



บรรทัดฐานและกลไกการควบคุมทางสังคมในโลกออนไลน์ : กฎ กติกา และ
มารยาททางอินเทอร์เน็ต*

NORMS AND SOCIAL CONTROL MECHANISMS IN ONLINE SOCIETY:
RULES, REGULATIONS, AND NETWORK ETIQUETTE

ฐิตินันท์ ผิวนิล, ภัทรพรรณ ท่าดี

Titinan Pewnilt, Patrapan Tamdee

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author E-mail: titinan@rumail.ru.ac.th



บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจต่อบรรทัดฐานทางสังคมในโลกออนไลน์ ตลอดจนกลไกในการควบคุมทางสังคมผ่านการบังคับใช้กฎ กติกา และมารยาททางอินเทอร์เน็ตทั้งที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการและผู้ใช้งานในโลกออนไลน์ โดยมีความเชื่อมโยงกับบรรทัดฐานทางสังคมในโลกทางกายภาพทั้งบรรทัดฐานในระดับสากลที่ยอมรับร่วมกันในระดับนานาชาติ และบรรทัดฐานในระดับท้องถิ่นในแต่ละสังคมซึ่งส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในประเด็นด้านความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว การใช้ถ้อยคำแสดง ความเกลียดชัง และการคัดกรองเนื้อหาเกี่ยวกับความรุนแรง โดยปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ทางสังคม เมื่อมีการละเมิดกฎเกณฑ์ในเบื้องต้นจึงถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ดูแลแพลตฟอร์มเพื่อดำเนินการด้วยบรรทัดฐานที่เป็นทางการซึ่งอาจยังไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง จึงต้องอาศัยกลไกการควบคุมทางสังคมโดยชุมชนผู้ใช้งานร่วมกันเสนอแนะ วิจัยรณ รายงานปัญหา ตลอดจนสอดส่องและจัดการกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้อง กับมารยาทการใช้งานทางอินเทอร์เน็ตด้วยการตำหนิและวิพากษ์วิจารณ์ทันทีบนพื้นที่ สาธารณะ แต่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งหากไม่สามารถควบคุมได้ บรรทัดฐานและการ ควบคุมทางสังคมบนโลกออนไลน์จึงมีลักษณะเป็นพลวัตปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ โดยมีแนวโน้มที่จะยืดหยุ่นมากกว่าแต่ไม่ได้แยกขาดออกจากบรรทัดฐานและการควบคุม ทางสังคมในโลกทางกายภาพแต่อย่างใด

คำสำคัญ: การควบคุมทางสังคม; สังคมออนไลน์; บรรทัดฐานสังคม

* Received September 18, 2023; Revised October 4, 2023; Accepted October 11, 2023



Abstract

This article aimed to understand online social norms as well as mechanisms for social control through enforcing rules, regulations, and internet etiquette, both by platform providers and users in the online world. Online social norms are interconnected with societal standards in the offline physical world based on globally recognized criteria harmonized with local norms. They mainly focus on common standards such as addressing security concerns, ensuring privacy, prohibiting hate speech, and removing violent content. When rules are violated, online platform administrators should react appropriately, even if inadequate or incomplete. Therefore, social control mechanisms are relied on, with users sharing suggestions, voicing criticisms, reporting issues, and monitoring behavior contravening established internet etiquette (netiquette). This often entails prompt critiquing of such behavior in public forums. Online conflicts may ensue, especially when offending comments cannot be effectively managed. Internet social norms and mechanisms for social control are dynamic, adaptable, and responsive to evolving circumstances. They are somewhat flexible but remain linked to societal norms and control mechanisms seen in the physical world.

Keywords: Social Control; Online Society; Social Norms

บทนำ

อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์มีความสำคัญเป็นอย่างมากกับการใช้ชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาอย่างทวีคูณจนทำให้พื้นที่ออนไลน์กลายเป็นพื้นที่ที่ช่วยให้มนุษย์ทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างจากพื้นที่กายภาพ ทั้งในการพบปะพูดคุยได้แบบเรียลไทม์ การสร้างพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลส่วนตัว การเผยแพร่ ค้นหา และแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ กับผู้อื่น การซื้อขายสินค้า รวมถึงการรวมกลุ่มเพื่อแสดงออกทางการเมือง ไม่เว้นแม้แต่กิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลในเชิงลบต่อผู้ใช้งานไม่ว่าจะทางร่างกายหรือจิตใจ เช่น การกลั่นแกล้ง (Bullying) และการล่วงละเมิด การหลอกลวงหรือที่เรียกว่าอาชญากรรม (Crimes) เป็นต้น (จุลณี เทียนไทย และคณะ, 2564) ฉะนั้นจึงเรียกได้ว่าการรวมกลุ่มโลกเสมือนจริงนั้นมีการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลไม่ต่างจากการรวมกลุ่มแบบ



ออฟไลน์เลยแม้แต่น้อย (Pettersen, 2016) สังคมออนไลน์จึงจำเป็นต้องมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ และบทลงโทษที่คล้ายคลึงหรืออาจไม่ต่างจากสังคมทางกายภาพ ซึ่งตัวบทกฎหมายที่มีนั้นสามารถใช้เป็นตัวควบคุมได้เพียงบางระดับเท่านั้น ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตยังมีความแตกต่างทางด้านคุณค่า ความสนใจ ความเชื่อ และท้องถิ่นที่อยู่อาศัย จึงจำเป็นต้องอาศัยวิธีการหรือกลไกทางสังคมอื่น ๆ ในการควบคุม (Pattaro & Sartor, 2002; Klonick, 2016; Kettemann, 2020)

ในปัจจุบันพบว่าสังคมออนไลน์ประสบปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนหลายประการ พฤติกรรมการใช้งานที่เป็นการกระทำผิดกฎหมาย การละเมิดความเป็นส่วนตัว การละเมิดมารยาททางสังคม การใช้ความรุนแรงทางภาษา การใช้ประทุษร้าย การระรานทางไซเบอร์ รวมถึงการสร้างความเกลียดชัง (อานูรักษ์ เชื้อนแก้ว, และอัจฉรา ปันทรานวงศ์, 2563) การถูกประจาน หรือถูกแอบอ้าง (สุวิพร ไฉไล และคณะ, 2560) พฤติกรรมที่เป็นปัญหาเหล่านี้ยังไม่สามารถควบคุมได้โดยกฎหมายทั้งหมด (จักรกฤษณ์ วรวิริ และคณะ, 2565)

บทความวิชาการนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจต่อการควบคุมทางสังคมตามมุมมองทางสังคมวิทยา โดยอธิบายจากลักษณะของกฎ กติกา และมารยาทในการใช้สังคมออนไลน์โดยเฉพาะแพลตฟอร์มที่คนไทยนิยมใช้งานเป็นประจำ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อลักษณะการควบคุมทางสังคมในโลกออนไลน์จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้งาน ผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบายสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาวิธีการจัดการกับปัญหาการปฏิสัมพันธ์และการใช้งานในสังคมออนไลน์ได้ต่อไป

บรรทัดฐานทางสังคมในโลกออนไลน์

บรรทัดฐานในทางสังคมวิทยา Kendall (2012) ได้อธิบายว่า บรรทัดฐานของสังคม (Social Norms) หรือกฎเกณฑ์สังคมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ไม่เป็นทางการและรูปแบบที่เป็นทางการ โดยรูปแบบที่ไม่เป็นทางการอาจไม่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่แน่นอนซึ่งมีที่มาจากรู้สึกผิดชอบชั่วดีของคนในสังคมที่ยึดถือกันมาจนกลายเป็นเกณฑ์ศีลธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติร่วมกัน อาจอยู่ในรูปแบบ วิถีประชา (Folkways) หรือประเพณีวัฒนธรรม (Mores) ส่วนกฎเกณฑ์ในรูปแบบที่เป็นทางการ จะเรียกว่า กฎระเบียบ (Rules) หรือกฎหมาย (Laws) ซึ่งมีที่มาจากการพัฒนากฎเกณฑ์ในรูปแบบไม่เป็นทางการ หรือบรรทัดฐานสังคมให้กลายเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Standardized) มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการบังคับใช้อย่างจริงจังกับทุก ๆ



คนในสังคมในลักษณะบนสู่ล่าง (Top-down) คือ มีผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดกฎระเบียบและตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ใต้กฎระเบียบ ซึ่งก็คือสมาชิกภายในสังคม จึงอาจกล่าวได้ว่า บรรทัดฐานและกฎกติกาในสังคมหนึ่ง ๆ นั้นมีความเชื่อมโยงกันอย่างแยกไม่ออก (Svensson, 2013)

เมื่อพิจารณาบริบทของสังคมออนไลน์จะเห็นได้ว่า ชุมชนออนไลน์ต่างก็มีบรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งบรรทัดฐานที่ว่่านั้นมีหลากหลายซึ่งถือเป็นกลไกการควบคุมทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังช่วยควบคุมการตัดสินใจ ควบคุมพฤติกรรม มีส่วนช่วยเหลือ เลี่ยง ลดปัญหา และแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (Kiesler & Kittur, 2007) เมื่อมีสมาชิกใหม่ซึ่งไม่รู้บรรทัดฐานของกลุ่ม จึงจำเป็นต้องมีกฎระเบียบข้อบังคับเฉพาะขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตัวในการอยู่ในกลุ่มนี้ หรือเข้าใช้งานในกลุ่มนี้ เช่น การถามคำถามเพื่อเป็นเงื่อนไขในการเข้าร่วมกลุ่ม การบังคับให้ผู้ใช้งานต้องอ่านก่อนโพสต์ในเว็บบอร์ดหรือกระดานสนทนา ทำให้กลุ่มลงโทษได้อย่างรุนแรงถ้าไม่ปฏิบัติตามกฎที่ระบุไว้ ชุมชนอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาชุดของบรรทัดฐานที่วิเคราะห์แล้วว่าอะไรที่เหมาะสมในการสื่อสาร ความสนใจที่เพิ่มขึ้นในเรื่องของมารยาทอินเทอร์เน็ต (Netiquette) เป็นแนวทางและเงื่อนไขสำหรับการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม บุคคลที่โพสต์ไม่เหมาะสมอาจจะโดนประณามหรือดูถูกเหยียด (Disdain) อาจถูกลบข้อความ รวมถึงการถูกควบคุมทางสังคมโดยใช้วิธีการลงโทษทางสังคมด้วยการทำให้อับอายทางออนไลน์ (เปรมฤดี เพ็ชรกุล, 2561)

กฎเกณฑ์และข้อกำหนดในการใช้งานของสื่อสังคมออนไลน์

ทั้งนี้ กฎเกณฑ์และข้อกำหนดในการใช้งานของสื่อสังคมออนไลน์จะถูกกำหนดขึ้นโดยองค์กรบริหารของแพลตฟอร์มนั้น ๆ โดยจะถูกบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างละเอียดและชัดเจนคล้ายกับกฎหมายในโลกแห่งความเป็นจริง เพื่อชี้แจงต่อผู้ใช้ถึงสิ่งที่สามารถทำได้ สิ่งที่ไม่สามารถทำได้ รวมไปถึงลักษณะบทลงโทษหากผู้ใช้ซึ่งเป็นสมาชิกของสื่อสังคมออนไลน์นั้น ๆ กระทำผิดไปจากกฎระเบียบที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้วจะพบว่ากฎเกณฑ์ของทุก ๆ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียจะมีเนื้อหาที่คล้ายคลึงกัน เนื่องจากเนื้อหาโดยส่วนใหญ่มีการพัฒนามาจากบรรทัดฐาน (Norms) โลกความเป็นจริง ซึ่งกฎระเบียบในโซเชียลมีเดียสามารถแบ่งได้ในสองรูปแบบ คือ 1) กฎที่พัฒนามาจากหลักเกณฑ์หรือบรรทัดฐานระดับสากล (International Norms) และ 2) กฎที่พัฒนามาจากบรรทัดฐานสังคมระดับท้องถิ่น (Local Norms)



กฎระเบียบในโซเชียลมีเดียรูปแบบแรก คือ กฎที่พัฒนามาจากหลักเกณฑ์หรือบรรทัดฐานระดับสากล (International Norms) กฎระเบียบในรูปแบบนี้มักมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์หรือบรรทัดฐานที่มีการยอมรับร่วมกันในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะหลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) เช่น ความปลอดภัยส่วนบุคคล (Privacy) การกลั่นแกล้งและการแบ่งแยก (Bullying and Discrimination) หรืออาชญากรรมและความรุนแรง (Crime and Violence) เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากองค์การสหประชาชาติ (United Nations) ได้มีการจัดทำ “หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights)” ที่ระบุให้องค์กรธุรกิจทุกประเภท ไม่เว้นแม้แต่ธุรกิจเกี่ยวกับโซเชียลมีเดีย ต้องเคารพและยึดถือในกฎหมายว่าด้วยสิทธิมนุษยชนโดยไม่มีข้อยกเว้น (Benesch, 2020) ทำให้สามารถพบกฎเกณฑ์ประเภทนี้ได้ในสื่อโซเชียลทุก ๆ แพลตฟอร์ม

กฎระเบียบโซเชียลมีเดียในรูปแบบที่สองคือ กฎที่พัฒนามาจากบรรทัดฐานสังคมระดับท้องถิ่น (Local Norms) กฎระเบียบประเภทนี้มักพบได้ในสื่อโซเชียลบางแพลตฟอร์มที่มีการใช้งานเฉพาะในสังคมหนึ่ง ๆ โดยเนื้อหาของกฎระเบียบมักมีการผูกโยงกับค่านิยมหรือตัวบทกฎหมายที่บังคับใช้ในสังคมนั้น ๆ เช่น การใช้คำเรียกแทนชนกลุ่มน้อยในสื่อโซเชียลที่เป็นที่นิยมในประเทศที่มีประเด็นขัดแย้งเกี่ยวกับเชื้อชาติ ห้ามล้อเลียนบุคคลสำคัญทางศาสนาหรือความเชื่อในสื่อออนไลน์ที่เป็นที่นิยมในประเทศที่ให้ความสำคัญกับศาสนาสูง อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากฎระเบียบของสื่อโซเชียลต่าง ๆ จะอยู่ภายใต้กรอบของหลักสิทธิมนุษยชนสากลแล้ว แต่รายละเอียดเชิงลึกของกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ถูกบังคับใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียอาจเหมือนหรือแตกต่างกันไป เนื่องจากความแตกต่างกันของรูปแบบการใช้งานของแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียแต่ละประเภท

กฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสื่อโซเชียล

กฎเกณฑ์สื่อโซเชียลที่เป็นแพลตฟอร์มสากลที่เป็นที่นิยมซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้งานร่วมกันโดยไม่ได้มีการแบ่งแยกพื้นที่ทางวัฒนธรรมถึงแม้เจ้าของหรือผู้พัฒนาแพลตฟอร์มหรือผู้ให้บริการจะอยู่ในประเทศใดก็ตาม โดยนอกเหนือจากบรรทัดฐานที่แต่ละแพลตฟอร์มให้ความสำคัญเป็นมาตรฐานร่วมกันอย่างประเด็นด้านความปลอดภัยในการใช้งาน (Safety) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) การปฏิเสธการใช้ถ้อยคำแสดงความเกลียดชัง (Hate Speech) การคัดกรองการเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวกับความรุนแรง (Violence) แล้วในบางแพลตฟอร์มอาจมีบรรทัดฐานบางเรื่องที่มีความสำคัญเพิ่มเติมเป็นพิเศษ เช่น การให้ความเคารพในความแตกต่างและคุณค่าของแต่ละบุคคลอย่างเท่าเทียม (Dignity) ตาม



มาตรฐานชุมชนเฟซบุ๊ก (Facebook) (Meta, 2023) การห้ามการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก (Child Sexual Exploitation) ที่ระบุไว้ในกฎกติกาของการใช้ทวิตเตอร์ (Twitter) (X, 2023) การห้ามไม่ให้มีการสร้างเพลย์ลิสต์ (Playlist) ที่ไม่เหมาะสม เช่น การแบ่งแยกผู้พิการจากสังคมในชุมชนยูทูบ (Youtube) (Youtube, 2023) การควบคุมการเผยแพร่ภาพของเด็กโดยผู้ปกครองในชุมชนอินสตาแกรม (Instagram) (Meta, 2023) การเคารพในบริบทท้องถิ่นและสร้างความตระหนักถึงบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมท้องถิ่นในชุมชนติ๊กต็อก (Tiktok) (Tiktok, 2023) การห้ามการกระทำที่มีการใช้บริการเพื่อการกระทำทางเพศหรือการกระทำที่อนาจาร เช่น การพบปะหรือนัดออกเดทกับบุคคลแปลกหน้าเพื่อการมีเพศสัมพันธ์ซึ่งระบุไว้ในข้อจำกัดการใช้งานไลน์ (Line) (Line Corporation, 2022) และการห้ามเสนอข้อความหรือเนื้อหาอันเป็นการวิพากษ์วิจารณ์หรือพาดพิงสถาบันซึ่งกำหนดไว้ในเว็บไซต์พันทิป หรือ Pantip.Com (PANTIP.COM, 2023) ซึ่งเชื่อมโยงกับบรรทัดฐานและกฎหมายของสังคมไทย เป็นต้น ซึ่งหากผู้ใช้งานได้มีการศึกษากฎระเบียบเหล่านี้อย่างละเอียดก่อนการใช้งานจะเห็นว่า แต่ละแพลตฟอร์มล้วนมีการกำหนดสิ่งเหล่านี้ไว้แล้วอย่างเคร่งครัด

กลไกการควบคุมทางสังคมบนโลกออนไลน์

จากกฎ กติกา และมาตรฐานการใช้งานของแพลตฟอร์มต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นถึงกลไกการควบคุมทางสังคม ให้ผู้คนประพฤติปฏิบัติตามที่สังคมคาดหวัง สำหรับการควบคุมทางสังคมออนไลน์ที่สำคัญคือ กลไกการเข้าสังคมและการเข้ากลุ่ม (Group and Societal Entry) และกลไกการควบคุมด้วยการบังคับใช้ร่วมกัน (Social Sanction) ของสมาชิกผู้ใช้งาน

กลไกการเข้าสังคมและการเข้ากลุ่ม (Group and Societal Entry)

เมื่อพิจารณาการควบคุมทางสังคมบนโลกออนไลน์โดยใช้กลไกการเข้าสังคมและการเข้ากลุ่มนี้ สามารถวิเคราะห์ได้กับผู้ที่เป็สมาชิกของสังคมกลุ่มนั้นอยู่แล้ว และผู้ที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกใหม่ของกลุ่ม การอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม สมาชิกมักจะมีการตั้งกฎระเบียบหรือกฎเกณฑ์ (Rules) ของตนเองแต่ละกลุ่มขึ้นมาอยู่แล้วเพื่อให้สมาชิกในกลุ่มสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข เมื่อสมาชิกใหม่ที่เข้ากลุ่มใหม่ ทางกลุ่มก็คาดหวังว่าสมาชิกใหม่จะมีแนวทางที่สอดคล้องกับข้อตกลงและสามารถอยู่ในกรอบข้อปฏิบัติของกลุ่มที่มีอยู่เดิม โดยขั้นแรกอาจเป็นการคัดกรองก่อนว่าการเข้าร่วมกลุ่มจะต้องยอมรับในข้อตกลงของกลุ่มที่มีอยู่ เช่น การกดยอมรับกลุ่มไลน์หรือเฟซบุ๊ก บางกลุ่มจะมีการแจ้งกติกาข้อตกลงเพื่อคัด



ทรงสมาชิกก่อนเข้าร่วมกลุ่ม รวมถึงข้อปฏิบัติเมื่ออยู่ในกลุ่มแล้ว บางกลุ่มอาจตั้งเงื่อนไขไว้ว่าการโพสต์ข้อความหรือการแสดงความคิดเห็นทุกครั้งจะต้องมีการเรียกร้อง (Requiring) ให้มีการยินยอมหรือยอมรับกฎระเบียบก่อนโพสต์ข้อความหรือแชร์ข้อความทุกครั้ง เมื่อมีผู้ที่ปฏิบัติเบี่ยงเบนออกจากข้อตกลง กลุ่มก็จะมีกลไกในการจัดการของตนเองเพื่อพิจารณาข้อตกลงใหม่เพื่อการควบคุมสมาชิก ดังนั้นการเข้าร่วมกลุ่มจึงเป็นกลไกทางสังคมรูปแบบหนึ่งที่ใช้ควบคุมทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นกลไกในการควบคุมอย่างเป็นทางการ ซึ่งแท้จริงแล้วความขัดแย้งเกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์อยู่ตลอดตั้งแต่ยุคแรกๆ ที่เริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ต โดยประเด็นของความไม่เท่าเทียมและความไม่พอใจเป็นบ่อเกิดของความขัดแย้ง การไม่ยอมรับและการเบี่ยงเบนออกจากบรรทัดฐานที่มีอยู่เดิมของสมาชิกใหม่หรือสมาชิกเดิมทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนและก่อให้เกิดบรรทัดฐานใหม่ ๆ ได้อยู่เสมอภายใต้การยอมรับของกลุ่ม เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนให้สมาชิกสามารถอยู่ร่วมกันในชุมชนหรือกลุ่มดังกล่าวได้ต่อไป (Kiesler & Kittur, 2007) อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการควบคุมสังคมบนโลกออนไลน์ด้วยการเข้าสังคมและการเข้ากลุ่มคือ การไม่แสดงตัวตนหรือการไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ใช้งานในสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการละเมิดข้อตกลงการใช้งาน การแสดงพฤติกรรมความรุนแรงและก้าวร้าว (Rost et al., 2016) รวมถึงการละเมิดมารยาทการใช้งาน (คุณากร คงจันทร์ และคณะ, 2564)

กลไกการควบคุมของสมาชิกผู้ใช้งาน (Social Sanction)

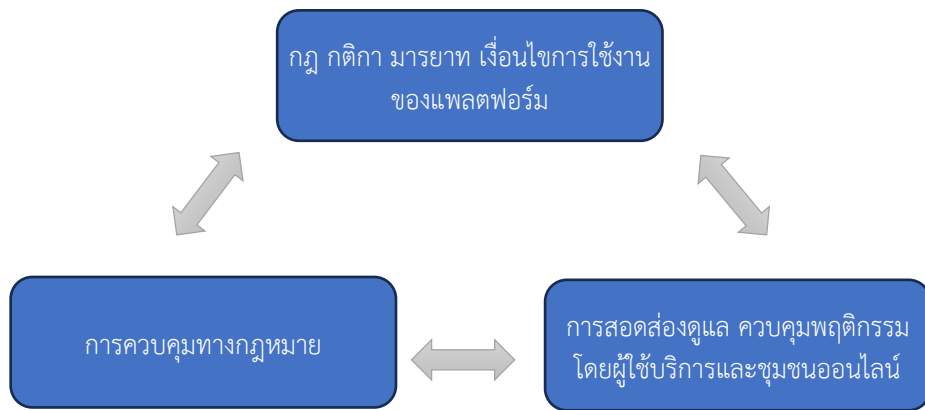
แม้ว่ากฎเกณฑ์ของสื่อสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยหน่วยงานที่ควบคุมดูแลแพลตฟอร์มนั้น ๆ แต่ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้ก็สามารถมีส่วนร่วมในการสร้างและรับผิดชอบในมาตรฐานของชุมชนออนไลน์ที่พวกเขาเป็นสมาชิกอยู่ได้เช่นเดียวกัน (Helberger et al., 2018) เพราะในสื่อสังคมออนไลน์ทุกแพลตฟอร์มนั้นมี ระบบเสนอแนะและวิจารณ์ (Feedback) รวมถึงระบบรายงานปัญหา (Report) อันเป็นกลไกที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้มีบทบาทเป็นผู้บังคับใช้กฎระเบียบของสังคมสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยการสอดส่องสมาชิกคนอื่น ๆ ว่ามีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ต้องสงสัยหรือขัดต่อกฎระเบียบของสังคมหรือไม่ และรายงานต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มเพื่อดำเนินการตัดสินและลงโทษในลำดับถัดไป การมีระบบเหล่านี้นอกจากช่วยให้กลไกการควบคุมความเรียบร้อยของสังคมทำงานอยู่ตลอดเวลา (Active) และเป็นไปตามกรอบกฎระเบียบที่ถูกกำหนดไว้แล้ว ยังก่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากฎระเบียบของแพลตฟอร์มออนไลน์ให้มีความร่วมสมัยและมีการบังคับใช้ที่เหมาะสมกับสมาชิกทุก ๆ คนที่อาจมาจากบรรทัดฐานสังคม



ในโลกชีวิตจริงที่แตกต่างกัน เนื่องจากเป็นระบบที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้เสนอแนะโดยใช้
วิจารณ์ญาณของตนเองที่มีรากฐานมาจากบรรทัดฐานสังคมในชีวิตจริงในการเสนอแนะว่า
การกระทำแบบใดเป็นสิ่งที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับการอยู่ร่วมกันในสังคมออนไลน์
และในจุดนี้เองที่บรรทัดฐานสังคมในชีวิตจริง ได้เข้ามามีบทบาทเชื่อมโยงกับโลกออนไลน์
อย่างแยกกันไม่ออก

องค์ความรู้และแนวทางการอยู่ร่วมกันในสังคมดิจิทัล

ปัจจุบันชีวิตทางสังคมของผู้คนคงไม่อาจแบ่งแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างชีวิตใน
โลกออนไลน์กับปฏิสัมพันธ์ในพื้นที่ทางกายภาพเนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ทั้งสองพื้นที่ล้วน
เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ความแตกต่างอาจอยู่เพียงแค่ช่องทางในการปฏิสัมพันธ์
บุคคลที่ปฏิสัมพันธ์ด้วย และลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่ซึ่งอาจมีเงื่อนไขที่กำหนดการ
ปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไป เช่น พื้นที่กายภาพอาจมีเงื่อนไขที่ทำให้ไม่
สามารถหลบเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือสายตาของผู้คนในสังคมแวดล้อมในระหว่างการ
ปฏิสัมพันธ์ได้เต็มที่ ในขณะที่พื้นที่ในโลกออนไลน์อาจไม่สามารถระบุตัวตนที่ชัดเจนของผู้ที่
ปฏิสัมพันธ์กันได้ อีกทั้ง พัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลได้ทำให้การปฏิสัมพันธ์ในโลก
ออนไลน์สามารถกระทำได้ในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้นซึ่งอาจส่งผลต่อรูปแบบและ
เนื้อหาของปฏิสัมพันธ์ที่ควบคุมได้ยากกว่า เป็นต้น ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ใดหรือใน
ช่วงเวลาใดก็ตามที่มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกิดขึ้นย่อมต้องมีบรรทัดฐานหรือข้อตกลงร่วมกัน
ซึ่งเป็นแนวทางหรือมาตรฐานที่ยอมรับกันในบริบทของการปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นตามมา
เช่นเดียวกับจำเป็นต้องมีกลไกการควบคุมทางสังคมที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้สมาชิกร่วมกัน
ปฏิบัติตามบรรทัดฐานเหล่านั้น ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ออนไลน์หรือพื้นที่ทางกายภาพจึง
ไม่อาจปฏิเสธการมีอยู่ของบรรทัดฐานและการควบคุมทางสังคมที่สมาชิกของสังคมนั้น ๆ
ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมร่วมกันได้



ภาพที่ 1 บรรทัดฐานและกลไกการควบคุมทางสังคมในโลกออนไลน์

อย่างไรก็ตาม ปัญหาการละเมิดบรรทัดฐานในโลกออนไลน์ยังคงเกิดขึ้นได้ เช่นเดียวกับสังคมในโลกทางกายภาพ ทั้งการละเมิดเนื่องจากผู้ใช้งานจำนวนไม่น้อยที่ไม่ได้รับรู้หรือเลือกที่จะไม่อ่านข้อความเหล่านี้อย่างละเอียดก่อนกดตกลงเพื่อเริ่มการใช้งาน เนื่องจากรายละเอียดของกฎระเบียบและข้อบังคับจำนวนมาก และส่วนใหญ่ผู้ใช้งานมีการใช้งานแพลตฟอร์มมากกว่าหนึ่งพื้นที่ และเหมารวมว่าแต่ละแพลตฟอร์มน่าจะมีบรรทัดฐานในรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน อีกทั้งการกระทำโดยส่วนใหญ่ควรเป็นไปตามมารยาททางสังคมที่ควรจะเป็น ดังนั้น การควบคุมทางสังคมโดยอาศัยกลไกการบังคับใช้ทางสังคม (Social Sanction) จึงมีบทบาทสำคัญไม่แพ้การควบคุมทางสังคมแบบเป็นทางการผ่านบทลงโทษทางกฎหมาย ทั้งการติดตามกำกับการใช้งานเพื่อเสนอแนะและวิจารณ์ (Feedback) และรายงานปัญหา (Report) โดยตรงกับทางแพลตฟอร์มซึ่งทุกแพลตฟอร์มจะเปิดช่องทางดังกล่าวไว้ แต่ยังรวมถึงการร่วมกันสอดส่องและจัดการกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับมารยาทการใช้งานทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่การคัดกรองการเข้าร่วมกลุ่มโดยระบบ และการคัดกรองสมาชิกใหม่ รวมทั้งการดำเนินพฤติกรรมถ้อยคำ และเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมทันทีบนพื้นที่สาธารณะ ซึ่งส่วนใหญ่อาศัยการตัดสินใจใช้บรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้กันโดยทั่วไปทั้งในรูปแบบวิถีประชา จารีต และกฎระเบียบหรือกฎหมาย แต่การกระทำดังกล่าวอาจมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งบนโลกออนไลน์ที่มีความรุนแรงเนื่องจากไม่สามารถควบคุมเนื้อหาการแสดงความคิดเห็นเหล่านั้นได้นอกจากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจะเข้ามาจัดการลบเนื้อหาและข้อความเหล่านั้นออกไป แต่



สามารถทำให้เกิดประเด็นความขัดแย้งที่ลุกลามตามมาได้ และอาจมีผู้ได้รับผลกระทบในวงกว้างมากกว่าได้

ปฏิสัมพันธ์บนโลกออนไลน์จึงเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีลักษณะเป็นพลวัตและเปลี่ยนแปลงไปโดยไม่มีการผูกขาดทั้งในเชิงการใช้อำนาจและการกำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ที่ชัดเจน แต่ปรับเปลี่ยนหันเหไปตามสถานการณ์สังคมและอารมณ์ความรู้สึกของผู้คนที่มีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์บนพื้นที่ดังกล่าวซึ่งมีแนวโน้มที่ยากต่อการกำหนดหรือควบคุมให้เป็นไปในแนวทางที่ต้องการจึงส่งผลให้บรรทัดฐานและการควบคุมทางสังคมในโลกออนไลน์มีแนวโน้มที่จะยืดหยุ่นมากกว่าแต่ไม่ได้แยกขาดออกจากบรรทัดฐานทางสังคมและการควบคุมทางสังคมในโลกทางกายภาพแต่อย่างใด เนื่องจากทั้งสองพื้นที่ต่างเป็นสนามของการปฏิสัมพันธ์และการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมปัจจุบันเช่นเดียวกันและล้วนเชื่อมโยงส่งผลซึ่งกันและกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สรุป

บรรทัดฐานทางสังคมในโลกออนไลน์มีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้มีกฎระเบียบเช่นเดียวกับบรรทัดฐาน ข้อบังคับ ตลอดจนบทลงโทษเมื่อมีการละเมิดที่คล้ายคลึงหรือไม่ต่างกัน อีกทั้งยังจำเป็นต้องอ้างอิงเชื่อมโยงกับบรรทัดฐานทางสังคมในโลกทางกายภาพอีกด้วย ซึ่งประกอบไปด้วยบรรทัดฐานที่พัฒนามาจากบรรทัดฐานในระดับสากล (International Norms) ที่ยอมรับร่วมกันในระดับนานาชาติ เช่น หลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) การคุ้มครองสิทธิและความป็นส่วนตัวของบุคคล (Privacy) การต่อต้านการกลั่นแกล้งและการแบ่งแยก (Bullying and Discrimination) และการคุ้มครองจากอาชญากรรมและความรุนแรง (Crime And Violence) เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีความสอดคล้องกับบรรทัดฐานในระดับท้องถิ่น (Local Norms) โดยมีเนื้อหาผูกโยงกับค่านิยมหรือตัวบทกฎหมายที่บังคับใช้ในสังคมนั้น ๆ เช่น การคำนึงถึงคำเรียกเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยในประเทศ เป็นต้น อีกทั้งยังจำแนกแยกย่อยไปตามประเภทของแพลตฟอร์มออนไลน์ซึ่งเปรียบได้กับกลุ่มสังคมย่อย ๆ ที่อยู่ในโลกออนไลน์

ทั้งนี้ เมื่อมีการละเมิดกฎเกณฑ์เหล่านี้เกิดขึ้นส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของผู้ดูแลแพลตฟอร์มในการเข้าไปจัดการ คัดกรอง หรือยกเลิกข้อความหรือเนื้อหาที่มีการเผยแพร่ โดยใช้ระบบประมวลผลในการตรวจสอบและลบข้อความที่ไม่เหมาะสม แต่หากเป็นประเด็นที่เชื่อมโยงกับการละเมิดทางกฎหมายยังมีความจำเป็นต้องให้ดำเนินการต่อไปภายใต้บรรทัดฐานที่เป็นทางการของแต่ละสังคม เช่น การดำเนินคดีตามกฎหมาย ถึงแม้ใน



ปัจจุบันจะมีความพยายามในการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมกฎระเบียบที่ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ทางสังคม เช่น กรณีของการห้ามไม่ให้มีการเผยแพร่เนื้อหาที่ส่งเสริมการทำร้ายตนเอง รวมถึงสนับสนุนให้ผู้อื่นทำร้ายตัวเอง เมื่อในระยะหลังเริ่มมีการส่งข้อความเพื่อเผยแพร่เกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย และการแชร์ภาพเหตุการณ์ความรุนแรงต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการควบคุมการใช้งานภายใต้ความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มเหล่านี้ก็ยังไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึงเนื่องจากเงื่อนไขของสื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้ที่ไม่สามารถระบุขอบเขตการใช้งานหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานได้อย่างชัดเจนในระยะเวลาอันสั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยกลไกการตรวจสอบร่วมกันของชุมชนผู้ใช้งานที่สามารถดำเนินการได้ทันที และมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ เฝ้าระวังได้มากกว่า แต่ยังคงจำเป็นต้องอาศัยกลไกการควบคุมที่มีลักษณะสิ้นไหลและปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์สังคมเพื่อป้องกันไม่ให้กลไกดังกล่าวกลายเป็นที่มาของการละเมิดบรรทัดฐานที่ผลิตซ้ำไปมาในพื้นที่การสื่อสารออนไลน์ที่มีคุณลักษณะยากแก่การควบคุม

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้มาจากส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย การศึกษากลไกทางกฎหมาย สังคม และวัฒนธรรมเพื่อลดความเสี่ยงของการกระทำผิดในสังคมออนไลน์ของเด็กและเยาวชนไทย ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ 2563

เอกสารอ้างอิง

- คุณากร คงจันทร์ และคณะ. (2564). มารยาทการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของคนไทย. *วารสารปาริชาติ*, 34(1), 155-175.
- จักรกฤษณ์ วรวิทย์ และคณะ. (2565). ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางไซเบอร์. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์*, 8(3), 324-338.
- จุลณี เทียนไทย และคณะ. (2564). การสร้างความเข้าใจในคุณลักษณะ พฤติกรรม และทัศนคติในอนาคตของชาวดิจิทัลไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- เปรมฤดี เพ็ชรกุล. (2561). แนวคิดการทำให้อับอายทางออนไลน์และแนวทางเพื่อลดปัญหาการตีตราทางสังคม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพายัพ*, 12(3), 9-23.



- สุวิพร ไฉไลสภาพร และคณะ. (2560). ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 7(2), 215-234.
- อานรรักษ์ เชื้อนแก้ว, และอัจฉรา ปันทรานวงศ์. (2563). พื้นที่การแสดงออกต่อข่าวเกี่ยวกับความรุนแรงในเฟซบุ๊กแฟนเพจประเภทข่าว. *วารสารศาสตร์*, 13(2), 74-129.
- Benesch, S. (2020). *But Facebook's Not a Country: How to Interpret Human Rights*. Retrieved November 30, 2020, from <https://www.yalejreg.com/bulletin/but-facebooks-not-a-country-how-to-interpret-human-rights-law-for-social-media-companies/>.
- Helberger, N., Pierson, J., & Poell, T. (2018). Governing Online Platforms: From Contested to Cooperative Responsibility. *The Information Society*, 34(1), 1-14.
- Kendall, D. (2012). *Sociology In Our Times: The Essentials*. Retrieved November 19, 2022, from <http://www.sociology.org.uk/notes/Soctimes.pdf>
- Kettemann, M. C. (2020). *The Normative Order of the Internet: A Theory of Rule and Regulation Online*. Oxford: Oxford University Press.
- Kiesler, S., & Kittur, N. (2007). *Norms in Online Communities*. Retrieved November 19, 2022, from https://people.eng.unimelb.edu.au/vkostakos/courses/socialweb10F/reading_material/5/Kiesler07.pdf
- Klonick, K. (2016). Re-shaming the Debate: Social Norms, Shame, and Regulation in an Internet Age. *Maryland Law Review*, 75(4), 1029-1065.
- Line Corporation. (2022). *LINE Terms and Conditions of Use*. Retrieved September 10, 2023, from https://terms.line.me/line_terms?lang=en.
- Meta. (2023 a). *Facebook Community Standards*. Retrieved September 10, 2023, from <https://transparency.fb.com/policies/community-standards/>.



- Meta. (2023b). *Instagram Community Guidelines*. Retrieved September 10, 2023, from https://help.instagram.com/477434105621119/?helpref=hc_fnav&cms_id=477434105621119
- PANTIP.COM. (2023). *กฎ กติกา และมารยาท*. สืบค้น 10 กันยายน 2566, จาก <https://pantip.com/about/tos>
- Pattaro, E., & Sartor, G. (2002). *Norms, Laws, and the Internet*. Retrieved October 14, 2022, from <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=b0e417deb977ddf52e511c4ac0591445a643bcd0>
- Pettersen, L. (2016). The Role of Offline Places for Communication and Social Interaction in Online and Virtual Spaces in the Multinational Workplace. *Nordicom Review*, 37, 131-146.
- Rost, K., Stahel, L., & Frey, B. S. (2016). Digital Social Norm Enforcement: Online Firestorms in social media. *PLoS One*, 11(6), e0155923.
- Svensson, M. (2013) "*Norms in Law and Society: Towards a Definition of the Socio-Legal Concept of Norms*". In Baier, M. (ed.) *Social and Legal Norms*. London: Ashgate.
- TikTok. (2023). *Community Principles*. Retrieved September 10, 2023, from <https://www.tiktok.com/community-guidelines/en/community-principles/>
- X. (2023). *The X Rules*. Retrieved September 10, 2023, from <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/x-rules>.
- Youtube. (2023). *Community Guidelines*. Retrieved September 10, 2023, from <https://www.youtube.com/intl/th/howyoutubeworks/policies/community-guidelines/>.