

การสื่อสารอคติต่อพลเมือง
ของประเทศสมาชิกอาเซียนที่พบในสื่อออนไลน์
Biased Online Communication Towards
ASEAN Member States' Citizens

ตะวัน สุวรรณเขตต์¹

พิมลพรรณ ไชยนันท์²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่พบในสื่อออนไลน์” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเนื้อหาข่าวที่ปรากฏบนเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทย ที่ส่งผลต่อการผลิต และการแพร่กระจายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นในบริบทออนไลน์ รวมถึงการศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการเนื้อหาของเว็บท่า (Web Portal) ที่เผยแพร่อคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น และศึกษาทิศทางของทัศนคติและความคิดเห็นของเนื้อหาการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน ของผู้ใช้สื่อออนไลน์ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บท่า การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) แนวทางในการบริหารจัดการเนื้อหาของแต่ละเว็บท่า และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ทัศนคติ และความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหาการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ได้รับจากการใช้สื่อออนไลน์ของผู้รับสาร

¹ตะวัน สุวรรณเขตต์ (ศศ.ม. การสื่อสารศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2560)

²อาจารย์ ดร.พิมลพรรณ ไชยนันท์ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ชาวที่มีเนื้อหาเข้าข่ายในการส่งผลต่อการผลิตและการแพร่กระจายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น มีจำนวน 37 ข่าว โดยจะปรากฏเนื้อหาที่เข้าข่ายอยู่ในส่วนของหัวข้อ ภาพประกอบ เนื้อหาข่าว และความคิดเห็นของผู้รับสาร ซึ่งมีทั้งหมด 64 แห่งที่เป็นการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน และจะพบในหมวดข่าวอาชญากรรมมากกว่าข่าวต่างประเทศ ชาวที่มีลักษณะการทำให้กลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมายดูด้อยค่าหรือเลวร้าย มักจะเป็นข่าวที่นำเสนอพฤติกรรมรวมถึงวัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือดูไม่เหมาะสมในสังคมไทย ซึ่งสามารถพบได้จากข่าวที่มีพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ทุกประเทศที่ตกเป็นข่าว เป็นการแสดงออกถึงการไม่ยอมรับการกระทำที่พลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ กระทำผิดแผกไปจากสิ่งที่สังคมกระแสหลักของไทยยอมรับ และแสดงออกทันทีว่าพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนนั้นๆ ด้อยกว่า เลวร้ายกว่า จึงกระทำในลักษณะนั้น โดยที่เว็บท่ามีแนวทางการจัดการเนื้อหาที่เผยแพร่ต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน ในลักษณะของการดูแลตนเองของผู้ใช้งาน ที่เป็นการร่วมกันรายงานและสอดส่องความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม หยาดคาย หรือเป็นอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ให้ถูกลบหายไป เรียกว่าระบบแจ้งความ (Report) ความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมแบบทันที (Instantly) ซึ่งจะเป็นระบบอัตโนมัติ

ในส่วนของทัศนคติ และความคิดเห็นต่อเนื้อหาการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ผู้ใช้งานในประเทศไทยได้รับจากการใช้สื่อออนไลน์นั้น ผู้ใช้งานเว็บท่า ยังคงมองว่าในปัจจุบันเว็บท่าประเภทที่นำเสนอข่าวออนไลน์ในประเทศไทยนั้นยังคงมีบางเนื้อหาที่เป็นต้นเหตุให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกิดประเด็นจุดประกายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน การนำเสนอข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับประเทศเพื่อนบ้านต้องตระหนักในสิ่งที่ตนจะเผยแพร่ว่าสิ่งนี้จะนำไปสู่ผลกระทบแบบใดในสังคมปัจจุบัน สื่อมวลชนเป็นกระบอกที่จะสะท้อนถึงความคิดของคนในสังคมไทยที่มีต่อประเทศสมาชิกอื่นๆ ในอาเซียน และต้องการให้สื่อในประเทศไทยไม่จำกัดเฉพาะเว็บท่า มีความตระหนักรู้ถึงผลกระทบของการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนให้แก่วงการสื่อมวลชน สื่อมวลชน และผู้ใช้สื่อควรมีความตระหนักรู้ คำนึงถึงผลที่ตามมาจากการเผยแพร่ข้อมูลใดๆ ไปสู่สาธารณะ สื่อมวลชนควรกลั่นกรองข่าวสารจากต้นตอก่อนที่จะเผยแพร่ เพื่อป้องกันการเผยแพร่อคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนผ่านสื่อโดยไม่ตั้งใจ

Abstract

The research entitled “Biased Online Communication Towards ASEAN Member States’ Citizens” aims to study the content of news appeared on web portal in Thailand that has effects on the production, spread, and content management of attitude and opinion on content containing bias communication against the citizens of ASEAN member countries of online users who inhabit in Thailand. The study uses qualitative and quantitative research methods employing content analysis to analyze the element of the web portal, documentary research to study the web portal’s content management, and in-depth interview to examine the online users’ attitude and opinion on content containing bias communication against the citizens of ASEAN member countries.

The study has found that there are 37 pieces of news that has effects on the production and the spread of ethnic bias against the citizens of ASEAN member countries. The contents appear on the headlines, illustration, text, and 64 opinions of the receivers. The news usually appears in the crime news section rather than the foreign news section. The study indicates that the news often makes the target group of certain citizens of ASEAN member countries appear worthless and bad. The news presents different behavior and cultures of any citizens of ASEAN member countries which are inappropriate in Thai society. This indicates the disapproval of other citizens of ASEAN member countries’ acts that differ from the mainstream of Thai society. In fact, it also immediately shows that those ethnic groups are more worthless and worse. The web portal provides services managing the published content that associates with ethnic bias. The services are in the characteristic of user care; obscuring inappropriate, vulgar, or ethnic prejudices to other ethnic groups. When detected, they are instantly deleted by the report system which is an automatic system.

Regarding attitude and opinion on content containing bias communication against the citizens of ASEAN member countries, the web portal users in Thailand think that the type of news presented online still has some content that causes online media users to initiate ethnic prejudices. Presenting news related to neighboring countries, no matter positive or negative aspects, must be considered what kind of impact it will have on today society. The media is a mirror that reflects the thoughts of people in Thai society towards the citizens of ASEAN member countries. The media in Thailand, not only the web portal, have to be aware of the impact of ethnic bias communication no matter how. It is extremely important to focus on the media and media users' awareness of the consequences of any information dissemination to the public. The media should scrutinize the news from the source before publishing it in order to prevent the unintentional propagation of ethnic bias through the media.

บทนำ

พ.ศ. 2558 ได้มีปรากฏการณ์สำคัญเกิดขึ้นในภูมิภาคอาเซียน อันเนื่องมาจากสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีพันธะสัญญาในการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี บุคลากรไทยมีโอกาไปทำงานในต่างแดนได้สะดวกยิ่งขึ้น รวมถึงบุคลากรที่มีคุณภาพจากประเทศเพื่อนบ้านก็จะหลั่งไหลเข้ามาแสวงหาช่องทางทำกินในประเทศไทยด้วยเช่นกัน นำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายของการเป็นสหเชื้อชาติ ที่เกิดขึ้นจากการย้ายเข้ามาทำงานในประเทศไทยของชนชาติอื่นๆ ในอาเซียน ผลกระทบในด้านต่างๆ ที่มีต่อประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมืองและความมั่นคง สังคมและวัฒนธรรม รวมไปถึงผลกระทบทางด้านความรู้สึกนึกคิดที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้จากฐานความคิดของสังคมไทยในขณะนั้น ดังที่ Jeffery Schrank ได้กล่าวว่า สื่อมวลชนถือเป็นกระบอกเสียงของบ้านใหญ่บ้านหนึ่งในการสะท้อนถึงความเป็นไปในสังคม สื่อมวลชนมีบทบาทในการนำเสนอ และเผยแพร่เรื่องราว ความคิดความเชื่อ

หรือภาพของสิ่งต่างๆ ไม่ว่าภาพนั้นจะเป็นคุณสมบัติที่แท้จริงของสิ่งที่ถูกนำเสนอหรือไม่ก็ตาม (Jeffery Schrank, 1988) แต่สื่อมวลชนก็ไม่ได้รายงานเหตุการณ์และเรื่องราวต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา แต่เลือกเอาเพียงบางแง่มุมของสิ่งที่เกิดขึ้นมานำเสนอ ซึ่งแง่มุมเหล่านั้นจะเป็นตัวกำหนดความคิดของผู้รับสารให้รับรู้เพียงด้านเดียว เนื้อหาของสื่อมวลชนจะให้ภาพที่ดูเป็นพิมพ์เดียวกัน (Stereotype) ของชนกลุ่มน้อย หรือพวกนอกกลุ่ม อาทิ ผู้อพยพ คนต่างชาติ คนยากจน ผู้หญิง และภาพเหล่านั้นถูกนำเสนออย่างคับแคบ แง่มุมเดียว ซ้ำซาก เนื้อหาของสื่อมวลชนจึงมักก่อให้เกิดถึงความลำเอียง (Bias) ที่มีต่อบางประเทศ หรือบางกลุ่ม John C. Merrill บอกว่าภาพ (Image) และแบบฉบับ (Stereotype) เป็นสิ่งที่ถูกกำหนดขึ้น โดยสื่อมวลชนเป็นหนึ่งในผู้กำหนด และตอกย้ำภาพของสิ่งต่างๆ เหล่านั้นที่สังคมได้รับรู้และเข้าใจมาก่อนแล้วให้ฝังแน่นยิ่งขึ้น (Merrill and Ralph L.Lowenstein, 1971) ในขณะที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกประชาคมอาเซียน (ASEAN) และอยู่ในสนธิสัญญาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ที่กำลังจะเปิดประตูสู่ความหลากหลายทางชาติพันธุ์ในแต่ละประเทศสมาชิก การนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับพลเมืองในประเทศอาเซียนอื่นๆ ผ่านสื่อมวลชน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติหรือความคิดของสังคมเบื้องหลังที่ถูกนำเสนอขึ้นเช่นกัน

สื่อมวลชนประเภทที่มีอิทธิพลต่อสังคมไทยในปัจจุบันได้แก่ สื่อออนไลน์ (Online Media) เนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบัน เป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ถูกคาดหวังไว้ว่าจะสามารถใช้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านของการสื่อสาร สื่อใหม่ (New Media) ที่มาพร้อมกับปรากฏการณ์สื่อออนไลน์ เว็บ 2.0 ซึ่งเอื้อให้ผู้บริโภคข้อมูลข่าวสารกลายเป็นผู้สร้างเนื้อหาการสื่อสารเองด้วย ก็ยังตอกย้ำความคาดหวังว่าเป็นการคืนอำนาจทางการสื่อสาร (Communication Power) ให้กับประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะผู้ที่ด้อยกว่า ได้มีการพลิกบทบาทกลับมาเป็นผู้ส่งสาร จากอัตราการเติบโตของสื่อออนไลน์นั้นขยายตัวสูงขึ้นทุกปี และยังคงมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นอีกเรื่อยๆ จากผลสำรวจในช่วงปี พ.ศ.2551-2557 ในระดับโลก มีอัตราการเติบโตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสูงจากปี 2551 ถึง 72% ส่วนในประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ประชากรในโลกออนไลน์ปี พ.ศ.2557 นั้นมีมากกว่า 18 ล้านคนจากประชากรทั้งหมดของประเทศไทย โดยมีอัตราการเติบโตมากถึง 6 ล้านคนภายในระยะเวลา 5 ปี ซึ่งสะท้อนถึงความนิยมของพลเมืองไทยในยุคปัจจุบันที่สื่อออนไลน์อาจมีอิทธิพลต่อความนึกคิด

และเป็นหนึ่งในวิถีชีวิตของคนยุคใหม่ที่พึ่งพึ่งสื่อออนไลน์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีคุณสมบัติสำคัญหลายประการที่ได้ทำลายกำแพงอุปสรรคในเรื่องกาลเวลา และระยะทาง (Time & Space) ให้หมดไปอย่างสิ้นเชิง อันจะนำไปสู่การแพร่กระจายความคิด ความเชื่อ และชี้นำประชาชนชาวไทยได้อย่างมหาศาล ดังนั้น สื่อออนไลน์จึงน่าจะเป็นกระแงที่สะท้อนให้เห็นถึง ‘ชุดความคิดที่เป็นอคติ’ ที่ชาวไทยมีต่อพลเมืองในประเทศอาเซียนได้เป็นอย่างดี

ประเทศไทยมีชุดความคิดที่เป็นอคติทางชาติพันธุ์ต่อประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอาเซียนฝังรากลึกมาอย่างยาวนานในสังคม เริ่มจากอดีตในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งมีอิทธิพลมาจากการปฏิรูปประเทศ จนกำเนิดลัทธิชาตินิยมขึ้นในสมัยนั้น ส่งผลให้ประเทศไทยกำหนดสถานะและภาพลักษณ์เชิงลบต่อประเทศรอบข้าง เกิดความรู้สึกแบ่งแยก ‘เรา-เขา’ โดยเฉพาะชนชาติพม่าที่คนไทยมีชุดความคิดจำกัดอยู่ในเรื่องราวของการสงครามและการเมืองเป็นหลัก ประเทศมาเลเซียที่คนไทยถูกปลูกฝังผ่านแบบเรียนให้รู้จักมาเลเซียโดยเริ่มจากการเป็นเมืองขึ้นของไทย จากนั้นจึงตกอยู่ใต้อำนาจการปกครองของอังกฤษ และกลายมาเป็นประเทศเพื่อนบ้านของเรา ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (สุนทร ชุตินทรานนท์ และคณะ, 2552) ในส่วนของประเทศกัมพูชานั้น ชาวไทยมองว่ายังคงมีความขัดแย้งกันต่อเนื่องเสมอมาตั้งแต่สงครามในอดีต จนกระทั่งเหตุการณ์ปัจจุบันกรณีเขาพระวิหาร เห็นได้จากปฏิกิริยาของชาวไทยเมื่อทราบคำตัดสินจากศาลโลก มีอารมณ์เสียใจ โกรธแค้นคำตัดสินว่าไม่ยุติธรรม (ปริยาภรณ์ กันทะลา และคณะ, 2554) นอกจากนี้ ยังเห็นได้จากปัญหาการละเมิดสิทธิต่อแรงงานข้ามชาติที่สามารถพบเจอได้ในสังคมปัจจุบัน อันเกิดขึ้นจากอคติทางชาติพันธุ์ที่กดทับตัวตนของแรงงานข้ามชาติ ดังที่ชาวไทยมักจะคุ้นเคยกับคำกล่าวต่างๆ ทั้งในสื่อและสังคมรอบตัวดังนี้ ‘เข้าเมืองแบบผิดกฎหมาย สกปรก เปียดเบียนคนไทยให้ตกงาน เป็นพาหนะนำโรค เป็นภัยต่อความมั่นคง’ คำเหล่านี้ได้กลายมาเป็นชุดของความคิดที่ใช้มองชาติพันธุ์ที่แตกต่างรอบๆ ตัวของชาวไทย ชวนให้เห็นภาพว่าแรงงานข้ามชาติเป็นความแตกต่างที่ควรหลบเลี่ยง แรงงานข้ามชาติเองก็ต้องคอยหลบซ่อนด้วยเกรงว่าจะถูกจับกุมหรือทำร้าย สภาพการณ์เหล่านี้ถูกสร้างเป็นชุดความคิดที่กดทับให้สังคมไทยหวาดระแวงแรงงานข้ามชาติ เกิดเป็นคำถามสำคัญว่าในฐานะมนุษย์ที่อยู่ร่วมพรมแดนติดต่อกันจะดำรงสถานภาพของมิตรภาพและสันติสุขต่อกันได้อย่างไร ในเมื่อต่างหวาดระแวง ปรารถนาจากความไว้วางใจต่อกันและกัน และเมื่อสื่อมวลชนมีบทบาทมากในการเผยแพร่ความคิดความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของบุคคล สถานที่ หรือ

กลุ่มชาติพันธุ์ที่ตกเป็นข่าวให้เกิดขึ้นต่อความรู้ของผู้รับสารเช่นนี้ ดังนั้น สื่อมวลชนในประเทศไทยจึงน่าจะมีบทบาทในการสะท้อนให้เห็นถึง ‘ชุดความคิดที่เป็นอคติ’ ที่ชาวไทยมีต่อพลเมืองในประเทศอาเซียนด้วยเช่นกัน

การนำเสนอข่าวเกี่ยวกับชาติพันธุ์ของพลเมืองในประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในสื่อทุกชนิด รวมถึงสื่อออนไลน์ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน จึงจำเป็นจะต้องมีความระมัดระวังในการสื่อสารเป็นอย่างมาก หากเนื้อหาข่าวชักนำเพียงน้อยนิดอาจนำไปสู่การแสดงความคิดเห็นที่เสี่ยงต่อการสื่อสารอคติไปยังชาติพันธุ์ของผู้ที่ตกเป็นข่าว อันจะเป็นผลกระทบต่อมุมมองของประชาชนต่อคนในชาตินั้นๆ แบบเหมารวมและมุมมองหรือความรู้สึกต่อชาติพันธุ์ดังกล่าว ก็จะนำไปสู่ผลกระทบทางด้านความรู้สึกที่มีต่อประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน สื่อมวลชนเป็นกระบอกใหญ่บานหนึ่งในการสะท้อนถึงความเป็นไปในสังคม หากในสังคมยังคงมีอคติทางชาติพันธุ์ฝังรากอยู่ และสื่อมวลชนเองก็ยังทำการฉายภาพเดิมซ้ำไปซ้ำมา เป็นการตอกย้ำให้รากยิ่งฝังแน่นมากยิ่งขึ้น ก็จะก่อให้เกิดปัญหาเหมือนเดิมไม่รู้จบสิ้น การศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงได้เน้นหนักไปที่การศึกษาศาสตร์สื่อสารที่มีอคติต่อพลเมืองในประเทศอาเซียนที่พบในองค์ประกอบข่าวของสื่อออนไลน์ ในส่วนของข่าวต่างประเทศ และข่าวอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับประเทศสมาชิกอื่นๆ ของประชาคมอาเซียน ทั้งหัวข่าว เนื้อข่าว และความคิดเห็นของผู้อ่าน ที่ส่งผลต่อการผลิตและการแพร่กระจายอคติทางชาติพันธุ์ต่อพลเมืองในประเทศอาเซียนในบริบทออนไลน์ เพื่อเป็นการศึกษาความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ถูกครอบงำด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ก้าวหน้าขึ้นเรื่อยๆ จนประชาชนอาจหลงลืมที่จะตระหนักถึงผลเสียที่เกิดขึ้นจากการไม่ยั้งคิดอันเป็นผลมาจากเทคโนโลยีและสังคมที่เปลี่ยนไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเนื้อหาข่าวที่ปรากฏบนเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทย ที่ส่งต่อการผลิต และการแพร่กระจายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ในบริบทออนไลน์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการเนื้อหาที่เผยแพร่อคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ในอาเซียนของเว็บท่า (Web Portal)

3. เพื่อศึกษาทัศนคติ และความคิดเห็นของผู้ใช้สื่อออนไลน์ ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่มีต่อเนื้อหาการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่พบในสื่อออนไลน์” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอคติทางชาติพันธุ์ (Racism) ตามแนวทางการศึกษาของ Teun A Van Dijk (Teun A Van Dijk, 1991, Racism and the Press. London: Routledge) เพื่อนำมาเป็นกรอบในการศึกษาเนื้อหาข่าวที่ปรากฏบนเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทย ที่ส่งผลต่อการผลิตและการแพร่กระจายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ในบริบทออนไลน์ โดย Van Dijk กล่าวว่า แนวคิดเรื่องชาติพันธุ์นิยมของโลกตะวันตกได้ทำการสืบทอดจากประวัติศาสตร์ที่ว่ากันในเรื่องชนชาวมิซราเนียนหรือชาวยิวจนถึงปัจจุบัน จนในระยะหลังแนวคิดเรื่องชาติพันธุ์นิยมไม่ได้เกิดขึ้นเหยียดหยามเผ่าพันธุ์อื่นที่สีผิว แต่พัฒนาไปสู่ความคิดที่ว่าคนผิวขาวไม่ได้เหนือกว่าชาติพันธุ์อื่นๆ เพียงเพราะมีผิวขาว หรือเหนือกว่าเพียงเพราะรูปลักษณ์ร่างกายที่ธรรมชาติให้มา ทว่าคนผิวขาวเหนือกว่าชาติพันธุ์อื่น เพราะคุณสมบัติทางสังคมคนอื่น ๆ เช่น เหนือกว่าทางด้านการเมือง วัฒนธรรม เทคโนโลยี ซึ่งเรียกโดยทั้งหมดนี้เรียกโดยรวมว่า ‘ความศิวิไลซ์’ (Civilization) ของโลกตะวันตก เมื่อคนตะวันตกมีความศิวิไลซ์มากกว่า จึงทำให้พวกเขารู้สึกเหนือกว่าประชากรในโลกที่ 3 ซึ่งส่วนมากก็คือโลกของคนที่ไม่ใช่คนผิวขาว รวมทั้งรู้สึกเหนือกว่าคนชาติพันธุ์อื่นๆ ที่อพยพเข้ามาอยู่ในประเทศของตนเองด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Technology Determinism) ของ MaLuhan (กาณูจนา แก้วเทพ และ นิคม ชัยขุนพล, 2555, คู่มือสื่อใหม่ศึกษา) และ E. Rogers (E. Rogers, 2548, การศึกษาสื่อมวลชนด้วยทฤษฎีวิพากษ์: Critical Theory) เพื่อนำมาเป็นกรอบในการศึกษาเนื้อหาข่าว และแนวทางในการบริหารจัดการเนื้อหาของเว็บท่า (Web Portal) ที่เผยแพร่อคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ในอาเซียน โดย MaLuhan ได้อธิบายเอาไว้ดังนี้ 1.Time & Space สื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นได้ขยายขยายประสบการณ์ของมนุษย์ออกไปอย่างมากมาย

จนราวกับว่าทำให้คนจำนวนมากสามารถจะไปรู้เรื่องที่ไหนก็ได้ (Space) ภายในเวลาที่รวดเร็ว (Time) การเกิดขึ้นของการถ่ายทอดผ่านดาวเทียมทำให้คนที่อยู่ห่างจากเหตุการณ์นับเป็นหมื่นๆ ไมล์ (Space) ได้เห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาจริง (Real Time) อย่างแทบไม่น่าเชื่อ 2.How we experience คนเรามีประสบการณ์อย่างไร ไม่ได้สนใจ “เนื้อหาข่าวสาร” (Content) หากแต่สนใจ “รูปแบบของสื่อ” (Form of Media) 3.Medium is the message เพียงแค่ตัวสื่อก็เป็นสารแล้วเนื่องจาก MaLuhan คิดว่าเพียงแค่การเปลี่ยนตัวสื่อเท่านั้น ก็จะสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับประสบการณ์ของมนุษย์แล้ว 4.New Media: Less Ration & Less Calculate ทำให้ประสบการณ์ของผู้ชมมีลักษณะให้อารมณ์มากกว่าใช้เหตุผล และไม่ค่อยมีเวลาคิดหน้าคิดหลัง ส่วน E. Rogers ได้อธิบายว่า 1.Interactivity แม้มีสื่อมาคั่นแต่สื่อสมัยใหม่ก็โต้ตอบกันได้ทันที ไม่แพ้การโต้ตอบแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) 2.Individualize/Demassified ผู้ใช้สามารถเลือกใช้สื่อตามกาลและเทศะที่ตนเองต้องการได้มากขึ้น 3. Asynchronize สื่อสามารถจะแบ่งแยกกันเป็นส่วนๆ ได้โดยไม่มาเป็นกลุ่มก้อนเดียว (Hyper Text) เชื่อมโยงไปยังเนื้อหาที่ละส่วน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ (Communication of Cultural and Ethnic) ของ Edward T.Hall (Rogers, Hart & Mieke, 2002: 3-5) (พัชรภา เอื้ออมรวิช: 2555) เพื่อนำมาเป็นการรอบในการศึกษาทัศนคติ และความคิดเห็นของเนื้อหาการสื่อสารอดีตต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนของผู้ใช้สื่อออนไลน์ ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย โดย Edward T.Hall ได้แบ่งบริบทของระบบวัฒนธรรมดังนี้ 1.High Context Culture วัฒนธรรมที่อิงบริบทสูง เชื่อว่าการอาศัยถ้อยคำเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะตีความหมายของสารได้ทั้งหมด จำเป็นต้องอาศัยท่าทางจากบริบทแวดล้อมต่างๆ เช่น สีหน้า ท่าทางประกอบ โดยประเทศในทวีปเอเชีย เช่น ไทย ญี่ปุ่น จีน เกาหลี หรือในประเทศใกล้เคียงจัดเป็นสังคมที่มีการสื่อสารแบบอิงบริบทสูง คำพูดมักอ้อมค้อมเพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้ง หรือกลัวการกระทบความสัมพันธ์ 2. Low Context Culture วัฒนธรรมที่อิงบริบทต่ำ จะใช้ถ้อยคำในการบอกความหมายอย่างชัดเจนเปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถสรุปความของสารหรือจากสิ่งที่พูดได้ เมื่อบุคคลที่มาจากสังคมที่ต่างกันทั้งสองต้องสื่อสารกันก็ย่อมทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ เพราะสังคมที่มาจากบริบทสูงมองว่าผู้พูดที่มาจากบริบทต่ำพูดตรงไปตรงมามากเกินไป อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง ในขณะที่ผู้พูดที่มาจากบริบทต่ำมองว่าผู้พูดที่มาจากบริบทสูงพูดอ้อมค้อม ขาดความจริงใจ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

จะประสบความสำเร็จไม่ได้ ถ้าหากคู่สื่อสารละเอียดที่จะเรียนรู้ และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อและความรุนแรง (Media and Violence) ตามแบบจำลองเรื่องตัวเร่งปฏิกิริยา (Catalyst Model) ของ Ferguson (Ferguson, 2009: 42) เพื่อศึกษาเนื้อหาข่าวที่ปรากฏบนเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทยที่ส่งผลต่อการผลิต และการแพร่กระจายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ในบริบทออนไลน์ ซึ่งแบบจำลองดังกล่าวมองว่า ความโกรธเกลียดชัง และความก้าวร้าว นั้นเป็นการตอบสนองกลับต่อผู้ที่เป็ศัตรู ซึ่งเป็นเรื่องที่ปกติ และมนุษย์ก็มีกลไกในการควบคุมยับยั้งพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงอยู่แล้ว แต่ว่าในบางสถานการณ์ เช่น ช่วงที่เกิดภาวะตึงเครียดมาก เช่น ตกงาน หย่าร้าง เป็นต้น ก็อาจจะมีส่วนในการทำลายกลไกที่ควบคุมยับยั้งพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงได้ สถานการณ์ที่ตึงเครียดต่างๆ ไม่ใช่สาเหตุของความรุนแรง แต่เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาสำหรับการใช้ความรุนแรง เมื่อพิจารณาจากฐานคิดในลักษณะนี้ สื่อที่มีเนื้อหาความรุนแรงไม่ได้เป็นสาเหตุของอาชญากรรมความรุนแรงต่างๆ แต่ในบางสถานการณ์อาจจะเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาแบบหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าในบางครั้ง บุคคลอาจจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงคล้ายคลึงกับที่ได้เห็นในสื่อก็ได้

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1. เว็บท่าจากการสำรวจของเว็บไซต์ในสังกัดของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ซึ่งดำเนินการภายใต้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554–2556 และจากเว็บไซต์ Alexa ซึ่งอยู่ในสังกัดของบริษัทไอคอมเมิร์ซรายใหญ่ระดับโลกอย่าง Amazon โดยสาเหตุที่เลือกศึกษาจากเว็บท่า ไม่ศึกษาจากเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์โดยตรง ถึงแม้ว่าเว็บท่าเหล่านี้จะมีการคัดลอกข่าวสารต่างๆ มาจากเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์อีกทอดหนึ่งนั้น เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ ต้องการผลโดยรวมจากการเข้าถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม และจากจำนวนสถิติของผู้ใช้งานแล้ว เว็บท่าสามารถเข้าถึงผู้ใช้งานได้มากกว่าเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ www.sanook.com, www.kapook.com และ www.mthai.com ในหมวดที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมและข่าวต่างประเทศ เนื่องจาก

ในหมวดข่าวต่างประเทศมีเนื้อหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนมากที่สุด และในหมวดข่าวอาชญากรรมมีความเสี่ยงที่จะเกิดการสื่อสารอคติทางชาติพันธุ์มากที่สุด โดยจะคัดเลือกข่าวที่มีเนื้อหาหรือองค์ประกอบของสื่อออนไลน์ที่เข้าข่ายว่าจะเป็นการสื่อสารอคติทางชาติพันธุ์ต่อพลเมืองในประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนจากการถูกกล่าวถึงในส่วนของผู้ที่เป็นตัวอักษร รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว รวมถึงในส่วนของการความคิดเห็นของผู้ใช้งานด้วย โดยจะทำการศึกษาระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2557-31 ธันวาคม 2557 และ 1 มกราคม 2558-31 มีนาคม 2558 โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบวิเคราะห์เนื้อหา (Coding Sheet) และการสำรวจเอกสาร (Documentary Research)

2. ผู้รับสารที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ทั้ง 3 เว็บไซต์ โดยจะต้องเป็นผู้ที่ใช้บริการเว็บไซต์อย่างน้อย 1 ใน 3 ของเว็บที่กำหนด และติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับข่าวต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในอาเซียน โดยจะต้องมีบทบาทในการใช้งานทั้งในรูปแบบของการรับสารและส่งสาร รวมไปถึงเป็นผู้ที่ให้ความสนใจในการเตรียมพร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่จะเกิดขึ้นหลังการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยการกำหนดเกณฑ์เพื่อคัดเลือกรุ่นตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ทั้ง 3 เว็บไซต์จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และการบอกต่อ (Snowball Sampling Technique) ในการค้นหากลุ่มตัวอย่างที่ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อทำการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารอคติในเว็บไซต์ข่าวสารออนไลน์ และบริบทสื่อออนไลน์ของประเทศไทย ที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนของชาวไทย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นคำถามต่างๆ 2 ชุด สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

1. แบบวิเคราะห์เนื้อหาเว็บทำ ในงานวิจัยครั้งนี้บางส่วนได้นำพื้นฐานของแนวคิดเรื่องการสื่อสารความเกลียดชัง (Hate Speech) ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรงรอง รามสูต อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาปรับใช้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ของการนำเสนอข่าวสาร (มีลักษณะชี้นำไปสู่การสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนหรือไม่)

ส่วนที่ 2 เนื้อหาบริเวณที่พบการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน (หัวข้อ ภาพ เนื้อข่าว ความคิดเห็น)

ส่วนที่ 3 รูปแบบวิธีการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน

ส่วนที่ 4 ประเด็นจุดประกายให้เกิดอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน

ส่วนที่ 5 ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้งาน (จำนวน Comment)

2. แบบสัมภาษณ์ผู้รับสาร มีข้อคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับสาร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่เกี่ยวกับการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน

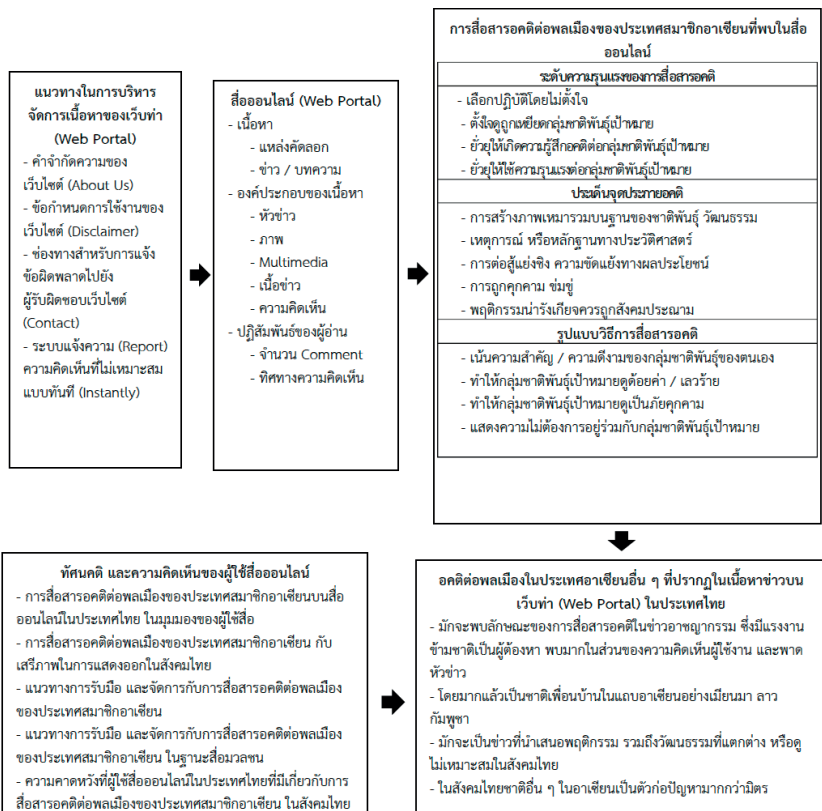
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน

โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้นำแบบวิเคราะห์เนื้อหา แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร รวมถึงอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อให้ได้คำถามที่สามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบวิเคราะห์เนื้อหา และแบบสัมภาษณ์ที่ได้นำมาจัดระบบข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแบ่งหมวดหมู่และประเภทของข้อมูลตามวัตถุประสงค์พร้อมหาข้อสรุป โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปอภิปรายผลและหาข้อสรุปในลำดับถัดไป

ผลการวิจัย/สรุปผลการวิจัยเป็นกรอบแนวคิดเชิงโน้ตส์ (Conceptual Framework)



ในกรอบแรก แนวทางในการบริหารจัดการเนื้อหาของเว็บท่า (Web Portal) แสดงถึงแนวทางที่เว็บท่ากำหนดไว้ และสามารถที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการเนื้อหาที่เป็นอดีตต่อพลเมืองของประเทศไทยได้ เริ่มตั้งแต่คำจำกัดความของเว็บท่า ซึ่งจะเป็นตัวระบุถึงจุดยืนของเว็บท่า นั่นๆ ว่าตั้งตนเองอยู่ในจุดไหน นิยามตัวเองว่ามีหน้าที่อะไร ในที่นี้หมายถึงเว็บไซต์ www.sanook.com, www.kapook.com และ www.mthai.com ซึ่งเป็นเว็บท่าทั้ง 3 เว็บไซต์ และวางตนเองเป็นสื่อกลางในการแพร่

กระจาย ส่งต่อ ลำเลียงข่าวสารมาจากต้นทางอย่างเว็บไซต์ข่าวออนไลน์ หรือตัวผู้ใช้งานที่เข้ามาแสดงความคิดเห็น ซึ่งเว็บทำก็ได้มีข้อกำหนดการใช้งานเอาไว้ว่าเงื่อนไขการบริโภคข่าวสาร การใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ในเว็บไซต์นั้น จะไม่มีการรับผิดชอบใดๆ และเมื่อเนื้อหาที่ปรากฏมีอคติ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด ความขัดแย้ง แนวทางแรกที่ผู้ใช้งานสามารถใช้ในการรับมือก็คือ แจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ ผ่านช่องทางที่กำหนด โดยอาจจะเป็นอีเมลล์ หรือระบบการระบายละเอียดของเว็บทำ และอีกแนวทางหนึ่งคือการแจ้งความ (Report) ความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมแบบทันที ซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ จะทำงานเมื่อมีผู้แจ้งความถึงจำนวนที่กำหนดไว้ และทำการลบความคิดเห็นที่ถูกแจ้งความแบบทันที

กรอบถัดมาคือ สื่อออนไลน์ (Web Portal) แสดงส่วนต่างๆ ของสื่อออนไลน์ ประเภทเว็บทำประเภทข่าวออนไลน์ที่มีเนื้อหาจากแหล่งข่าว และจากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ในส่วนต่างๆ เหล่านี้เป็นส่วนที่สามารถปรากฏอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้ แต่จะมาน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับกรอบแรกที่ช่วยคัดกรองและกำจัดเนื้อหาที่เป็นอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ให้ปรากฏน้อยที่สุด แต่ก็ยังสามารถพบเจอเนื้อหาที่เป็นอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้อยู่ โดยสามารถแบ่งออกเป็นสามตามแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับอคติทางชาติพันธุ์ (Racism) ซึ่งถูกปรับใช้ตามแนวคิดเรื่องการสื่อสารความเกลียดชัง (Hate Speech) ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรงรอง รามสูต ได้ 3 ส่วนหลัก คือ ระดับความรุนแรงของการสื่อสารอคติ ประเด็นจุดประกายอคติ และรูปแบบวิธีการสื่อสารอคติ โดยอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนจะปรากฏตามส่วนต่างๆ ที่ระบุไว้ในกรอบที่ 2 สื่อออนไลน์ (Web Portal) แต่อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบมากในส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้งาน

ในกรอบถัดมา คือการรอบคอบคัดต่อพลเมืองในประเทศอาเซียนอื่นๆ ที่ปรากฏในเนื้อหาข่าวบนเว็บทำ (Web Portal) ในประเทศไทย จะแสดงลักษณะเนื้อหาที่เป็นอคติซึ่งปรากฏบนส่วนต่างๆ ของเว็บทำ ว่าอคติต่อพลเมืองในประเทศอาเซียนอื่นๆ นั้นมีภาพรวมในลักษณะใด เช่น มักพบลักษณะของการสื่อสารอคติบนฐานอคติทางชาติพันธุ์ในข่าวอาชญากรรมซึ่งมีแรงงานข้ามชาติเป็นผู้ต้องหา พบมากในส่วนของความคิดเห็นผู้ใช้งานและพาดหัวข่าว โดยมากเป็นชาติเพื่อนบ้านในแถบอาเซียนอย่างเมียนมา ลาว กัมพูชา ซึ่งมีเขตแดนอยู่ติดหรือใกล้เคียงกับประเทศไทย และในข่าวที่

ปรากฏจะเป็นข่าวที่นำเสนอพฤติกรรม รวมถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างหรือไม่เหมาะสมในสังคมไทย ในส่วนของความคิดเห็นผู้ใช้งานก็แสดงออกว่า สำหรับสังคมไทยชาติอื่นๆ ในอาเซียนเป็นตัวก่อปัญหามากกว่ามิตร

กรอบสุดท้าย คือ กรอบทัศนคติ และความคิดเห็นของผู้ใช้สื่อออนไลน์ ในรอบนี้จะไม่ทำงานร่วมกับกรอบอื่นๆ ข้างต้น แต่จะเป็นส่วนที่แสดงหัวข้อการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้งานเว็บท่าเมื่อได้รับทราบผลการทำงานของทั้ง 4 กรอบข้างต้น โดยแบ่งออกเป็น การสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนบนสื่อออนไลน์ในประเทศไทย ในมุมมองของผู้ใช้สื่อ การสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนกับเสรีภาพในการแสดงออกในสังคมไทย แนวทางการรับมือและจัดการกับการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน รวมถึงการจัดการกับการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนในฐานะสื่อมวลชน และความคาดหวังที่ผู้ใช้สื่อออนไลน์ในประเทศไทย ซึ่งจะเป็นการสัมภาษณ์เชิงทัศนคติ เกี่ยวกับอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ปรากฏบนสื่อออนไลน์ในประเทศไทย สามารถสรุปรวมๆ ได้ว่านโยบายในการบริหารจัดการเนื้อหาของเว็บท่า เป็นตัวกำหนดหรือส่งผลต่อเนื้อหาภายในเว็บท่า ไม่ว่าจะเป็นภาพที่นำเสนอ เนื้อหาที่เป็นตัวอักษร รวมถึงพื้นที่การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้งาน สิ่งเหล่านั้นปรากฏออกมาในลักษณะที่เป็นอคติทางชาติพันธุ์หรือไม่ผ่านเกณฑ์ในการวัดของกรอบการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่พบในสื่อออนไลน์ออกมาเป็นอคติทางชาติพันธุ์ต่อกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ ในอาเซียนที่ปรากฏในเนื้อหาข่าวบนเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทย และผู้ใช้งานสื่อออนไลน์ประเภทเว็บท่ามีความคิดเห็น ความรู้สึกอย่างไรกับผลที่ออกมา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่าอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ยังปรากฏอยู่ในเนื้อหาข่าวบนเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทย ทั้ง 5 ส่วน ได้แก่ 1) หัวข่าวหรือพาดหัว 2) โปรยข่าว และเนื้อหาข่าว 3) ชื่อผู้จัดทำ 4) จำนวนความคิดเห็น (Comment) ของผู้อ่าน 5) ความคิดเห็นของผู้อ่าน 6) ภาพประกอบ หรือภาพเคลื่อนไหว ประกอบข่าว โดยทั้ง 5 องค์ประกอบต่างเป็นส่วนสำคัญในการแสดงเนื้อหาข่าวบนเว็บท่าทั้ง 3 เว็บไซต์ ซึ่งสามารถที่จะปรากฏการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนได้ทั้งหมด มีภาพรวมผลของการศึกษา คือ ข่าวที่มีเนื้อหาเข้าข่ายในการส่งผลต่อการผลิต และการแพร่กระจายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ

มีจำนวน 37 ข่าว โดยจะปรากฏเนื้อหาที่เข้าข่ายอยู่ในส่วนของหัวข้อ ภาพประกอบ เนื้อหาข่าว และความคิดเห็นของผู้รับสาร ซึ่งมีทั้งหมด 64 แห่งที่เป็นการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ โดยจะปรากฏอยู่ในหมวดข่าวอาชญากรรม มากกว่าข่าวในหมวดต่างประเทศ และพบมากในเนื้อหาที่มีพลเมืองของประเทศที่มีเขตพื้นที่อยู่ใกล้เคียงหรือติดกับเขตแดนประเทศไทยตกเป็นข่าว บ่อยครั้งจะเป็นข่าวที่นำเสนอพฤติกรรมรวมถึงวัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือดูไม่เหมาะสมในสังคมไทย เป็นลักษณะของการไม่ยอมรับการกระทำที่พลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ กระทำผิดแผกไปจากสิ่งที่สังคมกระแสหลักของไทยยอมรับ และแสดงออกว่าพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนนั้นๆ ด้อยกว่า เลวร้ายกว่า จึงได้กระทำในลักษณะที่ตกเป็นข่าว อย่างไรก็ตาม เว็บไซต์มีแนวทางการจัดการเนื้อหาที่เผยแพร่คัดต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนในลักษณะของการดูแลกันเองของผู้ใช้งาน ที่เป็นการร่วมกันรายงานและสอดส่องความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม หยาบคาย หรือเป็นอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ให้ถูกลบหายไป เรียกว่าระบบแจ้งความ (Report) ความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมแบบทันที (Instantly) ซึ่งจะเป็นระบบอัตโนมัติ ในส่วนของทัศนคติและความคิดเห็นต่อเนื้อหาการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน ที่ผู้ใช้งานในประเทศไทยได้รับจากการใช้สื่อออนไลน์นั้น ผู้ใช้งานเว็บท่ามองว่า ในปัจจุบันเว็บท่าในประเทศไทยประเภทที่นำเสนอข่าวออนไลน์นั้นยังคงมีบางเนื้อหาที่เป็นต้นเหตุให้ผู้ใช้ออนไลน์เกิดประเด็นจุดประกายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน และสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. อคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ที่ปรากฏในเนื้อหาข่าวบนเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทย

ผู้วิจัยพบอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนจากการวิเคราะห์เนื้อหาขององค์ประกอบข่าวบนเว็บท่าที่เข้าข่ายเป็นการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน จำนวน 37 ข่าว จากทั้งหมด 658 ข่าว ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2557-31 ธันวาคม 2557 และ 1 มกราคม 2558-31 มีนาคม 2558 เป็นระยะเวลาทั้งหมด 6 เดือน ปรากฏเนื้อหา (Content) ในองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บท่า ได้แก่ พาดหัว โปไรซ์ข่าว ภาพประกอบ หรือภาพเคลื่อนไหว เนื้อหาข่าว และความคิดเห็นของผู้อ่าน ที่เป็นการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนทั้งหมด 64 แห่ง โดยอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่พบนั้นมีความรุนแรงต่างกันออกไปเป็น 4 ระดับขึ้นตามแนวคิดของ Anthony Cortese (Cortese, 2006: 7-9) ซึ่งจาก

ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่าการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนบนเว็บไซต์ของประเทศไทยเป็นการยั่วยุให้เกิดอคติต่อกลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.62 รองลงมาคือการตั้งใจดูถูกเหยียดหยาม/เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 34.37 และอันดับสุดท้ายเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่ตั้งใจ (Unintentional Discrimination) ร้อยละ 25 ทั้งนี้ ไม่พบลักษณะการยั่วยุให้ใช้ความรุนแรงกับกลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมาย

สิ่งที่แนวคิดของ Dozier ในเรื่องอคติทางชาติพันธุ์ (Racist) ได้อธิบายเอาไว้ว่าการแสดงออกถึงอคติทางชาติพันธุ์ในพื้นที่ต่างๆ อาทิ การสื่อสารระหว่างบุคคล สื่อมวลชน หรือสื่อออนไลน์ อาจนำไปสู่อารมณ์เกลียดซึ่งเกิดขึ้นจากการโต้ตอบของผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับอคตินั้น และยังทำให้เกิดผลลบมากยิ่งขึ้น เมื่อมองถึงผลการวิจัยที่ค้นพบ จึงมีความสอดคล้องกันในส่วนของ Dozier บอกว่า การแสดงออกถึงอคติทางชาติพันธุ์ในพื้นที่ต่างๆ เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล สื่อมวลชน หรือสื่อออนไลน์ อาจนำไปสู่อารมณ์เกลียดซึ่งเกิดขึ้นจากการโต้ตอบของผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับอคตินั้น และยังทำให้เกิดผลลบมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ใช้งานสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ในประเทศไทย จึงพยายามที่จะยั่วยุให้เกิดอคติต่อกลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมาย เพื่อที่ผู้ใช้งานคนอื่นๆ จะได้เกิดอคติต่อชาติพันธุ์ที่เป็นเป้าหมาย และกลายเป็นแนวร่วมในการแสดงอคติต่อชาติพันธุ์นั้นๆ ลดการโต้ตอบของผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับอคติต่อชาติพันธุ์นั้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ ที่พบลักษณะการสื่อสารอคติในลักษณะการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนในส่วนของความคิดเห็นของผู้ใช้งานมากที่สุดที่ 51 จาก 64 แห่ง และการที่พบลักษณะของการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนในระดับความรุนแรงของการยั่วยุให้เกิดอคติต่อกลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมายมากที่สุดนั้น มักจะพบในข่าวอาชญากรรมซึ่งมีแรงงานข้ามชาติเป็นผู้ต้องหา พบมากในส่วนของความคิดเห็นผู้ใช้งาน และพาดหัวข่าว เนื่องจากช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษามีเหตุฆาตกรรมนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษที่เกาะเต่า และมีผู้ต้องหาเป็นชายชาวเมียนมา 2 คน ซึ่งเหตุการณ์ที่ทำให้ชื่อเสียงของประเทศไทยในฐานะประเทศที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวต้องเสื่อมเสีย และติดลบในสายตานักท่องเที่ยวต่างชาติ จึงทำให้มีประเด็นถกเถียงกันระหว่างผู้ที่เห็นว่าชาวเมียนมาสมควรถูกลงโทษ และผู้ที่ไม่เห็นด้วย เป็นเหตุให้เกิดการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศเมียนมาในช่วงเวลาดังกล่าวมาก

รูปแบบวิธีการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน ที่พบในสื่อออนไลน์ในประเทศไทยจะใช้รูปแบบการทำให้กลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมายดูด้อยค่า/เลวร้าย มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.74 อันดับต่อมาพบเป็นการทำให้กลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมายดูเป็นภัยคุกคามต่อชาติพันธุ์ของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 29.57 การแสดงความไม่ต้องการอยู่ร่วมกับกลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมาย ร้อยละ 11.26 และสุดท้ายพบเป็นลักษณะการเน้นความสำคัญ/ความดีงามของกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง ร้อยละ 1.4 ดังที่ Van Dijk นักวิชาการชาวเนเธอร์แลนด์เคยอธิบายไว้ว่าชนกลุ่มน้อยที่อาศัยอยู่ในสังคมมักถูกเหยียดหยาม กดขี่ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดเรื่องชาติพันธุ์นิยมซึ่งแอบแฝงอยู่ในสังคม ความคิดเช่นนี้มีรากฐานมาจากความแตกต่างของร่างกายที่ปรากฏออกมาภายนอก โดยเฉพาะสีผิว ความเชื่อในร่างกายหลังได้พัฒนามาเป็นการแบ่งแยกความแตกต่างของ ‘ชาติพันธุ์’ (races) ซึ่งในช่วงศตวรรษที่ 18-19 แนวคิดแบ่งแยกชาติพันธุ์นี้ได้รับการสนับสนุนจากหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ ที่มักจะได้อธิบายสรุปเสมอว่าชาติพันธุ์ของผู้มีผิวขาวเหนือกว่าชาติพันธุ์อื่น (Teun A Van Dijk, 1991: 1) ซึ่งชาวที่มักจะพบลักษณะการทำให้กลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมายดูด้อยค่า/เลวร้าย มักจะเป็นชาวที่นำเสนอพฤติกรรมรวมถึงวัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือดูไม่เหมาะสมในสังคมไทย ซึ่งสามารถพบได้ในทุกชาติพันธุ์อาเซียนที่เป็นชาว เป็นการแสดงออกถึงการไม่ยอมรับการกระทำที่ชาติพันธุ์อื่นในอาเซียนกระทำผิดแผกไปจากสิ่งที่สังคมกระแสหลักของไทยยอมรับ และแสดงออกทันทีว่าชาติพันธุ์นั้นๆ ด้อยกว่า เลวร้ายกว่า จึงกระทำในลักษณะนั้น การที่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการสื่อสารที่พยายามทำให้กลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมายดูด้อยค่า/เลวร้าย ผ่านตัวอักษร ภาพประกอบ ภาพเคลื่อนไหว หรือเสียง ผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ที่น่าเสนอข่าว ทำให้แนวคิดของ Van Dijk ที่บอกว่าการแบ่งแยกความแตกต่างของ ‘ชาติพันธุ์’ (Races) เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนขึ้นในสังคมมีน้ำหนัก เนื่องจากการที่ผู้ใช้งาน หรือแม้กระทั่งสื่อมวลชน ได้ทำให้เห็นภาพของการให้กลุ่มพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นเป้าหมายดูด้อยค่า/เลวร้ายนั้นถือเป็นการแบ่งแยกว่าชาติพันธุ์นั้นแตกต่างจากชาติพันธุ์ไทย และจะถูกมองว่ามีลักษณะ พฤติกรรม และความเชื่อที่ไม่เป็นที่ยอมรับในสังคมไทย

ประเด็นจุดประกายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนของการสื่อสาร

อคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่พบในสื่อออนไลน์ในประเทศไทย จะอาศัยประเด็นการสร้างภาพเหมารวมบนฐานของเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม มากที่สุด ร้อยละ 67.21 รองลงมาพบเป็นการกล่าวอ้างเหตุการณ์ หรือหลักฐานทางประวัติศาสตร์ ร้อยละ 13.11 และพบเป็นการต่อสู้แย่งชิง ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เท่าๆ กัน กับลักษณะพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในสังคมไทย คิดเป็นร้อยละ 8.20 ทั้งสองลักษณะ ในขณะที่ประเด็นจุดประกายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่พบน้อยที่สุดคือการถูกคุกคาม ช่มชู้ ร้อยละ 3.27 สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องอคติที่เกิดขึ้นในจิตใญ่มนุษย์ ของ พสุ เดชะรินทร์ (พสุ เดชะรินทร์, 2557) ที่อธิบายไว้ว่า มนุษย์มักจะคิดว่าชาวร้ายหรือชาวไม่ดี มีความสำคัญมากกว่าชาวดี อีกทั้งจะมีความเชื่อถือต่อชาวร้ายมากกว่าชาวดี ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นเนื่องจากว่า ชาวร้ายมักจะไปกระตุ้นความอยากรู้หรือความขี้สงสัยของมนุษย์มากกว่าชาวดี สังเกตได้จากข่าวลือที่มักถูกเผยแพร่ออกมาทางสื่อออนไลน์ จะพบว่าข่าวที่มีการแชร์กันมากนั้น มักจะเป็นชาวร้ายมากกว่าชาวดี ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า ผลการวิจัยในส่วนอื่นๆ มักจะพบในส่วนของความคิดเห็นของผู้ใช้งาน แต่ประเด็นจุดประกายอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนของการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนนั้น สามารถพบได้ในส่วนอื่นๆ ที่ไม่ใช่ความคิดเห็นของผู้ใช้งานมากกว่าผลการวิจัยส่วนอื่น ทำให้เห็นได้ว่าแม้กระทั่งสื่อมวลชนเองก็ยังนำเสนอมุมมอง หรืออคติที่มีต่อชาติพันธุ์อื่นๆ ในอาเซียนออกมาเป็นด้านเดียวเรียบๆ และมักจะนำเสนอแต่ด้านที่เป็นลบดังที่ในช่วงเวลาไล่เลี่ยกันของขอบเขตทางด้านระยะเวลา ได้มีเหตุการณ์แย่งชิงสิทธิเหนือปราสาทเขาพระวิหารระหว่างรัฐบาลไทยและกัมพูชา จึงจะมีความคิดเห็นที่อ้างอิงเหตุการณ์ดังกล่าวที่ประเทศไทยเสียสิทธิเหนือปราสาทเขาพระวิหารไปให้กัมพูชา โดยจะเหมารวมพลเมืองของประเทศกัมพูชาด้วยอคติส่วนตนเช่นกัน

2. แนวทางในการบริหารจัดการเนื้อหาที่เผยแพร่อคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ อย่างไรของเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทย

จากผลการวิจัย พบว่า เว็บท่าประเภทข่าวออนไลน์ในประเทศไทยนั้น นอกจากจะมีองค์ประกอบคล้ายคลึงกันแล้ว แนวทางในการบริหารจัดการเนื้อหาเองก็มีความคล้ายคลึงกันอยู่ 3 ส่วนใหญ่ๆ เช่นกัน ได้แก่ 1) ข้อกำหนดการใช้งานของเว็บไซต์ (Disclaimer) 2) ช่องทางสำหรับการแจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ (Contact) 3) ระบบแจ้งความ (Report) ความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมแบบทันที (Instantly) แนวทางทั้ง 3 ส่วนมีไว้เพื่อการอธิบายและดูแลจัดการถึงเนื้อหาทุกส่วนของเว็บท่า โดยเว็บท่า

ที่ทำการศึกษาทิ้ง 3 เว็บไซต์ก็มีการแสดงข้อความปฏิเสธความรับผิดชอบต่อนเนื้อหาที่ปรากฏไปในลักษณะเดียวกัน คือ ให้ผู้ใช้งานใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจ และระมัดระวัง เนื่องจากสื่อออนไลน์จะไม่มีสิ่งชี้แนะผู้อ่านเห็นถึงความสำคัญของข่าวบางข่าวเหมือนในหนังสือพิมพ์ กล่าวคือ การนำเสนอข่าวจะใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันหมด และจะมีการจัดหัวข้อข่าวเรียงกันไปตามประเภทของข่าว ผู้ที่อ่านข่าวจากสื่อออนไลน์จึงต้องเลือกอ่านข่าวต่างๆ ตามความสนใจของตนเอง อย่างไรก็ตาม ในสื่อออนไลน์บางฉบับจะมีการนำเสนอความน่าเชื่อถือไปกับหัวข้อข่าวแต่ละข่าวด้วย ซึ่งจะทำให้ผู้ที่อ่านสื่อออนไลน์ในลักษณะนี้สามารถอ่านความน่าเชื่อถือของข่าวไปได้พร้อมๆ กับการอ่านหัวข้อข่าวเลย และลักษณะเช่นนี้มักจะทำให้เกิดการสร้างสำนึกการมีส่วนร่วม (Sense of Participation) (มนทิรา อิงคขสาร และดวงกมล ชาติประเสริฐ, 2554, น.214) กลับกันหากมีการนำเสนออคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนแล้ว สำนึกการมีส่วนร่วมก็จะให้ผลร้ายต่อทัศนคติ และสร้างภาพของการเหมารวมเชื้อชาติใดๆ ก็ตามที่ถูกนำมากล่าวถึงไปในวงกว้างเช่นเดียวกัน การปฏิเสธความรับผิดชอบผ่านข้อสละสิทธิ์เนื้อหา หรือข้อกำหนดการใช้งานของเว็บไซต์ (Disclaimer) จึงเป็นสิ่งที่เว็บทำประเภทข่าวออนไลน์เลือกนำมาใช้เพื่อป้องกันตนเองจากปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเด่นของสื่อออนไลน์ เพื่อเป็นการเตือนผู้ใช้งานว่าเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีพลังอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลง และสร้างผลกระทบอะไรให้เกิดขึ้นกับระดับสังคม สถาบันและปัจเจกบุคคลบ้าง แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานของกลุ่ม Technology Determinism ที่มีความเชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลัก (Prime Mover) ในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับส่วนอื่นๆ ของสังคม ซึ่งผู้ใช้งานควรมีความตระหนักถึงผลที่จะตามมาในการกระทำใดๆ

และหากผู้ใช้งานต้องการที่จะโต้ตอบกับผู้ส่งข้อมูล ช่องทางสำหรับการแจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ (Contact) จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการบริหารจัดการเนื้อหาที่เผยแพร่ต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ของเว็บท่า (Web Portal) ในประเทศไทย อันเป็นหนึ่งในบริการที่ทางเว็บท่าจำเป็นต้องมี ดังที่ E. Rogers กล่าวเสริมไว้ว่า ลักษณะประการนี้จะมีความหมายที่เปลี่ยนไปในสังคมที่เรียกว่าสังคมข่าวสาร กิจกรรมทางเศรษฐกิจและสินค้าประเภท “บริการ” จะมีความสำคัญมากกว่ากิจกรรมการผลิต เพราะฉะนั้น ในการขายอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารสมัยใหม่ เพียงการขายตัวสินค้าที่เป็นอุปกรณ์ยังไม่สำคัญเท่ากับบริการต่างๆ ที่จะให้หลังการขาย เช่น โทรศัพท์จำพวกสมาร์ทโฟน (Smart Phone) อาทิ ไอโฟน (Iphone)

จะมีการขาย Application ต่างๆ ไว้ให้บริการหลังการขายอีกมากมาย ไม่จบเพียงแค่ การซื้อขายตัวเครื่องเท่านั้น ในกรณีของเว็บทำประเภทข่าวออนไลน์เองก็เช่นกัน ที่จะไม่จบเพียงการนำเสนอข่าวสารให้ผู้ใช้งาน แต่จะมีฟังก์ชันเสริมให้ผู้ใช้งานได้โต้ตอบกันเอง รวมถึงการโต้ตอบไปยังผู้ให้บริการเว็บทำได้โดยตรงผ่านช่องทางสำหรับการแจ้งข้อผิดพลาดไปยังผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ (Contact) และอีกหนึ่งแนวทางในการบริหารจัดการเนื้อหาที่เผยแพร่ต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เว็บทำ นำมาใช้จะเป็นลักษณะการดูแลกันเองของผู้ใช้งาน ช่วยในการสอดส่องความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม หยาดคาย หรือเป็นอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ให้ถูกลบหายไปโดยไม่ต้องรอการพิจารณาของผู้ให้บริการ เรียกว่าระบบแจ้งความ (Report) ความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมแบบทันที (Instantly) ซึ่งจะปรากฏอยู่ในส่วนของพื้นที่สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน มีลักษณะคือให้ผู้ใช้งานช่วยกันสอดส่องดูแล และกวดขัน (Report) ความคิดเห็นที่เป็นอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ หรือความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม เช่นคำหยาดคาย ซึ่งเมื่อมีคนกวดขันความถึงจำนวนหนึ่งระบบจะทำการลบข้อความนั้นออกไป และจะไม่มีผลการแสดงผลออกมาให้ผู้ใช้งานคนอื่น ๆ เห็นอีก

เนื่องจากสื่อออนไลน์ประเภทเว็บทำ (Web Portal) ที่นำเสนอข่าวออนไลน์ในประเทศไทยนั้นเป็นศูนย์รวมของข่าวสารและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเองระหว่างผู้รับสาร ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สื่ออื่นๆ ไม่มี เป็นลักษณะของการโต้ตอบกันเองได้ (Interactivity) เช่น การแสดงความคิดเห็นในพื้นที่ที่จัดไว้ในที่นี้สำหรับสื่อออนไลน์คือการกดชอบ หรือไม่ชอบข่าว รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นเป็นข้อความ กดชอบ หรือไม่ชอบข้อความของคนอื่น คุณสมบัติข้อนี้เป็นที่รู้จักกันทั่วไปว่าเป็นคุณลักษณะเด่นของสื่อออนไลน์ประเภทเว็บทำ (Web Portal) ที่มีพื้นที่ในการนำเสนอข่าว และให้ผู้ใช้งานได้แสดงออกถึงทัศนคติส่วนตัว การเสพสื่อประเภทนี้จะมีลักษณะเอาตัวเข้าผูกพันกับเรื่องราวในสื่อสูงมาก (Involving) ทั้งที่ตัวสื่ออาจจะไม่ได้ให้ข้อมูลต่างๆ มากมายนัก เพราะสื่อออนไลน์ประเภทเว็บทำนั้น เป็นสื่อที่สามารถให้ทั้งภาพ เสียง และตัวอักษร ซึ่งเป็นรูปแบบสื่อที่ดึงดูดทั้งใจ และสามารถที่จะเสพซ้ำกี่ครั้งก็ได้ สร้างลักษณะของความรวดเร็วในการแพร่กระจาย ทำให้ประสบการณ์ของผู้ใช้งานมีลักษณะใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล นอกจากนี้ สื่อออนไลน์ได้ก่อให้เกิดนิสัยของ “ความง่าย” ในการเข้าถึงและใช้งาน อันนำไปสู่การขาดการยั้งคิดและไตร่ตรอง เนื่องจากความรวดเร็วและความง่ายอันเป็นลักษณะเฉพาะของสื่อชนิดนี้ ดังที่ E. Rogers ได้ชี้

ให้เห็นว่า คุณลักษณะสำคัญๆ ของสื่อแบบใหม่ที่จะมีผลต่อเนื่องไปถึงการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของมนุษย์และการเปลี่ยนแปลงสังคม โดยลักษณะ Interactivity ของสื่อแต่เดิมที่จะตอบโต้ สื่อสารระหว่าง 2 ฝ่ายนั้น จะมีอยู่แต่เฉพาะในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้าเท่านั้น (Face-to-Face Communication) หากเริ่มมีการใช้สื่อกลางแบบใดเข้ามาเกี่ยวข้อง ลักษณะ “ตอบโต้อย่างฉับพลันทันที” จะสูญหายไปแต่ในสื่อสมัยใหม่ เช่น การใช้ E-mail Computer-Conference จะสามารถสร้างเงื่อนไขให้เกิดการตอบโต้ได้อย่างฉับพลันทันที อันจะทำให้กาลและเทศะของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก (E. Rogers, 2548) ในกรณีนี้เองก็เช่น การที่เว็บท่ามีลักษณะของการเปิดพื้นที่ให้ผู้ใช้งานได้แสดงความคิดเห็นตอบโต้กันได้ ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ที่ทำให้ผู้ใช้งานได้เข้ามารับบทบาทของผู้เผยแพร่ และในลักษณะของการเป็นผู้เผยแพร่ข่าว หรือเรื่องราวใดๆ นั้น ความรวดเร็วถือเป็นปัจจัยสำคัญ สังเกตได้จากในปัจจุบันผู้ใช้งานสื่อใหม่หลายๆ คนพยายามที่จะเป็นคนแรกในการแสดงความคิดเห็น และเมื่อมีปัจจัยเรื่องความรวดเร็วเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ใช้งานสื่อออนไลน์ประเภทเว็บท่าจึงจะมีลักษณะใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล และไม่ค่อยมีเวลาคิดหน้าคิดหลัง (Less Ration & Less Calculate) ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมานั่นเอง (MaLuhan, 1978)

3. ทศนคติ และความคิดเห็นต่อนโยบายการสื่อสารออกติดต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน ที่ผู้ใช้งานในประเทศไทยได้รับจากการใช้สื่อออนไลน์ รวมถึงวิธีการรับมือ/ตอบโต้ ต่อผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารออกติดต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน

ผู้ใช้งานเว็บท่าในประเทศไทยยังคงมองว่า ในปัจจุบันเว็บท่าในประเทศไทยประเภทที่นำเสนอข่าวสารแบบออนไลน์นั้นยังคงมีบางเนื้อหาที่เป็นต้นเหตุให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกิดประเด็นนำไปจุดประกายออกติดต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนได้เสมอ การนำเสนอข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับประเทศเพื่อนบ้าน ไม่ว่าจะเป็นในแง่ลบ แง่บวก ยังต้องตระหนักในสิ่งที่ตนจะเผยแพร่ว่า สิ่งนี้จะนำไปสู่ผลกระทบแบบใดในสังคมปัจจุบัน สื่อมวลชนเป็นกระบอกที่จะสะท้อนถึงความคิดของคนในสังคมไทยที่มีต่อชาติพันธุ์อื่นๆ ในอาเซียน โดย 10 จาก 15 คนมองว่า อนาคตกลุ่มชาติพันธุ์ในอาเซียนยังคงพบในสื่อออนไลน์ในประเทศไทย โดยมีเว็บท่าประเภทข่าวออนไลน์เป็นสื่อสำคัญที่ก่อให้เกิดการแพร่กระจายออกติดต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ การที่ผู้ใช้งานเว็บท่าในประเทศไทยมีทัศนคติดังกล่าวนี้เป็นเพราะแม้จะมีมาตรการป้องกันอย่างไรก็ตาม แต่ก็มีปฏิเสธไม่ได้ว่าสื่อออนไลน์ในปัจจุบันยังคงมีผลต่อความคิดและความเชื่อของคน

ในสังคมเป็นอย่างมากด้วยคุณลักษณะสำคัญของสื่อออนไลน์อันได้แก่ ความรวดเร็วทันใจ (Breathless Speed) ซึ่งเป็นคุณสมบัติประการหนึ่งที่ทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในกลุ่มประชาชนผู้รับสารด้านข่าว ความรวดเร็วในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว การออกแบบอุปกรณ์ให้มีขนาดเล็กลง ไร้สาย น้ำหนักเบา เหมาะแก่การพกพาไปในที่ต่างๆ ได้ง่าย รวมไปถึงการพัฒนาโปรแกรมต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงจิตวิทยาผู้บริโภค ตอบสนองการมีส่วนร่วมในชุมชนเพื่อสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในสังคมกันได้ง่าย ฯลฯ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมความรวดเร็วทันใจให้แก่ประชาชนผู้รับสารได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีการบริโภคข่าวสารจากสื่อออนไลน์ให้เพิ่มขึ้นอีกด้วย (มณฑิรา อิงคขสาร และดวงกมล ชาตประเสริฐ, 2554, น.214) ซึ่งเมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงผลของการแพร่กระจายด้านข่าวสารแล้ว ต่อให้ออกแบบระบบให้รองรับการร้องเรียนข้อผิดพลาดด้านข้อมูล หรือเนื้อหาที่เป็นอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนมาก็หนีทางก็ตาม ความรวดเร็วของสื่อชนิดนี้ก็ยังคงทำให้เกิดการแพร่กระจายเนื้อหาที่เป็นอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิอาเซียนนั้นๆ ออกไปอยู่ดี และเมื่อนำแนวคิดเรื่องความรวดเร็วของสื่อใหม่มาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดเรื่องอคติที่เกิดขึ้นในจิตใญมนุษย์ของ พสุ เดชะรินทร์ ที่ว่า ความลำเอียงหรือการเลือกรับรู้ประเภทหนึ่งจะเรียกว่า Negativity Bias ซึ่งเป็นการเลือกที่จะรับรู้และให้ความสำคัญต่อข่าวร้าย หรือสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งนักวิทยาศาสตร์เคยระบุว่า มนุษย์มักจะคิดว่าข่าวร้ายหรือข่าวไม่ดี มีความสำคัญมากกว่าข่าวดี อีกทั้งจะมีความเชื่อถือต่อข่าวร้ายมากกว่าข่าวดี ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นเนื่องจากว่า ข่าวร้ายมักจะไปกระตุ้นความอยากรู้หรือความขี้สงสัยของมนุษย์มากกว่าข่าวดี สังเกตได้จากข่าวลือที่มีถูกเผยแพร่ออกมาทางสื่อออนไลน์ จะพบว่าข่าวที่มีการเผยแพร่ (Share) กันมากๆ นั้นมักจะเป็นข่าวร้ายมากกว่าข่าวดี (พสุ เดชะรินทร์, 2557) จะทำให้เข้าใจได้ว่า เหตุใดในปัจจุบันจึงยังคงพบเจออคติต่อกลุ่มชาติพันธุ์ในอาเซียนในสื่อออนไลน์ในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ชุดความคิด (Set of Idea) ที่เป็นอคติต่อชาติพันธุ์อื่นๆ ในอาเซียนยังคงปรากฏอยู่ในสังคมไทยในปัจจุบันจนเกิดเป็นข้อพิพาท รวมถึงปัญหาด้านต่างๆ ส่งผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสาร สร้างปฏิสัมพันธ์กับชาติพันธุ์เพื่อนบ้านได้อย่างยากลำบาก สังเกตได้จากปัจจุบันที่ข่าวสารด้านลบเกี่ยวกับชาติพันธุ์เหล่านี้ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ทั้งที่เข้ามาเพื่อประกอบอาชีพตอบรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือมาเพื่อท่องเที่ยวก็ตาม มักจะออกมาสู่สายตาผู้ใช้งานเว็บทำในด้านลบอยู่เสมอ

ไม่ว่าจะจากเนื้อหาข่าวของสื่อมวลชนเอง หรือจากความคิดเห็นในพื้นที่สำหรับผู้ใช้งาน ด้วยเช่นกัน

ในเรื่องของการรับมือ/ตอบโต้ ต่อผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานสื่อออนไลน์ประเภทเว็บท่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางที่ใกล้เคียงกันในประเด็นการรับมือ ตอบโต้ จัดการกับการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนบนสื่อออนไลน์ประเภทต่างๆ โดย 10 จาก 15 คน มีทัศนะเห็นด้วยกับการสร้างความตระหนักรู้ถึงผลกระทบของการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนให้แก่วงการสื่อมวลชน ไม่ว่าจะโดยวิธีการใด แต่สิ่งสำคัญคือ มุ่งให้สื่อมวลชนและผู้ใช้สื่อมีความตระหนักรู้ คำนึงถึงผลที่ตามมาจากการเผยแพร่ข้อมูลใดๆ ไปสู่สาธารณะ โดยเฉพาะกับสื่อออนไลน์ ที่ผู้ใช้งานมากหน้าหลายตาสามารถเข้าถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ทางด้านชาติพันธุ์ได้อย่างทั่วถึง และผู้ให้สัมภาษณ์ 5 จาก 15 คน เห็นว่าสื่อมวลชนควรกลั่นกรองข่าวสารจากต้นตอก่อนที่จะเผยแพร่ เพื่อป้องกันการเผยแพร่อคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนผ่านสื่อโดยไม่ตั้งใจ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารวัฒนธรรม และชาติพันธุ์ (Communication of Cultural & Ethnic) ที่อธิบายไว้ว่า สังคมในปัจจุบันนั้น เป็นสังคมที่อยู่ท่ามกลางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีบทบาทเป็นอย่างมากกับชีวิตมนุษย์ในยุคปัจจุบัน โดยวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนและมีความสำคัญต่อการสื่อสารของมนุษย์ทุกคน ในขณะที่เราทำการสื่อสารกับบุคคลอื่นนั้น บุคคลแต่ละคนก็จะมีวัฒนธรรมที่สั่งสมมาจากการเรียนรู้ในบริบทสภาพแวดล้อมที่ตนเองอาศัยอยู่ การทำการสื่อสารร่วมกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันจึงต้องมีการเรียนรู้เกิดขึ้น (พัชรภา เอื้ออมรวิช :2555) การเรียนรู้ไม่ว่าจะโดยตำราเรียน หรือผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งหวังให้เกิดการสร้างจิตสำนึก และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน ในการสื่อสาร ย่อมมีความจำเป็นเพื่อที่จะป้องกัน หรือแก้ไขอคติความเชื่อเกี่ยวกับชาติพันธุ์เพื่อนบ้านในอาเซียนในทางลบ หรือแม้กระทั่งการเหยียดเชื้อชาติ (Racist) ซึ่งหากมองถึงต้นตอของปัญหาที่ว่าอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนจึงหยั่งรากฝังลึกมาในสังคมไทยอย่างยาวนานนั้นเป็นเพราะเหตุใด

Edward T.Hall ได้อธิบายว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่มีลักษณะ High Context Culture ในระบบวัฒนธรรมรูปแบบนี้ จะมีความแตกต่างกันระหว่างคนในกลุ่มและคนนอกกลุ่ม โดยบุคคลที่อยู่ในระบบ High Context System นั้นจะมีความคาดหวัง

ถึงการมีส่วนร่วมของบุคคล อำนาจเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลและมีความเป็นความจริงไม่ใช่เฉพาะเพียงแต่ในแง่ของทฤษฎีเท่านั้น เมื่อมีการสนทนาเกิดขึ้นในวัฒนธรรมดังกล่าว บุคคลในวัฒนธรรมนี้จะมีความคาดหวังว่า สิ่งที่ตนเองได้กล่าวออกไปนั้น จะทำให้บุคคลอื่นสามารถรับรู้ได้โดยไม่ต้องพูดถึงประเด็นนั้นตรงๆ ข้อมูลข่าวสารของการสื่อสารในบริบทดังกล่าวจะออกมาในรูปแบบของบริบททางกายภาพหรือลักษณะเฉพาะภายในของบุคคลที่แสดงออกน้อยมากในเรื่องของรหัส ความชัดเจน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการส่งผ่านข้อความต่างๆ โดยบุคคลเชื่อว่าคำพูดเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้ตีความสารได้ทั้งหมด แต่ต้องดูจากความหมาย ท่าทางการแสดงออก และบริบทแวดล้อมต่างๆ ด้วย ดังนั้น วจนภาษาจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสารกับกลุ่มคนในวัฒนธรรมดังกล่าว นอกจากนี้ ลักษณะทางวัฒนธรรมแบบ High context นั้น การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลจะมีรากฐานมาจากอดีต มีการเปลี่ยนแปลงที่ช้า และมีความมั่นคงสูง บ่อยครั้งมีการนำรูปแบบของศิลปะเข้ามาใช้ในการสื่อสาร การแสดงออกมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อำนาจจะอยู่ในคนกลุ่มเดียวกัน และมีความมั่นคงยาวนาน อีกทั้งบุคคลที่อยู่ในระบบวัฒนธรรมแบบดังกล่าวนี้ ความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ จะอยู่ภายใต้ระบบของตนเอง และเมื่อต้องทำการสื่อสารกับสิ่งใหม่ๆ บุคคลในวัฒนธรรมดังกล่าวก็จะทำการสื่อสารอยู่ภายใต้กรอบบริบทเดิมของตนเอง บุคคลจะพยายามรักษาหน้าตา หลีกเลี่ยงการโต้แย้งที่ทำให้เกิดการขายหน้า หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และถือว่าการตำหนิเป็นเรื่องที่น่าอับอาย เน้นการรักษาความสัมพันธ์โดยดูความเหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และโอกาสด้วย (Edward T.Hall 1976,1981 : 113,127) ซึ่งหากตีความตามแนวคิดดังกล่าวที่ว่า สังคมไทยเชื่อว่าคำพูดเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้ตีความสารได้ทั้งหมด แต่ต้องดูจากความหมาย ท่าทางการแสดงออก และบริบทแวดล้อมต่างๆ ด้วย การที่สังคมไทยยังคงหลงเหลืออดีตต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ อยู่ นั่น เป็นไปได้ว่าเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่แสดงออกผ่านการกระทำต่างๆ ของชาติพันธุ์เหล่านั้น ที่อาจไม่ตรงตามอุดมคติของวัฒนธรรมในสังคมไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยในส่วนของอดีตต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ปรากฏในเนื้อหาข่าวของเว็บไซต์ในประเทศไทย ที่ผลออกมาว่า ประเด็นจุดประกายอดีตต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนที่พบมากที่สุดคือ การสร้างภาพเหมารวมบนฐานของเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ร้อยละ 67.21 ยิ่งทำให้เห็นชัดว่า วัฒนธรรมที่แตกต่างของคนเพียงกลุ่มเดียวในชาติพันธุ์ที่ถูกกล่าวถึง เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ชาติพันธุ์ดังกล่าวถูกตัดสินแบบเหมารวมทั้งหมด

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาการสื่อสารอคติจากสื่อประเภทอื่น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ที่นำเสนอข่าวออนไลน์เท่านั้น แต่สำหรับสื่ออื่นๆ เช่น สื่อวิทยุทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ อาจจะมีวิธีการใช้ หรือจุดมุ่งหมายที่น่าสนใจแตกต่างกันออกไป

2. ควรมีการศึกษการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ในการตอบโต้กับอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียน โดยอาจเพิ่มมิติในเรื่องคุณสมบัติของสื่อชนิดต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนในสังคมไทย

3. อาจเพิ่มมุมมองของชาติพันธุ์ผู้ตกเป็นเป้าหมายของอคติในสังคมไทย โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนของชาติพันธุ์อื่นๆ เพื่อเพิ่มมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม และมุมมองที่วัฒนธรรมอื่นมีต่อสังคมไทย

4. ควรทำการศึกษาการสื่อสารอคติต่อพลเมืองของประเทศสมาชิกอาเซียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยม เนื่องจากจะได้ข้อมูลที่ไมผ่านการเซ็นเซอร์ หรือการกลั่นกรองมากกว่าสื่อประเภทที่เป็นสื่อมวลชน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กันย์ สุวรรณเลิศ. (2553). อิทธิพลของสื่อโฆษณาออนไลน์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การบริโภคออนไลน์ กรณีศึกษาเครื่องสำอางเกาหลียี่ห้อ อีทูดี เฮาท์ (Etude
House). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

กาญจนา แก้วเทพ. (2547). การวิเคราะห์สื่อ แนวคิดและเทคนิค. กรุงเทพฯ:
ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา แก้วเทพ และ สมสุข หินวิมาน. (2548). สายธารแห่งนักคิดทฤษฎีเศรษฐศาสตร์
การเมืองกับสื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา แก้วเทพ. (2548). การศึกษาสื่อมวลชนด้วยทฤษฎีวิพากษ์: Critical
Theory. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แบรด์เอง.

- กาญจนา แก้วเทพ. (2549). **ศาสตร์แห่งสื่อและวัฒนธรรมศึกษา**. กรุงเทพฯ: เอดิชั่นเพรสโปรดักส์.
- กาญจนา แก้วเทพ และ นิคม ชัยขุนพล. (2555). **คู่มือสื่อใหม่ศึกษา: โครงการเมธีวิจัยอาวุโส**. ฝ่ายวิชาการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- กิ่งอ้อ เล่าฮง. (2549). **กระบวนการเกิดและการแพร่กระจายของการปฏิบัติการข่าวสารในลักษณะข่าวลือในหมู่บ้านไทยมุสลิม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัสนา ชมะวรรณ. (2539). **เทคโนโลยีและการบริหารงานด้านการสื่อสารในยุคสังคมข่าวสาร**. สังคมศาสตร์ปริทัศน์.
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2545). **สัณยวิทยา โครงสร้างนิยม หลังโครงสร้างนิยมกับการศึกษารัฐศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิภาษา.
- ธวัชชัย ศรีพล. (2552). **พัฒนาการและปัญหาของหนังสือพิมพ์ออนไลน์: ศึกษากรณีหนังสือพิมพ์สยามรัฐ และเอเอสทีวีผู้จัดการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย.
- พรทิพย์ กิมสกุล. (2553). **พฤติกรรมการใช้ยูทูปและประเด็นทางจริยธรรมทางข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ยูทูปในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชามหาบัณฑิต, ภาควิชาวารสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์พร พุฒิสาร. (2553). **แรงจูงใจ พฤติกรรม และผลกระทบของวิดีโอคลิปออนไลน์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชามหาบัณฑิต, ภาควิชาวารสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิรกรรณ รามสูต. (2556). **การกำกับดูแลเนื้อหาอินเทอร์เน็ต**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษานโยบายสื่อ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภนิตย์ วงศ์ทางสวัสดิ์. (2549). **แนวนโยบาย การจัดวางข่าวสาร และการกำหนดรูปแบบเนื้อหาในการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ออนไลน์กับการใช้ความต้องการและความพึงพอใจของผู้อ่าน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สันทัต ทองรินทร์. (2549). **หนังสือพิมพ์ออนไลน์ฉบับภาษาไทย: แนวคิด การจัดทำและแนวโน้ม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อภิญา เพ็ญฟูสกุล. (2546). **อัตลักษณ์: การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด = Identity**. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขาสังคมวิทยา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

อมารตยา เซ็น. (2555). **อัตลักษณ์และความรุนแรง: ภาพลวงของชะตาชีวิต**. นครปฐม: สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. (2547). **สื่อสารมวลชนเบื้องต้น สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Denis Mcquail. (1992). **Media Performance**. London: Sage Publication.
Teun A Van Dijk. (1991). **Racism and the Press**. London: Routledge.