

มารยาทดิจิทัล: ข้อกำหนดในการ สื่อสารออนไลน์ที่พลเมืองดิจิทัลไทย ควรตระหนัก

DIGITAL ETIQUETTE:
ONLINE COMMUNICATION RULES
FOR THAI DIGITAL CITIZENS AWARENESS

จูตินันท์ ผนิล

Titinan Pewnil

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ 10240

Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Humanities,

Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240 Thailand

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

Received Date August 30, 2020
Revised Date August 24, 2021
Accepted Date October 5, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามารยาทดิจิทัลและมารยาทในการสื่อสารออนไลน์ โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดเกี่ยวกับมารยาททางสังคม มารยาทอินเทอร์เน็ต และการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหลัก การศึกษานี้เป็นการวิจัยเอกสาร โดยอาศัยเอกสาร หนังสือ งานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้องจาก 7 แหล่งข้อมูลสำคัญ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบสร้างข้อสรุปด้วยการจำแนกชนิดข้อมูลและการเปรียบเทียบข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์เนื้อหาสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับมารยาทดิจิทัลนั้นสามารถสรุปได้เป็น 4 ประเด็นสำคัญคือ มารยาทในการสื่อสาร มารยาทในโลกออนไลน์ มารยาทดิจิทัล: ข้อปฏิบัติสำคัญสำหรับพลเมืองออนไลน์ และการละเมิดมารยาทในโลกออนไลน์และผลกระทบ ทั้งนี้ องค์ความรู้เกี่ยวกับมารยาทดิจิทัลทั้ง 4 ประการดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ข้อกำหนดมารยาทในการสื่อสารออนไลน์นั้นมีความเชื่อมโยงกับมารยาททางสังคมทั้งมารยาทไทยและมารยาทสากล มารยาทการสื่อสาร และมารยาทการใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งถือเป็นพื้นฐานในการสร้างมารยาทดิจิทัลในปัจจุบัน โดยมารยาทดิจิทัลนั้นเน้นในหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล อย่างไรก็ตาม มารยาทดิจิทัลเป็นการสะท้อนลักษณะการสื่อสารของชาวดิจิทัลโดยเฉพาะข้อกำหนดมารยาทในการส่งข้อความสนทนา ผลการศึกษานี้สนับสนุนให้เกิดการส่งเสริมความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับมารยาทในการสื่อสารออนไลน์ของชาวดิจิทัลไทยโดยเชื่อมโยงกับกลไกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดบรรทัดฐานของสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ: มารยาทดิจิทัล มารยาทอินเทอร์เน็ต มารยาททางสังคม การสื่อสารออนไลน์

Abstract

This article researches the issue of digital etiquette, principally based on the concepts of social and internet code of conduct and interpersonal communication. Documentary research was done with data gathered from documents, books, research papers, and related articles from seven main sources. Data were analyzed by data classification and comparison, including content analysis. Results were that information on digital etiquette may be categorized into four main classifications: communication etiquette, social online etiquette, digital etiquette and violations of online behavior rules and their effect. Online communication etiquette requirements were linked to social etiquette in Thailand and abroad, communication code of conduct, and digital rules of deportment, forming the basis for online protocol today. Digital etiquette emphasizes the principle of digital empathy while reflecting the communicative nature of Internauts netizens, especially in terms of chat behavioral requirements. These findings suggest that knowledge and awareness should be promoted of digital communication etiquette in Thailand by associating it with different mechanisms to meet appropriate online social norms.

Keywords: Digital etiquette, Netiquette, Social etiquette, Online communication

1. บทนำ

การสื่อสารออนไลน์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในชีวิตประจำวันแบบรอบด้านของคนไทย ทั้งด้านการเรียนรู้ การทำงาน การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการสร้างสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ โดยการสื่อสารออนไลน์เปรียบเสมือนโลกอีกหนึ่งใบที่คู่ขนานไปกับโลกจริง หรือโลกออฟไลน์ ผู้ใช้งานแต่ละคนสามารถสร้างตัวตนได้อย่างหลากหลาย ลักษณะสำคัญของการสื่อสารออนไลน์คือการแบ่งปัน (Share) ข้อมูล ผู้ใช้งานหลายคนมีความเต็มใจจะเปิดเผยตัวตนและข้อมูลส่วนตัวให้ผู้อื่นได้รับรู้เกี่ยวกับเรื่องราวของตนผ่านโลกออนไลน์ การสื่อสารออนไลน์ช่วยก่อให้เกิดความสัมพันธ์ทางสังคมแบบดิจิทัล (Digital) ทั้งที่มีการปฏิสัมพันธ์แบบทางเดียว เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับคนอื่น ๆ ในรูปแบบการขอเป็นเพื่อน (Add friend) หรือการขอติดตามข้อมูลบุคคลอื่น (Follow) สิ่งเหล่านี้ถือเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องพบเจอและรู้จักตัวตนคู่สื่อสารโดยตรง การสื่อสารออนไลน์จึงเป็นเครื่องมือที่ทำให้คนได้สื่อสารกันได้ตลอดเวลา (สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออุตสาหกรรม, ม.ป.ป.)

เงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคลแม้ว่าจะเป็นการสื่อสารในโลกออนไลน์ที่มีอิสระในการใช้งานค่อนข้างมาก แต่ก็ยังมีเงื่อนไขทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดที่สำคัญ กรอบการกระทำสำคัญประการหนึ่งที่แต่ละบุคคลยึดถือแตกต่างกันในการติดต่อสื่อสารนั้นคือ “มารยาทในการสื่อสาร” ซึ่งในมิติทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาอาจมองว่า มารยาทถือเป็นขนบธรรมเนียมที่มีแบบแผนบางประการที่กำหนดพฤติกรรมที่ “เหมาะสม” โดยเป็นตัวกลางในการสื่อสารของบุคคล ซึ่งการสื่อสารในโลกออนไลน์และโลกออฟไลน์นั้นอาจแบ่งแยกออกจากกันได้ยากเพราะทั้งสองส่วนถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตผู้คน (Miller et al., 2016) อีกทั้งการที่ผู้คนเข้าไปใช้งานสังคมออนไลน์เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันทำให้เกิดการเรียนรู้และนำไปสู่การสร้างกติกาแบบแผนใหม่ ๆ ในการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ด้วย (Boyd, 2014) ดังนั้น การทำความเข้าใจเรื่องมารยาทต่าง ๆ จะทำให้เข้าใจในกระบวนการการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของชาวดิจิทัลได้มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาข้อมูลชาวดิจิทัลไทยในปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่ประกอบด้วยผู้ที่เติบโตมาจากการเป็นคนรุ่นวัยคอมพิวเตอร์ (Computerized generations) ในช่วงที่ประเทศไทยเริ่มใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2507 เป็นต้นมา (Thainthai, 2009) รวมกับผู้ที่เกิดมาพร้อมกับการมีเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่หรือการเป็นชาวดิจิทัล (Digital natives) หรือกลุ่มประชากรเจเนอเรชันวายและซี (Generation Y & Z) ที่ต่างใช้ชีวิตไปกับโลกอินเทอร์เน็ตด้วยระยะเวลาจำนวนมากในแต่ละวัน (ลีรัตน์ อนุรัตน์พานิช, 2559) กลุ่มคนเหล่านี้ล้วนมีคุณลักษณะ พฤติกรรม และทัศนคติในการสื่อสารรวมถึงการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลแตกต่างจากคนรุ่นก่อน (จุลณี เทียนไทย และคณะ, 2563) การศึกษาประเด็นเรื่องมารยาทในโลกดิจิทัลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ในการพัฒนามารยาทการสื่อสารสมัยใหม่ในปัจจุบันและอนาคต

การวิจัยนี้ต้องการค้นหาถึงลักษณะมารยาทสำคัญในโลกดิจิทัลปัจจุบันที่มีที่มาและข้อกำหนดอย่างไร เชื่อมโยงกับมารยาทไทยเพียงใด บทความนี้ต้องการแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมารยาทในการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะมารยาททางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลในโลกออนไลน์ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลมารยาทการสื่อสาร มารยาทอินเทอร์เน็ต และมารยาทดิจิทัลเพื่อเป็นองค์ความรู้สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการส่งเสริมการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของชาวดิจิทัลไทยอย่างเหมาะสมต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษามารยาทดิจิทัลและมารยาทในการสื่อสารออนไลน์ที่พลเมืองดิจิทัลไทยควรตระหนัก

3. วิธีการศึกษา

บทความนี้ใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยค้นหาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลสำคัญ คือ 1) ฐานข้อมูลจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2) ฐานข้อมูลจากสำนักวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3) ฐานข้อมูล Thai Journals Online (ThaiJO) เป็นระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย 4) ฐานข้อมูล TDC หรือ Thai Digital Collection เป็นโครงการหนึ่งของ ThaiLIS 5) ฐานข้อมูล Google Scholar 6) ฐานข้อมูล JSTOR และ 7) แหล่งข้อมูล Search engine คือ <https://www.google.co.th/>

ทั้งนี้ คำสำคัญที่ใช้ในการค้นหาประกอบด้วยคำค้นภาษาไทยคือ มารยาทการสื่อสาร/มารยาทอินเทอร์เน็ต / มารยาทดิจิทัล / การสื่อสารออนไลน์ ส่วนคำค้นภาษาอังกฤษได้แก่ Communication Etiquette / Netiquette / Digital Etiquette / Online Communication สำหรับเกณฑ์การคัดข้อมูลเข้าพิจารณาจาก 1) การเข้าถึงรายงานการวิจัย หนังสือ หรือเอกสารฉบับเต็ม 2) เอกสารที่เป็นภาษาไทยและอังกฤษ 3) งานตีพิมพ์ในช่วงปี 30 ปีย้อนหลัง คือเอกสารที่เผยแพร่ปี ค.ศ. 1990-2020 (พ.ศ. 2533-2563) ส่วนเกณฑ์ในการคัดข้อมูลออกคือ 1) เอกสารไม่ใช่ฉบับเต็มหรือเข้าถึงได้เพียงบทคัดย่อ 2) เอกสารเป็นภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 3) เอกสารตีพิมพ์เผยแพร่ก่อนปี ค.ศ. 1990 (พ.ศ. 2533)

เมื่อดำเนินการคัดเลือกเอกสารตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้ว พบว่า มีจำนวนเอกสารหลักที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ทั้งหมด 19 รายการ จากทั้งหมด 661 รายการ ประกอบด้วยเอกสารภาษาไทย 9 รายการ เอกสารภาษาไทยแปลจากภาษาอังกฤษ 1 รายการ และเอกสารภาษาอังกฤษ 9 รายการ เมื่อจำแนกตามประเภทเอกสาร เป็นหนังสือจำนวน 9 รายการ วิทยานิพนธ์ 1 รายการ บทความ 6 รายการ และข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ 2 รายการ สำหรับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปด้วยการจำแนกชนิดข้อมูลและการเปรียบเทียบข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ที่ได้จากข้อมูลแหล่งต่าง ๆ

4. ผลการศึกษา

จากการสังเคราะห์ข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมารยาทดิจิทัล สามารถวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างข้อสรุปได้ 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

4.1 มารยาทในการสื่อสาร

มารยาทในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่มีข้อกำหนดหรือระเบียบแบบแผนการปฏิบัติในหลากหลายประการ ทั้งการทักทาย การสนทนา การใช้คำพูด การฟัง รวมถึงเมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ มารยาทในการสื่อสารก็มีการปรับเปลี่ยน เพิ่มเติม และพัฒนาต่อเนื่องเรื่อยมาตามรูปแบบของการใช้เครื่องมือสื่อสารในแต่ละยุคสมัย โดยมารยาทสากลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ส่วนมากเป็นการอธิบายถึงสิ่งที่ไม่ควรทำได้แก่ การโต้เถียงในที่สาธารณะ การพูดซุบซิบนินทา การพูดตลกและการพูดหยอกล้อ โดยเฉพาะการนำเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา และเรื่องเพศมาพูด การพูดคำยอชมเชยมากเกินไป อย่างไรก็ตาม ในหลักมารยาทสากลนี้ มีประเด็นน่าสนใจที่ระบุไว้ ในบางกรณีของการสนทนา ผู้พูดอาจเลือกใช้การพูดลดเล็กน้อยได้ เพื่อเป็นการรักษาน้ำใจอีกฝ่าย เช่น การบอกว่าสิ่งที่อีกฝ่ายทำนั้นดีแล้ว แม้ว่าความจริงอาจจะไม่ดีหรือไม่ถูกใจก็ตาม แต่ให้พูดไปเพื่อเป็นการรักษามารยาทในการสนทนา (มาร์ติน, 2545)

สำหรับมารยาทไทยในการสื่อสารนั้นกำหนดหลักคุณธรรมสำคัญไว้ 3 ประการคือ 1) ความรัก ความเคารพ ความเมตตาและปรารถนาดีต่อกัน ซึ่งจะช่วยให้บรรยากาศการสื่อสารเป็นไปด้วยดี ไม่เกิดความตึงเครียด มีแต่สิ่งดีงาม 2) ความมีสัจจะต่อกันและไม่ละเมิดสิทธิซึ่งกันและกัน จะช่วยทำให้เกิดความมั่นใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารจะมีแต่ความจริง เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย และ 3) ความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนพูด และเขียนสื่อสารออกไปสู่ผู้อื่น ทั้งนี้ การทักทาย การสนทนา การใช้คำพูด การฟัง การใช้เครื่องมือสื่อสาร ตามหลักมารยาทไทยมี 3 ลักษณะสำคัญคือ 1) การทักทาย ควรมีการเริ่มต้นกล่าวคำว่า “สวัสดี” การใช้คำพูดต้องไม่ล่วงล้ำก้ำกายเรื่องส่วนตัวผู้อื่น ไม่ควรมีการทักทายที่ทำให้ผู้อื่นไม่สบายใจ 2) การแนะนำตนเอง ในการทำกิจธุระหรือการสนทนาในกลุ่มย่อย ควรแนะนำตนเองก่อน โดยบอกชื่อ นามสกุล และสถาบัน (ถ้ามี) และ 3) การสนทนา เป็นกิจกรรมที่บุคคลสองคนขึ้นไปพูดคุยกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ การสนทนาไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ผู้มีมารยาทฟังได้เรียนรู้และพัฒนา ปรับปรุงพฤติกรรมการณ์การสนทนาให้เหมาะสมกับยุคสมัยในสังคม (สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร, 2551)

ทั้งนี้ หากเป็นการสนทนายาระหว่างบุคคลที่รู้จักคุ้นเคยกันควรคำนึงถึงเรื่องสนทนาและคุณสมบัติของผู้ร่วมสนทนา โดยใช้คำให้คุ้นเคยและสุภาพ เรียบง่าย เข้าใจง่าย และควรรู้ว่าอะไรควรพูด อะไรไม่ควรพูด ส่วนการสนทนากับบุคคลแรกรู้จัก หัวข้อเรื่องที่นำมาสนทนาควรเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ผู้พูดต้องระมัดระวังคำพูดต่าง ๆ ตลอดจนใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมต่อกัน ควรศึกษาความพร้อมของผู้ฟังด้วย ซึ่งมารยาทในการสื่อสารที่ดี คู่สนทนาจะต้องแสดงกิริยาอาการและน้ำเสียงที่สุภาพอ่อนน้อม เหมาะสมตามกาลเทศะ มีศิลปะในการใช้ภาษา ปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณีของสังคม โดยสิ่งที่ไม่ควรกระทำในการสนทนานั้นมีทั้งในระดับการควบคุมการพูดของบุคคลและการพูดสนทนากับผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้ว่า มารยาทไทยในการสื่อสารนั้นเน้นการให้ความสำคัญกับคู่สนทนาและมุ่งเน้นการควบคุมกิริยาและบรรยากาศของการสนทนาให้เป็นไปด้วยดี

4.2 มารยาทในโลกออนไลน์

ที่มาที่ไปของมารยาทดิจิทัลหรือมารยาทออนไลน์มีรากฐานมาจากข้อกำหนดมารยาทในการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีพัฒนาการมาจากหลายส่วนประกอบกัน โดยภาพรวมมารยาทที่ใช้ในการสื่อสารออนไลน์จะเป็นมารยาทโดยทั่วไปเช่นเดียวกับมารยาทในการสื่อสารและมารยาทในการใช้ชีวิตประจำวันที่ได้ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งนี้ มารยาทในโลกออนไลน์มีนัยครอบคลุมถึงกฎ กติกา มารยาท และมาตรฐานทางจริยธรรม (Code of conduct) ซึ่งถือว่าเป็นกรอบการปฏิสัมพันธ์และกำกับดูแลพฤติกรรมของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยระเบียบมารยาทนี้อาจเกิดจากกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร่วมกันกำหนด หรืออาจเกิดจากการกำหนดด้วยผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตั้งกรอบมารยาทขึ้นมา (มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2559)

เมื่อสังคมเริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง หลายประเทศได้มีการศึกษาและกำหนดกฎ กติกา และมารยาทในการใช้งานอินเทอร์เน็ตขึ้น ทั้งนี้ มีคำในภาษาอังกฤษที่ได้อธิบายเกี่ยวกับมารยาทในการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลายคือคำว่า “Netiquette” มีที่มาจากคำว่า “Network etiquette หรือ Internet etiquette” เป็นการระบุถึงบรรทัดฐานในสิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในการสื่อสารออนไลน์ สำหรับภาษาไทยมีการใช้อยู่หลายคำ ได้แก่ “มารยาทเน็ต” “มารยาทในอินเทอร์เน็ต” และ “มารยาทการใช้เครือข่าย” เป็นกฎและชุดวิธีการสื่อสารอย่างสุภาพโดยประพจน์ที่เหมาะสมเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต (ปราวินยา สุวรรณณัฐโชติ, 2561; สฤณี อาชวานันทกุล, 2552) โดยในยุคแรกของการใช้อินเทอร์เน็ต ช่วงปี ค.ศ. 1980-1990 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจะมีสำนึกและให้ความสำคัญกับมารยาทการสื่อสารสูงมาก โดยมีการแบ่งพื้นที่ช่องทางการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน เช่น ไม่มีการประกาศขายสินค้าในเว็บบอร์ดการสนทนา หากมีผู้ละเมิดจะถูกประณามอย่างมาก (มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2559)

ในหนังสือที่ชื่อว่า “Netiquette” ของ Shea and Shea (1994) ได้เขียนถึงมารยาทในการใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องด้วยในช่วงเวลานั้นผู้คนจำนวนมากเริ่มมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย แต่เมื่อผู้คนสื่อสารกันผ่านคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดความเลเยว่ว่าตนกำลังสื่อสารกับคู่สื่อสารที่เป็นคนจริง ๆ ทำให้เกิดปัญหาตามมาหลายประการ หนังสือนี้จึงถือได้ว่าเป็นข้อกำหนดการสร้างมารยาทออนไลน์เล่มแรก ๆ นอกจากนั้น Shea (1994) ได้ตีพิมพ์บทความเรื่อง “Core Rules of Netiquette” โดยกล่าวถึงกฎของมารยาทในการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์รวมถึงการสนทนาอย่างสุภาพเช่นเดียวกับการสื่อสารแบบซึ่งหน้า (Face-to-Face) พฤติกรรมทางจริยธรรม กฎสำหรับกลุ่มสนทนา การเขียนอย่างมีคุณภาพ การแบ่งปัน (Share) ข้อมูลที่เหมาะสม รวมถึงการเคารพความเป็นส่วนตัวของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ กฎหลักของมารยาทอินเทอร์เน็ตดังกล่าวมีทั้งหมด 10 ข้อ สามารถสรุปใจความได้ดังนี้ 1) อย่าลืมว่ากำลังติดต่อกับคนที่มีความจริงใจ 2) การสื่อสารออนไลน์ควรยึดมาตรฐานความประพฤติเดียวกับการสื่อสารในชีวิตจริง 3) ควรรู้ว่าตนเองอยู่ที่ไหนในอินเทอร์เน็ต 4) เคารพเวลาและการใช้ช่องสัญญาณ 5) ควรทำตัวเองให้ดูดีเมื่อออนไลน์ 6) แบ่งปันความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ 7) ควรร่วมมือกันควบคุมการทะเลาะวิวาทโดยการใช้อารมณ์ 8) เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น 9) อย่าใช้อำนาจในทางไม่สร้างสรรค์ และ 10) ให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น (สฤณี อาชวานันทกุล, 2552)

อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปจากข้อมูลเอกสารอื่น ๆ พบว่า ภาพรวมทั่วไปเกี่ยวกับรายละเอียดของการกำหนดมารยาทในอินเทอร์เน็ตนั้นมีหลากหลาย ส่วนใหญ่มีพื้นฐานมาจากมารยาทของการสนทนา มารยาทการใช้โทรศัพท์ มารยาทการเขียนจดหมาย และการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล และการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดต่าง ๆ ซึ่งเน้นเรื่องการพิมพ์ตัวอักษรและข้อความให้ถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ ข้อปฏิบัติและมารยาทในอินเทอร์เน็ตมีการกำหนดที่หลากหลายตามลักษณะของการใช้งาน ช่องทางการสื่อสาร และมีการเปลี่ยนแปลงในรายละเอียดปลีกย่อยไปตามการพัฒนาทางเทคโนโลยีการสื่อสาร และพฤติกรรมการใช้งานของผู้คน ที่สะท้อนถึงมารยาทของผู้ส่งข้อความ และมีการกำหนดมารยาทเกี่ยวกับการดำเนินเรื่องการใช้เครือข่ายที่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ข้อมูล ความเร็ว และช่องสัญญาณแบนด์วิดท์ (Bandwidth) ซึ่งมีกำหนดในเทคโนโลยีในอดีต (วนิดา จันทจุริกร, 2543) สิ่งที่ต้องคำนึงมากที่สุดของมารยาทในการใช้อินเทอร์เน็ตคือ การสื่อสารด้วยตัวอักษรทำให้ไม่สามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของคู่สนทนาได้ จึงจำเป็นต้องให้คุณภาพและเกียรติซึ่งกันและกัน (ศรีดา ตันทะอธิพานิช, 2544)

สำหรับประเทศไทยมีการศึกษาการพัฒนามารยาทของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยนวรรตน์ คุปตานนท์ (2541) ได้ทำการสอบถามความเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการใช้งาน การสอน และเขียนตำราเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (ช่วงเวลานั้น) ผลการศึกษาดังกล่าวได้ข้อสรุปว่า มารยาทในการใช้อินเทอร์เน็ตของไทยยังมี 5 ด้านประกอบด้วย 1) การติดต่อสื่อสารกับเครือข่าย ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตควรใช้ชื่อบัญชีอินเทอร์เน็ตและรหัสผ่านของตนเอง และไม่ให้บุคคลอื่นใช้ชื่อบัญชีและรหัสผ่านของตน 2) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ควรแอบอ้างนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนและไม่นำเรื่องส่วนตัวของผู้อื่นไปเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต 3) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ควรนำความลับ เรื่องส่วนตัวของผู้อื่นมาเป็นหัวข้อในการสนทนา หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่เป็นการดูถูกเหยียดหยาม ศาสนา วัฒนธรรม และความเชื่อของผู้อื่น 4) การใช้อินเทอร์เน็ตควรคำนึงถึงระยะเวลาในการติดต่อกับเครือข่ายและใช้ในช่วงเวลาที่ต้องการใช้งานจริงเท่านั้น และ 5) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานควรตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นจริงของข้อมูลก่อน หลีกเลี่ยงการนำเสนอข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อบุคคล หรือขัดต่อศีลธรรมและจริยธรรมอันดีงาม

จะเห็นได้ว่าการกำหนดมารยาทในเครือข่ายสังคมออนไลน์มีลักษณะการนำระเบียบทางสังคมในสังคมจริงไปใช้ในโลกออนไลน์และความพยายามสร้างระเบียบมารยาทใหม่ ๆ ตามรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานที่แสดงออกบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เสมอ เช่น มารยาทในการโพสต์ มารยาทการแชต มารยาทในการส่งต่อข้อความ มารยาทในการแสดงความคิดเห็น (Comment) มารยาทการส่งสติ๊กเกอร์ หรือการกดถูกใจ เป็นต้น ซึ่งจากข้อกำหนดมารยาทอินเทอร์เน็ตนี้ได้กลายเป็นพื้นฐานสำคัญของข้อกำหนดมารยาทดิจิทัลซึ่งพัฒนาไปตามลักษณะการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการสื่อสารที่เป็นระบบดิจิทัลในปัจจุบัน

4.3 มารยาทดิจิทัล: ข้อปฏิบัติสำคัญสำหรับพลเมืองออนไลน์

ปัจจุบันมีการใช้คำว่า “Digital etiquette” คือการรู้กาลเทศะ ประพฤติดี มีมารยาท ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อปฏิบัติในการเป็นพลเมืองบนสังคมออนไลน์หรือพลเมืองดิจิทัล (สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

(องค์การมหาชน, 2559) มารยาทดิจิทัลนี้ได้ผนวกรวมถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล หรือ “Digital empathy” ด้วย ซึ่งเป็นทักษะที่ช่วยให้เกิดการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม รู้จักการสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์อย่างมีมารยาทที่ดี เข้าใจ เห็นใจผู้ที่มีความแตกต่างจากตนเอง ไม่เพิกเฉยเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้องในสังคม รวมถึงการมีส่วนร่วมทำให้สังคมดีขึ้น ทั้งนี้ มารยาทดิจิทัลนี้ครอบคลุมถึงมารยาทในการใช้โทรศัพท์ มารยาทการใช้อีเมล มารยาทในการใช้กระดานสนทนาสาธารณะ มารยาทในการใช้โปรแกรมวิดีโอคอล มารยาทในการเล่นเกมนออนไลน์ และมารยาทในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งรวมถึงการใช้สัญลักษณ์ รูปแสดงความรู้สึกอารมณ์ (Emoticon) หรือ อีโมจิ การเขียน การใช้เครื่องหมายวรรคตอน เครื่องหมายอัศเจรีย์ (!) เครื่องหมายปรัศนี (?) การใช้ภาพถ่าย กราฟิก วิดีทัศน์ และการเลือกส่งต่อสารสนเทศด้วย อย่างไรก็ตาม มารยาทดังกล่าวเป็นเหมือนกับมารยาททางสังคมเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเห็นหน้า (ปราวินยา สุวรรณณัฐโชติ, 2561; มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน, 2562) อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า การใช้คำเกี่ยวกับมารยาทในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตได้มีการสร้างคำใหม่เกิดขึ้นเสมอตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ดังเช่นคำว่า มารยาททางอินเทอร์เน็ต มารยาทการส่งอีเมล มารยาทออนไลน์ มารยาทดิจิทัล รวมถึงมารยาทในการส่งข้อความสนทนา ซึ่งทั้งหมดต่างมีนัยถึงมารยาทในการสื่อสารแบบออนไลน์ทั้งสิ้น

ดังที่กล่าวไป หลักการสำคัญของมารยาทดิจิทัลที่สำคัญในปัจจุบันคือ “การคำนึงถึงวิธีปฏิบัติต่อผู้อื่น” ซึ่งมีประเด็นที่ต้องคำนึง 5 ข้อคือ 1) ระดับการใช้ภาษา ต้องพิจารณาว่ากำลังสื่อสารกับผู้ใด 2) ช่องทางการสื่อสารใช้เทคโนโลยีใด มีคุณสมบัติเฉพาะอย่างไร 3) จำนวนผู้รับสาร สิ่งที่เราสื่อสารไปเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเป็นแบบเปิด 4) ความเป็นทางการของรูปแบบการสื่อสาร และ 5) สถานะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร (ปราวินยา สุวรรณณัฐโชติ, 2561) ส่วนวิธีการปลูกฝังมารยาทดิจิทัลนั้นอาศัยหลัก “การส่งเสริมทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล” เป็นสำคัญ ซึ่งทำได้ใน 5 ลักษณะคือ 1) ปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนที่ตนต้องการให้เขาปฏิบัติต่อเรา หรือหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา 2) โพสต์แต่ข้อความที่ดีและเป็นจริง ไม่ใช้คำหยาบ เสียดสี ภาพลามกอนาจารข้อความหลอกลวง ข่าวดราม่า ไม่กลั่นแกล้งผู้อื่นในโลกออนไลน์ ระมัดระวังการโพสต์ที่อาจจะทำให้มีปัญหาตามมาทุกฝ่ายในอนาคต 3) คิดก่อนคลิก ตรวจสอบข้อความซ้ำก่อนส่ง แชร์ หรือโพสต์ ระมัดระวังการเขียน ใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ 4) รักษาข้อมูลส่วนตัวของเพื่อนและผู้ใช้งานอื่น และ 5) หลีกเลี่ยงการโต้ตอบโดยใช้อารมณ์บนโลกออนไลน์ ใช้เหตุผลในการพูดคุย เคารพความเห็นที่แตกต่าง ไม่ใช้ภาษาที่สร้างความแตกแยก ให้อภัยในความผิดของผู้อื่น หากพบผู้ที่ทำผิดมารยาททางอินเทอร์เน็ตควรใช้การบอกกล่าวอย่างสุภาพและเป็นส่วนตัว (มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน, 2562)

นอกเหนือจากหลักการสำคัญของมารยาทดิจิทัลข้างต้นแล้ว พฤติกรรมการสื่อสารของชาวดิจิทัลส่วนมากคือการส่งข้อความสนทนาหรือการแชต จึงเกิดเป็นแบบแผนทางพฤติกรรมและกลายมาเป็นข้อกำหนดทางมารยาทในการแชต ประเด็นนี้ถือเป็นมารยาทดิจิทัลใหม่ที่มีแบบแผนชัดเจน โดยเห็นได้จากการที่แอปพลิเคชัน Messenger จาก Facebook ได้ร่วมมือกับสถาบัน Debrett's ซึ่งเป็นสถาบันอบรมมารยาทและพฤติกรรมที่มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนานของสหราชอาณาจักร จัดทำคู่มือศิลปะในการส่งข้อความ (The Art of Digital Messaging) โดยเผยแพร่ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2562 มีการบรรยายละเอียดมารยาทการแชตไว้ 10 ประการดังนี้ (Messenger from Facebook, & Debrett's, 2019)

- 4.3.1 Hone your tone เป็นการควบคุมโทนเสียงของข้อความ โดยหลีกเลี่ยงการเสียดสี ประชดประชัน หากไม่แน่ใจว่าคู่สนทนาจะตีความข้อความอย่างไร ควรใช้สัญลักษณ์เชิงบวกหรืออีโมจิที่น่ารักเพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรตรวจสอบข้อความที่พิมพ์ผิดหรือคำที่ถูกแก้ไขอัตโนมัติที่อาจบิดเบือนความหมายจากเดิม
- 4.3.2 Keep it concise ...but not too concise ส่งข้อความให้สั้น กระชับ เข้าใจได้ง่าย แต่ไม่สั้นจนเกินไป ไม่ควรตอบด้วยคำคำเดียว หรือส่งสัญลักษณ์อีโมจิเดียว เพราะอาจหมายถึงการอยู่ในภาวะยุ่งหรือไม่สนใจ ในกรณีสนทนากับบุคคลที่ไม่สนิท หากต้องส่งข้อความที่มีเนื้อหายาว ควรใช้การวิดีโอคอลเพื่อพูดคุยแทน
- 4.3.3 Don't multi-message ไม่ควรส่งข้อความจำนวนมาก (เกิน 5 ข้อความต่อเนื่อง) เพราะจะทำให้เกิดการแจ้งเตือนข้อความถี่และสร้างความรำคาญให้ผู้รับข้อความได้ และในกรณีที่แชตเป็นกลุ่ม การส่งข้อความเข้ากลุ่มมากเกินไปอาจทำให้สมาชิกคนอื่นเกิดความสับสน
- 4.3.4 Share with care คือการแบ่งปันสิ่งต่าง ๆ ด้วยความระมัดระวัง ไม่ต้องมีหลายข้อความ ไม่ส่งต่อข้อความการสนทนาไปยังบุคคลที่สามยกเว้นว่าผู้ส่งดั้งเดิมอนุญาตหรือขอให้ส่งต่อ
- 4.3.5 Know your audience รู้จักคู่สนทนา กรณีที่อยู่ในการสนทนาเป็นกลุ่ม ควรรู้จักสมาชิกในกลุ่มว่ามีใครเป็นใครบ้าง หากต้องการพูดคุยเฉพาะคน ควรแยกสนทนาเป็นการส่วนตัว
- 4.3.6 Don't leave them hanging ควรตอบข้อความ อย่าปล่อยให้คู่สนทนาที่ส่งข้อความมาต้องรอนาน โดยการตอบกลับควรดูบริบทข้อความการสนทนาด้วยว่าอีกฝ่ายสื่อสารอะไร ไม่ควรส่งเพียงเครื่องหมายกดไลค์ (Like) เพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณอ่านแล้ว และไม่ควรกดอ่านแล้วไม่ตอบ หากกดอ่านข้อความแล้วแต่ไม่สามารถตอบได้จริง ควรอธิบายความจำเป็นให้อีกฝ่ายทราบเมื่อพร้อมพิมพ์ตอบ
- 4.3.7 Abide by the quick reply ควรมีความสุภาพที่จะตอบกลับข้อความโดยทันที แต่หากเกิดกรณีที่ไม่ว่าง และทราบว่าข้อความนั้นไม่เร่งด่วน ควรปล่อยทิ้งไว้ให้ยังไม่ได้อ่าน จนกว่าจะมีเวลาตอบกลับหรือเปิดใช้งาน อาจใช้เทคนิควิธีการอ่านข้อความจากการแจ้งเตือนที่ทำให้สามารถดูตัวอย่างข้อความบนหน้าจอได้โดยที่อีกฝ่ายไม่ทราบว่ามีการเห็นข้อความนั้นแล้ว วิธีนี้จะช่วยให้มีเวลาตอบกลับได้เมื่อสะดวก
- 4.3.8 Give up the ghosting หากต้องละทิ้งการสนทนา หรือออกจากการสนทนาแบบทันทีทันใด ควรแจ้งโดยตรงอย่างสุภาพและอธิบายเล็กน้อยก่อนหยุดการสนทนา การละทิ้งข้อความการสนทนาอาจทำให้คู่สนทนาบางคนรู้สึกกังวลใจได้

4.3.9 Practice good Exit-quiette หากรู้สึกรำคาญการสนทนาของกลุ่มในเรื่องที่ตนเอง
ไม่สนใจ ควรแจ้งโดยตรงแบบสุภาพว่าจะขอพักการสนทนา แต่ยังคงสถานะการเป็นสมาชิก
กลุ่มต่อไป โดยปิดการแจ้งเตือนข้อความ

4.3.10 Sign off in style กรณีที่คุยกับผู้ที่สูงอายุ ก่อนจบการสนทนา ควรมีการทักทายบอกลา
หรือแจ้งว่าจะกลับมาสนทนาใหม่อีกครั้ง

จะเห็นได้ว่า มารยาทการส่งข้อความสนทนาทั้ง 10 ประการข้างต้นมีลักษณะเชื่อมโยงกับพื้นฐาน
การให้ความสำคัญในเรื่อง “ความเอาใจเขามาใส่ใจเรา” โดยพยายามรักษาบรรยากาศการสนทนาและพยายาม
รักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาแม้จะเป็นการสื่อสารแบบที่ไม่ได้พบปะหน้าตากัน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่ง
ของมารยาทดิจิทัลที่สำคัญในปัจจุบัน

4.4 การละเมิดมารยาทในโลกออนไลน์และผลกระทบ

จากความหลากหลายของลักษณะชาวดิจิทัล ทำให้เกิดกรณีที่ไม่เป็นไปตามกฎ กติกา และมารยาท
ทางสังคมที่ได้มีการคาดหวังไว้ ตัวอย่างที่มักพบเห็นได้บ่อยครั้งในสังคมปัจจุบันคือพฤติกรรมของการละเมิด
มารยาทด้วยการกระทำความรุนแรงทางไซเบอร์ (Cyberbullying) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การกลั่นแกล้งกัน
ในโลกออนไลน์หลายลักษณะเป็นการละเมิดมารยาทในการสื่อสารระหว่างบุคคล และมารยาทอินเทอร์เน็ต
อาทิ การโจมตี การขู่ทำร้าย การใช้ถ้อยคำหยาบคาย การคุกคามทางเพศในโลกออนไลน์ การแอบอ้างเป็น
บุคคลอื่น การลักลอบใช้บัญชีของผู้อื่นในโลกออนไลน์ การนำความลับของบุคคลอื่นมาเปิดเผยโดยไม่ได้รับ
อนุญาต การหลอกลวง การสร้างกลุ่มออนไลน์เพื่อโจมตีบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ การสร้างความเสียหาย
ให้ผู้อื่น การส่งข้อความนินทาผู้อื่น การไล่บางคนออกจากกลุ่มออนไลน์ รวมถึงการพบการกลั่นแกล้งรังแก
ในโลกออนไลน์แล้วตนเองไปเข้าร่วมกลั่นแกล้งด้วย (มูลนิธิยุวพัฒน์, 2562)

นอกจากนี้ การละเมิดมารยาทดิจิทัลยังปรากฏในลักษณะอื่นด้วย อาทิ การสร้างความเกลียดชัง
ในโลกออนไลน์ (Cyberhate) การสร้างข่าวลวงหรือข้อมูลเท็จเผยแพร่ในโลกดิจิทัล การสร้างความขัดแย้ง
ในโลกอินเทอร์เน็ต ความขัดแย้งทางความคิดเห็น เกิดการทะเลาะเบาะแว้ง การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
การใช้คำหยาบคาย สิ่งเหล่านี้อาจมีผลกระทบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกวิตกกังวล กลัวว่าจะไม่เป็นที่ยอมรับ
และการถูกดำเนินให้อับอายในเครือข่ายสังคมออนไลน์อาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตในระดับลึกและมีแนวโน้ม
ที่จะฆ่าตัวตายได้ โดยเฉพาะวัยรุ่นที่ยังไม่มีวิจารณญาณในการกลั่นกรองเนื้อหา (O’Keeffe & Clarke-Pearson,
2011) หรือกรณีชาวดิจิทัลไทยที่เป็นวัยรุ่นกลุ่มเพศทางเลือก (ชายรักชาย หรือ หญิงรักหญิง) ที่มักถูกละเมิด
มารยาทด้วยการถูกล้อเลียน ถากถาง และเสียดสีในโลกออนไลน์ ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบต่อภาวะสุขภาพจิต
ของพวกเขา (Thianthai, 2018) ในทางกลับกัน ผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาระบุว่า มารยาทดิจิทัลมีส่วนสำคัญ
ในการช่วยลดปัญหาการกลั่นแกล้งรังแกในโลกออนไลน์ได้ ข้อค้นพบในกรณีของวัยรุ่นเกาหลีใต้ที่ใช้อินเทอร์เน็ต
มีแนวโน้มที่จะตกเป็นทั้งเหยื่อและพยานของการถูกกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต แต่ในทางกลับกันการมีมารยาท

ในการใช้อินเทอร์เน็ต และการมีเวลาสื่อสารกับผู้ปกครองมากขึ้นจะทำให้การกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตลดลงได้ เป็นเพราะว่าเมื่อวัยรุ่นรับรู้กลไกของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมออนไลน์และรับรู้เกี่ยวกับผลที่ตามมาจากพฤติกรรมของพวกเขา สิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดรูปแบบพฤติกรรมออนไลน์ของพวกเขาได้ (Park et.al., 2014) ส่วนกรณีนักเรียนในประเทศญี่ปุ่นพบว่า การกลั่นแกล้งรังแกในโลกออนไลน์มักเกิดจากเด็กที่มีทักษะคอมพิวเตอร์สูง แต่การมีมารยาทที่ดีในการใช้อินเทอร์เน็ตจะเป็นปัจจัยที่ช่วยลดผลกระทบของการกลั่นแกล้งรังแกในโลกออนไลน์ที่เกิดจากทักษะคอมพิวเตอร์ของเด็กดังกล่าวได้ (Kumazaki et al., 2011) ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการละเมิดมารยาทดิจิทัลหรือมารยาทในสังคมออนไลน์นั้นมีผลกระทบเชิงลบได้หลายกรณี ในอีกแง่หนึ่งอาจกล่าวได้ว่า การกำหนดมารยาทดิจิทัลถือว่าเป็นกลไกเชิงสังคมที่ช่วยป้องกันการเกิดผลกระทบเชิงลบจากการใช้สังคมออนไลน์ให้ผู้ใช้งานได้เช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ ในกรณีที่ชาวดิจิทัลละเมิดมารยาทในโลกออนไลน์ ผลกระทบโดยตรงที่จะเกิดกับตัวผู้กระทำ การละเมิดมารยาทนั้นอาจมีได้ในหลายลักษณะตามความเข้มข้นของการลงโทษทางสังคม (Social sanction) อาทิ การถูกตักเตือน การตอบโต้ การถูกตัดขาดความสัมพันธ์ การถูกรุมประณาม ถูกประจาน การถูกบล็อก (Block) การแบน (Ban) รวมไปถึงการดำเนินคดีทางกฎหมาย (ปราวีณยา สุวรรณรัฐโชติ, 2561; Rost et al., 2016)

5. การอภิปรายผล

“มารยาท” ถือได้ว่าเป็นข้อกำหนดสำคัญของสังคมในทุกระดับ โดยเฉพาะมารยาทในการสื่อสารสังคมไทยให้ความสำคัญกับเรื่องมารยาทเป็นอย่างมาก หากวิเคราะห์ถึงข้อห้ามทางมารยาทในการสื่อสารตามหลักมารยาทไทยจะเห็นได้ว่ามีข้อกำหนดการควบคุมพฤติกรรมทั้งในระดับบุคคลและการควบคุมบรรยากาศในการสนทนา โดยภาพรวมหลักการสำคัญของมารยาททางสังคมคือการเน้นเรื่องความสุภาพ การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความสำคัญกับผู้อื่น ความจริงใจ การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว และการไม่ทำให้ผู้อื่นเสียหายและรู้สึกไม่ดี เมื่อวิเคราะห์เชื่อมโยงกับบริบทสังคมไทยจะเห็นว่าหลักการมารยาทเหล่านี้ล้วนสัมพันธ์กับหลักปฏิบัติในพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นรากฐานของมารยาทไทย อาทิ หลักเบญจศีลและหลักเบญจธรรม ข้อห้ามเกี่ยวกับการพูดการละเว้นจากการพูดเท็จ การพูดเพ้อเจ้อ คำหยาบ คำส่อเสียด รวมถึงโครงสร้างสังคมไทยที่เน้นเรื่องการไม่อวดตนให้โดดเด่นกว่าคนอื่น ดังนั้น การสนทนากับผู้อื่นจะต้องระมัดระวังตน และคำนึงถึงบุคคลอื่นด้วยเสมอ

เมื่อความสัมพันธ์ของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปเป็นการติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น เกิดเป็นชุมชนออนไลน์ เป็นสังคมดิจิทัล ข้อกำหนดการสื่อสารในรูปแบบของมารยาททางสังคมจึงถูกพัฒนาและปรับไปใช้ในโลกการสื่อสารออนไลน์มากขึ้นในหลายรูปแบบทั้งการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการส่งข้อความสนทนา จะเห็นได้ว่าแม้ชาวดิจิทัลจะถูกมองว่ามีอิสระในการสื่อสารอย่างเต็มที่ในโลกออนไลน์มากกว่าในโลกสังคมจริง แต่ความเป็นจริงแล้วอิสระดังกล่าวอาจถูกจำกัดด้วยเช่นกัน อาทิ ในงานวิจัย

ที่ผ่านมาพบว่าข้อมูลจากการใช้ดิจิทัลของแต่ละบุคคลสามารถบอกถึงลักษณะคุณค่าและอัตลักษณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมที่เขายึดถือปฏิบัติได้ เช่น ข้อมูลจากการเล่นเกมออนไลน์ (Kim et al., 2013) การใช้การสื่อสารออนไลน์เป็นอีกช่องทางที่คนสามารถแสดงลักษณะทางศีลธรรมอย่างชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะการแสดงออกทางวาจา เช่น การตอบคำถามในบล็อก การอภิปรายหรือแสดงความคิดเห็นส่วนตัวบนแพลตฟอร์ม Twitter (Hoover et al., 2018; Mooijman et al., 2018) ดังนั้น ชาวดิจิทัลจำนวนมากยังคงให้ความสำคัญกับ “มารยาท” ในการสื่อสารด้วยแม้จะเป็นการสื่อสารในโลกออนไลน์ที่ไม่ได้พบปะหน้าตากันดังเช่นการสื่อสารแบบเดิม

แม้ว่าการสื่อสารยุคใหม่จะเน้นใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น แต่กติกาในการสื่อสารนั้นยังมีความจำเป็นอยู่มาก คนรุ่นใหม่ยังคงให้ความสำคัญกับเรื่องมารยาทในโลกอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปเช่นเดียวกับมารยาททางสังคมอื่น ๆ ทั้งนี้ มารยาทในโลกออนไลน์มักถูกพูดถึงในประเด็นหลักอย่างการให้ความเคารพความเป็นส่วนตัว การไม่ละเมิด และการใช้ภาษา โดยมีงานศึกษาเกี่ยวกับมารยาทในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลของนักศึกษาที่ติดต่อกับทางมหาวิทยาลัยในอังกฤษ พบว่า รูปแบบการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารอีเมลพบทั้งความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ที่เคร่งครัดมารยาทมากจะดูลักษณะการใช้ภาษา ความเหมาะสม และความถูกต้องของการสะกด การสื่อสารกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น อาจารย์-นักศึกษา หรือนักศึกษากับเพื่อนร่วมชั้นเรียน ภาษาจะมีความเป็นทางการลดลง แต่การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ไม่รู้จักกัน ระดับการใช้ภาษาจะถูกคาดหวังว่าต้องมีความเป็นทางการและมีความเป็นมืออาชีพในการติดต่อสื่อสารสูงขึ้น โดยคู่สื่อสารมักจะคาดหวังว่าคู่สนทนาอีกฝ่ายจะใช้รูปแบบการสื่อสารและมีมารยาทเป็นไปตามกฎที่ตนได้สร้างไว้หรือเป็นตามสิ่งตนเองยึดถือปฏิบัติตาม (Abulibdeh, 2019; Arouri & Hamaidi, 2017; Lewin-Jones & Mason, 2014)

สำหรับวิธีการจัดการต่อประเด็นเรื่องมารยาทในโลกดิจิทัลนั้นมีหลากหลายวิธีการ ส่วนใหญ่เป็นการมุ่งเน้นต่อการควบคุมดูแลเนื้อหาที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถเป็นได้ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคเนื้อหาต่าง ๆ จากรายงานผลโครงการศึกษาวิจัยการปฏิรูปสื่อ เรื่อง การกำกับดูแลเนื้อหาของสื่อใหม่ (New media) ของมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2559) ระบุว่า การกำกับดูแลตนเองบนอินเทอร์เน็ต (Internet Self-Regulation) เป็นรูปแบบการควบคุมดูแลที่เหมาะสมที่สุดในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ดังนั้น การใช้กลไกการสร้างมารยาทดิจิทัลให้กับชาวดิจิทัลไทยจึงอาจมีผลที่ดีต่อภาพรวมสังคมและชุมชนออนไลน์ของไทยได้ต่อไป โดยรูปแบบการสร้างกลไกเชิงมารยาทดิจิทัลอาจทำได้ทั้งในระดับบุคคลคือการส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลตนเองโดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (Self as user) แต่ละบุคคลควรระมัดระวังตนเองในการใช้งานตามหลัก “มารยาทดิจิทัล” และกรณีที่พบบุคคลละเมิดมารยาทในโลกออนไลน์ควรดำเนินการกวดแจ้งรายงาน (Report) ไปยังผู้ดูแลระบบในแพลตฟอร์มที่ตนใช้งาน และกลไกระดับชุมชนและสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นการกำกับดูแลตนเองโดยชุมชนทางสังคม (Self as social) ในลักษณะที่ให้ผู้ใช้บริการร่วมกันสร้างกติกาข้อกำหนดการใช้งาน รวมถึงสร้างมารยาทในการใช้งานต่าง ๆ (พิรงรอง รามสูต, 2557) แต่ในกรณีนี้อาจต้องพึงระมัดระวังบางประการหากชุมชนหรือสังคมออนไลน์นั้นมีวัตถุประสงค์ในการมุ่งร้ายหรือสร้างประเด็นเชิงลบ การสร้างกติกาบางอย่างจึงอาจไม่ใช่สิ่งที่เหมาะสม

6. ข้อสรุป

การศึกษานี้สรุปได้ว่า มารยาทดิจิทัลถือว่าเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการช่วยป้องกันและลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากสังคมออนไลน์ได้ ซึ่งเป็นกลไกที่เกิดจากทั้งบุคคลและสังคมในภาพรวม เนื่องจากข้อกำหนดมารยาทนั้นถือเป็นมาตรฐานหนึ่งที่สังคมร่วมกันกำหนดขึ้น มารยาทดิจิทัลจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงสิ่งที่คนในสังคมยึดถือปฏิบัติ ดังนั้น มารยาทดิจิทัลจึงเป็นสิ่งที่ชาวดิจิทัลควรตระหนักและพึงปฏิบัติเพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันในสังคมออนไลน์ได้ต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะต่องานวิจัย

- 7.1.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ข้อกำหนดของมารยาทดิจิทัลนั้นขึ้นอยู่กับหลักการเอาใจเขา มาใส่ใจเราทางดิจิทัล และการคำนึงถึงวิธีปฏิบัติต่อผู้อื่นเป็นสำคัญ ดังนั้น การพัฒนาหลักการกำหนดมารยาทดิจิทัลในสังคมไทยอาจต้องเชื่อมโยงไปกับการสร้างภาพจำเกี่ยวกับหลักการทั้ง 2 ด้านดังกล่าวด้วย ซึ่งจะทำให้เกิดการส่งเสริมกลไกด้านมารยาทในสังคมออนไลน์จากตัวผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น
- 7.1.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการพัฒนาองค์ความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับกระบวนการสร้างมารยาทดิจิทัลร่วมกันของผู้ใช้บริการในแพลตฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งอาจมีลักษณะข้อกำหนดมารยาทแตกต่างกัน รวมถึงการวิเคราะห์ลักษณะของมารยาทดิจิทัลที่แตกต่างกันตามบริบทสังคมและวัฒนธรรมกลุ่มต่าง ๆ

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับกิจการสื่อสาร

7.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เสนอให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นผู้ริเริ่มการผลักดันการสร้างองค์ความรู้ การศึกษาวิจัย การกำหนดมาตรการ ข้อบังคับ และการขับเคลื่อนมารยาทดิจิทัลสำหรับสังคมดิจิทัลของประเทศไทย ทั้งในส่วนของผู้ดูแลเครือข่าย ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย

7.2.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

เสนอให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และ กรมส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการร่วมกัน / นำองค์ความรู้มารยาท ดิจิทัลไปใช้ในการพัฒนา และส่งเสริมให้เกิดกลไกการป้องกันพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ในโลกออนไลน์ของสังคมไทยให้กับประชากรทุกช่วงวัย การสร้างแนวทางกำหนดมารยาท การใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยการควบคุมผ่านผู้ประกอบการ และแพลตฟอร์มต่าง ๆ ควบคู่ กับการสร้างกลไกการกำกับดูแลการใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงระบบเทคนิค และกฎหมาย ให้สอดคล้องกันเป็นบรรทัดฐานที่เหมาะสมของสังคมดิจิทัลไทย

7.2.3 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

กระทรวงศึกษาธิการควรพัฒนาหลักสูตรด้านมารยาทดิจิทัล นอกจากนั้น สถานศึกษา ทั้งทางภาครัฐและเอกชน รวมถึงแพลตฟอร์มผู้ให้บริการสังคมดิจิทัลต่าง ๆ ควรมีการอบรม จัดกิจกรรม หรือจัดทำโครงการสร้างเสริมให้ชาวดิจิทัลไทยเกิดการเรียนรู้และเข้าใจ ในหลักมารยาทดิจิทัล และฝึกการสร้างทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลอย่างเป็น รูปธรรมต่อเนื่อง

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “มารยาททางสังคมในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ ของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยได้รับทุนอุดหนุนโครงการวิจัย (ประเภทคณะ) ประจำปีงบประมาณ 2561 จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บรรณานุกรม

- จุลณี เทียนไทย, ภัทรพรรณ ทำดี, ภาสนันท์ อัครรักษ์, ปุณณทรัพย์ เจียวิริยบุญญา, ฉันทฉาย ฉันทวิลาสวงศ์ และ ฐิตินันท์ ผิวนิล. (2563). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ การสร้างความเข้าใจในคุณลักษณะ พฤติกรรม และทัศนคติในอนาคตของชาวดิจิทัลไทย. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- นวรรตน์ คุปตานนท์. (2541). การพัฒนามารยาทเครือข่ายของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราวีณา สุวรรณรัฐโชติ. (2561). วัคซีนคุ้มภัยคนยุคดิจิทัล: ประเด็นจริยธรรมและข้อควรรู้ทางกฎหมาย. ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิรงรอง รามสูต. (2557). การกำกับดูแลเนื้อหาอินเทอร์เน็ต. ศูนย์ศึกษานโยบายสื่อ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาร์ติน, อลิซาเบท. (2545). *Good Housekeeping Everyday Etiquette* [มารยาทสากล]. สถาบันการแปลหนังสือ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- มูลนิธิยุวพัฒน์. (2562). การกลั่นแกล้ง (Bullying) ความรุนแรงในสังคม. มูลนิธิยุวพัฒน์. <https://www.yuvabadhanafoundation.org/ข่าวสาร/บทความทั่วไป/การกลั่นแกล้ง-bullying-วัยรุ่น/>.
- มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน. (2562). ทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล (Digital Empathy). บริษัท วอลล์คอน คลาวด์ จำกัด.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2559). รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการศึกษาวิจัยการปฏิรูปสื่อ เล่มที่ 5 “การกำกับดูแลเนื้อหาของสื่อใหม่ (New Media)”. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). <https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2017/10/เล่มที่-5-การกำกับดูแลเนื้อหา-สื่อใหม่.pdf>.
- ลีอรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2559). เจนเอ็กซ์ เจนวาย เจนแซด คืออะไร. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/330>.
- วนิดา จันทจุจกร. (2543). อินเทอร์เน็ต : มิติใหม่ของการสื่อสาร. เจริตเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศรีดา ตันทะอธิพานิช. (2544). ท่องอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยและได้ประโยชน์ ข้อคิดสำหรับผู้ปกครองและเยาวชน. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออุตสาหกรรม. (ม.ป.ป.) *Social Network เข้ายึดพื้นที่ในโลกการสื่อสารปัจจุบัน*. สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออุตสาหกรรม. http://www.icti.or.th/article_detail.aspx?id=4.
- สฤณี อาชวานันทกุล. (2552). กฎหลักของมารยาทเน็ต – เอกสารประกอบการเสวนา “กติกากล้องเมืองชาวเน็ต”. เครือข่ายพลเมืองเน็ต มูลนิธิเพื่ออินเทอร์เน็ตและวัฒนธรรมพลเมือง. <https://thainetizen.org/docs/the-core-rules-of-netiquette/>.

- สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน). (2559). 9 ข้อควรปฏิบัติของพลเมืองดิจิทัลยุคใหม่. สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน). <http://www.okmd.or.th/okmd-opportunity/digital-age/258/>.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร. (2551). *มารยาทไทย : มรดกทางวัฒนธรรมไทย*. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร.
- Abulibdeh, E. S. A. (2019). UAE Undergraduate Student Digital Etiquette and Belief-Oriented Technology USE: An Exploratory Survey. *International Journal of Web-Based Learning and Teaching Technologies (IJWLTT)*, 14(1), 84-92.
- Arouri, Y. M., & Hamaidi, D. A. (2017). Undergraduate students' perspectives of the extent of practicing netiquettes in a Jordanian southern university. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 12(03), 84-97.
- Boyd, D. (2014). *It's complicated: The social lives of networked teens*. Yale University Press.
- Hoover, J., Johnson, K., Boghrati, R., Graham, J., & Dehghani, M. (2018). Moral framing and charitable donation: Integrating exploratory social media analyses and confirmatory experimentation. *Collabra: Psychology*, 4(1), 9. <https://doi.org/10.1525/collabra.129>
- Kim, E., Iyer, R., Graham, J., Chang, Y. H., & Maheswaran, R. (2013). Moral values from simple game play. In *International Conference on Social Computing, Behavioral-Cultural Modeling, and Prediction* (pp. 56-64). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Kumazaki, A., Suzuki, K., Katsura, R., Sakamoto, A., & Kashibuchi, M. (2011). The effects of netiquette and ICT skills on school-bullying and cyber-bullying: The two-wave panel study of Japanese elementary, secondary, and high school students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29(2011), 735-741. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.299>
- Lewin-Jones, J., & Mason, V. (2014). Understanding style, language and etiquette in email communication in higher education: a survey. *Research in Post-Compulsory Education*, 19(1), 75-90. <https://doi.org/10.1080/13596748.2014.872934>
- Messenger from Facebook, & Debrett's. (2019). *The Art of Digital Messaging: A Guide to Communication in the Digital Age*. Facebook. https://messengernews.fb.com/wp-content/uploads/2019/09/The-Art-of-Digital-Messaging_A-Guide-to-Communication-in-the-Digital-Age.pdf
- Miller, D., Costa, E., Haynes, N., McDonald, T., Nicolescu, R., Sinanan, J., Spyey, J., Venkatraman, S., & Wang, X. (2016). *How the world changed social media*. OAPEN Library. <http://library.oapen.org/handle/20.500.12657/32834>.
- Mooijman, M., Hoover, J., Lin, Y., Ji, H., & Dehghani, M. (2018). Moralization in social networks and the emergence of violence during protests. *Nature human behaviour*, 2(6), 389-396. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0353-0>.

- O'Keeffe, G. S., & Clarke-Pearson, K. (2011). The impact of social media on children, adolescents, and families. *Pediatrics*, 127(4), 800-804. <https://doi.org/10.1542/peds.2011-0054>.
- Park, S., Na, E. Y., & Kim, E. M. (2014). The relationship between online activities, netiquette and cyberbullying. *Children and youth services review*, 42, 74-81. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.04.002>
- Rost, K., Stahel, L., & Frey, B. S. (2016). Digital Social Norm Enforcement: Online Firestorms in Social Media. *PLoS ONE*, 11(6), 1-26. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0155923>
- Shea, V. (1994). Core Rules of Netiquette. *Educom Review*, 29(5), 58-62. Albion. <http://www.albion.com/netiquette/corerules.html>
- Shea, V., & Shea, C. (1994). *Netiquette*. Albion Books.
- Thainthai, C. (2009). Chapter Four A Glance into the Life of a Computerized Generation: A Case Study on Thai Teenagers Living in Bangkok. In *Computing and Philosophy in Asia* (pp. 48-70). Cambridge Scholars Publishing.
- Thianthai, C. (2018). What does social media have to do with health? A case study of Bangkok youths. *International journal of adolescent medicine and health*, <https://doi.org/10.1515/ijamh-2018-0058>.