

ความคิดเห็นขยะในโลกอินเทอร์เน็ต

ครั้งหนึ่ง การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ตเคยได้รับการเฉลิมฉลองว่าจะนำไปสู่เสรีภาพทางปัญญา (Dahlberg, 2001) เป็นสรวงสวรรค์ของความหลากหลายทางความคิด (Rheingold, 2000; Howard & Hussain, 2013) แต่ความเป็นจริงในปัจจุบันกลับแสดงให้เห็นในทิศทางตรงกันข้าม หลายพื้นที่ในโลกอินเทอร์เน็ตกลายเป็นลานกว้างของความคิดเห็นขยะ ซึ่งสาระสำคัญของเนื้อหาตั้งต้นที่ควรจะเป็นเรื่องจริงจึงถูกฝังกลบภายใต้การท่วมท้นของข้อความที่แทบจะไม่แม้แต่จะผ่านกระบวนการคิดหรือแม้กระทั่งอ่านให้จบ แต่กลับกล้าเสนอคำถามทำนองว่า "คำนี้แปลว่าอะไรครับ" หรือไม่กี่ "น่าจะมีภาพประกอบนะครับ" เสมือนว่าบทบาทของผู้อ่านไม่ใช่การอ่าน แต่คือการประกาศการมีอยู่ของตนผ่านช่องคอมเมนต์อย่างทะเล่ทะล่า การกระทำในลักษณะนี้ไม่อาจมองได้เพียงว่าเป็นแค่การก่อกวนทางการสื่อสาร หากแต่ยังสะท้อนการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างของการมีส่วนร่วมทางออนไลน์ จากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างมีสาระ กลายเป็นการแสดงตัวตนอันว่างเปล่าในเศรษฐกิจแห่งความสนใจ (attention economy) ที่การ "มีคอมเมนต์" สำคัญกว่า "มีประเด็น" (Gillespie 2018) จนเกิดคำถามตามมาว่า ถ้อยคำที่ไม่ต้องการการเข้าใจ แต่ต้องการปรากฏตัว กลายเป็นเครื่องมือหลักของการสนทนาในยุคนี้ใช่หรือไม่

ความคิดเห็นที่ไร้เนื้อหา

นิยามของ ความคิดเห็นขยะ ในบทความนี้ หมายถึงความคิดเห็นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา มีลักษณะเป็นข้อความซ้ำซาก ก่อกวน เบี่ยงเบน และสร้างความรำคาญ โดยไม่ได้หมายรวมถึงความคิดเห็นที่มีลักษณะเป็นวาทะที่สร้างความเกลียดชัง (hate speech) ใส่ร้ายป้ายสี (calumny) หรือล่วงละเมิด (harassment) ซึ่งเป็นความคิดเห็นในอีกระดับหนึ่งที่มีลักษณะมุ่งทำลายบางคนบางกลุ่ม มากกว่าที่จะเป็นความคิดเห็นที่รุกรุกตา คำว่า ขยะ ที่ใช้ขยายความกลุ่มก้อนความคิดเห็นในลักษณะนี้ ไม่ได้ใช้ในลักษณะด้อยค่าหรือดูหมิ่นเหยียดหยาม แต่ใช้ในเชิงเปรียบเปรยว่าเป็นความคิดเห็นที่ไม่เพียงแต่ถูกทิ้งไว้เร่ร่อนในแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างไม่มีสาระ แต่ยังสามารถสร้างผลกระทบ หรือก็คือก่อมลพิษในระดับที่นำไปสู่ความเจ็บป่วยของสังคมออนไลน์ได้ อย่างไรก็ตาม ความไร้สาระดังกล่าวไม่ได้เติบโตขึ้นอย่างไร้ราก หากแต่เติบโตจากก้นดินของอัลกอริธึมที่ให้คุณค่ากับการมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นขยะกับกลไกของแพลตฟอร์มดิจิทัลจึงไม่ใช่เรื่องบังเอิญ แต่เป็นผลพวงของการออกแบบที่เอื้อให้ความคิดเห็นที่เบี่ยงเบนและก่อกวนกลายเป็นสิ่งที่ปรากฏและแพร่หลายอย่างง่ายดาย

กล่าวได้ว่าอัลกอริธึมของแพลตฟอร์มดิจิทัลคือผู้ตัดสินเนื้อหาในโลกยุคใหม่ ไม่ใช่จากคุณค่าของเนื้อหาหรือความรู้ที่ปรากฏ แต่เป็นคุณค่าจากจำนวนการตอบสนอง กล่าวคือ ไม่ว่าคุณจะมี

โพสต์ความเห็นที่มีสาระ โง่เง่า หรือเป็นอันตราย ตราบใดที่มีคนมากดไลก์ ตอบกลับ หรือแม้แต่คำทอ อัลกอริธึมจะหยิบขึ้นมาเหนือโพสต์อื่นที่ตั้งใจเขียนมาทั้งชีวิต กลไกเช่นนี้มีส่วนเปิดประตูให้กับความคิดเห็นขยะที่อยู่นอกประเด็นหลัก เช่น “ผมไม่รู้เรื่องนี้ครับ แต่รู้สึกว่ามันน่าจะจริง” หรือ “แปลให้หน่อย” หรือ “คคคคค” อย่างที่เรามักจะเห็นได้บ่อยว่า บนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย คนที่แสดงความคิดเห็นแบบนี้มักกลายเป็นดาราหน้าปัด แม้ผู้ที่ตามมาอ่านทีหลังจะไม่ค่อยเข้าใจว่ากำลังพูดถึงอะไรในเนื้อหา แต่ความเห็นที่ไร้สาระเหล่านี้ไม่เพียงได้รับการให้อภัย แต่ยังถูกยกย่องในฐานะการมีส่วนร่วมอย่างหน้าด้าน ๆ โดยที่ไม่มีใครสนใจว่า มันได้ทำลายบทสนทนาหลักของเนื้อหาตั้งต้นไปเรียบร้อยแล้ว

เซย์เนป ทูเฟกชี (Zeynep Tufekci) (2018) วิเคราะห์ว่า ความสับสน ความรุนแรง หรือความก้าวร้าว มักถูกอัลกอริธึมโปรโมตเพราะเป็นสิ่งที่สามารถกระตุ้นอารมณ์และการตอบสนองได้ แต่สิ่งที่เลวร้ายยิ่งกว่าคือความโง่ที่เสแสร้งเป็นความไร้เดียงสา กลายเป็นความเห็นที่ปราศมาติของผู้อ่านจากเนื้อหาไปอย่างเงียบงัน และที่เลวร้ายที่สุดคือ มันได้กลายเป็นบรรทัดฐานของสังคมดิจิทัลไปแล้ว การให้รางวัลกับความคิดเห็นที่รุนแรงและถ้อยคำที่ก้าวร้าวของอัลกอริธึมส่งผลให้บางแพลตฟอร์มในโลกอินเทอร์เน็ตกลายเป็นพื้นที่ที่ความคิดเห็นขยะเจริญรุ่งเรือง ทั้งนี้ ไม่ใช่เพราะความล้มเหลวของการควบคุมเนื้อหา แต่เป็นเพราะแพลตฟอร์มเหล่านี้ถูกโครงสร้างเชิงระบบสร้างให้ส่งเสริมการพูดคุยที่ก่อให้เกิดการรบกวน

ดังกล่าวนี้นี้ การเพิ่มจำนวนขึ้นของความคิดเห็นขยะไม่อาจแยกออกจากรูปแบบเศรษฐกิจที่อยู่เบื้องหลังแพลตฟอร์มของสื่อสังคมออนไลน์ได้ ทาร์เลตัน กิลเลสพาย (Tarleton Gillespie) (2018) บอกว่า แพลตฟอร์ม เช่น Facebook Twitter (X) และ YouTube ถูกขับเคลื่อนด้วยเศรษฐกิจแห่งความสนใจ (attention economy) ที่มูลค่าของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ไม่ว่าจะมีความหมายหรือไม่ก็ตาม จะถูกแปลงเป็นรายได้ผ่านช่องทางการโฆษณา ในระบบเช่นนี้ แม้กระทั่งการมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงลบ เช่น การก่อกวน การทะเลาะวิวาท หรือสแปม ก็มีส่วนในการสร้างคุณค่าให้กับแพลตฟอร์มโดยการดึงดูดผู้ใช้เข้ามาติดตามหรือเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มรายได้จากโฆษณาได้ การทำให้การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ที่กลายเป็นวัตถุเชิงพาณิชย์เช่นนี้ จึงเน้นไปที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพ อันทำให้ความคิดเห็นขยะในโลกอินเทอร์เน็ตขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

บทบาทของความนิรนาม

ถึงแม้ว่าแนวคิดเรื่องผลกระทบของการไร้ข้อบังคับทางออนไลน์ (online disinhibition effect) จะถูกยกมาเป็นคำอธิบายหลักสำหรับการเพิ่มขึ้นของความคิดเห็นขยะ (Suler, 2004) แต่คำอธิบายนี้เพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถอธิบายปัญหาที่เป็นระบบดังเอ่ยถึงในข้างต้นได้อย่างครบถ้วน ความนิรนามของผู้แสดงความคิดเห็นมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ผู้คนสามารถแสดงตัวตนที่เป็นอันตรายหรือไม่มีความเกี่ยวข้องได้โดยไม่ต้องรับผิดชอบ อย่างไรก็ตาม ความนิรนามนี้เองก็

เป็นอาการของปัญหาที่ใหญ่กว่า นั่นคือการขาดความรับผิดชอบภายในสถาปัตยกรรมดิจิทัล (digital architecture) หรือก็คือการออกแบบของแพลตฟอร์มหลายแห่งมีลักษณะส่งเสริมการขาดความรับผิดชอบในตัวเอง โดยให้ผู้ใช้สามารถสร้างอัตลักษณ์ที่เปลี่ยนได้ และเมื่อรวมกับการเน้นการมีส่วนร่วมก็ทำให้สภาพแวดล้อมของโลกอินเทอร์เน็ตเต็มไปด้วยพฤติกรรมที่เป็นพิษต่อส่วนรวมมีมากขึ้น

นอกจากนี้ ความนิรนามไม่ได้เป็นเพียงเชื้อไฟที่ทำให้เกิดการไร้ระเบียบเท่านั้น แต่ยังเป็นอาวุธในมือของผู้ที่ต้องการครอบงำการสนทนาด้วย พวกตrollerก๊วบิตติ หรือพวกเกรียน (troll) มักใช้ความนิรนามในการควบคุมการสนทนาผ่านการเล่นเกมยั่วๆ ที่วิตนีย์ ฟิลลิปส์ (Whitney Phillips) (2015) เรียกว่า ความกักขฬะอย่างมียุทธศาสตร์ (strategic incivility) ซึ่งจัดเป็นการยั่วๆโดยเจตนาเพื่อหลอกล่อให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตคนอื่น ๆ มีปฏิกิริยาและทำให้การสนทนาหลุดไปจากสาระสำคัญ ในแง่นี้ ความคิดเห็นขยะไม่ได้เป็นเพียงแค่การระบายความหงุดหงิดหรือการแสดงความง่เงาะเท่านั้น แต่ยังสามารถมองได้ว่าเป็นการเคลื่อนไหวที่คำนวณมาแล้วในการสร้างอำนาจทางออนไลน์ของพวกนักเลงคีย์บอร์ดด้วย

ผลกระทบต่อชุมชนออนไลน์: ความเป็นพิษในฐานะบรรทัดฐาน

การแพร่หลายของความคิดเห็นขยะส่งผลกระทบต่อชุมชนออนไลน์อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะเมื่อความคิดเห็นเหล่านี้กลายเป็นบรรทัดฐานในการอภิปรายสาธารณะ งานวิจัยแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมที่ถูกครอบงำโดยคำพูดเชิงลบไม่เพียงแต่ผลักดันผู้ใช้ที่มีเจตนาดีออกไป แต่ยังทำให้ความเป็นพิษกลายเป็นเรื่องปกติ ส่งผลให้มาตรฐานของชุมชนลดต่ำลง (Cheng et al., 2015) เมื่อความคิดเห็นขยะกลายเป็นบรรทัดฐาน มันจะสร้างบรรยากาศที่เป็นพิษ ซึ่งแม้แต่การแสดงความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ก็จะถูกกลบไปหรือถูกตอบกลับด้วยท่าทีที่ไม่เป็นมิตร แนวคิดเรื่องเกลียวของความเงียบ (spiral of silence) (Noelle-Neumann, 1974) กลับมามีความสำคัญอีกครั้งในยุคดิจิทัล ซึ่งผู้ใช้ไม่เพียงแต่ถูกทำให้เงียบเพราะกลัวการเผชิญกับความเห็นขยะเท่านั้น แต่ยังถูกกีดกันโดยโครงสร้างของแพลตฟอร์มเองด้วย บนเว็บไซต์อย่าง Reddit และ Twitter (X) ที่ความสามารถในการมองเห็นถูกกำหนดโดยการกดถูกใจหรือรีทวีต ความคิดเห็นที่รุนแรงที่สุดมักจะได้รับความนิยม ส่งผลให้การสนทนาที่มีเหตุผลไม่เพียงแต่อยู่ในสถานะที่ไม่เป็นที่ยอมรับ แต่ยังมองไม่เห็นอีกด้วย เอมี บินส์ (Amy Binns) (2012) อธิบายว่าสิ่งนี้ได้สร้างลูบย้อนกลับ ที่มีเพียงเสียงที่ดังที่สุดซึ่งมักจะเป็นความคิดเห็นขยะได้รับการยอมรับ ส่งผลให้การสนทนาที่วางอยู่บนหลักเหตุผลยิ่งถูกลดทอนลงไปอีก

ในบางกรณี ความเห็นขยะยังมีส่วนในการทำหน้าที่เป็นกลไกดีสเครดิตเนื้อหา อาทิ บทความวิพากษ์ใดก็ตามที่แตะต้องความเชื่อหรือความสะดกใจของผู้คน อาจจะถูกโจมตีด้วยความเห็นขยะประเภท “คนเขียนน่าจะว่างมาก” หรือ “คิดมากไปหรือเปล่า” ความเห็นเหล่านี้ไม่ได้มีไว้

ถกเถียง แต่มีไว้ทำลาย เป็นการโจมตีเชิงป้องกัน (preemptive strike) ทางวาทกรรม ที่มุ่งปัดป้องให้เนื้อหาสาระที่ถูกนำเสนอกลายเป็นของเสียตั้งแต่ยังไม่ได้อ่าน พฤติกรรมเช่นนี้คือการควบคุมการรับรู้แบบเถื่อน ๆ ที่ไม่ต้องใช้เหตุผลหรือหลักฐานใด ๆ เลย นอกจากเสียงตัดสินลอย ๆ ที่ปลุกอารมณ์ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตคนอื่นให้รู้สึกว่ “ฉันไม่ควรเสียเวลากับบทความนี้” ทั้งที่ยังไม่ได้อ่านข้อความแม้แต่ประโยคเดียว และที่เลวร้ายกว่านั้นคืออัลกอริธึมของแพลตฟอร์มจะยกความคิดเห็นเหล่านี้ขึ้นมาไว้ด้านบน ความคิดเห็นขยะในกรณีนี้จึงทำหน้าที่ไม่ต่างจากกองเซ็นเซอร์เงา ที่ไม่ต้องแบนเนื้อหา เพียงแต่ตะโกนเสียงดังให้คนอื่นกลัวจะเข้าไปฟัง พลังของมันไม่ได้อยู่ที่ความถูกต้อง แต่อยู่ที่ความเร็วและความมั่นใจที่ไม่มีอะไรรับรอง

การเมืองของการควบคุมเนื้อหา

ความพยายามในการควบคุมความคิดเห็นขยะ มักจะเป็นแบบตอบโต้มากกว่าการควบคุมเชิงรุก มาตรการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความไม่เต็มใจของแพลตฟอร์มที่จะเข้าแทรกแซงในระบบนิเวศการมีส่วนร่วมของตนเอง แพลตฟอร์มอย่าง Reddit และ YouTube ใช้ระบบการควบคุมเนื้อหาโดยชุมชน ประกอบกับการใช้ฟิลเตอร์อัลกอริธึมในการตรวจจับและลบเนื้อหาที่เป็นพิษ อย่างไรก็ตาม มาตรการเหล่านี้มักไม่เพียงพอ เพราะเป็นการพึ่งพาผู้ใช้หรือระบบอัตโนมัติในการระบุเนื้อหาที่มีปัญหา ซึ่งอาจทำให้เกิดการควบคุมมากเกินไปในความคิดเห็นที่ไม่เป็นอันตราย ในขณะที่ปล่อยให้ความคิดเห็นขยะที่เป็นพิษยังคงอยู่ นอกจากนี้ กลยุทธ์การควบคุมเนื้อหาที่ใช้ยังเผยให้เห็นถึงความกำกวมของแพลตฟอร์มในการจัดการกับปัญหาความคิดเห็นขยะ กิลเลสพาย (2018) อธิบายว่า การควบคุมเนื้อหาไม่ใช่แค่ปัญหาทางเทคนิค แต่ยังเป็นปัญหาทางการเมืองด้วย แพลตฟอร์มดิจิทัลจำเป็นต้องรักษาสมดุลระหว่างความต้องการที่จะรักษาสภาพแวดล้อมเชิงบวกกับแรงจูงใจทางเศรษฐกิจที่ต้องการเพิ่มการมีส่วนร่วมสูงสุด ความตึงเครียดนี้มักส่งผลให้เกิดการบังคับใช้แนวทางของชุมชนที่ไม่สม่ำเสมอ โดยที่ผู้ใช้ที่มีชื่อเสียงหรือเนื้อหาที่สร้างความขัดแย้งมักได้รับการผ่อนปรนมากกว่าผู้ใช้ทั่วไป การบังคับใช้เลือกปฏิบัตินี้ไม่เพียงแต่บั่นทอนความน่าเชื่อถือของความพยายามในการควบคุมเนื้อหา แต่ยังเสริมสร้างความไม่สมดุลของอำนาจที่ทำให้ความคิดเห็นขยะยังคงดำรงอยู่

สรุป

ความคิดเห็นขยะไม่ใช่แค่ข้อความน่ารำคาญที่สามารถพบได้ทั่วไปในโลกอินเทอร์เน็ต แต่ยังเป็นอาการบ่งชี้ของปัญหาเชิงลึกในวัฒนธรรมดิจิทัล นั่นคือการทำให้การมีส่วนร่วมกลายเป็นสินค้าเชิงพาณิชย์ การใช้ความนิรนามเพื่อก่อกวน และการเพิ่มจำนวนของการสนทนาแบบสุดขั้ว การคงอยู่ของความคิดเห็นขยะยังสะท้อนให้เห็นถึงข้อบกพร่องเชิงโครงสร้างของแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่ให้ความสำคัญกับการถูกมองเห็นมากกว่าความหมาย และความนิรนามมากกว่าความรับผิดชอบ เมื่อ



แพลตฟอร์มดิจิทัลยังคงพัฒนาอยู่ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องยอมรับว่าการจัดการกับความเห็นขยะต้องมากกว่าการปรับปรุงการควบคุมเนื้อหา กล่าวคือการครุ่นคิดอย่างรอบด้านเกี่ยวกับระบบที่เอื้อให้เกิดและสนับสนุนพฤติกรรมที่เป็นพิษ แทนที่จะมองความคิดเห็นขยะเป็นเพียงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแบบสุ่มของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เราควรตรวจสอบอย่างวิพากษ์ถึงวิธีที่โครงสร้างสถาปัตยกรรมดิจิทัลและรูปแบบเศรษฐกิจเชิงระบบกำลังกระทำต่อบทสนทนาในโลกออนไลน์ การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จะช่วยสร้างพื้นที่ออนไลน์ที่การสนทนาที่มีเนื้อหาสาระสามารถเจริญงอกงามได้ โดยที่เสียงรบกวนของความคิดเห็นขยะพบเห็นได้น้อยลง

ผู้เขียน

วิสุทธิ์ เวชวารภรณ์ นักวิจัย

ฝ่ายวิจัยและส่งเสริมวิชาการ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)

รายการอ้างอิง

- Binns, A. (2012). DON'T FEED THE TROLLS! Managing troublemakers in magazines' online communities. *Journalism practice*, 6(4), 547-562.
- Cheng, J. et al. (2015). "Antisocial Behavior in Online Discussion Communities." *Proceedings of the International AAAI Conference on Web and Social Media* 9, no. 1: 61-70.
- Dahlberg, L. (2001). The Internet and democratic discourse: Exploring the prospects of online deliberative forums for revitalizing an impaired public sphere. *Information, Communication & Society*, 4(4), 615-632.
- Gillespie, T. (2018). *Custodians of the Internet: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media*. Yale University Press.
- Herring, S. C., et al. (2002). Searching for safety online: Managing "trolling" in a feminist forum. *The Information Society*, 18(5), 371-384.
- Howard, P. N., & Hussain, M. M. (2013). *Democracy's fourth wave?: Digital media and the Arab Spring*. Oxford University Press.
- Noelle-Neumann, E. (1974). The spiral of silence: A theory of public opinion. *Journal of Communication*, 24(2), 43-51.
- Phillips, W. (2015). *This is why we can't have nice things: Mapping the relationship between online trolling and mainstream culture*. MIT Press.
- Rheingold, H. (2000). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. MIT Press.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321-326.
- Tufekci, Z. (March 10, 2018). "YouTube, the Great Radicalizer." *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2018/03/10/opinion/sunday/youtube-politics-radical.html>.