

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการลดระดับความขัดแย้งทางการเมืองและความเชื่อมั่นของประชาชนเพื่อสร้างเกราะป้องกันให้คนในชุมชน

กรณีศึกษา : ชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร*

AN ANALYSIS OF FACTORS CORRELATED WITH POLITICAL CONFLICT DE-ESCALATION AND PUBLIC TRUST: BUILDING COMMUNITY RESILIENCE IN DIN DAENG DISTRICT, BANGKOK

อรชุน เพชรรัตน์, สุดาภรณ์ กิจกุลนำชัย*

Orrachun Petcharat, Sudabhorn Khitkhulnamchai*

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Master of Public Administration Program, Siam Technology College, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: sudabhornk@siamtechno.ac.th

*Tel: 098-889-6362

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 2) ศึกษาการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน และ 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนของประชาชนในเขตดินแดง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตดินแดงที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปและใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำ จำนวน 400 คน คัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังผ่านสื่อสังคมออนไลน์และมีความฉลาดทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการรับรู้ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางการเมือง และการใช้สื่อดิจิทัลอย่างเหมาะสม 2) การลดความขัดแย้งทางการเมือง และการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนอยู่ในระดับมาก ประชาชนให้ความสำคัญกับการเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และการอยู่ร่วมกันในชุมชนอย่างสันติแม้มีความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกัน และ 3) การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปัจจัยทั้งสองมีส่วนสนับสนุนการส่งเสริมความปรองดองและความเชื่อมั่นในชุมชน แม้ผลการวิจัยจะแตกต่างจากสมมติฐานที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์เชิงลบ

คำสำคัญ: วาทกรรมสร้างความเกลียดชัง, ความฉลาดทางดิจิทัล, ความเชื่อมั่นในชุมชน

Abstract

This research article aimed to: 1) examine the levels of public perception of hate speech and digital literacy through social media; 2) investigate the levels of political conflict reduction and community trust building; and 3) analyze the relationships between the perception of hate



speech, digital literacy, political conflict reduction, and community trust building among residents of Din Daeng District. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 400 residents of Din Daeng District aged 18 years and over who regularly used social media, selected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product-moment correlation coefficient. The findings revealed that: 1) respondents demonstrated high levels of perception of hate speech on social media and digital literacy, indicating their ability to recognize content that may contribute to political conflict and to use digital media appropriately; 2) political conflict reduction and community trust building were also at high levels, with respondents placing importance on respecting differing opinions and coexisting peacefully despite political differences; and 3) the perception of hate speech and digital literacy were positively correlated at a low level with political conflict reduction and community trust building, with statistical significance. These findings suggest that both factors contribute to promoting social harmony and community trust, although the results differed from the initial hypothesis, which predicted a negative relationship.

Keywords: Hate Speech, Digital Literacy, Community Trust

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลและการขยายตัวของสื่อสังคมออนไลน์ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสารทางการเมืองอย่างมีนัยสำคัญ จากการสื่อสารผ่านสื่อกระแสหลักสู่การสื่อสารบนแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมทางการเมืองได้อย่างรวดเร็ว (Castells, M., 2012); (Loader, B. D. & Mercea, D., 2011) สื่อสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นพื้นที่สำคัญในการกำหนดวาระทางการเมืองและหล่อหลอมทัศนคติของประชาชน (Chadwick, A., 2017) ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA, 2024) ระบุว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยมากกว่า 7 ชั่วโมงต่อวัน และสื่อสังคมออนไลน์เป็นกิจกรรมที่มีการใช้งานสูงสุด สะท้อนถึงบทบาทของสื่อดิจิทัลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน อย่างไรก็ตาม การใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่ได้ส่งผลเฉพาะด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองเท่านั้น แต่ยังเอื้อต่อการเผยแพร่ข้อมูลบิดเบือนและวาทกรรมสร้างความเกลียดชัง (Hate Speech) (Benkler, Y. et al., 2018); (UNESCO, 2021) ซึ่งอาจส่งผลต่อทั้งการรับรู้ทางการเมือง การลดระดับความขัดแย้ง และความเชื่อมั่นของประชาชนในชุมชน นอกจากนี้ ระบบอัลกอริทึมของสื่อสังคมออนไลน์ยังคัดเลือกเนื้อหาตามพฤติกรรมของผู้ใช้ทำให้เกิดสภาวะ “ห้องสะท้อนความคิด” (Echo Chamber) ซึ่งตอกย้ำความเชื่อเดิมและเพิ่มความสุดโต่งทางความคิดเห็น (Polarization) (Sunstein, C. R., 2018); (Pariser, E., 2011)

ในบริบทของประเทศไทย ความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างประกอบกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างแพร่หลาย ส่งผลให้การสื่อสารทางการเมืองมีความเข้มข้นและเกิดความขัดแย้งได้ง่าย (McCargo, 2020) เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายของประชากรและเคยเป็นพื้นที่ที่มีเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองหลายครั้ง จึงสะท้อนให้เห็นถึงความเปราะบางของความสัมพันธ์ในชุมชนเมื่อเกิดความเห็นต่างทางการเมือง (Askew, M., 2010) เมื่อประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารทางการเมืองผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยขาดการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล อาจนำไปสู่ความเข้าใจคลาดเคลื่อน ความหวาดระแวง และความไม่ไว้วางใจระหว่างผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันในชุมชน (Putnam, R. D., 2000); (UNESCO, 2021) อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งทางการเมืองในชุมชนไม่ได้เกิดจากการใช้สื่อสังคม

ออนไลน์เพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง ความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในชุมชน และความสามารถในการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติ

นอกจากปัจจัยด้านการสื่อสารทางการเมืองแล้ว ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy) ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนสามารถรับมือกับข้อมูลข่าวสารบนสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างมีวิจารณญาณ (Hobbs, R., 2017); (UNESCO, 2018) ความฉลาดทางดิจิทัลครอบคลุมทักษะในการเข้าถึง วิเคราะห์ ประเมิน และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมถึงการตระหนักถึงผลกระทบของอัลกอริทึมและการใช้สื่ออย่างรับผิดชอบ (Ng, W., 2012); (OECD, 2021) ประชาชนที่มีความฉลาดทางดิจิทัลในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะไม่หลงเชื่อข้อมูลที่บิดเบือน สามารถแยกแยะวาทกรรมสร้างความเกลียดชัง และเลือกใช้แนวทางการสื่อสารที่สร้างสรรค์ ซึ่งเอื้อต่อการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน (Mihailidis, P. & Viotty, S., 2017) อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์หรือวาทกรรมสร้างความเกลียดชังต่อความขัดแย้งทางการเมืองในภาพรวม แต่ยังมียังงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางดิจิทัล การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชัง และการลดความขัดแย้งทางการเมืองควบคู่กับการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน โดยเฉพาะในบริบทของเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ค่อนข้างจำกัด

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แม้จะมีงานวิจัยที่ศึกษาผลกระทบของวาทกรรมสร้างความเกลียดชังและบทบาทของความฉลาดทางดิจิทัลต่อการสื่อสารทางการเมือง แต่ยังขาดการศึกษาที่วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชัง ความฉลาดทางดิจิทัล การลดความขัดแย้งทางการเมือง และการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนในบริบทของเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าว เพื่ออธิบายบทบาทของการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลที่มีต่อการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางส่งเสริมภูมิคุ้มกันทางสังคมและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในชุมชนเมือง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์
2. ศึกษาการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนของประชาชนในเขตดินแดง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร และใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำเพื่อรับข้อมูลข่าวสารทางการเมือง โดยอ้างอิงข้อมูลประชากรเขตดินแดงประมาณ 120,000 คน และข้อมูลการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของประชากรไทยจากรายงาน Digital 2025: Thailand ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ได้

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กำหนดโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 (Yamane, T., 1973)

ผู้วิจัยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดเกณฑ์คัดเข้า ได้แก่ 1) มีอายุ 18 ปีขึ้นไป 2) มีภูมิลำเนาหรืออาศัยอยู่ในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร และ 3) ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, TikTok, X (Twitter), LINE หรือ Instagram เป็นประจำเพื่อรับข้อมูลข่าวสารทางการเมือง



ส่วนเกณฑ์คัดออก ได้แก่ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ผู้ที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในเขตดินแดง และผู้ที่ไม่ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับข้อมูลข่าวสารทางการเมือง โดยแบบสอบถามเผยแพร่ผ่าน Google Forms และกระจายผ่านเครือข่ายชุมชนในพื้นที่เขตดินแดง รวมถึงช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของชุมชน โดยกำหนดให้ผู้ตอบสามารถส่งแบบสอบถามได้เพียง 1 ครั้งต่อบัญชีผู้ใช้ (Google Account) และตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ เพื่อลดปัญหาการตอบแบบสอบถามซ้ำ

การคัดเลือกเฉพาะผู้ที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองและวาทกรรมสร้างความเกลียดชังผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความขัดแย้งทางการเมือง 3) ความฉลาดทางดิจิทัล 4) การลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน และ 5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อประเมินความเชื่อมั่นของเครื่องมือก่อนเก็บข้อมูลจริง ข้อคำถามในส่วนของตัวแปรการวิจัยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (Likert, R., 1932)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร และใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำเพื่อรับข้อมูลข่าวสารทางการเมือง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเผยแพร่ผ่านเครือข่ายชุมชนและช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ในพื้นที่เขตดินแดง ก่อนตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย สิทธิของผู้เข้าร่วม และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งให้ผู้ตอบยินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจ หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม คัดออกแบบสอบถามที่ตอบไม่สมบูรณ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์การคัดเลือก ตรวจสอบข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและข้อมูลผิดปกติ จากนั้นเข้ารหัสข้อมูล (Data Coding) ก่อนนำเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนและเข้ารหัสแล้วมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชัง ความฉลาดทางดิจิทัล การลดความขัดแย้งทางการเมือง และการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบตารางและคำอธิบาย เพื่ออธิบายระดับของตัวแปรและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์
ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยภาพรวม

การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทาง ดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์	(ระดับความคิดเห็น)			
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ท่านพบเห็นเนื้อหาทางการเมืองที่มีการใช้ถ้อยคำคำทอเหยียดหยาม หรือดูหมิ่นฝ่ายที่มีความคิดเห็นทางการเมืองแตกต่างกันผ่านสื่อสังคมออนไลน์	3.65	.847	มาก	8
2. เนื้อหาทางการเมืองที่เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มักมีลักษณะการใช้ถ้อยคำรุนแรงเพื่อโจมตีฝ่ายที่เห็นต่างทางการเมือง	3.51	.933	มาก	10
3. วาทกรรมทางการเมืองบนสื่อสังคมออนไลน์มีลักษณะการปลุกเร้าอารมณ์โกรธหรือความเกลียดชังต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทางการเมือง	3.77	.960	มาก	2
4. การสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลให้เกิดความแตกแยกทางความคิดเห็นในสังคม	3.70	.683	มาก	6
5. วาทกรรมสร้างความเกลียดชังทางการเมืองมีส่วนทำให้ระดับความขัดแย้งทางการเมืองในสังคมเพิ่มสูงขึ้น	3.77	.949	มาก	3
6. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางการเมืองบนสื่อสังคมออนไลน์มักนำไปสู่การโต้เถียงที่รุนแรง	3.81	.954	มาก	1
7. ความขัดแย้งทางการเมืองที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในชีวิตประจำวัน	3.65	.910	มาก	7
8. วาทกรรมทางการเมืองบนสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลให้บรรยากาศความสัมพันธ์ในชุมชนมีความตึงเครียดมากขึ้น	3.71	.877	มาก	5
9. การรับรู้เนื้อหาทางการเมืองที่มีลักษณะสร้างความเกลียดชังทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง	3.59	.899	มาก	9
10. ความขัดแย้งทางการเมืองที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติของคนในชุมชน	3.73	.907	มาก	4
รวม	3.69	.597	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางการเมืองบนสื่อสังคมออนไลน์มักนำไปสู่การโต้เถียงที่รุนแรง ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา คือ วาทกรรมทางการเมืองบนสื่อสังคมออนไลน์มีลักษณะการปลุกเร้าอารมณ์โกรธหรือความเกลียดชังต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทางการเมือง และวาทกรรมสร้างความเกลียดชังทางการเมืองมีส่วนทำให้ระดับความขัดแย้งทางการเมืองในสังคมเพิ่มสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.77$ เท่ากัน) ความขัดแย้งทางการเมืองที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติของคนในชุมชน ($\bar{X} = 3.73$) วาทกรรมทางการเมืองบนสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลให้บรรยากาศความสัมพันธ์ในชุมชนมีความตึงเครียดมากขึ้น ($\bar{X} = 3.71$) การสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลให้เกิดความแตกแยกทางความคิดเห็นในสังคม ($\bar{X} = 3.70$) ท่านพบเห็นเนื้อหาทางการเมืองที่มีการใช้ถ้อยคำคำทอเหยียดหยาม หรือดูหมิ่นฝ่ายที่มีความคิดเห็นทางการเมืองแตกต่างกันผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และความขัดแย้งทางการเมืองที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคม



ออนไลน์ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 3.65$ เท่ากัน) การรับรู้เนื้อหาทางการเมืองที่มีลักษณะสร้างความเกลียดชังทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง ($\bar{X} = 3.59$) และเนื้อหาทางการเมืองที่เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มักมีลักษณะการใช้ถ้อยคำรุนแรงเพื่อโจมตีฝ่ายที่เห็นต่างทางการเมือง ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การลดระดับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการลดระดับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน โดยภาพรวม

ระดับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่น ในชุมชน	(ระดับความคิดเห็น)			
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ท่านเห็นว่าความขัดแย้งทางการเมืองในชุมชนเขตดินแดงสามารถจัดการและลดระดับได้ด้วยวิธีการที่สันติ	3.85	.839	มาก	2
2. คนในชุมชนเขตดินแดงสามารถอยู่ร่วมกันได้ แม้จะมีความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกัน	3.84	.863	มาก	3
3. การเคารพความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกันช่วยลดความตึงเครียดและความขัดแย้งในชุมชน	3.89	.896	มาก	1
4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อความสัมพันธ์และความไว้วางใจระหว่างคนในชุมชนเขตดินแดง	3.74	.840	มาก	5
5. โดยภาพรวม ท่านเชื่อว่าชุมชนเขตดินแดงสามารถรักษาความสามัคคีได้ท่ามกลางความแตกต่างทางการเมือง	3.83	.790	มาก	4
รวม	3.83	.598	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การลดระดับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเคารพความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกันช่วยลดความตึงเครียดและความขัดแย้งในชุมชน ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ ท่านเห็นว่าความขัดแย้งทางการเมืองในชุมชนเขตดินแดงสามารถจัดการและลดระดับได้ด้วยวิธีการที่สันติ ($\bar{X} = 3.85$) คนในชุมชนเขตดินแดงสามารถอยู่ร่วมกันได้ แม้จะมีความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.84$) โดยภาพรวม ท่านเชื่อว่าชุมชนเขตดินแดงสามารถรักษาความสามัคคีได้ท่ามกลางความแตกต่างทางการเมือง ($\bar{X} = 3.83$) และท่านมีความเชื่อมั่นต่อความสัมพันธ์และความไว้วางใจระหว่างคนในชุมชนเขตดินแดง ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนของประชาชนในเขตดินแดง

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนของประชาชนในเขตดินแดง

การลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนของประชาชนในเขตดินแดง		
การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและ	ค่าสหสัมพันธ์	.342**
ความฉลาดทางดิจิทัล	Sig	.000
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ01.

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่าการสร้างความเกลียดชังกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนของประชาชนในเขตดินแดง พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Sig = .000$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .342 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับการรับรู้ว่าการสร้างความเกลียดชังเพิ่มขึ้น ระดับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน แม้ว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะไม่อยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ซึ่งมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาได้ ทั้งนี้ ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งคาดว่าจะมีความสัมพันธ์เชิงลบ โดยประเด็นดังกล่าวจะนำไปอภิปรายถึงปัจจัยที่อาจส่งผลต่อทิศทางของความสัมพันธ์ในบทอภิปรายผล

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการลดระดับความขัดแย้งทางการเมืองและความเชื่อมั่นของประชาชนในชุมชน

การลดระดับความขัดแย้งทางการเมืองและความเชื่อมั่นของประชาชนในชุมชน		
ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy)	ค่าสหสัมพันธ์	.335**
	Sig	.000
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางดิจิทัลกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Sig = .000$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .335 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า เมื่อประชาชนมีระดับความฉลาดทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น ระดับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน แม้ว่าความสัมพันธ์จะอยู่ในระดับต่ำ แต่สะท้อนว่าความฉลาดทางดิจิทัลเป็นปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับการลดความขัดแย้งและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของการวิจัยได้ ทั้งนี้ ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งคาดว่าจะมีความสัมพันธ์เชิงลบ โดยจะนำไปอภิปรายถึงเหตุผลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในบทอภิปรายผลต่อไป

อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปราย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประชาชนในเขตดินแดงมีการรับรู้ว่าการสร้างความเกลียดชังและมีความฉลาดทางดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความตระหนักต่อเนื้อหาทางการเมืองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง และสามารถใช้ทักษะในการเข้าถึง วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลข่าวสารได้ในระดับที่ดี ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilster, P. ที่อธิบายว่าความฉลาดทางดิจิทัลเป็นความสามารถในการประเมินและใช้สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ (Gilster, P., 1997) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าประชาชนไทยมีการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อเพื่อรับมือกับข้อมูลข่าวสารทางการเมืองผ่านสื่อดิจิทัล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง การใช้สันติวิธีในการจัดการความขัดแย้ง และการอยู่ร่วมกันภายใต้ความหลากหลายทางการเมือง ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Habermas, J. ที่เสนอว่าการสื่อสารอย่างมีเหตุผลและการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างเป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันในสังคม



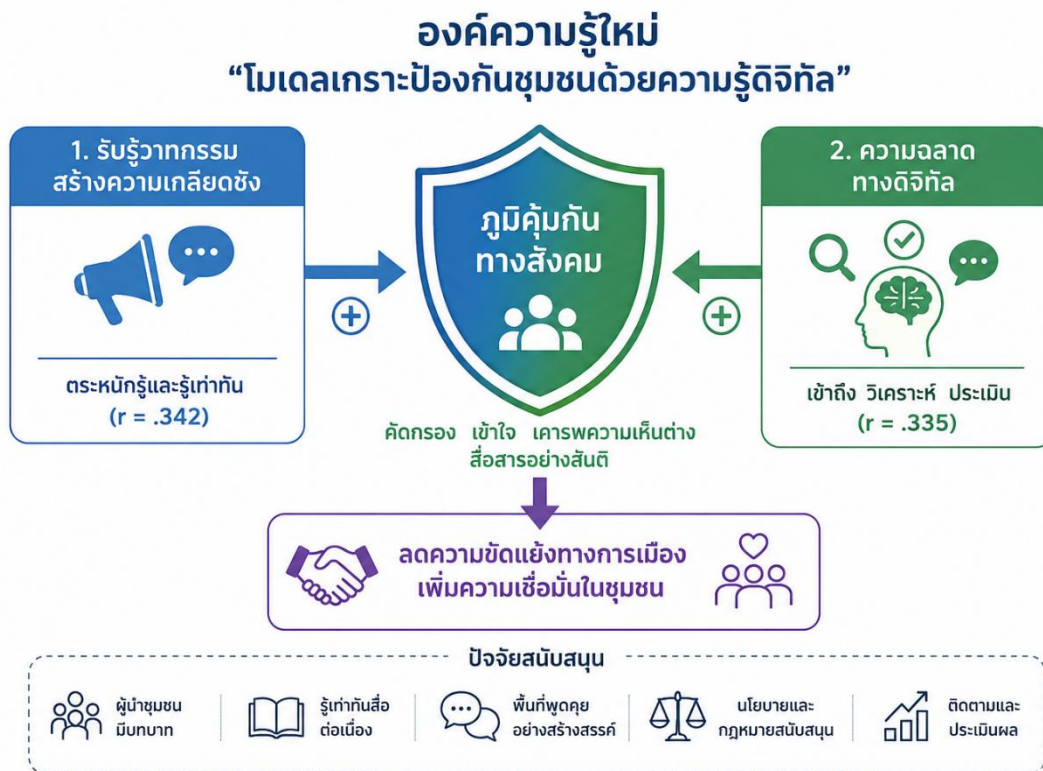
ประชาธิปไตย (Habermas, J., 2006) และสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง Social Capital ของ Putnam, R. D. ที่อธิบายว่าความไว้วางใจและความร่วมมือของคนในชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญของความเข้มแข็งของชุมชน (Putnam, R. D., 2000)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน ซึ่งแตกต่างจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า บริบทของเขตดินแดงซึ่งเคยประสบเหตุการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์และตระหนักถึงผลกระทบของวาทกรรมสร้างความเกลียดชังมากกว่าพื้นที่ทั่วไป ส่งผลให้การรับรู้วาทกรรมดังกล่าวไม่ได้กระตุ้นความขัดแย้ง แต่กลับช่วยให้ประชาชนใช้วิจารณญาณในการกลั่นกรองข้อมูลและเลือกแนวทางสันติในการจัดการความเห็นที่แตกต่าง สอดคล้องกับแนวคิดของ Galtung เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านความขัดแย้ง (Conflict Transformation) (Galtung, J., 1996) นอกจากนี้ ความฉลาดทางดิจิทัลยังช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูล ข่าวปลอม และเนื้อหาที่สร้างความเกลียดชังได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีแนวโน้มลดการเผยแพร่ข้อมูลที่สร้างความแตกแยกและส่งเสริมความไว้วางใจในชุมชน สอดคล้องกับกรอบแนวคิด Media and Information Literacy (UNESCO, 2021) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานของ Sunstein และ Pariser ซึ่งพบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการอยู่ใน Echo Chamber มีแนวโน้มเพิ่มความสุดโต่งทางการเมืองและความขัดแย้ง ทั้งนี้ ความแตกต่างอาจเกิดจากบริบทของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ดินแดงที่เคยเผชิญความขัดแย้งโดยตรง จึงมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการใช้ข้อมูลข่าวสารอย่างระมัดระวังมากขึ้น ส่งผลให้ความฉลาดทางดิจิทัลและการรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังทำหน้าที่เป็นปัจจัยส่งเสริมการลดความขัดแย้งมากกว่าการเพิ่มความขัดแย้ง (Sunstein, C. R., 2018); (Pariser, E., 2011)

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบ “Digital Awareness Community Shield Model” หรือ “โมเดลเกราะป้องกันชุมชนด้วยความตระหนักรู้ดิจิทัล” ซึ่งอธิบายลำดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่นำไปสู่การลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชัง และ ความฉลาดทางดิจิทัล เป็นปัจจัยต้นที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางการเมืองอย่างมีวิจารณญาณ คัดกรองข่าวสาร ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และหลีกเลี่ยงการเผยแพร่เนื้อหาที่สร้างความเกลียดชังหรือความขัดแย้ง พฤติกรรมดังกล่าวก่อให้เกิด “ภูมิคุ้มกันทางสังคม (Social Immunity)” ซึ่งหมายถึง ความสามารถของประชาชนและชุมชนในการรับมือกับข้อมูลที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง การเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง การสื่อสารด้วยเหตุผล และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ก่อนจะนำไปสู่การลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน

โมเดลดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของงานวิจัย โดยพบว่า การรับรู้วาทกรรมสร้างความเกลียดชังมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน ($r = .342$) และ ความฉลาดทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำในลักษณะเดียวกัน ($r = .335$) ซึ่งสะท้อนว่าเมื่อประชาชนมีการรับรู้และทักษะด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เกิดภูมิคุ้มกันทางสังคม และสนับสนุนการอยู่ร่วมกันภายใต้ความเห็นต่างทางการเมืองได้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 โมเดลเกราะป้องกันชุมชนด้วยความรู้ดิจิทัล

สรุปและข้อเสนอแนะ

ประชาชนในเขตดินแดงมีการรับรู้ข่าวสารสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงความสามารถในการรับรู้ วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลข่าวสารทางการเมืองได้อย่างเหมาะสม ขณะที่การลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนก็อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนให้ความสำคัญกับการเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง การใช้สันติวิธีในการจัดการความขัดแย้ง และการอยู่ร่วมกันภายใต้ความหลากหลายทางการเมือง นอกจากนี้ การรับรู้ข่าวสารสร้างความเกลียดชังและความฉลาดทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับการลดความขัดแย้งทางการเมืองและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจสะท้อนว่าการรู้เท่าทันข่าว การรับรู้ข่าวสารสร้างความเกลียดชังและการมีความฉลาดทางดิจิทัลช่วยให้ประชาชนใช้วิจารณญาณในการวิเคราะห์ข้อมูล ลดการคล้อยตามข้อมูลที่สร้างความแตกแยก และรับมือกับความคิดเห็นที่แตกต่างได้อย่างเหมาะสม อันนำไปสู่การลดความขัดแย้งและการสร้างความเชื่อมั่นในชุมชน ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานศึกษาควรร่วมส่งเสริมความฉลาดทางดิจิทัล จัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางการเมืองอย่างสร้างสรรค์ และพัฒนาโครงการนำร่องในพื้นที่ ก่อนขยายผลไปยังพื้นที่อื่น ขณะที่การวิจัยในอนาคตควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ หรือแบบผสมผสาน และขยายพื้นที่ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบบริบทของแต่ละชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- Askew, M. (2010). Bangkok: Place, practice and representation. London: Routledge.
- Benkler, Y. et al. (2018). Network propaganda: Manipulation, disinformation, and radicalization in American politics. New York, NY: Oxford University Press.



- Castells, M. (2012). *Networks of outrage and hope: Social movements in the Internet age*. Cambridge: Polity Press.
- Chadwick, A. (2017). *The hybrid media system: Politics and power*. (2nd ed.). New York, NY: Oxford University Press.
- Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. London: SAGE Publications.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. New York, NY: Wiley Computer Publishing.
- Habermas, J. (2006). Political communication in media society: Does democracy still enjoy an epistemic dimension? The impact of normative theory on empirical research. *Communication Theory*, 16(4), 411-426.
- Hobbs, R. (2017). *Create to learn: Introduction to digital literacy*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55.
- Loader, B. D. & Mercea, D. . (2011). Networking democracy? Social media innovations and participatory politics. *Information, Communication & Society*, 14(6), 757-769.
- Mihailidis, P. & Viotty, S. (2017). Spreadable spectacle in digital culture: Civic expression, fake news, and the role of media literacies in "post-fact" society. *American Behavioral Scientist*, 61(4), 441-454.
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers & Education*, 59(3), 1065-1078.
- OECD. (2021). *21st-century readers: Developing literacy skills in a digital world*. Paris: OECD Publishing.
- Pariser, E. (2011). *The filter bubble: What the Internet is hiding from you*. New York, NY: Penguin Press.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Sunstein, C. R. (2018). *#Republic: Divided democracy in the age of social media*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- UNESCO. (2018). *A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4.2*. Montreal, QC: UNESCO Institute for Statistics.
- _____. (2021). *Addressing hate speech through education: Recommendations for policy-makers*. Paris: UNESCO.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York, NY: Harper & Row.