

เหตุจลาจลในอังกฤษ...บทสะท้อนเครือข่ายออนไลน์ สร้างสรรค์หรือทำร้ายสังคม

*** ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ

นายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย



ภาพของเหตุการณ์จลาจลในอังกฤษกับเหตุการณ์ปล้น เผาบ้านเมืองที่แพร่หลายผ่านสื่อต่างๆ ทั่วโลก ได้สร้างความประหลาดใจไม่น้อยกับผู้บริโภคชาวอังกฤษ ดังกล่าว แม้ต้นตอของเหตุความรุนแรง ที่อาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุและยังไม่สามารถสรุปได้แน่ชัด แต่ประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง ที่ไม่ว่าจะเป็น นายกรัฐมนตรี เดวิด คาเมรอน นักการเมือง เจ้าหน้าที่ตำรวจ สื่อมวลชน

นักวิเคราะห์ต่างกล่าวเหมือนกันว่าต้นเหตุที่สำคัญมาจาก Social Media ที่เป็นตัวการสำคัญทำให้เกิดการปลุกระดม โน้มน้าวความคิด กระทั่งเกิดเป็นความปั่นป่วนจนทำให้เกิดการก่อความรุนแรงขึ้น

ทุกวันนี้เราคงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า Social Media และเครือข่าย สังคมออนไลน์ รวมถึงอุปกรณ์การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ และคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กหรือพกพา ได้เชื่อมโยงโลกทั้งใบมาไว้ในมือ กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการดำรงชีวิตไปแล้ว ในการอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็วทันใจ เรื่องงาน ธุรกิจ การศึกษา การใช้ชีวิตประจำวัน พักผ่อน หรือบันเทิง

เพราะเหตุใด Social Media จึงกลายเป็นผู้ร้ายไปได้ในครั้งนี้ เมื่อภาพของกลุ่มวัยรุ่นที่เคลื่อนไหวอย่างคึกคะนอง สวมหมวกคลุม เพื่อปิดบังหน้าตา ออกปล้น ทำลายร้านค้า ทำร้ายผู้คน ลุกลามและกระจายไปตามเมืองสำคัญทั่วประเทศ

ข้อมูลและหลักฐานสำคัญนี้ ได้ปรากฏชัดเจนอยู่บนเครือข่าย Social Media ดังกล่าวมากมาย เมื่อมีการถ่ายภาพตนเองขณะก่อเหตุ Post ลงบนหน้าจอส่วนตัวอย่างสนุกสนาน จนลืมตัว ที่ยังไม่นับรวมสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์และมีการเสริมความเห็นต่างๆ เข้าไปด้วยข้อความที่ยั่ว ปลุกระดมให้สร้างความปั่นป่วน จนถึงการชักชวนไปสู่การลงมือปล้น อาทิ “ถ้ากำลังท้อแท้หรือมีปัญหาเรื่องการเงิน เรากำลังไปหาสิ่งเหล่านั้นคืนนี้ ที่ลอนดอนย่านตะวันตก” / “เราไม่สนว่าคุณจะเป็นใครหรือมาจากไหน แต่เราขอหวังว่าคุณจะมาร่วมกับเราให้ได้ ” รวมถึงข้อความที่กล่าวถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างรุนแรงมากมาย ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าเหตุการณ์จลาจล ทูบทำลายข้าวของและปล้นทรัพย์ในลอนดอนและอีกหลายเมืองใหญ่ ในอังกฤษ

เครือข่ายสังคม ก็อาจเป็นทั้งต้นตอและช่องทางก่อให้เกิดอาชญากรรมได้ การบริโภคข้อมูลข่าวสารโดยขาดความยั้งคิด อ่านเพียงข้อความระหว่างผู้คนจากที่ต่างๆ ที่ลงมือปล้นทรัพย์สิน ก็มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการ

หนีการจับกุมได้เช่นกัน แม้ว่าจะมีการทบทวนเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต / แบล็คเบอร์รี่ จนกระทั่งมีความพยายามปิด เฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ เพื่อป้องกันการปลุกกระดม ดังกล่าว กลับยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งเพราะบางส่วนเห็นด้วยกับมาตรการขั้นเด็ดขาดที่รัฐบาลนำมาใช้ แต่ก็กระทบกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของประชาชน โดยเฉพาะการแยกแยะระหว่างคนที่พูดแต่ไม่ได้กระทำการ กับคนที่ทั้งพูดและลงมือกระทำจนเกิดความเสียหาย หากไม่สามารถแยกได้ก็อาจนำมาสู่ความกดดัน ที่อาจทำให้เป็นการจลาจลอีกได้

คงไม่ลืมน่า การใช้อินเทอร์เน็ต หรือ เครือข่ายสังคม เพื่อเป็นเครื่องมือในการปลุกปั่น ความคิด และมีผลกระทบยิ่งกว่าสื่อหลักในตะวันออกกลางที่ผ่านมาอย่างลิเบีย หรืออิรัก จนนำไปสู่การออกมาเดินขบวนก่อจลาจลตามท้องถนนนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ ที่ Social Media ได้ก่อให้เกิดความรุนแรงระดับประเทศจนถึงภูมิภาค

จึงนับเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อที่สำคัญของ Social Media ที่ควรจะมีการบริหารจัดการ ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม และมีมาตรการหรือระบบมารองรับเพื่อแก้ไขหรือบรรเทาความเสียหาย ความขัดแย้ง หรือการปลุกกระดมใดๆ ที่เป็นความรุนแรงหรือความขัดแย้งที่คนส่วนใหญ่ของโลก ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น

บทสรุปที่สำคัญสำหรับเหตุการณ์ครั้งนี้ ก็คือ Social Media และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่เติบโตทุกวันนี้ ต่างรู้กันดีว่าทำให้เกิดความสะดก รวดเร็ว เชื่อมโลกเข้าด้วยกัน ขณะเดียวกันก็มีอันตรายไม่น้อย และสร้างความเสียหายให้กับสังคมและประเทศได้ หากถูกนำมาใช้ในการสร้างความเชื่อ การปลุกกระดม การทำลายล้าง ระบบการตรวจสอบอาจมีได้แค่ในระดับหนึ่ง แต่ผลที่เกิดขึ้นรวดเร็วมก และยังไม่มีการควบคุมที่ดีพอ ในขณะที่วิวัฒนาการของเครือข่ายและเทคโนโลยีเติบโตอย่างรวดเร็ว

.....
นั่นหมายความว่าพัฒนาการของเทคโนโลยีต้องระบบการควบคุมและพัฒนาผู้ใช้งาน ควบคู่กันด้วย รวมถึงการเร่งหามาตรการต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อรับมือกับวิวัฒนาการของ Social Media ที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลกในขณะนี้

*** ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ

นายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย / นักสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ / ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีผลงานในการบริหารงานสื่อสาร มากกว่า 25 ปีมีผลงานวิชาการ / งานวิจัย / บทความ / บทสารคดี / หนังสือ / ตำราเรียน บทความสาระที่ : ทิศทางธุรกิจ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การสื่อสาร ศิลปวัฒนธรรม การศึกษาและสังคม มากกว่า 300 ผลงาน รวมถึง

ข้อเขียน / บทความที่นำเสนอผ่านสื่อสารมวลชน และ *Social Media* ในช่องทาง ต่างๆ อยู่เป็นระยะ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้บริหารและพัฒนาหลักสูตร / ผู้บรรยายพิเศษ สาขาวิทยาศาสตร์องค์กร / การจัดการสื่อสาร และ กระบวนการพัฒนาสังคม ในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ให้กับสถาบันการศึกษา ทั้งภาครัฐ – เอกชน หลายแห่ง