



**THAIDRIVER
INTER-VIEW**

เรื่อง: กอบบรณภริกรม • ภาพ: พัลลภ สือสัมพันธ์

ข้อมูลเกรด C

แบบดีบ่า จาก

อินเทอร์เน็ต

ผมว่ามันมี

คุณค่าอยู่

วันฉัตร พงุรัตน์

วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล



บทสัมภาษณ์ของคอลัมน์ Inter-View ในเล่มนี้อาจจะแปลกออกไปสักหน่อย เพราะเราไม่มีนักการตลาด หรือผู้บริหารจากบริษัทรถยนต์ รวมถึงคนที่โปรไฟล์ทางด้านรถยนต์อย่างขบคล้ำเข้ามานั่งพูดคุย แต่ได้ **วันฉัตร พงุรัตน์** และ **วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล** มาร่วมวงสนทนา ถึงตอนนี้ถ้าบอกชื่อของเว็บไซต์ www.pantip.com ออกมา ชาวเน็ตทั้งหลายคงไม่มีใครไม่รู้จัก เพราะนี่คือ ภูมิชนออนไลน์ และสังคมในโลกไซเบอร์สเปซแห่งแรกๆ ของเมืองไทยที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ซึ่งชุมชนแห่งนี้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อกว่า 10 ปีที่แล้ว เรียกว่าเกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับยุคตั้งไข่ของอินเทอร์เน็ตในบ้านเรา และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังเป็นเรื่องชวนน่าหือร้อหากใครสักคนพูดขึ้นมาในตอนนั้น วันฉัตรคือผู้ก่อตั้งเว็บไซต์ pantip.com ที่ถึงตอนนี้หลายคนก็ยังเขียนพีดเขียนดุกสำหรับชื่อภาษาไทย เพราะเสียงดันไปพ้องกับศูนย์รวมสินค้า IT ย่านประตูน้ำ ส่วนวรพจน์ไปเปรียบเสมือนแม่ทัพคู่ใจ ซึ่งในปัจจุบันเขารับหน้าที่เป็น Web Board Co-Ordinator ควบคุมความสงบในคอมมูนิตี้นี้... *Thaidriver* ได้รับเกียรติจากทั้ง 2 ท่านในการพูดคุยถึงความเป็นไปและเปลี่ยนไปในช่วง 10 กว่าปีที่ pantip.com ถือกำเนิดขึ้นมา รวมถึงแง่มุมและความคิดเห็นต่างๆ ที่น่าสนใจเกี่ยวกับโลกและสังคมของอินเทอร์เน็ต

TD • 10 ปีที่ผ่านมา พบกับมีความเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้างจากจุดเริ่มต้น นอกจากจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้น

วันฉัตร • ผมเรียกขานว่า เป็นความเติบโต (Mature) ของคอมมูนิตี้นี้ คือในยุคเริ่มต้นจะเป็นเหมือนกับชุมชนที่ยังไม่มีการเซิรระบบ ยังไม่มีวัฒนธรรมอะไรอยู่ข้างในคอมมูนิตี้นี้เท่าไร ตอนมาใหม่ๆ ทุกคนก็เหมือนกับยังใสๆ อยู่ การล็อกอินก็ยังไม่มีการช่วยเว็บมาสเตอร์ (MOD-Modurator) ก็ยังไม่ค่อยมี การสมัครสมาชิกก็ยังไม่มีการ

ถ้าถามว่า ไม่ดีหรือเปล่านั้น ผมบอกได้เลยว่าไม่ใช่ คอมมูนิตี้นี้ในยุคเริ่มแรกเป็นคอมมูนิตี้นี้ที่น่ารักเพราะมีเงื่อนไข ก็คือ เรื่องของจำนวน เนื่องจากเว็บบอร์ดจำนวนกระทุ่ก็ยังมีไม่เยอะมาก เพราะฉะนั้นทุกคนไม่ต้องล็อกอิน แคลงชื่อธรรมดาที่ใครๆ ก็ปลอมได้ ก็ยังคงความน่ารักอยู่ เพราะรู้จักจำนวน รู้จักอะไรกัน วงของจำนวนสมาชิกยังไม่ใหญ่มากนัก

ทีนี้ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ด้วยการที่จำนวนคนเล่นเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ มันก็เหมือนกับจากหมู่บ้านเล็กๆ ที่ไม่ต้องมีอะไรมาก ก็ยังอยู่กันได้ ก็กลายเป็นตำบลเป็นอำเภอเป็นจังหวัด และจากจำนวนคนมากขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นก็เหมือนกับการเปลี่ยนแปลงภาคบังคับที่ไม่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ เพราะต้องมีการจัดระเบียบ จัดระบบภายในมากขึ้น อาจจะมีกติกาเพิ่มขึ้นเพื่อให้คอมมูนิตี้นี้คงความน่าอยู่

ถึงแม้ว่าปริมาณคนที่เข้ามาในนี้จะมีมากขึ้นและมีความหลากหลายขึ้นก็ตาม ความเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตรงนี้มากกว่า

TD • แล้วบทบาทและหน้าที่ในปัจจุบันของคุณวันฉัตรกับเว็บพันทิป

วันฉัตร • ในปัจจุบัน ผมเหมือนกับอยู่ 2 ฝั่ง คือ ฝั่งหนึ่งอยู่กับเครื่องเซิรฟ์เวอร์ และอีกฝั่งจะดูทางด้านธุรกิจโดยรวม ผมยอมรับตรงๆ เลยว่าทุกวันนี้นักเราเข้าไปดูกระทู้ในเว็บไซต์จะเหมือนกับเป็น

User ที่เข้ามาอ่านมากกว่า ไม่ใช่เป็นการเข้าไปจัดการหรือดูแลระเบียบภายใน

TD • จริงๆ แล้วชื่อของเว็บไซต์ยังมีคนที่สับสนอยู่ว่า สรุปแล้วเวลาเขียนเป็นภาษาไทยคือ ‘พันทิป’ หรือว่า ‘พันทิพย์’ ซึ่งเป็นคำสำหรับขยายอุปกรณ์ IT ตกลงแล้ว คือ ชื่อไหนกันแน่

วันฉัตร • ด้วยความที่เว็บต้องใช้ชื่อภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ก็ยอมรับว่าบางทีเราต้องเขียนเป็นภาษาไทย ช่วงหลัง ถ้าสังเกตให้ดีเวลาที่เขาเขียนถึงเว็บตัวเองเราจะใช้ภาษาไทยว่า ‘**พ-ัน-ทิ-ป**’ เพื่อให้มีความแตกต่างและไม่ต้องเหมือนกับคนอื่น เป็นการออกเสียงแบบตรงๆ

TD • แต่จุดเริ่มต้นของชื่อเว็บก็มีความเกี่ยวข้องกับสถานที่ตรงนั้นหรือเปล่าครับ

วันฉัตร • ต้องยอมรับว่า ใช่ครับ ครั้งแรกเราจะทำเว็บที่มีเนื้อหาแนะนำเกี่ยวกับเรื่องคอมพิวเตอร์อย่างเดียว แล้วก็ไปคอมพิวเตอร์ในลักษณะ PC ที่คนทั่วไปซื้อมาใช้

TD • การแยกห้องต่างๆ ภายในส่วน Cafe ของเว็บไซต์ เกิดจากไอเดียของคุณวันฉัตรเป็นหลักหรือว่ามาจากการประชุม

วันฉัตร • มีหลายกรณีครับ ตามปกติแล้วเราจะมีการประชุมที่มัสต้าฟท์ทั้งหมด ห้องที่เกิดใหม่ๆ จะมาจากการประชุมตรงนี้ ซึ่งเราก็จะมานั่งดูกันว่าภายในคอมมูนิตี้นี้ไหนที่มีหัวข้อเรื่องบางเรื่องเด่น หรือโดดเด่นออกมา แล้วสมควรจะถูกแยกออกมาเป็นห้องอิสระ

ยกตัวอย่างง่ายๆ ก็คือ ห้องโต๊ะเครื่องแป้ง ซึ่งเป็นห้องเกี่ยวกับเครื่องสำอางค์ แต่เดิมในสมัยที่คนยังไม่คุยเรื่องนี้กันมาก หัวข้อเหล่านี้ก็จะอยู่ในส่วนของห้องลุมพินีที่เป็นห้องเกี่ยวกับสุขภาพ ทีนี้พอเห็นผู้ใช้บริการคุยเรื่องนี้กันเยอะ และมีศักยภาพพอที่จะแบ่งออกมาได้ เราก็มานั่งคุยกันว่าเราสามารถทำได้ไหม

TD • แล้วการเปลี่ยนแปลงในด้านองค์กรที่มีการพัฒนาขึ้นมาเป็นรูปแบบของบริษัต์มีจุดเริ่มต้นมาจากตรงไหน

วันฉัตร • ก็เริ่มตั้งแต่เราคิดว่าตัวเองจะทำงานกันจริงจัง เพราะแรกเริ่มจริงๆ ผมก็นั่งทำงานที่บ้าน เขียนโปรแกรม เซ็ตเซิร์ฟเวอร์ จากนั้นก็พัฒนาขึ้นมาเป็นรูปแบบที่มีคนเพิ่มขึ้น ผมยังทำงานที่บ้านเหมือนเดิม แต่มีน้องเข้ามาช่วยในการทำงานอีก 2 คน และมีคุณวรพจน์ (บริหารปฏิบัติการ-Web Board Co-ordinator) เข้ามาช่วยดูในเรื่องของเนื้อหา กระทั่ง ในตอนนั้นยังไม่มีกรเซ็ตให้เป็นรูปแบบของบริษัท

พอสแต็ปที่ 3 ก็เริ่มเซ็ตให้เป็นองค์กรที่จะทำงานตรงนี้ขึ้นมา มีออฟฟิศ หาพนักงาน โดยมีคุณวรพจน์ ผม และชุดที่เป็นอาสาสมัครก็เข้ามาทำงานที่ออฟฟิศตรงนี้ จากนั้นก็เริ่มมีการแบ่งแผนกออกมาตามเนื้อหา งานผมว่าการขยายตัวของบริษัทเราก็เหมือนกับองค์กรทั่วไป คือ การแบ่งองค์กรก็เป็นเรื่องของเนื้อหา เริ่มต้นเราจะมีคนดูแลคอนเทนต์, โปรแกรมเมอร์ และดีไซเนอร์ พอมาถึงสักพัก เราอยากให้ได้ละที่มีอิสระมากขึ้น ก็เลยมีการแบ่งและจัดสรรกันใหม่ แต่ละแผนกก็มีโปรแกรมเมอร์ส่วนตัว

TD • ตอนนี้องค์กรรวมกันกี่คนแล้วครับ

วันฉัตร • 20 กว่าคน ทำงานเต็มระบบเหมือนกับบริษัทปกติ

TD • ปัจจุบันรายได้หลักของเว็บไซต์มาจากไหน แล้วคิดว่าความสำเร็จของพื้นที่มาจากไหน เพราะเป็นเว็บบอร์ดสาธารณะ-รายแรกๆ ในเมืองไทยหรือเปล่า

วันฉัตร • ก็ยังเป็นโฆษณาอยู่ครับ ประมาณ 99% ส่วนเรื่องความสำเร็จ ผมว่าน่าจะมาจาก 3 ปัจจัย ซึ่งเรื่องที่เป็นรายแรกก็ต้องยอมรับว่ามีส่วนสำคัญ อีกเรื่องที่ผมว่าสำคัญไม่แพ้กัน คือ การที่เราดูแลคอมมูนิตี้อย่างดี คอยดูแลให้สภาพภายในมีความน่าอยู่และมีคุณภาพ ส่วนอีกประการคือ การที่เราลงทุนกับระบบการเซ็ตอัพระบบสมาชิกที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้ที่ใช้บริการเห็นคุณค่าของมัน ผมคิดว่า 3 เรื่องนี้น่าจะเป็นปัจจัยร่วมกันที่ทำให้เราสำเร็จ

TD • ก็บอกว่ามีการลงทุนในการเซ็ตอัพระบบสมาชิกใหม่ขึ้นมาจริงๆ แล้วมีความจำเป็นสำหรับเว็บพื้นที่ขนาดไหน และมีรูปแบบการดำเนินงานอย่างไรบ้าง

วันฉัตร • คงต้องให้วรพจน์อธิบายครับ

วรพจน์ • สมัยก่อนการตอบกระทู้ การแสดงความเห็น ไม่ต้องมีอะไรเลย อ่านคำถามปุ๊บแล้วอยากตอบ ก็พิมพ์ตอบเลย ที่นี้มาถึงจุดหนึ่งที่มีผู้ใช้พิมพ์จำนวนขึ้นเรื่อยๆ พอเยอะขึ้นก็มีคนที่หลากหลาย พอคนมีความหลากหลายขึ้น บางอย่าง บางความคิดเห็นความน่าเชื่อถือ อาจจะต้องมีการพิจารณากันมากขึ้น บางทีเจอความเห็นแล้วเราจะเชื่อเลย ก็ค่อนข้างอันตราย พอค่อนข้างอันตรายแล้วเนี่ย มันก็จะมีกรณีต่างๆ เช่น อาจจะมีเรื่องขึ้นมา หรือตอบมั่ว หรือว่าตอบเข้ารกเข้าพง ก็เริ่มมีการประชุมและแสดงความคิดเห็นกันว่า เราน่าจะมีระบบที่ทำให้คนที่ตอบกระทู้เกิดความรู้สึกว่าเขาจะต้องมีความรับผิดชอบในสิ่งที่เขาทำ นั่นก็คือที่มาของระบบบัตรผ่านต้องลงทะเบียนด้วยอี-เมล และมีระยะเวลาในการใช้งาน

ก่อนหน้านั้นมีระบบสมาชิกใช้อยู่ แต่เราก็ไม่ได้เข้มงวดเกี่ยวกับลงทะเบียนมาก ก็ใช้อี-เมลธรรมดา ไม่ต้องขนาดใช้บัตรประชาชน แต่พอตอนหลังมีข้อมูลที่เพิ่มขึ้นมาเรื่อยๆ ว่า สมาชิกบางคนถึงขนาดสมัครตนเอาไว้มากถึง 30-40 ล็อกอินเพื่อที่จะใช้ทำอะไรสักอย่างหนึ่ง เราพยายามมองในแง่บวกว่า เขาอาจจะต้องการแสดงความเห็นในหลายชื่อ หลายนามปากกา หรือใช้หลายห้องหรือในกรณีที่แตกต่างกัน แต่มันก็ยังมีคนอีกกลุ่มหนึ่งอาศัยจุดจุดตรงนี้ พยายามทำในสิ่งที่ไม่ดี ระบบสมาชิกก็เลยถูกพัฒนาให้มีความเข้มงวดขึ้น ก็เลยเป็นที่มาของการลงทะเบียนที่มีความแน่นอนมากขึ้น

TD • แต่สุดท้ายถึงแม้ว่าจะมีรูปแบบหรือระบบที่เข้มงวดเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ แต่ก็ยังมีปัญหาเกิดขึ้น เพราะยังมีประเด็นหรือกระทู้ที่ก่อให้เกิด

เกิดการทะเลาะหรือความรุนแรงขึ้นมาอยู่

วรพจน์ • การที่เราลงทะเบียน เป็นการแสดงให้เห็นถึงความมีตัวตนของผู้ที่ตอบกระทู้ ไม่ได้หมายความว่า หลังจากที่เราลงทะเบียนแล้วสิ่งที่เขาตอบคือสิ่งที่ถูกต้องเสมอไป เรายังมองในแง่ของการมีตัวตนของผู้ใช้บริการมากกว่า

วันฉัตร • เหมือนกับเป็นการเซ็ตอัพระบบ และการวางโครงสร้างพื้นฐานมากกว่า ผมมองว่า การที่เราเซ็ตระบบให้คนที่สมัครสมาชิกต้องให้ข้อมูลบัตรประชาชน คือ นอกจากการทำเรื่องที่คุณวรพจน์บอกแล้ว บัตรประชาชน 1 ใบจะสามารถสมัครได้เพียง 1 ชื่อ ซึ่งตรงนี้ผมเรียกกันเล่นๆ กับบรรดาอาจารย์ที่คุยถึงเรื่องนี้กันบ่อยๆ ว่า 1 Real Man 1 Virtual Man คือ จะเป็นความสัมพันธ์แบบ 1 ต่อ 1 มีความมั่นใจว่าด้วยวิธีนี้จะทำให้สังคมสามารถจะดูแลกันเองได้

ลองนึกภาพว่าถ้าไม่มีระบบแบบนี้ขึ้นมา ใครสักคนให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ แล้ววันรุ่งขึ้นเปลี่ยนชื่อแล้วให้ข้อมูลที่เป็นเท็จอีก เพราะฉะนั้น คนอ่านจะไม่มีทางรู้เลยว่า คนๆ นี้มีคาแรกเตอร์แบบนี้ที่ชอบเอาข้อมูลปลอมมาปล่อย แล้วนี่ พอมีระบบแบบ 1 คน 1 ชื่อ ถ้าม



วันฉัตร วรพจน์

ว่าสามารถกันไม่ให้คนๆ นี้ นำข้อมูลเท็จมาปล่อยได้หรือไม่ แน่แน่นอนว่ากันไม่ได้ แต่สิ่งที่ทำได้ก็จะ เป็นในลักษณะที่ว่า คนที่เข้ามาอ่านครั้งแรกแล้วเห็นคนนี้ปล่อยข้อมูลผิดๆ ก็จะเกิดการเรียนรู้ว่า คนๆ นี้ นำข้อมูลผิดๆ มาปล่อย และถ้ายังเกิดขึ้นอย่างนี้อีก สักพักเขาก็จะรู้แล้วว่าคาแรกเตอร์ของคนๆ นี้เป็นแบบนี้

ถ้าถามว่าตรงนี้สามารถทำให้ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตถูกต้องมั้ย คำตอบคือ ไม่ใช่ แต่สิ่งที่ทำได้ คือ การช่วยให้ผู้รับสารสามารถใช้วิจารณญาณของตัวเองในการเลือกที่จะเชื่อหรือไม่เชื่อได้ง่ายขึ้น นอกจากนั้น อาจจะยังสามารถช่วยได้ในเรื่องของ Social Control ซึ่งกันและกันได้ เช่น ถ้าเกิดคนที่ผมยกตัวอย่างข้างต้นยังทำอย่างนี้อยู่เรื่อยๆ อยู่ในเว็บมา 3 ปีก็ยังไม่ทำอย่างนี้อยู่ ปล่อยแต่ข้อมูลอะไรก็ไม่รู้ เลอะเทอะ ผมเชื่อว่าในเว็บบอร์ดในคอมมูนิตี้นี้ก็จะรู้กันเองว่า เวลาที่คนๆ นี้มาโพสต์เมื่อไร ก็ไม่ต้องไม่สนใจ หรือจะบอยคอต หรือจะทำอย่างไรก็ได้ เป็นทางเลือกที่คอมมูนิตี้นี้จะทำได้

TD • นั่นเท่ากับว่าระบบคัดกรองดูแลเนื้อหาละเรื่องที่อยู่ข้างในจะขึ้นอยู่กับสมาชิกที่อยู่ในคอมมูนิตี้นั้นมากกว่าที่จะเป็นพู่เลและควบคุมบอร์ด

วันฉัตร • ใช่ครับ ผมไม่เชื่อเรื่องการกรองจากศูนย์กลางจริงๆ แล้วตรงนี้ผมมีสมมุติฐานของตัวเองว่า ในโลกของข้อมูลข่าวสาร มันมีเกรดของมันอยู่ ผมมองว่าข้อมูลข่าวสารเกรด A ที่เรารับทราบคือ งานด้านวิทยานิพนธ์ หรืองานด้านวิชาการต่างๆ ทุกข้อความ

ที่ถูกเขียนลงไปในเว็บไซต์นั้นจะต้องถูก Quote ว่ามาจากไหน ตัวเลขทุกตัวที่เขียนถึงจะต้องมีที่มาที่ไป ต้องมีรูปแบบของการวิจัยหรืออธิบายไว้

ส่วนข้อมูลเกรดบี คือ ข้อมูลข่าวสารที่เราจับกันทั่วไปจากสื่อสารมวลชนจากอะไรต่อมิอะไร สมมุติว่าหนังสือพิมพ์ลงข่าว ก็ต้องมีกรกล่าวอ้างหรือ Quote คำพูดของแหล่งข่าวที่เป็นใคร แต่ถามว่าข้อมูลเหล่านี้เจาะเข้าหา Fact เหมือนอย่างงานวิทยานิพนธ์หรือไม่ นั่นก็ไม่ใช่

ขณะเดียวกันอินเทอร์เน็ต ผมมองว่าเป็นข้อมูลเกรด C เป็นข้อมูลที่ดิบๆ เป็นความเห็นของคนๆ หนึ่ง เป็นทัศนคติจากมุมมองคนเดียวของคนๆ หนึ่ง แต่การที่ได้เกรด C ถ้าถามว่าไม่ดีหรือเปล่านั้นก็คงไม่ใช่ ผมมองว่า เป็นแค่ตัวบ่งบอกลักษณะของมันเท่านั้น

ข้อมูลเกรด C แบบดิบๆ จากอินเทอร์เน็ต ผมว่ามันมีคุณค่าอยู่ และคุณค่าที่เห็นและเป็นรูปธรรมที่สามารถอธิบายได้ชัดเจน คือ มันจะมีลักษณะความคิดและไอเดียที่นอกกรอบ หรือข้อมูลที่อยู่ นอกกรอบเกิดขึ้นได้ง่าย ด้วยความที่ไม่ต้องมีขั้นตอนอะไรทั้งสิ้น แต่



กลับไปแล้ว สิ่งแรกที่จะต้องถูกถามขึ้นมาก็คือว่า มันหายไปไหน ทำไปข้อความนั้นหายไป มีการยึดเงินพันทิปหรือเปล่า? เจ้าของสินค้าหรือบริการนั้นชี้แจงไม่ได้หรือยอมรับว่าผิดพลาดหรือเปล่า? ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นผลกับตัวเขาเอง เราก็พยายามบอกเขาว่า ถ้าเป็นไปได้ ถ้ามีข้อมูลชี้แจงก็ควรจะมาชี้แจง เพราะเมื่อทำแล้ว ก็จะเกิดความจริงขึ้นมา 2 ด้าน ฝ่ายหนึ่งมองอีกมุม ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งที่ถูกล่าวทา เขาก็มีสิทธิ์ และก็ใช้สิทธิ์ในฐานะที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คนหนึ่งชี้แจงเข้าไป แล้วหักล้างกัน แล้วผู้อ่านก็จะรู้เองว่า เขาควรจะชั่งน้ำหนักอย่างไรในการเลือกเชื่อถือ

ว่าขณะเดียวกัน ระหว่างผู้ให้สารและผู้รับสารก็จะต้องมีความเข้าใจระหว่างกันในการรับข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตมีเยอะมาก และเป็นหน้าที่ของผู้รับสารที่จะเข้าไปอ่านและต้องมีวิจารณญาณที่จะเชื่อหรือไม่เชื่อ และต้องใช้วิจารณญาณมากๆ เพราะแม้กระทั่งชื่อเสียงของเว็บก็ยังไม่เชื่อถือไม่ได้ คนที่อ่านข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตแล้วเชื่อเลยเพราะความที่เป็นข้อมูลมาจากเว็บชื่อดัง ผมว่าเป็นทัศนคติที่ผิด เพราะอินเทอร์เน็ตในยุคนี้ที่เราเรียกกันว่าเว็บ 2.0 ซึ่ง User เป็นคน Generate Content ในเว็บทุกอย่างลงไป เพราะฉะนั้นอะไรที่เขียนลงไปก็ไม่ได้ถูกตรวจสอบคือ ข้อมูลดิบๆ ของคนๆ หนึ่งเท่านั้น และคนนั้นๆ ก็อาจจะเชื่ออย่างนั้นจริงๆ

แต่ผมว่าก็ต้องปล่อยให้อินเทอร์เน็ตมันเป็นอย่างนี้ไปละครับ ผมเรียกว่ามันเป็นความอนาธิปไตยทางด้านข้อมูลข่าวสาร ต้องให้ดูหลายๆ ยุ่งเหยิง

TD • แต่ในเว็บบอร์ดของพันทิป บ่อยครั้งที่จะมีคนเข้ามาโพสต์ทั้งในเรื่องของร้องเรียน หรือโจมตีซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลที่ 3 ตรงนี้มีการควบคุมและจัดการกันอย่างไร

จรรยา • ส่วนใหญ่การร้องเรียนเนี่ย เราไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าทั้งหมดว่าเป็นเรื่องจริงหรือเปล่า แต่เราก็เปิดโอกาสให้กับคนๆ นั้นสามารถพูดออกมาว่าเขาถูกเอาเปรียบอะไร ก็เหมือนกับที่เราคุยกัน

ก่อนหน้าที่ว่า ความคิดเห็นที่คุณโพสต์เข้าไปเนี่ย มันเป็นมุมมองที่มาจากมุมมองของเขาเพียงฝ่ายเดียว ถ้าสังคมในอินเทอร์เน็ตหรือสังคมแห่งนั้นมีความเป็นผู้ใหญ่ หรือ Maturity เพียงพอ คนในสังคมก็จะเริ่มคิดแล้วว่า ควรจะเชื่อหรือไม่ ถ้าเกิดเชื่อเลย อย่างนี้ก็น่าห่วงหน่อย

ตามปกติแล้วเราพยายามที่จะให้โอกาสกับอีกฝ่ายหนึ่งในการเข้ามาชี้แจง เช่นถ้าอีกฝ่ายหนึ่งที่โดนพาดพิง หรือร้องเรียนมีการติดต่อเข้ามา ไม่ว่าจะเขาจะทราบเรื่องราวด้วยวิธีไหนก็ตาม อาจจะมาอ่านเจอเอง หรือมีคนแจ้งเข้าไป ถ้าสิ่งที่เขาต้องการคือ ลบกระทู้มันทิ้ง เราก็จะพยายามบอกเขาว่า ถ้าลบไป มันไม่จบและไม่เป็นผลดีกับเขา เพราะเรื่องการร้องเรียนเป็นสิ่งที่คุณทั่วไปให้ความสนใจที่จะอ่านและอยากที่รู้ เพราะเค้าคิดว่าอาจจะเจอกับตัวเองเข้าสักวันก็เลยพยายามตามดูว่าเป็นอย่างไรถึงไหนแล้ว

ถ้าลบไปแล้ว สิ่งแรกที่จะต้องถูกถามขึ้นมาก็คือว่า มันหายไปไหน ทำไปข้อความนั้นหายไป มีการยึดเงินพันทิปหรือเปล่า? เจ้าของสินค้าหรือบริการนั้นชี้แจงไม่ได้หรือยอมรับว่าผิดพลาดหรือเปล่าว่? ซึ่งทั้งหมดเป็นผลกับตัวเขาเอง เราก็พยายามบอกเขาว่า ถ้าเป็นไปได้ ถ้ามีข้อมูลชี้แจงก็ควรจะมาชี้แจง เพราะเมื่อทำแล้ว ก็จะเกิดความจริงขึ้นมา 2 ด้าน ฝ่ายหนึ่งมองอีกมุม ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งที่ถูกล่าวทา เขาก็มีสิทธิ์ และก็ใช้สิทธิ์ในฐานะที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตคนหนึ่งชี้แจงเข้าไป แล้วหักล้างกัน ผู้อ่านก็จะรู้เองว่าเขาควรจะชั่งน้ำหนักอย่างไรในการเลือกเชื่อถือ เพราะว่าส่วนใหญ่เวลาเกิดการร้องเรียนขึ้นมา มันจะให้มุมมองเพียงฝ่ายเดียวเป็นส่วนใหญ่ ฉะนั้นความจริงที่หายไป นั่นคือสิ่งที่ควรจะเกิดขึ้นมาหักล้างกัน

TD • แต่ก็มีบ้างเหมือนกันที่พอมีการโพสต์ร้องเรียนขึ้นมาแล้ว ผู้รับสารบางคนอาจจะรับทราบแค่ตอนนั้น แล้วไปมีการเข้ามาดูอีกเลย นั่นเท่ากับว่าความเสียหายได้เกิดขึ้นไปแล้ว

จรรยา • ส่วนใหญ่เวลาที่ผมเรื่องร้องเรียน กระทั่งเหล่านี้จะถูกดันขึ้นเป็นกระทู้แนะนำโดยสมาชิกที่เข้ามาอ่านแล้วเห็นว่า กระทู้นี้ข้อความนี้ มีความน่าสนใจที่คนอื่นจะดูได้เห็นหรืออ่าน ก็จะกดเป็นคะแนนขึ้นไป ฉะนั้น เมื่อกระทู้ถูกดันขึ้นไปแล้ว โอกาสที่ผู้ถูกร้องเรียน หรือพาดพิงจะเข้ามาเห็นก็มีสูง และคนอื่น ๆ ก็มีโอกาเข้ามาเห็นเช่นกัน ซึ่งกระทู้ร้องเรียนเหล่านี้จะมีระบบของมันเกี่ยวกับการให้คะแนน ซึ่งถ้าคะแนนยังสูงแม้ว่าจะเป็นกระทู้ที่ผ่านมาระยะหนึ่งตัวกระทู้เองก็ยังคงค้างอยู่บน คนที่อ่านไปแล้ว กลับมาเปิดหน้านี้อีกก็อาจจะเข้าไปดูอีกว่าเกิดอะไรขึ้น

เราพยายามที่จะให้โอกาสอีกฝ่ายหนึ่งเท่าเทียมกันกับคนที่ร้องเรียน สมมุติว่ามีกรร้องเรียน ซึ่งอาจจะเป็นข้อความหรือส่งมาทางอีเมล และเราพิสูจน์ได้ว่าเป็นผู้ถูกพาดพิงตัวจริง หรือการส่ง FAX และจดหมายเข้ามาอย่างเป็นทางการ เราก็จะนำ FAX และจดหมายนั้นขึ้นมาเคียงคู่กันเลยเพื่อให้คนอ่านได้รับทราบเรื่องทันที โดยที่ไม่มีอคติหรือความลำเอียงจากความเห็นอื่น

วันฉัตร • ขอเสริมตรงนี้อีกนิดนึงนะครับ ผมมองในแง่ที่ว่า นี่คือการที่ผ่านเข้ามาสำหรับผู้ถูกร้องเรียนด้วยซ้ำไป ขึ้นอยู่กับประเด็นที่ว่าผู้ถูกร้องเรียนจะหยิบโอกาสตรงนี้ไปใช้ได้แค่ไหน การร้องเรียนบนเว็บเท่าที่เห็นส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะที่ปั่นเสียมมากกว่า ไม่ถึงกับตำหนิอย่างแรงๆ

ลองนึกภาพดูว่าถ้าสามารถตัดยอดของการชี้แจง โดยให้ภาระหน้าที่แบบนี้เป็นงานของฝ่าย Customer Support ของบริษัทเข้ามารับผิดชอบและดูแลลูกค้าคนนั้นเป็นพิเศษ ผมมองในฐานะที่เป็น User คนหนึ่งแล้วทำอย่างนี้ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นมาทันทีเหมือนกับว่าเป็นการ Take Action แบบ Pro-Active จากทางผู้ให้บริการ

จริงอยู่ที่แต่ละบริษัทมีฝ่าย Customer Support กันทั้งนั้น แต่ผมมองว่า Customer Support ก็ยังเป็นลักษณะแบบ Passive อยู่ดีคือคุณอาจจะจะมีเลข 4 ตัว มีเบอร์ 4 ตัว มีเบอร์โทร สุดท้ายพอลูกค้ามีปัญหาแล้วโทรเข้าไป ปัญหาได้รับการแก้ไข ซึ่งในเชิงของการ

ตลาด ตรงนี้ถือเป็นเรื่องธรรมดา User คาดหวังอยู่แล้วว่าเมื่อโทรเข้าไปที่ Customer Support จะต้องได้รับการแก้ไขปัญหา เพราะฉะนั้นมันก็คือแค่สร้างความพอใจแต่สิ่งที่ทางการตลาดเราพูดกันตลอดเวลาก็คือ ทำอะไรที่มันเกินจากความพอใจ หรือ Over Satisfaction ให้ได้

ที่นี้ลองมาลองดูตรงนี้ที่ทำไมผมถึงบอกว่ามันคือโอกาส เพราะว่ามีใครสักคนมาบนในเว็บบอร์ด แค่นับให้เพื่อนฟัง เสร็จแล้วได้รับการเทคแคร์จากผู้ให้บริการเป็นพิเศษ ลองนึกภาพว่าแบรนด์รอยัลตี้และความประทับใจที่บริษัทจะได้รับจากลูกค้า เพราะการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แค่นับให้เพื่อนฟังเท่านั้นเอง และไม่ได้รับการคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลอย่างดี ซึ่งจะเป็นคนละกรณีกับที่เขาโทรไป Call Center

ตรงนี้ผมมองว่าผู้ให้บริการจะได้รับประโยชน์อย่างมาก แล้วประโยชน์ตรงนี้จะไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นกับเคสเดียว ถ้าเทียบกับกรณีโทรเข้าไป Call Center บริษัทก็ดูแลแค่เคสเดียวแล้วก็รับประโยชน์แค่นั้น คนๆ นั้นประทับใจ แต่ตรงนี้คุณกำลังเทคแคร์คนผ่านสื่อหรือมีเดีย เพราะฉะนั้น พื้นที่ที่คุณเทคแคร์ 1 คนนับ คนๆ นี้แอบป้อยอยู่แล้ว พอคนอื่นเข้ามาอ่านก็จะเกิดความรู้สึกดี เพราะแค่ลูกค้ามาบนนิดเดียว แต่ดูแลแก้ปัญหาอย่างเต็มที่เลย ลองนึกดูครับ แค่นับๆ เพียงแค่นี้ Over Satisfaction แล้ว คนอีกจำนวนมากรู้สึกดีกับแบรนด์นี้ ตรงนี้ผมสรุปว่า คือ โอกาสที่ตีมาๆ เลยสำหรับผู้ให้บริการที่จะหยิบตรงนี้ไปทำให้ลูกค้าของตัวเองมีความประทับใจกับแบรนด์หรือบริการ

TD • ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ด จบในแบบ Happy Ending หรือเปล่าครับ หรือว่าจะมีบางสิ่งที่เกิดขึ้นจากกลไกโดยอัตโนมัติ

วันฉัตร • จบแบบดีก็มีครับ ส่วนเรื่องปัญหา ผมว่าเป็นเรื่องที่จะต้องเล่าให้เขาฟังและรับทราบ ผมมองว่าอินเทอร์เน็ตยังเป็นเรื่องใหม่ฝ่ายมาร์เก็ตติ้งของบริษัทต่างๆ อาจจะไม่คุ้นเคยกับการทำมาร์เก็ตติ้งออนไลน์ และอาจจะมองภาพในเรื่องของ Branding หรือ Brand Royalty ในแบบเดิมค่อนข้างมาก

ส่วนในออนไลน์ เรื่องตรงนี้เป็นแบบ Inter-Action ซึ่งในโลกที่เป็นอินเทอร์เน็ตการที่จะทำมาร์เก็ตติ้งในนี้ถูกเปลี่ยนไปพอสมควร เนื่องจากว่ามี Inter-Action ค่อนข้างเยอะ ทั้งกับผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้กับผู้ใช้เอง ซึ่ง Inter-Action เหล่านี้เพิ่มขึ้นเยอะ

แม้แต่ในวงการโฆษณาเอง เรายังมองกันว่าพอออนไลน์เข้ามากันเยอะๆ แล้ว รูปแบบของการนำเสนอจะเปลี่ยนไป อย่างโฆษณาในโทรทัศน์ที่ผ่านมามีแบรนด์ควบคู่กับภาพที่สวยงามๆ เพื่อให้เกิดความรู้สึกดีและนำไปสู่ประทับใจอะไรสักอย่างหนึ่งกับแบรนด์ แล้วเรายังโฆษณาเหล่านั้นออกไป

กลไกตรงนี้ ยิ่งอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น คนแบ่งเปอร์เซ็นต์ของเวลาจากการดูทีวีมาอยู่กับหน้าจอเพื่อเล่นอินเทอร์เน็ตมากขึ้น กลยุทธ์ในการสร้างแบรนด์แบบนั้นก็จะยิ่งลดความสำคัญลงไป คำถามก็คือ พอเวลานั่งหน้าจอที่ถูกลดไปแล้ว ไร่ตัวที่เข้ามาเบียด คือ เวลาที่คนไปนั่งเล่นอินเทอร์เน็ต นักการตลาดจะใช้กลยุทธ์แบบไหนในการสร้าง Brand Royalty กับตัวเองในโลกของออนไลน์ ซึ่งตรงนี้เป็นแค่หนึ่งในหลายๆ เรื่องที่นักการตลาดจะต้องเริ่มหันมามองและทำความเข้าใจ เพราะโลกมันเปลี่ยนไปแล้ว เราต้องยอมรับว่าทุกวันนี้เด็กยุคหลังๆ ให้เวลากับอินเทอร์เน็ตและทีวีในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน และเวลาสำหรับทีวีก็ถูกเบียดๆ ให้ลดลงเรื่อยๆ เพราะฉะนั้น นี่คือ จุดที่พวกเขาควรจะหันมามองเรา

TD • ในเรื่องของ การตั้งกระทู้หรือโพสต์ข้อความภายในแล้วสามารถแก้ไขหรือลบทิ้งได้ด้วยอินเทอร์เฟซในทันที ตรงนี้มีหลายความเห็นมองว่าข้อเสียเหมือนกัน เพราะทำให้โพสต์ไม่มีความรับผิดชอบต่อการแสดงความคิดเห็นของตัวเอง เพราะคิดว่ายังอิงกับสื่อหรือแก้ไขเมื่อไรก็ได้ ตรงนี้มองว่าอย่างไรบ้างครับ

วรสพน • ของพวกนี้มันเป็นฟังก์ชันที่ใช้ประโยชน์ได้ แล้วเราเชื่อว่าประโยชน์ของมันยังมีมากกว่าข้อเสีย ถ้าสมมุติเกิดขึ้นในกรณีนี้

เป็นกระตุ้รื่องเรียนสินค้าหรือบริการ พอร้องเรียนเสร็จแล้วมีการเคลียร์ปัญหาให้ในโลกจริง แล้วไม่ได้มาอัพเดทในเว็บบอร์ด แล้วก็แก้ไขจนไม่เหลือข้อความอะไรเลย อย่างน้อยคนที่อ่านก็ต้องสงสัยว่าข้อความก่อนที่แก้ไขคืออะไร ตรงนี้คือข้อเสียที่เกิดขึ้น

แต่วัฒนธรรมของการใช้เว็บบอร์ดในพันทิป จะมี User อยู่ส่วนหนึ่งซึ่งจะ Capture หน้าจอไว้ หรืออย่างน้อยเอาหมายเลขกระทู้ไป Search ใน Google แล้วดูจากในนั้นก็รู้แล้วว่าข้อความดั้งเดิมคืออะไร ซึ่งแม้ว่าจะถูกแก้ไข แต่ก็ยังมีวิธีที่จะดูต้นฉบับดั้งเดิมได้อยู่ดี

ผมว่าฟังก์ชันนี้อย่างน้อยยังมีประโยชน์อยู่ อย่างในกรณีของการร้องเรียน ถ้ามีการแก้ไขปัญหาได้แล้ว เขาก็สามารถใช้ฟังก์ชันนี้แก้ไขข้อความของตัวเอง ซึ่งตามมารายทแล้ว ผู้โพสต์ควรจะเดิมว่าปัญหาที่นำมาโพสต์ได้รับการแก้ไขแล้ว พร้อมกับบอกรายละเอียดอย่างโน้นอย่างนี้เข้าไป คนอ่านก็จะรู้ทันทีตั้งแต่ต้นกระตุ้รื่องว่าปัญหานี้จบแล้วนะ

วันฉัตร • แต่หวักระตุ้รื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้ มีแค่คุณวรสพน
วรสพน • ใช่ครับ หวักระตุ้รื่องแก้ไขไม่ได้ ได้เฉพาะตัวเนื้อหาข้างใน



วรสพน ศรีประเสริฐกุล

กรณีของร้องเรียนจะเจอปัญหาอย่างนี้บ่อยเหมือนกัน คือ พอแก้ปัญหามันจบ ลบข้อความเกลี้ยงไม่เหลืออะไรเลย

TD • แล้วอย่างนี้จะมีการติดต่อเกี่ยวกับผู้ที่ถูกพาดพิงบ้าง เพราะแก้ปัญหามาแล้ว แต่กระทู้ที่โพสต์ร้องเรียนยังอยู่

วรสพน • คนที่โดนพาดพิงส่วนใหญ่ คำต้องการให้ลบทิ้งทั้งกระทู้ และก็พยายามบอกมาว่า แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนมาแล้วนะ แต่เราก็พยายามบอกว่า เรื่องอย่างนี้อ้างลอยๆ อย่างนี้ ก็ยากที่จะเชื่อได้ เอาอย่างนี้จะกลับไปบอกให้กับคนที่มามีปัญหา ซึ่งน่าจะเป็นคนๆ เดียวกับที่ตั้งกระทู้ เพราะเราต้องการความมั่นใจว่าเป็นคนๆ เดียวกัน ให้เขามาให้ข้อมูลกับเราด้วยวิธีใดๆ ก็ได้ เช่น แจ้งลบกระทู้หรืออีเมล หรือแก้ไขข้อความ ซึ่งตรงนี้เป็นวิธีที่พิสูจน์ถึงเรื่องทั้งหมดได้ว่าได้รับการแก้ไขแล้ว

เมื่อพิสูจน์ได้ว่าเป็นเรื่องจริง เราก็จะบอกทางเลือกให้กับเขา เช่น ลบไปเลย ซึ่งมันก็จะมามีปัญหาว่า ถ้าเกิดมีคนที่ยกขานจะหาอ่าน แล้วบอกว่ากระทู้มันหายไป คนๆ นั้นอาจจะคิดว่าปัญหานี้แก้ไขไม่ได้ หรือว่าต้องการปกปิด หรือสมยอมกัน หรือพันทิปถูกซื้อ ซึ่งผมว่าไม่น่าใช่เรื่องที่ดี พอปัญหาจบไปแล้ว แต่คนส่วนใหญ่จะมองในแง่ลบเอาไว้ก่อน

วันฉัตร • ซึ่งตรงนี้เป็นเรื่องที่น่าเสียดาย เพราะอย่างที่ผมว่าไว้เมื่ออีก ส่วนใหญ่จะมองว่าเป็นวิกฤต แต่จริงๆ แล้วมันเป็นโอกาสทาง

ด้านการตลาดที่ดีมากกว่า ทั้งหมดผมว่ามันอยู่ที่มุมมอง ถ้ามองว่าเป็นโอกาส ผมว่าเรื่องที่จะลบแล้ว หรือแก้ไขข้อความร้าย เป็นสิ่งที่ลืมได้เลย

TD • แล้วการที่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทบางแห่งสมัครเข้ามาเป็น User เพื่อให้ความรู้ภายในห้องเว็บบอร์ด ตรงนี้มีการให้สิทธิ์พิเศษอะไรบ้างหรือเปล่า

วรสพน • เราเคยใช้ระบบนี้เมื่อหลายปีก่อน จะโฟกัสไปที่บางกลุ่มที่ค่อนข้างจำเป็นในการให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น แพทย์ นักวิทยาศาสตร์ หรือคนที่อยู่ในบางวงการ ที่นี้ด้วยความที่ยุ่งยากและวุ่นวายในการพิสูจน์ เช่น แพทย์ก็ต้องมีการส่งใบประกอบโรคศิลป์มาให้เราดูว่าเป็นตัวจริง บางท่านก็ไม่สะดวก บางท่านก็รู้สึกว่ายุ่งยากวุ่นวาย และไม่เอา เพราะอาจจะอยากเป็น User ทั่วไปคนหนึ่ง ที่สามารถตอบแบบสบายๆ ไม่ต้องมีกฎเกณฑ์อะไรมากมาย ระบบนี้มีการให้อยู่พักหนึ่ง และทุกวันนี้ก็มีสมาชิกที่ผ่านการสมัครภายใต้เงื่อนไขออนไลน์อยู่ แต่ว่าก็ไม่ได้เพิ่มจำนวนขึ้นมา

วันฉัตร • ในเรื่องนี้ตรงนี้เราพยายามทำให้เกิดประโยชน์กับ



พวกที่เข้ามาโจมตี กลไกที่พันกันไปมาตลอด คือ เราพยายามที่จะสร้างคุณค่าให้สังคม โดยสมาชิกที่ใช้บริการ เราส่งเสริมให้เขาดูแลกันเองได้ ผมเปรียบเทียบกับสมัยก่อนที่พันกันก่อตั้งขึ้นมาใหม่ๆ เหมือนกับที่เราพยายามดูแลให้พวกเขาใช้สติปัญญาตามไปคอยลบกระทู้หรือข้อความที่ผิดกติกา ต่อมาเราก็พยายามช่วยให้เขาดูแลกันเองในการโพสต์ ด้วยการบังคับให้ลงทะเบียนผ่านระบบสมาชิก ระบบบัตรผ่าน ระบบข่าจร เพราะฉะนั้น สิ่งที่เขาจะโพสต์เข้าไปจะต้องผ่านการกลั่นกรองออกมาแล้ว เพราะถ้าผิดกติกาเราก็มีสิทธิ์ตามข้อตกลง”

สมาชิกเหล่านี้ ถ้าเป็นบริษัท เราก็จะมีการเช็คโลโก้ของบริษัทเขาให้อยู่ในสื่อคอน เพื่อให้ได้ให้ค่านำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งจะมีประโยชน์ในตอนที่เขาจะต้องเข้าไปแก้ไขหรือดูแลลูกค้าที่มีปัญหาแล้วมาบนในนี้ คนที่อ่านจะได้รับรู้ว่าสื่อคอนนี้เข้ามานี้คือบริษัทตัวจริง เพราะการที่จะได้โลโก้สำหรับเว็บของเรา ไม่ได้หมายความว่าใครสักคนไปดาวน์โหลดโลโก้ของบริษัทนี้มาใช้เองได้ เพราะทุกอย่างต้องเช็คผ่านเราเท่านั้น

TD • แต่บางห้องอย่างรีดธา ก็เกิดเหตุการณ์ที่เขาลบบริการยกยูดเข้ามาขายของ หรือตั้งกระทู้โจมตีคู่แข่งให้เขินกันเป็นประจำ หรือมาแสวงหาผลประโยชน์ ตรงนี้ทางพันทิปมีการจัดการอย่างไรบ้าง

วรสพน • ที่พบมากที่สุดในห้องรีดธา คือ เซลล์ ซึ่งก็จะมาเป็นช่วงๆ ตอนที่ยกยูดที่บ้านเราเปิดตัวรุ่นใหม่ เช่น ไมเคิลเซนจ์ หรือ ไมเนอร์เซนจ์ พวกนี้ก็จะเข้ามาหาลูกค้าด้วยการประกาศเสนอขายรับจอง หรือบางทีพวกเจ้าของคู่มือเองก็มี ตรงนี้ถือว่ามีผิดกฎ เพราะมีกติกาหรือข้อตกลงระหว่างเรากับ User อยู่แล้วว่า ห้ามโฆษณา ห้ามขายของ หรือบริการด้วยวิธีใดก็ตาม ซึ่งถ้าเขาฝ่าฝืนกฎ ก็ต้องจัดการตามข้อตกลงที่เขาตกลงเอาไว้อย่างยินยอมที่จะให้เขาทำอย่างนี้ เช่น แบนสมาชิก หรือบล็อก IP แบนคำ แบนเว็บ

อีกประเภทหนึ่งก็คือ พวกที่เข้ามาโจมตี กลไกที่พันกันไปมาตลอด คือ เราพยายามที่จะสร้างคุณค่าให้สังคม โดยสมาชิกที่ใช้

บริการ เราจะส่งเสริมให้เขาดูแลกันเองได้ ผมเปรียบเทียบกับสมัยก่อนที่พันทิปก่อตั้งขึ้นมาใหม่ๆ เหมือนกับที่เราพยายามดูแลให้พวกเขา ใช้สติปัญญาตามไปคอยลบกระทู้หรือข้อความที่ผิดกติกา ต่อมาเราก็พยายามช่วยให้เขาดูแลกันเองในการโพสต์ ด้วยการบังคับให้ลงทะเบียนผ่านระบบสมาชิก ระบบบัตรผ่าน ระบบข่าจร เพราะฉะนั้น สิ่งที่เขาจะโพสต์เข้าไปต้องผ่านการกลั่นกรองออกมาแล้ว เพราะถ้าผิดกติกาเราก็มีสิทธิ์ตามข้อตกลง

ต่อมาคือเราให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดูแลเว็บบอร์ดมากขึ้นผ่านระบบอย่างกระทู้แนะนำ กระทู้ที่มีการให้คะแนน หรือการแจ้งลบผ่านระบบไฟเขียวไฟแดง ซึ่งตรงนี้จะทำให้สังคมเริ่มพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น เช่น เจอข้อความที่โง่โง่ พวกเขาจะเรียนรู้ว่าควรจะเชื่อเลยดีหรือเปล่า หรือมีสิ่งที่ยึดแย้งอยู่ในข้อความเหล่านั้นหรือไม่ เป็นกระทู้ที่โง่โง่ หรือว่าแค่ออกมาบ่นจากสมาชิกทั่วไป

เมื่อกลไกตรงนี้ทำงานโดยสมบูรณ์ และกระทู้ที่เกี่ยวข้องกับการโจมตีเกิดขึ้นมา แทนที่สมาชิกจะเชื่อ พวกเขาที่จะหาข้อมูลมาหักล้าง ซึ่งแต่ละห้องจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไป บางห้องก็เชื่อเลย บางห้องก็พยายามหาข้อมูลมาหักล้างกัน

TD • การแบนหรือบล็อกของพันทิปมีมาตรฐานอะไรเพื่อไม่ให้คนที่อยู่ในชุมชนบอร์ดเกิดความรู้สึกว่ามีการเลือกปฏิบัติ

วรสพน • ระบบการแบนหรือบล็อกมาคู่กับระบบสมาชิกและระบบลงทะเบียนแบบบัตรผ่าน จุดประสงค์ของเรามีเพียง 2 ข้อ ซึ่งข้อแรกต้องการให้สมาชิกรู้ว่าสิ่งที่เขาทำเนี่ย มีความผิดอะไรเนี่ย เช่น ผิดกติกา หรือผิดมารยาทของบอร์ด แล้วมีการติดต่อเข้ามา ซึ่งการแบนเฉยๆ จะมาคู่กับการลบกระทู้และข้อความ แล้วสิ่งที่เกิดขึ้นคือ สมาชิกคนนั้นจะต้องคิดและนึกว่าสิ่งที่เขาทำผิดอะไรหรือเปล่านั้น ถูกลบหรือสื่อคอนไม่ได้ และนั่นก็นำไปสู่การติดต่อเข้ามาผ่านทางช่องทางต่างๆ ซึ่งเราก็จะบอกว่า สิ่งที่เขาทำผิดอะไรและอย่างไร เช่น ขยายของ ซึ่งเป็นเรื่องที่เจอบ่อยที่สุด หรือหยาบคาย ข้อหลังนี้ต้องคุยกันยาว เพราะมาตรฐานอาจไม่ตรงกัน บางข้อความอาจจะไม่หยาบ แต่เป็นการชักนำให้เกิดการทะเลาะวิวาท เมื่อมีการจูนมาตรฐานให้ตรงกัน เรื่องตรงนี้ก็จะได้ลดน้อยลง และไม่ค่อยเกิดขึ้นอีก ทำให้สังคมดำเนินไปได้อย่างสงบสุขตามสโลแกนของเว็บที่เน้นในเรื่องมิตรภาพ

ส่วนข้อที่ 2 เรามีจุดประสงค์ที่ยังยังไม่ให้เกิดกระทำสิ่งนั้นต่อเนื่อง เช่น บางคนโพสต์รูปติดเรทเกินจากขอบเขตที่ความเป็นสาธารณะจะยอมรับได้ เพราะคนเล่นไม่ได้มีแต่ผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะเพียงพอเสมอไป สิ่งที่เขาโพสต์มันเกินเส้น เราก็ต้องยับยั้ง ซึ่งเราพยายามยับยั้งในสิ่งที่ทำได้ เช่น ถ้าโพสต์รูปซึ่งต้องใช้ฟังก์ชันพื้นฐาน ถ้าเค้าทำเช่นนั้น เราก็จะโพสต์ฟังก์ชันนั้น ไม่แบนความเป็นสมาชิกภาพ แต่ด้วยปัจจุบันระบบของเรายังไม่สมบูรณ์ถึงขนาดสามารถแยกแยะได้ว่าสมาชิกคนนั้นโพสต์รูปได้ คนนี้โพสต์ไม่ได้ สิ่งที่ได้คือต้องแบนสมาชิกสื่อคอนนั้นเลย แล้วค่อยมาคุยกัน

สำหรับเรื่องการใช้หลังไมค์ขายของ ถ้าเรารู้ก็จะปิดหลังไมค์เขา แต่ว่าหน้ากระทู้ยังสื่อคอนเข้ามาได้ และยังโพสต์กระทู้ได้ เราพยายามที่จะลดสิ่งเหล่านี้ให้ตัวสมาชิกเองได้รับผลกระทบน้อยที่สุด บางคนอาจจะโวยว่าทำไมโพสต์รูปไม่ได้แล้วโดนแบนสมาชิก แต่อีกคนบางคนอื่นผ่านระบบหลังไมค์แล้วไม่โดน ทั้งที่ความจริงแล้วคนที่ชอบหลังไมค์ไปตำคนอื่นโดนปิดระบบนี้ไปแล้ว แต่ไม่มีใครรู้นอกจากเจ้าตัว และสมาชิกภาพยังใช้ได้อยู่

การแบนก็ไม่มีอะไรมา ถ้ามีปัญหากันมาคุยกัน ถ้าเราเห็นว่าคุยกันรู้เรื่องและจูนอัพทุกอย่างตรงกัน เราก็จะคืนสมาชิกภาพให้เขา

TD • อย่างไรในห้องรีดธาที่บางทีมักจะถูกใช้เป็นพื้นที่ร้องเรียนปัญหาจาก User ตรงนี้ทางพันทิปมีบริการยกยูดเข้ามาหรือเปล่า

วรสพน • ก็ไม่มีนะครับ แต่สิ่งที่มีปัญหาหนักเห็นจะเป็นเรื่องพวกภาพหลุด หรือ Spyspot มากกว่า เพราะบริษัทเหล่านี้ไม่เต็มใจให้ออก เพราะบางทีมันเป็นภาพหลุดจริงๆ แบบที่เขาไม่ได้เจตนา แต่



บางทีก็มีบ้างที่มีเจตนาให้หลุด เพราะต้องการสร้างกระแสก็มี แต่อาจจะพิสูจน์ได้ยาก ขึ้นอยู่กับความเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งภาพหลุดที่นำมาโพสต์แล้วเกิดเป็นคดีความก็มีบ้าง แต่คดีจะไปสิ้นสุดตรงไหนเราก็ไม่ได้รับแจ้งกลับมา

TD • การเข้ามาของระบบการสื่อสารใหม่ๆ เช่น Hi5 หรือการที่มีเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นมากมาย ถือว่ามีผลกระทบต่อจำนวนการไหลเวียนของสมาชิกในพันทิปในแต่ละวันหรือไม่

วันฉัตร • ผมเชื่อว่ามีนะครับ คนก็จะแบ่งเวลาออกไปเล่นในสิ่งต่างๆ ที่ตัวเองสนใจ ถ้ามองในภาพรวม ไม่ใช่มองเฉพาะในพันทิป ผมมองว่าโปรดักต์อย่าง Hi5 อาจจะแบ่งเวลาในการเล่นเน็ตไป แต่ในเรื่องของลักษณะหรือการตอบสนองความต้องการมันไม่ได้ถูกแบ่งออกไปเลยแม้แต่น้อย

ตรงนี้ผมอาจจะวิจารณ์แรงไปหน่อย ผมมองว่า Hi5 เป็นการตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์มากกว่า เข้าไปเพื่อรู้จักคน ทักทายกัน เท่าที่ผมลองเข้าไป Survey ดู ส่วนใหญ่แทบจะไม่มีการตอบสนองความต้องการทางด้านความรู้หรือปัญหา ขณะที่เว็บบอร์ดจะอยู่อีกฝั่ง ซึ่งในเรื่องการตอบสนองทางด้านอารมณ์มีบ้างไหม ก็ได้บ้าง แต่ไม่เยอะ ส่วนที่ได้อย่างเต็มก็คือ ความต้องการด้านความรู้และปัญหา เพราะในแต่ละกระทู้เกิดขึ้นมาเพราะคนมีคำถาม แล้วคนที่มีความรู้ก็จะมาแชร์กัน หรืออาจจะเป็นเรื่องความคิดเห็น

เว็บบอร์ดจะมีข้อดีตรงที่มีความรู้ ส่วนความต้องการ Social Networking อาจจะเป็นรอง แต่เราก็ยังไม่ยอมละทิ้งความต้องการในส่วนนี้ เพราะหลังจากที่เข้าไปดูใน Hi5 และเห็นว่าทำแล้วโอเคดี เราก็เลยมี Hi5 เล็กๆ ซ่อนอยู่ในเว็บบอร์ดเหมือนกัน เพื่อให้พันทิปไม่ได้เป็นแค่เว็บบอร์ดอย่างเดียว สามารถมี Social Networking ที่พูดคุยหรือถามตอบกันได้บ้าง

TD • ในมุมมองของคุณวันฉัตรคิดว่าเว็บบอร์ดในอินเทอร์เน็ตมีรูปแบบเหมือนกับสื่อประเภทอื่น เช่น นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์มากน้อยแค่ไหน

วันฉัตร • ผมมองว่ามันต่างกันอย่างสิ้นเชิง และหลายๆ คนก็มองผิด อย่างที่ทราบกันดีว่าเว็บพันทิปมีคนเข้าเยอะมาก ซึ่งคนก็มองผิดก็คิดว่า ผมเป็นคนที่มีอิทธิพลในการที่จะเซ็ททิศทางหรือเทรนด์อะไรก็ตาม ซึ่งจริงๆ แล้ว ไม่ใช่เลย

เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นคนละเรื่องกับหนังสือพิมพ์ หรือวิทยุ ซึ่งสื่อเหล่านี้เป็นการผลิตออกมาจากศูนย์กลาง มีผู้ผลิตแล้วกระจายออกไปผ่านทางรูปแบบต่างๆ เช่น สัญญาณโทรทัศน์ หรือวิทยุ หรือผ่านกระดาษ และแน่นอนว่าผู้ผลิตมีหนึ่งเดียว แต่ผู้บริโภคมีเป็นล้าน

ส่วนอินเทอร์เน็ตเป็นการพลิกโลกกลับไป คนผลิตสื่อคือใคร? คือผู้บริโภคสื่อ นั่นแหละ เพราะฉะนั้น อินเทอร์เน็ตจะเป็นลักษณะของผู้ผลิตจำนวนมาก และผู้บริโภคจำนวนมาก เป็นโครงข่ายของข้อมูลที่เชื่อมเข้าหากัน ซึ่งในโลกของอินเทอร์เน็ต มันไม่มี Trend Setter ตัวจริงอยู่

ถ้าถามว่ามันมีอิทธิพลเหมือนกับทีวี วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ไหม ผมว่ามีอิทธิพล แต่เป็นในลักษณะที่มีรูปแบบต่างออกไป อย่างทีวี หนังสือพิมพ์ หรือวิทยุ ถ้าคอลัมน์นิสต์ของเค้ามีชื่อเสียงหรือดังมาก ก็อาจจะเป็น Trend Setter ได้ เขียนแล้วคนคล้อยตาม เชื้อ แต่ถามว่าในอินเทอร์เน็ตมีคนที่ทำแบบนี้ได้ไหม ถ้าถามผม ผมบอกว่าไม่เชื่อว่า มีจริงอยู่ที่ทุกคนสามารถที่จะ Generate Content ได้ก็จริง แต่คนอื่นก็สามารถเขียน Content ออกมาได้ได้ เพราะฉะนั้น มันจะเป็น Mess (ความยุ่งเหยิง) ไม่ใช่ Mass เป็นความยุ่งเหยิงของเนื้อหาที่จะเกิดขึ้น

ตรงนี้ผมมองว่า อีกมุมมันจะมีประโยชน์มากๆ ในลักษณะที่เป็นกระจกสะท้อนให้กับใครก็ตาม ยกตัวอย่าง ในวงการบันเทิงตรงนี้จะป็นกระจกสะท้อนให้กับงานแสดงของดารา หรือว่าสะท้อนถึงสิ่งต่างๆ สำหรับนักการเมือง หรือรถยนต์สักรุ่นหนึ่ง

ลองนึกถึงเพลงหรือหนังสือเรื่อง ถ้าเป็นเมื่อก่อนคนที่ทำเพลงขึ้นมาสักเพลงอาจจะต้องเห็นของคนวิจารณ์เพลงสักคนหนึ่ง เมื่อก่อนนี้เราเชื่ออย่างนี้กันมาตลอด 20-30 ปี แล้วถ้าถามว่า

มันเชื่อถือได้ไหม ผมว่าก็ยังมีความเหมือนกัน เพราะว่ามันคือ รสนิยมของนักวิจารณ์ท่านนั้น หรือรสนิยมของคนหนึ่งคนเท่านั้น แต่พอมีอินเทอร์เน็ตขึ้นมาปุ๊บ วงการที่เกี่ยวกับศิลปะที่ไม่มี Yes หรือ No หรือถูกกับผิด ก็จะได้ประโยชน์อย่างมาก เพราะสามารถ วัดความรู้สึกของมวลชน หรือ Mass ได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเมื่อก่อนยังไม่มี และต้องฟังตามนักวิจารณ์ ซึ่งความเห็นของเขาอาจไม่ใช่ความเห็นของมวลชน หรือตัวแทนของรสนิยมที่ตรงกลุ่มก็ได้

TD • ในขณะที่ยังสับสนหรือสื่ออื่นมีการควบคุมความถูกต้อง และมาตรฐาน และต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น แต่สำหรับอินเทอร์เน็ตซึ่ง User กลายเป็นผู้ผลิต ซึ่งแน่นอนว่ามีจำนวนมาก และมีทั้งดีและไม่ดี เมื่อเกิดปัญหามาแล้ว ไม่มีใครรับผิดชอบ ตรงนี้คุณวันฉัตรมองว่าอย่างไร

วันฉัตร • ใช่ครับว่าไม่มี และผมสนับสนุนว่าไม่ควรจะมีด้วยจริงๆ แล้ว ก็เหมือนกับคำตอบที่ผมบอกไปแล้ว คือ ระดับของข้อมูล

เพราะฉะนั้นวิธีที่ดีที่สุดคือ ไม่ใช่การฟ้องร้องหรือใครสักคน หนึ่งเข้าไปดูแลเนื้อหาในอินเทอร์เน็ต แต่เป็นการให้ผู้บริโภคสามารถ เลือกที่จะเลือกเชื่อข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตที่เขาได้รับด้วยตัวเอง หรืออย่างดีที่สุดก็เหมือนกับที่เราทำอยู่ คือ มีระบบสมาชิกแบบ 1 ต่อ 1 เพื่อให้สมาชิกสะดวกขึ้นในการที่จะเลือกเชื่อหรือไม่เชื่อ ผมว่าเราควรจะควบคุมแค่นั้น ไม่ใช่เข้าไปควบคุมเนื้อหา

TD • พันทิปที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ พอใจหรือต้องใจคุณวันฉัตร มากน้อยแค่ไหน

วันฉัตร • ในมุมมองของผม มาถึงตอนนี้ ผมบอกไม่ได้ว่าพอใจไหม แล้วอีกอย่างคือ ความพอใจของผมแทบจะไม่มี ความหมายอะไรเลย ในยุคนี้เป็นเรื่องของเว็บ 2.0 และพันทิปก็เกิดขึ้นมาในแบบ Born to be 2.0 มาตั้ง 10 ปีที่แล้ว User ช่วยกัน Generate Content กันมาตั้งแต่ 10 ปีที่แล้ว



พบว่าโลกของอินเทอร์เน็ตมันเป็น อีกโลกหนึ่งเลย เราะยึดติดกับอะไร ก็มาจากศูนย์กลางเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้เลย เราต้องทำความเข้าใจว่ามันคือเรื่องของความวุ่นวาย โกลาหลของข้อมูล และบอกตัวเองว่าเราควรจะทำอย่างไร ถึงจะอยู่ตรงนั้น เพราะฉะนั้นวิธีที่ดีที่สุดคือ ไม่ใช่การฟ้องร้องหรือใครสักคนหนึ่งเข้าไปดูแลเนื้อหาในอินเทอร์เน็ต แต่เป็นการให้ผู้บริโภคสามารถเลือกที่จะเลือกเชื่อข้อมูล ข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตที่เขาได้รับด้วยตัวเอง ”



ผมว่าสิ่งที่ผู้บริโภคยุคใหม่ซึ่งต้องการหาความรู้ทางอินเทอร์เน็ตจะต้องเป็นคนที่มีความรู้และวิจารณ์ญาณพอสมควร พุดง่ายๆ คือ ต้อง Educate ตัวเอง

เราพยายามที่จะสร้างกบว. หรือหน่วยงานอะไรออกมา ควบคุมการทำสื่อต่างๆ ซึ่งตรงนั้นสามารถทำได้ เพราะการผลิตสื่อออกมาจากศูนย์กลาง แต่ในโลกอินเทอร์เน็ต ผมไม่เชื่อเหตุผลในเรื่องการเซ็นเซอร์ด้วยเหตุผล 2 ประการ อย่างแรก ข้อมูลเกรด C เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในตัวของมันเอง และควรจะถูกรักษาเอาไว้ด้วย

ส่วนอย่างที่สอง คือ ถ้าอยากจะทำจริง ซึ่งใครสักคนอยากจะเข้ามาเซ็นเซอร์ เนื้อหาในอินเทอร์เน็ต ถามว่า ทำได้มั๊ย คำตอบคือไม่มีทาง

ผมได้มีโอกาสคุยในเรื่องของการจัดเรตติ้งเกม ผมนึกไม่ออกว่าจะทำได้ยังไง เพราะคุณกำหนดเรตติ้งเกมได้ และยิ่งง่ายกว่าอินเทอร์เน็ตด้วย แต่ธุรกิจเกมในไทย ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจใต้ดินเสียเยอะ ก็เลยกลายเป็นเรื่องยากที่จะควบคุม

ที่บอกว่าการจัดเรตติ้งเกมง่าย ก็เพราะเกมคือการผลิตจากศูนย์กลางเช่นกัน คนเขียนเกมต้องเก่งจริงๆ แต่คนผลิตอินเทอร์เน็ตเป็นใครก็ได้ อยู่ที่ไหนก็ได้ แล้วคุณจะทำมาตรฐานที่ตั้งมาไปใช้กับพวกเขาอย่างไร การจัดทำได้ครับ แต่จะนำไปปฏิบัติอย่างไร มีบล็อกเกอร์เป็นล้านทั่วประเทศ แล้วจะไปบอกพวกนั้นให้ติดเรตติ้งบล็อกตัวเองได้อย่างไร

ผมว่าโลกของอินเทอร์เน็ตมันเป็นอีกโลกหนึ่งเลย เราจะยึดติดกับอะไรที่มาจากศูนย์กลางเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้เลย เราต้องทำความเข้าใจว่ามันคือเรื่องของความวุ่นวาย โกลาหลของข้อมูล และบอกตัวเองว่าเราควรจะทำอย่างไรถึงจะอยู่ตรงนั้น

เพราะฉะนั้น ถึงตรงนี้ User ของเราเป็นฝ่ายที่มีน้ำหนักมากกว่าผมเยอะ การที่ผมชอบหรือไม่ชอบ แทบจะไม่มี ความหมายแล้ว สิ่งที่มีความหมายจริงๆ คือ User ชอบมันไหมเท่านั้นเอง และด้วยจำนวนของผู้ใช้มีจำนวนมาก สิ่งที่เราทำได้คือ Trial and Error กันไปเรื่อยๆ

TD • โครงการในอนาคตของพันทิปมีอะไรบ้างในตอนนี้

วันฉัตร • นอกจากการเป็นพื้นที่สำหรับพวกของคลิปหรือภาพเคลื่อนไหวแล้ว ผมพยายามที่จะปรับปรุงบริการ 4 อย่างของเราให้รวมกันให้กลมกลืนมากที่สุด เหมือนอย่างที่เราเรียกว่า Seamlessly คือ ให้เนียนที่สุด

ในตอนนี้พันทิปที่เป็นเว็บบอร์ดเดิม มีบล็อกที่ทำให้สมาชิกแต่ละคนสามารถเข้าไปแสดงตัวตนของตัวเองได้ มีเว็บ Friend Frog ที่เป็น Social Networking เพื่อให้สมาชิกทำความรู้จักกับคนอื่นๆ ที่อยู่ในชุมชนเดียวกันได้ง่ายขึ้น และเรามี Pantown ที่เป็นเว็บบอร์ดเล็กๆ สำหรับพวกที่มีความสนใจเฉพาะทาง

สิ่งที่ผมต้องการคือทำอย่างไรให้บริการทั้ง 4 อย่างนี้สามารถเข้ารวมกันได้อย่างกลมกลืนและเนียนที่สุด ประเภทนี้ภาพว่าเป็นเว็บเดียว และเป็นเว็บคอมมูนิตี้ที่พอเข้าไปแล้วได้ครบทุกความต้องการ มีเว็บบอร์ดที่ให้ความรู้ มีส่วนที่สามารถติดต่อและทำความรู้จักกับเพื่อนๆ ซึ่งปัจจุบันนี้ทำได้แต่ยังไม่กลมกลืนหรือเนียนเท่าที่ตนเอง

TD