

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ของกลุ่มเยาวชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร
Cyber Bullying in Public of Youth in the Bangkok Area

Received 4 July, 2022

ธัมมัญญิตตา อยู่เจริญ⁴

Revised 16 September, 2022

Tammattitta Yoochareon²

Accepted 21 September, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพระยะที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษามูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ 2. ศึกษาวิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ 3. ศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และ 4. ศึกษาแนวทางในการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ถูกรบกวนจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ผ่านมุมมองของผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้นจำนวน 16 คน ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ผลการวิจัยสรุปว่า

1. มูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ พบว่า สาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ มาจากเรื่องของความไม่พึงพอใจซึ่งกันและกันและไม่ชอบพอกัน หมั่นใส่ความคิดเห็นไม่ตรงกัน อิจฉา และขัดแย้งทางผลประโยชน์ทั้งหมดนี้คือเหตุให้เกิด

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพฯ ประเทศไทย

E-mail: tammattitta.yoo@kbu.ac.th

² Assistant Professor Dr., Lecturer of Faculty of Psychology, Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand.

การโพสต์ประจาน ต่ำทอ ดิสเครดิตให้อีกฝ่ายได้รับความเสียหายทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อีกทั้งยังพบว่าการกระทำด้วยความศรัทธาคณะเองก็เป็นมูลเหตุจูงใจได้เช่นกัน อาทิ ทำแล้วสนุก ต้องการแซว ล้อเลียน จนบานปลาย ทำให้อีกฝ่าย เสื่อมเสียชื่อเสียง ได้รับผลกระทบจากการขาดสติ การทำไปด้วยความศรัทธาคณะเองและความรู้เท่าไม่ถึงการณ์

2. วิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งจะกระทำได้ตาม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การกลั่นแกล้งทางวาจา 2) การกลั่นแกล้งทางสังคม และ 3) การทำ ลามกอนาจาร

3. ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ แบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง (ผู้ถูกกระทำ) มิติที่ 2 ผลกระทบที่ ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อตัวของผู้กลั่นแกล้ง (ผู้กระทำ) และมิติที่ 3 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะ ออนไลน์ส่งผลต่อสังคม

4. ศึกษาแนวทางในการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาสภาพจิตใจของ ผู้ถูกกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ แบ่งออกเป็น 2 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 แนวทางในการป้องกันผู้ถูกกระทำจากการกลั่นแกล้งบน พื้นที่สาธารณะออนไลน์ และมิติที่ 2 แนวทางในการแก้ไขและเยียวยาสภาพ จิตใจของผู้ถูกกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ซึ่งเป็น แนวทางในการแก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจเมื่อถูกกลั่นแกล้งหรือตกเป็นเหยื่อ จากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ประกอบด้วย 5 แนวทางหลัก ได้แก่ อาศัยหลักการทางด้านจิตวิทยา อาศัยหลักการทางด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลใกล้ชิด อาศัยหลักการทางด้านศาสนา การให้ความคุ้มครองด้าน งานระบบและเทคโนโลยี และการให้ความคุ้มครองตามหลักกฎหมาย

คำสำคัญ: การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์, การเยียวยาสภาพจิตใจ, การวิจัยเชิงคุณภาพ

Abstract

This qualitative research features interviews with experts with the purpose of exploring the following; 1. The motivation or factors that cause cyber bullying, 2. The methods or processes of cyber bullying, 3. The effects of cyber bullying, and 4. The guidelines of protections, corrections and mental healing of cyberbullied victims. This particular study has been based on the opinions of experts providing essential information, from both the government and private sectors in Bangkok. A total of 16 persons were engaged through in-depth interviews.

The conclusion of this research is as follows:

1. The motivations, factors, or reasons which cause cyber bullying are discontent, dislike, hatred, disagreement, jealousy, as well as conflict of interest. All of the aforementioned factors lead to humiliating online posts, cursing, discrediting, all of which create both physical and mental damage. Moreover, the playing of pranks is also found to be a motivation, for example, teasing, mocking, which, in turn, cause the loss of reputation of others, unconsciousness, impetuosity, and ignorance.

2. The methods or processes of bullying are mainly observed in three components: 1) Verbal bullying 2) Social bullying and 3) Indecent bullying.

3. The effects of cyber bullying are divided into three dimensions. The first represents the effect of cyber bullying on victims, the second dimension is the effect of cyber bullying on the bully himself or herself, and the third dimension reflects the effect of cyber bullying on society.

4. The study of the guidelines of protections, remedies, and mental health healings of cyber bullied victims is divided into

two dimensions as follows: The first dimension is a guideline of protection for cyber bullied victims. The second dimension is a guideline of remedies and mental healing for cyber bullied victims. This guideline is to remedy and heal victims' mental health when they are bullied or fall prey to cyber bullying. This guideline consists of the following five main areas: Psychological principles, Relationships with close friends, Religious principles, Protection of system and technology and Legal protection.

Keywords: Cyber bullying, Mental health healing, Qualitative research

บทนำ

ปัญหาเด็กและเยาวชนถูกกลั่นแกล้งในสถานศึกษานั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาช้านานในสังคมไทยแต่ปัจจุบันพฤติกรรมการกลั่นแกล้งในสังคมของเด็กและเยาวชนได้มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากวิวัฒนาการทางการสื่อสารของมนุษย์ได้พัฒนาเข้าสู่ยุคของสังคมออนไลน์ การกลั่นแกล้งทางกายภาพในอดีตจึงเปลี่ยนแปลงไปเป็นการกลั่นแกล้งออนไลน์ (Cyber bullying) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell phone) ระบบส่งข้อความทันที (Instant messaging) หรือผ่านโปรแกรมต่างๆ ในสังคมออนไลน์ (Social networking) อาทิ Line Facebook Twitter และ Instagram เป็นต้น สื่อต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางเทคโนโลยี และการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย สามารถเผยแพร่ในวงกว้าง ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ส่งผลให้พฤติกรรมการกลั่นแกล้งของเด็กและเยาวชนขยายขอบเขตออกไปนอกสถานศึกษา เด็กและเยาวชนจึงอาจเผชิญกับการถูกกลั่นแกล้งออนไลน์ได้ในทุกที่ ทุกเวลา ไม่เว้นแม้กระทั่งในเคหสถานส่วนบุคคล (เมธินี สุวรรณกิจ, 2560) ข้อมูลจากงานวิจัยในสังคมไทยสะท้อนให้เห็นว่าการใช้สื่อออนไลน์ ได้แก่ การใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ แชท การเล่นเกม และการดูอนไลน์ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมความรุนแรงในเยาวชน ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่สำคัญเพราะว่าเด็กและเยาวชนไทยในปัจจุบันใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 82.2 และใช้โทรศัพท์มือถือร้อยละ 82.0 (บุญเสริม หุตะแพทย์ และคณะ, 2552)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หรือการกลั่นแกล้งรังแกออนไลน์ (Cyber bullying) หมายถึง การสื่อสารด้วยการส่งข้อมูลทางออนไลน์ในลักษณะต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพ ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะเจาะจงทางสื่อออนไลน์ โดยมุ่งส่งผลกระทบต่อจิตใจต่อผู้ถูกรังแก (คณาธิป ทองรวีวงศ์, 2558) ในขณะเดียวกัน Tokunaga (2010, อ้างถึงใน พิมพ์วัลย์ บุญมงคล และคณะ, 2558) กล่าวว่า Cyber bullying หมายถึง พฤติกรรมใดๆ โดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่กระทำซ้ำๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลและประกอบด้วย การส่งข้อความที่มีลักษณะต่อต้านหรือก้าวร้าวและมีเจตนาทำให้ผู้อื่นรับความเสียหายหรือความไม่สบายใจ การกลั่นแกล้งออนไลน์ อาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต และปัญหาทางอารมณ์ของผู้ถูกรังแก เช่น โรคซึมเศร้า ความพึงพอใจในตัวเองต่ำ โรคกังวลต่อการเข้าสังคม และโรคสมาธิสั้น เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ ทักษะ และพัฒนาการทางการศึกษาของเด็กและเยาวชน นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่าในระยะยาวเด็กและเยาวชนที่ถูกกลั่นแกล้งออนไลน์มีโอกาสเกิดปัญหาด้านสุขภาพสูง (สุภาวดี เจริญวานิช, 2560) ผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นผลที่ไม่ดีตามมาทั้งแก่ตัวผู้กระทำและผู้ถูกรังแก ซึ่งอาจส่งผลให้ครอบครัว รวมถึงสังคมอาจเกิดปัญหาตามมาและยากที่จะแก้ไข หากปล่อยผ่านไปโดยไม่ได้รับการแก้ไข (ฤทัยชนนี สิทธิชัย และ ฉันทยากร ตุดแก้ว, 2560) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปองกมล สุรัตน์ (2561) พบว่า การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ คือ การเล่นอย่างหนึ่งที่เพื่อนกระทำต่อเพื่อนได้ ไม่ใช่เรื่องผิดปกติซึ่งเป็นทัศนคติที่น่ากังวลอย่างยิ่ง และยังส่งผลกระทบต่อ 6 ประการ ได้แก่ 1) เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดโรคซึมเศร้า 2) ทำให้เยาวชนตัดสินใจฆ่าตัวตาย 3) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึก ได้แก่ เครียด เศร้า หวาดระแวง และอับอาย 4) ผลกระทบทางสังคม ได้แก่ ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง 5) ทำให้แยกตัวออกจากสังคม และ 6) ปัญหาด้านการเรียน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบในเชิงลึกที่ส่งต่อสภาพจิตใจรวมถึง แนวทางการป้องกันและแก้ไขในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และแนวคิดส่วนบุคคลที่เป็นรายละเอียดเชิงพรรณนา เจาะลึกและตรงประเด็น (ชาย โพธิสิตา, 2554) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ โดยระยะที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ อาทิ จิตแพทย์ นักจิตวิทยา ผู้บำบัด ผู้ดูแล อาจารย์ที่ปรึกษา และนักกฎหมาย และระยะที่ 2 สัมภาษณ์ผู้ที่ถูกรักษา (ผู้ถูกกลั่นแกล้ง) โดยเลือกศึกษากับกลุ่มเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกลุ่มที่ได้รับสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกเขตของพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้โดยง่าย ที่ต้องรับและเผชิญกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทุกๆ วัน จึงจัดเป็นกลุ่มเปราะบาง ผู้วิจัยให้ความสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านวิธีการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary research) อาทิ หนังสือ ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ทั้งของประเทศไทย และต่างประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับสาเหตุ รูปแบบ พฤติกรรม ผลกระทบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ตลอดจนแนวทางในการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ถูกรักษาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน ให้สามารถรับมือกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรู้เท่าทันสื่อต่างๆ ในยุค Thailand 4.0 ได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษามูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์
2. เพื่อศึกษาวิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์
3. เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

4. เพื่อศึกษาแนวทางในการป้องกัน แก้อั้ว และเยียวยาสภาพจิตใจของ ผู้ถูกกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

วิธีการศึกษาและเครื่องมือในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในลักษณะของการบรรยาย (Descriptive method) มีขั้นตอนการศึกษา 2 วิธี ได้แก่ (1) การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความวิชาการ บทความวิจัย รายงานวิจัยตลอดจนเอกสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ไปจนถึงการใช้เป็นแหล่งอ้างอิงเพื่อประกอบการอภิปรายผล (2) การเก็บข้อมูลภาคสนาม เป็นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัย การสังเกต (Observation) และการจดบันทึก (Note-taking) เพื่อนำมาใช้บรรยายและอภิปรายผล บนกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้แก่ จากการศึกษาเอกสาร (Documentary) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสังเกต (Observation) และการจดบันทึก (Note-taking)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ เจาะจงเลือกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย จิตแพทย์ นักจิตวิทยา และผู้บำบัดผู้ดูแล 2. กลุ่มครอบครัว สถานศึกษาและบุคคลใกล้ชิด ประกอบด้วย พ่อแม่ ผู้ปกครองและอาจารย์ที่ปรึกษา และ 3. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป ประกอบด้วย นักกฎหมายและผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ จากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้วิธีการเลือกแบบสโนว์บอล หรือแบบลูกโซ่ (Snow ball or chain sampling) คือ การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในลักษณะแบบต่อเนื่อง โดยที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 จะเป็นผู้ให้คำแนะนำในการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนถัดไป โดยมีการแนะนำต่อไปจนกระทั่งได้ขนาดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญครบตามจำนวนที่ผู้วิจัยกำหนดจนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัว และได้

ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยเป็นโครงการวิจัยในมนุษย์แบบเร่งรัด (Expedited review) มีเลขที่รับรองโครงการ R010/63P วันที่รับรองเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2563 ผู้วิจัยคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยและการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์โดยคำนึงถึงความสมัครใจในการให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย และระหว่างการสัมภาษณ์หากผู้วิจัยไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลก็สามารถที่จะปฏิเสธหรือออกจากกรวิจัยได้ตลอด โดยไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อตัวผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้อธิบายจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ และผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนการบันทึกเทป และให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลงนามในหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยฯ สำหรับอาสาสมัครอายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (Informed consent form) เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปทำการถอดเทปถอดความและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง และพัฒนาเครื่องมือมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา และเอกสารวิชาการต่างๆ เพื่อมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างข้อคำถาม
2. ดำเนินการสร้างและพัฒนาข้อคำถามในการสัมภาษณ์
3. พิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย จิตแพทย์ นักจิตวิทยา และนักกฎหมายในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยประเมินข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์ คำถามวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปเพื่อนำมาใช้ในการสัมภาษณ์ (ภัทรพร เกษสังค์, 2559) แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ปัจจัยส่วน

บุคคล จำนวน 6 ข้อ และตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ จำนวน 4 ข้อใหญ่ 10 ข้อย่อย ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ ได้แก่

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

Q₁ : ขออนุญาตสอบถามค่ะ คุณคิดว่าการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์สาเหตุหลักๆ เกิดจากอะไรคะ

Q₂ : ท่านคิดว่าการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์มีลักษณะอย่างไร

Q₃ : ท่านคิดว่าผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งอย่างไร

Q₄ : ท่านมีแนวทางในการป้องกันและแก้ไขการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์อย่างไร

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไขและนำมาทดลองใช้ (Try out) สัมภาษณ์กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างหรือสัมภาษณ์แบบชี้แนะ เพื่อที่จะนำสภาพปัญหาหรือข้อบกพร่องของแบบสัมภาษณ์ไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนจะนำไปใช้ในการดำเนินการระดมการสัมภาษณ์จริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นคำถามการวิจัยมากที่สุด เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับแนวคิดและวัตถุประสงค์การวิจัย หรือจนกว่าข้อมูลจะอยู่ในสถานะอิ่มตัว (Saturated data) กล่าวคือ เมื่อไม่มีข้อมูลใดๆ ที่ได้รับจากหน่วยตัวอย่างที่เพิ่มเข้าไป มีลักษณะแปลกใหม่ไปกว่าข้อมูลที่เคยได้รับจากหน่วยตัวอย่างเดิมจึงยุติการเลือกผู้ให้ข้อมูล (องอาจ นัยพัฒน์, 2551, น. 139) Glaser and Strauss (1967) แนะนำว่าข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย

เชิงคุณภาพควรมีความอิมตัวของข้อมูล (ข้อมูลมีความซ้ำซ้อนกัน) จึงจะถือว่าเป็นขนาดของผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม ในขณะที่ Creswell (1998) แนะนำว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีประมาณ 5-25 คน ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้เชี่ยวชาญ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มวิชาชีพที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย จิตแพทย์ นักจิตวิทยา และผู้บำบัดผู้ดูแล จำนวน 6 คน 2. กลุ่มครอบครัว สถานศึกษาและบุคคลใกล้ชิด ประกอบด้วย พ่อแม่ ผู้ปกครองและอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 5 คนและ 3. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป ประกอบด้วย นักกฎหมาย และผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ฯ จากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 16 คน

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

1. แนวคิดทฤษฎีกิจวัตรประจำวันกับการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

การถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ของเยาวชนเป็นพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ประเภทหนึ่ง แม้จะไม่ใช่อาชญากรรมร้ายแรงแต่ในบางกรณีอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพได้ การวิเคราะห์เหยื่อทางอินเทอร์เน็ตจึงนำแนวคิดทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine activity theory) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ทางอาชญาวิทยาอย่างแพร่หลาย พัฒนาโดย Cohen and Felson (1979) อธิบายว่า กิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวันนั้นเปิดโอกาสให้คนที่จะกระทำผิดมองเห็นความเสี่ยงที่จะโดนจับได้ หรือคุ้มค่างับการเสี่ยงลงมือกระทำผิด (Khruakham 2015) จากแนวคิดของ กนกอร จันยมิตร และ กัญญ์ฐิตา ศรีภา (2563) พบว่า องค์ประกอบในทฤษฎีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เด็กจะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ดังนี้ 1) เหยื่อที่เหมาะสม (Suitable target) เด็กและวัยรุ่นมีรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ที่เสี่ยงต่อการเป็นเหยื่อทางอินเทอร์เน็ตในลักษณะที่เหยื่อมีส่วนในการกระตุ้น (Provocative victims) และจงใจให้เกิดอาชญากรรม (Precipitate victims)

2) ขาดการดูแลของผู้ดูแล (Absence of capable guardian) ผู้ปกครองไม่มีการตั้งกฎเกณฑ์หรือมีแต่ไม่สามารถกำกับติดตามการใช้สื่อออนไลน์ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ได้ เด็กและวัยรุ่นเข้าถึงออนไลน์ง่ายและสะดวกมีการใช้สื่อออนไลน์มากเป็นวิถีปกติ และ 3) แรงจูงใจของผู้กระทำ (Motivated offender) คือ ผู้กระทำมีแรงจูงใจ สามารถทำแบบนิรนาม ทำได้ง่ายสะดวกและไม่ต้องเผชิญหน้า ทำให้ติดตามเอาผิดได้ยาก แต่หากเป็นการกระทำของคนรู้จัก เช่น เพื่อนเก่า เพื่อนที่โกรธกัน คนรู้จักแต่ไม่สนิทถึงขั้นเป็นเพื่อน แรงจูงใจอาจเป็นการโต้ตอบแก้แค้น หวังผลให้เหยื่อเกิดความเดือดร้อน เสียหาย อับอาย

2. แนวคิดทฤษฎีความกดดันทั่วไปกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่เกิดจากการถูกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

การถูกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์นั้นเป็นพฤติกรรมที่เด็กและเยาวชนถูกกระทำผ่านทางไซเบอร์อย่างซ้ำๆ ทำให้เด็กและเยาวชนต้องเผชิญหน้ากับความกดดันอย่างต่อเนื่อง ตามทฤษฎีของ Agnew (2001) ความกดดันทั่วไป คือ การเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายหรือเหตุการณ์ที่ไม่ชอบการถูกทำร้ายร่างกายและจิตใจ การถูกรังแกทำให้เด็กและเยาวชนเกิดความเจ็บปวด ต้องทนทุกข์ทรมานจากสิ่งที่ไม่ชอบหรือไม่พึงประสงค์ การถูกรังแกในครั้งแรกๆ ผู้ถูกรังแกอาจจะอดทนอดกลั้น โกรธ โมโห หงุดหงิด หรืออับอาย แต่การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์นั้นเป็นการถูกลั่นแกล้งแบบซ้ำๆ จนทำให้ผู้ถูกลั่นแกล้งบางรายเปลี่ยนจากความอดกลั้นเป็นการอยากแก้แค้นหรือระบายความคับแค้น อาจจะมีการตอบโต้กลับหรือไปกลั่นแกล้งผู้อื่น แต่ถ้าหากเด็กและเยาวชนบางคนถูกกระทำแล้วเกิดสภาวะอารมณ์ที่หดหู่ หมดหวัง ซึ่งอารมณ์เหล่านี้ จะนำไปสู่พฤติกรรมการทำร้ายตนเองหรือมีการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมอาชญากรรมได้ เช่น การใช้ความรุนแรงทำร้ายผู้อื่น การเสพสารเสพติด เป็นต้น (Khruakham, 2015)

3. แนวคิดทฤษฎีจิตวิเคราะห์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis theory) เป็นทฤษฎีอาชญาวิทยาแนวจิตวิทยา มุ่งค้นหาสาเหตุของอาชญากรรมเน้นไปที่ด้านจิตใจของบุคคลเป็นปัจจัยหลัก ทฤษฎีนี้ถูกนำเสนอโดย ซิกมุนด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องของตัวกำหนดทางจิตใจที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมต่างๆ รวมทั้งพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้วย โดยความขัดแย้งภายในจิตใจของบุคคลจะมีผลต่อสภาพทางจิต ทั้งในส่วนที่เป็นจิตที่รู้สำนึกและจิตไร้สำนึก ความขัดแย้งในใจทำให้บุคคลมีความทุกข์ทรมานต่อความตึงเครียดและเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลจะมีโอกาสเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนเพื่อหลีกเลี่ยงความทุกข์ทรมานดังกล่าว (กนกอร จันยมิตร และ กัญญ์ฐิตา ศรีภา, 2563) จากทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ (Freud, 1964) เชื่อว่าโครงสร้างของบุคลิกภาพของมนุษย์นั้นเกิดจากพลังงานสามระดับได้แก่ Id, Ego และ Superego สามารถอธิบายได้ดังนี้ 1) Id คือ พลังงานส่วนที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด ทั้งความอยาก ความต้องการ กิเลส ตัณหา รวมไปถึงสัญชาตญาณทั้งหลายที่สิ่งมีชีวิตพึงมี เป็นพลังที่มีเพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจ โดยพลังส่วนนี้จะไม่คำนึงถึงความถูกต้องหรือเหตุผลของความเป็นจริง 2) Ego คือ พลังงานส่วนของความรู้และความเข้าใจการใช้เหตุผล การดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย และการแสวงหาวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของอดีตโดยที่ไม่ไปขัดกับสิ่งที่ซูเปอร์อีโก้กำหนดไว้ และ 3) Superego คือ พลังงานส่วนที่เกิดจากการเรียนรู้ถึงกฎระเบียบ กติกา กฎหมาย ศีลธรรมเป็นส่วนที่คอยเตือนบุคคลให้รู้ว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด หากมีการพัฒนาที่ผิดปกติก่อให้เกิดการเสียสมดุลทำให้การทำงานของจิตใต้สำนึกนั้นเสียไปนำไปสู่พฤติกรรมเบี่ยงเบน เมื่อเด็กและเยาวชนถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงทำให้แต่ละบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมแตกต่างกันไป พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่างๆ ที่แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความไม่สมดุลโดย Superego ที่มาจากการอบรมเลี้ยงดูเข้มแข็งแรงมากไปก็จะเป็นคนเก็บกดหรือหวาดระแวง แต่หากมี Superego ที่อ่อนแอก็จะทำให้กลายเป็นคนที่ไม่มีความรู้สึกผิดชอบ

ชั่วดี (Khruakham, 2015) เช่น กรณีวัยรุ่นบางคนถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่
สาธารณะออนไลน์ ส่งผลให้ Id ที่ตอบสนองความต้องการและสัญชาตญาณดิบ
สูงเกินกว่าที่ Superego จะควบคุมได้ ส่งผลให้ Ego เบี่ยงเบนไปทาง Id
มากกว่า บุคคลนั้นก็จะไม่สามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้ทำให้สถานการณ์
เลวร้ายจนไม่สามารถอดกลั้นได้ต่อไป จึงแสดงพฤติกรรมเกรี้ยวกราด อยากแก้
แค้น ขาดสติ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ จึงนำไปสู่พฤติกรรมการกลั่นแกล้งรังแก
บุคคลอื่น

4. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมนี้ เป็นแนวคิดของ อัลเบิร์ต แบนดูรา
(Bandura 1977, อ้างถึงใน ภทรธิดา ผลงาม, 2544) ซึ่งมีความเชื่อว่าพฤติกรรม
มนุษย์ นอกเหนือจากปฏิกิริยาสะท้อนเบื้องต้นแล้ว เกิดจากการเรียนรู้ทั้งสิ้น
และการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่เหล่านั้นสามารถเรียนรู้ได้โดยประสบการณ์ตรง
หรือไม่ก็โดยการสังเกตองค์ประกอบทางชีววิทยามีบทบาทสำคัญในกระบวนการ
เรียนรู้โดยพฤติกรรม นั่นก็คือ องค์ประกอบในตัวบุคคล มีบทบาทสำคัญใน
การเรียนรู้พฤติกรรม ในการอธิบายกระบวนการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ ผ่าน
การใส่ใจ เก็บจำ กระทำ และภูมิใจ ซึ่งหากเยาวชนเรียนรู้วิธีการกลั่นแกล้งบน
พื้นที่สาธารณะออนไลน์มาจากตัวแบบไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเพื่อน หรือบุคคลใกล้ชิด
ก็อาจส่งผลให้เยาวชนกระทำการพฤติกรรมนั้นตามตัวแบบที่ได้รับและเกิดการกลั่น
แกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ตามที่ตัวแบบกระทำไว้

ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาเรียบเรียงข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา
จำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 มูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะ
ออนไลน์

ส่วนที่ 2 วิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

ส่วนที่ 3 ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

ส่วนที่ 4 แนวทางในการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ถูกรังแกจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

1) มูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า สาเหตุหลักๆ ที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ มาจากเรื่องของความ ไม่พึงพอใจซึ่งกันและกัน ไม่ชอบพอกัน หมั่นไส้ ความคิดเห็นไม่ตรงกัน อิจฉา และขัดแย้งกันทางผลประโยชน์ เป็นเหตุให้เกิดการโศสประจาน ด่าทอ ดิสเครดิตให้อีกฝ่ายได้รับความเสียหาย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อีกทั้งยังพบว่า การทำด้วยความคึกคะนองก็เป็นมูลเหตุจูงใจได้เหมือนกัน อาทิ ทำแล้วสนุก ต้องการแฉว ล้อเลียน จนบานปลาย กลายเป็นทำให้อีกฝ่ายเสื่อมเสียชื่อเสียงได้รับผลกระทบจากการขาดสติ ทำไปด้วยความคึกคะนอง และรู้เท่าไม่ถึงการณ์ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 5, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2564) กล่าวว่า

“สาเหตุของคนที่เราอยากจะแสดงความรู้สึกของเราต่อคนอื่น ซึ่งอาจจะเกิดจากเขาไม่พอใจนะคะ ความไม่พอใจตรงนี้อาจจะหมายถึงไม่ชอบกันเป็นการส่วนตัว หรือไม่ชอบในภาพที่พฤติกรรมที่เขาแสดงออก”

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกอร จันยมิตรี และกัญญ์ฐิตา ศรีภา (2563) ได้อธิบายถึง สาเหตุของการถูกกลั่นแกล้งไว้ว่า สาเหตุของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ มักจะเกิดจากความไม่ชอบหรือไม่พอใจเพื่อน และมาจากเรื่องส่วนตัว เริ่มตั้งแต่หยอกล้อ นินทา ไม่ชอบนิสัย มีจุดเด่นมากกว่าคนอื่น ล้อเลียนขี้ต้อย จนถึงถูกแบนออกจากกลุ่มมักถูกทำลายความรู้สึกกันทางจิตวิทยาโดยใช้วาจา แต่ไม่เอ่ยว่าเป็นชื่อใคร และไม่ได้เปิดเผยตัวตนผ่านการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ อีกปัจจัยหนึ่งก็คือ การเรียกร้องความสนใจ ต้องการเป็นจุดเด่นเป็นที่จับตามองของผู้คนบนโลกเสมือนจริง ต้องการมีตัวตน มีพื้นที่ยื่นในสังคม แต่แสดงออกผิดวิธีโดยไม่รู้ตัว หรืออาจเกิดจากสัมพันธ์ภาพทางสังคมต่ำ ในชีวิตจริงไม่เป็นที่

ยอมรับของสังคม ขาดความรักความอบอุ่นในครอบครัว ปรับตัวต่อผู้คนในสังคมและสภาพแวดล้อมได้ยาก จึงมาปลดปล่อยอารมณ์ผ่านสื่อออนไลน์ แต่ไม่ทราบถึงวิธีการที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงใช้วิธีการ Bully ในการสร้างจุดเด่น สร้างตัวตน หาพื้นที่ยืนสำหรับตัวเองบนโลกเสมือนจริง และปัจจัยสุดท้ายเกิดจากปัญหาทางด้านสุขภาพจิต อาจมีสาเหตุมาจากพันธุกรรมและการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก อาจได้รับการใช้ความรุนแรงในครอบครัวส่งผลให้สมองส่วนอารมณ์ถูกกระตุ้นมากกว่าปกติ เป็นผลให้ขาดการบริหารจัดการอารมณ์ที่ดี ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ขาดการยับยั้งชั่งใจ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกก้าวร้าว เกิดบุคลิกภาพที่แปรปรวน บุคลิกภาพผิดปกติไปจากบุคคลทั่วไป นำไปสู่ภาวะอารมณ์ที่รุนแรง และส่งผลต่อระบบความคิด การตัดสินใจ การแสดงออก และพฤติกรรมที่รุนแรงตามมา สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 15, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2564) กล่าวว่า

“ผมมองว่าสาเหตุหลักๆ น่าจะมาจากเรื่องส่วนตัว อาทิ ความไม่ชอบพอกัน ความขัดแย้ง หรืออาจจะเป็นเรื่องผลประโยชน์ที่มันทับซ้อนกัน จึงส่งผลให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน อาจมาในรูปแบบของการโพสระบายความรู้สึก การโพสเพื่อให้อีกฝ่ายได้รับผลกระทบ ทำให้อับอาย เสื่อมเสียชื่อเสียง หรือดิสเครดิตเพื่อลดความน่าเชื่อถือของอีกฝ่ายลง หรือทำนองอิจฉาไม่อยากเห็นอีกฝ่ายได้ดีกว่า ก็จะมาโพสหรือมาต่อว่า ให้ร้ายป้ายสีกัน หรืออาจจะสนุก คึกคะนอง อยากเรียกร้องความสนใจ ที่ศัพท์วัยรุ่น เรียกว่า “หิวแสง” น่าจะประมาณนี้ครับ”

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปองกมล สุรัตน์, ฐาศุภร์ จันประเสริฐ และ นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2561) พบว่า สถานการณ์ที่เป็นต้นเหตุหรือสาเหตุ น่าจะเป็นต้นเหตุของการรังแกกันผ่านโลกโซเชียลมาจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal conflict) ผู้รังแกไม่ชอบบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมของผู้ถูกรังแก บางเหตุการณ์เกิดขึ้นจากการตกอยู่ในสถานการณ์สุ่มเสี่ยงต่อการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลไม่ตระหนักว่าตนเองอาจถูกกลั่นแกล้งรังแก เช่น การติเม

สุรากับเพื่อนจนขาดสติ และการคุยกับคนแปลกหน้าทางออนไลน์ การหยอกล้อระหว่างเพื่อนด้วยความสนุก คึกคะนอง เอาปมด้อยเพื่อนมาล้อเลียน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าทั้ง 6 องค์ประกอบนั้นเป็นมูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ประกอบด้วย ไม่พอใจซึ่งกันและกัน คึกคะนอง เรียกร้องความสนใจ ต้องการปลดปล่อยอารมณ์ สัมพันธภาพทางสังคมต่ำ และมีปัญหาสุขภาพจิต สะท้อนให้เห็นว่ามูลเหตุของการจูงใจหลักๆ เกิดจากเรื่องส่วนตัวหรือความไม่พอใจไม่ชอบใจ และมีลักษณะหยอกล้อ ล้อเลียน นินทา พุดจาให้ร้ายใส่ร้าย ต่ำทอ พุดจาสื่อเสียจนลูกกลมไปสู่วุฒิกรรมที่เบี่ยงเบนไปและทำให้เด็กที่ถูกกระทำมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ไม่เหมาะสมด้วยการเปลี่ยนจากผู้ถูกกระทำมาเป็นผู้กระทำเสียเองเพื่อแก้แค้นหรือต้องการเอาคืน สอดคล้องกับทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine activity theory) ที่เด็กและเยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงโซเชียลอย่างเป็นปกติวิถี (Cohen & Felson, 1979) จึงส่งผลให้สามารถที่จะทำการการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ได้โดยง่าย โดยไม่ต้องเปิดเผยตัวตนที่แท้จริง

2) วิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

จากบทสัมภาษณ์ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งจะกระทำได้หลักๆ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. การกลั่นแกล้งทางวาจาด้วยการ ต่ำทอ ต่อด่าด้วยถ้อยคำหยาบคาย ทำให้เจ็บช้ำน้ำใจ ล้อเลียนรูปลักษณ์ โปสประจาน นินทา ว่าร้าย ส่งข้อความมาก่อแค้น และใส่ร้ายป้ายสี เป็นต้น 2. การกลั่นแกล้งทางสังคม ประกอบด้วย การสวมรอย แอบใช้ Account ของผู้อื่น แหกข้อมูล เข้าไปใช้ Email หรือ Account ของผู้อื่นในการกระทำที่ไม่สุจริต อาทิ แอบอ้าง นำข้อมูลส่วนบุคคลไปล่อลวง ต้มตุ๋น เรียกทรัพย์ ตกทรัพย์ นำข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ แอบถอดรหัสข้อมูลทางการเงิน และขโมยข้อมูลจากกลุ่ม ไม่ให้เข้ากลุ่ม (Block) ทำให้เพื่อน คนใกล้ชิดเข้าใจผิด ปิดกั้นไม่ให้เข้ากลุ่ม ตัดสัมพันธภาพทางสังคม เป็นต้น และ 3. การทำลามกอนาจาร ประกอบด้วย การตัดต่อและเผยแพร่ภาพโป๊เปลือยของผู้อื่น ทำให้อับอาย

เสียมเสียชื่อเสียง (Blackmail) คุกคามทางไซเบอร์ การเผยแพร่และการล่อลวง ให้เปิดเผยข้อมูล และการส่งสิ่งที่มีความล่อแหลมทางเพศมาให้ (โจรขงลับ) เป็นต้น ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นนี้ล้วนเป็นวิธีการหรือ กระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่นิยม และกระทำโดยง่าย ผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยไม่ต้องเปิดเผยตัวตนและแหล่งที่มาของผู้กระทำซึ่ง แสดงออกทั้งการระบายอารมณ์ การทำร้ายผู้อื่นผ่านทางคีย์บอร์ดด้วยการพิมพ์ ว่าร้าย ตำหนอ ด้วยความสะใจ หรืออาจแอบอ้างสวมรอย แสกข้อมูลของผู้อื่น แอบอ้างตัวตน นำไปสู่การโจรกรรมทางคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับบท สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 9, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2564) กล่าวว่า

“มีหลายอย่าง แต่ที่เห็นชัดเจน คือ การประจานกัน ใช้ คำพูดที่หยาบคาย หรือว่าตำหนอ เป็นการขู่ทำร้าย มีการคุกคามทางเพศ อาจจะ มีตรงนี้ด้วย บังคับให้แสดงพฤติกรรมเกี่ยวกับทางเพศคะ ทางกล้องหรือว่าวิดีโอ ออนไลน์ หรือเอาคลิปอาจารย์ของคนอื่นไปเผยแพร่คะ ให้ถอดเสื้อผ้า บังคับให้ ไปเปลื้องแล้วอัปโหลดวิดีโอ มีการแฉ มีการ Blackmail กันออกมา ช่มชู้ และ อาจจะมีการแอบอ้างตัวตนด้วย แอบอ้างตัวตนที่เห็นในปัจจุบัน ก็คือ เหมือน การสร้าง Account ปลอมแล้วหลอกผู้อื่นต่อ เอรูบของคนอื่นมาทำ Profile ทักไปคุย ขอยืมเงินหลอกหลวงคะ แอบอ้างเป็นคนอื่นที่ไม่ใช่ตัวเองไปหลอกให้ เขาโอนเงินให้ หรือไม่ก็คือ ไม่มั่นใจในตัวเองเท่าไร ก็เลยเอารูบของคนอื่นที่ดูดี มาสร้างเป็น Profile ของตัวเองอาจจะคุยกับผู้หญิง คุยกับผู้ชายที่ตัวเองชื่นชอบ ค่ะเหมือนสร้างรูปปลอมขึ้นมา มีอีกอย่างก็คือสร้างกลุ่มใน Social หรือกลุ่มใน Facebook หรือกลุ่มอะไรสักอย่างที่โจมตีเฉพาะคน เช่น การตั้งกลุ่มที่ Bully ดารา หรือนักร้องที่ตนไม่ชอบนะคะ เหมือนสร้างกระทุ้มาตำ สร้างเป็นกลุ่ม เหมือนคอยจับผิดโดยใช้คำหยาบคายเป็นกลุ่มคนที่มีทัศนคติเดียวกันที่ไม่ชอบ คนๆ หนึ่งเหมือนกันมาร่วมกันโจมตีบุคคลคนนั้น”

ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ทรงเกียรติ จรัสสันติจิต (2560) ได้ ศึกษาเรื่อง Cyberbullying: ถ้ารักฉัน อย่ารังแกฉัน ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุ ส่วนใหญ่เกิดจากเพื่อนไม่ชอบหน้า อิจฉากันและใช้อุปกรณ์กลั่นแกล้งผ่าน

อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์ ด้วยการโพสต์ข้อความ ตำหนอ และโพสภาพนารจารย์ทางเพศ เพือทำให้อุกรณ์เกิดความอับอาย ความม่ันใจในตัวเอง ตำงานนำไปสู่การฆ่าตัวตาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชาญวิทย์ พรนภดล (2561) กล่าวว้า รูปแบบการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ มีรูปแบบ ดังนี้ 1) ล้อเลียนใส่ร้าย พุดจาหยาบคาย ชูทำร้าย โดยผ่านทางแชท Facebook หรือ Line โดยมีการโพสต์ประจานให้เหยื่อได้รับความอับอายหรืออาจจะเป็นในลักษณะชูทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำโจมตีให้เหยื่อเกิดความเสียหายในรูปแบบต่างๆ 2) หลอกหลวง โดยมีทั้งการหลอกให้เหยื่อโอนเงินไปให้ หรือนัดเด็กผู้ชายหรือเด็กผู้หญิงให้มาเจอเพื่อที่จะหลอกให้มามีเพศสัมพันธ์ หรือทำอนารจารย์ต่างๆ 3) ประจาน เป็นการนำภาพของเหยื่อมาตัดต่อให้เกิดความเสียหาย หรือนำภาพลับ เช่น ไปแอบถ่ายภาพการทำธุระในห้องน้ำของเหยื่อแล้วนำมาเปิดเผยประจาน ผ่านทางออนไลน์ การนำคลิปมาตัดต่อแล้วเผยแพร่ เพือให้เหยื่อเกิดความเสียหายอับอายต่างๆ ซึ่งเคยมีกรณีที่น่าเศร้าที่เกิดขึ้นทั้งในและต่างประเทศที่เด็กซึ่งตกเป็นเหยื่อเกิดความอับอายมากจากการโดนประจานจนกระทั่งไปทำร้ายตัวเองหรือถึงขนาดไปฆ่าตัวตายก็มี 4) แอบอ้างที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ก็คือ การสวมรอยแอบอ้างโดยการสวมรอยขโมยรูปของเหยื่อไปตั้งโปรไฟล์ของ Facebook อีกอันหนึ่ง แล้วมีการโพสตีใน Facebook นั้นๆ เป็นข้อความ รูปภาพคลิปในรูปแบบต่างๆ ซึ่งมีทั้งการหลอกหลวงขอเงิน การให้ร้ายผู้อื่น การโจมตีสถาบัน และ 5) คุกคามทางเพศ โดยการส่งภาพโป๊หรือคลิปวิดีโอลามกมาให้โดยที่ผู้รับไม่ได้มีความต้องการ หรือการนำภาพของเหยื่อไปตัดต่อเป็นภาพโป๊เปลือยแล้วนำไปแชร์ส่งหรือกันในโลกออนไลน์

3) ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง (ผู้ถูกรกระทำ)

มติที่ 2 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลกระทบต่อตัวของผู้กลั่นแกล้ง (ผู้กระทำ)

มติที่ 3 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลกระทบต่อสังคม

3.1) ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง

สามารถประเมินผลองค์ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูก กลั่นแกล้ง (ผู้ถูกระทำ) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1.1 ผลกระทบต่อจิตใจ ส่งผลให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งเอง (ผู้ถูกระทำ) เกิดความไม่สบายใจ เสียใจ เศร้า หดหู่ ส่งผลกระทบจนเกิดเป็นสภาวะซึมเศร้า มองตัวเองตกต่ำ การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่เป็นตัวของตัวเอง สูญเสียความเป็นตัวตน อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตที่รุนแรงตามมาในอนาคต

3.1.2 ผลกระทบต่อร่างกาย ส่งผลให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง กินไม่ได้ นอนไม่หลับ ไม่อยากทำอะไร ไม่อยากไปไหน ไม่อยาก ไปเรียน ไม่อยากไปทำงาน ส่งผลเสียต่อสุขภาพกาย หากสะสมไว้ระยะยาว หรือได้รับการกลั่นแกล้งที่รุนแรงและหนักหน่วงอาจส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้า และเกิดการพยายามฆ่าตัวตายได้ในที่สุด

3.1.3 ผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง ส่งผลให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง แยกตัวออกจากสังคม เนื่องจากได้รับการล้อเลียน ทำให้ เสื่อมเสียชื่อเสียง ทำให้ อับอาย ไม่กล้าเผชิญหน้ากับผู้อื่น แยกตัวออกจากสังคม ไม่ต้องการสูงส่ง หรือ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เกือบตัว กลัว และไม่ไว้วางใจบุคคลรอบข้าง

3.1.4 ผลกระทบต่อทรัพย์สิน ส่งผลให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งสูญเสียเงิน และทรัพย์สินต่างๆ จากการถูกแฮก ข้อมูลการโจรกรรมข้อมูลทางออนไลน์ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 1, สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2564) กล่าวว่า

“ส่งผลกระทบต่อจิตใจของเขาโดยตรงนะคะ ทำให้เขามีความรู้สึกว่า ทำไม่ต้องมาแกล้ง ทำไม่ฉันต้องโดนแบบนี้ ทำไมคนอื่นไม่โดนก็มันจะคิดซ้ำๆ วนๆ ทำให้การดำเนินชีวิตของเขามันรู้สึกไม่อยากทำต่อละ”

สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 13, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2564) กล่าวว่า

“เท่าที่สังเกตน้องจะเก็บตัว ไม่ค่อยเข้าสังคม ไม่พูดคุยกับคนในบ้าน ไม่กิน ไม่นอน บางทีก็มีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว บางทีก็เหม่อลอย ลึกลับ เค้าวคงเสียใจ อืมมม.....ไม่ เค้าวไม่ได้เล่าแม่อะนะ เนี่ยะเท่าที่แม่สังเกต”

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปองกมล สุรัตน์ (2561) พบว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อความรู้สึก กรณีศึกษาทั้ง 8 ราย ได้รับผลกระทบจากจิตใจทั้งสิ้น ไม่ว่าจะ เป็น โรคเครียด เศร้า หวาดระแวง อับอาย ไม่มีความสุข ไม่สบายใจ และเจ็บปวด ในกรณีที่การรังแกผ่านโลกไซเบอร์มีการเผยแพร่ข้อมูลความลับที่น่าอับอายของผู้ถูกรังแกหรือเกิดการใส่ร้ายป้ายสี สร้างข่าวลือ ก็ส่งผลทำให้ผู้ถูกรังแกเสื่อมเสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์เสียหาย ถูกคนรอบข้าง หรือคนในวงสังคมเกลียดชัง ถูกดูถูกแคลน การวิจัยในครั้งนี้พบกรณีศึกษารายหนึ่ง ที่ตัดสินใจฆ่าตัวตาย เพราะถูกทำร้ายร่างกายในโลกจริงซ้ำๆ เป็นหลัก และถูกข่มขู่ กีดกันจากสังคมออนไลน์ จนกระทั่งทนต่อความทุกข์ไม่ไหว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Agathi, Zoe, Dionisis, Panagiotis, Georgia and Athanasios (2018) พบว่า จากแบบรายงานตนเองของนักเรียน ที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ ได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจ รู้สึกว่าไม่มีใครรัก รู้สึกไร้ค่า และทวีความรุนแรงจนถึงการคิดฆ่าตัวตาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .236**, .173*, .224** และ .209** ตามลำดับ ส่งผลให้นักเรียนกลัวการไปโรงเรียนและกลัวการเข้าสังคม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Allison and William (2012) พบว่า การเติบโตของเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการกลั่นแกล้งผ่านทางเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต เพื่อกลั่นแกล้งและก่อกวนผู้อื่นด้วยเจตนาที่จะก่อให้เกิดอันตราย ผลสำรวจสะท้อนให้เห็นว่ามีคนตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตร้อยละ 8.6 ผลการตรวจสอบอาการ

ผ่านแบบทดสอบ 90R เพียง 69 ราย ทำคะแนนได้สูงกว่า 69 ส่งผลให้เกิด การสูญเสียเงิน ถูกหลอก ถูกโกง เกิดภาวะซึมเศร้า ความวิตกกังวลจากความกลัว ความหวาดระแวง และได้ทวีความรุนแรงทั่วโลก เข็ญมีความคิดในการวางแผน และพยายามฆ่าตัวตายมากขึ้น

3.2) ผลกระทบที่ได้รับจากการกักกันแก๊งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อตัวของผู้กักกันแก๊ง

สามารถประมวลองค์ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับจากการกักกันแก๊งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อ ตัวของผู้กักกันแก๊ง (ผู้กระทำ) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

3.2.1 ตอบสนองความต้องการในทางที่ผิด จะส่งผลให้ผู้กระทำเกิดการรับรู้ในทางที่ผิดคิดว่าสิ่งที่ตนกระทำอยู่นั้น ช่วยตอบสนองความต้องการให้ตนเองมีความสุข สนุกสนาน โดยปราศจากการคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาในภายหลังนำมาซึ่งการตอบสนองความต้องการของตนเองในทางที่ไม่ถูกต้อง ไม่ควร ได้แก่ สนุกที่ได้แก๊ง สะใจที่ได้แก๊ง คิดว่าเป็นการสร้างจุดเด่น คิดว่าแก๊งคนได้แล้วเก่ง เก่ง เท่ คิดว่าตัวเองมีอำนาจเหนือผู้อื่น รู้สึกดีที่ได้แก๊ง และเกิดความภาคภูมิใจในรูปแบบที่ผิด เป็นต้น

3.2.2 ไม่เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม จะส่งผลให้ผู้กระทำได้รับผลกระทบ ได้แก่ สังคมรังเกียจ คนในสังคมมองว่าเป็นคนก้าวร้าว เป็นอันตราย คนในสังคมถอยหนี ไม่อยากคบค้าสมาคมด้วย สังคมรุมประณามเสมือนถูก Bully กลับ และเป็นคนไม่มีคุณค่าในสังคม เป็นต้น

3.2.3 ได้รับผลกระทบทางด้านอารมณ์และความรู้สึก จะส่งผลให้ผู้กระทำได้รับผลกระทบ ได้แก่ ไม่สบายใจ เครียดกับสิ่งที่ทำลงไป มีปัญหาทางอารมณ์ คิดแต่เรื่องอยากแก๊งอยากไปทำร้ายคนอื่นแล้วค่อยมา รู้สึกผิดภายหลังไม่สามารถย้อนเวลากลับไปแก้ไขสิ่งที่ทำลงไปได้ และมีผลกระทบต่อความสำเร็จ ความก้าวหน้าในอนาคต

3.2.4 ได้รับโทษทางสังคมและกฎหมาย ส่งผลให้ผู้กระทำ
ได้รับผลกระทบ ได้แก่ ถูกแจ้งความ ดำเนินคดี พรบ. คอมพิวเตอร์ ถูกฟ้องหมิ่น
ประมาท ถูกพักการเรียน/การทำงาน และอาจรุนแรงถึงขั้นเป็นอาชญากร

สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้คนในสังคมไม่ให้การยอมรับในตัว
ของผู้กลั่นแกล้ง (ผู้กระทำ) อาจนำมาซึ่งการหลงผิด คิดเข้าข้างตนเอง ขดเซย
ปมด้อย หากยังปล่อยให้เป็นเช่นนี้ต่อไปอาจนำมาซึ่งการรับรู้ตนเองผิดพลาด
บุคลิกภาพที่แปรปรวน และส่งผลต่อเสียสุขภาพจิตได้ในที่สุด ในด้านการเรียน
การทำงานอาจส่งผลให้ถูกพักการเรียน การทำงานส่งผลต่อความก้าวหน้าใน
อนาคต และถ้าการกลั่นแกล้งรุนแรงมากๆ เข้าอาจนำมาซึ่งการถูกฟ้องร้อง
ถูกดำเนินคดีทางกฎหมาย ถูกจับกุม ส่งผลให้มีประวัติอาชญากรรม และนำมา
ซึ่งการสูญเสียความเป็นตัวตน สูญเสียคนรักคนรอบข้าง และสูญเสียโอกาสใน
การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีในอนาคตได้ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้
ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 9, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2564) กล่าวว่า

*“ถูกดำเนินคดี ส่งผลต่อความรู้สึกส่งผลต่อจิตใจเหมือนกัน
ถ้าถูกดำเนินคดีหรืออาจจะเครียดหรือว่าซึมเศร้าหรือว่าไม่ยอมมีชีวิตอยู่
เหมือนกันค่ะ หรือในแง่ที่เขาไม่ได้ถูกดำเนินคดีแต่เขาทำพฤติกรรมกลั่นแกล้ง
คนอื่นต่อไปคิดว่าจะส่งผลกับตัวเขาเองก็อาจจะทำพฤติกรรมนี้ไปเรื่อยๆ”*

3.3) ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะ ออนไลน์ส่งผลต่อสังคม

สามารถประมวลองค์ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับจาก
การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผล ต่อสังคม ประกอบด้วย 3
องค์ประกอบ ได้แก่

3.3.1 สภาพสังคมแย่ ส่งผลให้สังคมไม่น่าอยู่ สภาพสังคม
ตกต่ำลง ทำให้จิตใจคนในสังคมเศร้าหมอง คนในสังคมไม่มีความสุข กระทบต่อ
สภาพสังคมมวลรวม และทิศทางของสังคมจะเลอะเทอะ

3.3.2 เกิดความแตกแยกในสังคม ส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง
ขึ้นในสังคม เกิดความรุนแรงขึ้นในสังคม คนในสังคม มีพฤติกรรมก้าวร้าว

มากขึ้น คนในสังคมเกิดการทะเลาะเบาะแว้ง โกรธกันง่ายขึ้น หัวร้อนง่ายขึ้น ควบคุมอารมณ์ได้น้อยลง ขาดวิจารณญาณ ใจเปราะบาง ผู้กระทำความผิดจะมากขึ้น และระบบการปกครองทั้งหมดจะล้มเหลว

3.3.3 เกิดวิกฤตทางสังคม ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนแปลง ในทางที่ผิด เกิดการคล้อยตามทำตามกันจะมีนักเลงคีย์บอร์ดมากขึ้น คนจะด่าทอและกลั่นแกล้งกันมากขึ้น และจะหันมาการกลั่นแกล้งผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 3, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2564) กล่าวว่า

“สังคมแตกแยกกลายเป็นสังคมสังคม Social Media อาจส่งผลต่อค่านิยมทางสังคม เนื่องจากคิดว่าการด่าคนอื่นไม่ใช่เรื่องผิดจิตสำนึกที่จะมีไมตรีร่วมกันไม่เหลือละ การเงินทำให้เกิดความแตกแยกทันที แล้ววิ่งเข้าสู่การทำหั่นโดยใช้กระบวนการทางกฎหมาย”

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐรัชต์ สามาะ (2556) พบว่า การถูกรังแกทำให้พวกเขาเสื่อมเสียหรือดูไม่ดีในสายตาของผู้อื่น หรือทำให้คนในสังคมเข้าใจตัวเองผิด คิดว่าเป็นอย่างที่ถูกกล่าวหา ในบางกรณีที่เกิดการทะเลาะกันในพื้นที่ไซเบอร์ก็นำไปสู่การมองหน้ากันไม่ติด หรือต้องมีการแบ่งกลุ่มกันในโลกของความเป็นจริง และที่ร้ายแรงที่สุดก็คือการรังแกบางรูปแบบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ไซเบอร์อาจทำให้พวกเขาเกิดความเสียหายหรืออับอายถึงขนาดไม่กล้าออกไปเจอกับผู้คน จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งเหล่านี้นำมาซึ่งความเสียใจ ความกดดัน ความหวาดระแวง เยาวชนที่ถูกกลั่นแกล้งซ้ำๆ อย่างต่อเนื่องจะทำให้รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ เพิ่มระดับความรุนแรงไปเป็นสภาวะตึงเครียด และนำไปสู่ความเศร้าโศก สอดคล้องกับระดับความรุนแรงของอารมณ์ของ โรเบิร์ต พลูทซิก (Plutchik, 1980) พบว่า บุคคลจะมีระดับความรุนแรงที่เพิ่มขึ้นหากไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความทุกข์ ไม่สบายใจ โดยระดับของอารมณ์จะเริ่มจากเป็นทุกข์ จนทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเป็นเสียใจ และนำไปสู่สภาวะเศร้าโศก

จนแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างออกไปจากเดิม หากไม่สามารถจัดการกับสถานะเศร้าโศกได้ ก็จะไปสู่โรคซึมเศร้า และอาจเกิดการฆ่าตัวตายได้ นำมาซึ่งความสูญเสียให้เกิดแก่ครอบครัว บุคคลใกล้ชิด และสังคม ในทางกลับกันทางด้านผู้ที่กระทำการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ก็อาจนำมาซึ่งความเสียหายจากการกระทำที่ปราศจากการยั้งคิด ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์เป็นเหตุให้ได้รับโทษทางกฎหมาย หมดอนาคต มีพฤติกรรมเป็นอันธพาล เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมในทางที่ผิด เป็นบ่อนทำลายสังคมให้ย่ำแย่และเสื่อมถอยลง

4) แนวทางในการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ถูกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

ผู้วิจัยสามารถประมวลองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการป้องกัน แก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ถูกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์แบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 แนวทางในการป้องกันผู้ถูกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางการป้องกันและวิธีการรับมือเมื่อต้องเผชิญกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

มิติที่ 2 แนวทางในการแก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ถูกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจเมื่อถูกกลั่นแกล้งหรือตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

4.1) แนวทางในการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ประกอบด้วย 4 แนวทาง ดังนี้

4.1.1 การป้องกันจากตนเอง สามารถทำได้โดย สร้างความเข้มแข็งให้กับจิตใจ เห็นคุณค่าในตนเองอย่าไปใส่ใจ เพิกเฉย ปล่อยวาง ฝึกบริหารจัดการอารมณ์และความรู้สึก คิดบวก มองโลกในแง่ดี ปรับตัว ปรับใจ และเล่นอินเทอร์เน็ตให้ถูกวิธี โดยมุ่งเน้นที่ตนเองให้การปรับมุมมองความคิด

การเลือกรับและคัดกรองข้อมูล รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นและความเข้มแข็งให้กับจิตใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเกราะป้องกันชั้นดีที่จะช่วยป้องกันการกลั่นแกล้งๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้

4.1.2 การป้องกันจากครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด สามารถทำได้โดย การเลี้ยงดูด้วยความรัก ความเอาใจใส่ ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม ตั้งแต่เด็ก พ่อแม่ผู้ปกครองควรเป็นตัวอย่างที่ดี สอนการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สอนเกี่ยวกับเรื่อง สิทธิ หน้าที่ของการเป็นพลเมืองที่ดี พูดคุย สื่อสารให้มากขึ้น หมั่นสังเกตพฤติกรรมที่ผิดแปลกไป สอนการให้เกียรติผู้อื่น และสอนให้มีพฤติกรรมเอื้อสังคม สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงสิทธิ หน้าที่ของพลเมืองที่ดี การเคารพสิทธิส่วนบุคคล และการปกป้องสิทธิเสรีภาพของตนเอง จะนำมาซึ่งการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ได้

4.1.3 การป้องกันจากสังคม อาತಿ ชุมชน ศาสนสถาน สถานศึกษา และสื่อมวลชน เป็นต้น สามารถทำได้โดย ความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการช่วยกันป้องกันการกลั่นแกล้งๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ 1. บทบาทของชุมชน ควรมีหน้าที่ปลูกฝังเรื่องคุณธรรมจริยธรรม ปลูกฝังเรื่องสิทธิและหน้าที่ของการเป็นพลเมืองที่ดี และเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งช่วยกันสอดส่องดูแลป้องกันไม่ให้เกิดการกลั่นแกล้งๆ ขึ้นในชุมชน เป็นต้น 2. บทบาทของสถานศึกษาควรมีหน้าที่คอยให้คำปรึกษา ให้ความรู้กับเด็ก พ่อ แม่ และผู้ปกครอง ช่วยสอดส่องดูแลไม่ให้เกิดการรังแกกัน และโรงเรียนควรจัดให้มีนักจิตวิทยาเด็กประจำโรงเรียนคอยให้คำปรึกษา เป็นต้น 3. บทบาทของศาสนา และศาสนสถานต่างๆ ควรเข้ามาช่วยอบรม ให้ความรู้เรื่องคุณธรรม จริยธรรม ชัดเจนจิตใจ และปลูกจิตสำนึกที่ดีตั้งแต่วัยเยาว์ และ 4. บทบาทของสื่อมวลชนควรร่วมกันรณรงค์ต่อต้านการกลั่นแกล้ง รังแกกัน สื่อมวลชนต้องนำเสนอรายการที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ต่อสังคม นำเสนอข่าวที่เป็นข้อเท็จจริง และคัดกรองข้อมูลต่างๆ ก่อนเผยแพร่ลงบนพื้นที่สาธารณะ เป็นต้น

4.1.4 การป้องกันจากกระบวนการทางกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปราม สามารถ ทำได้โดยใช้การบังคับใช้ทางกฎหมาย ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย อาทิ พรบ. คอมพิวเตอร์ การหมิ่นประมาท และคดีอาญา เป็นต้น และในส่วนของผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้พัฒนา Software ผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ (Systems Administrator) ผู้ดูแลเซิร์ฟเวอร์ (Server) ต่างๆ อาจเข้ามาควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ให้มีการตรวจสอบ การบล็อกคำหยาบคายในการจับ Key Words ต่างๆ การจำกัดอายุการเข้าชมสื่อต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม การป้องกันข้อมูลต่างๆ และผู้คุมระบบจะต้องมีการประกาศกฎ กติกา และข้อบังคับในส่วนของกระทรวง ทบวง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ แนวทางการป้องกันการกลั่นแกล้งๆ เป็นต้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tuncay and Mehmet (2012) พบว่า การป้องกันการกลั่นแกล้งออนไลน์ ครอบครัวต้องหันมาสนใจมากขึ้นในแง่ของการร่วมกันป้องกันปัญหาเหล่านี้ ด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจ ดูแลใกล้ชิด ให้คำแนะนำที่เหมาะสม และควบคุมการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี เจริญวานิช (2560) พบว่า การเปิดโลกกว้างและรู้เท่าทันโลกออนไลน์ไม่ว่าปัญหาอะไรก็ตามที่เกิดขึ้นในชีวิตสิ่งสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้เราสามารถแก้ไขปัญหา และสามารถป้องกันปัญหานั้นไม่ให้เกิดขึ้น หากพ่อแม่ต้องการเป็นบุคคลที่จะช่วยให้ลูกๆ สามารถรอดพ้นจากปัญหาดังกล่าวซึ่งมีมากในปัจจุบัน พ่อแม่ก็ต้องทำความเข้าใจและทำความเข้าใจกับรูปแบบและช่องทางต่างๆ ที่กำลังเป็นที่นิยมเพราะช่องทางต่างๆ เหล่านี้สามารถเป็นช่องทางที่ลูกของเราถูกทำร้าย หรือใช้ในการทำร้ายผู้อื่นได้ทั้งสิ้น และสิ่งสำคัญพ่อแม่ตระหนักว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในใกล้ตัวมากและมันสามารถเกิดขึ้นกับลูกของเราเมื่อไรก็ได้ จึงต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ และเป็นตัวอย่างที่ดีต้นเหตุของการใช้สื่อสังคมออนไลน์แบบไม่มีข้อจำกัดก็มักจะมาจากครอบครัว ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของเด็กและวัยรุ่นทั้งในและต่างประเทศยืนยันได้ว่าพ่อแม่เป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเด็กๆ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญสำหรับพ่อแม่อีกอย่างหนึ่ง

นอกจากการหารายได้เพื่อเลี้ยงดูบุตร คือ การเป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ต่างๆ ควรมีการตั้งกฎกติกาการใช้อินเทอร์เน็ตหรือเครื่องมือสื่อสารออนไลน์ภายในบ้านให้เป็นเวลาที่สำคัญเมื่อพ่อแม่เป็นผู้สร้างกฎขึ้นมาแล้วก็ต้องรักษากฎกติกาให้เป็นอย่างดี และการสอนทั้งของพ่อและแม่ต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ แบนดูรา (Bandura, 1977, อ้างถึงใน ฉัมมัญญิตตา อยู่เจริญ, 2562) ได้กล่าวว่า วิธีการเรียนรู้พฤติกรรมของมนุษย์มี 2 วิธี คือ การเรียนจากผลของการกระทำ และวิธีการเรียนรู้จากการเลียนแบบ โดยที่การเรียนรู้จากผลของการกระทำเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ซึ่งจะทำหน้าที่ 3 ประการ คือให้ข้อมูล จูงใจ และเสริมแรง ส่วนการเรียนรู้จากการเลียนแบบเป็นการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบกระทำพฤติกรรม ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ทางอ้อมการเรียนรู้จากตัวแบบอาศัย กระบวนการเรียนรู้จากการสังเกตเป็นผลสำคัญ หากพ่อแม่เป็นตัวแบบที่ดี เป็นแบบอย่างที่ดี และอบรมเลี้ยงดูบุตรหลานด้วยความรัก ความเอาใจใส่ ก็จะเป็นเสมือนเกราะป้องกันให้กับเยาวชนจนเกิดการซึมซับพฤติกรรมการแสดงออกไปในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 6, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2564) กล่าวว่า

“กฎหมายไทยมันเยอะมากอยู่แล้ว ในกลุ่มที่ไม่จำกัดสิทธิ์เสรีภาพในการพูดมันเยอะมากแล้ว ผมก็เห็นด้วยว่าต้องออกกฎหมายมาเพื่อ Bullying โดยเฉพาะ Bullying ทำให้กฎหมายออกมาปิดปากคนพูดมากเกินไป”

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรมศพร กุมารบุญ (2561) แนวทางหลักในการคุ้มครองบุคคลตามกฎหมายไทยและการกำกับดูแลอาชญากรรมไซเบอร์ของไทยนั้นได้รับอิทธิพลมาจากอนุสัญญาว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Convention on cyber-crime) โดยสภาแห่งยุโรป (The Council of Europe) กฎหมายหลายฉบับของอเมริกา อาทิ กฎหมายฉ้อโกง และการใช้คอมพิวเตอร์ในทางที่ผิด (Computer Fraud and Abuse Act 1986) ซึ่งรากฐานเหล่านี้ได้เกิดเป็นพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ

คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 (ฉบับที่ 2) ได้ประกาศบังคับใช้เป็นการทั่วไปแล้ว อาชญากรรมไซเบอร์ จึงได้รวมถึงการกระทำความผิดทางอาญาต่อคอมพิวเตอร์ และการนำคอมพิวเตอร์ไปก่ออาชญากรรมด้วย รวมทั้งการปรับใช้ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 326 มาตรา 328 และมาตรา 393 จากผลวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่าแนวทางในการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ควรเริ่มจากตัวผู้ที่ถูกกระทำเองด้วยการสร้างความเข้มแข็งให้กับจิตใจ และเยียวยาสภาพจิตใจของตนเองด้วยการรักตัวเอง มองเห็นคุณค่าในตนเอง ไม่หวั่นไหวต่อคำนินทาว่าร้าย เชื่อมั่นในตนเอง จนสามารถฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans, Youssef and Avolio (2007) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลมีการฟื้นคืนได้ (Resiliency) เมื่อเผชิญกับปัญหา และข้อผิดพลาด ก็สามารถเยียวยาตนเองจนกลับคืนสู่ภาวะปกติ และผลักดันตนเองจนประสบความสำเร็จได้ ในส่วนของครอบครัวควรเข้ามาใส่ใจให้มากขึ้น ไม่เพิกเฉย ไม่มองว่าเป็นเรื่องปกติของวัยรุ่นที่จะมีการแฉวและหยอกล้อกัน ควรตระหนักถึงผลกระทบที่จะตามมา และเข้ามามีบทบาทในการควบคุม เน้นแนวทางการใช้อินเตอร์เน็ตอย่างถูกวิธี ทางสังคมและหน่วยงานต่างๆ ความคำนึงถึงผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ให้มากขึ้นด้วยการให้ความรู้แก่เยาวชน ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้เยาวชนหันมาตระหนักถึงผลกระทบที่จะตามมา ควบคู่ไปกับการบังคับใช้ด้วยกฎหมาย

4.2 แนวทางในการแก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

จากผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 16 ท่าน พบว่า แนวทางในการแก้ไข และเยียวยาสภาพจิตใจ ประกอบด้วย 5 แนวทางหลักๆ ดังนี้

4.2.1 อาศัยหลักการทางด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย การสร้างความตระหนักรู้ในตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง ทำจิตใจให้เข้มแข็ง เข้ารับคำปรึกษาจากจิตแพทย์ นักจิตวิทยา ทำพฤติกรรมบำบัด ทำจิตบำบัด ปรับ Mindset

Ignore ไปเลย เพิกเฉย ไม่สนใจ หันมาพัฒนาตนเอง และสร้างภูมิคุ้มกันภายในตัวเอง เป็นต้น

4.2.2 อาศัยหลักการทางด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลใกล้ชิด ประกอบด้วย เสริมสร้างความรัก ความเข้าใจ ให้กำลังใจ แนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหา คอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ สร้างความอบอุ่น ครอบคลุมเข้มแข็ง จัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะทางสังคม ยืนอยู่ข้างๆ ร่วมเผชิญปัญหาไปด้วยกัน และพาไปทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบน ความสนใจ เป็นต้น

4.2.3 อาศัยหลักการทางด้านศาสนา ประกอบด้วย ปล่อยวาง มีเมตตา รู้จักการให้อภัย ทำจิตใจให้สงบ และไม่ไปกลั่นแกล้ง

4.2.4 การให้ความคุ้มครองด้านงานระบบและเทคโนโลยี ประกอบด้วย ควบคุมและจำกัดการใช้งาน ปกป้องฐานข้อมูล บล็อกค่าไม่สุภาพ มีระบบรายงาน บล็อก สแปม และสิ่งก่อกวน และมีรหัสปกป้อง (Security code) การเข้าถึงการใช้งาน เป็นต้น

4.2.5 การให้ความคุ้มครองตามหลักกฎหมาย ประกอบด้วย การบังคับใช้ด้วยกฎหมาย ให้ความรู้ทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย และมีหน่วยงานดูแลเรื่องการกระทำความผิดในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 11, สัมภาษณ์, 15 มีนาคม 2564) กล่าวว่า

“ควรยกประเด็นนี้ขึ้นมาเป็นปัญหาระดับชาติ ต้องมีเจ้าภาพ อาทิ กรมสุขภาพจิตต้องตระหนักถึงประเด็นนี้แล้วเข้ามาจัดตั้งสภาวิชาชีพ โดยรวม จิตแพทย์ นักสังคมวิทยา นักจิตวิทยา และผู้บำบัดดูแล มาทำ Work Shop ร่วมกันรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง โดยสร้างภูมิคุ้มกันภายในตัวเองให้กับผู้ถูกกลั่นแกล้ง”

และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คนที่ 16, สัมภาษณ์, 12 ตุลาคม 2564) กล่าวว่า

“Ignore ไปเลย คือเพิกเฉยไม่สนใจ ไม่มองดู ไม่ฟัง ไม่โต้ตอบอะไรทั้งสิ้น ให้ความเมตตาเขา อาจจะต้องขอความช่วยเหลือจากตำรวจ หรือจากผู้ใหญ่ ต้องหาคนมาช่วยเหลือ”

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทรงเกียรติ จรัสสันติจิต (2560) พบว่า ผู้ปกครองส่วนมากยังไม่ตระหนักถึงภัยในโลกโซเชียล ดังนั้น ผู้ปกครองควรตระหนักถึงอันตรายบนโลกไซเบอร์ และทำหน้าที่เสริมสร้างภูมิคุ้มกันแก่ลูกด้วยการให้กำลังใจ และชี้แนะหาทางแก้ไขที่เหมาะสม โดยเฉพาะการยอมรับและเคารพในตัวเอง ไม่ดูถูกตัวเอง และสอนให้รู้จักความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น ไม่โพสต์ หรือแชร์ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเกลียดชังความรุนแรง และการกลั่นแกล้งรังแกอีกต่อไป

จากการผลการวิจัยและการอภิปรายผลข้างต้น เห็นได้ว่าแนวทางการแก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เป็นการเริ่มต้นป้องกันปัญหาที่ตัวเยาวชนเอง และแผ่ขยายวงกว้างไปในระดับครอบครัวที่ควรหันมาใส่ใจและสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกต่างๆ หากพบสัญญาณของความผิดปกติควรรีบพูดคุย สร้างการสื่อสารภายในครอบครัว การเป็นตัวแบบที่ดี และมีการอบรมศีลธรรม การรู้จักผิดชอบชั่วดีให้เกิดแก่เยาวชน ในขณะที่เดียวกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นจิตแพทย์ นักจิตวิทยา และผู้บำบัดดูแลควรหันมาให้ความรู้ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบและวิธีการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปในวงกว้าง ในขณะที่เดียวกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการป้องกัน ควบคุม บังคับด้วยกฎหมาย และให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพที่พึงกระทำได้และกระทำไม่ได้บนโลกออนไลน์ บนลงโทษที่จะได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และผลักดันให้เกิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้เพื่อเป็นหนทางหนึ่งในการป้องกันและแก้ไขในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะต่อการป้องกัน แก้ไข เยียวยาสภาพจิตใจต่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ดังนี้

(1) เด็กและเยาวชนควรได้รับการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจ การปลูกฝังจิตสำนึก การสร้างความเข้มแข็งให้กับตนเอง เพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเอง และยึดมั่นในคุณงามความดีที่ตนยึดถือปฏิบัติจะเป็นเกราะป้องกันที่สำคัญที่สุดในการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

(2) การสนับสนุนการอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ให้กับเยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย พรบ. คอมพิวเตอร์ วิธีการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิเสรีภาพและขอบเขตในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง และการคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้อื่น

(3) การสร้างเครือข่ายป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เช่น สถาบันครอบครัวให้ความรักความเอาใจใส่บุตรหลาน ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และการถ่ายทอดพฤติกรรมที่เหมาะสมจากบุคคลในครอบครัว สถาบันการศึกษาสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้ง ควรพัฒนารูปแบบการกำกับ ติดตามระบบการดูแลพฤติกรรมของเด็กในห้องเรียน ควรพัฒนาวิธีการสอนให้เข้ากับยุคดิจิทัล เพื่อให้เด็กเรียนรู้ทั้งข้อดีและข้อเสียของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่นและปลูกจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม หน่วยงานต่างๆ อาทิ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชนอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน ร่วมมือกันรณรงค์ต่อต้านการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ อาทิ การควบคุมการใช้งานระบบและการปกป้องฐานข้อมูล การบังคับใช้ด้วยกฎหมาย ให้ความรู้ทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย สิทธิการเข้าใช้ การเข้าถึง และขอบเขตการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน

ร่วมมือกันนำเสนอข่าวอย่างสร้างสรรค์และรณรงค์ต่อต้านการกลั่นแกล้งรังแกกัน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกอร จันยมิตรี และ กัญญ์ฐิตา ศรีภา. (2563). แนวทางการป้องกันพฤติกรรม การเบียดเบียนทางสังคมของวัยรุ่นจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 26(2), 116-141.
- คณาธิป ทองรวีวงศ์. (2558). *มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิบุคคล จากการกลั่นแกล้งรังแกออนไลน์ซึ่งนำไปสู่การฆ่าตัวตาย: ศึกษากรณี กฎหมายความปลอดภัยไซเบอร์*. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ ระดับชาติ “นวัตกรรมกับความท้าทายทางภาษาและการสื่อสารในโลก ไร้พรมแดน” วันที่ 3-4 กันยายน 2558 ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญวิทย์ พรนภดล. (2561). *อย่าปล่อยให้เด็กถูกกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ (Cyber Bullying)*. สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=28079>
- ชาย โปธิสิตา. (2554). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ณัฐรัชต์ สาเมาะ. (2556). *การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์*. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์ และสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรงเกียรติ จรัสสันติจิต. (2560). *Cyberbullying: ถ้ารักฉัน อย่ารังแกฉัน*. *สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์*, 17(1), 117-137.
- ธัมมัญญิตตา อยู่เจริญ. (2562). *เอกสารประกอบการสอนวิชา จว. 307 จิตวิทยา การฝึกอบรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษม บัณฑิต.

- บุญเสริม หุตะแพทย์ และคณะ. (2552). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์สื่อและ
ความรุนแรงจากสื่อต่อเด็กและเยาวชนไทย = *The media and
effects of media violence on the Thai children and
adolescents*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรเมศวร์ กุมารบุญ. (2561). การส่งเสริมการศึกษาในวิชาอาชญากรรมไซเบอร์.
วารสารวิชาการอาชญาวิทยาและนิติวิทยาศาสตร์, 4(2), 67-81.
- ปองกมล สุรัตน์. (2561). สาเหตุและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการรังแกผ่านโลก
ไซเบอร์: กรณีศึกษาเยาวชนไทยผู้ถูกรังแก. *วารสารวิชาการสถาบัน
เทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 4(1), 260-273.
- ปองกมล สุรัตน์, ฐาศุภร์ จันประเสริฐ และ นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2561).
กระบวนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในเยาวชนไทย: การศึกษาแบบ
พหุกรณี. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 4(2),
61-79.
- พิมพ์วิทย์ บุญมงคล และคณะ. (2558). *การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายโรงเรียน
เพื่อลดความรุนแรงในพื้นที่ออนไลน์ในกลุ่มเยาวชน*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัทรธิดา ผลงาม. (2544). *ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนระดับ
บัณฑิตศึกษาสถาบันราชภัฏเลย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- ภัทรพร เกษสังค์. (2559). *การวิจัยปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมธินี สุวรรณกิจ. (2560). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและ
เยาวชนจากการถูกกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์. *วารสารนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 10(2), 60-61.
- สุภาวดี เจริญวานิช. (2560). การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์: ผลกระทบและ
การป้องกันในวัยรุ่น. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 25(4),
639-648.

- องอาจ นัยวัฒน์. (2551). *การออกแบบการวิจัย : วิธีการเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมผสาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฤทัยชนนี สิทธิชัย และ ชันยากร ตุดแก้ว. (2560). พฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของเยาวชนในสามจังหวัดชายแดนใต้. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 28(1), 86-99.
- Agathi, S., Zoe, K., Dionisis, L., Panagiotis, M., Georgia, K., & Athanasios, S. D. (2018). Cyber Bullying and Traumatic Experiences: The Impact on Learning Disabilities. *The International Journal of Engineering Science*, 6(1), 74-87.
- Agnew, R. (2001). General Strain Theory Building on the Foundation of General Strain Theory: Specifying the Types of Strain Most Likely to Lead to Crime and Delinquency. *E-Journal of Research in Crime and Delinquency*, 38(4), 319-361.
- Allison, M. S., & William, J. F. (2012). Prevalence, Psychological Impact, and Coping of Cyberbully Victims Among College Students. *Journal of School Violence*, 11(1), 21-37.
- Cohen, L., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: a Routine Activity. Approach. *American Sociological Review*, 44, 488 - 608.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Tradition*. Thousand Oaks: Sage.
- Freud, S. (1964). *Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud*. New York: Bantam Books.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishing Company.

- Khruakham, S. (2015). *Crime, criminology and criminal justice*.
Nakornpathom: Phetkasem.
- Luthans, F., Youssef, C., & Avolio, B. (2007). *Psychological capital*.
Oxford: Oxford University Press.
- Plutchik, R. (1980). *Emotion: Theory research and experience*.
New York: Academic.
- Tuncay, A., & Mehmet, B. H. (2012). On Being Cyber Bully and
Victim among Primary School Students. *Elementary
Education Online*, 11(2), 369-380.