

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์: กรณีศึกษาเยาวชนผู้ถูกระทำ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Cyber bullying in public: Case study of bullied youth in Bangkok area

ธัมมัญญิตตา อ्यूเจริญ^{1*}

Tammattitta Yoocharoen^{1*}

บทคัดย่อ

บทความนี้ผู้วิจัยเสนอเฉพาะการวิจัยระยะที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษามูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ 2) ศึกษาวิธีการหรือกระบวนการการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ 3) ศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และ 4) ศึกษาวิธีการรับมือและการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ผ่านประสบการณ์ของผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ซึ่งเป็นเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก 12 คน และการสนทนากลุ่ม 1 กลุ่ม (5 คน) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 บั๊จยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถอดเทปบันทึกเสียงสัมภาษณ์ทีละคนอย่างละเอียด

ผลการวิจัยสรุปว่า

1. มูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ พบว่า สาเหตุหลัก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความขัดแย้ง 2) ความเข้าใจผิด และ 3) ความคึกคะนอง
2. วิธีการหรือกระบวนการการกลั่นแกล้งจะกระทำได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การทะเลาะกัน 2) การเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเท็จให้ผู้ถูกระทำได้รับความเสียหาย และ 3) การกีดกันออกจากกลุ่ม
3. ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ แบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกลั่นแกล้งเอง มิติที่ 2 ผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อครอบครัวของผู้ถูกลั่นแกล้ง
4. วิธีการรับมือและการจัดการกับการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ แบ่งเป็น 2 แนวทาง ประกอบด้วย เริ่มที่ตนเอง และรับคำปรึกษาจากครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด

คำสำคัญ: การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ วิธีการรับมือจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เยาวชน การวิจัยเชิงคุณภาพ จิตวิทยา กรุงเทพมหานคร

¹ คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

¹ Faculty of Psychology, Kasem Bundit University

* Corresponding author. E-mail: Tammattitta.yoo@kbu.ac.th

Abstract

In this paper, the author proposes only phase 2 research with the objectives of: 1) study motivation or factors, that cause cyberbullying, 2) study the method or process of cyber-bullying, 3) study the effect of cyberbullied, and 4) study guidelines of coping with and managing cyberbullied victims. This particular study has been done through the experiences of bullied youth in Bangkok. The qualitative research methods use in-depth interviews of 12 people and a focus group of 5 people. The interview form consists of 2 parts: part 1, the personal factor questionnaire form, and part 2, the interview form of open-ended questions about bullying in public online spaces. Data were analyzed by transcription of interview recordings of key informants one by one.

The conclusions of this research are as follows:

1. The motivations, factors, or reasons, that cause cyberbullying, are mainly observed in three components: 1) Conflict, 2) Deception, and 3) Impetuousness.
2. The method or process of bullying is mainly observed in three components: 1) Quarrel, 2) Dissemination of false information that causes damage to the victims, and 3) Exclusion from the group.
3. The effect of cyberbullying is divided into two dimensions: the effect of cyberbullying on themselves (victims), and the effect of cyberbullying on people around them (victims).
4. Study guidelines for coping with and managing cyberbullied victims are divided into two methods: Start with yourself, and Get advice from family and close friends.

Keywords: cyberbullying, coping with cyberbullied victims, youth, qualitative research, psychology, Bangkok

บทนำ

ปัญหาเด็กและเยาวชนถูกลั่นแกล้งในสถานศึกษานั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาช้านานในสังคมไทย แต่ปัจจุบันพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งในสังคมของเด็กและเยาวชนได้มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากวิวัฒนาการทางการสื่อสารของมนุษย์ได้พัฒนาเข้าสู่ยุคของสังคมออนไลน์ การกลั่นแกล้งทางกายภาพในอดีตจึงเปลี่ยนแปลงไปเป็นการกลั่นแกล้งออนไลน์ (cyber bullying) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), โทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile phone), ระบบส่งข้อความทันที (instant messaging), หรือผ่านโปรแกรมต่าง ๆ ในสังคมออนไลน์ (social networking) อาทิ ไลน์ (Line), เฟซบุ๊ก (Facebook), ทวิตเตอร์ (Twitter), และอินสตาแกรม (Instagram) เป็นต้น สื่อต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งทางเทคโนโลยี และการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย สามารถเผยแพร่ในวงกว้าง ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ส่งผลให้พฤติกรรมถูกลั่นแกล้งของเด็กและเยาวชนขยายขอบเขตออกไปนอกสถานศึกษา เด็กและเยาวชนจึงอาจเผชิญกับการถูกลั่นแกล้งออนไลน์ได้ในทุกที่ ทุกเวลา ไม่เว้นแม้กระทั่งในเคหสถานส่วนบุคคล (Suwannakit, 2017)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หรือการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ (cyber bullying) หมายถึง การสื่อสารด้วยการส่งข้อมูลทางออนไลน์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ข้อความ ภาพ ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง

ทางสื่อออนไลน์ โดยมุ่งส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำ (Thongraweewong, 2015) ในขณะเดียวกัน Tokunaga (2010 as cited in Boonmongkol, Samoh, Chonrat, & Guadamus, 2015) กล่าวว่า cyber bullying หมายถึง พฤติกรรมใด ๆ โดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่กระทำซ้ำ ๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล และประกอบด้วยการส่งข้อความที่มีลักษณะต่อต้านหรือก้าวร้าว และมีเจตนาทำให้ผู้อื่นรับความเสียหายหรือความไม่สบายใจ การกลั่นแกล้งออนไลน์ (cyber bullying) อาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตและปัญหาทางอารมณ์ของผู้ถูกกลั่นแกล้ง เช่น โรคซึมเศร้า (depression) ความพึงพอใจในตัวเองต่ำ (low self-esteem) โรคกังวลต่อการเข้าสังคม (social anxiety) และโรคสมาธิสั้น (ADHD) เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ ทักษะ และพัฒนาการทางการศึกษาของเด็กและเยาวชน นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่า ในระยะยาวเด็กและเยาวชนที่ถูกกลั่นแกล้งออนไลน์มีโอกาสเกิดปัญหาด้านสุขภาพสูง (Charoenwanit, 2017) ผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นผลที่ไม่ดีตามมาทั้งแก่ตัวผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว รวมถึงสังคมอาจเกิดปัญหาตามมาและยากที่จะแก้ไข หากปล่อยผ่านไปโดยไม่ได้รับการแก้ไข (Sittichai, & Tudkuea, 2017)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบในเชิงลึกที่ส่งต่อสภาพจิตใจ รวมถึงแนวทางการรับมือ การป้องกัน และแก้ไขในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เพื่อต้องการค้นหาความจริงจากประสบการณ์ของผู้บนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก จึงแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ โดยระยะที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ อาทิ จิตแพทย์ นักจิตวิทยา ผู้บำบัด ผู้ดูแล อาจารย์ ที่ปรึกษา และนักกฎหมาย และระยะที่ 2 สัมภาษณ์ผู้ที่ถูกกระทำ (ผู้ถูกกลั่นแกล้ง) ซึ่งการเผยแพร่งานวิจัยฉบับนี้จะเลือกนำเสนอเฉพาะการวิจัยระยะที่ 2 เท่านั้น โดยเลือกศึกษาในกลุ่มเยาวชนผู้ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ (ผู้ถูกกระทำ) ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกเขตของพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้โดยง่าย ต้องรับและเผชิญกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทุก ๆ วัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับสาเหตุ รูปแบบ พฤติกรรม ผลกระทบของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ (cyber bullying) ตลอดจนแนวทางในการจัดการและเยียวยา สภาพจิตใจของผู้ถูกกระทำซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้สามารถรับมือกับปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรู้เท่าทันสื่อต่าง ๆ ในยุค Thailand 4.0 ได้อย่างเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษามูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ 2) ศึกษาวิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ 3) ศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และ 4) ศึกษาวิธีการรับมือและการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

วิธีการศึกษา

การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และแนวคิดส่วนบุคคลที่เป็นรายละเอียดเชิงพรรณนา เจาะลึกและตรงประเด็น (Phosita, 2011) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

(in-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (focus group) กับเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน และ 1 กลุ่ม (จำนวน 5 คน) ซึ่งเป็นผู้ที่ถูกกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล อาทิ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ไลน์ (Line) เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) อินสตาแกรม (Instagram) กระทั่ง (blog) เว็บไซต์ (webpage) และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ประกอบด้วย การส่งข้อความที่มีลักษณะต่อต้าน คำทอ ทำลายชื่อเสียง ก้าวร้าว ปลอมข่าวลือ หรืออาจหมายถึงความถึงการแอบอ้าง การโจรกรรมฐานข้อมูล จนกระทบต่อร่างกาย และจิตใจในการดำเนินชีวิตของผู้ถูกกระทำ มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีประสบการณ์จากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และมีการเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดขนาดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยอ้างจากเกณฑ์การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพของ Glaser, & Strauss (1967) แนะนำว่า ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีความอึดตัวของข้อมูล (ข้อมูลมีความซ้ำซ้อนกัน) จึงจะถือว่าเป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ในขณะที่ Creswell (1998) แนะนำว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีประมาณ 5-25 คน และ Morse (1994) เสนอแนะไว้ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีอย่างน้อยที่สุดจำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ และตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ จำนวน 4 ข้อใหญ่ 10 ข้อย่อย อาทิ จำนวนชั่วโมงที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเฉลี่ยต่อวัน (จำนวนชั่วโมงต่อวัน / จำนวนวันต่อสัปดาห์) ระยะเวลาการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ (ระบุเป็นจำนวนวันหรือเดือนหรือปี) และท่านคิดว่าผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อสภาพจิตใจของท่านอย่างไร เป็นต้น ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาให้ความเห็นว่าข้อคำถามในการศึกษามีความสอดคล้องของข้อมูลกับวัตถุประสงค์ มีค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือประเมินกับขอบเขตเนื้อหา (index of item objective congruence: IOC) มากกว่า .05 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกข้อ จากนั้นจึงนำแนวคำถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน หลังจากนั้นจึงทำการปรับแก้ข้อคำถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง และลงมือเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐานในการศึกษาครั้งนี้

ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเองเพื่อเข้าไปทำการสัมภาษณ์ มีการแนะนำตัวและสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบว่า จะนำผลการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งให้คำรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่เผยแพร่ให้เกิดความเสียหาย หรือเดือดร้อนกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมทั้งให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลงนามในหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย สำหรับอาสาสมัครอายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (informed consent form) โดยสมัครใจ ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยเป็นโครงการวิจัยในมนุษย์แบบเร่งรัด (expedited review) มีเลขที่รับรองโครงการ R010/63P วันที่รับรองเมื่อ

วันที่ 8 ธันวาคม 2563 สถานที่เก็บข้อมูลมีทั้งภายในมหาวิทยาลัย อาทิ ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด และห้องเรียน และภายนอกมหาวิทยาลัย อาทิ สถานที่สาธารณะที่ใกล้เคียงกับที่พักอาศัยของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และผ่านระบบออนไลน์ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2564 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (purposive sampling) ผู้วิจัยจะใช้การนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล และการสัมภาษณ์จากข้อคำถามปลายเปิด เป็นต้น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ เรียกว่า “การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (triangulation)” (Denzin, 1978) โดยเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเดิม ต่างสถานที่และเวลา แต่ยังคงได้รับข้อมูลเช่นเดิม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ละคนอย่างละเอียด แบบคำต่อคำ (verbatim) ออกมาเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร (transcript) และนับความถี่ของคำซ้ำ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษามูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ มูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ พบว่า สาเหตุหลัก ๆ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความขัดแย้ง ประกอบด้วย ไม่พอใจซึ่งกันและกัน ไม่ชอบหน้ากัน อิจฉา ทะเลาะเบาะแว้ง แฟนเก่าของอีกฝ่ายตามมาราวี และอดีตคนรักแค้นใจที่โดนทิ้ง 2) ความเข้าใจผิด ประกอบด้วย ถูกกล่าวหา นินทาว่าร้าย ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง ปลอ้ยข่าวลือ ใส่ร้ายป้ายสี และเหยียดเพศ และ 3) ความคิดคะนอง ประกอบด้วย สนุกสนาน อยากแกล้ง และล้อเลียนรูปลักษณะ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่ามูลเหตุเหล่านี้เป็นสาเหตุหลัก ๆ ที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งกันขึ้นจากในชีวิตประจำวัน และลุกลามไปสู่การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ สาเหตุหนึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พอใจซึ่งกันและกัน ผิดใจกัน ความเข้าใจผิด การรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านการบอกต่อ ๆ กันมา โดยไม่ได้ใช้วิจารณญาณในการกลั่นกรองข้อมูล นำมาซึ่งความเชื่อหรือความเข้าใจที่คาดเคลื่อน หรืออาจมาจากความคิดคะนอง ความสนุก ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ทำให้เราเสียหาย จึงนำมาซึ่งสาเหตุของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ให้เกิดขึ้น สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน และ 1 กลุ่ม กล่าวว่า “เพราะว่าเราไม่ลงรอยกัน เรามีปัญหากัน เขาหมั่นใส่เรา ไม่ชอบเรา ต้องการล้อเลียนเรื่องรูปร่าง หน้าตา น้ำหนัก เลยเอารูปเราไปโพสต์ลงเฟซบุ๊ก บางคนทำไปเพราะคิดว่าน่าจะเป็นความสนุก ตลก และอยากแกล้งเราเสียมากกว่า” สอดคล้องกับแนวคิดของ Janyamete, & Sripa (2020) ได้อธิบายถึง สาเหตุของการถูกกลั่นแกล้งไว้ว่า “สาเหตุของการถูกการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์มักเกิดจากความไม่ชอบหรือไม่พอใจเพื่อน และมาจากเรื่องส่วนตัว เริ่มตั้งแต่หยอกล้อ นินทา ไม่ชอบนิสัย มีจุดเด่นมากกว่าคนอื่น ล้อเลียนข้อด้อย จนถึงถูกขู่ไล่ออกจากกลุ่ม” สอดคล้องกับงานวิจัยของ Surat (2018a) พบว่า บุคลิกภาพบางอย่างของผู้ถูกรังแกที่มีภาพลักษณ์แปลกแยกหรือโดดเด่น มากไปหรือน้อยไปในสายตาคนรอบข้างเป็นลักษณะอย่างหนึ่ง บุคคลเหล่านี้มักถูกรังแกหลายครั้ง และสอดคล้องกับทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (routine activity theory) ของ Cohen and Felson (1979 as cited in

Bumrungpong, 2019) กล่าวว่า ผู้ก่อเหตุมีแรงจูงใจหรือผู้ที่มีแนวโน้มจะกระทำผิด (likely offender) กรณีของการกลั่นแกล้งนี้ ผู้ก่อเหตุในที่นี้อาจจะเป็นผู้ใดก็ตามที่ต้องการเอาชนะ หรืออยู่เหนือผู้อื่นเพื่ออะไรบางอย่างจึงตัดสินใจลงมือกระทำ สอดคล้องกับทฤษฎีจิตสังคม (theory of psychosocial) ของ Erikson (1978 as cited in Kaochim, 2006) กล่าวว่า เด็กที่สับสนในเอกลักษณ์ของตนเองจนเกิดวิกฤตด้านตัวตน (identity crisis) จะส่งผลให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในหลายๆ อย่าง การบังคับอัตลักษณ์อาจทำให้เกิดการต่อต้านโดยการสร้างอัตลักษณ์ทางลบหรือรู้สึกไม่พึงพอใจเพิ่มมากขึ้น กรณีของผู้ที่กระทำการกลั่นแกล้งผู้อื่น อาจมีเหตุมาจากความสับสนในอัตลักษณ์ของตัวเอง จึงไม่รู้จักตัวเอง ไม่รู้ว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ สิ่งใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม จึงกระทำการกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยปราศจากการยั้งคิดและความรู้เท่าไม่ถึงการณ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาวิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

วิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งจะกระทำได้หลัก ๆ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การทะเลาะกัน (quarrel) ประกอบด้วย การด่าว่า (flaming) การว่าร้าย ด่าทอด้วยคำหยาบ โพสต์ประจาน การใส่ร้ายป้ายสี (denigration) และการส่งข้อความรบกวนหรือหมิ่นประมาท (defame) 2) การเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเท็จให้ผู้ถูกกระทำได้รับความเสียหาย (denegation) ประกอบด้วย การสร้างบัญชีผู้ใช้งานปลอม (fake profile) เพื่อรังแกผู้อื่น ทำให้เป็นตัวตลก ล้อเลียนรูปลักษณ์ (body shaming) ปมด้อย ทำให้อับอาย ช่มชู้ (blackmail) การทำให้คนอื่นเข้าใจเราผิด (misleading) และการแอบอ้างตัวตน (impersonation) และ 3) การกีดกันออกจากกลุ่ม (block) สร้างความเกลียดชัง มีอคติผ่านข้อความ หรือกิจกรรมกลุ่มออนไลน์ (exclusion) ประกอบด้วย ขับไล่ออกจากกลุ่ม ไม่ให้เข้ากลุ่ม การคุกคามทางเพศบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ (cyber harassment) และการเผยแพร่และการล่อลวงให้เปิดเผยข้อมูล (outing and trickery) สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน และ 1 กลุ่ม กล่าวว่า “มีการใช้คำหยาบคาย ด่าทอ ทำให้คนอื่นเข้าใจเราผิด บางครั้งก็โพสต์ลงในไอจี หรือเฟซบุ๊ก เพื่อให้เราอับอาย มีการลักลอบเข้าไปในระบบแล้วสร้างเพจให้เหมือนเป็นเพจของเราเอง เป็นการปลอมแปลงการเป็นบุคคลนั้น แล้วก็เอารูปเราที่เป็นรูปหลุด รูปตลก ๆ มาใส่ไว้ให้คนอื่นเข้ามาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการล้อเลียนรูปลักษณ์” ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าวิธีการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์สามารถกระทำได้หลายวิธี อาทิ การโพสต์ประจาน การร่วมแสดงความคิดเห็น (comment) ได้โพสต์ การสร้างบัญชีอวดตลก (บัญชีปลอม) การบิดเบือนข้อมูล ซึ่งวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้สามารถกระทำได้ง่าย โดยผู้กระทำไม่ต้องเปิดเผยตัวตน ไม่ต้องเผชิญหน้า ซึ่งเป็นการระบายและแสดงออกซึ่งความคับแค้นใจในรูปแบบหนึ่งผ่านทางระบบออนไลน์ และให้ผลในวงกว้างอย่างรวดเร็ว แสดงให้เห็นว่าวิธีการกลั่นแกล้ง ตามแนวความคิดของเยาเวน ประกอบด้วย การประจานให้เสื่อมเสีย การบิดเบือนเพื่อให้เกิดความเข้าใจผิด และการกีดกันไม่ให้เข้ากลุ่ม ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเป็นวิธีการที่วัยรุ่นและเยาวชนปฏิบัติอยู่ในกลุ่มของตน และกีดกันคนนอกกลุ่มด้วย เนื่องจากวัยรุ่นเป็นวัยที่คล้อยตามกลุ่มเพื่อนสูง ต้องการความรักการยอมรับในกลุ่มเพื่อน บางครั้งอาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดี เพื่อให้กลุ่มเพื่อนพอใจ ต้องการรักษาความสัมพันธ์เฉพาะคนในกลุ่ม จึงกีดกันใส่ร้าย และสร้างความเข้าใจผิดกับคนนอกกลุ่ม ประกอบกับวัยรุ่นเป็นวัยที่มีความเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตทาง

ร่างกายทั้งภายในภายนอก กระทบกระเทือนแบบแผนอารมณ์ของเด็กวัยรุ่น ส่งผลให้อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย อารมณ์รุนแรง แปรปรวน เป็นวัยพายุบูแคม ซึ่งเป็นวัยที่ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล (Kaewkangwan, 2006) จึงเกิดการทะเลาะกันได้ง่ายทั้งทางร่างกายและทางวาจา รวมถึงการทำร้ายจิตใจของคนอื่นในหลากหลายรูปแบบ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Surat (2018b) พบว่า กระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ มี 3 ช่วงระยะ ได้แก่ 1) ช่วงก่อนกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์เป็นช่วงที่มักเกิดความขัดแย้ง หรือเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้รังแกไม่พอใจ รวมทั้งการหยอกล้อระหว่างเพื่อน 2) ช่วงระหว่างกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์เป็นช่วงที่เยาวชนรับรู้ว่าการรังแกผ่านโลกโซเชียลแบ่งเป็น 3 ช่วงย่อย คือ ช่วงเริ่มต้นรังแก คือการรับรู้ว่าคุณินทา คำทอ ส่อเสียด ถูกเผยแพร่ความลับ ถูกใส่ร้าย ถูกแอบอ้าง สวมรอย ถูกตามข่มขู่ ถูกกีดกันทางสังคม และ ถูกปล่อยสภาพอนาจาร โดยมีเงื่อนไขทางสังคมที่สำคัญ คือการมีสื่อออนไลน์อยู่ในมือ การกดขี่ ใช้อำนาจ และ วัฒนธรรมเคารพรุ่นพี่ ช่วงการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์มีความรุนแรงมากขึ้น เป็นช่วงที่รับรู้เหตุการณ์บานปลาย เรือรั้ง เกิดกระแสในวงกว้างหรือเกิดวงจรการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motivation theory: McClelland, 1961) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (need for power: n Pow) คือ ความต้องการอำนาจ อิทธิพล หรือการควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่น หรือจูงใจให้ผู้อื่นมีพฤติกรรมที่ตนเองต้องการ n Pow ยังแบ่งเป็นความต้องการมีอำนาจส่วนตัว (personal power) เพื่อสนองกิเลสหรืออิทธิพลส่วนตัว และความต้องการอำนาจทางสังคม (social power) ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและจำเป็นต่อผู้นำ บุคคลที่มี n Pow ทางสังคมจึงมักชอบทำงานเป็นผู้นำ เพื่อจะได้ควบคุมจูงใจผู้อื่น และต้องการให้สังคมรู้จักยอมรับ ชื่นชม หากผู้ที่มีความต้องการอำนาจ มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ก็อาจจะแสดงออกด้วยการยกตนข่มท่าน อาจจะออกมาในรูปแบบของการดูค่า ว่ากล่าว ออกคำสั่ง หรือใช้อำนาจในทางที่ผิดในการข่มเหงผู้อื่นเพื่อสนองกิเลสหรือสร้างอิทธิพลส่วนตัว ให้เหนือผู้อื่น แสดงออกมาในรูปแบบของการกลั่นแกล้งผู้อื่นให้เสื่อมเสียชื่อเสียง ข่มขู่ อ้างว่าจะเปิดเผยความลับ หรือให้ข้อความที่เป็นเท็จเพื่อใส่ร้ายผู้อื่น ซึ่งเป็นการบังคับให้ผู้อื่นกระทำตามสิ่งที่ตนเองต้องการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

จากแนวคิดของเยาวชนผู้ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ แบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อตัวของผู้ถูกกลั่นแกล้งเอง

1.1 ส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้ถูกกลั่นแกล้ง ประกอบด้วย เสียใจ เครียด คิดมาก วิตกกังวล คิดกลับไปกลับมาในหัว คิดมาก ซึมเศร้า หดหู่ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง กระทบกระเทือนทางจิตใจ สภาพจิตใจแย่ อับอาย อารมณ์ก้าวร้าว และรุนแรง สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง 12 คน กล่าวว่า “ทุกคนมองเราด้วยสายตาที่มันไม่ค่อยดี รู้สึกแย่มาก เครียดมากจนเก็บไปฝัน คิดกลับไปกลับมาอยู่ในหัว วนเวียนไม่จบสิ้น รู้สึกไม่โอเค ยิ้มทั้งน้ำตา คิดมาก ว่าเขาจะว่าเราเป็นกลุ่ม LGBTQ ไหม มันก็คิดหนักมันหดหู่ มันหน่วง มันอึดอัดใจ เหม่อลอย ไม่ค่อยว่าเงิ รู้สึกหวาดกลัว หวาดระแวง กลัวว่าคนอื่นจะมาทำร้าย มันใช้ชีวิตไม่เป็นปกติสุข”

1.2 ส่งผลต่อสภาพร่างกายของผู้ถูกกลั่นแกล้ง ประกอบด้วย นอนไม่หลับ ขาดเรียน ไม่อยากไปโรงเรียน ไม่อยากทำอะไร ไม่ค่อยหิว และอยากฆ่าตัวตาย สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน จาก 12 คน กล่าวว่า “ช่วงแรกนอนไม่หลับ ตื่นก็ไม่อยากไปโรงเรียน ดำเนินชีวิตยาก ไม่สามารถกลับมาใช้ชีวิตปกติได้ อยากฆ่าตัวตาย มันก็เลยแบบตายดีไหมให้มันจบ ๆ ไป”

1.3 ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้ถูกกลั่นแกล้ง ประกอบด้วย เก็บตัว ไม่อยากสูงส่งกับใคร แยกตัว ออกจากสังคม ไม่สามารถกลับมาใช้ชีวิตปกติได้ ระวังตัวระวังการแต่งกาย อับอาย และไม่กล้าสู้หน้าใคร สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน จาก 12 คน กล่าวว่า “รู้สึกว่ามีผลกระทบต่อกาฬลักษณ์ของเรา กลัวว่าคนอื่นจะมองเราไม่ดี เข้าใจเราผิดไม่กล้าสู้หน้าใคร พยายามเดินหนีไป เลี่ยงการปะทะ”

สะท้อนให้เห็นว่าผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อสภาพจิตใจโดยตรง ทำให้สภาพจิตใจแย่ แย่เสียใจ ซึมเศร้า และส่งผลต่อสภาพร่างกาย ทำให้กินไม่ได้ นอนไม่หลับ จนกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับบทกลอนของสุนทรภู่ที่ว่า “อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก แต่ล้นปากหวานหูไม่รู้หาย แม้เจ็บอื่นหมื่นแสนจะแคลนคลาย เจ็บจนตายนั้นเพราะเห็บให้เจ็บใจ” (Satawathin, 1987) สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน จาก 12 คน พบว่า เมื่อถูกกลั่นแกล้งมาก็จะรู้สึกอยากหลีกเลี่ยง ไม่อยากคุย ไม่อยากเจอ ไม่อยากยุ่งวนวายกับใคร สภาพจิตใจก็รู้สึกตกต่ำ แบบหดหู่ มีความรู้สึกท้อแท้ (down) ไม่อยากทำอะไร ไม่หิว อึดอัดใจ เหม่อลอย ไม่ค่อยร่าเริง ใช้ชีวิตไม่เป็นไปตามปกติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hamm et al. (2015) พบว่า วิวัฒนาการของโซเชียลมีเดียได้สร้างโลกออนไลน์ ที่มีทั้งประโยชน์และโทษต่อเด็กและวัยรุ่น การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์กลายเป็นข้อกังวลหลักในแง่ของความปลอดภัย และในขณะหลาย ๆ งานวิจัย ยังคงไม่สามารถสรุปผลเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพจิตได้ แต่ก็มีหลักฐานบางอย่างที่บ่งชี้ว่ามีความเชื่อมโยงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปิดรับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ตลอดจนพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต และจากผลวิจัย พบว่า การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้าโดยเฉพาะเพศหญิงจะได้รับผลกระทบมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chaiyapan (2019) พบว่า ผลกระทบต่อเหยื่อที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์การตัดออกจากกลุ่มเป็นรูปแบบการกระทำเดียวที่ไม่ได้มีการกระทำต่อเหยื่อโดยตรง แต่เกิดจากการกดดันเหยื่อ โดยใช้สังคมซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกที่รุนแรงในด้านการไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม เหยื่อจะรู้สึกว่าตนเองโดดเดี่ยว ยังมีคนอยู่ฝั่งตรงข้ามมากเท่าไร เหยื่อจะยิ่งรู้สึกสิ้นหวัง และรู้สึกด้อยค่า ซึ่งหากในรายที่มีความรุนแรงมาก อาจส่งผลให้เหยื่อเกิดภาวะซึมเศร้าและอาจนำไปสู่การตัดสินใจฆ่าตัวตายได้

มิติที่ 2 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลต่อบุคลิกภาพของผูถูกกลั่นแกล้ง

2.1 ได้รับผลกระทบทางด้านอารมณ์ และความรู้สึก ได้แก่ คอยเป็นห่วง คนรอบข้างรู้สึกเครียดไปด้วย และสัมพันธ์ภาพในครอบครัวลดลง สะท้อนให้เห็นว่าผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อบุคคลรอบข้าง บุคคลในครอบครัว เพื่อนสนิท หรือบุคคลใกล้ชิดของผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งด้วย โดยส่งผลให้บุคคลใกล้ชิดเกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวลร่วมไปด้วย สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน จาก 12 คน กล่าวว่า “พอโกรธ อารมณ์ก็จะขึ้น ๆ ลง ๆ เหมือนบางทีหงุดหงิดใส่เพื่อน เวลาเพื่อนพูดนิดหนึ่งเราก็กด่า อารมณ์เปลี่ยนไปเลย แม่เริ่มสงสัยว่าเป็นอะไรจากเป็นเด็กเร้าเรงก็จะไม่ค่อยพูดกับแม่สักเท่าไร คนรอบข้างรู้สึกเครียดไปด้วย เหมือนวิตกกังวลไปว่าเราทำอะไร”

2.2 ได้รับผลกระทบทางอ้อม ได้แก่ ถูกหงุดหงิดใส่ เป็นที่ระบายนอารมณ์ และครอบครัวเสื่อมเสียชื่อเสียง นำมาซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลลดลง และยังคงคอยรอรับสภาวะอารมณ์ที่ไม่สมดุลของผู้ถูกกลั่นแกล้ง ด้วยการเป็นที่ระบายนอารมณ์ หรือถูกหงุดหงิดใส่ได้ ผู้ปกครองจะเริ่มสังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกจากเด็กเร้าเรงก็กลายเป็นเก็บตัว และบางครั้งจะมีสภาวะอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อารมณ์ก็จะขึ้น ๆ ลง ๆ เหมือนบางทีหงุดหงิดใส่เพื่อน เวลาเพื่อนพูดอะไรที่ไม่เข้าหูก็จะปะทะอารมณ์ที่รุนแรงกลับไป คนรอบข้างก็รู้สึกว่าอารมณ์ร้อนขึ้น ควบคุมอารมณ์ได้ไม่ดีเหมือนแต่ก่อน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน จาก 12 คน กล่าวว่า “คนรอบข้างเขาอาจแบบเหมือนกับไม่อยากจะยุ่งด้วย กลายเป็นว่าเป็นการถูกกีดกันออกจากสังคม ครอบครัวโดนดูถูก เป็นการเสื่อมเสียชื่อเสียงของครอบครัวไปด้วย” สอดคล้องกับแนวคิดของ Charoenwanit (2017) พบว่า การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ก่อให้เกิดปัญหาสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม สื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คน จึงทำให้สังคมทุกวันนี้เรียกว่าสังคมก้มหน้า ซึ่งผู้คนโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ หรือหมกมุ่นก้มหน้าก้มตา และจดจ่ออยู่กับการเสพข่าวสารการติดต่อ การพูดคุยกันผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ตลอดเวลา ก่อให้เกิดผลลบต่อชีวิตประจำวัน และความสัมพันธ์ของคนในสังคมอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น จนกลายเป็นประเด็นทางสังคมโดยเฉพาะกับกลุ่มวัยรุ่นที่ใช้เวลาไปกับสื่อออนไลน์วันละหลายชั่วโมง ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ทะเลาะวิวาท ทำร้ายร่างกาย จนถึงขั้นเป็นปัญหาร้ายแรงกระทบต่อความสงบสุขในสังคมตามมา สำหรับในข้อดีแม้มันจะช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพ ให้เรากับคนที่ไม่สนิทให้รู้จักกันแน่นแฟ้นได้ง่ายขึ้น แต่ก็ทำให้เราห่างไกลจากคนที่เราสนิทด้วยมากขึ้นเช่นกัน และสอดคล้องกับผลวิจัยของ Surat (2018a) พบว่าหากการรังแกดำเนินต่อเนื่องเป็นเวลานาน การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้ถูกรังแกได้รับผลกระทบต่อชีวิตเรื้อรัง มักพบในคู่ความสัมพันธ์ที่เป็นเพื่อนกันหรืออยู่ร่วมสังคมเดียวกันทำให้ต้องเจอกันในโลกจริงแต่ไม่สามารถสื่อสารเพื่อหาทางออกได้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางในการรับมือ และการจัดการของเยาวชนผู้ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

แนวทางในการรับมือและการจัดการของผู้ถูกรังแกจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ประกอบด้วย 2 แนวทางหลัก ๆ ได้แก่

1) เริ่มที่ตนเอง สามารถทำได้โดย อย่าไปใส่ใจ เพิกเฉย ปล่อยวาง ไม่โฟกัสตรงนั้น ให้กำลังใจตัวเอง หายไปจากสื่อสังคมออนไลน์สักพัก ปรับมุมมองความคิด ปรับใจ เห็นคุณค่าในตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง ไปออกกำลังกาย และทำกิจกรรมอื่นทำ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง 12 คน กล่าวว่า “สิ่งที่เราสามารถเปลี่ยนได้คือเปลี่ยนจากมุมมองของเราเอง ลองหายไปจากโลกออนไลน์สักพัก ไม่ไปโฟกัสที่ตรงนั้น อาจจะไปหาอย่างอื่นทำ ลองหามันไปสักพักนึง แล้วค่อยกลับมาเล่นใหม่ ลดความเครียดด้วยการเล่นกีฬา เพราะถ้าเล่นกีฬาความเครียดมันก็จะเบาลง เราไม่ต้องใส่ใจเขาเพราะว่าเราทำในสิ่งที่เราคิดว่ามันถูก มันดีแล้ว” สอดคล้องกับงานวิจัยของ Samoh et al. (2019) ได้ศึกษาเรื่อง 'เรื่องธรรมดา': การรับรู้การกลั่นแกล้งบนอินเทอร์เน็ตในวัฒนธรรมเยาวชนไทย ผลการศึกษพบว่า เยาวชนจะจัดการกับความเครียดด้วยวิธีการรับมือกับปัญหาการกลั่นแกล้งบนออนไลน์ของบางคน จึงเป็นลักษณะของการทำใจยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้น และเงียบเฉยไม่ต้องสนใจกับเหตุการณ์ และไม่ได้ตอบโต้ ใดๆ กับผู้รังแก อยู่เฉย ๆ และพยายามทำใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น น่าตกใจที่ผู้เข้าร่วมมองว่าการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์เป็น 'เรื่องธรรมดา' ซึ่งใครใคร่ก็สามารถพบเจอได้ มักเป็นผลมาจากเหตุการณ์ความรุนแรงออฟไลน์ก่อนหน้านี้ จึงทำใจยอมรับ และจัดการปัญหาด้วยตัวเอง โดยไม่ปรึกษาผู้ปกครอง และการหันกลับมาดูแลตัวเอง เป็นการเปลี่ยนจุดสนใจจากผู้รังแก กลับมาอยู่ที่ตัวเอง เมื่อใส่ใจตัวเองมากขึ้น ก็จะทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อตัวเองซึ่งการกลับมาดูแลตัวเองเป็นวิธีจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเพิกเฉยต่อการรังแก

2) รับคำปรึกษาจากครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด สามารถทำได้โดย ปรึกษาเพื่อน ปรึกษาพ่อแม่ ผู้ปกครอง ปรึกษาอาจารย์ หาคณិតที่ไว้ใจได้ในการแลกเปลี่ยนพูดคุย ปรึกษาจิตแพทย์และนักจิตวิทยา สะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่วนใหญ่เลือกที่จะรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเริ่มที่ตนเอง ด้วยการปรับมุมมองความคิด การไม่ใส่ใจ หรือไม่เก็บเรื่องที่ทำไมไม่สบายใจมาคิด การสร้างความเข้มแข็งให้กับจิตใจ การเลือกแครคนที่เราแครเรา และเบี่ยงเบนความสนใจไปเรื่องอื่น ทำกิจกรรมอื่น ๆ ทำ ระวังการเล่นโซเชียลมีเดียชั่วคราว และก็ปรับทุกข์ ปรึกษากับคนในครอบครัว เพื่อนสนิท หรือคนใกล้ชิด เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มุมมองที่แตกต่าง และรับกำลังใจจากคนรอบข้างในการฝ่าฟันปัญหาในครั้งนี้ให้ก้าวผ่านไปให้ได้ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบสนทนากลุ่ม จำนวน 5 คน พบว่า สิ่งที่จะก้าวผ่านจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ได้นั้น ต้องอาศัยบุคคลรอบข้าง คอยรับฟัง คอยพูดคุย เป็นที่ปรึกษา รวมถึงที่ระบายอารมณ์ ให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งปลีกตัวออกจากสื่อสังคมออนไลน์สักพัก อย่าไปสนใจ อย่าไปใส่ใจ ทำกิจกรรมอย่างอื่นทำ นำคำพูดเหล่านั้นมาพัฒนาตนเอง ทำให้ตนเองดีขึ้น และการสร้างความเข้มแข็งในจิตใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน จาก 12 คน กล่าวว่า “อย่าฝืนใจทำในสิ่งที่ไม่อยากทำเพราะว่าเรายังมีเพื่อนและรุ่นพี่คนอื่นที่เขาคอยช่วยเหลือเรา ใช้วิธีการแครคนที่แครเรา บางทีก็ปรึกษากับครอบครัว ส่วนใหญ่จะคุยกับแม่ และครอบครัวพาไปปรึกษากับนักจิตวิทยา” สอดคล้องกับแนวคิดของ ThaiHealth Resource Center (2020) กล่าวว่า สิ่งแรกที่เราควรทำคือการร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่ที่ไว้ใจ เช่น พ่อแม่ ผู้ปกครอง คนในครอบครัวที่สนิท หรือครูที่โรงเรียน แต่หากไม่สะดวกใจที่จะบอกกับคนที่รู้จัก ก็ควรติดต่อไปยังหน่วยงานมืออาชีพ

ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยเฉพาะ และหากการกลั่นแกล้งนี้เกิดขึ้นบนโซเชียลมีเดีย ก็ยังสามารถพิจารณาการบล็อก (block) และรายงาน (report) ผู้กลั่นแกล้ง เพื่อให้บริษัทโซเชียลมีเดียเข้ามามีบทบาทในการใช้กฎเพื่อป้องกันการคุกคามบนแพลตฟอร์ม (platform) เหล่านั้นได้ บทบาทของพ่อแม่ควรที่จะใส่ใจ และรับฟังปัญหาของลูกด้วยเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์ บอกลูกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของเขา พร้อมบอกให้เขาเข้มแข็ง อดทน และไม่ให้ความสนใจมาก เพราะจะยิ่งทำให้ผู้กลั่นแกล้งสนุกและทำต่อไป สอนให้ลูกรู้จักการตั้งค่าความปลอดภัยในการใช้โซเชียลมีเดีย เช่น ในเฟซบุ๊ก สามารถตั้งค่าได้ว่าจะให้ใครมาโพสต์อะไรบนพื้นที่ของเรา หรือจะให้ใครเห็นโพสต์ของเราได้บ้าง บทบาทของครู ไม่ควรเพิกเฉยต่อปัญหาการข่มเหงรังแกกันของเด็ก ควรแก้ไขปัญหานั้นที่ต้นตอ โดยการมีส่วนร่วมของเด็กและครอบครัว ครูควรสอนทักษะรู้เท่าทันสื่อให้เด็ก ๆ เลือกเชื่อ เลือกแชร์ข่าวสารข้อมูลที่รับมา สอนให้เขาถูกคิดหากไม่ใช่เรื่องจริงแล้วส่งต่อกันไปอาจเป็นการให้ร้ายหรือละเมิดซ้ำเหยื่อได้ ส่วนบทบาทของผู้ให้บริการ ควรมีกฎกติกาเพื่อต่อต้านการกลั่นแกล้งรังแกกันบนพื้นที่ให้บริการของตน โดยประกาศห้าม อย่างชัดเจน และมีมาตรการดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืน จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือเยียวยาจิตใจและความเสียหายของเหยื่อ พร้อมประสานส่งต่อไปยังสถานพยาบาล และดำเนินการกับผู้กลั่นแกล้ง รวมถึงให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายหรือหน่วยงานอื่น ๆ หากจำเป็น สอดคล้องกับทฤษฎีจิตวิทยาปัจเจกบุคคลของแอดเลอร์ (Adler's individual psychology) ความรู้สึกว่ามีปมด้อยและสร้างปมเด่นชดเชย มีความเชื่อว่า บุคคลโดยพื้นฐานแล้วถูกจูงใจโดยปมด้อยทั้งจากสภาพร่างกาย และผลจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับจากสังคม บุคคลบางคนมีความรู้สึกเป็นปมด้อย เมื่อมีร่างกายพิการและมีความต้องการที่จะทำการชดเชยปมด้อยเหล่านั้น ความรู้สึกของตนเองจะแสดงบทบาทที่สำคัญ ในการสร้างรูปแบบของบุคลิกภาพ การรู้จักสร้างตนเอง และบุคลิกภาพแบบที่รู้จักตนเอง ก่อให้เกิดความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งหลาย และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ เช่น เด็กที่รู้ว่าตนเองเรียนหนังสือไม่เก่งเพราะมีระดับสติปัญญาไม่สูง จึงหาไปสร้างปมเด่นด้วยการฝึกฝนด้านกีฬาจนได้เป็นตัวแทนทีมชาติ เป็นต้น (Katawanich, 2003) จากที่กล่าวมานี้จึงเป็นเหตุให้เยาวชนที่ถูกกลั่นแกล้งสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง ด้วยการไม่ใส่ใจ ปรับมุมมองความคิด มองเห็นคุณค่าในตนเอง และนำข้อวิพากษ์วิจารณ์เหล่านั้นมาเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เปลี่ยนจากปมด้อยมาเป็นจุดเด่น จะทำให้สามารถเผชิญปัญหาและปรับตัวได้ในที่สุด

สรุป

จากการผลกรวิจัยและการอภิปรายผลข้างต้น เห็นได้ว่าแนวทางการแก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์เป็นการเริ่มต้นป้องกันปัญหาที่ตัวเยาวชนเอง และแผ่ขยายวงกว้างไปในระดับครอบครัวที่ควรหันมาใส่ใจและสังเกตพฤติกรรมกรรมการแสดงออกต่าง ๆ หากพบสัญญาณของความผิดปกติ ควรรีบพูดคุยสื่อสารภายในครอบครัว การเป็นตัวแบบที่ดี และมีการอบรมศีลธรรม การรู้จักผิดชอบชั่วดีให้เกิดแก่เยาวชน ในขณะเดียวกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นจิตแพทย์ นักจิตวิทยา และผู้บำบัดดูแลควรหันมา

ให้ความรู้ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบและวิธีการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปในวงกว้างในขณะเดียวกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการป้องกัน ควบคุม บังคับใช้ด้วยกฎหมาย และให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพที่พึงกระทำได้และกระทำไม่ได้บนโลกออนไลน์ บทลงโทษที่จะได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และผลักดันให้เกิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้เพื่อเป็นหนทางหนึ่ง ในการป้องกันและแก้ไขในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

1.1 เด็กและเยาวชนควรได้รับการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจ การปลูกฝังจิตสำนึก การสร้างความเข้มแข็งให้กับตนเอง เพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเอง การปรับมุมมองความคิด และยึดมั่นในคุณงามความดีที่ตนยึดถือปฏิบัติ จะเป็นเกราะป้องกันที่สำคัญที่สุดในการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์

1.2 การสนับสนุนการอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ให้กับเยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย พรบ. คอมพิวเตอร์วิธีการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิเสรีภาพและขอบเขตในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สร้างจิตสำนึกกับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง และการคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้อื่น

1.3 การสร้างเครือข่ายป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เช่น สถาบันครอบครัวให้ความรักความเอาใจใส่บุตรหลาน ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และการถ่ายทอดพฤติกรรมที่เหมาะสมจากบุคคลในครอบครัว สถาบันการศึกษาสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้ง ควรพัฒนารูปแบบการกำกับติดตามระบบการดูแลพฤติกรรมของเด็กในห้องเรียน ควรพัฒนาวิธีการสอนให้เข้ากับยุคดิจิทัล เพื่อให้เด็กเรียนรู้ทั้งข้อดีและข้อเสียของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่นและปลูกจิตสำนึกกับผิดชอบต่อสังคม หน่วยงานต่าง ๆ อาทิ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชนอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน ร่วมมือกันรณรงค์ต่อต้านการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ อาทิ การควบคุมการใช้งานระบบและการปกป้องฐานข้อมูล การบังคับใช้ด้วยกฎหมาย ให้ความรู้ทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย สิทธิการเข้าใช้ การเข้าถึง และขอบเขตการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชนร่วมมือกันนำเสนอข่าวอย่างสร้างสรรค์และรณรงค์ต่อต้านการกลั่นแกล้งรังแกกัน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

2.1 ผู้วิจัยมีเป้าหมายในอนาคตในการต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างถูกวิธี แนวทางในการรับมือ การป้องกัน และแก้ไขจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ โดยจะทำการศึกษารวบรวมข้อมูลการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ โดยจะทำการศึกษาการพัฒนาสมการโครงสร้างเชิงเส้นเกี่ยวกับเรื่องนี้ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมให้กับเยาวชนเพื่อ

สร้างความตระหนักรู้ การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับมือกับการเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้น การฟื้นคืนได้ การเคารพกฎหมาย และการเคารพสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล

2.2 สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องแนวทางการป้องกันและแก้ไขจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ในอนาคตควรเพิ่มเติมการวิจัยที่หลากหลายวิธีมากขึ้น เช่น การวิจัยเชิงทดลอง ด้วยการจัดการฝึกอบรม การจัดทำคู่มือ หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ กฎหมาย และ พรบ. คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

คำขอบคุณ

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต คณะผู้บริหาร และผู้สนับสนุนเงินทุนอุดหนุนการวิจัยทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย และทุนตีพิมพ์บทความวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน ผู้เชี่ยวชาญในทุก ๆ ด้าน คณาจารย์คณะจิตวิทยา อาจารย์ทุกท่าน เจ้าหน้าที่ บุคลากรทุกภาคส่วน และกลุ่มเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และเอื้อเฟื้อสถานที่ในการทำการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เป็นเจ้าของงานวิจัยและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้วิจัยได้นำมาประกอบการทำวิจัยในครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- Boonmongkol, P., Samoh, N., Chonrat, M., & Guadamus, T. (2015). *Developing school network potential to reduce violence in the online area among youth* (research report). Bangkok: Mahidol University. (in Thai)
- Bumrunpong, B. (2019). *Bullying in university: A case study of students with special needs* (Master's thesis). Chulalongkorn University, Bangkok. (in Thai)
- Chaiyapan, W. (2019). *Criminal offense of child-bullying on the internet* (Master's thesis). Thammasat University, Bangkok. (in Thai)
- Charoenwanit, S. (2017). Cyber bullying: Impacts and preventions in adolescents. *Thai Science and Technology Journal*, 25(4), 639-648. (in Thai)
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five tradition*. Thousand Oaks: Sage.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act*. New York: McGraw-Hill.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Hamm, M. P., Newton, A. S., Chisholm, A., Shulhan, J., Milne, A., Sundar, P., Ennis, H., Scott, S. D., & Hartling, L. (2015). Prevalence and effect of cyberbullying on children and young people: A scoping review of social media studies. *JAMA Pediatrics*, 169(8), 770-777.

- Janyametee, K., & Sripa, K. (2020). The prevention of deviant behavior from cyberbullying victimization among youths a case study: The Secondary School in Samutprakan. *The Journal of Behavioral Science*, 26(2), 116-141. (in Thai)
- Kaewkangwan, S. (2006). *Psychology development for all ages* (9th ed.). Bangkok: Thammasat University Press. (in Thai)
- Kaochim, P. (2006). *Adolescent psychology*. Bangkok: Srinakharinwirot University Press. (in Thai)
- Katawanich, T. (2003). *General psychology*. Bangkok: Se-education. (in Thai)
- McClelland, D. C. (1961). *The achievement society*. New York: The Free Press.
- Morse, J. M. (1994). *Qualitative health research*. New York: Sage.
- Phosita, C. (2011). *Science and art of qualitative research* (5th ed.). Bangkok: Amarin Printing and Publishing. (in Thai)
- Samoh, N., Boonmongkon, P., Ojanen, T. T., Samakkeekarom, R., Jonas, K. J., & Guadamuz, T. E. (2019). "It's an ordinary matter": perceptions of cyberbullying in Thai youth culture. *Journal of Youth Studies*, 22(2), 240-255.
- Satawathin, C. (1987). *Sunthorn Phu* (2th ed.). Bangkok: The Printing House of the Teacher's Council. (in Thai)
- Sittichai, R., & Tudkuea, T. (2017). Cyberbullying behavior among youth in the three southern border provinces, Thailand. *Journal of Information and Learning*, 28(1), 86-99. (in Thai)
- Surat, P. (2018a). Causes and effects related with cyber bullying: A case study of cyber victim Thai youths. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*, 4(1), 260-273. (in Thai)
- Surat, P. (2018b). *Cyber bullying in socio-cultural dimensions: Case study of generation Z among Thai youths* (Doctoral dissertation). Srinakharinwirot University, Bangkok.
- Suwannakit, M. (2017). Legal measures to protect child and juvenile from cyber-bullying. *Naresuan University Law Journal*, 10(2), 60-61. (in Thai)
- ThaiHealth Resource Center. (2020). *What is cyberbully? What is the result? and how should we deal with it?* Retrieved 10 October 2022, from <https://resourcecenter.thaihealth.or.th/article/cyberbully> (in Thai)
- Thongraweewong, K. (2015). Legal measures to protect individual rights from online bullying leading to suicide: Case Study of cyber-security safety act of Nova Scotia State. *A Proceedings of The National Academic Conference Innovation and Language and Communication Challenges in a Borderless World* (pp. 1-20). Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai)