

ชื่อผู้วิจัย : นางสาวธัมมัญญิตตา อยู่เจริญ
ชื่องานวิจัย : การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ของกลุ่มเยาวชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร
สาขาวิชา : จิตวิทยา
คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ปีการศึกษา : 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ประกอบด้วย การวิจัยระยะที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และการวิจัยระยะที่ 2 การสัมภาษณ์ เยาวชนผู้ถูกการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษามูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ 2. ศึกษาวิธีการ หรือกระบวนการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ 3. ศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้ง บนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ และ 4. ศึกษาแนวทางในการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาสภาพจิตใจของ ผู้ถูกกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ผ่านมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ (ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย จิตแพทย์ นักจิตวิทยา และผู้บำบัดผู้ดูแล 2. กลุ่มครอบครัว สถานศึกษาและบุคคลใกล้ชิด ประกอบด้วย พ่อแม่ ผู้ปกครอง และอาจารย์ที่ปรึกษา และ 3. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป ประกอบด้วย นักกฎหมายและผู้ดูแลระบบ คอมพิวเตอร์ฯ จากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น จำนวน 16 คน และเยาวชนผู้ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน และ 1 กลุ่ม ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผลการวิจัยสรุปว่า จากผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 16 คน และผู้ถูกกลั่นแกล้ง จำนวน 12 คน 1 กลุ่ม สามารถประมวลองค์ความรู้ ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. มูลเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ พบว่า สาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ มาจากเรื่องของความไม่พึงพอใจซึ่งกัน และกัน ไม่ชอบพอกัน หมั่นไส้ ความคิดเห็นไม่ตรงกัน อิจฉา และขัดแย้งทางผลประโยชน์ทั้งหมดนี้คือ เหตุให้เกิดการต่อว่า การพิมพ์ข้อความที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อีกทั้งยังพบว่า การกระทำด้วยความศึคคะนองก็เป็นมูลเหตุจูงใจได้เช่นกัน อาทิ ทำแล้วสนุก ต้องการแฉว ล้อเลียน จนบานปลายทำให้อีกฝ่ายเสื่อมเสียชื่อเสียง ได้รับผลกระทบ จากการขาดสติ การทำไปด้วยความศึคคะนองและความรู้เท่าไม่ถึงการณ์

2. วิธีการหรือกระบวนการกลั่นแกล้งจะกระทำได้ตาม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การกลั่นแกล้งทางวาจา (Verbal Bullying) ด้วยการด่าทอ ต่อว่าด้วยถ้อยคำหยาบคาย ทำให้เจ็บช้ำน้ำใจ ล้อเลียนรูปลักษณะ การพิมพ์ข้อความที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ นินทาว่าร้าย ส่งข้อความมาทักท้วง และใส่ร้ายป้ายสี เป็นต้น 2) การกลั่นแกล้งทางสังคม (Social Bullying) ด้วยการสวมรอย แอบใช้บัญชี (Account) ของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต ลอกลอบเข้าถึงข้อมูล ลอกลอบใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) หรือบัญชีผู้ใช้งาน (User Account) ของผู้อื่นในการกระทำที่ไม่สุจริต อาทิ นำข้อมูลส่วนบุคคลไปล่อลวง ฉ้อโกง ริดทรัพย์ นำข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ แอบถอดรหัสข้อมูลทางการเงิน และขับไล่ออกจากกลุ่ม ไม่ให้เข้ากลุ่ม ทำให้เพื่อนหรือคนใกล้ชิดเข้าใจผิด ปิดกั้นไม่ให้เข้ากลุ่ม ตัดสัมพันธ์ภาพทางสังคม เป็นต้น และ 3) การทำลามกอนาจาร ประกอบด้วย การตัดต่อและเผยแพร่ภาพโป๊เปลือยของผู้อื่น ทำให้ อับอาย เสื่อมเสียชื่อเสียง คุกคามทางไซเบอร์ การเผยแพร่และการล่อลวงให้เปิดเผยข้อมูล และการส่งสิ่งที่มีความล่อแหลมทางเพศมาให้ (เช่น การโชว์ของลับ) เป็นต้น

3. ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ แบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง (ผู้ถูกระทำ) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลกระทบต่อจิตใจ ผลกระทบต่อร่างกาย ผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง และผลกระทบต่อทรัพย์สิน มิติที่ 2 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลกระทบต่อตัวของผู้กลั่นแกล้ง (ผู้กระทำ) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการในทางที่ผิด ไม่เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม ผลกระทบทางด้านอารมณ์และความรู้สึก และได้รับโทษทางสังคม และกฎหมาย และมิติที่ 3 ผลกระทบที่ได้รับจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ส่งผลกระทบต่อสังคม ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพสังคมย่ำแย่ เกิดความแตกแยกในสังคม และเกิดวิกฤตทางสังคม

4. ศึกษาแนวทางในการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ถูกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ แบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 แนวทางในการป้องกันผู้ถูกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางการป้องกันและวิธีการรับมือเมื่อต้องเผชิญกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตประกอบด้วย 4 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การป้องกันจากตนเอง ซึ่งสามารถทำได้โดยการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับจิตใจ เห็นคุณค่าในตนเอง อย่าใส่ใจ เพิกเฉย ปลอ่อยวาง 2) การป้องกันจากครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด สามารถทำได้โดย การที่ผู้ปกครองเลี้ยงดูด้วย ความรัก ความเอาใจใส่ ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมตั้งแต่เด็ก นอกจากนี้ พ่อแม่ผู้ปกครองควรเป็นตัวอย่างที่ดี 3) การป้องกันจากสังคม สามารถทำได้โดยความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการช่วยกันป้องกันการกลั่นแกล้งที่อาจจะเกิดขึ้น และ 4) บทบาทของสื่อมวลชน ควรร่วมกันรณรงค์ต่อต้านการกลั่นแกล้ง สื่อมวลชนต้องนำเสนอรายการที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ต่อสังคม นำเสนอข่าวที่เป็นข้อเท็จจริง และคัดกรองข้อมูลต่าง ๆ ก่อนเผยแพร่ลงบนพื้นที่สาธารณะ

เป็นต้น รวมทั้งการป้องกันจากระบบการทางกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการป้องกันและปราบปราม สามารถทำได้โดยใช้การบังคับทางกฎหมาย ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย อาทิ พระราชบัญญัติ คอมพิวเตอร์ การหมิ่นประมาท และคดีอาญา เป็นต้น นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้พัฒนา ผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ (System Administrator) ผู้ดูแลเซิร์ฟเวอร์ (Server) ต่าง ๆ อาจเข้าควบคุมระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้มีการตรวจสอบ การปิดกั้นคำหยาบคาย การจำกัดอายุในการเข้าชมสื่อต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม การป้องกันข้อมูลต่าง ๆ ผู้ดูแลระบบจะต้องมีการประกาศกฎ กติกา และข้อบังคับ ในส่วนของกระทรวง ทบวง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เป็นต้น

มิติที่ 2 แนวทางในการแก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ถูกกระทำจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขและเยียวยาสภาพจิตใจเมื่อถูกกลั่นแกล้งหรือตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ประกอบด้วย 5 แนวทางหลัก ดังนี้

1. อาศัยหลักการทางด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย การสร้างความตระหนักรู้ในตนเอง เชื่อมั่นในตนเองทำจิตใจให้เข้มแข็ง เข้ารับคำปรึกษาจากจิตแพทย์ นักจิตวิทยา ทำพฤติกรรมบำบัด ทำจิตบำบัด ปรับแนวความคิด (Mindset) เพิกเฉย หันมาพัฒนาตนเอง และสร้างภูมิคุ้มกันภายในตัวเอง เป็นต้น

2. อาศัยหลักการทางด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลใกล้ชิดซึ่งประกอบด้วย การเสริมสร้างความรัก ความเข้าใจ การให้กำลังใจ การแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหา การคอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ สร้างความอบอุ่น ครอบครัวยุติธรรมเข้มแข็ง จัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะทางสังคม ยืนอยู่เคียงข้าง ร่วมเผชิญปัญหาด้วยกัน และทำกิจกรรมอื่นเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจ เป็นต้น

3. อาศัยหลักการทางด้านศาสนา ประกอบด้วย การปล่อยวาง มีเมตตา รู้จักการให้อภัย ทำจิตใจให้สงบ และไม่แก้แค้น ดังสุภาษิตที่ว่า “เวรย่อมระงับด้วยการไม่จองเวร” เป็นต้น

4. การให้ความคุ้มครองด้านงานระบบและเทคโนโลยี ประกอบด้วย การควบคุมและจำกัดการใช้งาน ปกป้องฐานข้อมูล บล็อกคำไม่สุภาพ มีระบบรายงาน การบล็อกสแปมและลิงก์ก่อกวน และมีรหัสปกป้อง การเข้าถึงการใช้งาน เป็นต้น

5. การให้ความคุ้มครองตามหลักกฎหมาย ประกอบด้วย การบังคับใช้กฎหมาย ให้ความรู้ทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย และมีหน่วยงานดูแลเรื่องการทำคามผิดในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

(จำนวนทั้งสิ้น 283 หน้า)

คำสำคัญ: การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ การเยียวยาสภาพจิตใจ การวิจัยเชิงคุณภาพ