

ภูมิทัศน์ความรุนแรงและการกลั่นแกล้งในสื่อออนไลน์

Landscape of Violence and Cyberbullying

วัชร คุณวงศ์¹

อดิพล เอื้อจรตพันธุ์²

Watchara Khunwong

Adipon Euajarusphan

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการมรดกวัฒนธรรมและอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

¹อาจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Email: adiponman@gmail.com

Received: January 10, 2021

Revised: March 13, 2021

Accepted: April 19, 2021

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรุนแรงจากการกลั่นแกล้งในสื่อออนไลน์ และการรับมือให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสื่อออนไลน์ในฐานะพื้นที่สาธารณะออนไลน์ จากการพัฒนาอย่างมากของสื่อออนไลน์จนเข้ามามีอิทธิพลและเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตคนไทย พื้นที่สาธารณะออนไลน์เอื้อให้เกิดการเข้ามาใช้พื้นที่เพื่อดำเนินกิจกรรมทางสังคม เสมือนเป็นการยกโลกแห่งความจริงเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตที่ช่วยแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ระยะทางในการสื่อสาร และยังเป็นพื้นที่ซึ่งผู้คนได้มีส่วนร่วมแบบสองทางเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารได้

พื้นที่สาธารณะออนไลน์มีความเป็นอิสระทางการสื่อสารและความนิรนามในตัวตนผู้ใช้งาน นำไปสู่อิสระทางการแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นทั้งตั้งใจกระทำและไม่ได้ตั้งใจกระทำ ซึ่งความคิดเห็นเหล่านั้นได้เข้าไปทำลายความสัมพันธ์ของผู้ใช้งานในพื้นที่เดียวกัน มีทั้งความขัดแย้งตัวต่อตัวและแบบกลุ่ม เป็นความรุนแรงในรูปแบบใหม่ที่ผลลัพธ์เกิดขึ้นกับสภาพจิตใจภายในมากกว่าการทำร้ายร่างกายภายนอก เพราะไม่ต้องมีการเผชิญหน้ากันแบบตัวต่อตัวในพื้นที่สาธารณะออนไลน์นี้

ผลการศึกษาความรุนแรงและการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ เกิดจากผู้ใช้งานไม่คำนึงถึงจริยธรรม ความถูกต้อง ความหลากหลายของสารที่สื่อออกไปในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ รวมทั้งคุณสมบัติความเป็นอิสระและความนิรนามของตัวตน การสื่อสารจึงนำไปสู่อิสระทางการแสดงความคิดเห็นที่เกินความมุ่งหมายแรกของการเกิดพื้นที่สาธารณะออนไลน์ การแสดงความคิดเห็นเกิดเป็นความขัดแย้ง หรือเกิดการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ขึ้นเป็นประเด็นทางสังคมและถูกกล่าวถึงในวงกว้างเมื่ออยู่ในโลกออนไลน์ จะมีผลกระทบทั้งผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำ รวมทั้งผู้ที่อยู่รอบตัว ผู้ใช้งานจึงต้องมีสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ 1. เรียนรู้และรู้เท่าทันโลกออนไลน์ 2. เข้าใจในความแตกต่างของผู้คนในโลกออนไลน์ 3. ใช้งานเท่าที่จำเป็น แบ่งเวลาในโลกออนไลน์และโลกความจริงให้เหมาะสม 4. ให้ความสำคัญกับสารที่ต้องการสื่อออกไป โดยพื้นที่สาธารณะออนไลน์เป็นพื้นที่ที่แสดงถึงความคิดของผู้คนในสังคม สะท้อนสังคมที่มีเทคโนโลยี สื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดในพื้นที่สื่อออนไลน์จึงถือว่าเป็นบทเรียนทั้งด้านดีและไม่ดี

คำสำคัญ: การกลั่นแกล้งในสื่อออนไลน์ การแสดงความคิดเห็นในเชิงรุนแรง พื้นที่สาธารณะออนไลน์

Abstract

The purpose of this academic paper is to study the violence of cyberbullying and how to deal with online changes. As a public sphere in social network. Nowadays, online media has been greatly developed and online media has become a part of Thai people's way of life. Public sphere in social network has resulted in the use of space for social activities as if bringing the real world into the Internet. This makes the time and distance constraints lessened communication It is also an area where people get a two-way involvement, both as a receiver and a messenger.

Public sphere in social network is free of communication as they can hide their real names from the real identity of users. These things lead to freedom of expression that happens either intentionally or unintentionally. These comments have damaged the relationships among users in the same area with both face-to-face and group conflicts, creating a new kind of violence in which the outcome is more psychological than the harm external bodies, as people are not required to have one-on-one confrontations in this public sphere in social network.

The results of the study on online violence and cyberbullying were caused by users with disregard for ethics and authenticity due to the wide variety of online messages sent in public areas, including the anonymity. Communication thus leads to freedom of expression that exceeds the initial aim of creating public sphere social in network. Commenting has resulted in conflicts or cyberbullying and has become a widespread social issue. It affects both the action and the victim and those around it. Users should take into account that is 1. Learn and be aware of the use of the online world. 2. Understand the difference between people in the online world. 3. Access the online world as necessary and balance your online time and the real world. 4. Focus on the substance you want to convey. The public sphere in social network represents the thoughts of people in society that reflect the society in which technology is a medium of life. When an event occurs in the online media space, it is considered a lesson both for good and for bad.

Keyword: Cyberbullying, Violence of Online Comment, Public Sphere in Social Network

บทนำ

ปัจจุบันสังคมโลกเต็มไปด้วยการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มากกว่าอดีต และเต็มไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกผ่านกระบวนการคิด การสร้างสรรค์และกาลเวลา ซึ่งส่งผลต่อวิถีชีวิตของผู้คนทุกชนชั้น โดยเฉพาะในสังคมไทยการเข้ามาของเทคโนโลยีในรูปแบบสื่อออนไลน์มีอิทธิพลอย่างมากจนถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต

โลกออนไลน์กลายเป็นพื้นที่สาธารณะรูปแบบใหม่ที่มีอิทธิพลต่อสังคมไทยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา เป็นพื้นที่สาธารณะที่เกิดขึ้นทับซ้อนกับพื้นที่สังคมในโลกแห่งความเป็นจริง โลกออนไลน์นำไปสู่การสร้างตัวตน ทั้งการใช้ตัวตนจริงและตัวตนที่เป็นนิรนาม ผู้คนใช้พื้นที่แห่งนี้ในการมีปฏิสัมพันธ์กันแทนพื้นที่สังคมเดิม ซึ่งถูก

จำกัดด้วยกลไกในการดำเนินชีวิตปัจจุบัน เวลาคือสิ่งที่ผู้คนถูกพรากไป และนอกเหนือจากการใช้พื้นที่ในการเข้าสังคมแล้ว ในอีกแง่มุมหนึ่งพื้นที่แห่งนี้ถูกใช้เพื่อแสวงหาความรู้ การใช้เพื่อแสวงหาเงินจากการทำธุรกิจออนไลน์ หรือการสร้างตัวตนให้เป็นบุคคลสาธารณะ สิ่งเหล่านี้ล้วนรังสรรค์ให้พื้นที่ออนไลน์มีชีวิตไม่ต่างจากโลกแห่งความจริง

โลกออนไลน์จึงมีความหลากหลายในตัวคนและการเข้าใช้ประโยชน์ แต่สิ่งที่ผู้คนในโลกออนไลน์ให้น้ำหนักมากที่สุดคือการใช้เพื่อผ่อนคลายจากความวุ่นวายของโลกแห่งความจริง โดย We are Social กล่าวถึงการเข้าใช้งานบนโลกออนไลน์ของสังคมไทยเต็มไปด้วยพื้นที่สาธารณะที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิง โดยในอันดับที่ 1 รวมคือสื่อออนไลน์ เฟซบุ๊ก (Facebook) และยูทูป (Youtube) แสดงถึงการใช้พื้นที่สาธารณะออนไลน์ของสังคมไทยได้ให้ความสนใจไปกับเรื่องของความบันเทิงเป็นหลัก และในบทความนี้มุ่งเน้นไปที่การใช้งานสื่อสาธารณะออนไลน์ เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นหลัก โดยจากรายงานบัญชีผู้ใช้งานของคนไทยสูงเป็นอันดับที่ 8 ของโลก ด้วย 50 ล้านบัญชีในปี ค.ศ. 2020

เฟซบุ๊ก ในบริบทของสังคมไทยคือสื่อที่สำคัญรองจากโทรทัศน์ ที่ผู้คนให้ความสนใจและมีความต่างของช่วงอายุในการเข้าใช้งาน แต่ความแตกต่างหนึ่งอย่างคือเฟซบุ๊กผู้คนสามารถเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งการสร้างและการส่งสาร เกิดการสื่อสารสองทาง (Two - Way Communication) รวมทั้งความแตกต่างทางความคิด ความเชื่อ ความชอบรสนิยม ฯลฯ กิจกรรมที่เกิดขึ้นบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์แห่งนี้ จึงมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าใช้งาน

การเข้าไปมีส่วนร่วมบนพื้นที่สาธารณะเฟซบุ๊ก ทุกคนล้วนสร้างพื้นที่ของตนเองและก็ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับพื้นที่ของผู้คน ภาวะความรุนแรงจึงสามารถเกิดขึ้นทั้งแบบตั้งใจกระทำและไม่ได้ตั้งใจกระทำ จากการมีส่วนร่วมในทางใดทางหนึ่ง ทั้งการแสดงความคิดเห็น การโพสต์ข้อความหรือรูปภาพ การแชร์ข่าวสาร การสร้างเนื้อหาเพื่อให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในโพสต์ของตนเอง การแท็กเพื่อนผู้ใช้งานคนอื่นให้เข้ามามีส่วนร่วม และในส่วนของแฟนเพจ (Fan Page) การสร้างกลุ่มเฉพาะในหลายหัวข้อ เพื่อดึงดูดผู้ใช้งานที่มีความสนใจในหัวข้อนั้นได้เลือกเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยตนเอง ความสามารถในการเข้าใช้งานเหล่านี้เป็นการสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมโดยบุคคลสามารถเลือกสรรได้ด้วยตนเอง จากความอิสระในการเข้าถึงทำให้การเข้าไปมีส่วนร่วมในส่วนต่าง ๆ นำไปสู่ภาวะความรุนแรงในโลกออนไลน์ผ่านพื้นที่สาธารณะเฟซบุ๊ก

ภาวะความรุนแรงในโลกออนไลน์ผ่านพื้นที่สาธารณะเฟซบุ๊กเกิดขึ้นพร้อมกับการดำเนินไปของกิจกรรมบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์นี้ โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมนำมาซึ่งเหตุผลทั้งที่สามารถตรวจสอบและรับรู้ได้ถึงความรุนแรงที่เกิดขึ้น อาทิ การแสดงความคิดเห็น การโพสต์ข้อความหรือรูป โดยการมีส่วนร่วมในส่วนนี้เนื้อหาที่ปรากฏผู้คนสามารถตัดสินได้จากการใช้คำพูด ลักษณะการโต้ตอบว่าสิ่งนี้คือความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาในการสื่อสาร คำพูดที่ถูกสื่อสารออกมา ในโลกของความเป็นจริงผู้คนไม่ได้ใช้สื่อสารแบบซึ่งหน้าหรือการเลี้ยงที่จะไม่แสดงการใช้ภาษาเหล่านี้ออกมาสู่สาธารณะ เช่น การแสดงความคิดเห็นดูถูกหรือการล้อเลียนในเรื่องเพศสภาพ การแสดงความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์รูปลักษณ์ภายนอกของผู้อื่นอย่างหยาบคายและไม่ให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นต้น และส่วนที่ไม่สามารถรับรู้ถึงความรุนแรงในโลกออนไลน์ที่เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด อาทิ การแสดงความคิดเห็นผ่านโพสต์โดยไม่ผ่านกระบวนการคิด แต่ความคิดเห็นนั้นได้มีอิทธิพลต่อผู้ที่ถูกกล่าวถึง แม้จะไม่ใช่

สิ่งที่ตั้งใจให้เกิดขึ้นก็ตาม หรือการมีกลุ่มส่วนตัวในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดของสมาชิกภายในกลุ่มด้วยความบันเทิง แต่เนื้อหาเหล่านั้นได้กล่าวถึงบุคคลที่สาม และส่งผลเสียต่อบุคคลนั้นในทางใดทางหนึ่งก็ตาม การมีส่วนร่วมในพื้นที่สาธารณะแห่งนี้ แม้ไม่ได้เกิดขึ้นจากความตั้งใจตั้งแต่เริ่มแรก แต่ก็สร้างความบาดหมางและกลายเป็นความรุนแรงที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์เช่นกัน โดยความรุนแรงที่เกิดทั้งสองแบบ ได้ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบ โดยเฉพาะสภาพทางจิตใจภายในของผู้ถูกระทำในพื้นที่สาธารณะออนไลน์เฟซบุ๊กแห่งนี้ จนในบางกรณีได้เกิดการลุกลามเข้าสู่ความรุนแรงในโลกความเป็นจริงได้เช่นกัน

โลกออนไลน์กับการเป็นพื้นที่สาธารณะ

โลกออนไลน์มีลักษณะที่โดดเด่น คือ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่หรือเวลาในการเข้าใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้อื่นได้ โลกออนไลน์จึงเปรียบเป็นพื้นที่สาธารณะที่กว้างใหญ่ เต็มไปด้วยข้อมูลจำนวนมากอยู่รวมกัน ค้นหาได้ด้วยเครื่องมือเรียกว่า เสิร์ชเอนจิน (Search Engine) รวมทั้งการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน (Application) หรือ โปรแกรม (Program) เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีอยู่มากมายในรูปแบบของเว็บไซต์ (Web Site) ตามความต้องการเข้าใช้งานอย่างอิสระ จากการเลือกเปิดรับข้อมูลเฉพาะที่แตกต่างกัน ผู้คนเกิดการรวมกลุ่มในพื้นที่สาธารณะนี้ของผู้คนที่มีความชอบหรือทัศนคติความคิดในทิศทางเดียวกัน นำไปสู่การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิด เกิดการถกเถียงกันบนพื้นที่สื่อสารเสมือนจริง (Virtual Communication) [1]

โลกออนไลน์มีพื้นที่ขนาดใหญ่เต็มไปด้วยพื้นที่สาธารณะที่ผ่านการสร้างสรรค์จากมนุษย์ เพื่อสร้างกิจกรรมทางสังคมให้เกิดขึ้น ปราศจากข้อจำกัดของวิถีชีวิต เวลา สถานที่ ภูมิศาสตร์ การเดินทาง ฯลฯ พื้นที่ในโลกออนไลน์ จึงเกิดเป็นพื้นที่สาธารณะที่มีบนโลกและได้รับความนิยมอย่างมาก ลักษณะที่โดดเด่นของการเข้าใช้งานดึงดูดให้ผู้คนสนใจเข้ามามีส่วนร่วมในช่องทางหนึ่งในโลกออนไลน์ และถือว่าคุณคนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่สาธารณะออนไลน์แห่งนี้เช่นเดียวกัน

จากรายงานของ We are Social ในหมวด Digital Thailand 2020 [2] สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยในปี พ.ศ.2562 พบว่า คนไทยอยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยมากกว่าวันละ 9 ชั่วโมงต่อวัน แสดงว่าคนไทยเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและให้ความสำคัญในการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายใต้การใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต โดยที่สื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยเลือกใช้งานมากที่สุดตามลำดับ คือ สื่อเฟซบุ๊ก และ ยูทูป รองลงมาคือ ไลน์ (Line) ตามด้วยเฟซบุ๊ก เมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) อินสตาแกรม (Instagram) ทวิตเตอร์ (Twitter) และที่เป็นกระแสรวมทั้งสร้างการตลาดจนเป็นที่นิยมในกลุ่มวัยรุ่นเป็นอย่างมาก คือ ตี๊กต็อก (Tiktok) เป็นสื่อออนไลน์ที่ถูกคิดค้นโดยชาวจีน เริ่มเข้ามามีอิทธิพลกับการใช้งานสื่อออนไลน์ในประเทศไทยได้ไม่นาน สื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้ใช้งานไทยส่วนใหญ่เป็นสื่อออนไลน์ที่คุ้นเคยและพบเห็นได้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการใช้เพื่อความบันเทิง สื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยมเริ่มมีอิทธิพลต่อสังคมไทยมานานพอสมควรในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะสื่อที่มีอิทธิพลต่อคนไทยอย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) เพราะมีผู้ใช้งานจำนวนมากในไทยในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2563 มีบัญชีผู้ใช้งานเฟซบุ๊กไทยถึง 50 ล้านบัญชี เป็นอันดับที่ 8 ของโลก ด้วยวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงคนไทยเข้าสู่โลกออนไลน์อย่างมากในปัจจุบันกลายเป็นพื้นที่สาธารณะอย่างแท้จริง โดยผู้คนหลากหลายช่วงวัยใช้พื้นที่แห่งนี้ในการสร้างสัมพันธ์หรือสร้างกิจกรรมร่วมกันมากขึ้นตัดขาดข้อจำกัดในเรื่องระยะทาง

เมื่อโลกออนไลน์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตเป็นโลกเสมือนที่เป็นพื้นที่สาธารณะ โลกออนไลน์ถูกพัฒนาเพื่อลดข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลา นอกจากนั้นยังมีลักษณะที่โดดเด่นในการเป็นอิสระเพื่อเข้าใช้งาน ขนินญา กิลบี ยี่สุ่น [3] ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในรูปแบบดิจิทัลหรือโลกออนไลน์จะมีอิสระ 5 ประการ (5 Freedom) ได้แก่ 1. อิสระจากข้อจำกัดในด้านเวลา (Freedom from Scheduling) 2. อิสระจากข้อจำกัดด้านพรมแดน (Freedom from Geological Boundaries) 3. อิสระจากการจำกัดด้านขนาด (Freedom from Scale) มีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมให้เข้ากับกลุ่มผู้ใช้งานที่ต่างกัน ได้ 4. อิสระจากข้อจำกัดด้านรูปแบบ (Freedom from Formats) เนื้อหาที่ปรากฏไม่จำเป็นต้องมีลักษณะแน่นอนหรือมีแบบแผนที่ชัดเจน และ 5. อิสระจากศูนย์กลางการตลาดสร้างเนื้อหา มาสู่ยุคที่ผู้บริโภคสามารถสร้างและควบคุมเนื้อหาได้เอง (Free Marketer-Driven to Consumer-Initiated, Created and Controlled) โลกออนไลน์ตามลักษณะข้างต้นจึงเป็นพื้นที่ของทุกคนในสังคมเพื่อใช้ประโยชน์ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจาก อิสระนี้ แม้ว่าจะมีความเป็นอุดมคติสูงเมื่อใช้งานจริงคือการที่อิสระทั้ง 5 ไม่สามารถเกิดขึ้นได้พร้อมกันทั้งหมด แต่เมื่ออิสระใดเกิดขึ้นแล้วก็สามารถทำหน้าที่การเป็นพื้นที่สาธารณะออนไลน์ได้

อิสระของการสื่อสารผ่านโลกออนไลน์ในบริบทของกฎหมายโดยไอโลว์ (ม.ป.ป.) [4] ได้กล่าวถึง เสรีภาพ เกี่ยวกับการแสดงออก (Freedom of Expression) หรือเสรีภาพการพูด (Freedom of Speech) คือสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ในทางกฎหมายและมาตรฐานของสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศด้วยเป็นสิทธิที่ผู้คนในสังคมนั้น ๆ สามารถแสดง ความคิดเห็น แสดงออก หรือสื่อสารความรู้ ความคิดของตนเองออกมา ไม่ว่าจะมาในรูปแบบของการพูด การแสดง ทำทางการสื่อสารด้วยตัวอักษรหรือการแสดงออกผ่านทางเสียงดนตรี ภาพวาด ภาพถ่าย การถ่ายวิดีโอ การแต่งรูป ด้วยคอมพิวเตอร์ ฯลฯ โดยไม่มีข้อจำกัด แม้กระทั่งการแสดงออกผ่านกระดาษหรือในโลกออนไลน์ รวมไปถึงสิทธิ ในการค้นคว้าเพิ่มความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการเผยแพร่สู่วงกว้าง จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะบริบทใดที่เกี่ยวข้องกับ พื้นที่สาธารณะออนไลน์ จะได้รับการนิยามถึงการมีบทบาทของทุกคนที่มีสิทธิในการเข้าใช้งาน การเป็นหนึ่ง ในพลเมืองในโลกออนไลน์เทียบเท่ากับโลกแห่งความเป็นจริง หรือบางครั้งโลกออนไลน์ยังมีโอกาสสร้างบุคคล สาธารณะให้เกิดขึ้นได้มากกว่า

บทบาทของโลกออนไลน์ในสังคมไทยในการเป็นพื้นที่สาธารณะ เป็นพื้นที่ของผู้คนทุกคนในสังคมที่จะมี พื้นที่สาธารณะเป็นของตนเองภายใต้แนวคิดในเรื่องของความเป็นอิสระ รวมทั้งลดข้อจำกัดที่มีในโลกความจริง ผู้เข้าใช้งานจึงเลือกใช้ประโยชน์ให้เกิดขึ้นอย่างหลากหลาย โดยที่สื่อออนไลน์หรือโลกออนไลน์ก็คือพื้นที่ สาธารณะที่สะท้อนความเป็นสังคมไร้พรมแดน รวมผู้คนในสังคมให้เข้ามาอยู่ในพื้นที่เดียวกันได้ ผู้ใช้งานใน โลกออนไลน์ยังสามารถเปลี่ยนแปลงสถานะในการสื่อสารของตนเองได้ตลอดเวลาทั้งการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร รวมทั้งมีสิ่งทีเรียกว่าอิสระปรากฏในพื้นที่นี้ด้วย [1] การเป็นพื้นที่สาธารณะออนไลน์เป็นหนึ่งในคุณสมบัติที่สำคัญ ของสื่อออนไลน์ที่สามารถดึงดูดให้ผู้คนเข้ามาใช้งานในพื้นที่แห่งนี้ จนนำไปสู่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมจริงได้

สื่อออนไลน์ : พื้นที่สาธารณะสู่ปัญหาถกเถียงทางโลกออนไลน์ในไทย

เมื่อพื้นที่สื่อออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต เพราะผู้คนในสังคมไทยให้การยอมรับและใช้พื้นที่ แห่งนี้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เหมือนสังคมจริง เพียงแต่ไม่จำเป็นต้องมาพบกันซึ่งหน้าดังเช่นในอดีต รวมทั้งเป็น พื้นที่ที่ถือว่ามีความเป็นอิสระในการแสดงออก ทั้งเชิงสร้างสรรค์และไม่สร้างสรรค์ต่างกันไป ตามบริบทสังคม แต่ละประเทศ พื้นที่สาธารณะออนไลน์แห่งนี้ทุกคนมีสิทธิในการสร้างตัวตนและพื้นที่ของตัวเองขึ้นมาโดย

สภาพแวดล้อมก็เอื้อให้ทุกคนสร้างพื้นที่ของตนเองขึ้นมาอย่างง่ายดาย ภาสกร จิตรไคร์ครวญ [5] ได้กล่าวว่า “แนวคิดการนำเสนอตัวตน (Social Presence) เป็นหนึ่งในคุณสมบัติของการสื่อสารเกี่ยวกับตัวตนผ่านตัวกลางอย่างคอมพิวเตอร์ (Computer-mediated Communication) หมายรวมไปถึงสื่อใหม่ (New Media) และเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่มีอยู่อย่างหลากหลายในปัจจุบัน ซึ่งมีโทรศัพท์มือถือเป็นตัวกลางสำคัญในปัจจุบันร่วมด้วย เป็นการช่วยให้เกิดแนวทางการสื่อสารและการออกแบบสารที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งผลให้การมีปฏิสัมพันธ์ในขั้นตอนการสื่อสารมีความแตกต่างจากอดีตและทำให้เกิดพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ใช้ที่ดีขึ้น ตามความต้องการ” โดยเมื่อมีการสร้างบัญชีผู้ใช้งานหรือการสร้างตัวตนขึ้นมาบนพื้นที่สื่อออนไลน์ เมื่อผู้ใช้งานมีพื้นที่หนึ่งที่จะสามารถรวบรวมคนเหล่านี้ในโลกออนไลน์ เพื่อให้เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ ไม่เพียงแต่ในกลุ่มเฉพาะที่สามารถเชื่อมต่อกับผู้คนในกลุ่มคนหรือในประเทศ แต่หมายถึงชุมชนเสมือนที่ผู้คนทั่วโลกเชื่อมต่อเข้าหากัน ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างไร้ขีดจำกัดหรือที่เข้าใจกันว่าเป็นโลกแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน เมื่อผู้คนที่พื้นที่เหล่านี้มากเท่าไรก็เกิดการเชื่อมต่อสื่อสารกันมากเท่านั้น

ความเป็นนิรนามในตัวตนของผู้ใช้งานบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เกิดจากการใช้สิทธิของตนเมื่อไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลบางส่วน หรือเป็นการสร้างบัญชีผู้ใช้งานที่ใช้สำหรับซ่อนตัวตนจากคนที่รู้จักในโลกความจริงในการมีพื้นที่ของตนเองบนโลกออนไลน์ และปราศจากการถูกจับผิดและการถูกควบคุมจากคนรอบตัว โดยเฉพาะครอบครัว แม้จะเป็นข้อดีที่สื่อออนไลน์ไม่ปิดกั้นการปิดบังตัวตนโดยการปิดบัญชีผู้ใช้งานนั้น ๆ ไป สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาคือการใช้ความเป็นนิรนามของตัวตนในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น เพียงเพราะจะไม่สามารถรับรู้ได้โดยง่ายว่าตัวตนเหล่านั้นเป็นใคร ความกล้าในการแสดงออกจึงมีมากขึ้นและแสดงออกผ่านการโพสต์ การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น รวมทั้งการมีอิสระในการใช้งานจนบางครั้งนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่มหรือความขัดแย้งในระดับสังคมวงกว้างได้

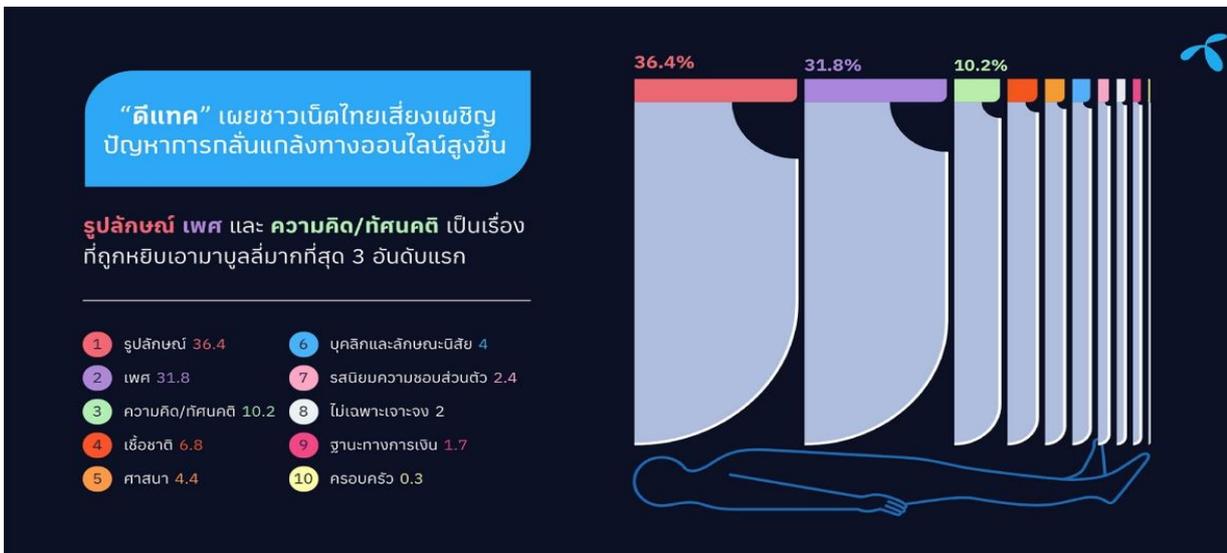
สังคมเริ่มเบนเข็มของพื้นที่สาธารณะเข้าสู่รูปแบบออนไลน์มากขึ้น เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงเสมือนเป็นการจำลองโลกแห่งความจริงเข้าสู่โลกออนไลน์ โดยเหตุการณ์ที่สำคัญในทางหนึ่งบนโลกออนไลน์ที่เกิดขึ้นกับสังคมออนไลน์ทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศไทยคือการก่อกวนแก๊งค์รังแกทางสื่อออนไลน์ที่พบเห็น หรือเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เพราะโลกออนไลน์เป็นการยกสังคมแห่งความจริงสู่สังคมโลกเสมือน และหลายกรณีกลายเป็นประเด็นใหญ่ที่ถูกพูดถึงในสังคม การศึกษาพฤติกรรมที่ทำให้ทราบว่า ยังคงเกิดการก่อกวนแก๊งค์ทางสื่อออนไลน์ คือทางดีแทคได้ร่วมมือกับ Wisersight [6] ทำการศึกษาผ่านเครื่องมือในการเก็บข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้งานสื่อออนไลน์ (Social Listening Tool) โดยทำการสำรวจจากการเก็บข้อความ ความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์หลายประเภท อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม ยูทูบ ฟอรัม บล็อกข่าวในประเทศ เป็นต้น เพื่อข้อมูลที่มีความครอบคลุมในการนำมาวิเคราะห์ตั้งแต่ในช่วงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2561 - ตุลาคม พ.ศ.2562 พบว่า

1. โลกออนไลน์ของไทยมีข้อความที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็น ในเชิงรุนแรง แก่ง ล้อและเหยียดกว่า 700,000 ข้อความ หรือเฉลี่ย 39 ข้อความต่อนาทีและยังมีการส่งต่อ เผยแพร่สู่สังคมออนไลน์วงกว้างมากขึ้นผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ในหลายรูปแบบ เกิดการส่งต่อข้อความเหล่านี้กว่า 20 ล้านรายการ

2. ลักษณะของการแสดงความคิดเห็นในเชิงรุนแรง แก่ง ล้อและเหยียดในสื่อออนไลน์ไทยพบว่าร้อยละ 36.4 คือด้านรูปลักษณ์ภายนอก รองลงมาร้อยละ 31.8 ด้านเพศวิถี และร้อยละ 10.2 ด้านความคิดและทัศนคติที่

ไม่ตรงกัน และมีความรุนแรงอีกหลายด้าน อาทิ ความแตกต่างทางศาสนา เชื้อชาติ บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ฐานะทางการเงิน รสนิยมความชอบ และเรื่องครอบครัว เป็นต้น (รูปที่ 1)

3. การศึกษาพบว่าการกลั่นแกล้งทางโลกออนไลน์ส่วนมากพบในวงการการศึกษา นับตั้งแต่การศึกษา ระดับอนุบาล ไปจนถึงระดับมัธยมศึกษา ซึ่งเพื่อนคือกลุ่มคนที่มีอิทธิพลในการเข้าถึงและเกิดการกลั่นแกล้งทางโลกออนไลน์มากที่สุด ในเหตุผลนี้สอดคล้องกับสถิติที่น่าสนใจจาก Droidsans (2020) และเอไอเอส (AIS) [7] ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้งานในสื่อออนไลน์ถึงการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ของเด็กไทยพบว่า มีมากถึงร้อยละ 48 ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกลั่นแกล้ง โดยในทั่วโลกมีค่าเฉลี่ยที่ร้อยละ 33 โดยร้อยละ 41 เป็นของเด็กไทย จากการสำรวจคือกลุ่มที่ผ่านประสบการณ์เคยถูกกลั่นแกล้งในสื่อออนไลน์มาแล้ว ซึ่งทั่วโลกอยู่ที่ร้อยละ 39 และมีสถิติว่าเด็กผู้ชายกว่าร้อยละ 56 มีส่วนรับรู้ในการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์มากกว่าเด็กผู้หญิงร้อยละ 41 ในส่วนเยาวชนกลุ่มอายุที่มากกว่า 13 ปีขึ้นไปที่มีชีวิตในช่วงมัธยมต้นเป็นต้นไป พบสถิติเด็กผู้หญิงเคยถูกกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์เป็นร้อยละ 43 และในเด็กผู้ชาย มีร้อยละ 37 ซึ่งเด็กไทยยังคงผูกโยงกับการถูกกลั่นแกล้งอยู่เสมอ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่โลกออนไลน์เข้ามามีบทบาท



รูปที่ 1 : สรุปปัญหาการกลั่นแกล้งทางออนไลน์ของไทย

ที่มา : <https://www.iphone-droid.net/dtac-stop-cyber-bullying-day/>

พื้นที่สาธารณะออนไลน์ในไทยจึงยังต้องเผชิญความเสี่ยงที่จะถูกกลั่นแกล้งผ่านสื่อออนไลน์ ทุกคนในสังคมออนไลน์มีโอกาสจะได้รับการกลั่นแกล้งนี้เพราะประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นที่ใกล้ตัว ผู้กระทำถือสิทธิในการใช้งานบนสื่อออนไลน์ การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น แต่สิ่งเหล่านี้กลับถูกใช้อย่างไม่เหมาะสม และสร้างความเสียหายต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในหลายสถิติพบว่า การกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์เริ่มต้นขึ้นที่สถานศึกษา ซึ่งเป็นสถานที่ที่ทุกคนต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในฐานะผู้ศึกษา เช่น การใช้พื้นที่สาธารณะออนไลน์ในการประจานเพื่อนเมื่อมีปัญหาภายในกลุ่ม เรื่องราวที่เกิดขึ้นจะเป็นเรื่องปกติ ในช่วงวัยนี้การรับรู้จะแคบลงตามสังคมที่อยู่ แต่เมื่อนำเรื่องราวเข้าสู่พื้นที่ออนไลน์แล้วกลับกลายเป็นเรื่องใหญ่ ผู้คนสามารถรับรู้ได้ในวงกว้าง รวมทั้งข้อมูลเหล่านี้เมื่อเข้าสู่ระบบออนไลน์แล้วก็จะคงอยู่ตลอดไป หากที่จะทำให้สูญหายไป แม้ท้ายที่สุดอาจมีการทำความเข้าใจกันแล้วก็ตาม แต่สิ่งที่จะเกิดขึ้นคือผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำมีผลต่อสภาพจิตใจภายใน และยังคง

ได้รับการตอกย้ำเรื่องราวนี้ได้เสมอในอนาคตเพราะข้อมูลได้ถูกเก็บอยู่ในความทรงจำของสังคมและในพื้นที่สาธารณะออนไลน์แล้ว ความรุนแรงจะทวีคูณกว่าเหตุการณ์โลกความจริงได้

ข้อมูลจากการศึกษาแสดงถึงพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เป็นพื้นที่ที่ถูกใช้เพื่อการกลั่นแกล้งผู้ที่มีสถานะทางสังคมด้อยกว่าในด้านใดด้านหนึ่ง ที่สามารถใช้ปมด้อยนั้นตอบสนองความต้องการของปัจเจกหรือกลุ่มคนที่มีอำนาจมากกว่าในการสร้างความบาดหมางต่อผู้อื่นให้มีผลกระทบด้านลบต่อสภาพจิตใจภายใน ซึ่งเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าความรุนแรงที่มีต่อร่างกายโดยตรงดังเช่นในอดีต จากการเปลี่ยนผ่านพื้นที่สาธารณะผู้คนไม่จำเป็นต้องมาเผชิญหน้าในการกลั่นแกล้งอีกต่อไป

การกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ : รูปแบบและผลกระทบ

การกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์เกิดขึ้นพร้อมกับการพัฒนาของเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ โดยเป็นความรุนแรงในรูปแบบใหม่ เมื่อผู้คนใช้โลกออนไลน์เป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารจนกลายเป็นพื้นที่สาธารณะ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ จึงส่งผลกระทบที่ต่างออกไปจากโลกความจริง แม้เหตุการณ์จะเป็นประเด็นเดียวกันแต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะต่างกันออกไป

ในสถานการณ์ปัจจุบัน พื้นที่ในการเกิดความรุนแรงกลับกลายเป็นว่าโลกออนไลน์เข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดย สุภาวดี เจริญวานิช [8] ได้ให้ความหมายถึงการรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์หรือโลกออนไลน์ว่าเป็นการรังแกกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ซึ่งมีทั้งการใส่ร้ายป้ายสี การใช้คำพูดที่หยาบคายต่อผู้อื่น หรือการส่งต่อข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นทำให้เกิดความเสียหายในโลกออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคลิปวิดีโอ การส่งข้อความ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยเป็นการทำให้ฝ่ายผู้ถูกระงับได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจ มีความรู้สึกไม่ดี การกลั่นแกล้งกันบนโลกออนไลน์ถือเป็นความรุนแรงหนึ่งที่เกิดขึ้น โดยจะทราบหรือไม่ทราบผู้กระทำความรุนแรงนั้นก็ดี ผู้กระทำจึงมีโอกาสสร้างความรุนแรงกับใคร เวลาใด ที่ไหนก็ได้ นอกจากนั้น ผู้กระทำยังสามารถตอกย้ำการกระทำได้อย่างต่อเนื่องผ่านเครือข่ายที่มีในโลกออนไลน์ ทั้งการกลั่นแกล้งด้วยตนเอง และการกลั่นแกล้งที่มีผู้ร่วมกระทำด้วย

การรังแกหรือการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์สามารถแบ่งออกได้ตามรูปแบบและวิธีการ ได้แก่ 1. การโจมตีหรือการใช้ถ้อยคำที่หยาบคายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเครือข่ายทางสังคม รวมทั้งการใช้ความเป็นนิรนามในการสร้างความเดือดร้อน 2. การคุกคามที่มีเรื่องเพศบนโลกออนไลน์ด้วยวิธีการต่าง ๆ อาทิ การใช้คำพูดทะเลาะ ทะแะ โลมในโลกออนไลน์ การบังคับให้ทำกิจกรรมทางเพศผ่านกล้อง หรือการส่งรูป วิดีโอที่ผู้รับไม่ต้องการ 3. การแอบอ้างสวมรอยเป็นบุคคลอื่น ทั้งการเข้าใช้งานในบัญชีเครือข่ายออนไลน์ของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต การแอบอ้างชื่อเพื่อใช้ทำสิ่งที่ไม่ดีสร้างความเสียหายต่อผู้อื่น 4. การกระทำให้อีกฝ่ายเสียหาย (Blackmail) เป็นการนำข้อมูลส่วนตัวทั้งรูปภาพ วิดีโอ ข้อความไปเผยแพร่ อาทิ ข้อมูลลับส่วนตัว การถ่ายรูปโดยไม่ได้รับอนุญาต การตัดต่อรูปภาพซึ่งเป็นการสร้างความเสียหายต่อผู้อื่น 5. การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การหลอกลวงขายสินค้าปลอม การหลอกลวงให้โอนเงิน หรือการหลอกไปทำอะไรก็ตามที่ผู้รับนั้นไม่ยินยอม 6. การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการโจมตีสร้างความเสียหายต่อบุคคลที่สาม ทั้งการข่มขู่ การใส่ร้าย การใช้กฎหมายในทางที่ผิด [9] รูปแบบของการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์จะปรับเปลี่ยนไปตามบริบททางสังคม หรือการเข้าถึงข้อมูลในการนำมาสร้างประเด็นให้เกิดการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ รวมทั้งการพัฒนาารูปแบบของเทคโนโลยีนำมาซึ่งรูปแบบการกลั่นแกล้งที่แปลกใหม่ได้

เช่น การมีแอปพลิเคชันดีค็อก (Tiktok) เป็นสื่อออนไลน์รูปแบบใหม่ที่ถูกพัฒนาไม่เกิน 5 ปี ก่อนหน้าปี พ.ศ.2564 การใช้งานที่น่าสนใจคือการสวมบทบาทเป็นบุคคลอื่นที่นำเพียงเสียงมาใช้ร่วมกับการตัดต่อผ่านโทรศัพท์มือถือหรือเครื่องมือสื่อสารอื่น และคนที่สวมบทบาทเป็นบุคคลที่สามคือเจ้าของบัญชีเอง เป็นการยอมรับในการเปิดเผยตัวตนในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ไปในตัว รูปแบบการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นคือการสร้างคลิปวิดีโอ โดยไม่ได้ตระหนักว่าในคลิปวิดีโอที่นำเสียงผู้อื่นมาใช้ มีการใช้คำพูด สถานการณ์ หรือเป็นเสียงที่ใช้กลั่นแกล้งในสื่อออนไลน์อื่นมาก่อนหน้าแล้ว โดยอาจมีผลกระทบต่อบุคคลที่ถูกกล่าวถึงด้วยเช่นกัน

ด้านทฤษฎีความรุนแรงของ Galtung [10] ได้เสนอระดับความรุนแรงเพื่อเป็นแนวทางในการรับมือสำหรับพิจารณาถึงเหตุผล ปัญหาที่พบของการกลั่นแกล้งบนสื่อออนไลน์ไว้ 3 ประเภทคือ 1. ความรุนแรงทางตรง (Direct Violence) มีผลโดยตรงกับร่างกาย รวมทั้งมีผู้กระทำอย่างชัดเจน เป็นความรุนแรงที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่ในอดีตอาจมีการเผชิญหน้าทั้งสองฝ่ายจนนำไปสู่บาดเจ็บทางร่างกาย 2. ความรุนแรงเชิงโครงสร้าง (Structural Violence) มีเรื่องของชนชั้นและความได้เปรียบของกลุ่มที่มีอำนาจมากกว่าคนที่มีความน้อยกว่า เข้าใจในรูปแบบการใช้อำนาจในระบบอุปถัมภ์ รวมทั้งอาจส่งผลทั้งด้านร่างกายและสภาพจิตใจภายในได้ และ 3. ความรุนแรงเชิงวัฒนธรรม (Cultural Violence) เป็นความรุนแรงที่จะปรากฏในหลายรูปแบบ อาทิ สัญลักษณ์ ศาสนา ภาษา วิทยาศาสตร์ เป็นต้น ส่งผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การทำร้ายกันของคนในสังคมเป็นที่ยอมรับได้หรือจำเป็นต้องยอมรับ โดยการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ถือเป็นความรุนแรงเชิงวัฒนธรรมที่มีเรื่องของการทำร้ายที่ส่งผลต่อจิตใจภายในด้วย

ส่วน Nancy Willard [11] ได้กล่าวถึงประเภทของพฤติกรรมการกลั่นแกล้งรังแกทางโลกออนไลน์ ดังนี้ “ 1. การปะทะคารม (Flaming) 2. การก่อกวน (Harassment) 3. การใส่ร้ายป้ายสี (Denigration) 4. การปลอมตัวเป็นบุคคลอื่น (Impersonation) 5. การเผยแพร่รูปภาพหรือข้อมูลส่วนตัว (Outing and Trickery) 6. การขับออกจากกลุ่มหรือการคว่ำบาตร (Exclusion / Ostracism) 7. การเฝ้าติดตามทางอินเทอร์เน็ต (Cyberstalking) 8. การถ่ายคลิปวิดีโอและนำไปเผยแพร่ลงบนอินเทอร์เน็ต (Video Recording of Assaults) 9. การส่งสิ่งที่มีความล่อแหลมทางเพศ (Sexting)” โดยจะเห็นได้ว่าการกลั่นแกล้งทางสื่อออนไลน์ในหลายลักษณะ ในโลกออนไลน์ผลกระทบที่มีมากที่สุดคือผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจภายใน เนื่องจากการกระทำที่ไม่ได้เกิดขึ้นแบบซึ่งหน้า ผลกระทบที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้ถูกรังแกจึงเกิดขึ้นก่อน จนอาจลุกลามสู่การเผชิญหน้าในโลกความจริง ซึ่งมีผลอย่างมากของผู้คนในปัจจุบันที่มีสื่อออนไลน์อยู่ในมือ สามารถเป็นได้ทั้งผู้สร้างการกระทำและผู้ถูกรังแก เช่นเดียวกับความเป็นอิสระของสื่อออนไลน์ยุคใหม่ที่ผู้คนเป็นได้ทั้งผู้สร้างสารและผู้ส่งสาร

การเกิดความรุนแรงและการกลั่นแกล้งในสื่อออนไลน์ เป็นกระบวนการใช้อำนาจโดยไม่ชอบในการสร้างความเดือดร้อน การข่มขู่หรือสร้างความเสียหายต่อผู้ถูกรังแก ในช่องทางออนไลน์ตามความต้องการของผู้กระทำ เป็นรูปแบบความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสังคมเทคโนโลยี แต่ผลลัพธ์ของความรุนแรงจะส่งผลในระยะยาวทั้งความคิด การกระทำ ซึ่งความสามารถในการรับมือที่ต่างกันของผู้คน เป็นสาเหตุสู่ความบาดเจ็บและบั่นทอนจิตใจ สามารถส่งผลไปสู่ความรุนแรงทางร่างกายหรือการเผชิญหน้าได้ในท้ายที่สุด

ผลกระทบและการป้องกันการกลั่นแกล้งในพื้นที่ออนไลน์

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์สร้างผลกระทบต่อทุกคนในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นถึงวัยทำงาน เพราะพื้นที่ออนไลน์คือพื้นที่สาธารณะขนาดใหญ่ ที่ทุกคนในกลุ่มเหล่านี้เลือกสำหรับเป็นพื้นที่เข้าสังคม ในอีกรูปแบบหนึ่ง และมีความเป็นอิสระด้วยการมีหลายตัวเลือก เพื่อเอื้อต่อการทำกิจกรรมมากมายในโลกออนไลน์ จึงเกิดผลกระทบที่ตามมาทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลกระทบต่อผู้กระทำ ผู้ถูกระทำตามบริบทเหตุการณ์ที่ต่างกัน ไป และมีผู้ตัดสินซึ่งเป็นอีกหนึ่งบทบาทที่สำคัญ คือผู้ใช้งานทั่วไปในโลกออนไลน์สามารถเป็นผู้สร้างการรับรู้ หรือตัดสินเหตุการณ์นั้น ๆ โดยอาศัยผู้คนจำนวนมาก

ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม มีหลากหลายประเด็นที่เกี่ยวข้อง และผูกโยงเข้ากับเหตุการณ์หนึ่ง ผลกระทบก็มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละเหตุการณ์ โดย ธนัสมนต์ จันธวัช [12] ได้กล่าวถึงผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ คือ

1. ผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นการสร้างความอึดอัดใจหรือสร้างความรำคาญต่อผู้ถูกระทำ ต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว กล่าวคือ เมื่อเรื่องราวที่ถูกโพสต์ลงในโลกออนไลน์และถูกส่งต่อสู่วงกว้างมากขึ้น เป็นการสร้างความอับอายในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ผู้ใช้งานในโลกออนไลน์คนอื่นก็สามารถเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งการแสดงความคิดเห็น การแชร์ (Share) ทำให้ผู้ถูกระทำถูกรุกซ้ำความเป็นส่วนตัวโดยการตามสืบหรือหาเบาะแสต่าง ๆ จนพบข้อมูลและนำไปเผยแพร่ต่อไปก็ส่งผลเสียตามมา หากเรื่องราวได้รับกระแสมากก็อาจเกิดความรุนแรงที่ต้องมีการเผชิญหน้าได้

ผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกิดขึ้นโดยข่าวจากไทยรัฐออนไลน์ [13] วันที่ 22 พฤศจิกายน 2563 กรณีนักศึกษาสาวได้ออกมาแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ในการประณามการกระทำเกี่ยวข้องกับการคุกคามอาจารย์ในสถานศึกษาเมื่อครั้งยังเป็นเด็กนักเรียนมัธยม แต่กลับถูกกลุ่มคนบางกลุ่มในโลกออนไลน์รุมโจมตีอย่างหนัก ทั้งการกล่าวว่าเป็นเรื่องโกหก รวมทั้งมีคนที่ทำการขุดคุ้ยประวัตินำภาพถ่ายในอดีตที่มีการแต่งตัวคล้ายพริตตี้ ออกมารุมประณาม และคำด้วยความคิดเห็นที่หยาบคาย ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ปกครอง และความไม่สบายใจของเจ้าตัว จนเตรียมดำเนินคดีกับผู้ที่แสดงความคิดเห็นเกินขอบเขต แสดงถึงการถูกก้าวล่วงความเป็นส่วนตัว รวมทั้งผู้ที่อยู่รอบข้างก็ได้รับผลกระทบร่วมด้วย

2. ผลกระทบทางจิตใจ ผู้ถูกระทำย่อมได้รับความบอบช้ำทางอารมณ์ จิตใจภายใน ทั้งความเศร้า ความอับอาย ความกลัว การไม่กล้าเผชิญหน้าในที่สาธารณะ เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยหรือความเครียดสะสมตามมา บางรายอาจมองคุณค่าในตัวเองต่ำลง รวมทั้งการเสียความมั่นใจ จนอาจเข้าสู่ภาวะซึมเศร้า ซึ่งเป็นปัญหาทางสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน

ผลกระทบทางจิตใจที่เห็นได้ชัดคือข่าวจากไลน์ทูเดย์ โดยสำนักข่าวบางกอกอินไซด์ [14] วันที่ 14 พฤษภาคม 2563 ได้เสนอข่าวดาราช่องมากสีที่ได้รับการคุกคามจากโลกออนไลน์ โดยผู้ใช้งานในบัญชีโลกออนไลน์ได้ทักข้อความส่วนตัวไปยังดาราสาวยื่นข้อเสนอเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศและอนาจาร โดยผู้กระทำผิดยังได้แอบอ้างนำรูปบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องมาใช้งานสวมรอยแทนอีกด้วย ซึ่งได้รับผลกระทบทั้งดาราช่องมากสีและผู้ที่ถูกแอบอ้างสร้างความเสื่อมเสีย ความเครียดและคนในสังคมเข้าใจผิด ซึ่งรูปแบบการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์แบ่งเป็นสองกรณีคือ ผู้ถูกระทำที่ได้นำข้อมูลส่วนตัวไปแอบอ้าง เป็นการปลอมตัวเป็นบุคคลอื่น โดยสร้างความเสียหาย

และเข้าใจต่อคนอื่นและผู้ถูกกระทำที่ถูกเฝ้าติดตามทางอินเทอร์เน็ต โดยการส่งสิ่งที่ไม่เหมาะสมในเรื่องเพศ ความอนาจารต่าง ๆ ซึ่งสร้างความไม่ปลอดภัยและสร้างความรำคาญต่อผู้ถูกกระทำ

3. ผลกระทบต่อร่างกายและชีวิต เป็นผลกระทบที่มีผลต่อเนื่องมาจากผลทางจิตใจ โดยภาวะซึมเศร้า หรือการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต อาทิ การไม่รับประทานอาหารเช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในร่างกาย หรือการมีความคิดที่จะฆ่าตัวตาย การทำร้ายตนเองด้วยวิธีต่าง ๆ โดยผู้ถูกกระทำที่มีภูมิคุ้มกันทางภาวะจิตใจน้อยก็อาจนำไปสู่การฆ่าตัวตายได้

ผลกระทบที่เกิดต่อร่างกายและชีวิตได้ถูกนำเสนอผ่านรายการเรื่องเล่าเช้านี้ [15] วันที่ 22 กันยายน 2562 เนื้อข่าวกล่าวถึง สาวหล่อคนหนึ่งอายุ 42 ปี ได้ถูกสังคมออนไลน์ในสื่อเฟซบุ๊กแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแต่งกาย พฤติกรรมการแสดงออกถึงรสนิยมเรื่องเพศและเรื่องอื่น ๆ ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ โดยเธอได้นำเรื่องไปปรึกษาพี่สาวและได้คำแนะนำแนวทางมาแล้วแต่ก็ไม่เป็นผล ท้ายที่สุดเธอได้ตัดสินใจฆ่าตัวตาย พี่สาวคาดว่าเกิดจากความเครียดที่ถูกการกลั่นแกล้งออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นความรุนแรงในลักษณะของการปะทะคารม (Flaming) ผ่านเฟซบุ๊กและเป็นการก่อกวน (Harassment) ผู้ถูกกระทำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความคิดและจิตใจ โดยผู้ถูกกระทำขาดซึ่งทักษะในการรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้น แม้จะมีวิทยุติดอยู่ในวัยกลางคน แต่ก็ไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ได้ จึงเกิดการสูญเสียขึ้น เหตุการณ์นี้เป็นการไต่ระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากความรุนแรงในโลกออนไลน์ สู่อารมณ์รุนแรงในโลกความจริงคือการฆ่าตัวตาย

ผลของการกลั่นแกล้งในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่เกิดขึ้นทั้ง 3 กลุ่ม คือผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว ผลกระทบทางจิตใจ และผลกระทบต่อร่างกายและชีวิต ล้วนเป็นผลความรุนแรงที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลกระทบทางอ้อม คือผลกระทบที่มีอิทธิพลมากที่สุดของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เพราะเป็นความรุนแรงที่มีผลต่อสภาพจิตใจภายใน และสามารถเกิดขึ้นได้มากที่สุดกับผู้ใช้งานบนโลกออนไลน์ ทั้งของตนเองและผู้ที่อยู่รอบข้าง โดยได้รับผลตามลำดับของความสัมพันธ์ ในส่วนของความรุนแรงทางตรงที่เกิดขึ้นเป็นผลที่ไม่ได้เกิดขึ้นในทันทีทันใด เพราะบริบทของพื้นที่สาธารณะออนไลน์ไม่ได้เกิดขึ้นด้วยการพบปะ เผชิญหน้าโดยตรง ผลจากความรุนแรงในทางตรง จึงต้องผ่านกระบวนการในพื้นที่ออนไลน์มาก่อน อาทิ การขัดแย้งอย่างรุนแรง และไปลอบทำร้าย มีการตกลงกันเพื่อนัดพบ เป็นต้น แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะมีความรุนแรงทางร่างกายเข้ามาเกี่ยวข้อง และมีโอกาสบานปลายได้มากกว่า เพราะเป็นการพบกันแบบซึ่งหน้า มีทั้งเรื่องของอารมณ์ สถานการณ์ตอนนั้น สภาพแวดล้อม ผู้คนที่เกี่ยวข้อง โดยมีทั้งเรื่องของปัจจัยภายในและภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องในการสร้างบรรยากาศให้เกิดการปะทะที่รุนแรงมากแค่ไหน

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจึงเป็น โอกาสของทุกคนในการสร้างองค์ความรู้ สร้างความเข้าใจ หรือการสร้างภูมิคุ้มกัน ในการรับมือกับสิ่งที่เรียกว่าการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ ซึ่งไม่ใช่เรื่องไกลตัวหรือแปลกใหม่อีกต่อไปในสังคมแห่งเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สิ่งสำคัญจึงต้องมีการเรียนรู้และรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง รวมทั้งสามารถเข้าใจในความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความรู้

แนวทางในการเรียนรู้และรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากโลกออนไลน์โดย Droidsans [16] กล่าวถึงแนวทางในการรับมือหากได้รับการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ไว้ถึง 9 แนวทาง ได้แก่ 1. อย่าตอบโต้ด้วยคำคำทอที่รุนแรง เพราะจะยิ่งทวีความรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นและเรากลายเป็นผู้สร้างความรุนแรงขึ้นมาเอง หรือข้อมูลที่ผู้คนนั้นเข้าใจผิด

ก็เพียงแต่ตอบกลับในสิ่งที่ถูกต้อง 2. อย่าเก็บเอาความคิดเห็นแย่ ๆ มาคิด คือการที่เราไม่ควรเชื่อความคิดเห็นมากเกินไปในการนำมาบั่นทอนความเชื่อ ความสามารถ ความรู้สึก หากสิ่งที่เป็นอยู่ไม่ได้สร้างความเดือดร้อนให้ผู้ใด 3. ไม่ควรอ่านความคิดเห็นแย่ ๆ ซ้ำไปซ้ำมา เพราะเป็นการย้ำการรับรู้และสร้างความรู้สึกไม่ดีให้เกิดขึ้นภายในจิตใจ โดยไม่ก่อประโยชน์อะไร 4. เข้าใจถึงการมีมุมมองและความเชื่อที่ต่างกัน ไม่มีความคิดเห็นใครถูกต้องทั้งหมด ความคิดเห็นที่แย่งอาจเพราะมีความคิดความเชื่อที่ต่างกัน ไม่จำเป็นต้องนำมาคิดมาก 5. เรียนรู้ที่จะมองข้ามและเพิกเฉย ไม่ควรเก็บความคิดเห็นทุกอย่างเข้ามาในความคิด บางครั้งการไม่ตอบโต้ การนิ่งเฉยก็เป็นการตอบโต้ในวิธีหนึ่งที่แสดงคำตอบว่าเราไม่พอใจ 6. เรียนรู้ว่าผู้ที่แสดงความคิดเห็นเหล่านั้นต้องการให้เราารู้สึก คือการทำให้ผู้อื่นรู้สึกแย่ หรือมีอาการใดก็ตามที่ตอบสนองความต้องการของผู้กระทำ 7. ไซ้กฎ 30 วินาที เป็นวิธีการเรียกสติในการอยู่ในโลกออนไลน์ เพื่อให้ได้คิดพิจารณาอย่างถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจทำอะไรก็ตาม 8. หยุดการใช้เทคโนโลยี ไม่ควรจมอยู่เพียงแค่อินเทอร์เน็ตหากมีความรู้สึกแยก็ควรพักจากโลกออนไลน์และหากิจกรรมอื่น ๆ ทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดต่าง ๆ และ 9. เข้าหากลุ่มคนที่มีความเชื่อหรือความชอบคล้าย ๆ กัน เป็นการสร้างพลังบวกรวมทั้งความสนุกสนานจากการพบปะรวมตัวของผู้ที่มีความเห็นทางคล้าย ๆ กันในสังคม

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ หากพิจารณาและผ่านกระบวนการคิดเพื่อตระหนักให้เรียนรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง จึงมีการวางแนวทางในการรับมือเมื่อได้รับการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ ทุกคนสามารถเรียนรู้ที่จะหยุดการโต้ตอบ ลดการเกิดขึ้นของการกลั่นแกล้งในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ได้

นอกจากนี้ Droidsans [16] ได้นำข้อมูลของเอไอเอส (AIS) ซึ่งกล่าวถึงวิธีการหยุดยั้งการเกิดการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ผ่านการรณรงค์การสร้างความปลอดภัยทางดิจิทัล หรือ DQ เป็นทักษะที่สำคัญในปัจจุบันเนื่องในวันสำคัญสากลคือวันต่อต้านการกลั่นแกล้งทางออนไลน์สากล ปี 2020 (Stop Cyberbullying Day) ประกอบไปด้วย 8 ทักษะ คือ 1. จริใจไม่ปลอมตัว ไม่สร้างตัวตนที่มีความนิรนาม 2. ปกป้องข้อมูลส่วนตัว เรียนรู้การใช้งานและรู้วิธีป้องกันข้อมูลของตนเอง 3. เช็กก่อนเชื่อ มีกระบวนการแยกแยะข่าวสารต่าง ๆ 4. คิดก่อนโพสต์ ใช้เวลาในการคิดเพื่อไตร่ตรองความเหมาะสม 5. ใจเขา ใจเรา พิจารณาลึกลงที่เราไม่ต้องการให้เกิดขึ้นกับเราก็ไม่ควรทำในโลกออนไลน์ 6. ท่องเน็ตอย่างปลอดภัย อาทิ การเปลี่ยนรหัสอยู่เสมอ 7. รับมือได้เมื่อโดนรังแก รวมทั้งวางตัวเหมาะสมกับสถานการณ์ 8. จัดเวลาหน้าจอ สามารถควบคุมการใช้งานโลกออนไลน์ไม่คิดจนเกินไป นอกจากนี้ยังมี 3 ทักษะที่สำคัญสำหรับเป็นเกราะป้องกันภัยต่าง ๆ ในโลกออนไลน์ คือ 1. ใจเขาใจเรา ผู้คนในโลกออนไลน์ไม่มีใครชอบการดูถูกหรือการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ ดังนั้นเมื่อเราไม่ต้องการสิ่งใดก็เพียงไม่ต้องทำสิ่งนั้นลงในโลกออนไลน์เช่นกัน 2. คิดก่อนโพสต์ เพียงแค่การใช้เวลาเพื่อพิจารณาให้ดีก่อนทำการโพสต์หรือแสดงความคิดเห็นผ่านโลกออนไลน์ก็เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้จากการกระทำที่ไม่ผ่านการคิดที่ส่งผลต่อคนบางกลุ่มได้ หรือการมีที่มาและหลักฐานที่แน่นอนในการกระจายข่าวสารออกไป 3. เช็กก่อนเชื่อ เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการคิด วิเคราะห์ แยกแยะเป็น ระหว่างข้อมูลที่นำเชื่อถือและข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง เป็นการรู้เท่าทันสื่อ

แนวทางในการรับมือส่วนใหญ่เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวม ถือเอาจุดเริ่มต้นของการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ คือตัวของผู้ใช้งานทุกคนที่ต้องเรียนรู้ และรักษาแนวทางป้องกันการเกิดการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์

บทสรุป

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เป็นการใช้ความคิดอิสระของโลกออนไลน์ และความนิรนามในการแสดงความคิดเห็นผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งขาดการตระหนักรู้ที่ถูกต้อง จนความคิดเห็นเหล่านั้นกลายเป็นความไม่เหมาะสม สามารถตัดสินจากสังคมสาธารณะในโลกความจริง ว่าเป็นความคิดเห็นที่มีทัศนคติในด้านลบ สร้างความเสียหายต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ในหลายรูปแบบ ส่งผลกระทบทางอ้อม เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสภาวะทางจิตใจ ที่ถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ความเศร้า มีทัศนคติด้านลบครอบงำจิตใจ กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลถูกทำลาย บางครั้งอาจนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าจนเกิดความคิดฆ่าตัวตายได้ รวมทั้งความเป็นส่วนตัวที่ถูกรุกรานของผู้คนในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ต่างวนเวียนเข้ามาสร้างความไม่สบายใจหรือสร้างความรำคาญในพื้นที่ส่วนตัวมากขึ้น และผลกระทบในทางตรง แม้จะเกิดขึ้นได้น้อยในบริบทของพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เพราะผลนั้นไม่ก่อให้เกิดความเสียหายทางร่างกายโดยตรง ซึ่งต้องมีการเผชิญหน้ากันหรือมีสถานการณ์ให้ต้องมาพบกันในโลกความจริง ความรุนแรงที่ส่งผลต่อร่างกายภายนอกอย่างหนักสามารถส่งผลต่อความรู้สึกภายในได้เช่นกัน

อย่างไรก็ตามผลกระทบที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือสภาพจิตใจภายใน เนื่องจากการกระทำที่ไม่ได้เกิดขึ้นแบบซึ่งหน้า เกิดจากการพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้อยู่ในรูปแบบของพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ส่งผลต่อวิถีชีวิตการเข้าสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป พื้นที่สาธารณะออนไลน์จึงเข้ามามีบทบาท และอิทธิพลในการใช้ชีวิตจากการเปลี่ยนพื้นที่ในโลกความจริง ซึ่งได้รับผลกระทบทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของเหตุการณ์ที่จะนำทางผลกระทบใด ๆ มาสู่ตัวผู้ถูกกระทำมากกว่ากัน การกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์อยู่เหนือการควบคุม เพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงสำหรับด้านของกฎหมายและขาดการตระหนักรู้ถึงผลกระทบที่จะตามมา ผลกระทบที่มีผลต่อภายในจิตใจจึงเกิดขึ้นได้ง่าย ด้วยผู้คนในปัจจุบันที่มีสื่อออนไลน์อยู่ในมือสามารถเป็นได้ทั้งผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ เช่นเดียวกับความเป็นอิสระของสื่อออนไลน์ยุคใหม่ที่ผู้คนเป็นได้ทั้งผู้สร้างสารและผู้ส่งสาร

ในพื้นที่สาธารณะออนไลน์ผู้ใช้งานจึงมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือ 1. เรียนรู้และรู้เท่าทันโลกออนไลน์ เมื่อเราต้องอยู่กับโลกออนไลน์ก็ควรเรียนรู้ความเป็นไปที่เกิดขึ้น มีเหตุการณ์อะไรที่ผ่านมาเพื่อเรียนรู้เป็นตัวอย่าง เปิดรับข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ และอย่าด่วนตัดสินใจโดยที่ไม่รู้ความจริงหรือผ่านการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน 2. เข้าใจในความแตกต่างของผู้คนในโลกออนไลน์ เพราะโลกออนไลน์คือพื้นที่สาธารณะขนาดใหญ่ผู้คนเชื่อมต่อกันทั้งโลก ผู้ใช้งานต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจในความแตกต่าง และความหลากหลายที่ปรากฏอยู่ รวมทั้งเคารพในความคิดเห็นและความแตกต่างด้านวัฒนธรรม สังคม ซึ่งส่งผลต่อผู้ใช้งานในโลกออนไลน์ที่สื่อสารออกมาอย่างหลากหลายด้วยไม่เพียงเฉพาะในประเทศแต่รวมถึงสังคมโลก 3. ใช้เท่าที่จำเป็น เมื่อโลกออนไลน์เป็นพื้นที่สาธารณะทุกคนมีสิทธิในการแสดงความเป็นตัวตนและความคิด เราจึงควรจัดสรรเวลาในการเล่น และควรตระหนักได้ว่าไม่ควรบันทึกเรื่องราวที่อาจสร้างความเสียหาย และรู้ว่าช่องทางออนไลน์ใดไม่ควรทำอะไร เป็นการใช้งานโลกออนไลน์ เพื่อที่จะสร้างประโยชน์ให้กับตนเองในทางใดทางหนึ่ง พิจารณาว่าการเข้าสู่โลกออนไลน์จะต้องให้ประโยชน์มากกว่าโทษ 4. ให้ความสำคัญกับสารที่ต้องการสื่อออกไป การใช้งานในโลกออนไลน์นอกเหนือจากเป็นผู้รับสารทุกคนก็สามารถเป็นผู้ส่งสารตามความโดดเด่นของโลกออนไลน์ สารที่สื่อออกไปจึงควรเป็นสารที่ได้รับการคัดกรองพิจารณาความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ รวมทั้งการเลือกช่องทางในการสื่อสารนั้นออกไป เพราะสารนั้นจะต้องไม่ย้อนกลับ

มาทำลายตัวผู้ส่งสารได้ สิ่งเหล่านี้คือพื้นฐานที่จะช่วยป้องกัน หรือเป็นส่วนที่ช่วยให้โลกออนไลน์เป็นพื้นที่สาธารณะที่เต็มไปด้วยสภาพแวดล้อมที่น่าใช้งาน

การปลูกฝังภูมิคุ้มกันหรือการเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง และมีบทบาทในการใช้ชีวิต นอกเหนือจากครอบครัวหรือโรงเรียน แต่ละบุคคลก็ต้องสร้างความรู้หรือเรียนรู้ด้วยตนเองที่ต้องมีเกราะป้องกันความรุนแรงในโลกออนไลน์ในขณะนี้ การแสดงความคิดเห็นเชิงรุนแรง หรือการกลั่นแกล้งทางโลกออนไลน์ จึงเป็นบทเรียนที่แสดงถึงความคิดของผู้คนในสังคม สะท้อนสังคมที่มีเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสื่อออนไลน์ จึงถือว่าเป็นบทเรียนทั้งด้านที่ดีและไม่ดี เพราะความหลากหลายของผู้คนที่เกิดและเติบโตในวัฒนธรรมที่มีความแตกต่าง ในพื้นที่โลกออนไลน์จึงเต็มไปด้วยความคิดของผู้คนเช่นเดียวกัน ผลจากการแสดงความคิดเห็นในเชิงรุนแรง หรือการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์สามารถเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ รวมทั้งเรียนรู้ที่จะสร้างความเข้าใจและมีภูมิคุ้มกัน เพื่อพร้อมที่จะรับในความคิดที่ต่างจากตนเอง และเติบโตในสังคมแห่งโลกออนไลน์ได้อย่างมีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] พรภัทรา ภาณุรัตน์, “สื่อสังคมออนไลน์กับการเป็นพื้นที่สาธารณะในสังคมไทย”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, คณะเศรษฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561.
- [2] We are social, “*Digital2020Thailand (january2020)*,” [Online]. Available: <https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2020-thailand-january-2020-v01>. [Accessed: December 22, 2020].
- [3] ชนิษฐา กลีบยี่สุน, “พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561.
- [4] ไอลอว์ I Law Freedom, “เสรีภาพการแสดงออก เสรีภาพของทุกคน,” [Online]. Available: <https://freedom.ilaw.or.th/freedom-of-expression-101/concept-and-history>, [Accessed: 21 ธันวาคม 2563].
- [5] ภาสกร จิตรโคกรวย, “เทคโนโลยีของสื่อใหม่และการนำเสนอตัวตนต่อสังคมกับพฤติกรรมสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการประชาสัมพันธ์, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- [6] ดีเทค Dtac, “คำค่าไหนฝังใจที่สุด,” [Online]. Available: <https://www.iphone-droid.net/dtac-stop-cyber-bullying-day/>. [Accessed: 21 ธันวาคม 2563].
- [7] Droidsans, “ผลวิจัยคนไทยมักล้อเลียนเรื่องรูปลักษณ์และเพศในโลกออนไลน์,” [Online]. Available: <https://droidsans.com/stop-cyber-bullying-campaign/>. [Accessed: 21 ธันวาคม 2020].
- [8] สุภาวดี เจริญวานิช, “การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์: ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น,” วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่ 25, ฉบับที่ 4, กรกฎาคม-สิงหาคม 2560, หน้า 639-648, [Online]. Available: <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/tstj/article/view/75170>. [Accessed: 20 ธันวาคม 2563].

- [9] ณัฐรัชต์ สามะและคณะ, “การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์,” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, ปีที่ 6, ฉบับที่ 1, มกราคม 2557, หน้า 351-363, [Online]. Available: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JBSD/article/view/16008/14578>. [Accessed: 20 ธันวาคม 2563].
- [10] ภาณุรัตน์ มาจันทร์, “กระบวนการตรวจสอบพิจารณาตนเอง (Self-censorship) เกี่ยวกับความรุนแรงของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ไทย”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาสื่อสารมวลชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.
- [11] พรชนก ดาวประดับ, “รูปแบบและลักษณะการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาสื่อสารมวลชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.
- [12] ธนัสนันต์ จันอรัญ, “การรับรองและคุ้มครองสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวของผู้ชมหญิงบนไซเบอร์”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560.
- [13] ไทยรัฐออนไลน์, “โซเชียลรุมบูลลี่ซ้ำหลังหญิงสาวเปิดเผยเหตุละเมิดทางเพศในโรงเรียนระบุแค่อยากเห็นเด็กปลอดภัย,” [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1981427>. [Accessed: 21 ธันวาคม 2563].
- [14] บางกอกอินไซด์, “3คาราสาวแจ้งจับโรคจิตตกแซท,” [Online]. Available: <https://today.line.me/th/v2/article/97n5Zx>. [Accessed: 21 ธันวาคม 2563].
- [15] เรื่องเล่าเช้านี้, “สาวทอมเครียดถูกบูลลี่ทางโซเชียลถึงตัวตายเสียชีวิต” [Online]. Available: <https://teroasia.com/news/152034?ref=news>. 2562. [Accessed: 21 ธันวาคม 2563].
- [16] Droidsans, “ต้องทำอย่างไรเมื่อโดนคอมเมนต์แย่ๆหรือโดนบูลลี่ในโซเชียล,” [Online]. Available: <https://droidsans.com/howto-handle-cyber-bullying/>. [Accessed: 21 ธันวาคม 2020].