

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพปัญหาว่าด้วยการถูกละเมิดทางโทรศัพท์” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ มูลเหตุ ผลกระทบของการถูกละเมิดทางโทรศัพท์และความคิดเห็นของผู้ถูกละเมิดทางโทรศัพท์ 2) เพื่อศึกษาถึงหลักเกณฑ์ และข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมายและมาตรการทางกฎหมายไทยเพื่อคุ้มครองผู้ที่ถูกละเมิดทางโทรศัพท์ และ 3) เพื่อค้นหาข้อเสนอแนะที่เหมาะสมและแนวทางแก้ไขต่าง ๆ ในด้านกฎหมาย หรือการปรับใช้มาตรการทางกฎหมายอื่น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ที่ถูกละเมิดทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษาวิจัยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแหล่งข้อมูล ซึ่งได้แก่ ประชาชนอาสาสมัครที่รู้หรือเคยประสบเหตุการณ์จริงเกี่ยวกับปัญหาการถูกละเมิดทางโทรศัพท์ และสมัครใจที่จะให้ข้อมูลจำนวน 5 คน เพื่อทราบรูปแบบของการถูกละเมิดที่ผู้ถูกละเมิดได้รับ มูลเหตุของการถูกละเมิดดังกล่าว ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกละเมิด วิธีการแก้ไขปัญหาของผู้ถูกละเมิดและความคิดเห็นของผู้ถูกละเมิดทางโทรศัพท์ โดยมีเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ในลักษณะคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยประเด็นคำถาม ได้แก่ รูปแบบการถูกละเมิดทางโทรศัพท์ที่เคยได้รับและมูลเหตุของการถูกละเมิด ความรู้สึกหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น วิธีการที่ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดทางโทรศัพท์ดังกล่าว และความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวข้องกับการถูกละเมิดทางโทรศัพท์ และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหา และตอนที่ 2 การศึกษาวิจัยทางเอกสารเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ที่ถูกละเมิดทางโทรศัพท์ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งได้แก่ ตำบทยกกฎหมาย คำอธิบายและคำร่างกฎหมาย บทความ เอกสารทางวิชาการ คำพิพากษาศาลฎีกา ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับรูปแบบของการกระทำที่จัดว่าเป็นการการถูกละเมิดทางโทรศัพท์(โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก) เพื่อทราบหลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้ถูกละเมิดทางโทรศัพท์ในต่างประเทศ ได้แก่กฎหมายของประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น และประเทศฝรั่งเศส ในประเด็นเกี่ยวข้องกับการกำหนดให้การถูกละเมิดทางโทรศัพท์เป็นการกระทำที่เป็นความผิดที่มีโทษทางอาญา และการใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการกระทำผิดผ่านทางโทรศัพท์ และนำมาวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยตอนที่ 1 เป็นการสรุปผลข้อมูลภาคสนามที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแหล่งข้อมูล และตอนที่ 2 เป็นการสรุปผลการศึกษาวิจัยทางเอกสารเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ มีรายละเอียดในการนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแหล่งข้อมูล

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกประชาชนอาสาสมัครจำนวน 5 คน ที่เคยประสบเหตุการณ์จริงเกี่ยวกับปัญหาการถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ และสนใจที่จะให้ข้อมูลในเรื่องของรูปแบบการถูกคุกคามทางโทรศัพท์ที่เคยได้รับ มูลเหตุของการถูกคุกคาม และผลกระทบที่เกิดขึ้นและรวมถึงวิธีการที่ผู้ให้ข้อมูลได้นำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการถูกคุกคามทางโทรศัพท์ดังกล่าว พบว่า

1) รูปแบบของการถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ที่ผู้ถูกคุกคามได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 100 เคยประสบกับปัญหาการถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ การได้รับโทรศัพท์จากหมายเลขที่ไม่รู้จักโทรเข้ามาเป็นประจำซ้ำๆ ซึ่งเมื่อรับแล้วทางปลายสายกลับไม่พูดและไม่มีการส่งเสียงใดๆ การได้รับแจ้งว่ามีข้อความสั้น(SMS) แต่เมื่อเปิดดูจะไม่พบรายละเอียดของข้อความเป็นประจำ การส่งเสียงร้องไห้ การด่าทอผ่านทางโทรศัพท์ การได้รับโทรศัพท์รวมถึงข้อความทั้งที่เป็นข้อความสั้น(SMS) และผ่านโปรแกรมสนทนาออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต(แชต) ในลักษณะของการสร้างความรบกวนหรือเดือดร้อนรำคาญเป็นประจำ การได้รับโทรศัพท์ที่ใช้ถ้อยคำทำนองลามกอนาจาร การส่งเสียงครวญครางผ่านทางโทรศัพท์ การขอมิเพศสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์เป็นประจำ

2) มูลเหตุของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ดังกล่าว

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 60 ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่ามูลเหตุของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์มาจากมูลเหตุใด แต่คาดเดาว่า การคุกคามทางโทรศัพท์ที่พวกเขาได้รับอาจเกิดจากผู้มีสภาพจิตไม่ปกติ การเรียกร้องความสนใจ และความต้องการก่อกวนโดยผู้ไม่ประสงค์ดี นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 40 ทราบว่าผู้กระทำการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์เป็นใคร และทราบว่ามูลเหตุของการคุกคามนั้นเกิดขึ้นเนื่องจากผู้กระทำถูกตัดความสัมพันธ์จากผู้ถูกกระทำ จึงได้ทำการคุกคามในรูปแบบต่างๆต่อผู้ถูกกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อขอให้

ผู้ถูกระทำฐานต่อความสัมพันธ์ หรือเพื่อขอโอกาสแก้ตัว หรือการคุกคามเกิดจากการที่ผู้กระทำต้องการติดตามทราบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถูกระทำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์กับตนเอง เป็นต้น

3) ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกละเมิดผ่านทางโทรศัพท์

ผลการวิจัยพบว่า การคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ก่อให้เกิดผลกระทบในแง่ลบทั้งต่อสภาพจิตใจ ร่างกาย การทำงานและการใช้ชีวิตโดยปกติสุขของผู้ถูกระทำซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 100 ในลักษณะที่เหมือนหรือแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็น ความรู้สึกหงุดหงิดใจ โมโห โกรธ เดือดร้อนรำคาญ วิตกกังวล อับอาย เครียด หวาดระแวง กลียด ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ไม่อยากรับประทานอาหาร สูญเสียทรัพย์สินและส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4) วิธีการแก้ไขปัญหาของผู้ถูกละเมิด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 100 แก้ไขปัญหาด้วยตนเองในรูปแบบต่างๆหลายวิธีผสมผสานกันโดยไม่ใช้มาตรการทางกฎหมาย อันได้แก่ ร้อยละ 100 ใช้วิธีการต่อไปนี้ที่ปลายสาย ร้อยละ 40 ขอร้องให้ผู้คุกคามหยุดการกระทำ ร้อยละ 40 ใช้ระบบเลือกไม่รับสาย ร้อยละ 60 พยายามสืบหาผู้กระทำการคุกคาม และในที่สุดร้อยละ 100 เลือกที่จะเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เพื่อหลีกเลี่ยงจากการถูกละเมิด

5) ความคิดเห็นของผู้ถูกละเมิดผ่านทางโทรศัพท์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 100 ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองทางกฎหมาย หรือต้องการมาตรการทางกฎหมายเพื่อเอาผิดกับผู้กระทำการคุกคามผู้อื่นทางโทรศัพท์ดังกล่าว โดยต่างมีความเห็นว่าการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์เป็นการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อผู้กระทำอย่างมากไม่ต่างจากอาชญากรรมอย่างอื่นจึงควรที่จะได้รับความคุ้มครองทางกฎหมาย และถ้ามีมาตรการทางกฎหมายที่สามารถเอาผิดกับผู้กระทำการคุกคามผู้อื่นทางโทรศัพท์ดังกล่าวได้ก็น่าจะเป็นเรื่องดี

ตอนที่ 2 การศึกษาวิจัยทางเอกสารเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ถูกละเมิดผ่านทางโทรศัพท์

จากการศึกษากฎหมายไทยเพื่อทราบหลักเกณฑ์ และข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมาย และมาตรการทางกฎหมายที่จะสามารถนำมาบังคับใช้เพื่อคุ้มครองผู้ที่ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1) ประเด็นเรื่องการปรับใช้กฎหมายเพื่อเอาผิดกับผู้กระทำการคุกคามผู้อื่นผ่านทางโทรศัพท์

สรุปได้ว่าแม้ในประมวลกฎหมายอาญาและรวมถึงพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 จะมีบทบัญญัติถึงการกระทำอันเป็นความผิดไว้มากมาย แต่เมื่อพิจารณาฐานความผิดต่างๆที่เกี่ยวข้องและอาจนำมาใช้การกระทำอันเป็นการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการคุกคามทางเพศ , การคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ร่างกายและจิตใจ , การคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อเสรีภาพ , การทำการอันควรขายหน้า , การทำให้ผู้อื่นตกใจหรือกลัว , การหมิ่นประมาทหรือดูหมิ่นผู้อื่น และการทำให้ผู้อื่นอับอาย ฯลฯ พบว่ายังมีช่องว่างของกฎหมายทำให้ฐานความผิดต่างๆที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญาและกฎหมายอื่น ๆ ที่มีโทษทางอาญาไม่ครอบคลุมและเหมาะสมเพียงพอที่จะนำมาปรับใช้เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ถูกระทำ ลงโทษผู้กระทำการคุกคามผู้อื่นและหยุดพฤติกรรมการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ไม่ให้ดำเนินต่อจนสร้างความเสียหายต่อผู้ถูกระทำ

2) ประเด็นเรื่องการเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับผู้กระทำการคุกคามผู้อื่นผ่านทางโทรศัพท์

สรุปได้ว่าแม้การคุกคามผ่านทางโทรศัพท์จะเป็นการกระทำละเมิดแต่เนื่องจากการกระทำละเมิดในกรณีดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อจิตใจเป็นส่วนใหญ่ เช่น ก่อให้เกิดความรู้สึกหงุดหงิดใจ เตือนรื้อนรำคาญ อึดอัดใจ โกรธ หวาดระแวง หวาดกลัว ซึมเศร้า อับอาย ฯลฯ ซึ่งล้วนเป็นเรื่องของอารมณ์ การจะนำสืบความเสียหายที่เกิดแก่จิตใจดังกล่าวจึงเป็นเรื่องยาก หากโจทก์ซึ่งเป็นผู้ถูกระทำไม่สามารถนำสืบถึงความเสียหายทางจิตใจที่ตนได้รับให้ศาลเชื่อว่าเกิดขึ้นจริงและมีความมากน้อยเพียงใด ศาลก็ไม่อาจพิพากษาให้จำเลยผู้กระทำต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนมูลละเมิดอันเกิดจากการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์นั้น จึงทำให้ผู้ถูกระทำที่ได้รับความเสียหายจากการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ดังกล่าวอาจไม่สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3) ประเด็นเรื่องความเป็นไปได้ในการปรับใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัยในประมวลกฎหมายอาญาเพื่อคุ้มครองผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์

สรุปได้ว่าแม้บทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญามาตรา 46 วิธีการเพื่อความปลอดภัยในการเรียกประกันทัณฑ์บนก่อนมีการกระทำความผิด บัญญัติขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองป้องกันสังคมให้ปลอดภัย จากการกระทำความผิดของบุคคลในอนาคต ซึ่งเป็นอีกบทบัญญัติหนึ่งที่น่าจะนำมาปรับใช้เพื่อใช้คุ้มครองผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์จากเหตุร้ายที่อาจเกิดตามมาจากกระทำความผิดดังกล่าวได้ แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์พบว่ามีปัญหา เนื่องมาจากการไม่สามารถกำหนดขอบเขตของการใช้ดุลพินิจพิจารณาสภาพความเป็นอันตรายและความน่าเชื่อว่าจะก่อให้เกิดภัยอันตรายที่ชัดเจน

พฤติกรรมการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์บางกรณีอาจไม่มีสภาพความเป็นอันตรายหรือความน่าเชื่อว่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดภัยอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่นได้ในอนาคต เช่น การคุกคามผ่านทางโทรศัพท์เกิดจากความรัก ความหลงใหล แม้การกระทำดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ แต่ก็ไม่มีสิ่งใดที่จะบ่งชี้ว่าผู้กระทำ มีสภาพความเป็นอันตรายหรือความน่าเชื่อว่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดภัยอันตรายได้ต่อไป เพราะฉะนั้นลำพังการได้รับการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์โดยปราศจากเหตุอันสมควรซ้ำ ๆ หากผู้ถูกกระทำไม่สามารถแสดงหลักฐานเพียงพอที่จะชี้ถึงสภาพความเป็นอันตรายและความน่าเชื่อว่าจะก่อให้เกิดภัยอันตรายในอนาคตแล้ว ก็คงไม่สามารถนำวิธีการเพื่อความปลอดภัยในมาตรา 46 ดังกล่าว มาใช้คุ้มครองผู้ที่ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์นี้ได้ เป็นปัญหาทั้งในส่วนของผู้ถูกกระทำและการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ ยิ่งไปกว่านั้น ด้วยเหตุที่ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 46 ใช้บังคับกับกรณีที่ยังไม่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน หากไม่มีการบังคับใช้ที่ชัดเจนแน่นอนอาจก่อให้เกิดเป็นปัญหาต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมได้ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพปัญหาว่าด้วยการถูกคุกคามทางโทรศัพท์” ผู้ศึกษาวิจัยสรุปประเด็นอภิปรายผลรวม 2 หัวข้อ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งได้แก่ 1) รูปแบบ มูลเหตุ ผลกระทบของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์และความคิดเห็นของผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ 2) หลักเกณฑ์ และข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมายและมาตรการทางกฎหมายไทยเพื่อคุ้มครองผู้ที่ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมและแนวทางแก้ไขต่าง ๆ ในด้านกฎหมาย หรือการปรับใช้มาตรการทางกฎหมายอื่น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ที่ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในประการสุดท้าย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1) รูปแบบ มูลเหตุ ผลกระทบของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์และความคิดเห็นของผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์

จากการวิเคราะห์พบว่า รูปแบบของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์นั้น แบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ ไม่มีลักษณะที่แน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้กระทำเป็นสำคัญ อาทิ เช่น การโทรศัพท์ในลักษณะก่อแกล้งหรือสร้างความเดือดร้อนรำคาญเป็นประจำซ้ำ ๆ ซึ่งเมื่อทางปลายสายรับแล้วกลับไม่พูดและไม่มีการส่งเสียงใดๆ การส่งข้อความสั้น(SMS) ในลักษณะก่อแกล้ง การส่งเสียงรบกวนให้การส่งเสียงครวญครางหรือทำเสียงประหลาดผ่านทางโทรศัพท์ในลักษณะที่จะทำให้ความตื่นตกใจ ต้องการก่อความรำคาญ ต้องการหลอกลวง การด่าทอ การสร้างความเดือดร้อนรำคาญผ่านโปรแกรมสนทนาออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต(แชต) การใช้ถ้อยคำทำนองลามกอนาจาร การข่มขู่เพศสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น การกระทำที่จะ

เป็นการคุกคามทางโทรศัพท์โดยทั่วไปนั้น อาจเป็นการกระทำที่โดยสภาพไม่น่าจะก่อให้เกิดอันตรายใดๆขึ้นกับผู้ที่ถูกกระทำ ไม่มีกฎหมายบัญญัติให้การกระทำนั้นๆเป็นความผิด รูปแบบการกระทำดังกล่าวจึงไม่เป็นความผิดตามกฎหมาย แต่เมื่อพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ผู้ถูกกระทำไม่ต้องการ ผู้ถูกกระทำย่อมจะรู้สึกหงุดหงิดใจ เตือนรื้อรำคาญ โกรธ หวาดระแวง จนอาจถึงขั้นหวาดกลัว เกิดความเครียด เป็นอันตรายต่อสุขภาพจิต ซึ่งสภาพจิตใจที่ไม่ปกติ ดังกล่าวจะสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายของผู้ถูกกระทำได้ในเวลาต่อมา เป็นการกระทำละเมิดต่อสิทธิเสรีภาพในการดำรงชีวิตโดยปกติสุขของผู้ถูกกระทำกระทำทั้งผู้ถูกกระทำหลายราย เลือกใช้วิธีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เพื่อหลบหนีจากการถูกคุกคามเหล่านั้น ผลการวิจัยนี้จึงสอดคล้องกับที่ M.Sea Royall ได้บอกไว้ว่าการคุกคามทางโทรศัพท์ เป็นการกระทำทั้งหลายอันเป็นเหตุให้เกิดอันตรายต่อกายหรือจิตใจของผู้รับโทรศัพท์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับที่ Chris Conwell ให้ความเห็นว่าการคุกคามทางโทรศัพท์ เป็นรูปแบบหนึ่งของการคุกคามทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจกระทำได้หลายประการ เช่น การส่งข้อความอักษร รูปภาพ คลิปเสียงหรือวีดีโอคลิปจากโทรศัพท์ของตนถึงโทรศัพท์เครื่องอื่นๆและมีผลทำให้ผู้รับรู้สึกถูกรบกวน ข่มขู่ ถูกรบกวน ถูกทำให้อับอาย รู้สึกลำบากใจ รู้สึกว่าเป็นผู้ถูกกระทำ

ส่วนในประเด็นมูลเหตุของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์นั้น จากการวิเคราะห์พบว่ามีมูลเหตุของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์เกิดขึ้นจากหลายมูลเหตุเป็นไปตามวัตถุประสงค์และสภาพจิตใจของผู้กระทำ อาทิเช่น การกระทำการคุกคามผู้อื่นเพราะต้องการเรียกร้องความสนใจ ความต้องการรบกวนก่อกวน ความต้องการทราบความเป็นไป การกระทำเพราะความโกรธ การกระทำของผู้ที่มีความผิดปกติทางจิต การกระทำที่เกิดจากความริษยา สอดคล้องกับที่ Paul E. Mullen ได้ยกตัวอย่างถึงมูลเหตุที่บุคคลทำการคุกคาม (Harassment)ผู้อื่นโดยทั่วไป ซึ่งได้แก่ การคุกคามเกิดจากการที่ผู้กระทำถูกตัดความสัมพันธ์จากผู้ถูกกระทำ จึงได้ทำการคุกคามในรูปแบบต่างๆต่อผู้ถูกกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อขอให้ผู้ถูกกระทำสานต่อความสัมพันธ์ เพื่อขอโอกาสแก้ตัว หรือในบางกรณีอาจจะเพื่อต้องการก่อกวนผู้ถูกกระทำ การคุกคามเกิดจากการที่ผู้กระทำมีความขัดแย้ง ไม่พอใจ คับแค้นใจต่อผู้ถูกกระทำจึงได้ทำการคุกคามในรูปแบบต่างๆต่อผู้ถูกกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยต้องการให้ผู้ถูกกระทำเกิดความเดือดร้อนรำคาญ หวาดกลัว หรือ เป็นทุกข์ การคุกคามเกิดจากการที่ผู้กระทำ มีความรักและต้องการที่จะใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้ถูกกระทำ จึงได้ทำการคุกคามในรูปแบบต่างๆต่อผู้ถูกกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยต้องการที่จะให้ผู้ถูกกระทำมีความรู้สึกเช่นเดียวกับผู้กระทำ การคุกคามเกิดจากการที่ผู้กระทำมีความผิดปกติทางจิต การคุกคามเกิดจากการที่ผู้กระทำต้องการจะประจบประแจงเพื่อสร้างความสนิทสนม หรือต้องการติดตามทราบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถูกกระทำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์กับตนเอง การคุกคามเกิดจากการที่ผู้กระทำต้องการสืบเสาะ

เรื่องราว ติดตามความเป็นไปของผู้ถูกระทำ เพื่อใช้ในการวางแผนหรือเตรียมการในลักษณะที่เป็นการโจมตีผู้เป็นผู้ถูกระทำต่อไป เป็นต้น

สำหรับผลกระทบของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 100 ได้รับผลกระทบในแง่ลบทั้งต่อสภาพจิตใจ ร่างกาย และสิทธิเสรีภาพ สืบเนื่องจากการถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ อาทิเช่น เกิดความรู้สึกหงุดหงิดใจ โมโห โกรธ เดือดร้อนรำคาญ วิตกกังวล เครียด หวาดกลัว หวาดระแวง เกลียด ชื่นเศร้า อับอาย นอนไม่หลับ ไม่อยากรับประทานอาหาร สูญเสียทรัพย์สิน ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันโดยปกติสุข ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับที่ Paul E. Mullen ได้อธิบายไว้ว่า การคุกคาม เป็นการกระทำที่มีผลกระทบต่อทั้งจิตใจ ร่างกาย และสิทธิเสรีภาพของผู้ถูกระทำโดยตรง เนื่องจากสภาพจิตใจของคนเรานั้น โดยปกติจะมีความรู้สึกหวาดกลัวต่อสิ่งที่ตนไม่รู้ ไม่แน่ใจ ดังนั้นเมื่อถูกคุกคามอยู่บ่อยครั้ง โดยที่ไม่รู้ว่าวัตถุประสงค์ของผู้กระทำเป็นอย่างไร ในบางกรณีผู้ถูกระทำไม่รู้ว่าการกระทำเป็นใคร ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกหงุดหงิดใจ เดือดร้อนรำคาญ อึดอัดใจ โกรธ หวาดระแวง หวาดกลัว ชื่นเศร้า ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง และสภาพแวดล้อม ไม่มั่นใจในความปลอดภัยซึ่งอาจส่งผลให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางจิตในเวลาต่อมา สภาพจิตใจที่ไม่ปกติดังกล่าวทำให้ผู้ถูกระทำไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ หรือไม่สามารถรับประทานอาหารได้ตามปกติย่อมจะส่งผลต่อสภาพร่างกายของผู้ถูกระทำตามมา ได้แก่ การนอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอกจากนี้การคุกคามยังเป็นการแทรกแซงสิทธิเสรีภาพด้านต่างๆ ในการดำเนินชีวิตโดยส่วนตัว และการดำเนินชีวิตทางสังคมของบุคคล ส่งผลให้ความเป็นอิสระในการดำเนินชีวิตของบุคคลย่อมต้องได้รับความกระทบกระเทือนและทำให้การดำรงชีวิตบางอย่างของผู้ถูกระทำต้องเปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 100 ต้องการให้มีมาตรการทางกฎหมายเพื่อช่วยคุ้มครองบุคคลจากการถูกคุกคามโดยอาศัยโทรศัพท์เป็นเครื่องมือดังกล่าว โดยให้เหตุผลในลักษณะที่ต่าง ๆ กันซึ่งล้วนสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทางกฎหมายที่ผู้ศึกษาวิจัยได้นำมาใช้อ้างอิงเพื่อสนับสนุนการคุ้มครองบุคคลจากการถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ อาทิเช่น แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว ที่มุ่งให้บุคคลสามารถเลือกที่จะมีชีวิตอย่างสงบปราศจากการรบกวนของบุคคลอื่นๆ แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยความเป็นอันตรายของบุคคล ที่มุ่งใช้กฎหมายเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นอันตรายต่อบุคคลอื่น แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันสังคม ที่มุ่งเน้นการป้องกันอาชญากรรมควบคู่กับการแก้ไขผู้กระทำความผิด และแนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการลงโทษผู้กระทำความผิด

2) หลักเกณฑ์ และข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมายและมาตรการทางกฎหมายไทย เพื่อคุ้มครองผู้ที่ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์พบว่า หลักเกณฑ์ตามกฎหมายและข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมายของไทยยังคงมีช่องว่างเป็นเหตุให้กฎหมายและมาตรการทางกฎหมายไทยมีอยู่ในปัจจุบันไม่ครอบคลุมและเหมาะสมเพียงพอที่จะนำมาปรับใช้เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับที่ ตุลญา โรจน์ทั้งคำและคณาธิป ทองรวีวงศ์ ได้ทำการศึกษาถึงการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรณีการละเมิดสิทธิโดยพฤติกรรมการรบกวนด้วยการส่งข้อความสั้นเข้าสู่เครื่องรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัญหาทางกฎหมายในการนำเอากฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันมาปรับใช้กับกรณีพฤติกรรมการรบกวนด้วยการส่งข้อความสั้นดังกล่าว และพบว่ากฎหมายที่มีอยู่ยังมีช่องว่างซึ่งควรได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อคุ้มครองผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ ในยุคสมัยที่โทรศัพท์กลายเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์อีกอย่างหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงรูปแบบ มูลเหตุ ผลกระทบของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ ความคิดเห็นของผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ รวมถึงหลักเกณฑ์ และข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมายและมาตรการทางกฎหมายไทยเพื่อคุ้มครองผู้ที่ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ในประเทศไทย เปรียบเทียบกับกฎหมายและมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ในต่างประเทศ ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าเพื่อให้สามารถใช้กฎหมายไทยและมาตรการทางกฎหมายไทยคุ้มครองผู้ถูกคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. เพิ่มเติมนบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายอาญาให้การกระทำที่เข้าลักษณะใดลักษณะหนึ่งของการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์เป็นความผิดฐานหนึ่งในประมวลกฎหมายอาญา โดยอาจบรรจุไว้ในหมวดความผิดต่อเสรีภาพด้วยเล็งเห็นว่าการคุกคามดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพในการดำรงชีวิตโดยปกติสุขของบุคคลเป็นสำคัญ ซึ่งบทบัญญัตินี้ดังกล่าวอาจกำหนดในใจความว่า “มาตรา.... ผู้ใดใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการคุกคามผู้อื่นอย่างต่อเนื่องโดยเจตนา ในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความเดือดร้อนรำคาญ หรือทำให้ผู้อื่นไม่สามารถดำรงชีวิตโดยปกติสุข ต้องระวางโทษ...” การพิจารณาว่ากระทำใดจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ หรือทำให้ผู้อื่นไม่สามารถดำรงชีวิตโดยปกติสุขหรือไม่ต้องพิจารณาในมาตรฐานของวิญญูชน และเจตนาในการกระทำเป็นได้ทั้งเจตนาประสงค์ต่อผลและเจตนาย่อมเล็งเห็นผล โทษสำหรับการกระทำความผิดดังกล่าวต้องสูงเพียงพอที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการที่จะหยุดยั้งหรือก่อให้เกิดความเกรงกลัวไม่กล้ากระทำความผิด โดยอาจเทียบเคียงจากอัตราโทษที่กำหนดไว้ในความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพตามมาตรา 309 คือ โทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

2. นอกจากการใช้มาตรการทางอาญากำหนดให้การคุกคามผ่านทางโทรศัพท์เป็นความผิดฐานหนึ่งที่มีโทษตามกฎหมายอาญาแล้ว ยังควรกำหนดมาตรการอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถคุ้มครองผู้ถูกคุกคามดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น

2.1 ควรให้อำนาจศาลใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัยในการเรียกประกันทันทีบน ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 46 ในระหว่างพิจารณาคดีการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ เป็นมาตรการอันดับต้นที่สามารถใช้คุ้มครองผู้ถูกกระทำได้อย่างรวดเร็วระหว่างพิจารณาตัดสิน อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการล่าช้า และอาจเป็นมาตรการที่ช่วยป้องปรามผู้ที่คิดจะใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการคุกคามผู้อื่นได้ในอนาคต อย่างไรก็ตามการลดปัญหาก็เกิดจากการบังคับใช้มาตรา 46 ดังที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 4 ผู้ศึกษาวิจัยเสนอว่าในการบัญญัติความผิดด้วยการคุกคามผู้อื่นโดยใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือ ควรมีการระบุไว้ท้ายฐานความผิดเป็นการเฉพาะว่า “...เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ถูกกระทำ ให้ถือว่าการกระทำตามมาตรานี้เป็นการกระทำที่มีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้กระทำจะก่อเหตุร้ายให้เกิดภัยอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่นตามมาตรา 46...” รวมถึงควรแก้ไขจำนวนเงินประกันทันทีบนตามมาตรา 46 ให้สูงขึ้นสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคมปัจจุบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้มาตรา 46 ดังกล่าวต่อไป

2.2 นอกเหนือจากการเรียกประกันทันทีบน ควรเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับวิธีการเพื่อความปลอดภัยในการเข้ารับคำปรึกษาจากจิตแพทย์หรือนักสังคมสงเคราะห์ ไว้ในประมวลกฎหมายอาญา เพื่อใช้กับบุคคลที่มีสภาพจิตไม่ปกติซึ่งไม่ถึงขนาดไม่รู้ผิดชอบในการกระทำ เช่น มีอาการผิดปกติทางเพศ เป็นพวกนิยมความรุนแรง มีอาการซึมเศร้า ฯลฯ (ซึ่งไม่อยู่ในเงื่อนไขที่จะใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัยการควบคุมตัวไว้ในสถานพยาบาลตามที่มิอยู่ในกฎหมายปัจจุบัน) เพื่อสามารถช่วยแก้ไขฟื้นฟูสภาพความผิดปกติทางจิตดังกล่าว ให้บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมโดยไม่เป็นอันตรายใดๆ กับบุคคลอื่นต่อไป

2.3 ควรให้สิทธิผู้ถูกกระทำการคุกคามผ่านทางโทรศัพท์ ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมูลละเมิดในการถูกคุกคามดังกล่าวตามสมควร โดยผู้ศึกษาวิจัยมีความเห็นว่าหากมีการบัญญัติความผิดด้วยการคุกคามผู้อื่นโดยใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือเกิดขึ้นแล้ว และศาลได้พิพากษาว่าจำเลยกระทำการคุกคามข่มขู่ต่อโจทก์จริง ก็น่าจะเพียงพอแล้วสำหรับการพิสูจน์ว่าการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์ซึ่งเป็นการกระทำละเมิดตามกฎหมาย ส่วนความเสียหายจะเป็นเท่าไรนั้นถ้าโจทก์พิสูจน์ไม่ได้ ให้ศาลพิจารณากำหนดให้โดยใช้ดุลพินิจพิจารณาจากความร้ายแรงแห่งพฤติการณ์ที่จำเลยได้กระทำให้เกิดขึ้นกับโจทก์ตามสมควร

3. เพื่อประโยชน์ในการติดตามผู้กระทำความผิดโดยอาศัยช่องว่างของการสื่อสารที่ไม่ปรากฏภาพผู้ส่งสารของโทรศัพท์เป็นเครื่องมือ ควรมีการกำหนดให้ต้องลงทะเบียนผู้ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทุกกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน

หรือ Prepaid ซึ่งหาซื้อได้ง่ายมีราคาถูก ไร้ข้อจำกัดในการใช้หรือยกเลิกการใช้ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ถูกระงับการดำเนินการสามารถติดตามทราบ และระบุตัวผู้กระทำได้โดยง่าย อีกทั้งยังอาจช่วยป้องปรามผู้ที่คิดจะนำโทรศัพท์ไปใช้เป็นเครื่องมือในการคุกคามผู้อื่นในอนาคต