

บทบาทของสื่อดิจิทัล ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในกลุ่มเยาวชนไทย
และแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา

ROLES OF DIGITAL MEDIA, FACTORS AFFECTING CYBERBULLYING BEHAVIORS AMONG THAI YOUTHS, AND PREVENTIVE AND CORRECTIVE APPROACHES

นภาพรรณ อาชาเพชร^{1*}, วรชัญญ์ คุรุจิต²
Napawan Archaphet^{1*}, Warat Karuchit²

^{1*}นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
กรุงเทพมหานคร 10240 ประเทศไทย

^{1*}Doctoral Student, Doctor of Philosophy, Faculty of Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development Administration, Bangkok, 10240, Thailand

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
10240 ประเทศไทย

²Assistant Professor Dr., Faculty of Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development Administration, Bangkok, 10240, Thailand

E-mail address (Corresponding author) : ^{1*}trust1166@hotmail.com

รับบทความ : 22 มิถุนายน 2564 / ปรับแก้ไข : 27 สิงหาคม 2564 / ตอบรับบทความ : 7 กันยายน 2564

Received : 22 June 2021 / Revised : 27 August 2021 / Accepted : 7 September 2021

DOI :

ABSTRACT

The objectives of this qualitative research were to study 1) Characteristics of Thai youths at risk of being cyberbullies and victims, 2) Cyberbullying behaviors of Thai youths, 3) Factors affecting cyberbullying behavior, 4) Role of digital media in cyberbullying, and 5) The prevention and correction approaches of cyberbullying among Thai youths. The research tools received ethical approval. Purposive sampling method was employed, and 8 Thai youths with cyberbullying experiences in Bangkok and Chiang Mai, and 3 experts were interviewed. The data were examined in triangulations, organized into categories, and inductively analyzed. The results were as follows: cyberbullies were often found to be impatient and lacked compassion while victims often lacked confidence and self-esteem. The most common forms of cyberbullying found were flaming, denigration and dissing. Most cyberbullies were schoolmates of the victims. The main cause of cyberbullying was dissatisfaction, and the most common impact of cyberbullying was psychological scars. Factors causing cyberbullying included presenting news stories which indicate judgement, revenge, being provoked by friends, etc. Digital media led people to use offensive language or violent expressions that led to fights and violence in the real world. Prevention and correction to cyberbullying can be done as follows: digital media users should have digital literacy, parents should build and maintain good relationship with their children, schools should hold seminars or role-playing activities about the problems, the internet service providers should verify the identity of the users, and the media should help raise awareness of cyberbullying.

Keywords : Cyberbullying, Digital media, Digital literacy

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะของเยาวชนไทยที่มีความเสี่ยงรังแกและถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ 2) พฤติกรรมการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย 4) บทบาทของสื่อดิจิทัลต่อการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย และ 5) แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหารังแกผ่านโลกไซเบอร์ในกลุ่มเยาวชนไทย ใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ

จริยธรรมการวิจัยในคน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เลือกแบบเจาะจง เป็นกลุ่มเยาวชนไทยที่เคยมีประสบการณ์รังแกผ่านโลกโซเชียลในจังหวัดกรุงเทพฯ และเชียงใหม่ 8 คน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 3 คน นำข้อมูลมาตรวจสอบแบบสามเส้าแล้วจัดระบบเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์แบบอุปนัย ผลการวิจัยพบว่าเด็กที่รังแกผ่านโลกโซเชียลมักเป็นคนใจร้อน ขาดความเห็นอกเห็นใจ ส่วนเด็กที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลมักขาดความมั่นใจ เห็นคุณค่าในตนเองน้อย รูปแบบการรังแกผ่านโลกโซเชียลที่พบมากที่สุดได้แก่ การด่า การทำให้รู้สึกอาย การใส่ความ คู่กรณีส่วนใหญ่เป็นเพื่อน สาเหตุหลักเกิดจากความไม่พอใจ และผลกระทบที่พบมากที่สุดคือ ผลทางจิตใจ ปัจจัยที่มีผลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลเช่น การนำเสนอข่าวที่ชี้นำความคิดเห็นหรือความรู้สึก การแกล้ง การถูกเพื่อนยุยง ฯลฯ สื่อดิจิทัลมีบทบาททำให้เกิดค่านิยมใช้ภาษาหยาบคายหรือแสดงออกอย่างรุนแรงซึ่งทำให้คนทะเลาะกันและนำมาสู่ ความรุนแรงในโลกจริงได้ แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือ ผู้ใช้สื่อควรมีความรู้เท่าทันดิจิทัล ผู้ปกครอง ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก โรงเรียนควรจัดเสวนาหรือแสดงละครเกี่ยวกับปัญหา ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ควรตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งาน สื่อมวลชนควรนำเสนอข้อมูลเพื่อให้คนมีความตระหนัก ฯลฯ

คำสำคัญ : การรังแกผ่านโลกโซเชียล, สื่อดิจิทัล, ความรู้เท่าทันดิจิทัล

บทนำ

การรังแกเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายมานานส่วนใหญ่มักเกิดกับเยาวชน การรังแกแบบเดิม ได้แก่ การรังแกทางร่างกาย ทางคำพูด และทางสังคม จนเมื่อเกิดความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้เกิดการรังแกรูปแบบใหม่เรียกว่าการรังแกผ่านโลกโซเชียล (Cyberbullying) ซึ่งหมายถึง ความตั้งใจใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อก่อกวนคุกคามผู้อื่นซ้ำ ๆ เช่น การส่งข้อความทำร้ายจิตใจ การเผยแพร่ข่าวลือ (Hinduja & Patchin, 2020, p. 2) ซึ่งจากผลการสำรวจของ Cyberbullying Research Center (2016, online) ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักเรียนร้อยละ 34 เคยถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล และร้อยละ 12 เคยรังแกผ่านโลกโซเชียล ส่วนผลการสำรวจเยาวชนในประเทศอินเดียพบว่าร้อยละ 53 เคยรังแกผ่านโลกโซเชียลบางประเภทอย่างน้อย 1 ครั้ง (Telenor Group, 2016, online)

ขณะที่ผลงานวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลระบุว่าเด็กไทยมีประสบการณ์รังแกผ่านโลกโซเชียลสูงกว่าประเทศญี่ปุ่นหรือสหรัฐอเมริกาถึง 4 เท่า (Dailynews, 2017, online) ปรากฏการณ์รังแกผ่านโลกโซเชียลที่แพร่หลายนั้น นักวิชาการคาดว่าสาเหตุส่วนหนึ่งน่าจะเกิดจากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดียสูงขึ้น ความเชี่ยวชาญของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Walrave & Heirman, 2011, p. 62; Hinduja & Patchin, 2020, p. 2) ดังนั้นการรังแกผ่านโลกโซเชียลจึงเป็นประเด็นที่หลายฝ่ายสนใจ เนื่องจากการใช้อุปกรณ์สื่อสารทำร้ายผู้อื่นโดยไม่ต้องเผชิญหน้าหรืออยู่ในสถานที่และเวลาเดียวกัน ซึ่งอาจเชื่อมโยงกับปัญหาได้ทั้งในชีวิตจริงและในโลกโซเชียลทำให้เกิดผลกระทบด้านต่าง ๆ ต่อผู้รังแกและผู้ถูกรังแก เช่น ปัญหาสุขภาพ ความวิตกกังวล การเห็นคุณค่าในตนเองน้อย ซึมเศร้า มีความคิดฆ่าตัวตาย เป็นต้น (Kowalski & Limber, 2013, p. 18)

ปัญหาดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับมิติทางการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลมาก สื่อดิจิทัลมีบทบาทถูกนำมาใช้เป็นช่องทางรังแกผู้อื่นอย่างไม่เหมาะสม ทำให้เกิดรูปแบบการรังแกผ่านโลกโซเชียลที่หลากหลาย จนนำมาสู่ผลกระทบต่อผู้รังแกและผู้ถูกรังแก ซึ่งพฤติกรรมรังแกผ่านโลกโซเชียลนั้นอาจมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำงานวิจัยเพื่อหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหการรังแกผ่านโลกโซเชียลในกลุ่มเยาวชนไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของเยาวชนไทยที่มีความเสี่ยงในการรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรังแกผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนไทย
4. เพื่อศึกษาบทบาทของสื่อดิจิทัลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนไทย
5. เพื่อศึกษาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกโซเชียลในกลุ่มเยาวชนไทย

ประโยชน์การวิจัย

1. ผู้ปกครองและครูสามารถสังเกตลักษณะของเด็กที่มีความเสี่ยงรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้
2. เยาวชนไทยได้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดจากการรังแกผ่านโลกโซเชียลและมีมารยาทในการใช้สื่อดิจิทัล
3. สถาบันการศึกษาตระหนักถึงปัญหา กำหนดนโยบายต่อต้านการรังแกผ่านโลกโซเชียล และส่งเสริมให้มีการสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับปัญหานี้ผ่านการเรียนการสอน และกิจกรรม
4. สื่อมวลชน ผู้ให้บริการโซเชียลมีเดีย หน่วยงานภาครัฐและเอกชนนำผลจากงานวิจัยไปใช้ประกอบการผลิตสื่อ เช่น นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับรูปแบบการรังแกผ่านโลกโซเชียล วิธีการป้องกันและจัดการปัญหา หรือจัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการใช้สื่อดิจิทัล การรู้เท่าทันดิจิทัลแก่เยาวชน ผู้ปกครอง ฯลฯ
5. นักวิชาการได้ทบทวนการนิยามความหมายของการรังแกผ่านโลกโซเชียลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำรูปแบบการรังแกผ่านโลกโซเชียลใหม่ที่พบจากงานวิจัยไปใช้จัดประเภทหรือประกอบการศึกษาต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการรังแกผ่านโลกโซเชียล (Gordon, 2017, online; Hinduja & Patchin, 2020, online) แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบของสื่อดิจิทัล (Karuchit, 2016, pp. 123-124) เพื่อศึกษาลักษณะของเด็กที่มีความเสี่ยงรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล แรงจูงใจ ผลกระทบ วิธีป้องกันและแก้ไขปัญหา ทฤษฎีการใช้ประโยชน์ และการตอบสนองความพึงพอใจจากสื่อของ Katz, Gurevitch, and Haas ซึ่งนำเสนอโดยกาญจนา แก้วเทพ และนิคม ชัยขุนพล (Kaewthep & Chaikhunpol, 2013, pp. 161-162) เพื่อศึกษาการใช้สื่อดิจิทัลตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รังแก ทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bandura ที่กาญจนา แก้วเทพ (Kaewthep, 2009, pp. 170-171) และอรรวรรณ ปิรันธนีโอวาท (Pirantaowad, 2003, pp. 69-70) นำเสนอเพื่อศึกษาปัจจัยด้านสื่อและปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมรังแกผ่านโลกโซเชียล ทฤษฎีหน้าที่นิยมของ Merton โดยกาญจนา แก้วเทพ (Kaewthep, 2014, pp. 47-50) และฐิตินัน บุญภาพ คอมมอน (Common, 2013, pp. 130-135) เพื่อศึกษาการทำหน้าที่ ไม่ทำหน้าที่ หรือทำหน้าที่ผิดพลาดของสถาบันต่างๆ และบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการรังแกผ่านโลกโซเชียล ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดของ McLuhan ซึ่งนำเสนอโดยกาญจนา แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน (Kaewthep & Hinwiman, 2008, p. 122) เพื่อศึกษาความเกี่ยวข้องของสื่อดิจิทัลกับการรังแกผ่านโลกโซเชียลในแง่พื้นที่ เวลา การขยายประสบการณ์ และแนวคิดเกี่ยวกับการรู้เท่าทันดิจิทัล (Park, 2016, online) เพื่อศึกษาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกโซเชียล

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักเรียนอายุ 13-18 ปี ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดเชียงใหม่ โดยการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของจิตติพันธ์ ความคณิง (Kwamkanung, 2015, p. 77) พบว่าเยาวชนในกรุงเทพฯ ร้อยละ 86 เคยรังแกผู้อื่นผ่านโลกโซเชียลและกว่าร้อยละ 75 เคยถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ส่วนผลงานวิจัยของวัฒนาวัตี ศรีวัฒนพงศ์ และพิมพ์ผกา ธานินพงศ์ (Srivattanapongse & Taninpong, 2015, p. 128) พบว่าจังหวัดเชียงใหม่มีความชุกของการรังแกผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนสูงเกือบร้อยละ 75 และถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลสูงเกือบร้อยละ 79 ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การเลือกและจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่พหุพิทย ดิสมโชค (Deesomchok, 2013, p. 30) นำเสนอให้แบ่งกลุ่มตามลักษณะทางประชากรหรือประเด็นที่ต้องการศึกษา ซึ่งเมื่อข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลเกิดความซ้ำกันจนเป็นแบบแผนแล้วแสดงว่าจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพียงพอแล้ว ผู้วิจัยจึงกำหนดสัดส่วนของเพศและจังหวัดของผู้ให้ข้อมูลในจำนวนที่เท่ากัน รวม 8 คน ร่วมกับการคัดกรองจากแบบสอบถามในหัวข้อวิจัยเดียวกัน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์รังแกผ่านโลกโซเชียลหลากหลาย เช่น ปลอมแปลงอัตลักษณ์เพื่อหลอกลวงผู้อื่น ยั่วยุให้ผู้อื่นตีตามเพจร่วมกันรุมรังแก ถูกตัดต่อภาพข้อความสนทนาเพื่อใส่ความ ถูกติดตาม คุกคามข่มขู่อย่างรุนแรง ฯลฯ กำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลเป็น S1 ถึง S8 และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ใช้เกณฑ์คุณสมบัติได้แก่ เป็นนักวิชาการหรือนักวิชาชีพที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาไม่น้อยกว่า 2 ปี และเคยมีผลงานเกี่ยวกับการรังแกผ่านโลกโซเชียลเผยแพร่เช่น หนังสือ ผลงานวิจัย เว็บไซต์ ฯลฯ กำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลเป็น E1 ถึง E3 ซึ่งผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม จนกระทั่งข้อมูลซ้ำกันจนเป็นแบบแผน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ที่กำหนดโครงสร้างของคำถามไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสร้างจากการทบทวนวรรณกรรมตั้งข้างต้นและตอบวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ลักษณะของเยาวชนไทยที่มีความเสี่ยงรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลได้แก่ สถานภาพและสัมพันธภาพในครอบครัว นิสัย ประสบการณ์ ความรุนแรง ความมั่นใจ ความภาคภูมิใจ การเห็นคุณค่าในตนเอง ความคับข้องใจ ฯลฯ 2) พฤติกรรมรังแกผ่านโลกโซเชียล ได้แก่ ความรู้ พฤติกรรมและทักษะการใช้สื่อดิจิทัล สถานะ ประสบการณ์รังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล คู่กรณี สาเหตุ การปรึกษาปัญหา ผลกระทบ ระยะเวลาของเหตุการณ์ 3) ปัจจัยด้านสื่อ ปัจจัยด้านจิตวิทยาและปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมรังแกผ่านโลกโซเชียล 4) บทบาทของสื่อดิจิทัลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียล ได้แก่ ความง่าย ความสะดวก การปกปิดตัวตน เป็นต้น และ 5) แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหการรังแกผ่านโลกโซเชียล ได้แก่ บุคคลหรือหน่วยงานที่ควรมีส่วนร่วม กิจกรรมหรือวิธีการ ความคิดเห็นต่อบทลงโทษ กฎหมายและพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์) ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

งานวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการวิจัยประจำคณะนิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตามหนังสือเลขที่ ศธ 0526.15/293 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2561

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ร่วมกับการใช้อุปกรณ์บันทึกเสียงและอุปกรณ์สื่อสารเพื่อสังเกตพฤติกรรมรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลของผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ใกล้ชิดแบบไม่มีส่วนร่วม ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2561 ถึงเดือนมกราคม 2562

การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งบุคคล แหล่งเวลา และแหล่งสถานที่ ๆ แตกต่างกันนั้นจะเหมือนกันหรือไม่ โดยให้ผู้ให้ข้อมูลทำแบบสอบถาม สัมภาษณ์เชิงลึกและสังเกต พฤติกรรมรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลจากบัญชีใช้งานโซเชียลมีเดียของผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ใกล้ชิด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อาจจัดระบบเป็นหมวดหมู่ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic induction) เพื่อตีความสร้างข้อสรุปจากข้อมูล จากนั้นนำมาอธิบายและนำเสนอผลการวิจัยด้วยการเขียนเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

ผลการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของเยาวชนไทยที่มีความเสี่ยงในการรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล

เด็กที่มีความเสี่ยงมักถูกเลี้ยงดูแบบเข้มงวดหรือปล่อยปละ ภายในครอบครัวมีการใช้ความรุนแรง เช่น ใช้คำพูดหยาบคาย ทำร้ายร่างกายกันทำให้มีปัญหาสัมพันธภาพ เด็กที่รังแกมักมีบุคลิกภาพเป็นผู้นำ ใจร้อน ไม่ชอบกฎเกณฑ์ เชื่อมั่นในความคิด และการกระทำของตนเอง ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ส่วนเด็กที่ถูกรังแกมักมีลักษณะทางกายภาพบางอย่างที่ถูกนำมาล้อเลียน เช่น ผิวคล้ำ น้ำหนักมาก มีความหลากหลายทางเพศ บุคลิกภาพอ่อนแอ ขาดการสนับสนุนจากครอบครัวหรือเพื่อน มีความมั่นใจต่ำ เห็นคุณค่าในตนเองน้อย เมื่อเกิดความคับข้องใจ เด็กส่วนใหญ่ใช้วิธีการแสดงออกในโลกโซเชียลเช่น โปสตรับบายอารมณ์ โปสต์เล่าเรื่องและถามความคิดเห็นของคนอื่น ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ผมทะเลาะกับแม่บ่อยทั้งเรื่องเกรด ชอบจับผิด เวลาผมเรื่องกับแม่ ผมโปสต์ระบายลงเฟซบุ๊ก เป็นคนใจร้อน...” (S3, Interview, October 21, 2018)

“...เด็กที่เคยชินเช่น พ่อแม่ด่ากัน ใช้ความรุนแรง พ่อเขามีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน จึงใช้วิธีนี้ กลุ่มที่มักถูกรังแกคือ ด่า อ้วน เป็นเกย์ กะเทย อาจทะเลาะกันก่อน แล้วใช้โลกโซเชียลเป็นเครื่องมือระบายหรือตอบโต้...” (E3, Interview, January 18, 2019)

พฤติกรรมการรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนไทย

เยาวชนไทยใช้สื่อดิจิทัลมากขึ้นแต่มีความรู้เท่าทันดิจิทัลน้อย โดยเด็กบางคนขาดความระวังในการใช้งาน เช่น ตั้งค่าบัญชีโซเชียลมีเดียเป็นสาธารณะ รับคนที่ไม่รู้จักเป็นเพื่อน บอกรหัสผ่านให้คนใกล้ชิดรู้ เกือบทั้งหมดเคยเป็นทั้งผู้รังแกและผู้ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีทั้งเป็นฝ่ายเริ่มรังแกก่อนหรือเมื่อถูกรังแกจึงตอบโต้ ซึ่งรูปแบบการรังแกและถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลที่พบมี 30 รูปแบบ นำมาจัดกลุ่มได้ 10 ประเภท ได้แก่ 1) การด่าโดยใช้ภาษารุนแรง 2) การข่มขู่ 3) การเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่จริง สร้างความเกลียดชังและทำให้อับอาย 4) การกีดกันออกจากกลุ่ม 5) การหลอกหลวง นำข้อมูลส่วนตัว ความลับไปเผยแพร่ 6) การใช้บัญชีปลอม ขโมยอัตลักษณ์ดิจิทัล แอบอ้างตัวตน 7) การข่มขู่คุกคาม 8) การติดตาม คุกคาม ข่มขู่อย่างจริงจังและรุนแรง 9) การรุมรังแก และ 10) การยั่วให้เกิดความไม่พอใจเพื่อแอบถ่ายคลิปวิดีโอ รูปแบบที่พบบ่อย ได้แก่ การโปสต์ ส่ง แชรหรือได้รับข้อความตำหนิ การแอบถ่ายภาพ โปสต์ ส่งหรือแชร์ภาพที่ทำให้รู้สึกอาย การใส่ความ สาเหตุเกิดจากความไม่พอใจ มีความขัดแย้งกัน เรื่องความรัก ฯลฯ ส่วนใหญ่รังแกผ่านเฟซบุ๊กและไลน์ คู่กรณีมีทั้งเพื่อน ผู้ปกครอง ครู คนที่ไม่รู้จัก ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...มีคนโพสต์ด้านข้างที่พวกผมชอบ ผมเลยแปะภาพข้อความที่เขาต่อกับโพสต์ ว่าลูกเพจทั้งหลายดูนี่มันกวนตีน ผมลงลิงก์เพชบุรีให้พวกเขาตามไปต่อกัน...” (S3, Interview, October 21, 2018)

“...หนูถูกเพื่อนแคปแชตไปตัดต่อภาพเปลี่ยนข้อความว่าเป็นว่าแฟนชวนหนู ไปมีอะไรด้วยแล้วหนูยอม ภาพโดนส่งต่อจากในกลุ่มลามไปในห้อง นอกห้อง จนคนเข้าใจหนูผิด...” (S2, Interview, September 10, 2018)

การรังแกผ่านโลกโซเชียลเชื่อมโยงกับการรังแกในโลกจริงทำให้เกิดการทำร้ายร่างกาย ใช้คำพูดรุนแรง ทำหายหรือข่มขู่ และกีดกันออกจากกลุ่มหรือไม่ให้ความสนใจ ผู้รังแกและผู้ถูกรังแกได้รับผลกระทบทางร่างกาย จิตใจ สังคมและการเรียนเช่น นอนไม่หลับ ทานอาหารน้อยลง เครียด อาย ซึมเศร้า คิดฆ่าตัวตาย ถูกเพื่อนตีตัวออกห่าง ไม่อยากไปโรงเรียน ผลการเรียนไม่มีดี โดยผู้รังแกมักได้รับผลกระทบทางสังคม ส่วนผู้ถูกรังแกมักได้รับผลกระทบทางจิตใจ เมื่อเกิดปัญหาบางคนปรึกษาเพื่อน คนที่รู้จักและไม่รู้จักในโลกโซเชียล แต่ไม่ปรึกษากับครอบครัวหรือครูเนื่องจากไม่มั่นใจ ในวิธีแก้ไขปัญหาและกังวลว่าจะทำให้ตนเองมีปัญหามากกว่าเดิม หากคู่กรณีเป็นคนไม่รู้จักปัญหามักเกิดนาน 1 สัปดาห์ ถ้าเป็นเพื่อนปัญหามักนานกว่า 1 ปี การสิ้นสุดของปัญหามักมีทั้งคู่กรณีเป็นฝ่ายเริ่มคุยเพื่อปรับความเข้าใจ ผู้ถูกรังแก ลาออกจากโรงเรียน ทั้ง 2 ฝ่ายสำเร็จการศึกษา และปัญหายังไม่ยุติ ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...หนูเครียด ไม่ไว้ใจทั้งเพื่อนและครู รู้สึกเสียใจมากเลยไปหยาบมิดในครัว อยากตายให้พ้น ๆ เพราะเจอเรื่องนี้เป็นปี แต่พี่ชายมาเจอเลยปลอบหนู ที่บ้าน โหวดให้หนูลาออก...” (S1, Interview, October 29, 2018)

“...เด็กที่รังแกจะถูกตีตราว่าเป็นคนผิด อาจทำให้เขาวัดกัวงวล ซึมเศร้า ส่วนเด็กที่ถูกรังแกจะเสียความภูมิใจ กังวล ทำร้ายตัวเองหรือฆ่าตัวตาย มีอาการปวดหัว ปวดท้อง การเรียนเสีย...” (E1, Interview, January 23, 2019)

ปัจจัยที่มีผลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนไทย

ปัจจัยด้านสื่อที่มีผลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียล ได้แก่ การได้รับอิทธิพลจากดารา นักร้อง เน็ตไอดอล ผู้ควบคุมเพจหรือผู้ใช้สื่อคนอื่นทำให้เด็กโพสต์ด้านที่แสดงความคิดเห็นไม่เหมาะสมต่อศิลปินที่ตนเองชอบ หรือเห็นว่ามีคนคิดเหมือนกันจึงมีส่วนร่วมรังแกคนอื่น ด้านอิทธิพลจากเกมออนไลน์ทำให้เด็กทะเลาะกับผู้เล่นเกม หลอกขายไอดีหรือสิ่งของในเกม การนำเสนอข่าวที่ชี้นำความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นทำให้เด็กโพสต์ตำหนิตักเพื่อนให้มาร่วมวิจารณ์ ส่งต่อหรือแชร์เนื้อหาที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ เด็กเลียนแบบวิธีการรังแกผ่านโลกโซเชียล ตามข่าว ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ตอนเห็นข่าวว่ามีนักร้องถูกเอาภาพไปสร้างบัญชีปลอมเพื่อหลอกดูของลับ ผู้หญิง ผมเลยเอาภาพผู้ชายหน้าตาดีจากกูเกิ้ลไปให้เพื่อนช่วยตัดต่อสร้างภาพว่าหล่อ รวย คุยหยอกผู้หญิง ขอดูหน้าอกก็บอวัยวะเพศเขา พอทำได้เลยทำเรื่อย ๆ หรือเห็นข่าวโง่งในโลกโซเชียลเลยทำตาม...” (S7, Interview, November 10, 2018)

ส่วนปัจจัยด้านจิตวิทยาที่ทำให้เด็กรังแกคนอื่นผ่านโลกโซเชียล ได้แก่ ทัศนคติว่าการรังแกผ่านโลกโซเชียลเป็นเรื่องปกติเช่น การด่า การนินทา การโพสต์ภาพหลุดที่เปลือยแก่กันในกลุ่ม การแกล้ง การระบายอารมณ์ การปกป้องตนเอง ความต้องการมีอำนาจหรืออยากได้รับการยอมรับ ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ผมไม่ชอบที่เขาโพสต์เหมือนตัวเองดีแล้วทำให้คนอื่นมองผมไม่ดีอยู่ฝ่ายเดียว

เลยต้องเอาคืน ปกป้องตัวเอง...” (S4, Interview, September 13, 2018)

สำหรับปัจจัยด้านสังคมที่ทำให้ได้เกรงแค้นผ่านโลกโซเชียล ได้แก่ การเลี้ยงดูของครอบครัว การเลียนแบบพฤติกรรมเพื่อน การถูกเพื่อนยุ ความกดดัน ความต้องการเข้ากับกลุ่มได้ทำให้ต้องทำตามความคิดเห็นของผู้นำกลุ่มหรือเพื่อน รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงความเป็นพวกพ้อง และความต้องการได้รับความสนใจ ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...เพื่อนขอให้ช่วยโพสต์ตำหนิคุณครูณีเขา ๆ เคยช่วยหนู กลุ่มหนูเลยช่วยกันตำ

อีกฝ่ายระดมเพื่อนมาตำเหมือนกัน...” (S6, Interview, November 17, 2018)

บทบาทของสื่อดิจิทัลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนไทย

สื่อดิจิทัลมีบทบาทเอื้อต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลทั้งปกปิดตัวตนได้ รังแกสะดวก ง่าย ทำให้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องรู้จักกันจนเกิดค่านิยมใช้ภาษาหยาบคาย หรือแสดงออกอย่างรุนแรง การสื่อสารผ่านสื่อทำให้เข้าใจผิดหรือขัดแย้งกันได้ สื่อดิจิทัลทำให้เรื่องแพร่กระจายจนมีคนรู้เรื่องจำนวนมากซึ่งมีความรุนแรงมากกว่าเนื้อหา คนเหล่านี้อาจแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อผู้รังแกและผู้ถูกรังแกทั้งในเชิงบวกและเชิงลบจนได้รับผลกระทบด้านต่าง ๆ ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...คนถูกตำอาจไม่รู้ว่าเป็นใครเลยกล้าแสดงตัวตนจริง ๆ มันง่ายกว่า

พิมพ์ที่ไหน เมื่อไหร่ ยาวแค่ไหนก็ได้เหมือนเราถูก...” (S7, Interview, November

10, 2018)

“...สื่อทำให้ทำร้ายกันง่ายขึ้น หนูไม่โอเคที่คนแชร์เรื่องหนูไปเรื่อย ๆ ข้อดี

คือ เพื่อนทักมาทำให้หนูได้ระบาย ข้อเสียคือ คนมากดถูกใจ แสดงความเห็นทำร้าย

จิตใจหนู ถ้าหนูไม่เข้มแข็งพอคงตายไปแล้ว...” (S2, Interview, September 10, 2018)

“...เทคโนโลยีช่วยให้ทำซ้ำง่ายและระบด ไม่มีข้อจำกัดว่าเรื่องจะไปถึงไหน

อยู่นานกี่วัน ผลกระทบจึงมากและนาน...” (E2, Interview, January 18, 2019)

แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกโซเชียลในกลุ่มเยาวชนไทย

การป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวทำได้หลายวิธี ได้แก่ ผู้ใช้สื่อควรมีความรู้และทักษะดิจิทัล เช่น การตั้งค่าความปลอดภัยของอุปกรณ์สื่อสารและโซเชียลมีเดีย การไม่รับคนที่ไม่รู้จักเป็นเพื่อน การกดยางานต่อผู้ดูแลระบบ ผู้ปกครองควรสอนลูกให้ใช้อุปกรณ์สื่อสารและโซเชียลมีเดียอย่างปลอดภัย สังเกตพฤติกรรม ไม่ให้ลูกใช้สื่อดิจิทัลมากเกินไป ให้ความรัก ความเอาใจใส่ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี หากลูกเล่าปัญหาให้ฟังไม่ควรดูตัวอย่างรุนแรง ส่วนผู้บริหารโรงเรียนและครูต้องสอนให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการเคารพคนอื่นและไม่ยอมรับพฤติกรรมรังแกผ่านโลกโซเชียล การสร้างความมั่นใจให้นักเรียนว่าครูช่วยแก้ไขปัญหาคือและมีมาตรการจัดการกับผู้รังแก นอกจากนี้โรงเรียนอาจจัดกิจกรรม เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อดิจิทัล กฎหมาย และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือที่เรียกว่า พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ การให้นักเรียนแสดงบทบาทสมมติเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือเล่นเกมเกี่ยวกับปัญหาเพื่อแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...คนใช้สื่อต้องป้องกันข้อมูลส่วนตัว รับเฉพาะคนที่รู้จักเป็นเพื่อน ผมว่าควรเอาเหตุการณ์จริงมาจัดการแสดงแล้วให้คนดูมีส่วนร่วมจะได้รู้ว่าเมื่อเจอเหตุการณ์นี้ควรทำอะไร...” (S8, Interview, November 25, 2018)

“...เด็กต้องรู้เท่าทันดิจิทัล ผู้ปกครองต้องบอกวิธีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว เลี่ยงลูกให้มั่นใจ โรงเรียนต้องทำให้เด็กเคารพสิทธิ ความเป็นส่วนตัวว่าเขาไม่มีหน้าที่ตัดสินโพสต์แฉ รุมล่าคนอื่น...” (E2, Interview, January 18, 2019)

ส่วนสื่อมวลชนควรนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับภัยแฝงจากการใช้สื่อดิจิทัล สถานการณ์รังแกผ่านโลกไซเบอร์ วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหา ด้านผู้ให้บริการเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียควรตรวจสอบตัวตนผู้ใช้งาน ระบุบัญชีใช้งานของผู้รังแก ช่วยเหลือผู้ถูกรังแก สำหรับหน่วยงานของภาครัฐควรมอบแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการปัญหาให้แก่โรงเรียน จัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ ทั้งการตรวจจับและจัดการเนื้อหาที่รุนแรงหรือละเมิดผู้อื่น นำกฎหมาย พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ ที่มีอยู่มาใช้ดำเนินการกับผู้กระทำผิดควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกเพื่อให้คนใช้สื่อดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์

อภิปรายผล

ลักษณะของเยาวชนไทยที่มีความเสี่ยงในการรังแกและถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ คือ เด็กที่รังแกคนอื่นผ่านโลกไซเบอร์มักคุ้นเคยกับการใช้ความรุนแรง ต้องการเป็นผู้นำ ขาดความเห็นอกเห็นใจ ส่วนเด็กที่ถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์มักขาดความมั่นใจ เห็นคุณค่าในตนเองน้อย ไม่ได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้าง สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของเด็กที่มีพฤติกรรมรังแกและเด็กที่ถูกรังแกของเกษตรชัย และหิม (Laeheem, 2013, pp. 13-15) และเบญจพร ต้นตสูติ (Tuntasood, 2019, p. 18) ที่ระบุว่าเด็กที่รังแกเป็นคนที่มีทัศนคติใช้ความรุนแรง แก้ไขปัญหาซึ่งอาจเกิดจากการเห็นตัวอย่างในครอบครัว ชอบแสดงตนเป็นผู้นำควบคุมคนอื่น ขาดความเห็นอกเห็นใจ ไม่เคารพกฎระเบียบ ส่วนเด็กที่ถูกรังแกอาจมีปมด้อย ทักษะทางสังคมต่ำ อ่อนแอ เก็บตัว ไม่กล้าตอบโต้

พฤติกรรมการรังแกและถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย โดยเยาวชนไทยใช้อุปกรณ์สื่อสารและสื่อโซเชียลมีเดียมากขึ้น แต่กลับขาดความระวังในการใช้งานจึงทำให้ถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในลักษณะต่าง ๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปองกมล สุรัตน์ (Surat, 2018, pp. 159-160) อัญมณี หล้าหนัก และคณะ (Lanak et al., 2020, p. 245) ที่พบว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตมาก การเปิดเผยรหัสผ่านโทรศัพท์มือถือ และการสื่อสารกับคนที่ไม่รู้จักทำให้เด็กมีแนวโน้มเป็นผู้รังแกและผู้ถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ พัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้เกิดรูปแบบการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เช่น การค้นหาข้อมูลของผู้อื่นจากเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียเพื่อนำมาสร้างบัญชีใช้งานหรือเพจปลอม การใช้แอปพลิเคชันตัดต่อภาพใส่ความคนอื่น สอดคล้องกับทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนดของ McLuhan ที่กาญจนา แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน (Kaewthep & Hinwiman, 2008, p. 122) นำเสนอว่าช่องทางการสื่อสารสำคัญมากที่สุดเพราะทำหน้าที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงกับตัวสื่อ องค์ประกอบทุกอย่างจะเปลี่ยนแปลงตามตั้งแต่สาร คนที่สื่อสารและสังคม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Holmes ที่กาญจนา แก้วเทพ และนิคม ชัยขุนพล (Kaewthep & Chaikhunpol, 2013, p. 107) เสนอว่า สื่อดิจิทัลสามารถเปลี่ยนแปลงการรับรู้ได้ถึงระดับอัตลักษณ์ของคน ด้วยคุณลักษณะของสื่อทั้งความเร็วตัวตน การสื่อสารผ่านตัวกลางผู้ใช้ตัดแปลงเนื้อหาได้

เมื่อมีปัญหาบางคนปรึกษากับคนที่รู้จัก คนที่ไม่รู้จักในโลกโซเชียลหรือค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งเมื่ออภิปรายตามทฤษฎีหน้าที่นิยมของ Merton ที่กาญจนา แก้วเทพ (Kaewthep, 2014, p. 38) นำเสนอว่า เมื่อคนเกิดความต้องการจะมีวิธีการและสถาบันหลายแห่งตอบสนองความต้องการได้ กรณีสถาบันนั้นไม่ทำหน้าที่ จะมีสถาบันอื่นทำหน้าที่แทน จากผลงานวิจัยนี้อาจสรุปได้ว่าชุมชนในโลกโซเชียลกำลังทำหน้าที่แทนสถาบันครอบครัว และสถาบันการศึกษา อีกประการหนึ่งคือ ผู้ให้ข้อมูลที่รังแกและชักชวนให้คนอื่นร่วมกันรังแกผ่านโลกโซเชียล ได้รับผลกระทบ เช่น เพื่อนและผู้ใช้งานจำนวนมากโพสต์ข้อความต่อว่าหรือแสดงท่าทางรังเกียจในชีวิตจริงทำให้ผู้รังแกต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura ที่อรพรรณ ปิรันธน์โอวาท (Pirantaowad, 2003, pp. 69-70) เสนอว่าคนเรียนรู้ได้จากผลของการกระทำที่มาจากประสบการณ์ตรง โดยพฤติกรรมที่ไม่มีประสิทธิภาพจะถูกทิ้งไป

ปัจจัยที่มีผลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนไทย คือ สื่อมวลชนและเพจสื่อมีผลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลเช่น การเสนอข่าวโดยไม่ตรวจสอบ การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว การชี้้นำความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวคิดของ Karuchit (2016, pp. 123-124) ที่ระบุว่า การนำเสนอเนื้อหาที่ใช้ภาษาไม่เหมาะสม ละเมิดสิทธิ สร้างความเกลียดชัง เข้าใจผิดนำไปสู่การรังแกผ่านโลกโซเชียลได้ และสอดคล้องกับแนวคิด ความรู้เท่าทันสื่อ และสารสนเทศดิจิทัลของ Johnson ซึ่งนำเสนอโดยสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ (Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission, 2015, pp. 35-38) โดยผลงานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลขาดความรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศดิจิทัล เช่น การค้นหา การตรวจสอบความจริงของสารสนเทศ การควบคุมการแบ่งปันเนื้อหา การเข้าใจความรู้สึกคนอื่น ในทฤษฎีหน้าที่นิยมของ Merton นั้น กาญจนา แก้วเทพ (Kaewthep, 2014, p. 47-50) ได้ระบุว่าหากสื่อมวลชนทำหน้าที่ผิดจากที่ควรจะเป็นจัดว่าเป็นการทำหน้าที่ ๆ ผิดเพี้ยน และหากสื่อสารแล้วกลับเกิดผลที่ไม่คาดหวังตามมา เรียกว่าหน้าที่แฝงเร้น ดังนั้นเมื่อนำผลงานวิจัยมาอภิปรายด้วยทฤษฎีนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าบางครั้งสื่อมวลชนทำหน้าที่ผิดไปจากบทบาทที่ควรทำทั้งการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอ การเคารพสิทธิของผู้ที่อยู่ในข่าว และการนำเสนอข่าวโดยเปิดเผยรายละเอียดมากเกินไปจนทำให้เด็กเลียนแบบพฤติกรรมรังแกผ่านโลกโซเชียลแสดงให้เห็นว่าแม้สื่อมวลชนทำหน้าที่เปิดเผยข้อมูลต่อผู้รับสาร แต่การขาดความรอบคอบนั้นทำให้เกิดผลที่ไม่คาดหวังตามมา

ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการรังแกผ่านโลกโซเชียล ได้แก่ ทศนคติว่าการรังแกเป็นเรื่องปกติ การแก้แค้น การปกป้องตนเอง การระบายความอึดอัดใจ สอดคล้องกับ Notar, Padgett, and Roden (2013, p. 3) Gordon (2017, online) และ Gualdo et al. (2018, pp. 32-33) ที่พบว่าคนรังแกอาจมีแรงจูงใจเช่น มีทัศนคติยอมรับการรังแกผ่านโลกโซเชียล ความรู้สึกว่ามีอำนาจเหนือกว่า การแก้แค้น การป้องกันตนเอง และสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการตอบสนองความพึงพอใจจากสื่อของ Katz, Gurevitch and Haas ซึ่งกาญจนา แก้วเทพ และนิคม ชัยขุนพล (Kaewthep & Chaikhunpol, 2013, pp. 161-162) ระบุว่าคนใช้สื่อเพราะต้องการหนีจากปัญหาหรือผ่อนคลายอารมณ์ จากงานวิจัยนี้พบว่าผู้ให้ข้อมูลใช้ประโยชน์จากสื่อดิจิทัลในทางลบด้วยการรังแกคนอื่น เพื่อปลดปล่อยอารมณ์ ความรู้สึกจากความกดดันหรือความคับข้องใจ และเพื่อแสดงอำนาจในโลกเสมือนที่ตนไม่สามารถแสดงออกในโลกจริงได้

ปัจจัยด้านสังคมที่ทำให้เด็กรังแกผ่านโลกโซเชียลเกิดจากครอบครัว การเลียนแบบพฤติกรรมของเพื่อน หรือผู้ใช้สื่อสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura ที่กาญจนา แก้วเทพ (Kaewthep, 2009, pp. 170-171) นำเสนอว่าคนเรียนรู้ได้จากการสังเกตพฤติกรรมคนอื่น เมื่ออภิปรายด้วยทฤษฎีหน้าที่นิยมของ Merton ที่สมสุข หินวิมาน

(Hinwiman, 2014, p. 29) นำเสนอว่าสถาบันครอบครัวจะทำหน้าที่สอดประสานกับสถาบันอื่น หากสถาบันเหล่านี้ทำหน้าที่ได้ดีสังคมจะดำเนินในทางที่ดี หากสถาบันไม่ทำหน้าที่หรือทำหน้าที่ผิดพลาดสภาพสังคมอาจล้มเหลว ดังผลงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าบางครอบครัวไม่ได้ทำหน้าที่สอนเด็กให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการอยู่ร่วมกับคนอื่น และทำหน้าที่ผิดพลาดที่แนะนำให้เด็กใช้งานเว็บไซต์หาข้อมูลทำให้เด็กสร้างบัญชีใช้งานเพื่อหลอกลวงคนอื่น

บทบาทของสื่อดิจิทัลต่อการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทยนั้น สื่อดิจิทัลมีบทบาททำให้คนเกิดความนิยมใช้ภาษาหยาดคายหรือแสดงออกอย่างรุนแรง การสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัล ทำให้คนเข้าใจผิดหรือขัดแย้งกันได้ สอดคล้องกับแนวคิดของจิตินัน บุญภาพ คอมมอน (Common, 2013, pp. 130-135) ที่ระบุว่าสื่อดิจิทัลมีบทบาททำให้เกิดความนิยมใช้ภาษาไม่ถูกหลักไวยากรณ์ ดังนั้นการสื่อสารที่สั้น กระชับโดยไม่ได้เห็นสีหน้า ท่าทางหรือน้ำเสียงของอีกฝ่ายอาจทำให้เกิดการตีความที่ผิดพลาดและนำไปสู่ความขัดแย้งกันได้ นอกจากนี้บางคนใช้สื่อดิจิทัลเพื่อคุกคามหรือสร้างความเกลียดชังต่อผู้อื่น และสื่อดิจิทัลทำให้เหตุการณ์รังแกผ่านโลกไซเบอร์แพร่กระจายจนมีคนรู้เรื่องจำนวนมาก ซึ่งมีความรุนแรงมากกว่าเนื้อหา ผู้รังแกและผู้ถูกรังแกจึงได้รู้ความรู้สึกและความคิดเห็นของคนอื่น ตลอดจนได้รับผลกระทบต่าง ๆ สอดคล้องกับทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนดของ McLuhan ซึ่งกาญจนา แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน (Kaewthep & Hinwiman, 2008, pp. 148-149) ระบุว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยขยายประสบการณ์ของมนุษย์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทำให้คนจำนวนมากรู้เรื่องต่าง ๆ ได้ทันทีหรือรวดเร็ว การไหลของข้อมูลสู่ผู้ใช้งานอื่นไม่มีข้อจำกัดด้านระยะทางหรือเวลา ดังนั้นสื่อดิจิทัลจึงสร้างผลกระทบต่อคนและสังคมได้

แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในกลุ่มเยาวชนไทย มีวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหาได้คือ ผู้ใช้งานต้องมีความรู้เท่าทันสื่อ ความรู้เท่าทันดิจิทัล ความรู้เท่าทันสารสนเทศสอดคล้องกับแนวคิดทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับเด็กโดย Park (2016, online) นำเสนอว่าเด็กควรมีความสามารถในการบริหารจัดการอัตลักษณ์และเข้าใจเรื่องร่องรอยทางดิจิทัล ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ มีทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ ควบคุมตนเองในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ รวมทั้งมีความสามารถในการจัดการปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ผู้ปกครองควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก สอนให้เด็กเห็นคุณค่าในตนเอง เห็นอกเห็นใจคนอื่น กรณีที่เด็กมีปัญหาคควรถาม วิเคราะห์สาเหตุ ให้คำแนะนำ พร้อมกับช่วยแก้ไขปัญหามากกว่าตำหนิหรือลงโทษ สอดคล้องกับแนวคิดการป้องกันการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ที่นำเสนอโดยเบญจพร ต้นตสุติ (Tuntasood, 2019, pp. 136-138) และ Hinduja and Patchin (2020, p. 6) ซึ่งเสนอว่าผู้ปกครองควรให้ความรู้เด็กเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ในโลกไซเบอร์ การเคารพคนอื่น การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และทำให้เด็กมั่นใจว่าเมื่อผู้ปกครองรู้ปัญหาแล้วจะช่วยจัดการอย่างมีเหตุผล ส่วนผู้บริหารและครูต้องมีความเข้าใจปัญหา ทำให้นักเรียนเชื่อมั่นว่าครูช่วยแก้ไขปัญหาได้ โรงเรียนอาจจัดกิจกรรมเช่น ให้นักเรียนมีส่วนร่วมผ่านการเล่นเกมหรือแสดงละครเกี่ยวกับเหตุการณ์รังแกผ่านโลกไซเบอร์เพื่อฝึกวิถีคิดและทักษะจัดการปัญหา สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรอนงค์ เดชมณี, อมรฤทัย ภูสนาม และชนพัฒน์ ช่วยครูช (Dejmanee, Phusanam, & Chuaikrut, 2020, p. 998) และอัญมณี หล้าหนัก และคณะ (Lanak et al, 2020, p. 259) ที่เสนอแนะว่าโรงเรียนควรจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ผลกระทบ วิธีจัดการปัญหา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูและนักเรียน

ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ โดยได้นำเสนอเป็นโมเดลชื่อ “C-SMART (Cyber smart) Model” ซึ่งผู้ใช้สื่อดิจิทัล ผู้ปกครอง สถาบันการศึกษา ผู้ให้บริการทางไซเบอร์ สื่อมวลชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถนำข้อเสนอแนะของผู้วิจัยไปใช้ได้ดังภาพ 1



ภาพ 1 C-SMART (Cyber smart) Model (โมเดลการป้องกันและแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์)

โมเดลการป้องกันและแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ หรือ C-SMART Model ประกอบด้วย

C: Communication & Collaboration (การสื่อสารและการร่วมมือ) ผู้รังแก ผู้ถูกรังแก ผู้รับรู้ควรสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหากันต่อหน้า ผู้ปกครองควรเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเริ่มใช้สื่อดิจิทัล ผู้ให้บริการควรแนะนำวิธีตั้งค่าความปลอดภัย สื่อมวลชน ผู้ควบคุมกลุ่มหรือเพจและประชาชนควรตรวจสอบการทำหน้าที่ของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

S: Safety (ความปลอดภัย) ผู้ปกครองควรสอนเด็กให้มีความประพฤติเหมือนในโลกจริง สถาบันการศึกษาควรสร้างสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย ผู้ให้บริการทางไซเบอร์ควรพัฒนาระบบแจ้งเตือนและรายงานปัญหาที่ไม่ระบุตัวตน

M: Media (สื่อ) สื่อมวลชนควรเสนอเนื้อหาในรูปแบบการรังแกผ่านโลกโซเชียล วิธีป้องกันและจัดการปัญหา แนะนำหน่วยงานที่ช่วยเหลือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมควรร่วมมือกับหน่วยงานทางการศึกษา สุขภาพจิต กฎหมาย ฯลฯ พัฒนาแอปพลิเคชัน เกมออนไลน์ เพจหรือเว็บไซต์เกี่ยวกับปัญหานี้โดยให้ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบกับสื่อ

A: Acknowledgement (การรับรู้หรือยอมรับ) เมื่อผู้ปกครองและครูรู้ว่าเด็กรังแกควรวิเคราะห์สาเหตุ ถาม อธิบายให้เด็กเข้าใจเรื่องผลกระทบและบอกให้ขอโทษอีกฝ่าย หากเด็กถูกรังแกควรแสดงความเห็นใจ ทำให้เด็กมั่นใจว่าจะช่วยแก้ไขปัญหานานกว่าจะยุติ และอาจขอความช่วยเหลือจากเพื่อนของเด็กให้ช่วยดูแล พูดคุย ชวนทำกิจกรรมต่าง ๆ

R: Regulations (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ) ผู้ปกครอง ครู สถาบันการศึกษาควรสร้างข้อตกลงในการใช้สื่อดิจิทัล กับเด็ก มีบทลงโทษ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทบทวนกฎหมายและ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ เพื่อเสนอขอแก้ไขเนื้อหา ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

T: Teaching and Training (การสอนและการอบรม) ครอบครัวและสถาบันการศึกษาควรสอนให้เด็ก มีความเห็นอกเห็นใจคนอื่น สอดแทรกความรู้หรือจัดกิจกรรมเกี่ยวกับปัญหาในรายวิชา ส่งเสริมให้ครูและเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมอบรมเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะป้องกันและจัดการปัญหาเช่น การสื่อสารเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง ความรู้ทางเทคโนโลยี ความรู้เท่าทันดิจิทัล จัดกิจกรรมให้นักเรียน ผู้ปกครอง ครู นักจิตวิทยา นักสื่อสาร ผู้ให้บริการ โซเชียลมีเดียหรือเว็บไซต์ นักกฎหมายมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- Common, T. B. (2013). *The Role of New Digital Media in the Construction of Social Values and Identity of Youths in Bangkok*. Research report. Dhurakij Pundit University, Bangkok. (In Thai)
- Cyberbullying Research Center. (2016). *New National Bullying and Cyberbullying Data*. Retrieved June 12, 2021, from <https://cyberbullying.org/new-national-bullying-cyberbullying-data>
- Dailynews. (2017). *D-tac Launches Chat Line to Help Cyberbullied Children*. Retrieved June 12, 2021, from <https://www.dailynews.co.th/it/579919> (In Thai)
- Deesomchok, P. (2013). Qualitative Research. In *Research and Applied Statistics in Communication Arts*, chap. 9-15. Nonthaburi : The Office of the University Press Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)
- Dejmanee, O., Phusanam, A., & Chuaikrut, C. (2020). Patterns Affect and Management of Cyberbullying. In *Proceeding of The 7th NEU National and International Conference 2020* (pp. 989-999). Khon Kaen : North Eastern University. (In Thai)
- E1. (2019, 23 January). Expert. *Interview*. (In Thai)
- E2. (2019, 18 January). Expert. *Interview*. (In Thai)
- E3. (2019, 18 January). Expert. *Interview*. (In Thai)
- Gordon, S. (2017). *8 Reasons Why Kids Cyberbully Others Understanding The Motives Behind Cyberbullying*. Retrieved June 12, 2021, from <https://www.verywell.com/reasons-why-kids-cyberbully-others-460553>

- Gualdo, A., Arnaiz-Sánchez, P., Cerezo, F., Prodócimo, E. (2018). Teachers' and students' perception about cyberbullying. Intervention strategies in Primary and Secondary education. *Media Education Research Journal*, 56(26), 29-38.
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2020). *Cyberbullying: Identification, Prevention & Response*. Retrieved June 12, 2021, from <https://cyberbullying.org/Cyberbullying-Identification-Prevention-Response-2020.pdf>
- Hinwiman, S. (2014). Social Science and Communication Theory. In *Philosophy of Communication Arts and Communication Theory*, chap. 1-5. Nonthaburi : The Office of the University Press, Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)
- Kaewthep, K. (2009). *Mass Communication Theory*. Bangkok : Parbpim Printing. (In Thai)
- Kaewthep, K. (2014). Theory of Communication according to the Functionalism School. In *Philosophy of Communication Arts and Communication Theory*, chap. 1-5. Nonthaburi : The Office of the University Press Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)
- Kaewthep, K., & Chaikhunpol, N. (2013). *New Media Study Guide (2nd ed)*. Bangkok : Parbpim Printing. (In Thai)
- Kaewthep, K., & Hinwiman, S. (2008). *The Stream of Political Economic Theorists and Communication Studies*. Bangkok : Parbpim Printing. (In Thai)
- Karuchit, W. (2016). Negative Effects of Digital Media on Thai Youngsters: Case Studies from Thailand and Abroad. *International Journal of Media and Information Literacy*, 1(2), 122-127.
- Kowalski, R. M., & Limber, S. P., (2013). Psychological, Physical, and Academic Correlates of Cyberbullying and Traditional Bullying. *Journal of Adolescent Health*, 53(1), 13-20.
- Kwamkanung, J. (2015). *Group Counselling with Stabilization Techniques to Enhance Coping Skills for Cyberbullied Youth*. Thesis, Master of Arts Program in Educational Psychology and Guidance. Kasetsart University, Bangkok. (In Thai)
- Laeheem, K. (2013). *Bullying Behavior among Students*. Songkla : Faculty of Liberal Arts. Prince of Songkla University. (In Thai)
- Janak, A., Kiatrungrit, K., Hongsanguansri, S., & Musikaphan, W. (2020). Association Between Parental, Peer, and Teacher Attachment, and Cyberbullying. *The Psychiatric Association of Thailand*, 65(3), 245-262. (In Thai)
- Notar, C. E., Padgett, S. & Roden, J. (2013). Cyberbullying: A Review of the Literature. *Universal Journal of Educational Research*, 1(1), 1-9.
- Office of The National Boardcasting and Telecommunications Commission. (2015). Applying the MIL Concept from Theory to Practice. In *Seminar on Media and Information Literacy in the Digital Age* (pp. 35-38). Retrieved June 12, 2021, from http://bcp.nbct.go.th/uploads/items/attachments/45645a27c4f1adc8a7a835976064a86d/_a4ca3ce89880d7e3d6b06912d23f2f68.pdf (In Thai)

- Park, Y. (2016). *8 digital life skills all children need—and a plan for teaching them*. Retrieved June 12, 2021, from <https://www.weforum.org/agenda/2016/09/8-digital-life-skills-all-children-need-and-a-plan-for-teaching-them>
- Pirantaowad, O. (2003). *Persuasive Communication*. Bangkok : Thai Wattanapanich Publication House. (In Thai)
- S1. (2018, 29 October). Informant. *Interview*. (In Thai)
- S2. (2018, 10 September). Informant. *Interview*. (In Thai)
- S3. (2018, 21 October). Informant. *Interview*. (In Thai)
- S4. (2018, 13 September). Informant. *Interview*. (In Thai)
- S6. (2018, 17 November). Informant. *Interview*. (In Thai)
- S7. (2018, 10 November). Informant. *Interview*. (In Thai)
- S8. (2018, 25 November). Informant. *Interview*. (In Thai)
- Sriwattanapongse, W., & Taninpong, P. (2015). Electronic and Internet Media Effect to Cyber Bullying Behavior of Students in Schools, Muang District, Chiang Mai Province. *Journal of Communication and Management Nida*, 1(2), 128-144. (In Thai)
- Surat, P. (2018). *Cyber Bullying in Socio-Cultural Dimensions: Case Study of Generation Z among Thai Youths*. Dissertation, Doctor of Philosophy Program in Applied Behavioral Science Research, Srinakharinwirot University, Bangkok. (In Thai)
- Telenor Group. (2016). *Telenor Group Supports ‘Stop Cyberbullying Day 2016’ Across its Markets in Asia*. Retrieved June 12, 2021, from <https://www.telenor.com/media/press-release/telenor-group-supports-stop-cyberbullying-day-2016> (In Thai)
- Tuntasood, B. (2019). *Pushing a Child up the Mountain: When a Child is Bullied*. Bangkok : Good-Head Printing and Packaging Group. (In Thai)
- Walrave, M., & Heirman, W. (2011). Cyberbullying: Predicting Victimisation and Perpetration. *Children & Society*, 25(1), 59-72.