

# การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ความรุนแรงที่ต้องแก้ไข และนวัตกรรม การจัดการปัญหา

## Cyberbullying: Aggressive Misbehavior and Innovation for Solution

นภาพรณ อาชาเพ็ช  
Napawan Archaphet

### บทคัดย่อ

การรังแกผ่านโลกไซเบอร์จัดเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล เกิดจากผู้ใช้สื่อใหม่มีพฤติกรรม รังแกผู้อื่นในลักษณะต่างๆ เช่น โพสต์ข้อความนินทา ใส่ความ หรือด่าทอ โดยมีเจตนาสร้างความเสียหาย ดุถูก รวมทั้งการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเช่น การสวมรอยใช้งาน การปลอมแปลงอัตลักษณ์ หรือการเผยแพร่ความลับของผู้อื่น ผลงานวิจัยทั้งในต่างประเทศและประเทศไทยพบว่าเยาวชนเป็นกลุ่มที่มีปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์มากที่สุด

การอยู่ในวัยที่อารมณ์ไม่คงที่ การใช้เวลากับสื่อสังคมมากไป และลักษณะเฉพาะของการสื่อสาร ในโลกไซเบอร์ที่ทำให้ทุกคนมีสถานะเท่าเทียมกัน รวมทั้งการไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ และเวลา เมื่อเกิดปัญหากลุ่มนี้จึงอาจแสดงอารมณ์ที่รุนแรง และใช้วิธีการโพสต์ข้อความทำร้ายผู้อื่น ซึ่งหากผู้ถูกทำร้ายเกิดความ โกรธแค้นก็อาจใช้วิธีการเดียวกันรังแกกลับ ทำให้เกิดวงจรความรุนแรงก่อเป็นผลกระทบด้านต่างๆ เช่น ผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ฯลฯ การป้องกันและแก้ไขปัญหการรังแกผ่านโลกไซเบอร์สามารถทำได้โดยใช้นวัตกรรมที่ก้าว

ทันปัญหาเช่น การใช้แอปพลิเคชัน ReThink หรือ StopIt การมีความรู้เท่าทัน และเชี่ยวชาญต่อการใช้สื่อดิจิทัล รวมทั้งการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และ พ.ร.บ. การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์

**คำสำคัญ:** การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ / สื่อสังคม / นวัตกรรม / แอปพลิเคชัน

### Abstract

Cyberbullying is a serious problem that occurs in the Digital Age. It is caused by the bully threaten the victim through these new media in various ways such as posting gossip, threatening abuses or willful damage, including the violation of individual rights, for example, impersonation, denigration or outing. Many Research of cyberbullying from foreign and Thailand found that adolescent is the most problematic.

อาจารย์ประจำ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Factors that contribute to cyberbullying are adolescents' temperamental characteristic, excessive social media use and the equality value of the cyber world where it transcended space and time. Therefore, when youth feel pressure from some problems, they can aggressively post their messages online. They post messages to hurt and if damages occur and cause rages, the victims may simply use the same method to bully back. That is the beginning of the rotation cycle of violence. Cyberbullying can cause both mental and physical effects to adolescents as well as quality of life. Several methods and innovations can prevent and solve the cyberbullying problem, for example, using applications ReThink or Stop!t, Also, the media users themselves should have digital fluency skill, knowledge of essential media law and The Computer-related Crime Act.

**Keywords :** Cyberbullying / Social media / Innovation, Application

## บทนำ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ทำให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ถูกพัฒนาให้มีความสามารถในการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้คน และกลุ่มต่างๆ แบบไร้สายข้ามข้อจำกัดด้านพื้นที่และเวลา อุปกรณ์สื่อสารสมัยใหม่ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาท ทำให้ผู้คนใช้ชีวิตติดอยู่กับหน้าจอมากขึ้น ทั้งเพื่อแสวงหาข้อมูล ติดต่อสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ ความบันเทิง หรือแม้แต่ใช้ เป็นเครื่องมือระบายอารมณ์ ซึ่งนำมาสู่ปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์

ในอดีตเราอาจคุ้นเคยกับการรังแกรูปแบบเดิมๆ คือการรังแกทางกายภาพที่เด็กตัวโตทำร้ายร่างกาย เด็กที่ตัวเล็ก หรืออ่อนแอกว่า รวมทั้งการชกต่อยตบตีกันของเด็กๆ แต่ Fowler (2016) ได้อธิบายว่าการรังแกลักษณะดังกล่าวมีความแตกต่างจากการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เพราะการรังแกทางกายภาพจะเป็นการ เตะขย้ำหน้ากันระหว่างคู่รังแกซึ่งเหยื่อ และคนรอบข้างสามารถรับรู้ได้ว่าใครเป็นผู้รังแก ผลของการรังแก เป็นอย่างไร สามารถควบคุมการรังแกให้จำกัดวงในการรับรู้ได้ และเหยื่ออาจหลบซ่อน หรือหาสถานที่ปลอดภัยไม่ให้ถูกรังแกได้ แต่การรังแกผ่านโลกไซเบอร์นั้นสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง และทำได้ทุกที่ เหยื่อ และคนรอบข้างอาจไม่รู้เลยว่าใครเป็นผู้รังแก เนื่องด้วยลักษณะของสื่อใหม่ที่ทำให้ผู้รังแกสามารถปิดตัวตนได้ การรังแก

ผ่านโลกไซเบอร์นั้นสามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วจึงอาจมีผู้รับรู้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้เหยื่อจะหลบเลี่ยงปัญหาได้ยาก แต่ในขณะเดียวกันหากเหยื่อโกรธแค้นผู้รังแกก็สามารถใช้สื่อใหม่โต้ตอบ หรือรังแกกลับทันทีได้เช่นกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของการรังแกทั้ง 2 รูปแบบ อาจสรุปได้ว่าการรังแกผ่านโลกไซเบอร์หมายถึง การใช้อุปกรณ์ดิจิทัลที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น การโทรศัพท์ ส่งข้อความ ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวเพื่อคุกคาม ช่มชู้ต่างๆ เป็นการรังแกอย่างจริงจัง มีเจตนาเพื่อให้ผู้ถูกรังแกได้รับผลกระทบหรือความเสียหาย โดยผู้รังแกจะเปิดเผย หรือปิดบังตัวตนก็ได้ ทั้งนี้การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ทำให้เกิดการรับรู้ในวงกว้างอย่างรวดเร็ว (Fowler, 2016; วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์, 2557)

บทความนี้จะอธิบายถึงรูปแบบของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ปรากฏการณ์ ผลกระทบของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ทั้งระดับโลกและในประเทศไทย ข้อค้นพบจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว รวมทั้ง จะนำเสนอแอปพลิเคชันที่เป็นนวัตกรรมการจัดการปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และเสนอแนะวิธีการป้องกัน แก้ไขปัญหา

## ความหลากหลายของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์

ตามแนวคิดของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์นั้น พบว่ามีรูปแบบแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ได้แก่ 1. การทะเลาะกันผ่านโทรศัพท์มือถือ อีเมล ข้อความ หรือห้องสนทนา โดยใช้ภาษาที่รุนแรง หรือหยาบคาย (flaming) 2. การเผยแพร่ข้อมูลเท็จทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อับอาย หรือกลายเป็นตัวตลก (denigration) 3. การลบ บล็อก หรือกีดกันผู้อื่นออกจากกลุ่ม โดยสร้างความเกลียดชัง อคติผ่านข้อความ หรือกิจกรรมกลุ่มออนไลน์ (exclusion) 4. การนำข้อมูลส่วนตัว หรือความลับของผู้อื่นไปเผยแพร่ (outing) 5. การใช้อุปบายให้ผู้อื่นเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแล้วนำไปแพร่กระจายต่อ (trickery) 6. การแอบอ้างชื่อ หรือตัวตนของผู้อื่น (impersonation) 7. การสร้างบัญชีใช้งานปลอมเพื่อรังแกผู้อื่น (fake profiles) 8. การขโมยอัตลักษณ์ออนไลน์ของผู้อื่นแล้วนำมาสร้างบัญชีการใช้งานเพื่อหลอกลวง หรือทำลายชื่อเสียง (catfishing) 9. การก่อกวน คุกคาม ช่มชู้ผู้อื่นซ้ำๆ หลายครั้ง (harassment) และ 10. การคุกคามช่มชู้อย่างจริงจัง และรุนแรงว่าจะทำให้ผู้อื่นเสียชื่อเสียง หรือจะทำร้ายร่างกาย (cyberstalking) (Kaspersky Lab, 2015; วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์, 2558)

## ปรากฏการณ์การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ระดับโลก และในประเทศไทย

การรังแกผ่านโลกไซเบอร์เป็นปรากฏการณ์ความรุนแรงที่หลายประเทศทั่วโลกต่างให้ความสนใจผลการวิจัยจาก The National Children's Bureau พบว่าเด็กอังกฤษจำนวน 1 ใน 5 คน ได้รับผลกระทบจากการรังแกทางไซเบอร์ โดยเด็กผู้หญิงจะตกเป็นเหยื่อมากกว่าผู้ชาย (Healthygamer.net, 2554) ขณะที่ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเยาวชนในประเทศมาเลเซียพบว่าเด็ก 1 ใน 4 คนเคยถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ส่วนเยาวชนไทยร้อยละ 33 เคยมีประสบการณ์ หรือเกี่ยวข้องกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ (Telenor Group, 2016)

ตัวอย่างการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในต่างประเทศที่ได้รับความสนใจศึกษา และนำมาสู่แนวคิดการร่างกฎหมายในสหรัฐอเมริกาคือ กรณีของ Megan Meier เด็กผู้หญิงวัย 13 ปี เธอถูก Lori Drew ซึ่งเป็น แม่ของเพื่อนสร้างคนที่ไม่มีความจริงขึ้นมาบนโลกไซเบอร์โดยใช้ชื่อว่า "Josh Evans" ติดต่อขอเป็นเพื่อนกับ Megan ผ่านทางเว็บไซต์ MySpace หลังจากทั้ง 2 คนสนิทกัน ต่อมา Josh Evans ได้กล่าวถ้อยคำที่ทำให้ Megan กระทบกระเทือนจิตใจเช่น "โลกนี้จะน่าอยู่ขึ้น ถ้าไม่มีเธอ" ทำให้ Megan ซึมเศร้า และผูกคอตาย ในที่สุด (คณาธิป ทองรวีวงศ์, 2558: 7)

ส่วนปรากฏการณ์การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในประเทศไทยพบว่ามีหลายรูปแบบเช่น เด็กชาวเขา 2 คนถูกกล่าวหาว่าขโมยนาฬิกาไปจากข้อมือของนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ ขณะเยี่ยมชมวัดพระธาตุดอยสุเทพฯ จ.เชียงใหม่ หรือกรณีนักร้องชื่อดังถูกโพสต์ข้อความวิจารณ์เกี่ยวกับหน้าตา สำเนียงการพูด ฯลฯ หลังเข้าร่วมแข่งขันในรายการ The Mask Singer หลายๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจึงสะท้อนให้เห็นถึงความรุนแรงที่เกิดจากการรังแกบนโลกไซเบอร์ซึ่งแฝงตัวอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี

## การด่าทอ และใส่ความบนโลกไซเบอร์ครองอันดับต้นๆ

ผลงานวิจัยโดยนักวิชาการต่างประเทศ และประเทศไทยพบข้อมูลที่คล้ายคลึงกันว่ารูปแบบของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ที่พบส่วนใหญ่เป็นการด่าทอโดยใช้ภาษาที่รุนแรงหรือหยาบคาย การปล่อยข่าวลือทำให้ผู้อื่นเสียหาย การคุกคามข่มขู่ และการสวมรอยตัวตนของ

ผู้อื่น โดยผลการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มวัยรุ่นในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อปี 2015 พบว่าเยาวชนเกือบร้อยละ 35 เคยถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ซึ่งรูปแบบที่พบ มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การถูกปล่อยข่าวลือร้อยละ 19.4 รองลงมาคือ การโพสต์ข้อความทำร้ายจิตใจร้อยละ 12.8 และการข่มขู่จะทำร้ายผ่านข้อความทางโทรศัพท์มือถือร้อยละ 10.1 (Cyberbullying Research Center, 2015)

ส่วนผลการวิจัยเรื่อง "การจัดการพฤติกรรมกรรมการชมเชยรังแกผ่านโลกไซเบอร์ด้วยการมีส่วนร่วมของครอบครัว" โดยปัญญาสมาพันธ์เพื่อการวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทย (2554: 36-37) ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองชาวไทยจำนวน 1,600 คน พบว่ารูปแบบการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ที่พบ มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ เด็กในปกครองเคยถูกด่าว่าด้วยข้อความหยาบคายร้อยละ 12.5 รองลงมาคือ เด็กในปกครองถูกสวมรอยเพื่อส่งข้อความด่าว่าผู้อื่นร้อยละ 12.3 และเด็กในปกครองเคยถูกคุกคามทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตร้อยละ 9.5

## Facebook ช่องทางการรังแกผ่านโลกไซเบอร์อันดับหนึ่ง

ช่องทางที่ใช้ในการรังแกผ่านโลกไซเบอร์มีหลากหลาย ทั้งโทรศัพท์มือถือ การส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (instant messaging) ห้องสนทนา การส่งอีเมลที่มีเนื้อหาภาพ หรือเสียงที่รังแกผู้อื่น เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ และบล็อก (Bhat, 2008)

ข้อมูลจากสถิติในต่างประเทศพบว่า Facebook คือ ช่องทางการรังแกผ่านโลกไซเบอร์มากที่สุด รองลงมาคือ Twitter, MySpace และการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (Health24, 2012) ส่วนประเทศไทยนั้นมีข้อมูลจากผลการวิจัยเรื่อง "การคุกคามทางสื่อออนไลน์ต่อนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่" ที่พบว่าเยาวชนใช้ Facebook คุกคามทางสื่อออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ Line, Instagram และ Twitter (บารเมษฐ์ ดวงเพชร, 2559) สอดคล้องกับผลการวิจัยอีกเรื่องคือ "พฤติกรรมกรรรังแกบนโลกไซเบอร์ของเยาวชนใน สามจังหวัดชายแดนใต้" ที่พบว่าเยาวชนใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะ Facebook และ Line รังแกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์มากที่สุด รองลงมาคือ Messenger, Instagram, Twitter, BeeTalk, WeChat, SocialCam และ YouTube (ฤทัยชนนี สิทธิชัย และธัญญากร ตุดแก้ว, 2560: 86)

## ลักษณะเฉพาะของโลกไซเบอร์ส่งเสริมให้การรังแกรุนแรงมากขึ้น

ด้วยลักษณะเฉพาะของการสื่อสารในโลกไซเบอร์ทำให้การแสดงความก้าวร้าวมีแนวโน้มสูงมากขึ้น เนื่องจากการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ช่วยลดการเผชิญหน้ากับคู่กรณีซึ่งอาจมีอายุมากกว่า ร่างกายแข็งแรงกว่า หรือสถานะสูงกว่า ในโลกไซเบอร์ทุกคนจะมีสถานะเท่าเทียมกัน ดังนั้นพฤติกรรมแสดงความรุนแรงจึงเกิดขึ้นได้ การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ทำได้ง่ายเพียงแค่พิมพ์ข้อความ โพสต์ภาพ หรือคลิปวิดีโอเท่านั้น อีกทั้งยังรังแก ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ และผู้รังแกอาจเปิดเผย หรือปกปิดตัวตนก็ได้

การรังแกผ่านโลกไซเบอร์มีความเชื่อมโยงกับชีวิตจริง ซึ่งหากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวลุกลาม อาจก่อให้เกิดผลกระทบในแง่ต่างๆ เช่น ผู้ถูกรังแกมีแนวโน้มซึมเศร้า เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ สิ้นหวัง หวาดวิตก มีสมาธิต่ำ (Kowalski & Limber, 2013) ส่วนผู้รังแกอาจรู้สึกผิด และเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ด้านผลกระทบต่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ในโลกทางกายภาพนั้นอาจทำให้ผู้ถูกรังแกเก็บตัว แยกตัวออกจากสังคม และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล หรือกลุ่มเกิดปัญหา

## เยาวชนต่างชาติเห็นว่าการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ร้ายแรง แต่เยาวชนไทยเห็นว่าเป็นเรื่องปกติ

เมื่อเปรียบเทียบแนวคิด และผลงานวิจัยเกี่ยวกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของนักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการไทยพบว่า เยาวชนไทยรับรู้เกี่ยวกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในบางแง่มุมที่แตกต่างจากเยาวชนต่างชาติ จากแนวคิดมีการอธิบายว่าการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ต้องมีมิติที่สำคัญคือ ความตั้งใจ ความเป็นอันตราย การกระทำซ้ำๆ และความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เท่าเทียมระหว่างผู้กระทำกับผู้ถูกรังแก (Shariff, 2008; Vandebosch & Cleemput, 2008) แต่จากงานวิจัยเรื่อง “การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์” โดยณัฐรัชต์ สาเมาะ และคณะฯ (2557: 359-360) พบว่าส่วนที่เยาวชนไทยให้ความหมายตรงกับทฤษฎีคือ การรังแกในพื้นที่ไซเบอร์เกิดจากเจตนาสร้างความรำคาญหรือความเสียหาย ส่วนที่แตกต่างคือ เยาวชนไทยเห็นว่าการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ไม่จำเป็นต้องทำซ้ำ และไม่จำเป็นที่ผู้รังแกจะต้องมีอำนาจ

เหนือกว่า แต่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างทั้ง 2 ฝ่ายว่า รู้จักกันหรือไม่ มีความคุ้นเคยกันในระดับใด เช่น หากผู้รังแกใช้คำพูดหยาบคาย นำภาพของเหยื่อซึ่งเป็นเพื่อนกันไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต หรือสวมรอยการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์แทนเพื่อน ลักษณะเหล่านี้เยาวชนไทยเห็นว่าไม่ใช่การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และเห็นว่าเป็นเรื่องสนุกสนานแก่งัดกันในกลุ่มเพื่อนมากกว่า

นอกจากนี้จากผลงานวิจัยเรื่อง “Ongoing and online: Children and youth's perceptions of cyberbullying” (Mishna, Saini and Solomon, 2009) พบว่าเยาวชนเห็นว่าการรังแกผ่านโลกไซเบอร์เป็นปัญหาที่ค่อนข้างร้ายแรง และบางส่วนเห็นว่ารุนแรงมากกว่าการรังแกบนโลกจริง แต่ข้อมูลจากงานวิจัยของณัฐรัชต์ สาเมาะ และคณะฯ (2557: 360) กลับพบว่าเยาวชนไทยเห็นว่าการรังแกผ่านโลกไซเบอร์เป็นเรื่องสนุกและปกติ

## การจัดการปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์เริ่มต้นที่ตนเอง

ผลงานวิจัยทั้งของต่างประเทศ และของประเทศไทย ได้ข้อมูลตรงกันว่าเมื่อเกิดปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์เด็กเลือกที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง หรือปรึกษาเพื่อนมากกว่าผู้ปกครอง เนื่องจากเพื่อนอยู่ในวัยเดียวกับพวกเขาสามารถให้คำปรึกษา และทำให้พวกเขาสบายใจมากกว่าผู้ใหญ่ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยได้ ความกังวลว่าจะถูกควมคุม หรือห้ามไม่ให้ใช้สื่อ และการปรึกษาปัญหายังขึ้นอยู่กับสัมพันธ์ภาพภายใน ครอบครัวด้วย (Mishna, et.al, 2009; ณัฐรัชต์ สาเมาะ และคณะฯ, 2557: 361-362)

หากเยาวชน หรือผู้ใช้งานสื่อใหม่ต้องเจอกับปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตัวเอง โดย Fuzion Communication (2013) ได้นำเสนอวิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้แก่ การตั้งค่าความปลอดภัยในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ของตนเอง ไม่บอกรหัสผ่านให้ผู้อื่นรู้ ติดต่อสื่อสารกับคนที่เป็นเฉพาะเพื่อนหรือคนรู้จักเท่านั้น คิด และทบทวนให้ดี ก่อนโพสต์ ปฏิบัติกับคนอื่นอย่างเหมาะสม และถ้าถูกรังแกมาอย่าตอบโต้ แต่ให้ใช้วิธีการบล็อกหรือลบผู้รังแกออกจากความเป็นเพื่อนโดยเก็บหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ รายงานผู้ดูแลระบบเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้รังแก รวมทั้งปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับเพื่อน และผู้ปกครอง



## ReThink และ Stop!t แอปพลิเคชัน: นวัตกรรมหยุดการรังแกผ่านโลกไซเบอร์

นวัตกรรมการจัดการปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ทำได้ด้วยการใช้แอปพลิเคชันซึ่งใช้งานง่าย แอปพลิเคชันแรกชื่อว่า “ReThink” ถูกคิดและพัฒนาโดย Trisha Prabhu เด็กผู้หญิงวัย 13 ปี แอปพลิเคชันนี้สามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ฟรี คุณสมบัติคือ การจับข้อความที่สุ่มเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่น หรือข้อความที่อาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเจ็บปวดทางจิตใจ แอปพลิเคชันจะตั้งคำถามกับผู้โพสต์ว่า “คุณแน่ใจไหมที่จะโพสต์ข้อความนี้?” หรือ “ข้อความนี้อาจทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด” ทำให้ผู้ใช้ได้หยุดคิดก่อนตัดสินใจจะพิมพ์ข้อความที่ทำร้ายจิตใจคนอื่น ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าแอปพลิเคชันนี้ช่วยลดการโพสต์ข้อความที่ทำร้ายผู้อื่นได้กว่า 90 % (iTunes, 2016)

แอปพลิเคชันถัดมาคือ “Stop!t” ซึ่งคิดและพัฒนาโดย Todd Schobel แอปพลิเคชันนี้ป้องกัน และแก้ไขปัญหาคือได้ทั้งการรังแกทางกายภาพ และการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ใช้งานง่ายได้ 3 ประเภทคือ ระดับโรงเรียน มหาวิทยาลัย และสถานที่ทำงาน ซึ่งผู้ที่เห็นเหตุการณ์รังแกผู้อื่นสามารถรายงานผ่านแอปพลิเคชันได้ทั้งในรูปแบบข้อความ ภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ หรือการบันทึกเสียง ส่วนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ที่เป็นการโพสต์ข้อความ หรือคลิปวิดีโออื่น ผู้พบเห็นก็สามารถแคปหน้าจอและรายงานเหตุการณ์ผ่านทางแอปพลิเคชัน ได้เช่นกันโดยไม่ต้องเปิดเผยตัวตน แอปพลิเคชันนี้จึงสามารถส่งข่าวหรือหลักฐานได้อย่างรวดเร็ว ผลจากการที่โรงเรียนจำนวน 78 แห่งในสหรัฐอเมริกาซื้อแอปพลิเคชันนี้ให้นักเรียนทุกคนติดตั้งไว้ในโทรศัพท์มือถือ พบว่า การรังแกในโรงเรียนลดลงได้ถึง 50 % เจ้าหน้าที่โรงเรียนได้รับรายงานและจัดการกับปัญหาได้ดียิ่งขึ้น แอปพลิเคชันนี้จึงทำให้ผู้ที่เห็นเหตุการณ์รังแกผู้อื่นกล้ารายงาน และทำให้สถิติความรุนแรงในกลุ่มเยาวชนลดลง (Stop!t, n.d.; นิทาน, 2559) ส่วนประเทศไทยนั้น มี [www.tcsd.in.th](http://www.tcsd.in.th) ที่รับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่มีเนื้อหา ไม่เหมาะสม และรับแจ้งการกระทำผิดต่างๆ บนโลกไซเบอร์

### ข้อเสนอแนะ

การป้องกัน และแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในกลุ่มเยาวชนนั้นควรเริ่มจากเด็กซึ่งเป็นผู้ใช้งาน โดยครอบครัว สถาบันการศึกษา และสื่อมวลชนควรมี

ส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ผู้ปกครองควรมีส่วนในการสอนเด็ก ให้มีความรู้ มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล รู้วิธีการตั้งค่าความปลอดภัยในการใช้งาน และมีมารยาทในการใช้สื่อใหม่เพื่อการสื่อสาร เคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น ชลชนอกจากนี้หากเด็กมีพฤติกรรมรังแกผู้อื่นผ่านโลกไซเบอร์ ผู้ปกครองต้องอธิบายให้เด็กเข้าใจว่าการกระทำดังกล่าวไม่เหมาะสม และยังผิดกฎหมาย ส่วนกรณีถ้าเด็กเป็นผู้ถูกรังแก ผู้ปกครองต้องให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา

ส่วนครูอาจารย์นั้นควรมีส่วนร่วมในลักษณะต่างๆ เช่น จัดการอบรม หรือสอนเรื่องการรู้เท่าทันสื่อ และการรังแกผ่านโลกไซเบอร์สอดแทรกในเนื้อหาของรายวิชาหรือหลักสูตร เพื่อป้องกันไม่ให้เยาวชนใช้อุปกรณ์สื่อสารในทางที่ไม่สร้างสรรค์ มีวิธีการสื่อสารที่เข้าถึงนักเรียน และนักศึกษาเพื่อให้ความเข้าใจเปิดใจพูดคุย หรือปรึกษาปัญหา รวมทั้งต้องชี้ให้พวกเขาเห็นว่ากรังแกผ่านโลกไซเบอร์ไม่ใช่เรื่องปกติ แต่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง และยังทำให้เกิดผลกระทบด้านต่างๆ นอกจากนี้สถาบันการศึกษาควรกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนเกี่ยวกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และนำมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม

สำหรับสื่อมวลชนนั้น การทำหน้าที่รายงานข่าวหรือประเด็นที่กำลังได้รับความสนใจจากประชาชน สื่อไม่ควรนำเสนอเนื้อหาโดยใช้ภาษาที่ขึ้นความรุนแรง จนทำให้เกิดการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบ ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และสื่อไม่ควรละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นเช่น นำภาพ หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่เป็นข่าวมาเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต เนื่องจากอาจทำให้ผู้ใช้งานในโลกไซเบอร์ ชี้บช้บวิธีการดังกล่าว และเลียนแบบสื่อ สิ่งสื่อมวลชนควรจะทำคือ การนำเสนอข้อมูลในลักษณะการให้ความรู้เกี่ยวกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ กฎหมาย และ พ.ร.บ.การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ที่เกี่ยวข้อง และหากมีการกระทำความผิดในลักษณะดังกล่าว สื่อควรนำเสนอเนื้อหาด้วยว่ามีบทลงโทษเป็นอย่างไร

นอกจากนี้องค์กรของภาครัฐหรือเอกชนของประเทศไทย ควรศึกษาตัวอย่างการนำแอปพลิเคชันที่เป็นนวัตกรรมซึ่งถูกนำมาใช้ในการจัดการปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และประสบความสำเร็จในต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแอปพลิเคชันป้องกัน และแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย

## unสรุป

การรังแกผ่านโลกโซเชียลมีเดียจะเป็นปัญหาที่รุนแรงมากขึ้นในกลุ่มเยาวชน สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และอุปกรณ์สื่อสารที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ความง่ายในการใช้งาน การสื่อสารแบบทันที (real time) ฯลฯ ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร เยาวชนจึงอาจใช้เครื่องมือสื่อสารรังแกผู้อื่นเช่น ตำทอ ใส่ความ ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล คุกคามข่มขู่ ฯลฯ ทำให้เกิดการหมั่นเวียนเป็นวงจรของการรังแก ทั้งเป็นผู้รังแก ผู้ถูกรังแก และผู้เกี่ยวข้องกับการรังแก ซึ่งการรังแกผ่านโลกโซเชียลมีเดียทำให้เกิด ผลกระทบต่างๆ ทั้งผลกระทบต่อสุขภาพ ผลกระทบต่อสังคม การบ่มเพาะทัศนคติ และพฤติกรรมใช้ความรุนแรง ดังนั้นการป้องกันและแก้ไขปัญหาควรเริ่มต้นจากเยาวชนที่ต้องมีความรู้

มีทักษะทางการสื่อสาร เชี่ยวชาญในการใช้สื่อดิจิทัล และรู้วิธีการจัดการกับปัญหา ซึ่งผู้ปกครอง สถาบันการศึกษา และสื่อมวลชนเองก็ควรมีส่วนร่วมด้วยเช่น การให้ความรู้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความตระหนักเกี่ยวกับปัญหา การส่งเสริมให้เยาวชนใช้สื่อใหม่อย่างสร้างสรรค์ ฯลฯ นอกจากนี้ควรสนับสนุนให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย สร้างแอปพลิเคชันที่มีลักษณะคล้ายกับแอปพลิเคชัน ReThink หรือ StopIt ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการปัญหาการรังแกผ่านโลกโซเชียลมีเดียในกลุ่มเยาวชนต่างประเทศ เพื่อจะได้นำแอปพลิเคชันที่สร้างขึ้นมาใช้ร่วมกับกลุ่มเยาวชนไทย ปัญหาการรังแกผ่านโลกโซเชียลมีเดียเป็นเรื่องที่หลายฝ่ายต้องร่วมมือกันป้องกันและแก้ไข เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของเยาวชน และสังคมในอนาคต

## เอกสารอ้างอิง

คณาธิป ทองรวีวงศ์. (2558). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิบุคคลจากการกลั่นแกล้งรังแกออนไลน์ซึ่งนำไปสู่การฆ่าตัวตาย: ศึกษากรณีกฎหมายความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber-safety Act) ของรัฐ Nova Scotia. ใน **เอกสารหลังการประชุมวิชาการระดับชาติ**. หน้า 1-20. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐรัชต์ สามาะ, พิมพัลย์ บุญมงคล, Ojanen, T. T., รณภูมิ สามัคคีคารมย์ และ Guadamuz, T. E. (2557, มกราคม). การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา**. 6(1): 359-362.

นิทาน. (2559, กันยายน). **นำใช้มาก 2 แอปพลิเคชันสุดเจ๋งที่ป้องกันการรังแกในโรงเรียน**. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2559, จาก <https://www.dek-d.com/studyabroad/42838>

บารเมษฐ์ ดวงเพชร. (2559). **การคุกคามทางสื่อออนไลน์ต่อนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่**. รายงานการค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การสื่อสารดิจิทัล). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.

ปัญญาสมาพันธ์เพื่อการวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทย. (2554). **การจัดการพฤติกรรมการข่มเหงรังแกผ่านโลกโซเชียลมีเดียด้วยการมีส่วนร่วมของครอบครัว**. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559, จาก [http://www.wport.org/uploads/files/files/Final report1\\_ศึกษาการจัดการพฤติกรรมการข่มเหงรังแก\\_0954.pdf](http://www.wport.org/uploads/files/files/Final report1_ศึกษาการจัดการพฤติกรรมการข่มเหงรังแก_0954.pdf).

ฤทัยชนนี สิทธิชัย และธัญญากร ตุดเกื้อ. (2560, มกราคม-เมษายน). พฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียลมีเดียของเยาวชนในสามจังหวัดชายแดนใต้. **วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. 28(1): 86.

- วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์. (2558, ธันวาคม). การข่มเหง/ กักขังออนไลน์ 2. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559, จาก <http://www.infocommmju.com/icarticle/images/stories/icarticles/ajwittaya/digital/cyberbullying2.pdf>
- \_\_\_\_\_ . (2557, เมษายน). **Cyberbullying การคุกคามและกักขังทางไซเบอร์**. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559 จาก <http://www.infocommmju.com/icarticle/images/stories/icarticles/ajwittaya/digital/Cyberbullying.pdf>
- Bhat, C. S. (2008). Cyber bullying: Overview and strategies for school counsellors, guidance officers, and all school personnel. **Australian Journal of Guidance & Counselling**. 18(1): 53-66.
- Cyberbullying Research Center. (2015, May). **2015 Cyberbullying Data**. Retrieved September 1, 2016 from <http://cyberbullying.org/2015-data>
- Fowler, D. (2016, August). **Back to school-let's keep our kids safe online**. Retrieved December 1, 2016, from <https://www.act-on.com/blog/back-to-school-lets-keep-our-kids-safe-online>
- Fuzion Communication. (2013, May). **Cyber bullying awareness campaign shortlisted for prestigious national PRII Award**. Retrieved December 1, 2016, from <http://www.fuzion.ie/news/id/795>
- Health 24. (2012). **Cyberbullying Statistics**. Retrieved September 1, 2016, from <http://www.health24.com/Lifestyle/Teen/Multimedia/Cyberbullying-statistics-20130412>
- Healthygamer.net. (2555, กรกฎาคม). **Cyberbullying เมื่อลูกถูกทำร้ายผ่านโลกไซเบอร์**. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559, จาก <http://www.healthygamer.net/information/article/9874>
- iTune. (2016, July). **ReThink Stop Cyberbullying**. Retrieved September 1, 2016, from <https://itunes.apple.com/us/app/rethink-stop-cyberbullying/id1035161775?mt=8>
- Kaspersky Lab, (2015, October). **10 forms of cyberbullying**. Retrieved December 1, 2016, from <https://kids.kaspersky.com/10-forms-of-cyberbullying>
- Kowalski, R. M., and Limber, S. P. (2013, July). Psychological, physical, and academic correlates of cyberbullying and traditional bullying. **Journal of Adolescent Health**. 53(1): 13-20.
- Mishna, F., Saini, M., & Solomon, S. (2009). **Ongoing and online: Children and youth's perceptions of cyberbullying**. *Children and Youth Services Review*. 31(12), 1222-1228.
- Shariff, S. (2008). **Cyber-Bullying: issues and solutions for the school, the classroom and the home**. Oxen, United Kingdom: Routledge.
- StopIt. (n.d.). **About StopIt**. Retrieved September 1, 2016, from <http://stopitsolutions.com>
- Telenor Group, (2016.). **Telenor Group Supports 'Stop Cyberbullying Day 2016' Across its Markets in Asia**. Retrieved December 1, 2016, from <https://www.telenor.com/media/press-releases/2016/telenor-group-supports-stop-cyberbullying-day-2016>
- Vandebosch, H. & Cleemput, V. K. (2008, August). Defining cyberbullying: A qualitative research into the perceptions of youngsters. **CyberPsychology & Behavior**, 11(4): 499-503.