

การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์:
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสกัดกั้นในโรงเรียน
Cyberbullying:
Application of Hindering Technology for School

สิโรตม มณีแฮต¹ Sirodom Maneehaet
ปรัชญนันท์ นิลสุข² Prachyanun Nilsook

Received: 19 August 2019, Revised: 13 December 2019, Accepted: 23 December 2019

¹ สิโรตม มณีแฮต ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการกีฬา มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตอุดรธานี

Sirodom Maneehaet, Chairperson of Bachelor of Arts Program in Sports Communication, Thailand National Sports University Udon Thani Campus

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตอุดรธานี 380 หมู่ที่ 5 ถนนอุดร-หนองบัว ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง อุดรธานี 41000

Faculty of Liberal Arts, Thailand National Sports University Udon Thani Campus, 380 Village No.5 Udon-Nong Bua Road, Mak Khaeng Sub-district, Muang District, Udon Thani, Thailand 41000

² รศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข หัวหน้าศูนย์วิจัยเทคโนโลยีทางอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Assoc. Prof. Prachyanun Nilsook, Ph.D., Head of Vocational Education Technology Research Center, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 1518 ถนนประชาชารินทร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800

Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, 1518 Pracharat 1 Road, Wong Sawang Sub-area, Bang Sue Area, Bangkok, Thailand 10800

Corresponding Author E-mail: shirobeen@gmail.com

บทคัดย่อ

การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ คือ พฤติกรรมสื่อสารที่ก่อความรังเกียจแก่จิตใจของผู้อื่น หรือความเสียหายผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบ่งออกเป็นการทะเลาะ, ทำลายความสัมพันธ์, กีดกัน, เผยแพร่ข้อมูลเท็จเชิงลบประมาท, ส่งต่อเรื่องลับเฉพาะ, ใช้อุปยาหลอก, ข่มขู่, ก่อความ, คุกคามทางเพศและการเมือง, การแสร้งหรือสวมรอย, สร้างบัญชีใช้งานปลอม และคัดลอกหรือขโมยอัตลักษณ์ โดยสื่อสารส่งคอมออนไลน์ในโรงเรียน ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ยูทูบ, อินสตาแกรม, ทวิตเตอร์, ไลน์, อีเมลและอื่นๆ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเชิงหลักการ เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยสกัดกั้นการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนในโรงเรียน ทั้งในลักษณะข้อความ, ภาพ, วิดีโอและเสียง โดยเจาะจงเฉพาะทางสื่อออนไลน์ อย่างเป็นทางการของโรงเรียน และศึกษาเกี่ยวกับการนำซอฟต์แวร์วิเคราะห์เนื้อหาของการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ในเชิงลบแล้วกักกันอย่างอัตโนมัติไม่ให้เห็นต่อสาธารณะ ประกอบด้วยประเภทสืบจับข้อมูลข้อความ, ประเภทสืบจับข้อมูลภาพ, ประเภทสืบจับข้อมูลวิดีโอ และประเภทสืบจับข้อมูลเสียง ก่อนจะต่อยอดไปสู่การพัฒนาโปรแกรมหรือระบบเทคโนโลยีดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การจัดการสกัดกั้นที่มีประสิทธิภาพนั้น นักเรียนซึ่งเป็นผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ควรมีพื้นฐานการรู้เท่าทันสื่อ ขณะที่ผู้ใหญ่ ครู หรือเจ้าหน้าที่ ควรเป็นนักจัดการระบบเทคโนโลยีขั้นปานกลางถึงขั้นสูง

คำสำคัญ การกลั่นแกล้ง, สื่อสังคมออนไลน์, การสื่อสาร, การสืบจับแบบอัจฉริยะ, การบริหารจัดการ

Abstract

The bullying on social communication is a situation that causes disgust to the minds of other people or creating damages through the information technology networking. It could be divided into brawling, attacking relatives, deprivation, defamation, blackmail, trickery, intimidate,

harassment, sexual and political threats, hypocrisy, fake profiles, and catfishing. The social media in a school including Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LINE, email, and more.

This article aims 1) to study principles of technology applying to block cyberbullying among school students in text, images, video, and audio specifically through the official online media of school and 2) to study about the using software to analyze negative content via online media and automatically block it from the public. The software would detect the negative content from images, videos, and audio. Before development the software, however, effective blocking cyberbullying management is students who use social media should have media literacy. Moreover, adults, teachers and staffs should be able to manage technology on medium to high level.

Keywords bullying, online social media, communication, intelligent detection, management

บทนำ

ยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information and communication technology: ICT) พัฒนาจนมีความสามารถด้านการเชื่อมโยงในโครงข่ายและข้ามโครงข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของผู้คนในทุกมุมโลก ผ่านอุปกรณ์การสื่อสารยุคใหม่ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างไร้ข้อจำกัด ทั้งด้านสถานที่และด้านเวลา (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

อุปกรณ์ดิจิทัล ทั้งคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ, คอมพิวเตอร์พกพา, แท็บเล็ต, สมาร์ทโฟน และอื่นๆ ซึ่งมีคุณสมบัติในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญ ผู้คนใช้ชีวิตติดอยู่กับหน้าจอเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร หาความบันเทิง เพื่อติดต่อสื่อสารหรือสร้างความสัมพันธ์กัน แต่มากกว่านั้น คือ การใช้อุปกรณ์ดิจิทัลเหล่านี้เป็นเครื่องมือแสดงพฤติกรรมเชิงลบผ่านสื่อสังคมออนไลน์จนเกิดเป็นปัญหาที่เรียกว่า

การกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ (cyberbullying) ที่ทำให้เกิดประเด็นปัญหาอื่นๆ ตามมา (Nick, 2013)

การกลั่นแกล้งกันทางกายภาพหรือแบบเผชิญหน้านั้น สามารถควบคุมหรือป้องกันให้จำกัดวงในการรับรู้ของสาธารณะได้ง่าย อย่างเช่นเมื่อปลายปี ค.ศ.2016 หลายโรงเรียนซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดกลางในสหรัฐอเมริกา มีการกำหนดมาตรการเพื่อการป้องกันด้านการกลั่นแกล้งกันทางกายภาพของนักเรียนในโรงเรียน โดยมีการผลักดันนโยบายจากระดับที่ใช้เพียงในโรงเรียนขึ้นไปถึงสภาระดับประเทศ เพื่อหวังให้แนวทางนี้เกิดเป็นกฎหมายในที่สุด (Muijs, 2017) แต่ตรงกันข้ามกับพฤติกรรมในการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ หรือพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถควบคุมและป้องกันได้ยาก เพราะผู้กระทำการสามารถจะกระทำได้ทุกเวลา ไม่ว่าทั้งตัวผู้กลั่นแกล้งและตัวผู้ถูกกลั่นแกล้งจะอยู่ ณ สถานที่ใดก็ตาม การกลั่นแกล้งก็ยังสามารถเกิดขึ้นได้เสมอบนเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Tudkuea, Laeheem & Sittichai, 2014) ขณะเดียวกันผู้ถูกกลั่นแกล้งและคนทั่วไปอาจไม่ทราบเลยว่าผู้กลั่นแกล้งเป็นบุคคลใด เนื่องด้วยคุณลักษณะของสื่อสังคมออนไลน์ที่แม้ลงทะเบียนใช้งานง่าย แต่ก็สามารถปิดและซ่อนเร้นตัวตนจริงๆ ได้ง่ายเช่นกัน พฤติการณ์การกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์จึงหลบเลี่ยงได้ยาก และกลายเป็นปัญหาที่ขยายวงกว้างภายในระยะเวลาเพียงไม่นาน (Muijs, 2017)

การกลั่นแกล้งกันผ่านโลกไซเบอร์หรือ Cyberbullying ในหมู่นักเรียนนักศึกษาในต่างประเทศ โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นลักษณะของการกลั่นแกล้งให้อีกฝ่ายเกิดความอับอายผ่านโลกไซเบอร์ โดยการใช้ข้อความและภาพทั้งทางเฟซบุ๊ก ไลน์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการกลั่นแกล้งกันของผู้เรียนด้วยวิธีการและรูปแบบนี้อยู่เหนือการควบคุมได้ของครู อาจารย์ และผู้ปกครองของผู้เรียน ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์มีหลายลักษณะ เช่น เคยมีกรณีของนักเรียนที่เป็นคนรักกัน ซึ่งเมื่อเลิกรักกันแล้ว ฝ่ายนักเรียนชายกลับนำเอาคลิปวิดีโอที่ตนเองกับฝ่ายนักเรียนหญิงร่วมเพศกัน ไปอัปโหลดลงในทวิตเตอร์ จนสร้างความเสียหายให้กับฝ่ายนักเรียนหญิง (Webber & Ovedovitz, 2018) ส่วนปัญหาของการกลั่นแกล้งกันของผู้เรียนวัยนักเรียน (ชั้น ม.1 – ม.6) ในจังหวัดขนาดใหญ่ของประเทศไทย พบว่า นักเรียนไทยกำลังเผชิญกับการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ โดยร้อยละ 34 ของนักเรียนไทย เคยพบเจอหรือเคยมีประสบการณ์

การเป็นผู้ถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ทั้งจากคนที่รู้จักและคนที่ไม่รู้จัก (นภาพรรณ อาษาเพ็ชร, 2560; ชุตินาถ ศักรินทร์กุล, และอลิสา วัชรสินธุ, 2557)

ในห้วงเดียวกันนี้ รายละเอียดส่วนที่ 4 ของแผนพัฒนาการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2559) มีการกล่าวถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษาเอาไว้ โดยระบุว่า จากความเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้ต้องมีการพัฒนาทางด้านการศึกษาไปพร้อมกัน การพัฒนาหนึ่งนั้น คือ ส่งเสริมเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสามารถเข้าถึงทรัพยากร และเครือข่ายไอซีทีอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ไร้ปัญหาหรือความขัดแย้ง และต้องเท่าเทียม

จากเหตุผลข้างต้น ผู้เขียนจึงจะกล่าวถึงการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ รูปแบบการกลั่นแกล้ง ช่องทางการกลั่นแกล้ง เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นและประเภทของเทคโนโลยี การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสกัดกั้นในภาคต่างๆ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนในโรงเรียน เพื่อให้เกิดแนวคิดในการพัฒนาโปรแกรมหรือระบบเทคโนโลยี รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสำหรับแก้ปัญหาจริงต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการฉบับล่าสุด ทั้งนี้ ในการสกัดกั้นข้อมูลด้านการสื่อสารเหล่านี้ ควรมีพระราชบัญญัติหรือกฎหมายด้านเทคโนโลยีการสื่อสารมาเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ เพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดเสรีภาพของการนำเสนอข้อมูลของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ โดยเลือกศึกษาเจาะจงไปที่สื่อออนไลน์อย่างเป็นทางการของโรงเรียน ด้วยเหตุผลที่สื่อทางการเหล่านี้ มีผู้ดูแลที่เป็นครู อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งทำให้สามารถเกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และการนำเทคโนโลยีสกัดกั้นมาใช้

ความหมายของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

การกลั่นแกล้งกันผ่านโลกไซเบอร์ หรือ Cyberbullying คือ รูปแบบของปัญหา การโจมตีกันระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลรูปแบบหนึ่ง โดย Nick (2013) ให้นิยามไว้ว่า การรังแกออนไลน์ เป็นพฤติกรรมเชิงลบที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลฝ่ายหนึ่งกระทำ ต่ออีกฝ่ายหนึ่งในพื้นที่การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ (cyberspace) โดยรูปแบบการกลั่นแกล้งกันนั้นมีทั้งการทะเลาะเบาะแว้ง การใช้คำพูดหยาบคาย การดูหมิ่นเหยียดหยาม การใส่ร้ายป้ายสี หรือกระทำการส่งต่อข้อมูลที่เป็นความลับ เพื่อทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียหาย ด้วยช่องทางการสื่อสารออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (online media)

ส่วน Webber and Ovedovitz (2018) กล่าวว่า การข่มเหงรังแกบนสื่อสังคม คือ การกระทำของฝ่ายหนึ่งต่ออีกฝ่ายหนึ่ง หรือการโต้ตอบกันของทั้งสองฝ่าย ในลักษณะที่ฝ่ายที่ถูกกระทำรู้สึกเจ็บปวด เป็นทุกข์ เตือดร้อน หรือได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจผ่านการสื่อสารออนไลน์ ทั้งเว็บไซต์ (website) และแอปพลิเคชัน (application) ในรูปแบบต่างๆ เช่น การส่งข้อความ (text message), การส่งอีเมล (e-mail), การส่งคลิปวิดีโอ (video-clip) เป็นต้น

Rivituso (2014) อธิบายว่า การข่มเหงรังแก เป็นพฤติกรรมและความรุนแรง พบว่ามีมากขึ้นต่อเนื่องในเครือข่ายการสื่อสารยุคปัจจุบันคู่กรณีทั้งฝ่ายกลับแก่ง และฝ่ายที่ถูกกลั่นแกล้ง อาจรู้จักกันหรือไม่รู้จักกัน โดยฝ่ายที่ถูกกระทำซ้ำๆ มีโอกาสได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจ รวมทั้งได้รับความเดือดร้อน เสียหาย

ขณะที่ Poullet and Pinchot (2014) อธิบายที่คำว่า “การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์” มาจากการรวมกันของคำสองคำ ได้แก่คำว่า “Bully” หรือ “กลั่นแกล้ง” รวมกับคำว่า “Cyberspace” หรือ “ปริภูมิสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์” เกิดเป็นคำใหม่ว่า “Cyberbullying” หมายถึง พฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นในพื้นที่การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่สังคมไม่ยอมรับ เพราะเป็นกรรมด้านลบ เป็นการตั้งใจทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน ทุกข์ใจ หรือความเจ็บปวดจากผู้แสดงพฤติกรรมที่รู้สึกกว่าตนเองมีพลังหรืออำนาจที่เหนือกว่าอีกฝ่าย การแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นซ้ำๆ ยาวนานและต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เพียงจะได้รับการตระหนักห่วง จากคนในสังคมว่า เป็นสิ่งที่สร้างผลกระทบรุนแรงได้ โดยในอดีตที่ผ่านมา การกลั่นแกล้ง การนินทา เหน็บแนม ยั่ว หรือทะเลาะกันของคนสองฝ่ายพื้นที่ออนไลน์ไม่ได้ถูกมองว่าเป็นภัยร้ายแรง โดยทั่วไปกลับถูกมองว่าเป็นเรื่องปกติที่คนทำตามกันมา หรือเป็น สิ่งที่ไม่สามารถป้องกันและหลีกเลี่ยงได้ (Muijs, 2017)

จากการอธิบายและให้นิยามของนักวิชาการข้างต้น ผู้เขียนสรุปว่า การกลั่นแกล้งกัน บนโลกไซเบอร์ หมายถึง พฤติกรรมของมนุษย์ที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ เสียหาย รังเกียจ หรืออคติแก่จิตใจของผู้อื่นหรือก่อความเสียหาย ผ่านช่องทางของเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้วยภาพ เสียง วิดีโอ และข้อความเชิงลบ ในลักษณะของพฤติกรรมทะเลาะ ก่อแค้น ข่มขู่ คุกคาม คัดลอก ปลอม หรือสวมรอย เป็นต้น จัดเป็นพฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์

รูปแบบของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

ตามแนวคิดของการกลั่นแกล้งกันผ่านโลกไซเบอร์นั้น พบว่า ประกอบด้วย การทะเลาะกัน, การทำลายความสัมพันธ์, การกีดกัน, การเผยแพร่ข้อมูลเท็จเชิงลบประมาท, การส่งต่อ เรื่องลับเฉพาะ, การใช้อุบายหลอก, การข่มขู่, การก่อกวนหรือล่อลวงเมิด, การคุกคาม ทางเพศและการเมือง, การเสแสร้งหรือสวมรอย, การสร้างบัญชีใช้งานปลอม และการคัดลอก หรือขโมยอัตลักษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ตามรูปแบบหรือลักษณะของการรังแก ดังนี้ (Muijs, 2017; Nick, 2013; Rivituso, 2014; Vaillancourt, Faris & Mishna, 2017; นภาวรณ อาษาพีเชร, 2560; สุภาวดี เจริญวานิช, 2560)

1. กลุ่มที่เป็นการกลั่นแกล้งทั่วไป (general) ได้แก่

(1) การทะเลาะกัน (brawling) คือ พฤติการณ์การกลั่นแกล้งระหว่างบุคคล หรือพฤติการณ์ระหว่างกลุ่มคน ที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาอย่างหยาบคาย รุนแรง หรือไม่สุภาพในการสื่อสาร ตอบโต้กันผ่านทางสื่อสังคมหรือสื่อออนไลน์

(2) การทำลายความสัมพันธ์ (attacking relatives) คือ การกระทำของบุคคลที่สามอันเป็นการยุยงปลุกปั่นให้เกิดความบาดหมาง หรือผิดใจกันระหว่างบุคคลที่หนึ่งกับบุคคลที่สอง โดยสร้างข้อความ หรือข้อมูลเชิงสัญลักษณ์ให้ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้เข้าใจผิดและขัดแย้งกัน

(3) การกีดกัน (deprivation) คือ พฤติการณ์กลั่นแกล้งผ่านข้อความหรือกิจกรรมอันสร้างความเกลียดชัง อคติหรือทัศนคติเชิงลบต่อสมาชิกในกลุ่ม ส่งผลกระทบให้บุคคลหนึ่งถูกกีดกันจากสมาชิกคนอื่นๆ ด้วยการถูกบล็อกหรือถูกลบออกจากกลุ่มในสื่อสังคมออนไลน์

2. กลุ่มที่สร้างความเสียหาย (damage) ได้แก่

(1) การเผยแพร่ข้อมูลเท็จเชิงลบประมาท (defamation) คือ พฤติการณ์อันส่งผลให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือมีการหมิ่นเหยียดจนเกิดเป็นความอับอาย ขายหน้า และอีกฝ่ายตกอยู่ในสถานะตัวตลกในทรศนะของคนรอบข้าง

(2) การส่งต่อเรื่องลับเฉพาะ (blackmail) คือ การกระทำการที่สร้างความเสียหายโดยนำความลับ หรือข้อมูลส่วนตัวของอีกฝ่ายไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของความลับ หรือมีเจตนาทำให้เจ้าของข้อมูลเกิดความเสียหายเพื่อเรียกผลประโยชน์

(3) การใช้ข้อบายหลอก (trickery) คือ การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตน เพื่อให้ผู้อื่นไวใจ แล้วโน้มน้าวให้ผู้อื่นเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางทุจริต หรือนำไปแพร่กระจายต่อสู่บุคคลที่สามหรือสาธารณะจนเกิดความเสียหาย

3. กลุ่มที่สร้างความเดือดร้อนรำคาญ (nuisance) ได้แก่

(1) การข่มขู่ (intimidate) คือ พฤติการณ์อันส่อไปในทางมาดหมายจริงจัง ด้วยวาจา หรือสัญลักษณ์ที่สื่อว่า จะทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน จะกระทำการรุนแรง หรือจะทำให้เสียชื่อเสียง จนอีกฝ่ายเกรงกลัวว่าจะมีเหตุให้เดือดร้อน

(2) การก่อกวน หรือล่วงละเมิด (harassment) คือ การกระทำอันมีเจตนา ก่อกวนเนื่องจากการทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนซ้ำหลายครั้ง เป็นการก้าวล้ำสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นให้เดือดร้อนรำคาญอย่างต่อเนื่อง

(3) การคุกคามทางเพศและการเมือง (sexual and political threats) คือ ลักษณะพฤติการณ์เชิงโจมตีทางความคิด สำหรับมุมมองหรือความเห็นที่แตกต่าง ในด้านความเป็นมนุษย์และความหลากหลายของสังคม ยังรวมถึงการลวนลามทางเพศ ด้วยวิธีการต่างๆ ให้เพศหนึ่งเดือดร้อนรำคาญ

4. กลุ่มอาชญากรหรือมิจฉาชีพ (criminal) ได้แก่

(1) การเสแสร้งหรือสวมรอย (hypocrisy) คือ การกระทำการอันเข้าข่าย มิจฉาชีพ และอาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ให้เสียประโยชน์สูง หรือสูญเสียเงิน ทอง ทรัพย์สิน โดยวิธีการแอบอ้างชื่อและนามสกุล หรือตัวตนของบุคคลอื่น

(2) การสร้างบัญชีใช้งานปลอม (fake profiles) คือ พฤติการณ์ล่องหน โดยวิธีลงทะเบียนใช้งานบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ แล้วนำรูปอื่นที่ไม่ใช่รูปผู้ลงทะเบียน ใช้งานบัญชีมาเป็นรูปประจำตัว สร้างข้อมูลและคำอธิบายตัวตน โดยแต่งขึ้นใหม่ เพื่อใช้ในทางทุจริตต่อผู้อื่น หรือใช้ในทางอาชญากรรม บุคคลในรูปแบบนี้อาจถูกจัดเป็น มิจฉาชีพได้

(3) การคัดลอกหรือขโมยอัตลักษณ์ (cat-fishing) คือ การกระทำที่เพิ่มความรุนแรงกว่าการเสแสร้งหรือสวมรอย เนื่องจากจะมีการนำเอาข้อมูลเฉพาะ หรือข้อมูลเชิงอัตลักษณ์ออนไลน์ของบุคคลอื่น มาสร้างบัญชีใช้งานสื่อสังคมอีกบัญชี และนำบัญชีดังกล่าวไปใช้หลอกลวงหรือสร้างความเสียหายรุนแรงกับบุคคลที่ถูกขโมย ข้อมูล

ช่องทางการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่มีผู้ใช้งานทั่วไป โดยไม่เว้นแม้แต่เด็ก เยาวชน นักเรียนหรือนักศึกษานำมาใช้ในการกลั่นแกล้งกัน โดยการสื่อสารสังคมออนไลน์ 6 ช่องทางหลัก ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ยูทูบ, ทวิตเตอร์, อินสตาแกรม, ไลน์ และอีเมล นอกจากนี้ ยังมีช่องทางอื่นอีก โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Pulido, Redondo-Sama, Sorde´-Martí & Flecha, 2018; พัชราภา เอื้ออมรวิช, 2561; ชุตินาถ ศักรินทร์กุล, และอลิสสา วัชรสิน, 2557; June, 2014; Cunningham et al., 2015; May & Albert, 2018)

1. เฟซบุ๊ก (Facebook)

การกลั่นแกล้งกันในแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก หลักๆ เป็นลักษณะของพฤติกรรม การนินทา, การด่าทอผู้อื่น, การเหยียดหยามหรือแบ่งแยกกลุ่ม, การหมิ่นประมาท, การประจานผู้อื่น และการแอบอ้างชื่อหรือตัวตน

2. ยูทูบ (YouTube)

ช่องทางยูทูบ มีการกลั่นแกล้งกันในหลายลักษณะ โดยเฉพาะการทะเลาะกัน ของผู้เข้าไปรับชมคลิปและมีความเห็นไม่ตรงกัน, การสบประมาทอีกฝ่าย, การเผยแพร่ ข้อมูลวิดิโอผิดลิขสิทธิ์ หรือมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง และการสวมรอย ใช้ชื่อและรูปภาพของผู้อื่น

3. อินสตาแกรม (Instagram)

รูปแบบของการกลั่นแกล้งบนอินสตาแกรม มักเป็นลักษณะของการก่อกวน หรือการระรานผู้อื่น, การคุกคามผู้อื่นในทางเพศ ทางเชื้อชาติและศาสนา, การกีดกันผู้อื่นด้วยการนำเสนอเนื้อหาหรือสินค้าของตนซึ่งไม่เกี่ยวกับต้นโพสท์ และการข่มขู่ หาเรื่อง หรือชวนทะเลาะ

4. ทวิตเตอร์ (Twitter)

ส่วนใหญ่ในทวิตเตอร์จะพบลักษณะของการกลั่นแกล้งที่เป็นการโจมตีกันในประเด็นการเมือง เชื้อชาติ ศาสนา, การคุกคามทางเพศ, การเผยแพร่ข้อมูลลิขสิทธิ์ ข้อมูลส่วนตัวหรือลับเฉพาะ, การสร้างบัญชีปลอมเพื่อการใช้งานที่ผิด, การคัดลอกข้อมูล และการใช้อุปายหรือข้อความหลอกล่อเพื่อสร้างผลประโยชน์แก่ตน

5. ไลน์ (LINE)

ในแอปพลิเคชันไลน์ มักพบการกลั่นแกล้งกันในลักษณะของการเสแสร้ง หรือการสวมรอย, การสร้างบัญชีใช้งานปลอมในนามผู้อื่น, การทำลายความสัมพันธ์,

การคุกคามทางเพศและสังคม, การคัดลอกและขโมยอัตลักษณ์, การปิดกั้น การเข้าใช้งาน, การนินทา และการด่าทอผู้อื่น

6. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

สำหรับการกลั่นแกล้งกันที่พบในช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล โดยส่วนมากเป็นลักษณะของการสวมรอยเป็นบุคคลอื่น, การสร้างบัญชีใช้งานปลอม, การส่งต่อข้อมูลผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิบุคคลอื่น, การคุกคามหรือแทรกแซง ความเป็นส่วนตัว และการใช้อูบายหลอกกล่อ

7. ช่องทางอื่น (other)

สำหรับช่องทางอื่นๆ ของการสื่อสารสังคม เช่น ห้องสนทนาออนไลน์, เว็บไซต์ราชการ, กระดานสนทนา, หน้าเผยแพร่ภาพสด, จดหมายลูกโซ่ เป็นต้น เหล่านี้ เป็นอีกช่องทางที่ถูกใช้กระทำการกลั่นแกล้งกัน โดยลักษณะของการกลั่นแกล้งนั้น จะไม่ค่อยแตกต่างจาก 6 ช่องทางหลักดังกล่าวไปก่อนหน้า

เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้น

1. ความหมายของเทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้น

เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้น หรือ Hindering Technology คือ วิธีการหนึ่งของการวิเคราะห์และสืบสอบข้อมูลเชิงปัญหาบนเครือข่ายสารสนเทศ โดยนำเอาเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก โดย Cunningham et al. (2015) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยีการป้องกันข้อมูลนำเข้า เป็นการตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถในการต่อต้าน หรือกีดกันเนื้อหาที่ไม่ต้องการให้เข้าสู่ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และสื่อสารข้อมูล เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาหากมีการนำเข้า เนื้อหาดังกล่าวมา

ขณะที่ Yang (2019) นิยามไว้ว่า ระบบสกัดกั้นการเผยแพร่ภาพอันตราย คือ การตรวจกรองเนื้อหา (censor) ประเภทภาพถ่าย โดยจะกรองภาพที่มีลักษณะอันตราย เช่น หวาดเสียว อุจาด เทวอะหะ หรือมีเลือด ผู้ได้รับบาดเจ็บสาหัส ยุวาชญากร และสิ่งมีนเมา เป็นต้น เพื่อป้องกันการเข้าถึงเนื้อหาโดยตรงของผู้รับสาร โดยจะปกปิดภาพอันตรายเหล่านี้ก่อน แล้วสร้างข้อความว่าผู้รับสารต้องการดูภาพเหล่านี้หรือไม่

ส่วน Kaplan (2016) กล่าวว่า เทคโนโลยีกีดกันข้อมูลเป็นการสร้างความฉลาดให้กับคอมพิวเตอร์ เพื่อนำความฉลาดนั้น มาช่วยตรวจสอบเนื้อหา

ในเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยหากพบว่าเป็นเนื้อหาที่ถูกตั้งค่าให้ปฏิเสธไว้ เนื้อหานั้นก็จะถูกกีดกันอย่างอัตโนมัติ

นอกจากนี้ เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นยังครอบคลุมถึงการรู้จำข้อมูล การแปลงค่าและส่งต่อข้อมูล เช่น ภาคธุรกิจออนไลน์ ที่นำเอาเทคนิคการรู้จำข้อมูลและจักรกลการเรียนรู้ มาช่วยแนะนำสินค้าที่ถูกใจลูกค้า เมื่อลูกค้าคนดังกล่าวป้อนข้อมูลที่เป็นข้อความภาษาใดภาษาหนึ่งหรือหลายภาษาเข้ามาในระบบ ระบบจะทำการวิเคราะห์ประมวลผลก่อนเสนอหรือแนะนำสินค้าอย่างอัจฉริยะให้แก่ลูกค้า (Dave & Pipalia, 2019; วัฒนวรรณ อินทรผล, และวฤชาย รมสหายหุตุย, 2560)

จากนิยามและการอธิบายข้างต้น ผู้เขียนสรุปว่า เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นบนสื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง การนำซอฟต์แวร์หรือระบบ มาเป็นตัวช่วยหลักในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือเนื้อหาเชิงลบจากการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ก่อนทำการกักกันเนื้อหาบางอย่างอัตโนมัติ เพื่อไม่ให้ปรากฏสู่พื้นที่ออนไลน์สาธารณะหรือพื้นที่ออนไลน์ส่วนบุคคล ประกอบด้วยระบบสืบจับข้อมูลที่เป็นข้อความ ระบบสืบจับข้อมูลภาพ ระบบสืบจับข้อมูลวิดีโอ และระบบสืบจับข้อมูลเสียง

2. ประเภทของเทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้น

เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นสำหรับเนื้อหาหรือข้อมูลที่เป็นด้านลบในบทความนี้จำแนกออกเป็น 4 ประเภท ตามกลุ่มลักษณะของข้อมูลที่ทำให้การสกัดกั้นได้แก่ ข้อความ ภาพ วิดีโอ และเสียง มีรายละเอียดแบ่งตามประเภท ดังนี้ (วัฒนวรรณ อินทรผล, และวฤชาย รมสหายหุตุย, 2560; Cunningham et al., 2015; Dave & Pipalia, 2019; June, 2014; Yang, 2019)

(1) ประเภทสืบจับข้อมูลข้อความ (text data detection type) โดยประเภทนี้จะทำหน้าที่ในการสืบจับข้อความในภาษาต่างๆ และสัญลักษณ์แทนตัวอักษร แล้ววิเคราะห์ข้อความนั้นเปรียบเทียบกับข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลว่าตรงกับที่กำหนดเงื่อนไขไว้หรือไม่ หรือเป็นข้อความที่ต้องกีดกันไม่ให้มีการเผยแพร่และกระทำการส่งต่อหรือไม่

(2) ประเภทสืบจับข้อมูลภาพ (images data detection type) เป็นประเภทที่มีบทบาทด้านการสืบจับข้อมูลที่เป็นรูปภาพทั้งหมด ทั้งรูปภาพ รูปกราฟิก ภาพถ่าย ลายเส้นและตราสัญลักษณ์ รวมถึงบทบาทในการวินิจฉัยอย่างอัตโนมัติถึงความเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบของรูปภาพ และตรวจสอบสถานะภาพว่ามีลิขสิทธิ์หรือเป็นภาพคัดลอกและเผยแพร่ซ้ำ

(3) ประเภทสืบจับข้อมูลวิดีโอ (videos data detection type) สำหรับประเภทสืบจับวิดีโอจะทำหน้าที่ในการสืบจับข้อมูลที่เป็นภาพเคลื่อนไหวทุกรูปแบบ ทั้งการหมุนเคลื่อนไหว แอนิเมชัน โมชันกราฟิก และภาพเคลื่อนไหวทั่วไป โดยจะวิเคราะห์ ประมวลผลเพื่อตรวจสอบว่า ภาพเคลื่อนไหวดังกล่าวได้มาอย่างถูกต้องหรือไม่ และผิดกฎระเบียบหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างไรบ้างหรือไม่

(4) ประเภทสืบจับข้อมูลเสียง (voice data detection type) มีบทบาทหน้าที่ไม่แตกต่างจากสามประเภทข้างต้น คือ สืบจับข้อมูล เนื้อหาที่จะนำเข้ามาในเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่จะเจาะจงเฉพาะการสืบจับวิเคราะห์ และจัดการข้อมูลหรือเนื้อหาที่เป็นเสียงเท่านั้น โดยครอบคลุมตั้งแต่เสียงภาษาธรรมชาติหรือเสียงพูด เสียงเพลง ดนตรี เสียงประกอบ ในเชิงระบุตัวตนเพื่ออนุมัติหรือกีดกัน รวมถึงเชิงลิขสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของ

3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นในด้านต่างๆ

ตัวอย่างของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นในด้านที่สำคัญประกอบด้วย ด้านการเงินการธนาคาร ด้านธุรกิจและการค้า ด้านคมนาคมและขนส่ง ด้านสิ่งแวดล้อมและการสาธารณสุข และด้านอุตสาหกรรมและการเกษตร มีรายละเอียดของตัวอย่างดังนี้ (Dave & Pipalia, 2019; กานดา แผ้ววัฒนากุล, และปราโมทย์ ลือนาม, 2556; ราชวิทย์ ทิพย์เสนา, ฉัตรเกล้า เจริญผล, และแกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี, 2557; สำรวน เวียงสมุทร, 2555; วัฒนสุวรรณ อินทรผล, และวฤชา รมสหายหุศย์, 2560; Kaplan, 2016)

(1) ด้านการเงินการธนาคาร โดยระบบรู้จำใบหน้า ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับธนาคารหลักหลายแห่งของสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยการนำเทคนิคการเรียนรู้ อย่างลุ่มลึก (deep learning) ที่มีอยู่ในปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) ในการจดจำรูปทรงและจุดต่างๆ ของใบหน้าของลูกค้าธนาคาร ซึ่งเมื่อลูกค้าคนนั้นๆ เข้ามาทำธุรกรรมกับธนาคาร ระบบจะทำการสแกนใบหน้าลูกค้าเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินแทนการเซ็นชื่อและแสดงบัตร ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยโปรแกรมจะเสริมระบบสั่งงานที่ให้ผู้ใช้งานพูด หรือขยับศีรษะเพื่อยืนยันตัวตนจริง รวมถึงหลีกเลี่ยงคนหน้าเหมือน หรือการใช้รูปภาพโดยมิฉฉาชีพ ซึ่งหากไม่ใช่เจ้าของบัญชีเงินฝากตัวจริง ระบบจะสกัดกั้นด้วยการส่งเสียงเตือนและข้อความปรากฏที่หน้าจอเจ้าหน้าที่

(2) ด้านธุรกิจและการค้า ซึ่งพบว่า ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์หลายอย่างที่ประสบความสำเร็จภายในเวลาอันรวดเร็ว โดยแทบไม่ต้องอาศัยแรงงานคนในการเจรจาโต้ตอบกับลูกค้า เพราะมีการนำเทคนิคการทำเหมืองข้อความ (text mining) มาช่วยผ่อนแรงตอบ เพียงกำหนดข้อความที่เป็นชุดคำถามและชุดคำตอบเข้าไปในฐาน จากนั้นก็อาศัยปัญญาประดิษฐ์ในการช่วยตอบคำตอบอย่างอัตโนมัติตลอดโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา

(3) ด้านคมนาคมและขนส่ง โดยในหลายประเทศมีกรณีที่บริษัทขนส่งและโลจิสติกส์มีการติดตั้งซอฟต์แวร์สืบจับใบหน้าและภาพเคลื่อนไหวไว้ในเครื่องสแกนใบหน้าแบบพกพาและแบบกึ่งถาวร ที่ติดตั้งไว้ ณ จุดพักระหว่างเส้นทางขนส่งของบริษัท สำหรับสแกนใบหน้าของพนักงานขับรถเพื่อตรวจสอบว่า มีการทุจริตจ้างผู้อื่นขับรถแทนหรือไม่

(4) ด้านสิ่งแวดล้อมและการสาธารณสุข สำหรับภาคเอกชนมีการทดลองนำปัญญาประดิษฐ์ติดตั้งไว้กับหุ่นยนต์นักกำจัดขยะ หุ่นยนต์เหล่านี้ทำหน้าที่แทนมนุษย์ ซึ่งมีความสามารถในการแยกแยะระหว่างวัตถุที่เป็นขยะ กับวัตถุไม่ใช่ขยะ โดยพวกมันจะเรียนรู้ สืบจับ และจัดการกับขยะตามที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์ตั้งค่าไว้ได้อย่างอัตโนมัติ

(5) ด้านอุตสาหกรรมและการเกษตร โดยในส่วนของภาคเกษตรนี้มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการวิเคราะห์และการสืบจับปัญหา (remote sensing algorithm) เข้ามาเป็นตัวช่วยสำหรับการสืบจับพืชกัดหรือจุดที่เป็นปัญหาในแปลงนาหรือแปลงเกษตร โดยระบบนี้จะทำการวิเคราะห์ภาพถ่ายดาวเทียม จากนั้นจะทำการสืบจับและแจ้งรายงานจุดที่พบปัญหาของแปลงเกษตรมายังหน้าจอของเกษตรกรผู้ใช้งาน

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสกัดกั้นการกลั่นแกล้งในบริบทของโรงเรียน

ในแวดวงการศึกษาต่างประเทศ ที่ผ่านมามีการแก้ปัญหาให้นักเรียนนักศึกษา กลั่นแกล้งกันทางกายภาพหลากหลายวิธี เช่น โรงเรียนขนาดกลางในสหรัฐอเมริกา ออกมาตรการป้องกันการกลั่นแกล้งกันทางกายภาพของนักเรียนด้วยการผลักดันนโยบายจากระดับที่ใช้เพียงในโรงเรียนเข้าสู่สภาระดับประเทศเพื่อให้เกิดเป็นกฎหมาย (Muijs, 2017) ขณะที่ปัจจุบันพบว่า สถานศึกษาในหลายประเทศประสบปัญหา

การกลั่นแกล้งกันทางกายภาพลดลง แต่การกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ของนักเรียน หรือนักศึกษาในสังกัดกลับมากขึ้น (Muijs, 2017; Webber & Ovedovitz, 2018)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้เขียนจึงศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์, การกลั่นแกล้งกัน, เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้น, ระบบอัจฉริยะและอัตโนมัติ และการกลั่นแกล้งกันของผู้เรียนในสถาบันการศึกษา (Tudkuea, Laeheem & Sittichai, 2019; Cunningham et al., 2015; Dave & Pipalia, 2019; Poullet & Pinchot, 2014; Yang, 2019; June, 2014) แล้วสังเคราะห์มาเป็นแนวความคิดการใช้เทคโนโลยีสกัดกั้นการกลั่นแกล้งบนสื่อสังคมของโรงเรียนที่จำแนกเป็น 4 ส่วน ตามลักษณะของข้อมูลเนื้อหาที่ใช้ในการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ ได้แก่ ข้อความ (text) ภาพ (images) วิดีโอ (videos) เสียง (voice) รายละเอียดดังนี้

1. การใช้เทคโนโลยีสกัดกั้นการถูกกลั่นแกล้งจากข้อความ (text)

โดยการนำเทคโนโลยีประเภทสืบจับข้อความ (text detection) มาทำหน้าที่สำหรับการสกัดกั้นเนื้อหาการกลั่นแกล้งที่เป็นตัวอักษร คำ สัญลักษณ์แทนตัวอักษร วลี หรือประโยคในสื่อสังคมของรายวิชา ชั้นเรียน หรือโรงเรียน

2. การใช้เทคโนโลยีสกัดกั้นการถูกกลั่นแกล้งจากภาพ (images)

ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีประเภทสืบจับภาพ (images detection) มาสกัดกั้นเนื้อหาการกลั่นแกล้งในสื่อสังคมของรายวิชา ชั้นเรียน หรือโรงเรียน ที่เป็นรูปภาพ รูปกราฟิก ภาพถ่าย ลายเส้น ตราสัญลักษณ์ หรือภาพคัดลอก ภาพลิขสิทธิ์และเผยแพร่ซ้ำ

3. การใช้เทคโนโลยีสกัดกั้นการถูกกลั่นแกล้งจากวิดีโอ (videos)

เทคโนโลยีประเภทสืบจับวิดีโอ (videos detection) จะถูกยกมามีบทบาทต่อการสกัดกั้นเนื้อหาการกลั่นแกล้งในรูปแบบของภาพเคลื่อนไหวทุกรูปแบบ เช่น การ์ตูนเคลื่อนไหว แอนิเมชัน โมชันกราฟิก ก่อนปรากฏสู่พื้นที่สาธารณะของสื่อสังคมของสถานศึกษา

4. การใช้เทคโนโลยีสกัดกั้นการถูกกลั่นแกล้งจากเสียง (voice)

โดยนำเทคโนโลยีประเภทสืบจับเสียง (voice detection) มาใช้ในการสกัดกั้นข้อมูลหรือเนื้อหาการกลั่นแกล้งกันในสื่อสังคมของสถานศึกษาในเชิงระบุตัวตน เพื่ออนุมัติการเผยแพร่หรือกีดกัน รวมถึงเชิงลิขสิทธิ์หรือแสดงความเป็นเจ้าของที่เป็นเนื้อหาเสียง เสียงภาษาธรรมชาติหรือเสียงพูด เสียงประกอบ เสียงเพลง หรือดนตรี

ทั้งนี้ ระยะเริ่มต้นของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสกัดกั้นการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนในโรงเรียนทั้งในลักษณะข้อความ, ภาพ, วิดีโอ และเสียง อาจทำเจาะจงไปเฉพาะสื่อออนไลน์อย่างเป็นทางการของโรงเรียน (school online media official) โดยมีเหตุผลหลักเพื่อการบริหารจัดการที่สะดวก เพราะสื่อทางการของโรงเรียนนั้นจะมีผู้ควบคุมหรือดูแลระบบที่เป็นคุณครู อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน

อย่างไรก็ตาม ในการจัดการสกัดกั้นการกลั่นแกล้งให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพนั้น ทั้งนักเรียนในฐานะที่เป็นผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์เอง ควรมีพื้นฐานในด้านของการรู้เท่าทันสื่อ (media literacy) ในขณะที่ยุใหญ่ ครู อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายนี้ อาจควรเป็นนักบริหารจัดการด้านระบบเทคโนโลยีขั้นปานกลาง หรือเป็นนักพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ในระดับกลางจนถึงระดับสูง ทั้งนี้ ควรมีกฎหมายด้านเทคโนโลยี เช่น พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์มาเป็นเกณฑ์ตัดสิน และไม่ละเลยที่จะให้ความสำคัญในประเด็นด้านเสรีภาพการนำเสนอข้อมูลของประชาชนทุกกลุ่ม

บทสรุปและกรอบแนวคิดเชิงมโนทัศน์สู่การวิจัยและพัฒนาระบบ

1. กรอบแนวคิดเชิงมโนทัศน์สู่การวิจัยและพัฒนาระบบ

จากการศึกษาเชิงหลักการในประเด็นแนวคิดสู่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสกัดกั้นการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียน พบว่า มีนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดนี้ ดังนี้

(1) โลกไซเบอร์ (cyberspace) หมายถึง พื้นที่ที่ผู้คนมีการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เพชบุ๊ก ยูทูป อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์และอื่นๆ

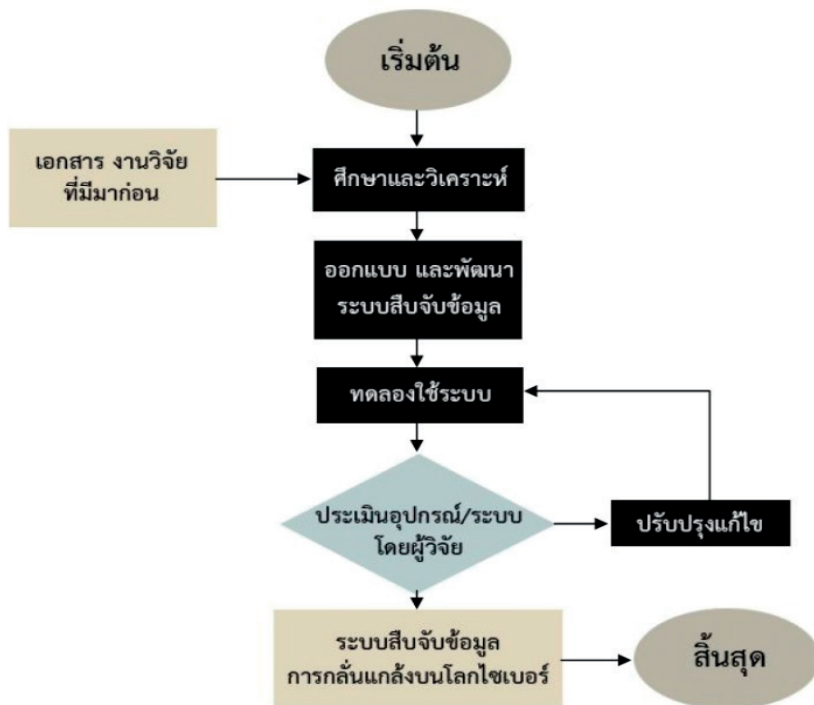
(2) สื่อออนไลน์อย่างเป็นทางการของโรงเรียน (school online media official) หมายถึง ช่องทางการสื่อสารที่ก่อตั้งขึ้นและเป็นเจ้าของโดยโรงเรียนใดๆ หรือโรงเรียนรับทราบและอนุมัติให้ก่อตั้งขึ้นเพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนที่อยู่ในโรงเรียน และอาจรวมถึงบุคคลจากภายนอกโรงเรียนด้วย

(3) การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (cyberbullying) หมายถึง ลักษณะของพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ ของบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ หรือความเสียหายต่อบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล ผ่านช่องทางของสื่อออนไลน์

(4) เทคโนโลยีการสกัดกั้น (hindering technology) หมายถึง ซอฟต์แวร์หรือระบบเทคโนโลยี อันเป็นตัวช่วยหลักในการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงลบ จากการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แล้วกักกันเนื้อหาไม่ให้ปรากฏสู่พื้นที่ออนไลน์

(5) การสืบจับแบบอัจฉริยะ (intelligent detection) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น จักรกลการเรียนรู้ ปัญญาประดิษฐ์ เหมืองข้อมูล หรืออื่นๆ มาสำรวจและแสดงผลเนื้อหาต่อผู้ดูแลระบบ ก่อนตัดสินใจกระทำใดๆ ต่อเนื้อหานั้นๆ โดยผู้เขียนส่งเคราะห์ความรู้ที่ได้รับออกมาเป็นแนวคิดเชิงมโนทัศน์ สำหรับต่อยอดไปสู่การวิจัยการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นเนื้อหาทั้งข้อมูลภาพ วิดีโอ เสียง และข้อความ จากการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนในโรงเรียน มีผังความคิดดังภาพที่ 1

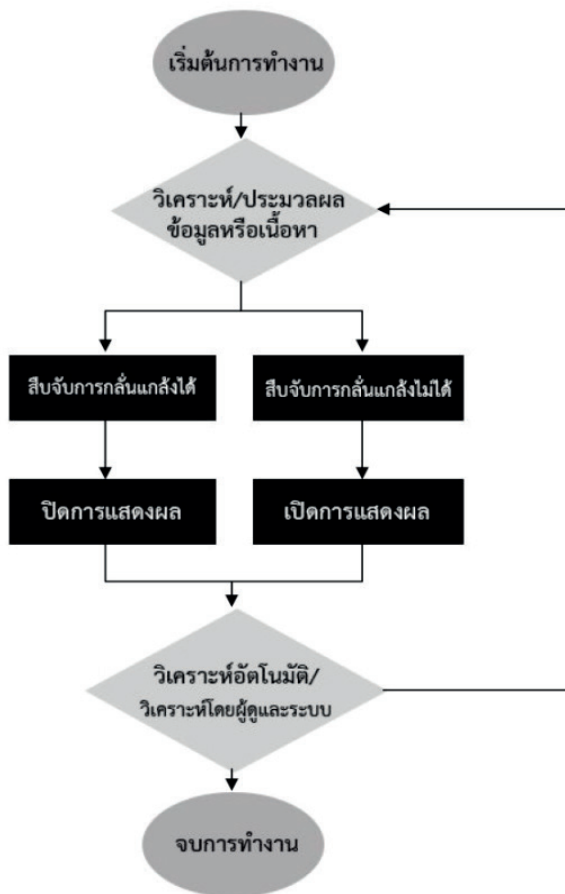
ภาพที่ 1 แสดงแนวคิดการวิจัยการใช้เทคโนโลยีสกัดกั้นการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของโรงเรียน



หมายเหตุ. ผู้เขียนสังเคราะห์ขึ้นจากการศึกษาเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ผู้เขียนสังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับออกมาเป็นแนวคิดเชิงมนทัศน์ สำหรับต่อยอดไปสู่การออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อการสกัดกั้นการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ มีผังความคิดดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 แสดงแนวคิดสู่การออกแบบและพัฒนาโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่
การกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์



หมายเหตุ. ผู้เขียนสังเคราะห์ขึ้นจากการศึกษาเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. บทสรุป

การสกัดกันอย่างอัจฉริยะต่อการกลั่นแกล้งกันของนักเรียนบนโลกไซเบอร์ ทั้งเฟซบุ๊ก, ยูทูป, อินสตาแกรม, ทวิตเตอร์, โลกออนไลน์, อีเมลและอื่นๆ ของโรงเรียน เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในกลุ่มวิเคราะห์และสืบจับมาจับภาพ เช่น ระบบสืบจับข้อความ โดยใช้กรกฎการเรียนรู้วิเคราะห์ข้อความที่นักเรียนพิมพ์ส่งมา ผ่านทางกล่องสำหรับแสดงความคิดเห็นในเฟซบุ๊กอย่างเป็นทางการของโรงเรียน ก่อนระบบจะเลือกอัตโนมัติว่าจะกีดกันหรือแสดงผลข้อความนั้นสู่สาธารณะ เป็นต้น

สำหรับบุคคลผู้ดูแลระบบสกัดกัน เป็นเสมือนนักจัดการหรือผู้อำนวยการ ความเรียบร้อยของการทำงานสื่อสังคมออนไลน์ของนักเรียนที่ช่วยป้องกันการกลั่นแกล้งกันของนักเรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น การนำเข้าคลิปเสียงหรือข้อความที่ไม่เหมาะสมสู่สื่อสังคม รวมถึงการแอบอ้างรูปภาพมีลิขสิทธิ์ของผู้อื่นมาใช้ หรือนำภาพหวาดเสียวมาโพสต์ เป็นต้น ซึ่งนักจัดการต้องมีคุณสมบัติด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถในขั้นปานกลางถึงสูง ทางสร้างระบบอัจฉริยะเพื่อการสกัดกันข้อมูล

นอกจากนี้ บุคคลผู้ดูแลระบบสกัดกัน ควรจะต้องมีความรอบรู้ทางสังคม เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ เช่น ช่องทางสื่อที่ใช้, วิธีการกลั่นแกล้ง, กลุ่มผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์, ภาษาหรือศัพท์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกันการกลั่นแกล้งกันของนักเรียนในโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ส่วนที่ 4 เรื่องยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา ที่ต้องการให้ทุกฝ่ายเข้าถึงทรัพยากรที่ทันสมัย ใช้งานฐานข้อมูลดิจิทัลและระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและเท่าเทียม

ข้อเสนอแนะ

1. บทความเรื่อง การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสกัดกันในโรงเรียน เป็นการศึกษาเชิงหลักการ (concept paper) โดยศึกษาเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้ววิเคราะห์ เรียบเรียง และสรุป เป็นแนวคิดเชิงมโนทัศน์ ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาเชิงลึกยิ่งขึ้น ควรจะมีการต่อยอดไปสู่การวิจัยและพัฒนา

(research and development: R&D) เกี่ยวกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยี หรือโปรแกรมที่จะนำมาสกัดกั้นปัญหาด้วย

2. ควรศึกษาแนวทางการออกแบบและพัฒนา หรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อการสกัดกั้นการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ ให้ครอบคลุมในหลากหลายระดับชั้น สถาบันการศึกษา และองค์กรทั่วไป เพื่อให้เกิดแนวทางเบื้องต้นไปสู่การป้องกัน และแก้ไขปัญหาย่างครบวงจร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กานดา แผ้ววัฒนากุล, และปราโมทย์ ลีโอนาม. (2556). การวิเคราะห์เหมือง ความคิดเห็นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์. *วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, 11(2), 11-20.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). *กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ.2554-2563 ของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

ชุตินาถ ศักรินทร์กุล, และอลิสสา วัชรสินธุ์. (2557). ความชุกของการข่มเหงรังแก และปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องในเด็กมัธยมต้น เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 59(3), 221-230.

นภาพรณ อาษาเพชร. (2560). การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ความรุนแรงที่ต้องแก้ไข และนวัตกรรมจัดการปัญหา. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 5(1), 100-106.

พัชราภา เอื้ออมรวิช. (2561). สื่อสังคมออนไลน์กับการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 5(2), 235-242.

ราชวิทย์ ทิพย์เสนา, ฉัตรเกล้า เจริญผล, และแกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี. (2557). การจำแนกกลุ่มคำถามอัตโนมัติบนกระดานสนทนา โดยใช้เทคนิคเหมืองข้อความ. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 33(5), 493-502.

- วิณณวรธน์ อินทรผล, และวฤษาย์ ร่มสายหยุด. (2560). การทำเหมืองข้อความ สำหรับการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการลูกค้าที่บริษัทการสื่อสาร. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 4(2), 127-131.
- สุภาวดี เจริญวานิช. (2560). การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์: ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 25(4), 639-648.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2559). *แผนพัฒนาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำราวน เวียงสมุทร. (2555). การตรวจจับป้ายสัญญาณจราจรด้วยเซพคอนเท็กซ์. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 22(2), 349-360.

ภาษาอังกฤษ

- Cunningham, C., et al. (2015). Modeling the anti-cyberbullying preferences of university students: Adaptive choice-based conjoint analysis. *AGGRESSIVE BEHAVIOR*, 41(1), 369-385.
- Dave, B., & Pipalia, D.S. (2019). Speech recognition: A renew. *International Journal of Advance Engineering and Research Development*, 12(1), 230-236.
- June, F.C. (2014). Review of the Status of Cyberbullying and Cyberbullying Prevention. *Journal of Information Systems Education*, 25(1), 77-88.
- Kaplan, J. (2016). *Artificial intelligence: What everyone needs to know*. Oxford: Oxford University Press.
- May, A.W., & Albert, C.O. (2018). Cyberbullying among College Students: A Look at Its Prevalence at a U.S. Catholic University. *International Journal of Educational Methodology*, 4(2), 101-107.
- Muijs, D. (2017). Can schools reduce bullying? The relationship between school characteristics and the prevalence of bullying behaviors. *British Journal of Educational Psychology*, 87(2), 255-272.
- Nick, H. (2013). *Cyber Bullying*. Chicago: Heinemam Library.

- Paullet, K., & Pinchot, J. (2014). Behind the Screen Where Today's Bully Plays: Perceptions of College Students on Cyberbullying. *Journal of Information Systems Education*, 25(1), 63-70.
- Pulido, C.M., Redondo-Sama G., Sorde´-Martí, T., & Flecha, R. (2018). Social impact in social media: A new method to evaluate the social impact of research. *PLoS ONE*, 13(8), 1-20.
- Rivituso, J. (2014). Cyberbullying Victimization among College Students: An Interpretive Phenomenological Analysis. *Journal of Information Systems Education*, 25(1), 71-76.
- Tudkuea, T., Laeheem, K., & Sittichai, R. (2019). Guidelines for Preventive Cyber Bullying Behaviors among Secondary School Students in the Three Southern Border Provinces. *Journal of Behavioral Science for Development*, 11(1), 91-106.
- Vaillancourt, T., Faris, R., & Mishna, F. (2017). Cyberbullying in children and youth: Implications for health and clinical practice. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 62(6), 368-373.
- Webber, M., & Ovedovitz, A. (2018). Cyberbullying among college students: A look at its prevalence at a U.S. Catholic university. *International Journal of Educational Methodology*, 4(2), 95-107.
- Yang, W. (2019). Analysis of sports image detection technology based on machine learning. *EURASIP Journal on Image and Video Processing*, 17(1), 1-8