

2023

กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าว  
อาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก

รมิตา แสงสวัสดิ์  
คณะรัฐศาสตร์

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd>

 Part of the [Criminology Commons](#), and the [Social Justice Commons](#)

---

### Recommended Citation

แสงสวัสดิ์, รมิตา, "กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก" (2023). *Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD)*. 10724. <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/10724>

This Thesis is brought to you for free and open access by Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD) by an authorized administrator of Chula Digital Collections. For more information, please contact [ChulaDC@car.chula.ac.th](mailto:ChulaDC@car.chula.ac.th).

กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2566

HATE COMMENTS ON THAI SOCIAL CONTEXT: A  
CASE STUDY OF FACEBOOK CRIME NEWS HASHTAGS



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy in Criminology and Criminal Justice  
Department of Sociology and Anthropology  
Faculty Of Political Science  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2023

หัวข้อวิทยานิพนธ์	กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก
โดย	น.ส.รมิตา แสงสวัสดิ์
สาขาวิชา	อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตียา เพชรมณี

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต

.....	คณบดีคณะรัฐศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	
.....	ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์(พิเศษ) กุลพล พลวัน)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตียา เพชรมณี)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อุนิษา เลิศโตมรสกุล)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง)	
.....	กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(พลตำรวจโท ดร.อดุลย์ ณรงค์ศักดิ์)	



รมิตา แสงสวัสดิ์ : กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าว  
 อาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก. ( HATE COMMENTS ON THAI SOCIAL CONTEXT: A  
 CASE STUDY OF FACEBOOK CRIME NEWS HASHTAGS) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ฐิติยา เพชรหมื่น

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีก  
 ฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้  
 และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก และเพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็น  
 ที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยแบบ  
 เอกสาร การรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เป็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมในคดีฆาตกรรมต่อเนื่อง  
 6 ศพ คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหยาเสพติด และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอล และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างต่อ  
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายที่พบเหมือนกันทั้งสามคดีคือ การ  
 แบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะของข้อความที่พบมักเป็นการบอกกล่าว การชี้หน้า และการแสดงความรู้สึก  
 ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวอาชญากรรม ส่วนปัจจัย  
 ที่ส่งผลต่อการรับรู้ที่พบว่ามีอยู่ 3 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยด้านจิต ได้แก่ แรงจูงใจส่วนตนและวัฒนธรรม (2) ปัจจัยด้าน  
 สังคม ได้แก่ การได้รับการยอมรับ การเลียนแบบหรือการคล้อยตามผู้ที่เคารพนับถือ ความต้องการในการปกป้องกลุ่มตน  
 และการอบรมเลี้ยงดู และ (3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ การเข้าถึงง่าย ความเป็นนิรนาม กฎหมายและการขาด  
 ผู้ตรวจตรา ขณะที่การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังล้วนได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยการรับรู้ทั้งสามและการ  
 นำเสนอข่าวของสำนักข่าวอันจะเป็นการกำหนดทิศทางให้การตอบสนองมีความแตกต่างหลากหลาย

มาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์  
 นอกเหนือไปจากกฎหมายและนโยบายแพลตฟอร์มที่มีอยู่ ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อ  
 เศรษฐกิจและสังคมเข้ามาช่วยประสานการแก้ปัญหาและดำเนินคดีระหว่างภาครัฐและเจ้าของแพลตฟอร์ม เปิดโอกาสให้  
 ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบโครงข่ายคอมพิวเตอร์เข้าร่วมติดตามและตรวจสอบ บรรจิวิจาความรู้เท่าทันสื่อ  
 เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมแนะแนว สร้างกลุ่มศิลปินดาราด้อย่างประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิเสรีภาพ สร้างสื่อเรื่องสั้นที่เข้าถึง  
 คนทุกเพศทุกวัย จัดตั้งพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับชุมชน จัดตั้ง Online Community  
 เพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นต่างในระดับสังคมแบบไม่เปิดเผยตัวตน

สาขาวิชา อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม  
 ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อนิติ .....  
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6381016724 : MAJOR CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE

KEYWORD: Hate Speech, Hate, Crime News, Social Media

R a m i d a S a n g s a w a t : H A T E C O M M E N T S O N T H A I S O C I A L C O N T E X T : A  
CASE STUDY OF FACEBOOK CRIME NEWS HASHTAGS. Advisor: Asst. Prof. THITIYA PETMUNEE, Ph.D.

The objective of this research is to study the patterns and characteristics of text expressing hatred towards the opposing party in issues related to crime news in Thailand on the Facebook platform. This includes factors influencing perception and understanding of messages expressing hatred by Facebook users. This research also aims to investigate measures to control the spread of hate speech through social media towards other individuals. The qualitative research method is employed. The document collection includes texts expressing hatred under posts related to serial killer murderer 6 women, the case of a former police officer wrapping plastic bags around the head of a drug suspect, and murder cases of a net idol. Semi-structured interviews are conducted with 15 key informants.

The research findings reveal that the patterns of messages expressing hatred towards the opposing party, found consistently across all three cases, involve the unintentional discrimination of the target group. The characteristics of these messages often include assertive, directive, and expressive, aligning with the opinions of key informants regarding messages expressing hatred under posts related to crime news. The influencing factors on perception identified are threefold: (1) Psychological factors, such as personal motivation and cultural aspects; (2) Societal factors, including acceptance, emulation, group protection needs, and upbringing; and (3) Environmental factors, encompassing easy access, anonymity, legal aspects, and a lack of oversight. Meanwhile, the perception of messages expressing hatred is influenced by all three factors, as well as the presentation of news by news agencies, which significantly shapes diverse responses.

To control the dissemination of hate speech on social media, in addition to existing laws and platform policies, it is recommended to establish a dedicated unit under the Ministry of Digital Economy and Society. This unit would play a coordinating role in addressing and prosecuting issues involving both the government and platform owners. It should provide opportunities for experts in computer network systems to participate in monitoring and verification activities, incorporating their knowledge into advisory initiatives. Creating a group of celebrity influencers to promote freedom of speech, developing short media that appeals to people of all ages and genders, and establishing a space for community-level problem-solving regarding social media use are also suggested. Furthermore, the formation of an online community for the exchange of diverse opinions while maintaining user anonymity could be beneficial.

Field of Study: Criminology and Criminal Justice

Student's Signature .....

Academic Year: 2023

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

ก่อนอื่น ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบทุกท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติยา เพชรธรมณี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์พิเศษ กุลพล พลวัน ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง และรองศาสตราจารย์ ดร.อุนิษา เลิศโตมรสกุล กรรมการสอบ และพลตำรวจโท ดร.อดุลย์ ฌรงศ์ศักดิ์ กรรมการภายนอก ที่กรุณาได้รับเป็นคณะกรรมการสอบ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ รวมถึงเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณคุณแม่ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาในระดับปริญญาเอก ขอขอบคุณจิว แมวที่อยู่เคียงข้างที่ทำให้รู้ว่า ไม่ว่าจะเจ็บปวด หรือท้อใจแค่ไหน ก็จำต้องผ่านพ้นไปได้

ขอขอบคุณพี่ ๆ “หมูแพง” ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันและกันตลอดการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ และกัลยาณมิตรทั้งหลายที่ไม่ได้เอ่ยชื่อ ซึ่งคอยผลักดันให้ผู้วิจัยลุกขึ้นสู้จนมีงานวิจัยฉบับนี้ออกมาได้

และสุดท้ายขอขอบคุณตนเองที่สู้สุดส่าห์ฟันฝ่าอุปสรรคนานาประการมาได้ทั้งที่คิดจะล้มเลิกกลางคันอยู่แทบจะตลอดเวลาของการศึกษา ขอขอบคุณที่เข้มแข็ง และอดทนอย่างใจเย็นจนงานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงมาได้ในที่สุด

สุดท้ายนี้หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่อง หรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอภัยเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษา หรือกำลังมองหาแนวทางในการป้องกัน/ ควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งท่านสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ได้ต่อไป

รมิดา แสงสว่าง

## สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	12
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	12
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	20
1.3 คำถามวิจัย.....	21
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	21
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย .....	22
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	26
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	28
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประทุษวาจา.....	28
2.1.1 นิยามคำว่าประทุษวาจา .....	33
2.1.2 รูปแบบและลักษณะของประทุษวาจา.....	38
2.1.3 พัฒนาการของประทุษวาจา.....	41
2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	49

2.1.4.1 ทฤษฎีปลูกฝังความเป็นจริง (Cultivation Theory).....	50
2.1.4.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) .....	51
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการรับรู้ .....	54
2.2.1 นิยามของการรับรู้ในทางจิตวิทยา.....	56
2.2.2 กระบวนการการรับรู้ .....	57
2.2.3 อิทธิพลต่อการรับรู้ .....	59
2.3 แนวคิดทฤษฎีประทุษวาจาจากความเป็นอาชญากรรม .....	63
2.3.1 ทฤษฎีสาเหตุการใช้ประทุษวาจา .....	65
2.3.1.1 ทฤษฎีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน (Differential Association Theory).....	66
2.3.1.2 ทฤษฎีการเสริมแรงที่แตกต่าง (Differential Reinforcement Theory) .....	67
2.3.1.3 ทฤษฎีเทคนิคการโยนความผิด (Techniques of Neutralization Theory).....	68
2.3.1.4 ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory).....	70
2.3.2 ทฤษฎีการควบคุมการกระทำผิด.....	72
2.3.2.1 ทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์ (Situational Crime Prevention) .....	74
2.4 การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการแสดงออกกับประทุษวาจาและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	82
2.4.1 ข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการให้สิทธิหรือจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก .....	85
2.4.1.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา .....	87
2.4.1.2 ประเทศสหราชอาณาจักร .....	92
2.4.1.3 ประเทศเครือรัฐออสเตรเลีย .....	98
2.4.1.4 ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์.....	103
2.4.1.5 ประเทศสาธารณรัฐอินโดนีเซีย .....	115
2.4.1.6 ประเทศไทย .....	119

2.5	นโยบายเพชบุรีกับประทุษวาจา.....	130
2.6	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	133
	งานวิจัยในประเทศ.....	133
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	137
	กรอบแนวคิดการวิจัย .....	148
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการวิจัย .....	149
3.1	วิธีการวิจัย .....	149
3.2	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	150
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	154
3.4	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	155
3.5	จริยธรรมของผู้วิจัย .....	157
บทที่ 4	ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา .....	158
4.1	ผลการศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชาวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเพชบุรี.....	158
4.2	ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของ ผู้ใช้งานเพชบุรีในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชาวอาชญากรรมในประเทศไทย .....	165
4.3	ผลศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบน สื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น .....	193
4.4	การอภิปรายผลการศึกษา .....	209
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	222
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	223
5.2	ข้อเสนอแนะ .....	227
5.3	ข้อจำกัดในการวิจัย.....	233
	บรรณานุกรม.....	234
	ภาคผนวก.....	249

ภาคผนวก ก ตารางบันทึกข้อมูล .....	250
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มต่าง ๆ .....	269
ประวัติผู้เขียน .....	286



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กระบวนการการรับรู้ .....	59
ภาพที่ 2 ภาพสองนัย (Reversible Figure and Ground) .....	61
ภาพที่ 3 The Hate Speech Pyramid.....	84
ภาพที่ 4 แผนภูมิแสดงปริมาณอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังที่เกิดขึ้นในแต่ละปีของชิคาโก มลรัฐอิลลินอย .....	92
ภาพที่ 5 สิบสถานที่ที่ผู้กระทำผิดมักประกอบอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังในชิคาโก มลรัฐอิลลินอย .....	92
ภาพที่ 6 แผนภูมิแสดงปริมาณการเกิดอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังในแต่ละปีของอังกฤษ และเวลส์ .....	95
ภาพที่ 7 การรับรู้ประทุษวาจาออนไลน์สู่มาตรการควบคุม.....	208



## สารบัญตาราง

### หน้า

ตารางที่ 1 เทคนิคการลดโอกาสการกระทำผิดตามทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์ (Bradford Reynolds, 2010).....	79
ตารางที่ 2 เปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก.....	125
ตารางที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มบุคลากรด้านกฎหมายในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มผู้ดูแลเพจเฟซบุ๊ก .....	151
ตารางที่ 4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก .....	154
ตารางที่ 5 รายละเอียดโพสต์ข่าวอาชญากรรมใน 3 กรณี.....	159
ตารางที่ 6 สรุปการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีการเสพรับข่าว บนเฟซบุ๊ก .....	189
ตารางที่ 7 เปรียบเทียบรูปแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจากทั้งสามคดี .....	212
ตารางที่ 8 เปรียบเทียบลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจากทั้งสามคดี .....	213
ตารางที่ 9 สรุปมาตรการควบคุมตามเทคนิคการลดโอกาสการกระทำผิดของ Bradford Reynolds (2010) ตามทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์ .....	219

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ประทุษวาจา (Hate Speech) หรือบางทีอาจเรียกว่า วาจาที่สร้างความเกลียดชัง ถ้อยคำที่สร้างความเกลียดชัง อันที่จริงคำนิยามของคำคำนี้มีอยู่หลากหลายขึ้นอยู่กับความแตกต่างของกฎหมายในแต่ละประเทศ เป็นแนวคิดทางอาชญากรรมที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ทางสังคมที่มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม และแม้ Hate Speech จะถูกบัญญัติไว้ในภาษาไทยว่า ‘...วาจา...’ ซึ่งสื่อสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมนั้นว่าต้องเกี่ยวข้องเฉพาะคำพูด วาจา ถ้อยคำที่เกิดขึ้นจากการเปล่งเสียงผ่านกระบวนการการผลิตเสียงแต่เพียงอย่างเดียว ทว่า แท้จริงแล้วยังหมายรวมถึงสิ่งใดก็ตามที่สามารถสื่อความออกมาได้ ทั้งที่เป็นตัวอักษร ภาพวาด เสียงเพลง ฯลฯ อันมีพื้นฐานมาจากความอคติในบุคคลที่ซึ่งแบ่งแยกได้ โดยปลายทางของการใช้ประทุษวาจานี้อาจนำไปสู่การเลือกปฏิบัติ ความรุนแรงทางวาจา ความรุนแรงทางกายภาพ หรือที่รุนแรงกว่านั้นอย่างอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง (Hate Crimes) การก่อการร้าย (Terrorist) หรือการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ (Genocide) ซึ่งในที่นี้เราจะไม่พูดถึงรายละเอียดปลีกย่อยและนิยามของอาชญากรรมทั้งสามรูปแบบที่มีความแตกต่างกัน เพราะผู้เขียนอยากเน้นย้ำถึงจุดเริ่มต้นอย่างประทุษวาจาที่สามารถชักนำไปสู่ภัยอันตรายทั้งสามได้ โดยเรื่องนี้มีตัวอย่างกรณีที่เคยเกิดขึ้นจริงให้เห็น เช่น การฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ชาวยิว หรือที่เรียกว่า ฮอโลคอสต์ (The Holocaust) ด้วยสาเหตุที่อดอล์ฟ ฮิตเลอร์ (Adolf Hitler) ผู้นำพรรคนาซีในเยอรมันต้องการคงไว้ซึ่งความบริสุทธิ์ทางชาติพันธุ์ จึงก่อเหตุฆ่าล้างชาวยิวจนมีผู้ล้มตายมากถึง 6 ล้านคน (History.com, 2019) การฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ในวันดาอันเป็นเหตุขัดแย้งระหว่างชาวฮูตูลูและชาวทุตูลู ซึ่งเริ่มต้นจากระบอบกษัตริย์ของชาวทุตูลูกลุ่มล่างโดยชาวฮูตูลูผู้เป็นกลุ่มประชากรสูงสุดในประเทศ ทำให้ชาวทุตูลูต้องระหกระเหินไปอาศัยยังประเทศเพื่อนบ้านก่อนจะรวมตัวกันเป็นกลุ่มติดอาวุธ และชักนำให้ชาวฮูตูลูลุกขึ้นมาริเริ่มขบวนการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ขึ้นจนท้ายที่สุดทำให้มีผู้เสียชีวิตราว ๆ 5 ล้านคน (BBC News ไทย, 2562) กลุ่มเกลียดชังคลุคักแคลน (Ku Klux Klan) เป็นองค์กรก่อการร้ายภายในประเทศ (a Domestic Terrorist Organization) ที่ก่อตั้งขึ้นหลังสงครามกลางเมือง (Civil War) ในสหรัฐอเมริกาสิ้นสุดลง ซึ่งเป็นช่วงที่คนผิวสีและคนขาวมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันอันเนื่องมาจากการแก้ไขรัฐธรรมนูญครั้งที่ 14 และ 15 (The 14th and 15th Amendments to the Constitution) รวมถึงกฎหมายของรัฐบาลกลาง (Federal Laws) เพียงแต่เมื่อกลุ่มคนเหล่านั้นจะใช้สิทธิ์ของตน คนกลุ่มผิวขาว (White Supremacy) ที่เรียก

ตนเองว่า the Klan ก็จะใช้การข่มขู่และความรุนแรงในการตอบโต้ (National Geographic, n.d.) ความขัดแย้งทางศาสนาระหว่างซุนนี (Sunni) และชีอะห์ (Shia) หนึ่งในศาสนาสองนิกายที่มาจากโลกทัศน์แตกต่างกันอันเป็นผลมาจากกาหลิบหรือผู้แทนศาสนาที่มีความเห็นต่าง อุดมการณ์ต่าง ประเพณีปฏิบัติที่แตกต่าง ทำให้เกิดสงครามกัรบะลาห์ (the Battle of Karbala) โศกนาฏกรรมทางศาสนาเพื่อตามหาว่าสิ่งใดคือเท็จหรือจริง (Ken Chitwood, 2017) เหตุการณ์ข้างต้นนี้เป็นเพียงการเริ่มต้นที่ยังไม่อาจทราบได้ว่าจะสิ้นสุดลงที่ใด เพราะทุกวันนี้ยังคงมีการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ การก่อเหตุ ความไม่สงบ ความรุนแรง การกราดยิง และการขู่วางระเบิดในสถานที่ต่าง ๆ ทั่วโลก ทำให้มีผู้คนบาดเจ็บล้มตายเป็นจำนวนมาก โดยมูลเหตุจูงใจล้วนมาจากแนวคิดหรืออุดมการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งในเรื่องชาติพันธุ์ ศาสนา เพศและรสนิยมทางเพศ ความพิกลพิการ และอื่น ๆ ความอคติเหล่านี้ ล้วนมาจากการตีความ หรือการให้ความหมายของแต่ละสิ่งของมนุษย์ที่มักมีมุมมองไม่เหมือนกัน หรืออาจเป็นผลมาจากการส่งต่อมายาคติผ่านทางวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น หรือการแพร่กระจายความเกลียดชังผ่านถ้อยคำ บทเรียนคำสอน หรือนโยบายต่าง ๆ ของรัฐ ชุมชน และสังคมที่บุคคลเหล่านั้นอาศัยอยู่

กรณีนั้นสถานการณ์ความรุนแรงที่มีสาเหตุมาจากวาจาที่แสดงความเกลียดชังในประเทศไทย ยังมีจำนวนไม่มาก และยังไม่ประจักษ์ชัดเท่าเมื่อเทียบกับต่างประเทศ ทั้งยังอาศัยอยู่ในลักษณะของ ถ้อยคำอันตราย (Dangerous Speech) การหมิ่นประมาท (Defamation) หรือการกลั่นแกล้ง (Bullying) มากกว่าจะเป็นประทุษวาจาโดยตรง โดยถ้อยคำอันตรายมีลักษณะคล้ายประทุษวาจา เพียงแต่พฤติกรรมที่ถูกนิยามไว้ค่อนข้างจำเพาะและแคบกว่า เนื่องจากประทุษวาจาอาจปรากฏอยู่ในรูปของถ้อยคำสละสลวยที่ไม่ได้นำมาซึ่งภัยอันตรายให้เห็นได้ชัด แต่ถ้อยคำอันตรายจะต้องแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนและ/ หรือเป็นการกระตุ้นให้มีการปลดปล่อยหรือยอมรับความรุนแรงต่อบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (Salil Tripathi, 2020) ส่วนหมิ่นประมาทจะเป็นปรากฏการณ์ที่มุ่งเน้นไปที่การว่าร้ายต่อบุคคลอื่นในที่สาธารณะจนทำให้บุคคลนั้นเกิดความเสื่อมเสียเพียงลักษณะเดียว (กฤติกร วงศ์สว่างพานิช, 2561) ขณะที่การกลั่นแกล้งเป็นรูปแบบพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงหรือการเลือกปฏิบัติอย่างหนึ่งที่มีระดับความรุนแรงต่ำว่าสามประเภทแรก และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุคคลอาจยังไม่ถึงแก่ชีวิต (Stopbullying.gov, 2022) โดยสาเหตุที่บ้านเมืองเราพบเจอความรุนแรงที่มาจากประทุษวาจาได้น้อยอาจเป็นเพราะรูปแบบหรือลักษณะการปกครองของประเทศอื่นที่มีความแตกต่าง ทำให้ตลาดเสรีทางความคิดและการแสดงออกที่เอื้อต่อการเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบน หรือการประกอบอาชญากรรมอันเป็นผลมาจากความอคติที่มีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากในพื้นที่นั้น ๆ มี

ความหลากหลายทางชาติพันธุ์ ศาสนา มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีความหลากหลายทางเพศ มีความแตกต่างทางกายภาพ รวมถึงมีค่านิยมของคนในสังคมที่แตกต่างกันก็อาจทำให้บุคคลบางบุคคลหรือกลุ่มคนบางกลุ่มเกิดความไม่พอใจในความแตกต่างที่มีจนก่อให้เกิดแนวคิดที่เป็นปฏิกิริยา และเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ไม่เป็นมิตรต่อกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างจากตน ทว่าอย่างไร การที่ประเทศไทยไม่เห็นผลของความรุนแรงสะท้อนออกมาอย่างชัดเจนเหมือนประเทศอื่นไม่ได้หมายความว่าในแต่ละวันไม่ได้มีความรุนแรงเกิดขึ้นเลย ซึ่งปัจจุบันนี้เราสามารถสังเกตเห็นได้ผ่านช่องทางที่เปิดกว้าง และที่ให้สิทธิและเสรีภาพแก่ประชาชนในการแสดงออกทางความคิด ความรู้สึกของตนอย่างอิสระและเท่าเทียมกันดังเช่นโลกบนเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านเครื่องมืออย่างสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ทั้งนี้ ‘กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชัง’ เป็นการนิยามของผู้วิจัยที่เคยพบเห็นปรากฏการณ์นี้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้จำกัดอยู่เพียง Facebook (เฟซบุ๊ก) สิ่งนี้เป็นผลมาจากวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ผู้คนจากทุกมุมโลกสามารถใกล้ชิดกันมากขึ้น สามารถส่งต่อข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างไม่จำกัด และมีความรวดเร็วยิ่งกว่าการเดินทางในโลกกายภาพอย่างในอดีต จนก่อให้เกิดเป็นความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้งยังเป็นส่วนสนับสนุนสิ่งที่เรียกว่า ‘เสรีภาพ’ เพียงแต่ยุคดิจิทัลนี้ไม่ได้นำมาเพียงความเจริญก้าวหน้าทางสังคมโลกเท่านั้น แต่ยังชักนำความเกลียดชัง ซึ่งเป็นปลายทางของความอคติที่ทำให้คนเรามองเห็นผู้อื่นเป็นดั่งศัตรู แม้ว่าพวกเขาเหล่านั้นจะไม่เคยพบหน้ากันมาก่อนเลยก็ตาม ความเกลียดชังในที่นี้เป็นส่วนหนึ่งของเรื่องเล่าที่ถูกส่งผ่านทางวัฒนธรรม โดยวัฒนธรรมนับเป็นสิ่งที่คนในแต่ละชุมชน แต่ละสังคมต่างยึดถือควบคู่กับหลักปฏิบัติอย่างประเพณี ทุกสิ่งเหล่านี้ล้วนถูกสร้าง และบ่งชี้ว่าเป็นความดีงามที่ควรค่าแก่การมีอยู่ และดำรงไว้ตราบนานเท่านาน ทว่า สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งดีงามจริงหรือไม่ ในบางครั้งวัฒนธรรมที่เป็นเหมือนเรื่องเล่านี้ยังนำมาซึ่งความขัดแย้งต่อมนุษยชนที่เกิดบนผืนดินใต้ผืนฟ้าเดียวกันจนเป็นเหตุให้ ‘เราเป็นเรา และเขาไม่ใช่เรา’

อย่างไรก็ตาม สังคมโลกในทุกวันนี้แปรเปลี่ยนไปจนเราเองคงปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีไม่ใช่ส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งก่อนหลับตาลงอีกครั้งในแต่ละวัน ทุกคนต่างใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นด้วยกันทั้งนั้น หรือจะนับจากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ที่ระบาดไปทั่วโลก และเริ่มระบาดในไทยตั้งแต่วันที่ 12 มกราคม 2563 (จिरาภรณ์ ศรีแจ่ม, 2563) ทำให้ไม่ใช่แค่คนไทย แต่เป็นคนจากทุกมุมโลกจำต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้นนี้ด้วยรูปแบบ ‘ชีวิตปกติวิถีใหม่’ หรือที่ในภาษาอังกฤษเรียกว่า New Normal ซึ่ง

รูปแบบการใช้ชีวิตเช่นนี้ย่อมหมายถึงการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาร่วมใช้ เพื่อเป็นการสร้างระยะห่างทางสังคม ลดเสียงลือลือ โดยที่ไม่ทำให้ภารกิจอื่นใดต้องถูกขัดขวาง และยังคงดำเนินการต่อไปได้โดยติดขัดน้อยที่สุด ดังนั้น ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะอยู่ในช่วงวัยใด เป็นนักเรียน นิสิตนักศึกษา คนวัยทำงาน หรือคนวัยเกษียณก็ล้วนแต่ต้องปรับตัว และหันหน้าเข้าหาเทคโนโลยีอย่างไม่ว่าจะเป็นไปด้วยความเต็มใจหรือไม่ก็ตาม โดยสถิติ WeAreSocial ที่ได้มีการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของประชากรทั่วโลกจำนวน 7.91 พันล้านคนในเดือนมกราคม 2565 พบว่ามีอยู่ราว ๆ 4.62 พันล้านคนเป็นผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเมื่อปี 2564 มากถึง 424 ล้านคน (ร้อยละ 10.1) หรืออาจกล่าวได้ว่ามีผู้ใช้งานรายใหม่เพิ่มมากกว่า 1 ล้านคนในแต่ละวัน คิดเป็น 13<sub>2</sub> คนต่อวินาที (Simon Kemp, 2022) แม้จำนวนประชากรบนโลกไซเบอร์ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้เราได้เห็นถึงความก้าวหน้าและประโยชน์ในทางบวกต่อการดำรงชีวิต การทำงาน การศึกษา และการค้นคว้าวิจัยที่จะทำให้มนุษย์เราเข้าถึงสิ่งต่าง ๆ และเข้าใจโลกใบนี้มากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้าม จำนวนที่เพิ่มมากขึ้นนี้ยังเผยให้เห็นผู้ใช้งานที่มีความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อ ซึ่งมาพร้อมกับภัยที่น่ากลัวจากสื่อสังคมออนไลน์ด้วย

นอกจากนี้ ในด้านช่องทางออนไลน์ที่เป็นสื่อกลางของสังคมโลก หรือแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่ผู้ใช้งานทั่วโลกนิยมใช้สูงสุดสามอันดับแรก คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (Youtube) และวอตส์แอปป์ (Whatsapp) (Simon Kemp, 2022) ทั้งสามแพลตฟอร์มนี้มีส่วนช่วยให้ผู้คนในโลกได้ใกล้ชิดกันมากขึ้น มีความเปิดกว้างและเป็นเสรี ทั้งยังเอื้อประโยชน์ในทางธุรกิจการค้า ซึ่งนับว่าสอดคล้องกับสถิติผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยจำนวน 56.85 ล้านคนจากจำนวนประชากรทั้งหมด (ร้อยละ 81.2) ที่นิยมใช้งานแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 ทว่าอันดับต่อมากลับเป็นไลน์ (LINE) ร้อยละ 92.8 และเฟซบุ๊กเมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) ร้อยละ 84.7 ส่วนอายุของผู้ใช้งานชาวไทยส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 25-34 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 18-24 ปี (Simon Kemp, 2022) จากสถิติดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าอายุเฉลี่ยของกลุ่มผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยจะอยู่ระหว่าง 18-34 ปี ซึ่งถือเป็นกลุ่มคนวัยเรียน-วัยทำงานที่มีทั้งความสนใจและความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาอาศัยสื่อออนไลน์เพื่อความสะดวกสบาย ความบันเทิงเร้าใจ ความเป็นสมัยนิยม การติดต่อประสานงาน หรือเพื่อการศึกษา-ฝึกอบรม เพียงแต่ นอกจากประโยชน์อันล้นเหลือที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีในยุคโควิด ภัยอันตรายที่มาด้วยกันก็มีให้เห็นให้ได้ยินกันอยู่มากทั้งในโทรศัพท์ วิชิต หนังสือพิมพ์ หรือแฟนเพจสำนักข่าวออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการหลอกลวงผ่านอีเมล (Email Scam) การหลอกลวงขายสินค้า (Sales Scam) การหลอกรักออนไลน์ (Romance Scam) การหลอกรักหลวงลงทุน (Hybrid Scam) การหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Vishing

Phishing) และการหลอกให้ลงทุนแชร์ลูกโซ่ (Ponzi Scheme) (ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย, 2565) ซึ่งส่วนใหญ่แล้วการหลอกลวงใด ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับทรัพย์สินมักเกิดขึ้นบนเฟซบุ๊กที่มีสถานะไว้ตัวตน ไม่สามารถพิสูจน์ตัวผู้กระทำได้ อีกทั้ง ภัยหนึ่งที่ผู้คนไม่ทันคาดคิด เมื่อเหตุการณ์เหล่านั้นเกิดขึ้น การนำเสนอข่าวที่เป็นส่วนชักนำให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์ที่ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งของมนุษย์ก็เกิดขึ้นตามมา ดังนั้น สิ่งที่เราควรระวังที่สุดคงไม่พ้นการที่ประทุษวาจาหรือการวิพากษ์ที่เข้าข่ายประทุษวาจาถูกเผยแพร่และส่งต่อผ่านแพลตฟอร์มที่แหล่งข่าวนำเสนอข่าว ดังตัวอย่างข่าวหนึ่งที่มีการแชร์และวิจารณ์กันอย่างสนุกปากบนโลกออนไลน์ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ‘เจ้าของร้านฉุนโดนตัดผิดตรง แพงลูกค้าคู่สามมีภรรยาดับ 2 ศพ’ เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2565 โดยมูลเหตุจูงใจของปัญหานี้มาจากความไม่พอใจในการให้บริการ ซึ่งผู้เสียชีวิตได้กลับมา ณ ร้านตัดผมแห่งเดิม เพื่อเจรจาให้ทางร้านรับผิดชอบอีกครั้ง ทว่า เพราะความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และโทษะของทั้งสองฝ่าย ก่อให้เกิดความไม่พอใจต่อกันฝ่ายยิ่งขึ้น จนสุดท้ายนำไปสู่เหตุโศกสลดต่อหน้าบุตรสาววัย 8 ขวบของผู้เสียชีวิต และประชาชนที่ผ่านไปผ่านมาผู้อยู่ในเหตุการณ์ (taweelap\_b, 2565) สำหรับเรื่องนี้ หลังจากที่ได้มีการเผยแพร่เนื้อหาข่าวผ่านสื่อของสำนักข่าว รวมถึงได้มีการเผยแพร่ภาพเหตุการณ์จากกล้องวงจรปิดเผยแพร่คลิปเสียงสนทนาระหว่างผู้ก่อเหตุกับผู้เสียชีวิต เผยแพร่คลิปความในใจของลูกจ้างที่เป็นช่างตัดผมในร้านแห่งนั้น และเผยแพร่คลิปคำรับสารภาพของผู้ก่อเหตุหลังเข้ามอบตัวกับทางตำรวจบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ คอมเมนต์ที่ปรากฏใต้โพสต์ข่าวและคลิปดังกล่าวต่างมีรูปแบบและลักษณะที่หลากหลาย ไม่ใช่เพียงความคิดเห็นในเชิงลบเท่านั้น ซึ่งการวิพากษ์วิจารณ์นี้มิทั้งที่กระทบต่อตัวผู้กระทำผิดเหยื่ออาชญากรรม เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง

ข้อความหรือสัญรูปอารมณ์ที่ปรากฏอาจเป็นเพียงห้วงอารมณ์หนึ่งที่คุณเหมือนไม่สลักสำคัญอะไร เพราะไม่ว่าใครต่างก็ทำกันเป็นปกติวิสัยอันเนื่องมาจากประเทศไทยเรายังไม่ตระหนักว่าพฤติกรรมนี้เป็นภัยอย่างหนึ่งที่สามารถเกิดการผลัดซ้ำเป็นวงล้อแห่งความรุนแรง เป็นภัยอย่างหนึ่งที่นับเป็นการละเมิดต่อสิทธิส่วนบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ถูกพาดพิง ซึ่งปัจจัยหนึ่งอาจเพราะเรามองไม่เห็นเหยื่อที่ถูกกระทำได้อย่างชัดเจนเหมือนพฤติกรรมความรุนแรงประเภทอื่น ไม่ได้มีการมุ่งเป้าไปที่เหยื่อเป็นรายบุคคล และคำกล่าวเหล่านั้นอาจไม่ใช่คำหยาบคายที่แสดงให้เห็นถึงความก้าวร้าวรุนแรงในจิตใจจนดูเหมือนเป็นความเคยชินอย่างหนึ่ง จึงไม่มีแม้ใครสักคนจะออกมาร้องเรียนว่าพฤติกรรมนี้ส่งผลกระทบต่อพวกเขาเหล่านั้นหรือไม่อย่างไร ดังกรณีของข่าวที่ยกมาข้างต้น คอมเมนต์ที่ปรากฏเฉพาะบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กนอกจากจะเป็นการโจมตี หรือพุ่งเป้าไปที่บุคคลใน

ข่าวจนส่งผลให้เกิดการบิดเบือนสาระสำคัญ และก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ทั้งยังมีบางส่วนที่เป็นการว่ากล่าวแบบเหมารวมด้วยอาชีพ ด้วยหน้าที่ของผู้ให้บริการ ด้วยถิ่นฐานบ้านเกิด หรือความเป็นคนในยุคสมัยนี้ที่ดูเหมือนจะเลวร้ายกว่าคนในสมัยก่อน รวมถึงการซื้อหาสารเสพติดมาเสพได้ง่ายจนเป็นเหตุให้เกิดโศกนาฏกรรมในหลาย ๆ รูปแบบขึ้น ทั้งที่สื่อหรือสำนักข่าวอาจไม่ได้มีการนำเสนอ เช่น “สำเนียงคือคนได้ชัดๆส่วนมากคนได้จะคุรับนิสัยพื้นฐาน”, “คนใต้หมาจนตรอกฆ่าไม่เลี้ยงครับ...พอแก่สุดทนแล้วคำคมที่ว่าฆ่าได้พยายามไม่ได้”, “ยุคนี้คุกไม่พอชังคน มีแต่คนทำชั่วเต็มไปหมด” และ “ติดยาหรือไม่ ถึงได้อารมณ์ร้อน ขยะจริงๆ” เป็นต้น (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กันยายน 2565 เวลา 20.38 น.) ซึ่งลักษณะที่เข้าข่าย/ เป็นประทุษวาจาของข่าวนี้จะอยู่ที่การเหมารวมว่าคนที่มีลักษณะเช่นเดียวกับผู้กระทำผิดในข่าวนับว่าเป็นบุคคลอันตราย รวมถึงยังเป็นการตีตราคนบางกลุ่มอย่างผู้ต้องหาในเรือนจำว่าเป็นคนไม่ดี ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแสดงความคิดเห็นที่มีความเกลียดชังเหล่านี้ ทำให้บุคคลในสังคมเริ่มเกิดความระแวงระวังต่อกลุ่มบุคคลที่ทำอาชีพช่างตัดผม กลุ่มบุคคลที่ทำอาชีพเป็นผู้ให้บริการ กลุ่มบุคคลที่มีอัตลักษณ์ชาวใต้ กลุ่มบุคคลที่เคยเป็นผู้กระทำผิดในฐานความผิดที่เกี่ยวกับยาเสพติดและความรุนแรง รวมถึงกลุ่มผู้กระทำผิดที่ถูกจำคุกอยู่ ซึ่งความหวาดกลัวที่เกิดขึ้นอาจนำไปสู่การแบ่งแยกเป็นเขาเป็นเรา การปิดกั้นโอกาสในการจะได้มีชีวิตอยู่หรือได้รับโอกาสในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง หรืออาจร้ายแรงถึงขั้นถูกกีดกันไม่ให้พวกเขาได้อยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน

สำหรับเหตุการณ์ข้างต้นนี้หาใช่ข่าวสะเทือนขวัญแรกๆที่ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กให้ความสนใจ และเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นกันอย่างมากมายจนส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของพวกเขาเหล่านั้นอยู่น้อย ยิงกว่านั้น คอมเมนต์ที่ปรากฏอยู่ในข่าวเหล่านั้นก็ไม่ได้แตกต่างกันมาก ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและศรัทธาของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม รวมถึงเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมที่ลดน้อยถอยลง แต่สิ่งที่หึงน่าสนใจและน่าเป็นกังวล คือผลลัพธ์หลังจากการวิพากษ์วิจารณ์นั้นจบสิ้น หรือข่าวนั้นหมดกระแสไปในช่วงเวลาหนึ่ง สิ่งที่ผู้คนเรียนรู้และได้รับจากการนำเสนอข่าว รวมถึงการแสดงข้อคิดเห็นทั้งหลายอาจเป็นการส่งต่อมายาคติแห่งความอคติเกลียดชังของบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะของการเหมารวม ซึ่งคงเป็นการยากที่เราจะรู้ว่ามายาคติที่ถูกส่งต่อกันมานั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องจริง ๆ หรือเป็นเพียงเรื่องเล่าที่พูดกันปากต่อปาก ทว่า ผลที่เกิดขึ้นกับอีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลกลับทำให้เขากลายเป็นเพียงเศษหนึ่งส่วนเกินที่ไม่อาจแตกต่างให้ตนหรือคนที่มีอัตลักษณ์ร่วมกันกับตนต้องกลายเป็นเสมือนจำเลยของสังคม ทั้งที่แท้จริงแล้วตัวเขาอาจไม่ใช่เช่นนั้น ด้วยเรื่องนี้ จึงนำมาซึ่งการตั้งข้อสงสัยที่ว่า พฤติการณ์นี้สมควรแก่การระงับไว้ด้วยมาตรการและข้อกฎหมายหรือไม่ เพียงแต่

ข้อกฎหมายที่มีอยู่ต่างให้สิทธิในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ โดยไม่เบียดเบียนซึ่งสิทธิของผู้อื่น ซึ่งสาระสำคัญที่มียังไม่ครอบคลุมในประเด็นประทุษวาจา โดยเฉพาะประทุษวาจาที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์

อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาในประเทศไทยยังมีไม่มาก และไม่หลากหลายเท่าต่างประเทศที่ปัจจุบันมีการผสมผสานสหวิทยาการทั้งทางภาษาและวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ทำให้ผลการวิจัยที่ได้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบันกาล แม้จะยังไม่สมบูรณ์พร้อมและช่วยลดการเกิดปัญหาได้จริงก็ตาม (Alice Tontodimamma et al., 2020) ในประเทศไทยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาทางด้านวารสารศาสตร์ นิเทศศาสตร์ หรือนิติศาสตร์ที่มีความจำเพาะเจาะจง และมุ่งเน้นไปในทางอคติเกลียดชังต่ออุดมการณ์ทางการเมือง เพศรสนิยมทางเพศ ชนชาติ และศาสนาดังที่ประเทศทางแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สามารถพบได้มาก และมีความชัดเจน (Asia Centre, 2020) เพราะเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปรากฏการณ์นี้ในเชิงพื้นที่อย่างบนโลกออนไลน์ และไม่ได้เจาะจงเพียงอัตลักษณ์ใดอัตลักษณ์หนึ่ง ซึ่งเป็นการเลือกศึกษาผ่านข่าวอาชญากรรมในคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญที่มีความใกล้ชิดตัวจนคนอาจมองข้าม และเพื่อแสดงให้เห็นว่าประทุษวาจาสามารถเป็นประเด็นอะไรก็ได้ ไม่จำกัดแค่ต้องเป็นเรื่องการเมืองหรือศาสนา โดยสามคดีที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาแล้วแต่อยู่ในประเภทอาชญากรรมพื้นฐาน (Street Crime) ที่กระทบต่อชีวิต และสามารถสร้างความประหวั่นพรั่นพรึงในใจประชาชนชาวไทยได้เป็นอย่างมาก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คดีฆาตกรรมต่อเนื่อง 6 ศพ: ผู้กระทำผิดได้ก่อเหตุฆาตกรรมหญิงสาวห้ารายที่มีอาชีพขายบริการ ก่อนจะถูกจำคุกในปี 2548 และถูกปล่อยตัวออกมาในปี 2562 ทว่า หลังจากผ่านไปได้ 6 เดือนก็ก่อเหตุฆาตกรรมแฟนสาวของตนเองอีกครั้ง ก่อนจะถูกจับกุมขณะกำลังหลบหนีไปต่างจังหวัดด้วยรถไฟ โดยความช่วยเหลือของประชาชนผู้พบเห็นเบาะแส ซึ่งการจับกุมในครั้งนี้ ผู้กระทำผิดต้องโทษประหารตามคำพิพากษาของศาล ด้วยเรื่องนี้เป็นเหตุให้ผู้คนในสังคม รวมถึงโลกออนไลน์เริ่มมีการถกเถียงกันเกี่ยวกับโทษที่ผู้กระทำผิดได้รับในคราวแรก ครั้งนั้นนาย XX ได้รับโทษประหารชีวิต แต่เพราะรับสารภาพจึงได้รับการลดโทษเป็นจำคุกตลอดชีวิต แต่แล้วก็ได้รับการอภัยโทษจนมีโอกาสดูออกมาก่อทำผิดซ้ำ ดังนั้น การพิพากษาประหารชีวิตในครั้งที่สองจึงเป็นเรื่องคลุมเครือว่า ท้ายที่สุดแล้วผู้กระทำผิดจะได้รับการประหารจริงหรือไม่ มิเช่นนั้นประชาชนก็ยากจะดำรงชีพได้อย่างสุขสงบ

คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสียชีวิต: ผู้กระทำผิดในคดีเป็นบุคคลในเครื่องแบบที่ได้ทำร้ายผู้ต้องหาในคดียาเสพติดด้วยการใช้ถุงพลาสติกครอบศีรษะไว้จนคนขาดอากาศหายใจและ



เสียชีวิตในท้ายที่สุด การกระทำนี้นับว่าเป็นการกระทำที่เกินกว่าเหตุสำหรับการสืบสอบคดี ทว่า ในภายหลังได้มีคนโพสต์คลิปในโลกออนไลน์ ทำให้ทราบว่าเรื่องนี้ไม่ได้มีเพียงเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวพันกับการรีดไถและมีการปิดบังอำพรางคดีให้ดูเหมือนผู้เสียชีวิตเสพยาเกินขนาดจนถึงแก่ชีวิตด้วยตนเอง สำหรับคดีนี้ผู้คนบนโลกออนไลน์ได้มีการวิพากษ์วิจารณ์ถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานของบุคคลในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม แม้อดีตผู้กำกับจะได้รับโทษจำคุกตลอดชีวิตไปแล้ว แต่ภาพลักษณ์ของหน่วยงานสีกากีในใจของประชาชนกลับไม่อาจกู้คืนกลับมาได้อีก

คดีฆาตกรรมเน็ตไอดอล: คดีฆาตกรรมที่ผู้คนต่างมองว่ามูลเหตุจูงใจเป็นเรื่องชู้สาว เหตุเกิดเพราะความหึงหวงจนทำให้มีผู้เสียชีวิตถึงสองราย โดยก่อนหน้านั้นเน็ตไอดอลสาวกับแฟนหนุ่มนักเรียนเตรียมทหารมีการคบหาดูใจและเลิกรากันบ่อยครั้ง ซึ่งแฟนหนุ่มมักทำร้ายร่างกายและข่มขู่แฟนสาวอยู่บ่อย ๆ แต่สุดท้ายทั้งคู่ก็ยังคงกลับมาคบหากันเหมือนเดิม ในวันที่เกิดเหตุพบภาพจากกล้องวงจรปิดที่คอนโดแห่งหนึ่ง แฟนสาวลงมารับแฟนหนุ่มขึ้นไปบนห้อง ก่อนจะเกิดเหตุโศกสลดที่ฝ่ายชายยิงเข้าที่ขมับของฝ่ายหญิงแล้วยิงตัวตายตาม ด้วยเรื่องนี้ ชาวเน็ตบางส่วนได้มีการขุดคุ้ยเรื่องราวในอดีตของสองผู้เสียชีวิตจนทราบว่าฝ่ายชายเป็นลูกของอดีตนายทหารระดับสูง ทั้งยังมีความชื่นชอบในปืนและความรุนแรง รวมถึงเคยโพสต์ข้อความบนโลกออนไลน์ในลักษณะที่เป็นการชูแนวคิดแบบพิตาทิปโตย เหยียดเพศหญิงและเพศที่สาม กระนั้นสำนักข่าวสื่อกระแสหลักและหน่วยงานยุติธรรมก็ยังไม่ได้ให้ข้อสรุปที่แน่ชัดเกี่ยวกับเรื่องนี้ ทำให้ประชาชนเกิดความเคลือบแคลงในการทำงานของหน่วยงานยุติธรรมด้วยกลัวว่าจะไม่โปร่งใสและเป็นธรรม

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเพียงสนใจศึกษาการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นข่าวดังกล่าวบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กที่ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ชาวไทยไม่เพียงนิยมใช้งานกันมากที่สุด แต่ยังเอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ ไร้ขีดจำกัดอีกด้วย ซึ่งการศึกษาการแสดงความคิดเห็นนี้จะไม่นับรวมเนื้อหาสาระของข่าว เบื้องลึกเบื้องหลังของบุคคลในข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือการนำเสนอข่าวของสำนักข่าวต่าง ๆ ที่อาจมีการโน้มน้ำหนักที่จะบิดเบือนแนวคิดทัศนคติของประชาชนทั่วไปโดยกลุ่มบุคคลผู้มีอำนาจในสังคมหรือความเชื่อที่เจ้าของเพจ-เจ้าของสำนักข่าวยึดติด เนื่องจากเห็นว่าการแสดงออกทางความคิดของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีต่อข่าวจะทำให้เราได้รู้ว่าคนธรรมดาทั่วไปจากทุกสารทิศที่มีได้ถูกครอบงำโดยฝักฝ่ายใดคิดเห็นอย่างไรต่อข่าวนั้น ๆ ซึ่งความเห็นของพวกเขาใช้ว่าจะมีประโยชน์แต่เพียงด้านเดียว ในขณะที่เดียวกันก็อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่นได้เช่นกัน เพราะการแสดงความคิดเห็นนั้นบางครั้งก็มีใช้การวิพากษ์ในบทบาทหน้าที่ เพื่อสนับสนุนให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าวนำข้อผิดพลาดต่าง ๆ ไปปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาในการทำงานของตนต่อไป แต่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในเชิงตลกขบขัน ล้อเลียน เสียดสี หรือเหยียดบุคคลอื่นในที่สาธารณะโดยขาดการคำนึงถึงผลกระทบในด้านชื่อเสียง ความรู้สึก และสภาพจิตใจของ

ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ หรือที่ร้ายแรงกว่านั้นอาจกระทบกระเทียบไปถึงเกียรติศักดิ์ศรี และลดทอนความเป็นคนของบุคคลบางกลุ่มในสังคม อีกทั้ง การนำเสนอข้อคิดเห็นใดๆ ล้วนจะเป็นการสร้างภาพจำในใจของทุกคน ผู้กระทำผิดที่กระทำต่อเหยื่ออาชญากรรมในตัวเองก็อาจกลายเป็นเหยื่อของความรุนแรงทางวาจา ตกเป็นเหยื่อของพฤติกรรมที่เข้าข่ายประทุษวาทา พวกเขาต่างถูกมองว่าเป็นกลุ่มคนชั้นเลวในสังคม ดังนั้น เมื่อผู้กระทำผิดคนหนึ่งมีพฤติกรรม มีรสนิยม มีความโปรดปราน หรือมีอัตลักษณ์อย่างไร คนอื่น ๆ ในสังคมที่มีสิ่งเหล่านี้หรือประพฤติกรรมเหมือนผู้กระทำผิดรายดังกล่าว ก็มักจะถูกตีตราว่าเป็นคนประเภทเดียวกัน ทำให้ยากต่อการดำเนินชีวิตในสังคมมากขึ้น และส่งผลให้คนในสังคมเกิดการแบ่งแยกกีดกันจนทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเกิดการสร้างตัวตนของตนขึ้นมาใหม่อย่างยากจะอยู่ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งผู้วิจัยมองว่า นี่เองก็นับเป็นอีกปัญหาหนึ่ง การส่งต่อความเกลียด-ชังบนโลกออนไลน์ต่อชาวอาชญากรรมมีแต่จะทำให้ความเกลียดชังในใจคนเราที่มีต่อผู้กระทำผิดหรือบุคคลในข่าวยิ่งทวีคูณ และก่อให้เกิดการสนับสนุนการลงโทษที่รุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งไม่ต่างอะไรกับการสนับสนุนให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลกันมากขึ้นทั้งทางร่างกาย หรือชีวิตของผู้กระทำผิดยิ่งกว่านั้น ปัจจุบันนี้มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นที่เปิดกว้างมากขึ้น สามารถพบเห็นได้ตลอดเวลา และข้อความบางข้อความก็อาจคลุมเครืออย่างยากจะแยกแยะได้ว่า มีความข้องเกี่ยวกับประทุษวาทาจริง หรือเป็นเพียงทัศนคติในทางลบเท่านั้น ซึ่งส่งผลต่อการบัญญัติกฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้เพื่อระงับพฤติกรรมเหล่านี้

ด้วยเหตุนี้ จึงนำมาสู่วัตถุประสงค์ในการศึกษาที่ผู้วิจัยใคร่รู้ว่า ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กชาวไทยมีการแสดงความคิดเห็นด้วยข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อชาวอาชญากรรมในคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญสามกรณี ได้แก่ คดี ฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสพพิติด และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอลในรูปแบบใด ลักษณะใดบ้าง พวกเขามีการรับรู้ต่อความเกลียดชังนั้นอย่างไร และมาตรการควบคุมที่จะนำมาใช้ในการระงับยับยั้งการแสดงความคิดเห็นที่นับเป็นการเผยแพร่ความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ควรเป็นอย่างไร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาประทุษวาทาในประเด็นชาวอาชญากรรมนี้จะหมายถึงผู้กระทำผิดหรือผู้ต้องหา ผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชาวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชาวอาชญากรรมในประเทศไทย

1.2.3 เพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น

### 1.3 คำถามวิจัย

รูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้ของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กต่อการเผยแพร่ข้อความในลักษณะดังกล่าวเป็นอย่างไร รวมถึงประเทศไทยเรามีมาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์อย่างไร

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาที่จะอธิบายถึงรูปแบบและลักษณะของข้อความอคติเกลียดชังที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กได้มีการแสดงความคิดเห็นต่อผู้กระทำผิดเหยื่ออาชญากรรม บุคคลที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊กในคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ ได้แก่ คดีฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสพติด และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอล ภายใต้ขอบเขตการค้นหา #ข่าวอาชญากรรม ในห้วงเวลา 1 มกราคม 2562–25 มิถุนายน 2566 ซึ่งเป็นการสังเกตและรวบรวมข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยร่วมกับการอภิปรายบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้ของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กต่อการเผยแพร่ข้อความในลักษณะดังกล่าว รวมถึงมาตรการควบคุม

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) ซึ่งอาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ในการเก็บข้อมูล โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรด้านกฎหมายปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม นักวิชาการ ผู้ดูแลเพจ และผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ดังจะมีรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรด้านกฎหมายปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม: อัยการเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ในกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมที่มีความรู้ด้านกฎหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบในคดีฐานหมิ่นประมาทหรือการละเมิดสิทธิผู้อื่นบนโลกออนไลน์ ซึ่งมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีหรือมีประสบการณ์การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

กลุ่มที่ 2 นักวิชาการ: นักวิชาการด้านกระบวนการยุติธรรม นักวิชาการอิสระ และนักวิชาการด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญต่อประเด็นปัญหาประทุษวาจาที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์

กลุ่มที่ 3 ผู้ดูแลเพจ: ผู้ดูแลเพจเฟซบุ๊กสาธารณะที่มีอำนาจในการตรวจตรา ตรวจสอบ และ ระวังการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้เฟซบุ๊กที่เป็นสมาชิกเพจ ซึ่งถือเป็นผู้ดูแลติกาชุมชนขนาดย่อม บนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก

กลุ่มที่ 4 ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีประสบการณ์เคยเป็นผู้โพสต์ข้อความและ/ หรือที่เข้าข่ายหรือ เป็นประทุษวจาในกล่องคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวอาชญากรรม

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2565- ตุลาคม 2566

## 1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

### 1.5.1 นิยามศัพท์ทั่วไป

ประทุษวจา (Hate Speech) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดผ่านการพูด การสื่อสาร หรือลักษณะอื่นใดที่สามารถสื่อความ ตีความได้ โดยใช้พื้นฐานทางอัตลักษณ์ของบุคคลหรือ กลุ่มบุคคล หรือสิ่งอื่นใดที่นอกเหนือจากอัตลักษณ์ที่ติดตัวมาอันสามารถแบ่งแยกได้มาเป็นเกณฑ์ของความอคติเกลียดชังในใจ

ความเกลียดชัง หมายถึง ฐานคติที่มาจากความอคติต่อความแตกต่างของบุคคลอันสามารถ จำแนกได้ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศสภาพหรือเพศวิถี ความบกพร่องทางร่างกาย อุดมการณ์ ค่านิยม และความเชื่อ เป็นต้น โดยการส่งต่อความเกลียดชังในที่นี้จะเป็นการส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งหรือ กลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่งในสังคม ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของข้อความ สัญลักษณ์ ภาพ ภาพเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ หรือสิ่งอื่นใดที่สามารถบ่งชี้หรือสื่อความได้

อาชญากรรม หมายถึง พฤติกรรมที่ละเมิดบรรทัดฐานของความประพฤติอันมีบทลงโทษด้วย กฎหมายหรือด้วยกฎเกณฑ์ทางสังคมส่วนอื่น ๆ (Walter C. Reckless, 1967 อ้างถึงใน สุดสงวน สุธีสร, 2558)

ข่าวอาชญากรรม หมายถึง ข่าวที่รายงานและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดทาง อาญา (วัฒน ภูวทิศ, 2553 อ้างถึงใน ปริณดา เรืองศักดิ์, 2554)

สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ อันเป็นพื้นที่ชุมชนเสมือนที่ อนุญาตให้ผู้ใช้งานเข้ามาประกอบกิจกรรมบนโลกออนไลน์ หรือใช้ในการติดต่อสื่อสารถึงกัน (มนัสรณนธ์ เอกโกคววัฒน์, ม.ป.ป.)

เฟซบุ๊ก (Facebook) หมายถึง บริการเครือข่ายสังคมหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสาร หรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

สัญลักษณ์ หมายถึง สัญลักษณ์หรือสติ๊กเกอร์ออนไลน์ที่สื่อแทนถึงอารมณ์ความรู้สึกของคน ซึ่งในที่นี้จะรวมถึง GIF หรือมีม (Meme) อีโมจิ (Emoticon) และปุ่มสัญลักษณ์แสดงความรู้สึก (Facebook Reactions) ได้แก่ ปุ่มไลค์ (Like) ปุ่มรักเลย (Love) ปุ่มห่วงใย (Care) ปุ่มฮา ๆ (HaHa) ปุ่มว้าว (Wow) ปุ่มโกรธ (Angry) ปุ่มเศร้า (Sad) ที่ปรากฏอยู่ในโพสต์แพลตฟอร์มออนไลน์

### 1.5.2 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

กล่องคอมเมนต์ หมายถึง ช่องทางการแสดงความคิดเห็นที่อยู่ใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ซึ่งอาจอยู่ในรูปของข้อความ ภาพ หรือสัญลักษณ์

แฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก หมายถึง รูปประโยคหรือวลีที่ถูกพิมพ์อย่างต่อเนื่องและอยู่ต่อท้ายสัญลักษณ์ ‘#’ ซึ่งผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมักใช้ในการค้นหาสิ่งๆ ที่ตนเองมีความสนใจหรือต้องการสืบค้น โดยสัญลักษณ์นี้จะช่วยให้ง่ายและสะดวกในการมองหาข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกันหรืออยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน ในงานวิจัยนี้จะเป็นการค้นหา #ข่าวอาชญากรรม

บริบทสังคมไทย หมายถึง วัฒนธรรมการสื่อสารในสังคมไทยที่มีความเปิดกว้างมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ความคิดหรือเจตคติต่อเรื่องต่าง ๆ มีความแตกต่างกันไป ดังเช่นความเห็นต่อข่าวอาชญากรรม ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มักมองว่าผู้กระทำความผิดเป็นคนไม่ดีที่ควรกีดกันออกจากสังคมอย่างเด็ดขาดเหยื่ออาชญากรรมอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความอ่อนแอหรือมีบุคลิกลักษณะ/ พฤติกรรมที่เหมาะสมแก่การตกเป็นเหยื่อ รวมถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการดำเนินงานที่เหมาะสม เที่ยงธรรมและโปร่งใส

รูปแบบของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง หมายถึง การแสดงความคิดเห็นที่อาจเป็นการด่า การสร้างความเข้าใจผิด การนิยามคนอื่นในเชิงลดคุณค่า การสื่อสารที่สร้างความรู้สึกรังเกี้ยวรังเกียด แบ่งฝ่าย การสื่อความที่เป็นการปฏิเสธการอยู่ร่วมกัน การตีตราประทับภาพเหมารวมในเชิงลบ การยุยงปลุกปั่น การระดมกำลังไล่ล่า การข่มขู่คุกคาม รวมถึงการลงโทษทางสังคม ทั้งนี้ รูปแบบดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็นสี่รูปแบบหลัก ๆ ได้แก่ การแบ่งแยกกีดกันแบบไม่ตั้งใจ การตั้งใจแบ่งแยกกีดกัน การยั่วยุให้เกลียดชัง และการยั่วยุให้ใช้ความรุนแรง

ลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง หมายถึง การแสดงความคิดเห็นที่มีความอคติเกลียดชังอย่างมีเจตคติแบบเหมารวมในด้านถิ่นฐานบ้านเกิด ชนชั้นทางสังคม ฐานะทางเศรษฐกิจ

ระดับการศึกษา อายุ เพศสภาพ การเมือง และอื่น ๆ อันสามารถแบ่งแยกได้ ซึ่งจะอยู่ในลักษณะของการบอกกล่าว การชี้แนะ การผูกมัด การแสดงความรู้สึก หรือการแถลงการณ์

ฝักฝ่าย หมายถึง กลุ่มเป้าหมายของประมุขวาจาในประเด็นข่าวอาชญากรรมได้แก่ ผู้กระทำผิด หรือผู้ต้องหา ผู้เสียหายหรือเหยื่อ รวมถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ หมายถึง ปัจจัยภายใน-ภายนอกที่ถูกใช้เป็นแบบแผนหรือกรอบทางความคิดในการพิจารณาคัดเลือกข่าวที่เสพรับ จัดหมวดหมู่ให้กับความคิด หรือตีความบางสิ่งบางอย่างตลอดจนแสดงพฤติกรรมความรู้สึกบางประการ ซึ่งการรับรู้ใด ๆ จะเป็นอย่างไรล้วนขึ้นอยู่กับตัวตนและสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นมีอยู่/ เป็นอยู่ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้จะประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิต และปัจจัยด้านสังคม

1) ปัจจัยด้านจิต หมายถึง ปัจจัยภายในที่มาจากความรู้ความเข้าใจที่สั่งสมมาแต่อดีตผ่านการบอกเล่า สอนสั่ง หรือจากประสบการณ์ที่ค้นพบด้วยตนเอง

- ด้านการปลูกฝังความเป็นจริง หมายถึง การกล่อมเกล้าผ่านการเสพรับข่าวสารหรือพฤติกรรมที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้

- ด้านการเรียนรู้ทางสังคม หมายถึง การสังเกตและเก็บจำพฤติกรรมที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ก่อนจะนำไปปฏิบัติตามเมื่อพบเห็นโอกาสที่มีลักษณะเดียวกันกับประสบการณ์ที่ตนสั่งสมมา

2) ปัจจัยด้านสังคม หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่เป็นผลมาจากบุคคลอื่นหรือคนในสังคมที่เปรียบเสมือนเป็นแรงขับเคลื่อนทางความคิดและการแสดงออก

- ด้านการคบค้าสมาคม หมายถึง การกล่อมเกล้าผ่านการเสพรับข่าวสารหรือพฤติกรรมที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งคล้ายคลึงกับด้านการปลูกฝังความเป็นจริงและด้านการเรียนรู้ทางสังคม แต่ในด้านนี้จะเน้นที่ตัวบุคคลมากกว่า คือบุคคลนั้นอาจเป็นคนที่ใช้งานเฟซบุ๊กมีความเคารพเลื่อมใสถึงจะนำไปสู่การตัดสินใจแสดงพฤติกรรมความรู้สึกเช่นเดียวกันออกมา

- ด้านการเสริมแรง หมายถึง บุคคลอื่นเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กรับรู้ว่าการแสดงความคิดเห็นของตนเป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การแสดงออกหรือไม่ หากมีผู้คนเชิดชูเอ็นโยย หรือมีคนปฏิบัติตามกันอย่างแพร่หลาย ก็อาจทำให้การรับรู้ต่อประมุขวาจาเป็นไปในทางบวก เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้ประมุขวาจายังคงดำรงอยู่

- ด้านการโยนความผิด หมายถึง บุคคลและสังคมเป็นตัวหล่อหลอมทัศนคติของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กอย่างสำคัญผิด ทำให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กรับรู้ว่าการแสดงออกอย่างเสรีในทางลบเองก็เป็นสิ่งที่กระทำได้ และไม่เป็นการละเมิดต่อสิทธิของบุคคลอื่น ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมดังกล่าวยังคงมีอยู่

3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่เป็นผลมาจากการขาดผู้พิทักษ์ ซึ่งในที่นี้จะหมายรวมถึงตัวบทกฎหมาย และผู้มีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมาย

การรับรู้ต่อประทุษวาจาในข่าวอาชญากรรม หมายถึง กระบวนการการรับรู้ทางจิตวิทยาที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมความรู้สึกที่เป็นอคติเกลียดชังของบุคคลที่มีต่อข่าวอาชญากรรม โดยอาจแสดงออกในรูปข้อความหรือสัญญาณรบกวนในกล่องคอมเมนต์ ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วยสี่ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ขั้นการพิจารณาและคัดเลือก คือ ก่อนการเสิร์ฟข้อมูลข่าวสาร ในที่นี้จะหมายถึงข่าวอาชญากรรม บุคคลมักมีการคัดเลือกข้อมูลตามความสนใจหรือที่มีความสอดคล้องกับทัศนคติของตน สำหรับกรณีของประทุษวาจาออนไลน์ในข่าวอาชญากรรม ผู้วิจัยจะสังเกตจากภายใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมในคดีอุกฉกรรจ์ที่มีผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเข้ามาคอมเมนต์หรือแสดงสัญญาณรบกวนในปริมาณมาก

2) ขั้นการจัดระเบียบ คือ การจัดระเบียบหมวดหมู่ของข้อมูลข่าวสารภายในสมองของบุคคลตามความสนใจ เพื่อเป็นการตีกรอบแบบแผนของการตีความหรือแปลความ

3) ขั้นการตีความ คือ การอาศัยประสบการณ์ ความเชื่อ หรือปัจจัยอื่นใดในการแปลความของข้อมูลข่าวสารที่เสิร์ฟเข้าไป

4) ขั้นการระลึกถึง คือ การจดจำใส่ใจที่มีส่วนช่วยในการประมวลผลข้อมูลที่เสิร์ฟเข้าไปในครั้งต่อ ๆ ไป ซึ่งเป็นการย่นระยะเวลาในการจัดระเบียบและตีความ ทั้งยังเป็นขั้นตอนสุดท้ายก่อนที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมความรู้สึกใดออกมาเพื่อเป็นการตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับ

การตอบสนอง หมายถึง ปลายทางของกระบวนการการรับรู้ที่จะนำไปสู่ความรู้สึกนึกคิดหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ในที่นี้จะหมายถึงการตอบสนองของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่ปรากฏในกล่องข้อความใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นสามลักษณะคือ การตอบสนองทางลบ การตอบสนองทางบวก และการไม่ตอบสนอง

- การตอบสนองทางลบ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่แสดงออกถึงความอคติเกลียดชังต่อบุคคลในข่าวอาชญากรรมหรือที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้กระทำผิด ผู้เสียหาย และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

- การตอบสนองทางบวก หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่เป็นการให้กำลังใจบุคคลในข่าวอาชญากรรมหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งยังรวมถึงการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการอธิบายถึงข้อเท็จจริง หรือเป็นการแสดงความคิดเห็นที่เป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดเมื่อเกิดความขัดแย้งทางความคิดในกล่องคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรม

- การไม่ตอบสนอง หมายถึง ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีการเสพรับข่าวอาชญากรรม แต่เลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็นหรือแม้แต่กดปุ่มสัญลักษณ์แสดงความรู้สึกลงใต้โพสต์ข่าว

มาตรการควบคุมประทุษวาจา หมายถึง การป้องกันการแพร่กระจายความอคติเกลียดชังที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ประกอบด้วย การควบคุมด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านการสอดส่อง หมายถึง การร่วมสอดส่องข้อความที่เข้าข่ายความเป็นประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ของผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก

- ด้านการใช้งาน หมายถึง การสร้างระบบที่เอื้อต่อการตรวจสอบโดยผู้จัดการสถานที่อย่างเจ้าของแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก เพื่อควบคุมหรือป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อันอาจเป็นผลมาจากประทุษวาจา เช่น การยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชนก่อนการสมัครเข้าใช้งาน เป็นต้น

- ด้านการลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ หมายถึง ผู้ใช้งานควรจำกัดการแสดงอัตลักษณ์บุคคลหรือตัวตนในพื้นที่สาธารณะ เพื่อลดโอกาสการตกเป็นกลุ่มเป้าหมาย เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเป็นสาธารณะ การโพสต์ข้อความที่แสดงให้เห็นถึงตัวตน เป็นต้น

- ด้านตัวผู้โพสต์ข้อความ หมายถึง ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กควรเริ่มต้นด้วยการลดความตึงเครียด เลี่ยงความขัดแย้ง และงดเว้นการเลียนแบบพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างแท้จริงซึ่งอาจนำไปสู่เหตุทะเลาะวิวาท หรือความขัดแย้งอื่นใดในอนาคต

- ด้านการบังคับใช้กฎหมาย หมายถึง การนำมาตรการทางกฎหมายเข้าควบคุมเฉพาะพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ซึ่งหมายรวมถึงการโพสต์ข้อความ รูปภาพ คลิปวิดีโอ หรือคลิปเสียงที่เข้าข่ายความเป็นประทุษวาจา

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงรูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝักฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีต่อประเด็นดังกล่าว



1.6.3 ทำให้ทราบถึงมาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กต่อบุคคลอื่น

1.6.4 นำไปสู่การสร้างแรงผลักดันให้คนในสังคมไทยเกิดความตระหนักรู้และใส่ใจเรื่องการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีที่ไม่เป็นการเบียดบังหรือทำร้ายบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่นในสังคมทั้งบนโลกกายภาพและโลกเสมือน



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาปัญหาเรื่อง “กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษา แอชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประทุษวาจา

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้

2.3 แนวคิดทฤษฎีประทุษวาจากับความเป็นอาชญากรรม

2.4 การศึกษาเปรียบเทียบสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกกับประทุษวาจาและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.5 นโยบายเฟซบุ๊กกับประทุษวาจา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประทุษวาจา

ประทุษวาจา พฤติการณ์ความรุนแรงประเภทหนึ่งซึ่งแฝงฝังด้วยความเกลียดชัง คำนิยามในระดับสากลของคำคำนี้ยังไม่ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน และมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ บางประเทศพฤติกรรมนี้อาจถูกจัดว่าเป็นภัยคุกคาม แต่บางประเทศก็มีได้ให้ความสำคัญจนนำมาเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตคำจำกัดความในคำคำนี้ โดยในงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่านจะยึดตามความหมายโดยทั่วไป หรือความหมายในเชิงกฎหมาย ซึ่งยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการแห่งสหประชาชาติต่อปัญหาถ้อยคำที่สร้างความเกลียดชัง (the United Nations Strategy and Plan of Action on Hate Speech) ได้ให้คำนิยาม Hate Speech หรือประทุษวาจาไว้ว่า การสื่อสารใด ๆ ก็ตาม ไม่ว่าจะคำพูด (Speech) การเขียน (Writing) หรือพฤติกรรม (Behaviour) ที่ใช้ในการโจมตี ดูหมิ่น หรือเลือกปฏิบัติต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยอ้างอิงบนพื้นฐานของความ เป็น ‘พวกเขา’ เช่น ศาสนา (Religion) ชาติพันธุ์ (Ethnicity) สัญชาติ (Nationality) เชื้อชาติ (Race) สีผิว (Colour) เชื้อสาย (Descent) เพศ (Gender) หรือปัจจัยทางด้านอัตลักษณ์อื่น (Other Identity Factor) (United Nations, n.d.) ขณะที่องค์การนาชาติอาร์ติเคิล 19 (ARTICLE 19) ได้ช่วยขยายความ พฤติกรรมที่เข้าข่ายความ เป็นประทุษวาจาที่ไม่ได้อิงเอนอยู่แค่ ‘วาจา’ เท่านั้น แต่เป็นได้ทั้งการเขียน (Written) ไม่ใช่คำพูด (Non-verbal) อาจเป็นภาพหรือสิ่งที่มองเห็นได้ (Visual) ผลงานทางศิลปะ (Artistic) หรืออื่น ๆ ที่ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ รวมถึงอินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ (ARTICLE19, 2015) ทั้งนี้ นอกจากคำว่า Hate Speech แล้ว ปัจจุบันเราอาจเคยได้ยินคำอื่น ๆ ใน

ทำนองเดียวกัน เช่น Hate Sites, Hate Online หรือ Cyber Hate คำเหล่านี้ล้วนเป็นผลมาจากวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี เป็นตัวแทนของประทุษวาทาที่เคลื่อนจากโลกออฟไลน์หรือโลกกายภาพไปอยู่บนโลกออนไลน์หรือโลกเสมือนอีกทางหนึ่ง ซึ่งเราจะพูดถึงในลำดับถัดไป

ก่อนจะทำความเข้าใจถึงนิยาม รูปแบบและลักษณะของประทุษวาทา ผู้วิจัยจะทำความเข้าใจถึงสิทธิและเสรีภาพที่ถกเถียงกันมากเมื่อมีการพูดถึงประเด็นนี้สักเล็กน้อย เพราะนับเป็นจุดเริ่มต้นหนึ่งหากจะพูดถึงความเป็นมาเป็นไปของคำว่าประทุษวาทา ซึ่งมุมมองต่อโลกแห่งเสรีภาพที่นักปรัชญาเสรีนิยมชาวอังกฤษอย่างจอห์น สจิวต มิลล์ (John Stuart Mill) เห็น การปกป้องพิทักษ์เสรีภาพของปัจเจกชนเป็นเรื่องสำคัญหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความผาสุกแก่ประชาชนทั้งหมด และเราจะระงับไว้ซึ่งการแสดงออกเหล่านี้ได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นกลายเป็นการคุกคามหรือส่งผลร้ายต่อบุคคลอื่น (Jonathan Wolff, 2016) ในที่นี้ ประทุษวาทาถือเป็นสิ่งเลวร้ายที่เปรียบเสมือนเป็นกิ้งก้านอีกสาขาหนึ่งของเสรีภาพ เป็นความคลุมเครืออย่างยากจะแยกต่อสิทธิอันพึงมีของประชาชนในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย เป็นสิทธิที่พึงระงับไว้เพื่อยับยั้งความบาดหมางที่รังแต่จะยิ่งทวีความรุนแรงในอนาคต

สิทธิและเสรีภาพ คำสองคำที่มักถูกเรียกเคียงกันมาโดยตลอด คำสองคำที่มีความหมายแตกต่างกัน แต่ไม่อาจแยกขาดจากกันได้โดยสิ้นเชิง ซึ่งในที่นี้จะใช้ความหมายในเชิงกฎหมาย หรือสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญมาอธิบาย หากจะให้กล่าวอย่างง่าย สิทธิ (Right) หมายถึง สิทธิขั้นพื้นฐานหรืออำนาจอันชอบธรรมที่ได้รับการรับรองด้วยกฎหมาย เป็นอำนาจที่บุคคลใช้ในความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น (ต่อพงศ์ กิตติยานุพงศ์, 2562) ตัวอย่างเช่น สิทธิของเด็ก (Children's Rights) สิทธิของสัตว์ (Animal Rights) สิทธิของแรงงาน (Workers' Rights) สิทธิของรัฐ (States' Rights) และสิทธิของประชาชน (the Rights of Peoples) ที่ยังมีแยกย่อยไปตามแต่ละประเภทของการกระทำ ของรัฐ หรือตามวัตถุประสงค์ เช่น สิทธิในการแสดงออกอย่างอิสระ (Rights of Free Expression) สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Rights of Privacy) สิทธิในทรัพย์สิน (Property Rights) และสิทธิในร่างกาย (Bodily Rights) เป็นต้น (Leif Wenar, 2021) ส่วนคำว่า เสรีภาพ (Liberty) จะหมายถึง อิสระของบุคคลที่จะกระทำการหรืองดเว้นกระทำการบางอย่างตามแต่ใจตนปรารถนา หรือก็คืออำนาจเหนือตนเองที่ใช้ในการกำหนดวิถีชีวิตตามแบบฉบับของตน และถือเป็นหน้าที่ที่บุคคลในสังคมต้องถือไว้ และพึงระลึกว่าการละเมิดในเสรีภาพของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ไม่สมควรและไม่เหมาะสม (ต่อพงศ์ กิตติยานุพงศ์, 2562) เช่น เสรีภาพในชีวิตร่างกาย เสรีภาพในการนับถือศาสนา เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เสรีภาพในการติดต่อสื่อสารถึงกัน และเสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบปราศจากอาวุธ เป็นต้น (กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง

ยุติธรรม, 2562) อย่างไรก็ตาม วีรพจน์ วิศรุตพิชญ์ (2538) ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับคำทั้งสอง และพบว่า สิทธิและเสรีภาพมักจะถูกใช้รวม ๆ กัน ตัวอย่างเช่น การเรียกสิทธิและเสรีภาพที่มนุษย์แต่ละคนพึงมี ในฐานะที่เกิดมาเป็นมนุษย์ว่าเป็น ‘สิทธิมนุษยชน’ (Human Rights) ขณะที่สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันจะเรียกสิทธิและเสรีภาพที่กฎหมายรับรองให้แก่บุคคลว่า สิทธิขั้นพื้นฐาน (Basic Rights; Fundamental Constitutional Rights) กระนั้นไม่ว่าจะเป็นสิทธิใด ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นอำนาจตามกฎหมายที่อนุญาตให้กระทำการต่าง ๆ โดยปราศจากการขัดขวางของรัฐ หรือก็คือ ‘สิทธิในเสรีภาพ’ (Right of Liberty) นั่นเอง

จุดเริ่มต้นของสิทธิเสรีภาพมีปรากฏในบันทึกประวัติศาสตร์เมื่อ 539 ปีก่อนคริสตกาล หลังจากที่กษัตริย์พระองค์แรกของเปอร์เซียได้พิชิตเมืองบาบิโลน (the City of Babylon) พระองค์ได้มีการปลดปล่อยทาส และประกาศให้ทุกผู้คนในแผ่นดินมีสิทธิในศาสนา และมีความเท่าเทียมกัน ในทางเชื้อชาติ ด้วยเรื่องนี้ ได้มีการสลักอักษรอักษรรักคาเดียนคูนiform (Akkadian Cuneiform) ไว้บนกระบอกดินเผา หรือที่เรียกว่า ‘จารึกแห่งไซรัส’ (Cyrus Cylinder) จารึกฉบับแรกที่ได้รับการขนานนามว่าเป็นกฎบัตรสิทธิมนุษยชนแห่งแรกของโลก (the World’s First Charter of Human Rights) ทั้งยังเป็นแนวคิดที่ทรงอิทธิพลต่อเหล่านักคิดในศตวรรษที่ 18 ของประเทศทางแถบยุโรปและสหรัฐอเมริกา แม้ในภายหลังนักวิชาการบางท่านจะมองว่าจารึกแห่งไซรัสเป็นเพียงโฆษณาชวนเชื่อที่ก่อประโยชน์ให้แก่ไซรัสมหาราชผู้เป็นกษัตริย์และผู้ปลดปล่อยที่ยิ่งใหญ่ในสมัยนั้นก็ตาม (Asia Society, n.d.) ทว่า นับจากบาบิโลนเป็นต้นมา แนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนนี้ก็แพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วทั้งในประเทศอินเดีย กรีก และโรม (United for Human Rights, n.d.) ก่อนที่ในศตวรรษที่ 17-18 จะมีแนวคิดที่ว่าด้วย ‘กฎหมายธรรมชาติ’ (Natural Law) ของนักคิดชาวอังกฤษอย่าง จอห์น ล็อก (John Locke, 1632–1704) และนักคิดชาวฝรั่งเศสอย่าง จังจาร์ค รูสโซ (Jean Jacques Rousseau, 1712–1778) ที่มองว่าโลกของเราถูกควบคุมด้วยกฎหมายธรรมชาติอันมาจากเหตุผลของมนุษย์ (Online Liberty of Library, n.d.) ทว่า ครั้นเกิดข้อพิพาทในสภาวะตามธรรมชาติที่มนุษย์ครองสิทธิและเสรีภาพได้อย่างไม่จำกัด ทำให้ขาดหลักประกัน ขาดความแน่นอน และความมั่นคงในสิทธิที่ตนมี ดังนั้น หากมนุษย์ต้องการการคุ้มครองและการป้องกันการเกิดข้อพิพาทต่อสภาวะธรรมชาตินี้ ก็จำเป็นต้องเข้าร่วมสัญญาประชาคม เพื่อให้รัฐบาลได้ช่วยปกป้องคุ้มครองชีวิต เสรีภาพ และทรัพย์สิน (สมยศ เชื้อไทย, 2550) ซึ่งแนวคิดสัญญาประชาคมของล๊อคมีความคล้ายคลึงกับโทมัส ฮอบส์ (Thomas Hobbes, 1588-1679) แต่แตกต่างกันที่สายตาของฮอบส์มองมนุษย์ทุกคนว่าเป็นพวกป่าเถื่อน น่ารังเกียจ และปรารถนาในอำนาจอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ทำให้ฮอบส์ที่ไม่เชื่อมั่นในมนุษย์ มอบการตัดสินใจใด ๆ แก่องค์อธิปัตย์ อำนาจสูงสุดเพียงหนึ่ง เพราะความปลอดภัย นับว่าสำคัญกว่าเสรีภาพทั้งปวง ขณะเดียวกันสายตาของล๊อคกลับเห็นตรงกันข้าม ผู้คนหาได้เลวร้าย

เช่นนั้น เขาจึงมีความเชื่อมั่นว่า ประชาชนควรต้องมีรัฐบาลเข้าควบคุมดูแลดังแนวคิดของฮอบส์ แต่จะต้องมีฝ่ายนิติบัญญัติเข้าควบคุมรัฐบาลอีกชั้นหนึ่ง เมื่อมีการละเมิดสิทธิ และการใช้อำนาจในทางที่ผิด รัฐบาลนั้นสมควรถูกโค่นล้ม อย่างไรก็ตาม นอกจากฮอบส์และล๊อคแล้ว แนวคิดในเรื่องสัญญาประชาคมนั้นยังมีความสอดคล้องกับรุสโซ โดยเฉพาะในมุมมองของล๊อค รุสโซมองว่ารัฐบาลควรปฏิบัติตามเจตจำนงทั่วไป (General Will) หรือความต้องการของทุกคนต่อส่วนรวม ขณะที่ทุกคนในสังคมเองก็ต้องสละผลประโยชน์ส่วนตนเช่นกัน เพื่อให้สภาพสังคมที่เป็นอยู่สงบสุขดีงาม (วิจักขณา, 2562) ซึ่งแนวคิดนี้นับว่ามีบทบาทสำคัญต่อแนวคิดประชาธิปไตย ทั้งยังเป็นเสมือนชนวนที่ทำให้เกิดการปฏิวัติฝรั่งเศส (The French Revolution) ในปี 1789-1799 (พ.ศ. 2332-2333) และก่อให้เกิดปฏิญญาฝรั่งเศสว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและพลเมือง (the French Declaration of the Rights of Man and of the Citizen, 1789)

อย่างไรก็ตาม คำว่า ‘สิทธิและเสรีภาพ’ สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท เช่น สิทธิส่วนบุคคล เสรีภาพในการนับถือศาสนา เสรีภาพในเคหสถาน สิทธิในทรัพย์สิน เสรีภาพทางวิชาการ เสรีภาพในการประกอบอาชีพ สิทธิในการรวมกลุ่ม ฯลฯ เพียงแต่วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะให้ความสนใจต่อสิทธิและเสรีภาพในด้านการแสดงความคิดเห็นหรือการแสดงออกมากที่สุด ซึ่งนับเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยที่ถือประชาชนในประเทศเป็นสำคัญ และเคยถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในการออกบัญญัติแห่งสิทธิ (Bill of Rights) ณ ประเทศอังกฤษ เมื่อปี 1689 (พ.ศ. 2232) ทว่า ในคราวแรกกลับถูกบัญญัติไว้ให้ใช้เฉพาะในสภาเท่านั้น ดังนั้น ครั้งแรกที่เราจะนับว่าสิทธิและเสรีภาพถูกบัญญัติและถูกรับรองไว้เป็นสิทธิหนึ่งของพลเมืองอย่างแท้จริงจึงปรากฏอยู่ในบทบัญญัติเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญสหรัฐอเมริกาฉบับที่ 1 (the First Amendment) และในคำประกาศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและพลเมืองของฝรั่งเศส (Declaration of the Rights of Man and of the Citizen) ซึ่งภายหลังการเกิดสงครามโลกครั้งที่สอง บทบัญญัตินี้ก็ได้ออกมาเป็นปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนสากล และในกติกาสากลว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมืองของสหประชาชาติที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นภาคีเมื่อ พ.ศ. 2539 (iLaw FREEDOM, ม.ป.ป.)

แน่นอนว่า สิทธิและเสรีภาพ โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องเสรีภาพในการแสดงออกเป็นแนวคิดเสรีนิยมที่นักคิดนักปรัชญาชาวตะวันตกนำมาใช้ใน ช่วงต้นศตวรรษที่ 19 ซึ่งเป็นช่วงที่ระบบอุตสาหกรรมแพร่ไปทั่วยุโรป (ภรณ์ ภูริสิทธิ์, 2564) นับแต่นั้นจึงได้มีการนำเสนอแนวคิดต่าง ๆ มากมายจวบจนถึงปัจจุบัน ขณะเดียวกันทางด้านประเทศไทยเรา แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอีกครั้งในช่วงต้นรัตนโกสินทร์ วัฒนธรรมจีนและตะวันตกเริ่มหลั่งไหลเข้ามาพร้อม ๆ กับที่ระบบไพร่เริ่มหมดความสำคัญ ขณะที่ชนชั้นสูงเองก็เริ่มพยายามรักษาไว้ซึ่งอำนาจตน

ทว่า กว่าอิทธิพลจากแนวคิดตะวันตกเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพจะส่งผลให้บ้านเมืองเริ่มเกิดการเปลี่ยนแปลงจริง ๆ ก็เข้าสู่ครึ่งหลังพุทธศตวรรษที่ 24 (ประมาณ พ.ศ. 2350-2400) ไปแล้ว ซึ่งสิทธิในประเพณีของสังคมไทยยังคงอิงกับเรื่องฐานันดร และยังคงมีการสอนสั่งต่อกันเรื่องสิทธิและหน้าที่ที่มาพร้อมกับความสัมพันธ์ (ภรณ์ ภูริสิทธิ์, 2564) หากแต่โลกที่ไร้พรมแดนอย่างในปัจจุบันนี้ถือเป็นตัวชักนำให้ผู้คนจากทั่วทุกมุมโลกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ง่ายมากขึ้น และได้ตระหนักถึงความหลากหลาย อีสระภาพ และความเท่าเทียม จึงเป็นเหตุให้ทุกคนที่อาศัยอยู่ในประเทศระบอบประชาธิปไตยเริ่มออกมาเรียกร้องต่อรัฐ ถึงกระนั้นในการเรียกร้องเหล่านั้น บางครั้งก็อาจนำมาซึ่งการละเมิดต่อผู้อื่นได้ด้วยเช่นกัน แม้จะบอกกล่าวเช่นนั้น แต่แท้จริงแล้วแนวความคิดเรื่องสิทธิเสรีภาพเริ่มเข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่ช่วงปีพุทธศักราช 2475 ปีแห่งการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองมาเป็นประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยและประกาศใช้พระราชบัญญัติธรรมนูญปกครองแผ่นดินสยามที่นับเป็นกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับลายลักษณ์อักษรที่มีการจัดเป็นหมวดเป็นหมู่ขึ้นเป็นฉบับแรก โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริม การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานของภาครัฐ รวมไปถึงการตรวจสอบอำนาจของภาครัฐที่มีต่อภารกิจ (สำนักกฎหมาย, 2554)

ถึงกระนั้น แม้ประเทศไทยจะมีการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยอย่างยาวนาน แต่คนในสังคมไทยกลับพึงให้ความสำคัญ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ความเข้าใจในประเด็นเรื่องสิทธิและเสรีภาพตามหลักประชาธิปไตยที่มีมากขึ้น เพราะในอดีต คนไทยยึดติดอยู่กับวัฒนธรรม-ศีลธรรมจรรยาแบบดั้งเดิม ให้ความสำคัญกับระบอบนี้เพียงในเชิงสัญลักษณ์ และไม่ได้มีความตระหนักรู้อย่างแท้จริง ทำให้เกิดเหตุความขัดแย้งทางการเมืองมากมายมาตั้งแต่ในระยะเริ่มแรก (ศรียาชา เจริญพานิช, ม.ป.ป.) จวบจนถึงปัจจุบันนี้การเมืองไทยก็ยังคงมีความขัดแย้งให้เห็นอยู่เสมอด้วยความสำคัญผิดในหลักการ และมีการปกครองโดยกลุ่มชนชั้นนำบางกลุ่มเท่านั้น ทำให้ยากต่อการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียม ยากต่อการเคารพสิทธิของผู้อื่น ทั้งยังขาดการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีถือเป็นหนึ่งทางเลือกที่จะได้แสดงถึงสิทธิและเสรีภาพที่พึงมี ทั้งยังเป็นส่วนช่วยให้หน่วยงานทุกฝ่าย ประชาชนในสังคมได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และร่วมกันแก้อย่างเป็นรูปธรรม ทว่า ในเวลาเดียวกันเสรีภาพในการแสดงออกก็อาจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นได้ด้วยเช่นกัน ดังกรณีข่าวอาชญากรรม แม้ในกฎหมายจะมีระบุไว้ว่าให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิด และถือเสมือนเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะมีคำพิพากษาถึงที่สุด แต่การนำเสนอข่าวในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่แล้วบุคคลในข่าวจะมีสถานะเป็นผู้กระทำผิด ไม่ว่าจะจำนวนด้วยพยานหลักฐาน หรือตามคำพิพากษาของศาล กระนั้นการที่บุคคลอื่นให้คำวิพากษ์วิจารณ์ที่รุนแรง

ทั้งยังกระทบกระเทือนต่ออัตลักษณ์บุคคล เช่น ถิ่นกำเนิด อายุ อาชีพ และการที่เคยเสพยาเสพติด หรือกระทำผิดมาก่อน ฯลฯ ย่อมจะส่งผลให้บุคคลอื่นที่มีอัตลักษณ์หรือลักษณะอื่นใดร่วมกันกับ ผู้กระทำผิดรายดังกล่าวได้รับผลกระทบของความเกลียดชังนั้นไปด้วย ซึ่งการกระทำเช่นนั้นแม้จะเป็น ส่วนหนึ่งของเสรีภาพในการแสดงออกที่พึงได้รับการปกป้อง แต่กลับเป็นอีกปลายทางที่นำไปสู่ การละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น เป็นการตราหน้า ทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นคนนอก (Outsiders) และ อาจนำมาซึ่งการกระทำผิดบางประการโดยบุคคลที่ตกเป็นเหยื่อมาก่อน ด้วยเรื่องนี้ จึงนำมาสู่เหตุผล หลักของการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เพื่อจะให้เห็นว่า สิทธิและเสรีภาพในการแสดงออก โดยเฉพาะ บนโลกออนไลน์ต่อประเด็นต่าง ๆ ในสังคมยังเป็นสิ่งสำคัญอยู่หรือไม่ หากการกระทำเหล่านั้นเป็น การล่วงเกินบุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในลักษณะของการเหมารวม

### 2.1.1 นิยามคำว่าประทุษวาจา

ตามที่ได้กล่าวไปในข้างต้น คำว่า Hate Speech นี้ไม่ได้มีการให้คำนิยามในระดับสากล หาก จะทำความเข้าใจในความหมาย เราอาจต้องดูจากขอบข่ายและคำจำกัดความทางกฎหมายของแต่ละ ประเทศประกอบ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามเหตุที่ประสพ อีกทั้ง การจะนิยามความหมายของคำคำ นี้ให้ครอบคลุมก็ทำให้ง่าย เนื่องจากมีความคลุมเครือว่าพฤติการณ์ดังกล่าวเป็นความเกลียดชัง จริง ๆ หรือเป็นเพียงความก้าวร้าวอย่างธรรมดา (Nadine Strossen, 2016) โดยคำว่า ‘Hate’ มักจะ ถูกเข้าใจว่าเป็นความรู้สึกและความเชื่อในเชิงลบอย่างสุดโต่งที่มีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล หรือลักษณะอัน เป็นตัวแทนเฉพาะของกลุ่มกลุ่มหนึ่งที่มาจากความเชื่อชาติ (Race) ชาติพันธุ์ (Ethnicity) ศาสนา (Religion) เพศ (Gender) หรือรสนิยมทางเพศ (Sexual Orientation) (Aim Sinpeng et al., 2021) ส่วนคำว่า ‘Speech (Speaking)’ เป็นกระบวนการในการสร้างและแบ่งปันความหมายผ่านถ้อยคำ คำพูด (วจนภาษา) และสิ่งที่ไม่ใช่ถ้อยคำ คำพูด (อวจนภาษา) ในบริบทที่หลากหลาย (Ann L. Chaney & Tamara L. Burk, 1998) ดังนั้น คำว่า ‘Hate Speech’ นี้ ผู้วิจัยจะเสนอคำนิยามที่ องค์กร และนักวิชาการหลายต่อหลายท่านได้เคยให้ไว้ ดังต่อไปนี้

องค์การเพื่อการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization; UNESCO) ได้ให้นิยาม Hate Speech ไว้ว่า “การแสดงออกหรือการแสดงความคิดที่เป็นการสนับสนุนหรือยั่วยุให้เกิดอันตราย โดยเฉพาะการ

เลือกปฏิบัติ ความเป็นปรปักษ์ หรือความรุนแรงที่ยังอาจหมายถึงการข่มขู่ หรือการส่งเสริมให้เกิดการกระทำที่รุนแรง ซึ่งเป้าหมายหรือเหยื่อจะขึ้นอยู่กับการจำแนกทางสังคม หรือกลุ่มประชากร”<sup>1</sup>

ศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรป (The European Court of Human Rights; ECHR) ได้พิจารณาให้คำนิยามที่ได้รับการรับรองจากคณะมนตรีแห่งสหภาพยุโรป (the Council of Europe’s Committee of Ministers) ว่า “Hate Speech เป็นการแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็นทุกรูปแบบที่เป็นได้ทั้งการแพร่กระจาย ปลุกกระตม ยุยงสนับสนุน หรือให้เหตุผลอันควรเชื่อเกี่ยวกับความเกลียดชังทางเชื้อชาติ ความเกลียดชังชาวต่างชาติ การต่อต้านชาวยิว หรือความเกลียดชังอื่นใดที่มีพื้นฐานมาจากการไม่ยอมรับ การมีสิทธิ ซึ่งรวมถึงการแสดงออกว่าไม่ยอมรับโดยมีแนวคิดชาตินิยมและชาติพันธุ์นิยมที่ก้าวร้าวรุนแรง การเลือกปฏิบัติ และความเป็นปรปักษ์ต่อชนกลุ่มน้อย คนต่างด้าว และคนต่างด้าวย้ายถิ่น”<sup>2</sup>

องค์การสหประชาชาติเพื่อการขจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ (The United Nations Committee on the Elimination of Racial Discrimination; CERD) มอง Hate Speech ว่าเป็นรูปแบบของการเหยียดหยามการแสดงออกหรือการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่นที่ปฏิเสธแนวคิดหลักของสิทธิมนุษยชนที่ว่าด้วยศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความเท่าเทียมกัน และเพื่อเป็นการลดทอนจุดยืนของบุคคลหรือกลุ่มคนที่สังคมเป็นผู้จำแนกสร้าง<sup>3</sup>

สำหรับการให้คำนิยามโดยนักวิชาการต่างประเทศ ในบทความวิชาการของ Kingsley Omote Mrabure (2016) ได้มีการอธิบายว่า Hate Speech เป็นการสื่อสารหนึ่งที่มีมุ่งจะทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความเสื่อมเสีย (Denigrates) ด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ สีผิว ชาติพันธุ์ เพศ ความทุพพลภาพ รสนิยมทางเพศ สัญชาติ ศาสนา หรือลักษณะอื่น ๆ ซึ่งสามารถแสดงออกได้ทั้งในรูปแบบของการพูด ทำทาง การกระทำ การแสดง หรือการเขียน โดยคำอธิบายนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นแรก ๆ ของ Caitlin Elizabeth Ring (2013) ที่ได้หยิบยกคำนิยามที่สถาบันสิทธิมนุษยชนแห่ง

<sup>1</sup> “Expressions that advocate incitement to harm (particularly, discrimination, hostility or violence) based upon the target being identified with a certain social or demographic group. It may include, but is not limited to, speech that advocates, threatens, or encourages violent acts.”

<sup>2</sup> “All forms of expression which spread, incite, promote or justify racial hatred, xenophobia, anti-Semitism or other forms of hatred based on intolerance, including intolerance expressed by aggressive nationalism and ethnocentrism, discrimination and hostility towards minorities, migrants and people of immigrant origin.”

<sup>3</sup> “A form of other-directed speech which rejects the core human rights principles of human dignity and equality and seeks to degrade the standing of individuals and groups in the estimation of society.”



อังกฤษ (the British Institute of Human Rights) ให้ไว้ ซึ่งมีการขยายความตรงส่วนที่ว่า การจะเป็น Hate Speech ได้นั้น นอกจากจะทำให้เสื่อมเสียด้วยเหตุข้างต้นแล้ว อาจเป็นการแสดงออกโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อความคิด (Spreading) การยุยงส่งเสริม (Inciting) หรือให้เหตุผลอันควรเชื่อต่อความอคติเกลียดชัง รวมถึงการแสดงออกต่าง ๆ ที่ไม่เป็นการยอมรับในบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเชื้อชาติ ความเป็นชาวต่างชาติ หรือรูปแบบอื่นใดอันมีที่มาจาก การไม่เอาใจอดทนอดกลั้น

เช่นเดียวกัน Daniel Kilvington (2021) เองก็มองว่า การแบ่งแยกใด ๆ ในข้างต้น รวมถึงการแบ่งแยกอื่นทางสังคมที่สามารถนำไปสู่ความรุนแรงและอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังได้ จัดเป็น Hate Speech ทั้งหมด ซึ่งพฤติการณ์นี้เป็นได้ทั้งการแพร่กระจาย ปลุกระดม หรือสนับสนุนความเกลียดชัง (Promoting Hatred) ความรุนแรงและการเลือกปฏิบัติ (Violence and Discrimination) ที่มุ่งต่อต้านบุคคลหรือกลุ่มบุคคลบนพื้นฐานของลักษณะเฉพาะที่ได้รับการปกป้อง

แม้ปัจจุบันความอคติเกลียดชังจะนิยมส่งผ่านทางออนไลน์มากขึ้น แต่การให้คำจำกัดความของคำคำนี้ยังคงไม่ต่างจากเดิมเท่าไรนัก Zehua Liu (2020) อ้างถึง Baidu Encyclopedia ที่ให้คำนิยาม Hate Speech ไว้ว่า เป็นคำพูดที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใช้เพื่อโจมตีบุคคลหรือกลุ่มอื่นตามลักษณะเฉพาะอันได้แก่ เพศ เชื้อชาติ ความทุพพลภาพ ศาสนา หรือรสนิยมทางเพศ ทั้งนี้ พฤติการณ์นั้นอาจเป็นไปเพื่อปลุกระดมความรุนแรง ลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ หรือหมายมุ่งจะคุกคามบุคคลหรือกลุ่มคนที่ได้รับการคุ้มครองตามแต่ที่มีระบุไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ซึ่ง Liu ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า Hate Speech นั้นเป็นการอ้างถึงการแสดงออกหรือการแสดงความคิดที่เป็นได้ทั้งภาษา ท่าทาง หรือพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยในปัจจุบันนี้สามารถพบเจอได้ในแพลตฟอร์มออนไลน์

ทางด้านประเทศไทย เดิมคำว่า Hate Speech ยังไม่มีคำเฉพาะในภาษาไทย และนักวิชาการมักจะเรียกทับศัพท์ หรือแปลตรงตัวว่าเป็น ‘วาจาที่สร้างความเกลียดชัง หรือโทสวาท’ แต่ในตอนหลัง พ.ศ. 2557 ราชบัณฑิตสถานได้บัญญัติเป็นศัพท์ใหม่ว่า ‘ประทุษวาจา’ โดยคำว่า ประทุษ เป็นคำกริยาที่แปลว่าทำร้าย ทำชั่ว ทำเลวทราม ทำผิด หรือเบียดเบียน ส่วนคำว่า วาจา เป็นคำนาม แปลว่าถ้อยคำ คำกล่าว หรือคำพูด เมื่อนำมารวมกันในความหมายนี้จะหมายถึง คำพูดที่เป็นการข่มขู่ คุกคาม สบประมาท ยั่วให้เกิดความเกลียดชัง การเลือกปฏิบัติ และความรุนแรง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้นิยามตามความหมายนี้เป็นเพียงการให้ความหมายอย่างกว้าง และยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น

แม้นักวิชาการไทยผู้ให้คำจำกัดความของคำคำนี้ยังมีไม่มาก แต่ก็ได้นำมาขยายความเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

พิรงรอง รามสูต นักวิชาการไทยท่านแรก ๆ ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติการณ์นี้ในประเทศไทย ได้สรุปคำนิยามของประทุษวาจาว่า เป็นวาจาหรือการแสดงออกที่มุ่งสร้างความเกลียดชัง (พิรงรอง รามสูต, 2558) และในกรณีที่ปรากฏบนพื้นที่ออนไลน์ก็อาจเป็นได้ทั้งคำพูด ตัวอักษร ภาพวาด ภาพถ่าย ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว ภาพยนตร์ เพลง และการสื่อความหมายในเชิงสัญลักษณ์อื่น ทั้งยังสามารถเป็นสิ่งที่ถูกผลิตขึ้นมาใหม่ หรือเป็นการผสมผสานเนื้อหาใหม่กับเนื้อหาเดิมที่เคยได้ผลิตไว้แล้ว และนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบใหม่ผ่านพื้นที่ที่เข้าถึงได้โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม การแสดงออกถึงความเกลียดชังในความหมายของ พิรงรอง รามสูต จะเป็นไปเพื่อโจมตีกลุ่มบุคคลหรือปัจเจกบุคคล โดยมุ่งไปที่อัตลักษณ์บุคคลอันอาจติดตัวมาแต่ดั้งเดิม หรือเกิดขึ้นในภายหลังก็ได้ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว สถานที่เกิด/ ที่อยู่อาศัย อุดมการณ์ทางการเมือง อาชีพ หรือลักษณะอื่นที่สามารถแบ่งแยกได้ โดยการแสดงความเกลียดชังที่ปรากฏอาจเป็นการหมิ่นศักดิ์ศรี ลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ หรือเพื่อเป็นการยุยงส่งเสริมให้เกิดความเกลียดชังหรือความรุนแรงอื่นใดตามมา (เครือข่ายพลเมืองเน็ต มูลนิธิเพื่ออินเทอร์เน็ตและวัฒนธรรมพลเมือง (Thai Netizen Network), 2556) ขณะเดียวกันช่องทางการเผยแพร่ประทุษวาจาสำหรับชาวยุโรป ชัยสุขโกศล (2554) ไม่ได้แตกต่างไปจาก พิรงรอง รามสูต มากนัก เพียงแต่วัตถุประสงค์นั้นไม่ได้เป็นเพียงการมุ่งโจมตีเหยื่อ แต่ยังรวมถึงการประจาน การสบประมาท หรือการข่มขู่ที่ถูกกล่าวถึงอย่างร้ายแรงจนอาจก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อบุคคลดังกล่าว ทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดความรุนแรงทางกายภาพต่อมนุษย์และทรัพย์สิน โดยปกติแล้วประทุษวาจาจะถูกนำมาใช้ในประเด็นเรื่องสีผิว เชื้อชาติ ศาสนาและเพศ กระนั้นก็ยังสามารถขยายให้ครอบคลุมได้ในแทบทุกประเด็น ตัวอย่างเช่น ขนชั้น ฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา อุดมการณ์ ฯลฯ

นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ ภัทรกานต์ ภัทรธำรง (2559) นอกจากจะมีการปรับคำจำกัดความใหม่ให้ครอบคลุมถึงสิ่งที่ปรากฏอยู่บนโลกออนไลน์ สิ่งที่ยังคงเดิม คือ เจตนาของผู้โพสต์ที่ยังต้องเป็นการแสดงความจงเกลียดจงชังต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในฐานอัตลักษณ์ร่วม ทว่า ขอบเขตของถ้อยคำหรือรูปภาพดังกล่าวจะอยู่ในรูปของการด่า การใช้ภาษาที่มีความหยาบคาย รุนแรง อาจเป็นการดูถูกเหยียดหยาม เป็นการสร้างความเข้าใจผิด หรือนิยามบุคคลอื่นในเชิงลดคุณค่าจนทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นเหมือนตัวตลกในสังคม สร้างความรู้สึกแบ่งฝักแบ่งฝ่าย ปฏิเสธการอยู่ร่วมกัน กีดกันออกจากสังคม ตีตราประทับภาพเหมารวมตายตัวในเชิงลบ ยุยงปลุกปั่น ปลุกกระดมให้ผู้อื่นร่วม

เกลียดชัง สนับสนุนให้ใช้ความรุนแรงกับผู้ที่เห็นต่าง ปลูกระดมกำลังไล่ล่าข่มขู่ เป็นการลงทัณฑ์ทางสังคม รุมประณามอย่างรุนแรงด้วยกลุ่มบุคคล การประกาศตัวเป็นศัตรูหรือฝ่ายตรงข้าม การเนรเทศ หรืออื่นใดอันนำไปสู่การประกาศเช่นฆ่า อย่างไรก็ตาม พฤติการณ์ที่เรียกว่าประทุษวาจาไม่เพียงนำไปสู่อันตรายทางกายภาพ หรือการเช่นฆ่าที่ถึงแก่ชีวิตเท่านั้น เนื่องจาก สรานนท์ อินทนนท์ (2563) มองว่าการแสดงออกเหล่านั้นยังเป็นการมุ่งทำลายความมั่นคงทางจิตใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยที่ผู้กระทำกับเหยื่อไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้ากันด้วยความรุนแรง หรือการเลือกปฏิบัติเลย เพราะสิ่งเหล่านี้จะไหลเวียนไปพร้อม ๆ กับชีวิตประจำวันของผู้คนอยู่ตลอด ทั้งยังส่งผลกระทบต่อบุคคล และเป็นการบั่นทอนความเป็นปึกแผ่นของสังคมในเวลาเดียวกัน

กระนั้นก็ตาม คำนิยามข้างต้นเหมือนจะครอบคลุมถึงพฤติกรรมที่ประเทศไทยประสบ แต่ อธิป จิตตฤกษ์ (2555) กลับตั้งข้อสังเกตถึงประเด็นที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านไม่ได้มีพูดถึง นั่นก็คือ การจะเป็นประทุษวาจาได้ คำพูดหรือการสื่อสารนั้นจะต้องพิสูจน์ได้ว่าก่อให้เกิดความเกลียดชังจริง และควรมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความรุนแรงทางกายภาพ ดังนั้น ประทุษวาจาสำหรับอธิป จิตตฤกษ์ ถือเป็นความเกลียดชังที่ถูกฝังรากลึกลงในใจจนเกิดเป็นความรุนแรงทางกายภาพ และควรต้องผ่านการสั่งสมมาเป็นเวลานาน ไม่ใช่พูดเพียงชั่วครู่ก็สามารถทำให้คนลุกขึ้นมาทำหั่นกันได้

เพราะฉะนั้น คำนิยามของประทุษวาจาอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า เป็นการแสดงออกทางความคิดผ่านการพูด การสื่อสาร หรือลักษณะอื่นใดที่สามารถสื่อความ ดีความได้ โดยใช้พื้นฐานทางอัตลักษณ์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอันสามารถแบ่งแยกได้มาเป็นเกณฑ์ของความอคติเกลียดชังในใจด้วยหวังจะลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในสังคม ทำให้บุคคลนั้นเกิดความหวาดกลัวและระแวงระวังที่จะมีชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคม และอาจนำไปสู่ความรุนแรงทางกายภาพ หรืออาชญากรรมในรูปแบบอื่นที่ยึดโยงกับความอคติเกลียดชังในกลุ่มบุคคล ทั้งนี้ องค์ประกอบของประทุษวาจาจะประกอบด้วย 1) เจตนาของการพูด (Speech Intention) หรือสิ่งที่ผู้พูดคาดหวังผ่านบทวาจากรรม 2) วิธีแห่งวาจากรรม (the Way of Discourse) คือวิธีที่ประทุษวาจาถูกสื่อสารหรือถูกแพร่กระจายออกไป 3) เป้าหมายของการพูด (the Object of Speaking) คือ การสื่อสารออกไปในแต่ละครั้ง ผู้พูดมุ่งเป้าไปที่ใคร และประการสุดท้าย ข้อเท็จจริงของอันตราย (the Fact of Harm) คือ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อเสถียรภาพระหว่างประเทศและสังคมเมื่อมีการสื่อสารหรือแพร่กระจายประทุษวาจาออกไป (Zehua Liu, 2020) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตอบคำถามวิจัยในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ว่า รูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายที่

ปรากฏได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กเป็นอย่างไร จำต้องคำนึงถึงองค์ประกอบทั้งสี่แห่งประทุษวาจาที่มีได้แสดงให้เห็นเพียงเจตนา แต่ยังไม่สะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบของการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมายที่ตกเป็นเหยื่อของการผลิตซ้ำทางความคิด และอันตรายที่อาจเกิดขึ้นตามมา

### 2.1.2 รูปแบบและลักษณะของประทุษวาจา

รูปแบบและลักษณะของประทุษวาจา คือ สิ่งที่จะช่วยให้เราจำแนกได้ว่า การแสดงออกและการแสดงความคิดเห็นเหล่านั้นจัดเป็นพฤติกรรมหนึ่งหรือเข้าข่ายความเป็นประทุษวาจาหรือไม่ เป็นสิ่งที่สังคมควรให้ความตระหนักและระงับยับยั้งไว้หรือไม่ เนื่องจากเป้าประสงค์ของการใช้ประทุษวาจาไม่ได้สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน แต่อาจสะท้อนให้เห็นถึงเจตนาที่มุ่งหวังให้เกิดความเข้าใจผิด เกิดอคติต่ออีกฝ่าย มุ่งหวังจะยั่วยุให้เกิดความเกลียดชัง เกิดการสับสนประมาท หรือที่ร้ายแรงกว่านั้นอย่างการกำจัด ทำร้าย หรือทำลายกลุ่มเป้าหมายนั้นให้หมดสิ้นไปจากสังคม ซึ่งในแต่ละประเทศจะมีการจำแนกที่แตกต่างกันไปตามแต่เหตุการณ์ที่ประสบ บางประเทศบางการแสดงออกอาจไม่จัดว่าเป็นประทุษวาจา แต่บางประเทศอาจนับว่าเข้าข่าย หรืออาจถึงขั้นเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย ทั้งนี้ประเทศไทย หนึ่งในประเทศทางแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสังคมแบบพหุวัฒนธรรมย่อมจะเรียกได้ว่ามีโอกาสมากที่จะได้พบเจอกับพฤติกรรมแฉกเช่นประทุษวาจา ทว่า อัตลักษณ์บุคคลที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งมีอยู่สี่ประเด็นหลักที่พบได้บ่อย อันประกอบด้วย 1) เชื้อชาติและศาสนา (Ethnic and Religious Groups) 2) ชาวต่างชาติ (Foreign Nationals) แรงงานต่างด้าว (Migrant Workers) และผู้ลี้ภัย (Refugees) 3) อุดมการณ์และคุณค่าทางการเมือง (Political Ideology and Values) และ 4) ชนกลุ่มน้อยทางเพศ (Sexual Minorities) (ARTICLE19, 2015)

#### รูปแบบของประทุษวาจา

ปกติแล้วการใช้ประทุษวาจาจะเป็นไปเพื่อดูหมิ่น (Insulting Speech) ด้วยการใช้อวาจาหรือการแสดงออกที่ก้าวร้าวรุกราน (Offensive Speech) เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความหยามเหยียดด้วยการใช้คำพูดที่เป็นปฏิกิริยา ใช้อวาจาที่มุ่งประสังค์ร้าย ใช้อวาจาที่เป็นการใส่ร้ายหรือทำให้ผู้อื่นเกิดความเสื่อมเสีย ใช้อวาจาที่เป็นการกดผู้อื่นให้ต่ำลง ใช้อวาจาที่เป็นการต่อต้านสังคม (Alexander Brown, 2017) ซึ่งในท้ายที่สุดจะก่อให้เกิดหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดภัยอันตราย (Harm) อย่างไรก็ดี

ตามการจัดแบ่งที่ Indah Rahayu (2020) ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “Hate Speech Analysis of Netizen’s Comments on Donald Trump’s Instagram Account” ประทศุษาจากที่พบจะประกอบไปด้วย 7 รูปแบบ ดังนี้

1) การสบประมาท (Insulting) เป็นการโจมตีเกียรติและศักดิ์ศรีของบุคคล (the Honor and Prestige of a Person) เป็นการหมิ่นเกียรติโดยตรงต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลด้วยถ้อยคำรุนแรงที่ส่งผลให้บุคคลนั้นเสื่อมเสียชื่อเสียง โดยมีเจตคติพื้นฐานมาจากประเด็นด้านศาสนา เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ เพศ ความทุพพลภาพ และเพศวิถี

2) การหมิ่นประมาท (Defamation) เป็นการกระทำที่หมิ่นเกียรติและศักดิ์ศรีของบุคคล โดยเริ่มจากการพูดหรือเขียนบางสิ่งบางอย่าง

3) การใส่ร้ายป้ายสี (Denigration) เป็นการวิพากษ์บางคนหรือบางสิ่งอย่างไม่เป็นธรรม

4) การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ (Unpleasant Action) การแสดงออกอย่างหนึ่งที่มีการข่มขู่ (Threats) บังคับ (Coercion) ใช้ความรุนแรง (Violence) หรือให้คำปฏิญาณสาบาน (Oath) ซึ่งส่งผลต่อความสะอวดสบายและความปลอดภัยของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยอ้อม

5) การยั่วยุ (Provoking) การแสดงออกอย่างหนึ่งที่มีเจตนาจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกโกรธเคือง หรือเป็นการยั่วยุโดยมีเจตนาให้เกิดการเลือกปฏิบัติ เกิดการใช้ความรุนแรง และก่อให้เกิดความเกลียดชังในใจ ซึ่งการกระทำนี้จะส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิดในที่สาธารณะ (a Public Misunderstanding) หรืออาจส่งผลต่อความเป็นมิตรหรือศัตรู ก่อเกิดสงคราม

6) การปลุกกระดม (Inciting) การแสดงออกที่เป็นการส่งเสริม หรือชักชวนให้บุคคลกระทำบางสิ่ง

7) การแพร่กระจายคำลวง (Spread hoaxes/ Spread Fake News) การแสดงออกถึงความเกลียดชังด้วยการแพร่ข่าวที่ไม่เป็นความจริง หรือข่าวลวงที่รู้กันทั่ว โดยมีเป้าหมายที่หวังจะให้ผู้อื่นหลงเชื่อและเกิดผลกระทบบางอย่าง ซึ่งเมื่อบุคคลได้ยิน ได้ฟัง หรือได้รับรู้บ่อยครั้งเข้า ก็จะเริ่มแยกไม่ออกว่าข่าวนั้นเป็นเท็จหรือจริง

ทั้งนี้ เราอาจจำแนกรูปแบบประทศุษาจากเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น สี่ประการ (พิรงรอง รามสูต, 2558) ได้แก่ ระดับที่ 1 การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย (Unintentional Discrimination) หมายถึง การแสดงความเกลียดชังที่ไม่ได้มีเจตนา

หรือวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และเพียงแสดงออกหรือแสดง ความเห็นโดยมีทัศนคติในเชิงแบ่งแยกชนกลุ่มน้อยตามความคิดของคนกลุ่มใหญ่ในสังคม ระดับที่ 2 การตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย (Conscious Discrimination) หมายถึง การมีเจตนาชัดเจนที่จะปลุกเร้าหรือโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นมีความเกลียดชังบุคคลหรือเป้าหมาย ที่มีอัตลักษณ์ร่วมอย่างใดอย่างหนึ่ง การแสดงออกหรือการแสดงความคิดเห็นนั้นจึงเต็มไปด้วยเจตนาที่จะ ชักชวนให้แบ่งแยก กีดกัน รวมถึงการนำเสนอเรื่องราวความเป็นเขา-เราบนฐานของอคติ ระดับที่ 3 การยั่วยุให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย (Inciting Discriminatory Hatred) หมายถึง การแสดงออกที่มีเจตนาชัดเจนว่าต้องการดูหมิ่นดูแคลน หรือกล่าวหาว่าร้ายต่อผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง จนเป็นการลดคุณค่าของบุคคลนั้นในสายตาผู้อื่น และระดับที่ 4 การยั่วยุให้มีการใช้ความรุนแรงต่อ กลุ่มเป้าหมาย (Inciting Discriminatory Violence) หมายถึง การปลุกเร้าการอยู่ร่วมกันด้วยการยั่วยุ ปลุกปั่น และชักนำให้เกิดการทำร้ายทำลายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อเป็นการปกป้องกลุ่มของตน

### ลักษณะของประทุษวาจา

แท้จริงแล้วลักษณะของประทุษวาจาในที่นี้ ผู้วิจัยเพียงยกเรื่องวาทกรรมทางภาษาศาสตร์มา ประยุกต์ใช้ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ให้เห็นถึงจุดประสงค์หรือเจตนาที่ผู้โพสต์โพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือสัณฐานรูปอาร์มลงในกล่องคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวอาชญากรรม เนื่องจากผู้วิจัยนำแนวคิด เรื่องสัญวิทยาของโรลันด์ บาร์ตส์ (Roland Barthes) ที่สามารถแบ่งสัญญะออกเป็น 2 ประเภท คือ ความหมายโดยอรรถ (Denotative Meaning) และความหมายโดยนัย (Connotative Meaning) โดยบาร์ตเป็นคนแรกที่ริเริ่มและมีการนำความหมายโดยนัยนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อวิเคราะห์ภาพ และ เกิดการตีความหมายโดยนัยโดยโยงกับวัฒนธรรมที่ถูกถ่ายทอดออกมาในลักษณะของมายาคติ (Myths) (มณีวรรณ ชาตวนิช และสมภพ ชาตวนิช, 2561) ซึ่งมายาคติ หมายถึง การสื่อความหมายด้วยคติ ความเชื่อทางวัฒนธรรมที่ถูกกลบเกลื่อนจนดูเป็นธรรมชาติอันเป็นผลผลิตของประวัติศาสตร์ ด้วยเรื่องนี้ หากหยิบยกวาทกรรมปฏิบัติมาประกอบการวิเคราะห์ย่อมจะมีส่วนช่วยในการจำแนก ลักษณะของถ้อยคำที่ปรากฏในกล่องคอมเมนต์ เพื่อจัดแจงว่าถ้อยคำนั้นเป็นประทุษวาจาหรือเข้าข่าย ความเป็นประทุษวาจาหรือไม่ เพราะการจะเข้าใจความหมายที่ซุกซ่อนอยู่ในตัวอักษร และภาพ หรือ สิ่งอื่นใดอันสื่อความได้จำต้องอาศัยการตีความตามบริบทในสังคมมากกว่าการมองเห็นด้วยตา และ ได้ยินกับหู ซึ่งวาทกรรมปฏิบัติ (Illocutionary Act) แบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม (John R. Searle, 1976) ได้แก่

1) กลุ่มบอกกล่าว (Assertive) ผู้พูดมีความเชื่อมั่นในความจริงหรือเท็จของข้อมูลที่ตนมีอยู่ และมุ่งมั่นที่จะบอกเล่าข้อมูลนั้นให้อีกฝ่ายทราบด้วยคิดว่าน่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การกล่าว (Stating) การแจ้ง (Informing) การยืนยัน (Affirming) การพูดโอ้อวด (Boasting) การกล่าวตำหนิ (Complaining) การปฏิเสธ (Denying) ฯลฯ ซึ่งจุดประสงค์ของกลุ่มนี้มีทัศนคติเป็นกลาง และให้ผลลัพธ์ในเชิงบวก เว้นแต่บางครั้งอาจเป็นการแสดงทัศนคติในเชิงลบเมื่อใช้ในกรณีวิพากษ์วิจารณ์ (Criticizing) การต่อว่า (Complaining) การว่ากล่าว (Scolding) และการซุบซิบ (Gossiping)

2) กลุ่มชี้แนะ (Directive) ผู้พูดมีจุดประสงค์จะให้ผู้ฟังทำอะไรบางอย่างตามความต้องการของตน เช่น การออกคำสั่ง (Commanding) การแนะนำ (Recommending) และการขอร้อง (Requesting)

3) กลุ่มผูกมัด (Commissive) ผู้พูดมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดภาระหน้าที่บางอย่าง หรือเป็นการมอบหมายให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งในอนาคต เช่น การรับรอง (Guaranteeing) การเสนอตัว (Offering) การปลอบโยน (Reassuring) การสัญญา (Promising) การข่มขู่ (Threatening) และการสาบาน (Vowing)

4) กลุ่มแสดงความรู้สึก (Expressive) ผู้พูดแสดงเจตคติและความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์ เป็นการบ่งบอกอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติให้ผู้ฟังได้ทราบ เช่น การขอโทษ (Apologizing) การตำหนิ (Blaming) การแสดงความยินดี (Congratulation) การขอบคุณ (Thanking) และการต้อนรับ (Welcoming)

5) กลุ่มแถลงการณ์ (Declarative) ผู้พูดมีจุดประสงค์เพื่อบอกกล่าวในวาระสำคัญ ๆ ที่มีความเป็นทางการสูง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ เช่น การแต่งตั้ง (Appointing) การเสนอชื่อ (Nominating) การกล่าวเปิดงาน (Opening a Ceremony) การประกาศสงคราม (Declaring war) การตัดสินจำคุก (Sentencing to Imprisonment) การลาออก (Resign) และการไล่ออกจากงาน (Firing from Employment)

### 2.1.3 พัฒนาการของประทุษวาจา

เมื่อพูดถึงประทุษวาจา สิ่งแรกที่นึกถึงย่อมไม่พ้นเรื่องของสิทธิและเสรีภาพในการแสดงออกที่มีทั้งเชิงลบและเชิงบวก ให้ผลลัพธ์ต่อผู้คนที่ทั้งในทางลบและทางบวก ทว่า กว่าเราจะมีสิทธิมีเสียงในการแสดงออกดังเช่นทุกวันนี้ การถูกจำกัดสิทธินี้ว่ามีมาอย่างยาวนานตั้งแต่สมัยกรีกโรมัน หรืออาจนานกว่านั้น ซึ่งการจำกัดสิทธินี้มีไว้เพื่อการคงอยู่ของอำนาจและความศรัทธาที่บุคคล กลุ่มบุคคล

หรือศาสนา-ลัทธิปรารถนาจะให้คงอยู่ตลอดไป ดังกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อ 469-400 ปีก่อนคริสตกาลในกรุงเอเธนส์ โสเครตีสถูกพลเมืองและผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อเขาเข้าฟ้องร้องด้วยเหตุที่ว่า การถามตอบปัญหาทางปรัชญาของเขาเป็นการชักนำเยาวชนในเอเธนส์ไปในทางที่ผิด ทั้งยังเป็นการแสดงออกถึงความไม่เคารพในพระเจ้า จึงถูกตัดสินประหารด้วยเสียงข้างมาก เพียงแต่หากเขายินยอมที่จะใช้ชีวิตอยู่เงียบ ๆ ย่อมจะรอดพ้นจากโทษนี้ (เอ็ดเวิร์ด เครก, 2563) และก็นั่นเองว่า ในฐานะนักปรัชญาที่มีความยึดมั่นถือมั่นอันแรงกล้า ทำให้เขายินยอมที่จะตายโดยมองว่า ความตายเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากกว่าที่จะต้องใช้ชีวิตที่เหลือโดยสนใจเพียงเรื่องของตนและหลีกเลี่ยงที่จะพูดอะไรที่ยังเป็นที่ถกเถียงอยู่ (ไนเจล วอเบอร์ตัน, 2560) ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของผู้มีอำนาจในยุคสมัยนั้นเท่ากับเป็นการปิดปากบุคคลหรือกลุ่มคนไม่ให้เกิดเห็นหรือตั้งคำถามต่อทุกความสงสัยที่ยังเป็นปริศนาได้อย่างอิสระ (ภรณ์ ภูริสิทธิ์, 2564) ในทางตรงกันข้าม การกระทำนี้เป็นเสมือนการสร้างเรื่องเล่าโดยผู้มีอำนาจ/ ผู้มีสิทธิ์มีเสียงในสังคมด้วยการตีกรอบอัตลักษณ์ผ่านวาทกรรมต่าง ๆ ที่เราสามารถพบเห็นได้ทั้งจากในโรงเรียน หนังสือพิมพ์ ที่ทำงาน อินเทอร์เน็ต บนถนน และสถาบันอื่น ๆ ที่มีความสามารถในการควบคุมทางกฎหมาย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยของสาธารณะเป็นการคุ้มครองสวัสดิการของสาธารณะและศีลธรรมอันดี (Marcel Maussen & Ralph Grillo, 2014) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ับเป็นการครอบงำทางความคิดที่อาจส่งผลให้เกิดการแบ่งแยกคนกลุ่มน้อยอันมีอัตลักษณ์แตกต่างจากบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่นในสังคม

หากจะให้พูดถึงจุดเริ่มต้นของ Hate Speech ที่แท้จริง คงเป็นไปได้ยาก เนื่องจากการสื่อสารไม่ว่าจะด้วยสัญลักษณ์ ภาพวาด ตัวอักษร หรือภาษาพูดต่างมีอยู่บนโลกของเรามาเนิ่นนาน หากแต่ช่วงปฏิวัติวิทยาศาสตร์ที่นับเป็นจุดเปลี่ยนของโลกทัศน์ใหม่ ทำให้มนุษย์มองธรรมชาติและอธิบายธรรมชาติด้วยหลักของเหตุและผล กระทั่งสิทธิอำนาจทางศาสนา (Religious Authority) เองก็ยิ่งถูกแทนที่ด้วยสิทธิอำนาจแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Authority) ทำให้สังคมหลุดพ้นจากการกดขี่ทางความคิด (ศุภวิทย์ ถาวรบุตร, 2563) ซึ่งต่อมาช่วงต้นปี 1980 นักวิชาการหลายต่อหลายท่านในต่างประเทศให้ความสนใจ และทำการศึกษาเกี่ยวกับ Hate Speech ด้วยพบว่ามีการสร้างวาทกรรมและการสื่อสารมากมายโดยเฉพาะในประเด็นของการเหยียดเชื้อชาติ (Racism) ทั้งยังมีการผลิตซ้ำผ่านสื่อ (Media) การศึกษา (Educational) ความรู้วิชาการ (Academic) สังคม (Social) และกลุ่มชนชั้นนำในสังคม (Corporate and Political Elites) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อและชนชั้นนำที่มักมีการผลิตวาทกรรมในที่สาธารณะด้วยใจลำเอียง ขณะที่สื่อเองยังมีอิทธิพลบาปหนึ่งในฐานะเป็นตัวกลางของกระบวนการอีกด้วย แต่กลับสร้างภาพให้คนบางกลุ่มในสังคมถูกมองในทางลบแบบ



เหมารวมโดยยึดโยงไปกับเรื่องอาชญากรรม ยาเสพติด วัฒนธรรมที่แตกต่าง และปัญหาการอพยพย้ายถิ่น (Teun A. van Dijk, 1992)

นับแต่ที่ได้มีการศึกษาความอคติเกลียดชังที่เกิดขึ้นต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอันมีฐานคติมาจากอัตลักษณ์ของกลุ่มยังคงถูกสร้างใหม่ และผลิตซ้ำ ปัญหาเรื่องเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อุดมการณ์ทางการเมืองยังคงเป็นประเด็นพื้นฐานที่มีให้พบเห็นอยู่บ่อยครั้ง แม้มันจะมีความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ และใช้เหตุผลในการไตร่ตรองมากขึ้น แต่เพราะการผลิตซ้ำนี้ถูกสั่งสมมาเป็นระยะเวลายาวนาน จึงยากที่จะเปลี่ยนแปลงในวันสองวัน ซึ่งปัญหาใหญ่ในปัจจุบัน การผลิตซ้ำว่าทรมานเหล่านั้นไม่ได้ปรากฏอยู่เพียงบนหน้ากระดาษ หรือผ่านสื่อกระจายเสียงสาธารณะ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ หรือการสื่อสารแบบเป็นคู่ผ่านทางโทรศัพท์หรือการสนทนาแบบเผชิญหน้าเป็นกลุ่ม ทว่า Hate Speech นั้นได้ขยายไปยังอยู่บนโลกออนไลน์ด้วย (แดเนียล มิลเลอร์ และคณะ, 2562) ซึ่งโลกออนไลน์ที่ว่านี้หมายถึงการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต<sup>4</sup>

อินเทอร์เน็ตถูกคิดค้นและเริ่มพัฒนาขึ้นในช่วงปลายปี 1960 โดยในช่วงแรกถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนงานวิจัยทางทหารในสังกัดกระทรวงกลาโหม ประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อนจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาของเหล่านักวิทยาศาสตร์และในทางธุรกิจในทศวรรษถัดมา กระทั่งเป็นที่แพร่หลายทั่วไปในปี 1980 ซึ่งในไทยเองก็ได้เริ่มรู้จักและได้สัมผัสกับอินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ. 1987) โดยในช่วงแรกเริ่มยังเป็นการใช้งานแค่ในวงการการศึกษาและวิจัยผ่านคอมพิวเตอร์ของสถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (เอไอที) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2558) ซึ่งการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทางสังคม หรือมารยาททางอินเทอร์เน็ต (Netiquette) ในตอนนั้นยังมีมาก แต่เพราะการเติบโตที่ไปไว ทำให้หลักเกณฑ์เหล่านั้นนับวันมีแต่จะด้อยประสิทธิภาพลง เช่น หากเป็นในช่วงแรก การจะลงบทความครั้งหนึ่งยังต้องผ่านบรรณาธิการในการคัดกรองอยู่ (โจวาน เคอร์บาลิจา, 2558) แต่ในปัจจุบันรูปแบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) กลายเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) หมายถึง ผู้รับสารกับผู้ส่งสารสามารถโต้ตอบกันไปมาในลักษณะโครงข่าย (Network Communication) ก่อนจะมาเป็นการสื่อสารแบบหลายทาง (Multidimension

<sup>4</sup> การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีหลายประเภท เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มอภิปราย กลุ่มข่าวยูสเน็ต การสนทนาที่มีการแบ่งหน้าจอ การสนทนา การสนทนาส่วนตัว มัดหรือเกมแฟนตาซีและการผจญภัย เว็บ ระบบเสียงและภาพ และสถานะแวดล้อมเสมือนจริง เครือข่ายสังคมออนไลน์

Communication) ผู้ส่งสารไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่ทำงานในองค์กรด้านสื่อสารมวลชน แต่เป็นใครก็ได้ เช่นเดียวกันบทบาทของผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gate Keepers)<sup>5</sup> ซึ่งแต่เดิมเป็นหน้าที่ของนักสื่อสารมวลชน หากแต่ปัจจุบันได้กลายเป็นบทบาทของเว็บมาสเตอร์ (Webmaster) หรือที่เรียกว่าผู้ดูแลเว็บไซต์ (Website Administrator) แทน (กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย, 2560)

สำหรับการสื่อสารแบบทางเดียว สองทางหรือหลายทางที่ได้กล่าวถึงไป จัดเป็นวิวัฒนาการในแต่ละยุคสมัยของอินเทอร์เน็ต โดยในยุคแรก หรือ Web 1.0 ผู้ใช้งานทำได้เพียงอ่านหรือดาวน์โหลดข้อมูลที่ปรากฏอยู่บนหน้าเว็บไซต์ และยังไม่สามารถสื่อสารกับผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์ได้ด้วยเหตุนี้ จึงเรียกการสื่อสารประเภทนี้ว่า ‘การสื่อสารแบบทางเดียว’ ขณะที่ยุคต่อมา Web 2.0 ผู้ใช้งานสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับอีกฝ่ายได้ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความเป็นพลวัต สามารถอัปเดตได้ตลอดเวลาจนเกิดเป็นสังคมออนไลน์ (Social Network) ดังจะพบเห็นได้ในแพลตฟอร์มอย่างอินสตาแกรม เฟซบุ๊ก หรือ ทวิตเตอร์ และในปัจจุบัน สังคมโลกกำลังอยู่ในยุค Web 3.0 ที่มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) เข้ามาจัดการข้อมูลต่าง ๆ โดยผู้ใช้งานไม่ได้มีหน้าที่แค่อ่าน หรือเขียนอย่างในสองยุคแรก แต่ยังสามารถ ‘เป็นเจ้าของ’ ได้อีกด้วย (Bitkub.com, 2565) ทว่า ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยจะศึกษาเพียงการสื่อสารในยุค Web 2.0 บนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กเท่านั้น เนื่องจากให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มย่อยในที่สาธารณะ โดยมีแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือสื่อสารหนึ่งอันจะส่งผลให้เกิดอิทธิพลต่อความนึกคิด ความรู้สึกและทัศนคติ เพราะงานข่าวออนไลน์ในปัจจุบันมีความทันต่อเหตุการณ์ (Timeless) รวดเร็วทันใจ (Breathless Speed)โต้ตอบได้ (Interactivity) ใช้งานง่าย (Easy Usage) ไม่จำกัดพื้นที่ (Unlimited Space) ทั้งยังเป็นสถานที่สำหรับการสร้างสำนึกการมีส่วนร่วม (Sense of Participation) (มาลี บุญศิริพันธ์, 2556) ได้ด้วย อีกทั้ง จากสถิติในปี 2022 (พ.ศ. 2564) พบว่า ประเทศไทยเรานิยมใช้งานแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กมากเป็นอันดับ 8 จากการจัดอันดับผู้ใช้งานที่นิยมใช้เฟซบุ๊ก 20 ประเทศทั่วโลก (Brian Dean, 2022)

สำหรับ Hate Speech ที่ปรากฏในยุคอินเทอร์เน็ต เราอาจจะเจอคำว่า Online Hate, Cyber Hate หรือ Digital Hate Speech ที่เป็นการบ่งชี้ว่าปัจจุบันนี้พื้นที่บนสื่อสังคมออนไลน์ได้กลายเป็นอีกพื้นที่หนึ่งสำหรับการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบ เป็นยุคสมัยที่ผู้คนตระหนักถึงเสรีภาพในการแสดงออกถึงขีดสุด ทั้งยังมีการเปิดกว้างทางความคิด มีอุดมการณ์เป็นของตนเอง จากงานวิจัยของ

<sup>5</sup> บางครั้งเรียกว่า นายทวารข่าวสาร ทำหน้าที่คัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ

Alice Tontodimamma, Eugenia Nissi, Annalina Sarra และ Lara Fontanella (2020) ที่ศึกษาเกี่ยวกับวิวัฒนาการของหัวข้อวิจัยเรื่อง Hate Speech ตลอด 30 ปีที่ผ่านมา พบว่า ประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมาเพื่อแบ่งแยกเกลียดชังมีอยู่หลากหลาย และกระจุกกระจายไปในหลาย ๆ ประเทศ ซึ่งประเด็นที่คนส่วนใหญ่ให้ความสนใจและมีการศึกษากันมากในช่วงปี 2016-2019 (พ.ศ. 2559-2562) จะเกี่ยวข้องกับพื้นที่บนโลกออนไลน์ที่มีการแพร่กระจายความเกลียดชัง โดยพบคำค้นดังต่อไปนี้ Twitter, Sentiment, Tweets, Social, Media, Facebook, Network, Users, Online และ Speech เป็นต้น ดังจะเห็นได้ว่า ในช่วงหลังมานี้ นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านต่างให้ความสนใจที่จะศึกษา Hate Speech ในเชิงพื้นที่มากกว่าความเป็นอัตลักษณ์ร่วมอย่างในช่วงแรก ๆ ซึ่งนั่นอาจเพราะเราสามารถพบเห็นพฤติกรรมดังกล่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่อยู่ใกล้ชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์มากกว่า มีความเป็นสมัยนิยมมากกว่า ขณะที่ประเด็นเรื่องการแบ่งแยกสีผิว เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา เพศ ฯลฯ เริ่มมีความคงตัวมากขึ้น แต่ก็เชื่อว่าจะหมดไปจากสังคม

### ตัวอย่างกรณีที่เคยเกิดขึ้นจากการใช้ประทุษวาจาบนโลกออนไลน์

ไม่กี่ปีที่ผ่านมา ภาพข่าวจากสื่อต่าง ๆ ในต่างประเทศ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาที่มีคนจากหลายชาติ หลากวัฒนธรรม ทั้งยังมีแนวคิดเรื่องสิทธิและเสรีภาพอย่างสุดโต่งได้มีการเผยแพร่ข่าวอาชญากรรมและความรุนแรงที่เป็นผลมาจากความอคติเกลียดชังที่ไม่เพียงรับมาจากบนโลกออนไลน์เท่านั้น แต่หลังจากเกิดเหตุความไม่สงบแล้วยังส่งผลให้เกิดการผลิตซ้ำทางความคิดผ่านสื่อออนไลน์อีกด้วย หากพิจารณาจากข่าวในต่างประเทศ เราอาจได้เห็นมูลเหตุจูงใจที่ฝังรากลึกอยู่ในใจเหล่าอาชญากร ดังกรณีต่อไปนี้

ในปี 2012 (พ.ศ. 2555) นาย Wade Michael Page ผู้อยู่ในลัทธิคลั่งคนขาว (White Supremacist) ได้ก่อเหตุสังหารเหยื่อหกรายในเช้าวันอาทิตย์ปลายเดือนสิงหาคมที่วัดซิกข์ในรัฐวิสคอนซินด้วยปืนพกขนาด 9 มม. ก่อนจะยิงตัวตายตาม ซึ่งก่อนหน้านี้เขาเคยโพสต์ข้อความกว่า 250 ข้อความที่เกี่ยวกับความเกลียดชังบนแพลตฟอร์มออนไลน์ในระหว่างเดือนมีนาคม 2010 จนถึงกลางปี 2012 อีกทั้ง ตัวเขายังมีอาชีพเป็นนักดนตรีที่มักร้องเพลงที่มีเนื้อหาสนับสนุนการฆ่าชาวยิว (Jews) กลุ่มคนผิวสี (Black People) กลุ่มรักร่วมเพศ (Gay People) และชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ (Other Minorities) ซึ่งเพื่อนคนหนึ่งของเขาได้เล่าว่า เขาเคยพูดเกี่ยวกับสงครามล้างเผ่าพันธุ์ศักดิ์สิทธิ์ (the Racial Holy War) ด้วยคล้ายว่าต้องการจะให้เกิดขึ้นจริง ทั้งยังมีความสอดคล้องกับข้อความสุดท้ายที่เขาได้เขียนไว้ว่า *“If you are wanting to meet people, get involved and become active, stop hiding behind the computer or making excuses.”* (Profile: Wisconsin Sikh temple

shooter Wade Michael Page, 2012) ด้วยเรื่องนี้ แสดงให้เห็นถึงเจตนาของเขาที่ไม่เพียงมุ่งทำลายล้าง แต่ยังหวังส่งต่อแนวความคิดตนหรือสนับสนุนให้คนเกลียดชังบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอันมีอัตลักษณ์ร่วม

ในปี 2019 (พ.ศ. 2562) นาย Brenton Tarrant ชายชาวออสเตรเลียอายุ 28 ปี มีอาชีพผู้กราดยิงคนในมัสยิดไครสต์เชิร์ช (Christchurch) ในนิวซีแลนด์จนมีผู้เสียชีวิตรวมทั้งสิ้น 49 ราย เขาได้สังหารชายหญิงและเด็กที่มาร่วมทำพิธีกรรมทางศาสนาในมัสยิดอันนุรที่ตั้งอยู่ใจกลางของไครสต์เชิร์ชในระยะประชิดพร้อมถ่ายทอดสดผ่านกล้องติดศีรษะ (a Head-mounted Camera) เพื่อแสดงให้ทุกคนได้เห็นถึงมุมมองที่แบ่งแยกเชื้อชาติและต่อต้านผู้อพยพย้ายถิ่น ทว่า การกระทำอันโหดร้ายนี้ไม่ได้หยุดเพียงเท่านั้น เขาได้ไปกราดยิงผู้ศรัทธารายอื่นต่อที่มีสยิดลินวูดเป็นแห่งที่สอง ซึ่งสถานที่นี้อยู่ห่างจากลานประหารแรกประมาณห้ากิโลเมตร ทั้งนี้ การถ่ายทอดสดที่เขาได้นำเสนอและถูกผู้คนแชร์ต่อ ถูกเจ้าของแพลตฟอร์มดำเนินการลบไปในภายหลังเพียงไม่กี่นาทีหลังเกิดเหตุ ซึ่งยังรวมถึงบัญชีผู้ใช้เฟซบุ๊กและอินสตาแกรมส่วนตัวของเขาที่ก็ถูกลบออกไปเช่นกันด้วย ต่อมา นายกรัฐมนตรีสกอตต์ มอร์ริสันแห่งออสเตรเลียได้ออกมากล่าวว่า ชายผู้นี้เป็นผู้ก่อการร้ายฝ่ายขวาหัวรุนแรง (an “extremist, right-wing” terrorist) ซึ่งจะพบว่าบัญชีเฟซบุ๊กของชายคนนี้มีไว้เพื่อโพสต์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเหยียดผิวเหยียดเชื้อชาติที่เขาได้ริเริ่มแผนการดังกล่าวหลังจากไปเยือนยุโรปในปี 2017 และกรุ่นโกรธในกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นที่นั่น ส่วนแผนการฆ่าล้างของเขาในครั้งนี้มีชื่อว่า ‘การแทนที่ครั้งใหญ่’ (the Great Replacement) ซึ่งเป็นคำที่มีรากฐานมาจากฝรั่งเศสก่อนจะกลายมาเป็นคำที่ใช้ในการต่อต้านกลุ่มผู้อพยพย้ายถิ่นหัวรุนแรงของชนชาวยุโรป (Christchurch shootings: 49 dead in New Zealand Mosque attacks, 2019) อย่างไรก็ตาม คตินี้ นับเป็นอีกคติโศกสลดหนึ่งที่เคยเกิดขึ้น และนำมาสู่อีกคดีหนึ่งในสี่ปีต่อมาที่เป็นเหตุกราดยิงเช่นเดียวกัน เพียงแต่เกิดขึ้นที่เมืองบัฟฟาโล รัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา

นาย Payton Gendron ผู้ที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจากคดียุทธก่อนหน้า ก่อเกิดความเชื่ออย่างสุดโต่งว่าคนผิวขาวเป็นใหญ่เหนือชาติพันธุ์อื่น ก่อนที่เขาจะลงมือก่อเหตุยิงคนผิวสีในซูเปอร์มาร์เก็ตแห่งหนึ่ง นาย Gendron ได้พิมพ์ข้อความจากไดอารี่ของเขาลงในบล็อกส่วนตัวที่มีความยาวเกือบ 700 หน้า ซึ่งเนื้อหาต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เราสังเกตเห็นถึงความคิดความอ่าน สภาพจิตใจ และกระบวนวิธีตั้งแต่การเตรียมการก่อนก่อเหตุของเขา โดยในช่วงเจ็ดเดือนก่อนหน้า ข้อความจากไดอารี่เผยให้เห็นถึงความสับสนในจิตใจของวัยรุ่นหนุ่มคนนี้ ซึ่งเขาเองก็สารภาพอยู่บ่อยครั้งถึงเรื่องที่ตนติดเล่นเกมออนไลน์อย่างหนัก และชอบท่องเว็บใต้ดินที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มที่มีแนวคิดสุดโต่งเป็นประจำ ทั้งยังเคย

ศึกษาและวางแผนเพื่อเตรียมการในการก่อเหตุกราดยิงมาเป็นอย่างดี ยิ่งกว่านั้น เขายังเคยทำ กระทั่งไปสำรวจสถานที่เกิดเหตุอยู่หลายครั้งพร้อมกับมีการซักซ้อมด้วย เนื่องจากมีบางครั้งที่เขาเกิดความลังเลและไม่กล้าที่จะลงมือด้วยกลัวจะทำพลาด ถึงกระนั้นขณะที่ก่อเหตุ เขาก็ได้มีการ ถ่ายทอดสดลงบนเว็บไซต์ Twitch อีกด้วย (ชายัน ซาดาริซาเดห์, 2565)

การแสดงออกถึงความเกลียดชังบนโลกออนไลน์ในต่างประเทศค่อนข้างมีความชัดเจน ไม่เพียงปรากฏคอมเมนต์ที่เป็นการมุ่งโจมตี หรือสนับสนุนแนวคิดที่เกี่ยวกับความเกลียดชังต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในฐานะอัตลักษณ์ร่วมเท่านั้น แต่ยังมีการสร้างเพจที่มุ่งขับเคลื่อนให้เกิดความรุนแรง อย่างชัดเจนทั้งที่เปิดเป็นสาธารณะและกลุ่มส่วนตัวที่มีผู้ติดตามหรือเข้าร่วมเป็นสมาชิกหลักสิบถึง หลักพัน เช่น เพจ I Hate Islam เพจ I love U.S. of America, i hate islam และเพจ NOLGBT เป็นต้น แม้เจ้าของแพลตฟอร์มหรือผู้พบเห็นจะเข้าไปรายงาน เข้าไปร่วมแสดงความคิดเห็นที่เปิดกว้าง หรือมีการดำเนินการลบบัญชี ลบเพจเหล่านั้นทิ้งไป แต่เหล่าคนที่ไม่อาจทนรับกับความต่างได้ ก็ยังมีความพยายามที่จะสร้างบัญชีขึ้นมาใหม่ เพื่อแพร่กระจายความเกลียดชังนี้ต่อไป ขณะเดียวกัน ความอคติเกลียดชังของคนไทยเราเองสามารถสังเกตเห็นได้ผ่านคอมเมนต์ใต้โพสต์ที่อยู่ในบัญชี ส่วนตัว เพจสำนักข่าว หรือกลุ่มเฉพาะที่เปิดเป็นสาธารณะหรือส่วนตัว ซึ่งส่วนมากมักเป็นในเชิง หยอกล้อ ลดทอนคุณค่าในตัวเองในฐานะอคติที่ยึดโยงกับบรรณนิยามของตนแบบรายบุคคล หรือที่คนไทย เรียกทับศัพท์จนติดปากว่า บูลลี่ (Bullying) และอีกพฤติกรรมหนึ่งที่เป็นการกระหน่ำโจมตีบุคคล หนึ่งโดยคนหลาย ๆ คน หรือที่เรียกว่า ทั้วรลง (Backlash) กระนั้นเราก็ยังสามารถพบเห็นพฤติกรรม ที่เข้าข่าย/ เป็นประทุษวาทจาได้ผ่านการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวเหล่านั้น และแม้ในไทยเองจะมีเพจที่ สร้างขึ้นมาเพื่อสนับสนุนแนวคิดตนอย่างเพจโง่ยันตายควายสลิม เพจเยาวชนปลดแอก-Free YOUTH หรือเพจบุกส่วนตัว ชาวพุทธ ปกป้องชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีความเห็นต่างในประเด็นอุดมการณ์ทาง การเมือง และศาสนา แม้จะมีการด่าทอคู่ตรงข้ามโดยใช้หลักฐานต่าง ๆ มาเป็นตัวตั้ง แต่ส่วนใหญ่ยังคง เป็นการเผยแพร่แนวความคิดตนมากกว่าสนับสนุนให้เกิดการโจมตีทางกายภาพอย่างในต่างประเทศ

อย่างไรก็ตาม ความรุนแรงหรืออาชญากรรมที่เกิดขึ้นทางกายภาพในประเทศไทยต่อบุคคล ผู้มีคุณลักษณะอันควรได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายมักปรากฏให้เห็นภายใต้โพสต์ข่าวต่าง ๆ เพียงแต่ข่าวเหล่านั้นไม่ได้มีการนำเสนอมูลเหตุจูงใจที่แสดงให้เห็นถึงความอคติเกลียดชังที่ฝังแน่น ซึ่ง สื่อสะท้อนผ่านโลกออนไลน์ ผู้อ่านจึงยากจะคาดเดาได้ว่า พฤติกรรมเหล่านั้นเป็นเพียงโทสะชั่วครู่ที่ ถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยอื่นพิเศษ หรือเป็นความแค้นเฉพาะที่มีมาแต่แรกเริ่ม ดังตัวอย่างข่าวเมื่อปี 2559 ‘กะเทยฆ่าทอม ถูกหยามเสียชาติเกิด! รัตคอแล้วนั่งทับ ดับคาน้ำตัก’ ผู้เสียชีวิตและผู้กระทำความผิด

เป็นเพื่อนกันตั้งแต่เด็ก ในวันที่เกิดเหตุผู้กระทำผิดกับผู้เสียชีวิตพากันไปเที่ยวเล่นที่น้ำตก หลังจากดื่มสุราจนมึนเมา ผู้เสียชีวิตตำท้อและขมเหง่น้ำใจผู้กระทำผิดด้วยถ้อยคำต่าง ๆ นานา ก่อนที่สุดท้ายจะกล่าวว่า “เกิดเป็นผู้ชายแต่อยากเป็นกะเทย เกิดมาเสียชาติเกิด” ซึ่งเป็นเหตุให้ผู้กระทำผิดบันดาลโทสะ ทำร้ายอีกฝ่ายจนถึงแก่ชีวิต (กะเทยฆ่าทอม ถูกพยายามเสียชาติเกิด! รัตคอคแล้วนั่งทับ ดับคนน้ำตก, 2559) จากข่าวนี้นั้นแน่นอนว่าผู้กระทำผิดเจ็บแค้นที่ถูกว่ากล่าวสารพัด โดยเฉพาะอัตลักษณ์ที่สังคมโลกประกอบสร้างวาทกรรมจนสิ่งนี้กลายเป็นปมด้อยของตน ทว่า เหตุที่ผู้เสียชีวิตกล่าวเช่นนั้นอาจเป็นเพราะฤทธิ์ของน้ำเมา ต้องการกล่าวในเชิงตลกขบขัน โดยที่อาจไม่ได้มีความอคติเกลียดชังต่อวิถีทางเพศของผู้กระทำผิดจริง ซึ่งเรื่องนี้เป็นเพียงข้อสันนิษฐานของผู้วิจัย เนื่องจากข่าวไม่ได้มีการนำเสนอต่อว่า เดิมทีผู้เสียชีวิตมีแนวคิดต่อเรื่องนี้อย่างไร เคยมีประสบการณ์ในการร่วมประณามหยามเหยียดหรือสนับสนุนให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่นในสังคมเกิดความรังเกียจและเป็นปฏิปักษ์ต่ออัตลักษณ์นั้นหรือไม่ ดังนั้น หากจะตัดสินว่าการกระทำในกรณีตัวอย่างนี้เป็นอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังจริง ก็ยังอาจเร็วเกินไป

และสำหรับตัวอย่างอาชญากรรมในประเทศไทยที่ประทุษาจาามีส่วนเป็นต้นเหตุให้เกิดที่ชัดเจนที่สุดและเป็นที่พูดถึงมากที่สุดคงไม่พ้นเหตุการณ์ 6 ตุลาคม 2519 ที่เจ้าหน้าที่รัฐและกลุ่มฝ่ายขวาหลายกลุ่มร่วมมือกันสังหารหมู่ นักศึกษาและประชาชนที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำให้มีประชาชนอย่างน้อย 41 คนที่เสียชีวิต และบาดเจ็บอีก 145 คน (สุธาชัย ยิ้มประเสริฐ, ม.ป.ป.) แม้เหตุการณ์นี้จะไม่ได้เป็นผลลัพธ์ของประทุษาจาบนโลกออนไลน์ หากแต่จะไม่กล่าวถึงก็ไม่ได้เนื่องจากเป็นเหตุโกลาหลครั้งใหญ่ในไทยที่ประทุษาจาถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบ่มเพาะความเกลียดชังจนถึงขั้นไม่อาจให้กลุ่มผู้ที่มีความเห็นต่างไปจากพวกตนมีชีวิตอยู่ร่วมสังคมเดียวกันได้ โดยสาเหตุของปัญหานี้เริ่มต้นจากการเปิดกว้างทางความคิดที่นับวันยิ่งทวีความเฟื่องฟูหลังจากผ่านพ้นเหตุการณ์ 14 ตุลาคม 2516 เหตุการณ์ที่นับเป็นจุดเริ่มต้นของการหลุดพ้นจากการผูกขาดทางความคิด อีกทั้ง เป็นช่วงที่แนวคิดทฤษฎีของลัทธิมาร์กชุกนำมาใช้ในการวิเคราะห์สังคมเก่าของไทยได้อย่างชัดเจนแม่นยำ เช่นว่า สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่มีชนชั้น การกดขี่ขูดรีดและการเอารัดเอาเปรียบกันถือเป็นการกระทำที่มีไว้เพื่อรักษาการกดขี่ขูดรีดนั้น โดยรัฐคือสิ่งที่ชนชั้นปกครองสร้างขึ้นมาเพื่อปกป้องอำนาจตนและการขูดรีดทางเศรษฐกิจ โดยมีศาสนาและวัฒนธรรมไว้เพื่อมอมเมาประชาชน (สุธาชัย ยิ้มประเสริฐ, ม.ป.ป.) ดังนั้น เหตุการณ์ 6 ตุลาฯ จึงเป็นความพยายามอย่างยิ่งยวดของกลุ่มนักศึกษาและประชาชนในการปกป้องสิทธิอันพึงมีของตนจากคณะปฏิรูปการปกครองแผ่นดินซึ่งนำโดยทหารที่ต้องการจะล้มเลิกการปกครองระบอบประชาธิปไตย ล้มรัฐบาลที่ได้มาจาก

การเลือกตั้งและพื้นที่ระบบเผด็จการขจัดขึ้นมากองประเทศแทน ทั้งนี้ ประทศวาจาที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์เหล่านี้เป็นการแพร่กระจายแนวคิดแห่งความเกลียดชังด้วยการโฆษณาทำลายภาพลักษณ์ของกลุ่มนักศึกษาและประชาชน ชี้แนะให้เกิดการเข่นฆ่า และเป็นการปลุกกระแสชาติศาสน์ กษัตริย์ผ่านตัวอักษร ถ้อยแถลง บทสัมภาษณ์ และบทเพลงด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ (สุธาชัย ยิ้มประเสริฐ, ม.ป.ป.)

จากตัวอย่างกรณีต่าง ๆ ข้างต้นจะพบว่าประทศวาจาไม่ได้นำมาซึ่งความรุนแรงหรืออาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังแต่เพียงอย่างเดียว แต่อาชญากรรมประเภทอื่นอย่างการสังหารหมู่ การฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ และการก่อการร้ายก็ยังมีปรากฏให้เห็น ดังนั้น ประทศวาจาที่เป็นส่วนหนึ่งของเสรีภาพในการแสดงออกจึงเป็นเหมือนเหรียญอีกด้านที่ส่งผลร้ายต่อความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง เป็นเครื่องมือที่คอยชักใยให้คนในสังคมหันมาสร้าง ความรุนแรงต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโลกของอินเทอร์เน็ตที่มีความเป็นพลวัตสูง หากยังปล่อยให้พฤติกรรมนี้ยังคงอยู่ นอกจากจะก่อให้เกิดผลโดยตรง (Direct Consequence) ซึ่งหมายรวมถึงการยอมรับในความเชื่อที่เป็นการเลือกปฏิบัติ เป็นการยอมรับการต่อต้านหรือการยุ้งต่อกลุ่มเป้าหมาย เป็นการเลือกปฏิบัติหรือเกิดการกระทำรุนแรงต่อสมาชิกในกลุ่มเป้าหมายแล้ว ก็อาจเป็นการทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเสื่อมเสียและถูกข่มเหงอย่างไม่รู้จบ ในสังคมเกิดการจัดอันดับว่าคนกลุ่มไหนด้อยค่ากว่า ซึ่งจะส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายต้องตกอยู่ใต้อาณัติของคนกลุ่มอื่นในสังคมต่อไป ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความชอบธรรมให้การเลือกปฏิบัติไปโดยปริยาย (Aim Sinpeng et al., 2021)

#### 2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ดังที่ได้ทราบไปแล้วในข้างต้น ประทศวาจา วาจาที่เกิดจากความเกลียดชังถือเป็นพฤติกรรม การกระทำอันเป็นผลพวงมาจากเสรีภาพในการแสดงออกที่ส่งผลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในฐานอัต-ลักษณะร่วมในทางลบ หากปล่อยให้มันมีแต่จะยิ่งสั่งสมความเกลียดชังในใจให้พอกพูน จนท้ายที่สุดนำมาซึ่งอันตรายจากความรุนแรงต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการประกอบอาชญากรรมที่อาจคร่าชีวิต ผู้บริสุทธิ์ไปมากมายตามตัวอย่างกรณีที่ได้ยกไปแล้ว อย่างไรก็ตาม จุดแรกเริ่มสุดของพฤติกรรมใด ๆ ล้วนมาจากการเรียนรู้ผ่านสังคม วัฒนธรรม เพราะคงไม่มีมนุษย์คนใดถือกำเนิดมาพร้อมกับความเกลียดชังในใจ ด้วยเหตุนี้ เพื่อไขข้อสงสัยถึงความเป็นมาเป็นไปในแนวคิดนี้ ผู้วิจัยขอเสนอสามทฤษฎี ที่จะช่วยให้เข้าใจว่าพฤติกรรมและความนึกคิดที่เกี่ยวกับความเกลียดชังเหล่านี้มาจากสิ่งใดได้บ้าง ดังต่อไปนี้

### 2.1.4.1 ทฤษฎีปลูกฝังความเป็นจริง (Cultivation Theory)

ทฤษฎีนี้มีเป้าหมายที่มุ่งไปที่ผลกระทบจากสื่อที่เกิดขึ้นในระยะยาว และต้องอาศัยการสังสมที่ละน้อย ซึ่งทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดของ จอร์จ เกร็บเนอร์ (George Gerbner) เขามองว่า สื่อกระแสหลัก (Mainstreaming) อย่างโทรทัศน์เป็นตัวอย่างหนึ่งที่ปลูกฝังหรือบ่มเพาะแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นจริงของโลก (Social Construction of Reality) โดยในปี 1976 เกร็บเนอร์ได้ริเริ่มโครงการ Cultural Indicators เพื่อทดสอบว่า การเปิดรับสื่อโทรทัศน์จะส่งผลกระทบต่อความคิดและทัศนคติของผู้ชมต่อสังคมอย่างไร ซึ่งผลสรุปสุดท้ายพบว่า การที่ผู้ชมใช้เวลาไปมากมาเกี่ยวกับการดูโทรทัศน์ ยิ่งจะเป็นการเพิ่มความเชื่อเกี่ยวกับความเชื่อเกี่ยวกับความจริงในสังคมอันเปรียบเสมือนเป็นการวาดภาพจำลองบนโทรทัศน์ ตามแนวทางของทฤษฎีนี้ การรับรู้ (Perception) และการตีความ (Interpretation) ของโลกโดยมนุษย์ถือเป็นการรับรู้ที่ถูกลบผ่านรูปภาพ ข้อความในสื่อ และอุดมการณ์ของรายการโทรทัศน์ยอดนิยม (Mulder, P., 2019) ดังนั้น หากกลุ่ม Heavy Viewers หรือกลุ่มคนที่มีการเสพสื่อที่มากเกินไปได้รับชมเนื้อหาที่มีความรุนแรงมาก ย่อมจะกลายเป็นคนที่มองโลกในแง่ร้ายเกินกว่าความเป็นจริง (Mean World Syndrome) ซึ่งเมื่อรับชมในปริมาณที่มากเกินไปก็สามารถก่อให้เกิดความหวาดกลัว (Fearful) และมีวิสัยทัศน์ต่อการมองโลกที่เต็มไปด้วยความโหดร้าย อีกทั้งอิทธิพลของโทรทัศน์นี้ยังส่งผลกระทบต่อบุคคลได้ในระยะยาว (Long-term effect) อีกด้วย (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554)

ทั้งนี้ การปลูกฝังความเป็นจริงด้วยสื่อโทรทัศน์ในสมัยนั้นถือเป็นตัวสะท้อนภาพวัฒนธรรมกระแสหลักของสังคมที่มีความแตกต่างหลากหลายระหว่างกลุ่มผู้รับชมด้วยกัน เนื่องจากในสังคมหนึ่ง ๆ มักจะมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม สังคม และการเมืองของกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งการปลูกฝังด้วยสื่อนี้เป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Homogeneity) ของคนในสังคม ซึ่งเกร็บเนอร์ได้คาดการณ์ไว้ว่า Mainstreaming จะส่งผลโดยตรงต่อเป้าหมายผู้เป็นเจ้าของสื่อ (Media Owners) และผู้เฝ้าประตู (Gate Keepers) อันอาจเกิดความเป็นพลวัตด้วยหลัก the 3Bs คือ Blurring (สื่อค่อย ๆ กลืนกลายเป็นวัฒนธรรมดั้งเดิม) Blending (สื่อค่อย ๆ ผสานความจริงเข้ากับกระแสหลักทางวัฒนธรรม) และ Bending (สื่อค่อย ๆ เปลี่ยนกระแสหลักให้เป็นไปตามผลประโยชน์ของสถาบันสื่อและผู้สนับสนุน) (Eman Mosharafa, 2015)

เพราะเหตุนี้ สื่อโทรทัศน์จึงกลายเป็นหนึ่งในสภาพแวดล้อมที่เป็นทั้งตัวสะท้อนภาพความเป็นจริงและเป็นตัวหล่อหลอมความคิด ทัศนคติของคนในสังคม ซึ่งปัจจุบันนี้สื่อกระแสหลักไม่ได้มีเพียงโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์เท่านั้น แต่ถูกขยายไปยังอยู่บนโลกออนไลน์ด้วย



### 2.1.4.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory)

เดวิด อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกาผู้คิดค้นทฤษฎี ได้ตั้งชื่อทฤษฎีนี้ว่า ‘ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม’ (Social Learning Theory) ก่อนจะเปลี่ยนมาใช้ชื่อทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาอย่างในปัจจุบัน หลังจากที่ได้มีการพิสูจน์สมมติฐานจนได้ความว่า การเรียนรู้ด้วยการสังเกตต้องมาจากการเลือกสังเกตของตัวบุคคลเอง ต้องมีการเข้ารหัสในความทรงจำระยะยาว และต้องเป็นสิ่งที่ตัวบุคคลสามารถประเมิน-ควบคุมการเลียนแบบพฤติกรรมได้ ซึ่งในทางจิตวิทยา คำว่า ‘พุทธิปัญญา’ หมายถึง การรู้คิดที่เริ่มตั้งแต่ความใส่ใจที่จะเรียนรู้ การรับรู้ไปจนถึงปลายทางทางแยกระหว่างการตัดสินใจกระทำ การแก้ปัญหา รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ดังจะอธิบายต่อไป (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2544) โดยใจความสำคัญของทฤษฎีนี้ การเรียนรู้พฤติกรรมของบุคคลจะมาจากการสังเกต (Observation) การเลียนแบบ (Imitation) และการมีตัวตนแบบ (Modeling) ซึ่งจำต้องอาศัยอิทธิพลที่เป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสนใจ (Attention) แรงจูงใจ (Motivation) ทศนคติ (Attitudes) และอารมณ์ความรู้สึก (Emotions) เพื่อส่งผลให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรม (Kendra Cherry, 2022) เพียงแต่การเรียนรู้ของแบนดูราไม่ได้จำกัดว่าจะต้องเกิดการแสดงออกทางภายนอกเท่านั้น หากแต่เป็นเพียงความสนใจใคร่รู้ และมีการจดจำไว้ในความทรงจำก็ถือเป็นการเรียนรู้อย่างหนึ่งแล้ว (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาพ, 2536)

นอกจากนี้ ทฤษฎีการเรียนรู้ของแบนดูรายังคงเห็นด้วยกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้พฤติกรรม (Behaviorist Learning Theories) อย่างทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning) และทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant Conditioning) แต่ได้เพิ่มเติมแนวคิดที่สำคัญสองประการ คือ กระบวนการการเรียนรู้จะเกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้า (Stimuli) และการตอบสนอง (Responses) และพฤติกรรมจะเกิดจากการเรียนรู้สภาพแวดล้อมผ่านกระบวนการการสังเกต (Saul McLeod, 2016) ซึ่งปกติแล้วตัวแบบพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ด้วยการสังเกตจะแบ่งออกเป็นสามประเภท ได้แก่ 1) ตัวแบบที่มีชีวิต (a Live Model) เป็นการแสดงพฤติกรรมโดยบุคคลจริง ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน คนทั่วไปที่สามารถสังเกตหรือติดต่อได้ 2) ตัวแบบเชิงสัญลักษณ์ (a Symbolic Model) ตัวการ์ตูนหรือตัวละครที่ถูกนำเสนอพฤติกรรมผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือ ภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ หรือสื่อออนไลน์ และ 3) ตัวแบบในรูปคำสอน (a Verbal Instructional Model) เช่น การพูด การบอกกล่าว หรือคำสอนที่เป็นได้

ทั้งทางวาจา หรือการเขียน (Kendra Cherry, 2022) โดยหน้าที่ของตัวแบบจะเป็นไปเพื่อให้เกิดการสร้างพฤติกรรมใหม่ เสริมพฤติกรรมเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือเป็นการยับยั้งการเกิดพฤติกรรม (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชิต, 2536)

สำหรับกระบวนการการเรียนรู้ด้วยการสังเกตจากตัวแบบของแบนดูราจะประกอบด้วย 4 ประการ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชิต, 2536)

1) กระบวนการตั้งใจ (Attentional Processes) ความใส่ใจหรือความตั้งใจถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่ากระบวนการอื่นในอีกสามรูปแบบ เพราะจะเป็นส่วนที่กำหนดว่าคุณจะสังเกตอะไรจากตัวแบบนั้น ๆ

2) กระบวนการเก็บจำ (Retention Processes) บุคคลจะเลียนแบบหรือแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบได้ย่อมต้องมีการบันทึกสิ่งที่สังเกตมาได้ไว้ในความทรงจำระยะยาวด้วยการแปลงข้อมูลเป็นสัญลักษณ์ และจัดโครงสร้างให้สามารถจดจำได้ง่ายขึ้น

3) กระบวนการกระทำ (Production Processes) กระบวนการที่บุคคลนำสัญลักษณ์ที่มีการเก็บจำมาเปลี่ยนเป็นการกระทำ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการนี้ คือ ความพร้อมทางร่างกาย และทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการเลียนแบบ

4) กระบวนการจูงใจ (Motivational Processes) ก่อนที่บุคคลจะเกิดการเรียนรู้/ แสดงพฤติกรรมออกมาจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้ ได้แก่ สิ่งล่อใจภายนอก สิ่งล่อใจที่เห็นผู้อื่นได้รับ และสิ่งล่อใจตนเอง รวมถึงความพึงพอใจในสิ่งล่อใจ ความลำเอียงจากการเปรียบเทียบทางสังคม และมาตรฐานภายในของตนเอง

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีนี้นำมาใช้อธิบายในมุมของการเรียนรู้ก่อนเกิดเป็นพฤติกรรมผ่านการสอดส่องพฤติกรรมของตัวต้นแบบ ซึ่งตัวต้นแบบในที่นี้ คือสิ่งที่ปรากฏอยู่บนสื่อสังคมออนไลน์ หากบุคคลมีการเสพรับสิ่งที่ตนให้ความสนใจ หรือสิ่งที่มีแรงจูงใจให้บุคคลนั้นเกิดความสนใจ ท้ายที่สุดอาจชักนำให้ทัศนคติและแนวความคิดแปรเปลี่ยนไปในทิศทางเดียวกันกับตัวต้นแบบ โดยผลร้ายที่จะเกิดขึ้นอาจอิงตามผลการศึกษาหนึ่งของแบนดูราอย่าง ‘Bobo Doll Experiment’ ที่พบว่า กลุ่มเด็กที่ไม่มีตัวแบบความก้าวร้าวจะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวที่น้อยกว่าเด็กอีกกลุ่มที่ได้สังเกตพฤติกรรมจากตัวแบบความก้าวร้าว โดยพฤติกรรมความรุนแรงที่แสดงออกมามีทั้งที่เป็นทางกายภาพและวาจา (Jeannette L. Nolen, 2022) ดังนั้น หากมีการเสพรับสื่อที่มีการแบ่งแยกกีดกันโดยมี

แรงจูงใจร่วมเป็นตัวตั้ง ก็อาจส่งผลให้เกิดการส่งต่อพฤติกรรม การกระทำดังกล่าวได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า หากประมุขวาจาที่เป็นส่วนหนึ่งของความรุนแรงปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กบ่อย ๆ แม้แรกเริ่มผู้รับสารจะยังไม่สนใจ แต่นานวันไปก็อาจหลอมรวมสิ่งใหม่กับตนเองเสมือนเป็นโฆษณาชวนเชื่อที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความสนใจ และในท้ายที่สุดคือการส่งต่อพฤติกรรมนั้นต่อไป เพราะการเรียนรู้ผ่านความสนใจของมนุษย์ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงวัยเด็กเท่านั้นเหมือนดังกรณีนาย Payton Gendron จากตัวอย่างกรณีที่เคยเกิดขึ้น

จากทั้งสองทฤษฎีที่เป็นการบ่มเพาะทัศนคติ สร้างแนวความคิดอย่างทฤษฎีปลูกฝังความเป็นจริง (Cultivation Theory) และการส่งเสริมการเรียนรู้ เลียนแบบพฤติกรรมตามกระบวนการของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) นำมาซึ่งความเข้าใจของผู้วิจัยที่ว่า ความเกลียดชังที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์เหล่านั้นมิใช่สิ่งใหม่ แต่เป็นผลมาจากแนวคิดดั้งเดิมที่มีการส่งผ่านสื่อกระแสหลักตั้งแต่ในยุคอดีต ทั้งที่เป็นโทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ รวมถึงแบบเรียน บทเพลง วรรณกรรม ข้อกฎหมาย และอื่น ๆ ที่แฝงฝังไว้ด้วยอคติอันมีความเกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และอุดมการณ์ ทำให้คนแต่ละสังคมที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา เพศ และสิ่งอื่นใดอันสามารถแบ่งแยกได้เกิดการกีดกัน แบ่งแยกเขาเรา เกิดการสร้างปมในใจผู้อื่น และผลิตซ้ำวาทกรรมเหล่านี้ไปเรื่อย ๆ จนกลายเป็นความคั่นชินอย่างหนึ่งในสังคมที่นับเป็นปรปักษ์ต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

## 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการรับรู้

แนวคิดนี้ ผู้วิจัยมีมุมมองว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือสื่อที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาไม่ว่าจะเป็นบนโลกออฟไลน์หรือโลกออนไลน์ต่างก็ไม่ได้มีความแตกต่างไปจากการแพร่ ‘เรื่องเล่า’ (Narratives) ที่ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งทางภาษาในฐานะการกระทำ (Speech Act) ที่ทำให้วัฒนธรรมเหล่านั้นยังคงอยู่ ดังคำอธิบายของ Duncan Pritchard ที่ว่า “ความเชื่อใด ๆ ที่ก่อเกิดอย่างมีเหตุมีผลหรือโดยตรง เป็นผลมาจากคำบอกเล่าของผู้อื่นที่เรารับมา ความเชื่อนั้น ‘มีเหตุมาจาก’ และ ‘ถูกธำรงรักษาไว้’ โดยคำบอกเล่าของผู้อื่น (Duncan Pritchard, 2004) ซึ่งเรื่องเล่าที่ถูกสร้างขึ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดประสบการณ์ เกิดการพินิจพิเคราะห์ด้วยตรรกะทั้งหลาย ในทางสังคมวิทยา มองว่า เรื่องเล่าเป็นการประกอบสร้าง (Construct) และรื้อทำลาย (Deconstruct) ทั้งยังเปรียบได้ดัง ‘รหัส’ ที่มนุษย์ใช้ในการถ่ายทอดความจริงทางวัฒนธรรม มีส่วนช่วยให้บุคคลรับรู้ เข้าใจ และให้ความหมายเรื่องราวทางสังคม รวมถึงเป็นการสร้างอัตลักษณ์ทางสังคมด้วย ดังนั้น เรื่องเล่านี้ไม่เพียงช่วยให้มนุษย์สามารถคิดเชื่อมโยงเหตุการณ์ได้ แต่ยังชี้ให้เห็นถึงจุดยืนและท่าทีของแต่ละบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์นั้นจนนำไปสู่การแบ่งฝักแบ่งฝ่าย แบ่งขาวแบ่งดำ แบ่งความชอบธรรมไม่ชอบธรรม หรืออาจถึงขั้นก่อเกิดเป็นความขัดแย้ง (กุลธิดา สามะพุทธิ, 2557) อย่างไรก็ตาม ในสมัยก่อนการใช้เรื่องเล่าเผยแพร่แนวคิดอุดมการณ์เป็นสิ่งที่ผู้มีอำนาจ หรือชนกลุ่มน้อยผู้มากอำนาจในสังคมเป็นฝ่ายสรรสร้างผ่านกระบวนการการกล่อมเกลாதงสังคม (Socialization) ในระดับวัฒนธรรมและเกิดเป็นการตีความ-ให้คุณค่าของบางสิ่งที่เราอาจบอกได้เพียงเป็นความดีงาม และความถูกต้องที่สังคมหนึ่ง ๆ จำกัดนิยามไว้ (ณัฐกร จุละสรร, 2563) ซึ่งในปัจจุบันการแพร่เรื่องเล่านี้มีความแตกต่างที่ผู้เล่าสามารถเป็นใครก็ได้ ไม่จำกัดเพียงนายทวารชาวสารอย่าง นักสื่อสารมวลชน ทำให้เรื่องเล่าที่เกิดบนโลกออนไลน์อาจถูกบิดเบือน หรือเป็นการก่อร่างภาพลักษณ์ของสังคมที่ตกค้างมาตั้งแต่ครั้งอดีต เช่น แนวคิดเรื่องค่านิยมด้านเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ และลำดับชั้นทางสังคม (ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ, 2531)

การคงอยู่ของเรื่องเล่าเกิดจากการรับรู้และการผลิตซ้ำของมนุษย์ ในโลกออฟไลน์อย่างในสมัยก่อนอาจเป็นการเผยแพร่แบบปากต่อปาก ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ระบบการศึกษา-แบบเรียน บทเพลง งานศิลปะ ฯลฯ แต่ในปัจจุบันเรื่องเล่านี้สามารถแพร่กระจายได้บนโลกออนไลน์ ทำให้การรับรู้ของบุคคลสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ไม่รู้จบ และไม่มีขีดจำกัดเช่นเดียวกับการผลิตซ้ำ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงอยากทราบว่า การรับรู้ต่อประเด็นข่าวอาชญากรรมประเภทอุกฉกรรจ์ที่ผู้ใช้งานพบเห็นบนสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กผ่านกล่องคอมเมนต์เป็นอย่างไร เพื่อจะได้พิจารณาต่อว่าปัญหาดังกล่าวควร

แก้ไขด้วยมาตรการใด ทั้งนี้ การรับรู้ตามแนวคิดนี้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่บุคคลรับสื่อหรือข้อมูลข่าวสารผ่านทางอวัยวะรับสัมผัส<sup>6</sup> แล้วแปรเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมความรู้สึก (พาสนา จุรัตน์, 2563) การรับรู้ที่นับเป็นรากฐานหนึ่งของการเรียนรู้ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในชีวิตประจำวันที่มีความหลากหลาย ไม่มีความถูกผิดตายตัว และอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและลบ (Isga Veranika, 2022) เพราะการที่บุคคลเลือกตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ ล้วนเป็นผลมาจากการรับรู้ตามสภาพแวดล้อม และความเข้าใจที่มาจากความสามารถในการตีความความหมาย

อย่างไรก็ดี ประทศจากกับการรับรู้ที่มีความเชื่อมโยงกันในเรื่องของอัตมโนทัศน์ หรือก็คือภาพรวมของความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเอง ผู้อื่น รวมถึงสิ่งแวดล้อมรอบตัวและค่านิยมต่าง ๆ โดยอัตมโนทัศน์นี้จะทำหน้าที่กำหนดทิศทางพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมที่มักมีความแตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ บทบาทหน้าที่ กาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่ได้รับมาจากสังคมนั้น ๆ (ชูชัย สมितिไกร, 2564) และจากที่ได้กล่าวไปในแนวคิดที่แล้ว ประทศจากเป็นผลผลิตโดยตรงจากการบ่มเพาะ/ การปลูกฝังแนวความคิด โดยมีหลักสำคัญมาจากการหล่อหลอมทางวัฒนธรรมอันเป็นอิทธิพลที่ก่อให้เกิดอัตมโนทัศน์ ทว่า ประทศจากจะเน้นไปที่การมองคนแบบเหมารวมในทางลบ เป็นความเชื่อที่มีอคติต่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลในฐานอัตลักษณ์ร่วม ซึ่งความอคติ (Prejudice) นี้เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกทางลบที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่น อาจมีสาเหตุมาจากการรับรู้การถูกคุกคาม (Perceived Threat) ไม่ว่าจะผ่านทางกายภาพหรือเชิงสัญลักษณ์ เมื่อมีเหตุการณ์การคุกคามเกิดขึ้น การรับรู้จะส่งผลให้บุคคลมีการตอบโต้ต้นเหตุแห่งปัญหาด้วยการบ่อนทำลาย และในอีกกรณีหนึ่งความอคติอาจเกิดจากการแข่งขันแย่งชิงทรัพยากร (Competition for Resources) ที่มีอยู่อย่างจำกัดจนก่อให้เกิดผู้ชนะ-ผู้แพ้ หรือผู้ได้-ผู้เสีย กระนั้นในอีกมุมหนึ่ง ความอคติก็ช่วยให้คนในกลุ่มที่มีความเห็นต้องกันมีความเหนียวแน่นกลมเกลียวกันมากขึ้น ขณะที่สายตาที่มองอีกฝ่ายกลับยังทวีความเป็นปฏิกิริยา หรืออาจถึงขั้นมองว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นไม่ใช่মনุษย์อีกต่อไป (ชูชัย สมितिไกร, 2564)

ในแนวคิดนี้จะเป็นการกล่าวถึงคำนิยามของการรับรู้ในทางจิตวิทยา กระบวนการการรับรู้ และอิทธิพลต่อการรับรู้ที่จะมีส่วนช่วยในการศึกษาและออกแบบแบบสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย

<sup>6</sup> ในทางจิตวิทยาจะเรียกว่า เครื่องรับ (Sensory)

### 2.2.1 นิยามของการรับรู้ในทางจิตวิทยา

ว่าด้วยคำนิยามของการรับรู้อันเป็นสาเหตุสำคัญหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดพฤติกรรม หมายถึง เมื่อเรารับสารหนึ่งมา การรับรู้จากประสาทสัมผัสและประสบการณ์จะเป็นตัวตัดสินว่าเราจะกระทำหรือละเว้นการกระทำหนึ่ง ๆ หรือไม่อย่างไร ในทางปรัชญา จิตวิทยา และวิทยาศาสตร์เชิงปัญญา (Cognitive Science) การรับรู้ คือ กระบวนการของการบรรลุการตระหนักรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับการรับข้อมูล โดยคำว่า ‘Perception’ ที่แปลว่าการรับรู้นี้มาจากคำในภาษาละติน ‘Perceptio’ หรือ ‘Percipio’ ที่หมายถึงการได้มา (Receiving) การรวบรวม (Collecting) การกระทำที่แสดงออกถึงการถือครอง (Action of Taking Possession) และการเข้าใจด้วยจิตใจหรือทางความรู้สึก (Apprehension with the Mind or Senses.) (Ou Qiong, 2017) ทั้งนี้ สมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association; APA) ได้ให้นิยามไว้ว่า “การรับรู้เป็นกระบวนการหรือผลลัพธ์ที่มาจากการตระหนักถึงวัตถุประสงค์ ความสัมพันธ์ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านประสาทสัมผัส ซึ่งหมายรวมถึงการจดจำ การสังเกต และการจำแนกแยกแยะ”<sup>7</sup>

สำหรับความหมายที่นักวิชาการให้ไว้ Jeanne Ellis Ormrod (1995) มองว่า การรับรู้หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งเร้าที่มาจากกระตุ้นประสาทสัมผัสทั้งห้า เช่น การได้เห็นท้องฟ้าที่มีมืดครึ้ม และเต็มไปด้วยเมฆก้อนโตด้วยตา ทั้งยังได้ยินเสียงฟ้าร้องดังลั่นด้วยหู บุคคลย่อมจะรับรู้ได้ว่าพายุฝนกำลังจะมา

John R. Schmenhorn, James G. Hunt และ Richard N. Osborn (2002) มองว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับมาจากประสาทสัมผัสทั้งห้าอย่างการมองเห็น (Sight) การได้ยิน (Hearing) การสัมผัส (Touch) การลิ้มรส (Taste) และการได้กลิ่น (Smell) จากนั้นจึงทำการคัดเลือกข้อมูล (Select) จัดระเบียบ (Organize) ตีความ (Interpret) จากสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้น ๆ ดำรงอยู่ การระลึกถึง (Retrieve) และการตอบกลับ (Respond) ดังนั้น การรับรู้และความเป็นจริงจึงไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งเดียวกัน เช่นเดียวกันการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน แม้จะพยายามอธิบายถึงเหตุการณ์เดียวกันก็ตาม

Dennis Coon และ John O. Mitterer (2010) มองว่า การรับรู้เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีสัมพันธ์กันระหว่างความเข้าใจ การสัมผัส การคิด ความจำ การเรียนรู้ และการตัดสินใจ ซึ่งเป็นการ

<sup>7</sup> "the process or result of becoming aware of objects, relationships, and events by means of the senses, which includes such activities as recognizing, observing, and discriminating."

แปลความหมายจากการมีสิ่งเร้าเข้ามากระทบอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า ก่อนจะส่งกระแสประสาทไปยังสมองที่มีหน้าที่แปลความหมาย

วิภากร มาพบสุข (2541) ให้ความหมายการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลตีความหรือแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ได้รับจากการทำงานของประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งกระแสประสาทหรือสมองจะทำการแปลความหมาย ตีความจนเกิดเป็นการรับรู้ และมีพฤติกรรมตอบสนองกลับไป

สุปราณี สนธิรัตน์ (2545) ให้ความหมายการรับรู้ว่าการที่บุคคลตระหนักรู้ (Aware) และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction) ต่อสิ่งเร้าผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง โดยข้อมูลข่าวสารที่บุคคลได้รับจะถูกส่งไปยังสมอง เพื่อให้เกิดความรู้สึก เช่น การเห็น การได้กลิ่น การรู้รสรับรสได้ การรู้สีกร้อน-หนาว และการเจ็บปวด เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่สมองแปลความหมายออกมานี้คือการรับรู้ (Perception) ว่าสิ่งที่เห็น ได้ยิน ได้รับรส หรือรู้สึกเหล่านั้นคืออะไร

จากการกำหนดนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดจากการตีความหรือแปลความหมายของบางสิ่งที่เราได้รับมาจากผัสสะทั้งห้าอย่างตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง เมื่อบุคคลรับข้อมูลนั้นเข้าไปแล้ว ก็จะมีการคัดเลือก จัดระเบียบ ตีความผ่านกระแสประสาท โดยยึดโยงกับสภาพแวดล้อมที่ดำรงอยู่ ทั้งยังขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ (ประวีณา พลเขตต์, 2560) ทำให้การตระหนักรู้และการตอบสนองของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน เพราะฉะนั้น การรับรู้หรือกระบวนการการรับรู้จึงเปรียบเสมือนเป็นตัวกรองข้อมูล ก่อนนำไปสู่การสนองตอบต่อบุคคลอื่น

## 2.2.2 กระบวนการการรับรู้

ปกติแล้วการรับรู้มักจะถูกจัดแบ่งตามประสาทสัมผัสต่าง ๆ เช่น การรับรู้ทางสายตา (Visual Perception) การรับรู้ทางกลิ่น (Scent Perception) การรับรู้ทางการสัมผัส (Touch Perception) การรับรู้ทางเสียง (Sound Perception) และการรับรู้รสชาติ (Taste Perception) เป็นต้น ซึ่งมักจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ทว่า ในทางจิตวิทยายังมีการรับรู้ประเภทอื่น ๆ อีก ได้แก่ 1) การรับรู้ของบุคคล (Person Perception) หมายถึง ความสามารถในการระบุและใช้อวัจนภาษาหรือสัญญาณทางสังคม (Social Cues) ที่เกี่ยวกับผู้คนและความสัมพันธ์ 2) การรับรู้ทางสังคม (Social Perception) หมายถึง วิธีที่เรารับรู้ผ่านทางสังคม ซึ่งอาจเป็นผลกระทบจากบางสิ่ง เช่น การเหมารวม และการจัดแบ่งคุณลักษณะโดยทั่วไป (Generalizations) และ 3) การรับรู้ที่ได้เลือกสรร (Selective Perception) หมายถึง การให้ความสนใจเฉพาะบางส่วนของสภาพแวดล้อม โดยไม่สนใจสิ่งอื่นรอบด้าน (Kendra Cherry, 2023) ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายถึงขั้นตอนตั้งแต่ก่อนจนถึงปลายทางของ

การรับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจว่า เพราะเหตุใดมนุษย์เราถึงมีการเสพรีบและแพร่กระจาย ประทศวาจาอย่างต่อเนื่องอันอาจส่งผลให้เกิดความรุนแรงหรือการประกอบอาชญากรรมตามมาได้ ซึ่งการรับรู้ของบุคคล การรับรู้ทางสังคม และการรับรู้ที่ได้เลือกสรรจะทำให้เราได้มองเห็นถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลมีต่อกับบุคคลหรืออีกกลุ่มบุคคลในสังคม

สำหรับกระบวนการการรับรู้จะประกอบด้วย 4 ส่วน (John R. Schermerhorn et al., 2002) คือ การพิจารณาและคัดเลือก (Attention and Selection) การจัดระเบียบ (Organization) การตีความหรือแปลความหมาย (Interpretation) และการระลึกถึง (Retrieval)

1) การพิจารณาและคัดเลือก (Attention and Selection) มนุษย์เรามีสิ่งเร้าอยู่รอบกาย อย่างที่ไม่อาจรับรู้ทุกสิ่งในเวลาเดียวกันได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคัดกรองข้อมูลก่อน ผู้รับสารมักจะเลือกรับบางสิ่งที่ตนเองให้ความสนใจ หรือตรงตามความต้องการ/ ทักษะคติของตน ซึ่งการเลือกในที่นี้มีอยู่ 4 เหตุผล (ประวีณา พลเขตต์, 2560) คือ *การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective Exposure) การเลือกให้ความสนใจ (Selection Attention) การเลือกที่จะรับรู้และตีความ (Selective Perception and Selective Interpretation) และการเลือกจดจำ (Selective Retention)* เนื่องจากบุคคลหนึ่งมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องเวลา ความสามารถในการเปิดรับ ขีดจำกัดในการจดจำ รวมถึงความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารนั้น ด้วยเหตุนี้ ข้อมูลข่าวสารที่บุคคลนั้นมีความพึงใจ หรือสอดคล้องกับสิ่งที่ตนให้ความสนใจหรือตรงกับทัศนคติที่มีมาแต่เดิมจึงมักจะเป็นอันดับต้น ๆ ที่บุคคลเลือกเสพรีบ กระนั้นก็ยังมียังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ด้วย ซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อ 2.2.3 อิทธิพลต่อการรับรู้

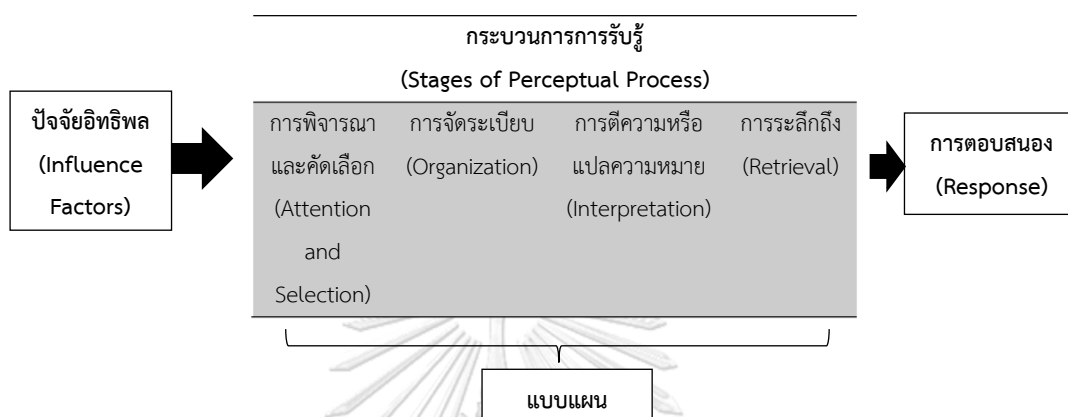
2) การจัดระเบียบ (Organization) แม้จะมีการคัดกรองตามความสนใจของบุคคลอยู่แล้ว แต่เพื่อให้ข้อมูลที่รับมามีความเป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญจึงควรนำข้อมูลที่เลือกแล้ว มาจัดระเบียบให้เป็นหมวดหมู่ โดยมีแบบแผน (Schemas) เป็นกรอบความรู้ความเข้าใจ

3) การตีความหรือแปลความหมาย (Interpretation) ในขั้นนี้จะเป็นการเผยแพร่ผลที่อยู่เบื้องหลังความสนใจหรือการคัดเลือกข้อมูลเหล่านั้น หรือก็คือการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับมา ซึ่งมักมีความคลาดเคลื่อน หรือความลำเอียงอันยึดโยงกับคุณค่า ความต้องการ ความเชื่อ ประสบการณ์ ความคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ของบุคคลนั้น ๆ โดยแต่ละบุคคลจะมีการตีความที่แตกต่างกันไป แม้จะเลือกข้อมูลเดียวกันและจัดแบ่งข้อมูลด้วยวิธีเดียวกันก็ตาม



4) การระลึกถึง (Retrieval) ในกระบวนการขั้นสุดท้ายนี้จะเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้ตีความหรือแปลความหมายของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และถูกบรรจุลงในความทรงจำเฉพาะบุคคล ก่อนจะนำมาแสดงในรูปของพฤติกรรมความรู้สึกลับ

ภาพที่ 1 กระบวนการการรับรู้



หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก John R. Schermerhorn, James G. Hunt & Richard N. Osborn. (2002). *Organizational Behavior* (7th Edition). John Wiley & Sons, Inc.

### 2.2.3 อิทธิพลต่อการรับรู้

จากกระบวนการการรับรู้ใน 2.2.2 บุคคลมีความสามารถในการสร้างการรับรู้จากการสัมผัสที่แตกต่างและหลากหลาย เปรียบเสมือนเป็นตัวคัดกรองที่บุคคลใช้ในการคัดเลือกข้อมูลหนึ่ง ๆ ที่สอดคล้องกับความสนใจและทัศนคติของตน โดยในงานวิจัยของ สุกัญญา กัณหา (2551) มีการหยิบยกอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเลือกสรรรับสื่ออยู่ 5 ประการด้วยกัน ได้แก่ แรงจูงใจ (Motives) จากสิ่งที่ตรงกับความต้องการในใจ ประสบการณ์เดิม (Past of Experience) ที่ได้รับมาจากสภาพแวดล้อมที่เติบโตและการคบค้าสมาคมกับผู้อื่น กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ที่ได้รับมาจากการอบรมทางครอบครัวและสังคม สิ่งแวดล้อมที่ต่างกันอันหมายถึงอุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ และอย่างสุดท้าย คือ สภาวะจิตใจและอารมณ์ ดังจะสังเกตได้ว่า อิทธิพลของสุกัญญาฯ จะมาจากสิ่งที่บุคคลนั้นประสบอันอาจเกี่ยวเนื่องกับสภาวะทางจิตใจและอารมณ์ กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว หากให้จัดแบ่งโดยง่าย แท้จริงแล้วสามารถแบ่งอิทธิพลต่อการรับรู้ได้เป็น 2 มิติใหญ่ ๆ คือ มิติทางกายภาพ และมิติทางจิตวิทยา

มิติทางกายภาพ หมายถึง อิทธิพลการรับรู้จากอวัยวะรับสัมผัส ซึ่งในที่นี้จะหมายความรวมถึงความสามารถทางสติปัญญาอันเป็นการรับมาจากการอวัยวะรับสัมผัสและส่งต่อไปยังระบบ

ประสาทและสมอง (Ou Qiong, 2017) ดังนั้น สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในมิตินี้จึงเป็นเรื่องของ ความจำ อารมณ์ สติปัญญา และความพร้อมในการสังเกตและพิจารณา หากอวัยวะในการรับสัมผัสมี ประสิทธิภาพ การรับรู้ย่อมเกิดประสิทธิผล (พัชราวัด พันธศิลาโรจน์, 2551) กระนั้นมิติทางกายภาพก็ สำคัญแต่ในช่วงระยะเริ่มต้นและมีส่วนช่วยเล็กน้อยต่อการตัดสินใจและการรับรู้ อย่างไรก็ตาม ทุกคน ไม่ว่าจะอยู่มุมไหนในโลกใบนี้ แม้จะมีภาษา อัตลักษณ์บุคคล วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมที่ แตกต่างกัน แต่ก็ล้วนมีตา หู จมูก ปาก และปลายประสาทให้รับรู้ต่อสิ่งเร้าภายนอกเหมือนกัน สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนช่วยในการปรับปรุงความสามารถของบุคคลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) (Ou Qiong, 2017)

มิติทางจิตวิทยา ปกติแล้วกระบวนการการรับรู้มีความเชื่อมโยงกับความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ ความต้องการ และความสนใจอันเป็นผลมาจากการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ยังมีความหลากหลาย ผลกระทบต่อการรับรู้ภายนอกก็ยังมีมากขึ้น ดังที่ Ou Qiong (2017) ยกตัวอย่างกรณีการเลี้ยงดูของ ผู้ปกครองชาวจีนกับชาวอเมริกาที่ส่งผลให้การตีความการรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีความแตกต่างกัน โดยชาวจีนนิยมเลี้ยงลูกให้มองการศึกษาและความกตัญญูเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ รวมถึงคำชี้แนะ ของผู้เฒ่าผู้แก่ที่ถือเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติตาม ขณะที่ชาวอเมริกันนิยมเลี้ยงลูกแบบอิสระส่งผลให้เด็ก ๆ ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนบุคคลมากกว่า ดังนั้น อิทธิพลจากมิติทางจิตวิทยานี้จึงเป็นการอาศัย ความรู้เดิมที่บุคคลมีอยู่แล้ว และคุณลักษณะของสิ่งเร้าอันเป็นปัจจัยภายนอกอย่างเช่นความ คล้ายคลึง ความต่อเนื่อง และสภาพพื้นฐานของการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดความสนใจหรือ ทำให้ การรับรู้ นั้นเกิดการคลาดเคลื่อน (พัชราวัด พันธศิลาโรจน์, 2551)

เช่นเดียวกับกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของ John R. Schermerhorn, James G. Hunt และ Richard N. Osborn (2002) เพียงแต่พวกเขาจัดแบ่งไว้เป็นสามหมวดหมู่ด้วยกัน ดังต่อไปนี้

1) Perceiver สิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลอาจมีอิทธิพลต่อกระบวนการการรับรู้ได้ทั้งสิ้น เช่น ประสบการณ์ในอดีต (Past Experiences) ความต้องการหรือแรงจูงใจ (Needs or Motives) บุคลิกภาพ (Personality) และ คุณค่าและทัศนคติ (Values and Attitudes) เป็นต้น ดังนั้น มุมมอง ที่คนมีต่อสิ่งต่าง ๆ นอกจากจะส่งผลต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ยังเป็นตัวบอกทิศทางของ การรับรู้ นั้นด้วยว่าเป็นไปในทางลบหรือทางบวก

2) Setting บริบททางกายภาพ สังคม และการจัดระเบียบของทิศทาง/ ลักษณะการรับรู้เป็นอีกหนึ่งประการที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้ ตัวอย่างเช่นบุคคลบางบุคคลที่มีบุคลิกและลักษณะนิสัยเป็นภัยหรือสร้างความน่าหวั่นกลัวต่อผู้อื่นอย่างการมีบุคลิกลักษณะก้าวร้าวรุนแรงหรือขี้หงุดหงิดง่าย แต่เมื่อเขาได้รับข้อเสนอแนะจากบางบุคคลหรือบางกลุ่มถึงข้อเสียที่ทำให้ผู้คนไม่กล้าเข้าหา และก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน บุคคลนั้นสามารถปรับเปลี่ยนการรับรู้ของผู้อื่นที่มีต่อตนเองได้ด้วยการปรับตัว ดังนั้น หากให้กล่าวโดยง่าย อิทธิพลการรับรู้ในแบบ Setting นี้ก็คือบริบทแวดล้อมเป็นตัวชี้้นำให้บุคคลรับรู้สิ่งหนึ่งว่าเป็นอย่างไร และควรตอบสนองอย่างไร

3) Perceived ลักษณะเฉพาะของบุคคล วัตถุ หรือเหตุการณ์ที่รับรู้ เช่น ความคมชัด (Contrast) ความเข้ม (Intensity) การแยกส่วนรูป (Figure Ground Separation) ขนาด (Size) การเคลื่อนไหว (Motion) และการทำซ้ำหรือความแปลกใหม่ (Repetition or Novelty) เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อกระบวนการการรับรู้ในด้านของการจำแนกความแตกต่างผ่านมุมมองทางความคิด ดังตัวอย่างภาพที่ 2 ที่มักถูกหยิบยกขึ้นมา เมื่อพิจารณาจากภาพนี้ คำตอบที่ได้อาจเป็นรูปแจกันหรือใบหน้าของคน ซึ่งขึ้นอยู่กับมุมมองในเรื่องความเข้มที่ทำให้การรับรู้ของบุคคลมีความแตกต่างกันไป เช่นเดียวกับขนาด ความเคลื่อนไหว การทำซ้ำหรือความถี่ของการโฆษณาที่อาจส่งผลต่อการรับรู้ในโฆษณานั้น ๆ

ภาพที่ 2 ภาพสองนัย (Reversible Figure and Ground)



หมายเหตุ. มาจาก John R. Schermerhorn, James G. Hunt & Richard N. Osborn. (2002). *Organizational Behavior* (7<sup>th</sup> Edition). John Wiley & Sons, Inc.

อย่างไรก็ตาม อิทธิพลข้างต้นไม่ว่าจะจัดแบ่งเป็น 5 ประการ 2 ประการ หรือ 3 ประการ ล้วนเป็นเพียงปัจจัยที่บอกว่าบุคคลเลือกรับสื่อหรือข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ด้วยเหตุผลใด ก่อนจะนำเข้าสู่

กระบวนการการรับรู้ที่ส่งผลให้เกิดการตอบสนองด้วยพฤติกรรม ความรู้สึก ทว่า สำหรับการรับรู้และตีความในแง่ของตัวบุคคล บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมักใช้ตนเองเป็นตัวตัดสินตามความรู้สึก (Judging Others) จนทำให้เกิดการบิดเบือนหรือคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้ หรืออาจเกิดจาก Halo Effect ภาวะทางความคิดที่ก่อให้เกิดความเอนเอียงอันหมายถึง ความรู้สึกรักชอบ หรืออคติเกลียดชังของบุคคลหนึ่ง ๆ มาจากภาพความประทับใจที่สร้างขึ้นในใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ มีการไตร่ตรองถึงผลดีผลเสียที่เกิดขึ้นน้อยลง เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อนของการประมวลผลผ่านสมอง และส่งผลให้ความจริงในภาพรวมถูกบดบังด้วยความประทับใจหรือไม่ประทับใจนั้น (ประยงค์ มีใจชื่อ, 2542)

ตามทัศนะของผู้วิจัย ในกรณีของประทุษวาจา ความคิดความรู้สึกของบุคคลหนึ่ง ๆ ที่เป็นอคติอันก่อให้เกิดการเบียดบัง กีดกัน หรือกลายเป็นความรุนแรงทางจิตใจ-กายภาพต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในฐานอัตลักษณ์ร่วมมักมาจากการให้เหตุผลโดยตนเอง ซึ่งมีอิทธิพลมาจากการรับรู้แบบเหมารวมที่มองว่าคนกลุ่มนี้ พวกนี้ ภาคนี้ สถาบันนี้มีลักษณะเป็นอย่างไร ทำให้บุคคลที่เป็นสมาชิกในกลุ่มคิดเห็นเฉกเช่นเดียวกัน โดยอิทธิพลแบบเหมารวมนี้เป็นผลมาจากประสบการณ์ ภูมิหลัง และทัศนคติของคนในกลุ่ม ด้วยเรื่องนี้มีผลสอดคล้องกับผลสรุปในงานวิจัยของ Wiktor Soral, Michał Bilewicz และ Mikotaj Winiewski (2017) ที่บอกว่า การสื่อสารด้วยความก้าวร้าวจะนำไปสู่การสร้างความเป็นธรรมให้กับความอคติเกลียดชังได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการสื่อสารที่ก้าวร้าวนั้นไปปรากฏบนโลกออนไลน์ เพราะเมื่อผู้ใช้งานเห็นข้อคิดเห็นที่เต็มไปด้วยความเกลียดชัง (Hateful Online Commentaries) บ่อยครั้งเข้า ย่อมจะเกิดการสร้างความไม่สบายใจ หรือชุ่นเคืองใจต่อสมาชิกของคนนอกกลุ่ม (Outgroup Members) มากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งในงานวิจัยดังกล่าว ‘คนนอกกลุ่ม’ หมายถึง ชนกลุ่มน้อย (Minorities) กลุ่มผู้อพยพ (Immigrant Groups) และศัตรูทางการเมือง (Political Adversaries) ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารด้วยความก้าวร้าวและเกลียดชังบนโลกออนไลน์บ่อย ๆ มีส่วนช่วยในการกำหนดการรับรู้ที่บุคคลมีต่อคนนอกกลุ่ม อีกทั้ง การเอื้อให้มีการใช้ประทุษวาจาบนพื้นที่สาธารณะจะเป็นการทำให้ผู้ใช้งานบนโลกออนไลน์ไม่ทันสังเกตเห็นถึงความรุนแรงทางวาจา (Verbal Violence) ที่ชุกช่อนอยู่

### 2.3 แนวคิดทฤษฎีประทุษวาจากับความเป็นอาชญากรรม

โดยทั่วไปแล้วความเป็นอาชญากรรมที่สามารถสังเกตเห็นและเข้าใจได้อย่างชัดเจนจะหมายถึงการกระทำความผิดทางอาญาที่กฎหมายมีบัญญัติไว้ว่าเป็นความผิด และมีการกำหนดบทลงโทษไว้อย่างชัดเจน (ปกรณ มณีปกรณ, 2553) ซึ่งนิยามโดยทั่วไปที่คนเข้าใจกันมักเป็นในแง่กฎหมายที่มองว่า พฤติการณ์นั้นจำเป็นต้องเป็นความผิดทางอาญาที่เกิดจากการกระทำโดยเจตนาและให้ผลร้ายแรงต่อสังคมส่วนรวม (อัจฉริยา ชูตินันท์, 2561) ทว่า ในความจริงแล้ว หากพิจารณาจากพฤติกรรมของบุคคลตามวิถีละเมิดต่อกฎหมายและ/ หรือจารีตประเพณีสามารถแบ่งได้เป็นสามรูปแบบ ได้แก่ 1) Mala in se พฤติกรรมที่ผิดทั้งจารีตของสังคมและกฎหมายอันแสดงออกถึงเจตนาชั่วร้ายและมีลักษณะความผิดอยู่ในฐานอุกฉกรรจ์ 2) Mala Prohibitum พฤติกรรมที่บางสังคมเชื่อว่าผิดจรรยาบรรณหรือจารีตประเพณี แต่ยังไม่ถือว่าผิดกฎหมาย เพราะยังไม่ร้ายแรงจนสมควรแก่การกำหนดบทลงโทษ ขณะเดียวกันในบางพื้นที่เองก็อาจมองว่าพฤติกรรมนั้นผิดต่อกฎหมายก็ได้เช่นกัน ดังนั้น พฤติกรรมในรูปแบบนี้ผิดถูกอย่างไรจะขึ้นอยู่กับตัวบทกฎหมายเป็นตัวกำหนด โดยมีปัจจัยสำคัญอย่างจารีตประเพณี วัฒนธรรมและความเชื่อที่เป็นตัวแปรสำคัญอันยึดโยงกับกาลเวลาและสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (พงษ์ธร ธัญญสิริ, 2555) เช่น ความผิดเชิงคู่สาว การพนัน การเสพยาเสพติด การทำแท้ง และพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศ เป็นต้น 3) พฤติกรรมที่บางสังคมเชื่อถือว่าผิดกฎหมายอันเนื่องมาจากการบัญญัติข้อกำหนดตามหลักกฎหมายสากล แต่คนส่วนมากกลับไม่เห็นว่าเป็นผิดจารีตประเพณี เป็นพฤติกรรมที่มีความเกี่ยวเนื่องกับความขัดแย้งอันมาจากความหลากหลายของมนุษย์ในสังคมโลก เช่น เชื้อชาติ สีผิว ภาษา ศาสนา หรือแนวความคิด เป็นต้น (พรชัย ชันตี และคณะ, 2558)

สำหรับการให้คำจำกัดความประทุษวาจาตามกฎหมาย ในประเทศที่ยังไม่มีกฎหมายมุ่งขจัดพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการเฉพาะอาจยังไม่มีคำจำกัดความหรือบัญญัติเป็นข้อกำหนดหรืออาจเป็นเพียงส่วนหนึ่งในกฎหมายฉบับอื่น หรือนโยบายหนึ่งในแต่ละองค์กรของแต่ละประเทศ สรรค์สร้างขึ้น เช่น ในประเทศสหราชอาณาจักรและสหภาพยุโรป (UK and European law) ที่แม้จะเป็นประเทศแรก ๆ ที่ตระหนักถึงภัยที่มาพร้อมกับความอคติเกลียดชังนี้ และมีการจำกัดเสรีภาพในการแสดงออก เพื่อเป็นการปกป้องผู้คนที่อาจโดนกลั่นแกล้งหรือเลือกปฏิบัติจากอัตลักษณ์ของตนหรือกลุ่มตน แต่ก็ได้มีการให้คำนิยามเป็นการเฉพาะ ทั้งยังจัดให้พฤติกรรมดังกล่าวเป็นหนึ่งใน การเลือกปฏิบัติที่อาจนำไปสู่อาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง (Hate Crimes) โดย The Equality Act 2010 ได้กำหนดว่าการเลือกปฏิบัตินั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของอายุ (Age) ความพิการ (Disability) การกำหนดเพศสภาพใหม่ (Gender Reassignment) การแต่งงานและรับรองสถานภาพ

สมรส (Marriage and Civil Partnership) เชื้อชาติ (Race) ศาสนาหรือความเชื่อ (Religion or Belief) เพศ (Sex) หรือเพศวิถี (Sexual Orientation) ขณะที่คณะกรรมการการยุโรปเพื่อการต่อต้านการเหยียดเชื้อชาติและการไม่ยอมรับ (European Commission against Racism and Intolerance; ECRI) ได้ให้นิยามคำว่าประทุษวาจาไว้ว่า เป็นการแสดงออกในรูปแบบหนึ่งที่น่าสับสน ยุ้ง หรือส่งเสริมความเกลียดชัง ความรุนแรง และการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลด้วยเหตุผลอันเป็นการอันอาจก่อให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่อความสามัคคี (Cohesion) ในสังคมประชาธิปไตย การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และหลักนิติธรรม ดังนั้น หากมองตามความหมายของอาชญากรรมที่ผู้คนมักเข้าใจกัน พฤติกรรมนั้นจะต้องถูกบัญญัติไว้ในข้อกฎหมาย ทั้งยังต้องมีบทกำหนดโทษที่ชัดเจน ซึ่งการกระทำนี้ยังไม่เข้าข่ายหรือครอบคลุมเท่าใดนัก โดยเฉพาะในประเทศไทยที่ยังไม่มีการตราบทบัญญัติเป็นความผิด กระทั่งเจตนาที่ยังคลุมเครือว่าบุคคลนั้นประสงค์มุ่งร้ายต่ออีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจริงเท็จอย่างไร ทว่า ผลร้ายที่อาจส่งผลหลังจากมีการเผยแพร่โมคตินี้ทั้งบนโลกออนไลน์และออฟไลน์ในระยะเวลาหนึ่งกลับชัดเจน ด้วยเรื่องนี้ จึงไม่อาจพิจารณาจากคำนิยามในแง่มุมกฎหมายเพียงด้านเดียวได้ และเพื่อให้ครอบคลุม ทั้งยังเป็นการตอบโจทยความเป็นอาชญากรรมในประเด็นเรื่องประทุษวาจา ผู้วิจัยจะพิจารณาเพิ่มเติมใน 2 แง่มุม ดังต่อไปนี้

#### 1) ประทุษวาจาเกี่ยวกับความเป็นอาชญากรรมในแง่สังคมวิทยา

อาชญากรรมในที่นี้เป็นเรื่องของพฤติกรรมที่ขัดต่อประเพณีนิยมและบรรทัดฐานของสังคมจนสมควรแก่การเข้าควบคุม (เสกสัน เกรือคำ, 2558) เป็นปรากฏการณ์ที่มีปัจจัยสาเหตุมาจากตัวแปรอย่างเหยื่ออาชญากรรมหรือผู้เสียหาย ผู้กระทำผิดหรืออาชญากร เจ้าพนักงาน พยาน และอื่น ๆ ตามแต่บริบท ทั้งยังมีผลสืบเนื่องต่อสังคมในภายหลังหรือส่งผลกระทบต่อบางบุคคลมากเป็นพิเศษ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551) ซึ่งบรรทัดฐานของสังคมหรือปทัสถาน (Norms) นับเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่ทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมคนในสังคม เป็นความประพฤติปฏิบัติที่คนในสังคมให้การยอมรับโดยทั่วไปและคาดหวังว่าจะปฏิบัติตาม เช่น วิถีประชาหรือวิถีชาวบ้าน (Folkways) จารีตหรือกฎศีลธรรม (Mores) และกฎหมาย (ศิริรัตน์ แอดสกุล, 2560) ทั้งนี้ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2551) ให้ความเห็นว่า พฤติกรรมใดจัดเป็นอาชญากรรมย่อมมาจากการกำหนดบรรทัดฐานของสังคม โดยรัฐเป็นผู้สร้างกลไกในการควบคุม หรือพฤติกรรมใดจัดเป็นอาชญากรรมย่อมมาจากการรับรู้และตีความอย่างต่อเนื่องของสังคม ดังนั้น ความเป็นอาชญากรรมในแง่สังคมวิทยาของประทุษวาจาจะหมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่ต้องเกิดจากการรับรู้และตีความของสังคม เมื่อผู้คนตระหนักว่าพฤติกรรมนั้นสร้างผลกระทบในทางลบอย่างร้ายแรงต่อบุคคลหรือกลุ่มคนบางกลุ่มในสังคม ท้ายที่สุดถึงจะสร้างกฎเกณฑ์ขึ้นมาควบคุม

## 2) ประท้วงจากความเป็นอาชญากรรมในแง่อาชญาวิทยา

อาชญากรรมในที่นี้เป็นการผนวกรวมการกระทำที่เป็นการละเมิดบรรทัดฐานของสังคมตามแง่มุมสังคมวิทยากับการออกกฎหมายว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดที่มีบทลงโทษตามแง่มุมกฎหมาย ตามทัศนะของ จูซาร์ตน์ เอื้ออำนวย (2551) พฤติกรรมใดจะจัดเป็นอาชญากรรม สิ่งแรกที่ควรพิจารณาคือเบื้องหลังเหตุแห่งความขัดแย้งนั้นว่าเป็นเพียงความขัดแย้ง (Conflict) ที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งเล็กๆ น้อย ๆ หรือที่รุนแรงกว่านั้นอันกระทบถึงชีวิตและทรัพย์สิน หรือเป็นเพียงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Unpleasant Behavior) ซึ่งผิดแผกไปจากบุคคลอื่น ทุกระดับ หรือบรรทัดฐานของสังคม หรือเหตุนั้นเป็นเพียงการกระทำกึ่งอาชญากรรม (Quasi-criminal) ที่นับว่าผิดต่อกฎหมาย แต่ยังไม่ถึงขั้นเป็นอาชญากรรมอันเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรืออาจมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ทว่า จะเข้าองค์ประกอบของความเป็นอาชญากรรมพฤติกรรมได้ การกระทำนั้นจะต้องผิดต่อกฎหมายและบรรทัดฐานทางสังคมอย่างยากจะทานทนได้ จึงถูกกำหนดให้เป็นความผิด ดังนั้น สำหรับประท้วงจาก พฤติการณ์นี้นับเป็นความขัดแย้ง และเป็นอาชญากรรมเมื่อเกิดการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในฐานะอัตลักษณ์ร่วมไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจา หรือในเชิงสัญลักษณ์ ซึ่งเป็นบรรทัดฐานหนึ่งของสังคม แม้ในประเทศไทยและหลาย ๆ ประเทศ จะยังไม่มีกำหนดว่าเป็นความผิดตามกฎหมายและมีบทกำหนดโทษ แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหากมีการปล่อยให้พฤติกรรมนี้ยังคงดำเนินต่อไป ความร้ายแรงที่ตามมาไม่เพียงกระทบต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล แต่ยังกระทบถึงเศรษฐกิจ และความมั่นคงระหว่างประเทศ

อย่างไรก็ตาม ในแนวคิดนี้จะเป็นการอธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของการใช้ประท้วง- วาจาอันเป็นการละเมิดต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมส่วนรวมที่จะก่อให้เกิดความ คลางแคลงใจต่อความปลอดภัยในชีวิตความเป็นอยู่และส่งผลให้เป็นปัญหาในระดับประเทศ รวมถึง ทฤษฎีที่ว่าด้วยการควบคุมพฤติกรรมดังกล่าว โดยเป็นการผสมผสานการแก้ไขในระดับปัจเจกบุคคล ภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนเข้าด้วยกัน

### 2.3.1 ทฤษฎีสาเหตุการใช้ประท้วงจาก

สำหรับทฤษฎีที่อธิบายถึงสาเหตุของการใช้ประท้วงจาก ผู้วิจัยขอนำเสนอทฤษฎีการคบหา สมาคมที่ แตกต่างกัน (Differential Association Theory) ทฤษฎีการเสริมแรงที่แตกต่าง (Differential Reinforcement Theory) ทฤษฎีการโยนความผิด (Techniques of Neutralization Theory) และทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) โดยมองว่าจุดเริ่มต้นของความคิด ทัศนคติ ค่านิยมต่าง ๆ มาจากการเรียนรู้วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมผ่านครอบครัว และ

คนใกล้ชิด ก่อนจะประสบพบเจอจนกลายมาเป็นประสบการณ์ส่วนตัว อีกทั้ง การที่คนเราจะแสดงออกด้วยพฤติกรรมดังกล่าวหรือไม่ นั้น นอกจากจะเป็นผลมาจากบุคคลอื่นในสังคมแล้ว ยังอาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากไม่มีกฎระเบียบคอยควบคุม

### 2.3.1.1 ทฤษฎีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน (Differential Association Theory)

พฤติกรรมใด ๆ ของมนุษย์ล้วนเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งการคบหากับบุคคลอื่นเองก็นับเป็นการเรียนรู้อย่างหนึ่ง โดยเอ็ดวิน ซัทเทอร์แลนด์ (Edwin H. Sutherland) ผู้นำเสนอแนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลทางความคิดมาจากงานศึกษาทางอาชญาวิทยาของชอร์และแมคเคย์ (Shaw & Mckay) ที่เป็นการอธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีสังคมไร้ระเบียบ (Social Disorganization Theory) ว่า การขาดกลไกควบคุมทางสังคมของชุมชนเสื่อมโทรมในเมืองใหญ่ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พวกเขาเหล่านั้นได้เรียนรู้พฤติกรรมอาชญากรรมที่ถือเป็นส่วนสำคัญให้เกิดพฤติกรรมอาชญากรรม (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564) ขณะที่ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่การติดต่อสัมพันธ์กับผู้กระทำผิดที่ต้องเป็นคนใกล้ชิด เพื่อนสนิท ญาติ พี่น้อง อันจะส่งผลให้บุคคลนั้นได้เรียนรู้ค่านิยม (Values) ทักษะ (Attitudes) และ/หรือรูปแบบของการประกอบอาชญากรรม (Pattern of Criminal Behavior) กระนั้น การเรียนรู้ก็ยังไม่อาจตัดสินได้ว่าบุคคลนั้นจะกระทำผิดแน่ หากขาดแรงจูงใจและแรงผลักดันที่ขึ้นอยู่กับความถี่ (Frequency) ระยะเวลา (Duration) การมาก่อน (Priority) และความเข้มข้น (Intensity) ของคู่สนทนาที่ติดต่อบุคคลด้วย ทั้งนี้ สุตสงวน สุธีสร (2558) ได้ให้นิยามคำว่า ‘การมาก่อน’ ไว้ว่าเป็นช่วงอายุของบุคคลที่เข้าใกล้ชิดผู้กระทำผิด หากบุคคลนั้นยังมีอายุน้อย โอกาสที่จะเรียนรู้และเลียนแบบพฤติกรรมก็ยิ่งจะมีมากขึ้นตาม และ ‘ความเข้มข้น’ หมายถึงระดับความสำคัญที่บุคคลมีต่อผู้กระทำผิด หากคนคนนั้นมีความสำคัญมากย่อมมีอิทธิพลในการจูงใจให้กระทำผิดมาก

สำหรับทฤษฎีนี้ กระบวนการการเรียนรู้เองก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยความถี่ ระยะเวลา การมาก่อน และความเข้มข้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยหนุ่ที่จะตัดสินว่าบุคคลนั้นจะกระทำหรือไม่ กระทำสิ่งใดตามที่ได้เรียนรู้มา ณ ช่วงเวลาหนึ่งหรือไม่ ซึ่งกระบวนการการเรียนรู้ที่ว่าจะประกอบด้วยสี่ประการ ได้แก่ ขั้นการคบหาสมาคมกับอาชญากร ขั้นการเรียนรู้เนื้อหาสาระและกระบวนการ ขั้นความเห็นด้วยกับการกระทำผิด และขั้นการเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนหรือประกอบอาชญากรรม โดยขั้นการเรียนรู้เนื้อหาสาระและกระบวนการกับขั้นความเห็นด้วยกับการกระทำผิด นับว่ามีความสำคัญที่เปรียบเสมือนเป็นตัวชี้วัดแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนหรืออาชญากรรม (พรชัย ชันดี และคณะ, 2558) ทั้งนี้ ลดาวัลย์ ไยมนิ (2565) มองว่าประทุษวาจาที่เป็นได้ทั้งคำพูด ถ้อยคำ การแสดงออกในเชิงสัญลักษณ์ หรือก็คือเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นทางลบ (Negative Free Speech) เองก็เป็นสิ่งที่ถูกส่งต่อผ่านสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต เมื่อมีการเรียนรู้จากการคบหาสมาคมในช่วงระยะเวลาหนึ่งย่อมจะเป็นการช่วยให้เกิดการทำร้ายร่างกายหรือทรัพย์สินได้



โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคอินเทอร์เน็ต 2.0 ที่ผู้คนมักใช้โปรแกรมที่ช่วยในการค้นหา (Search Engine) และแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น บล็อก (Blog) เว็บไซต์ (Website) ทวิตเตอร์ (Twitter) หรือกระดานสนทนา (Webboard) สำหรับการสืบค้นที่เจาะจงและเจาะลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากบุคคลสนใจในเรื่องใด ก็สามารถเลือกเสพข้อมูลข่าวสารในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างไม่จำกัด จึงเป็นการง่ายต่อการเข้าถึงและใช้เวลาไปกับข้อคิดเห็นหรือเนื้อหาสาระนั้น ด้วยเหตุนี้ หากเนื้อหาสาระดังกล่าวเป็นไปในเชิงลบเป็นการยุแหยงให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความเกลียดชัง บุคคลเหล่านั้นที่เสพรับเนื้อหาเหล่านี้ไปก็จะไม่เพียงคิดว่าความคิดเห็นที่แตกต่างและเกลียดชังนี้เป็นสิ่งที่ผิด มีหน้าซำยังจะคิดว่าเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ และควรพัฒนาหรือส่งต่อแนวคิดนี้สืบต่อไป

### 2.3.1.2 ทฤษฎีการเสริมแรงที่แตกต่าง (Differential Reinforcement Theory)

โรนัลด์ เอเคอร์ (Ronald Akers) นักจิตวิทยาได้นำเสนอว่า การกระทำผิดใด ๆ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเข้าร่วมกลุ่มกับผู้ที่กระทำผิด และเพราะกระทำผิดเช่นเดียวกัน จึงได้รับการยอมรับและคำสรรเสริญเยินยอจากกลุ่มที่เข้าร่วม หรือได้รับผลตอบแทนที่เป็นที่น่าพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้ บุคคลเหล่านั้นย่อมจะคิดว่าการกระทำของตนสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่เพื่อนฝูงหรือผู้ที่คบค้าสมาคมด้วยได้ ทำให้การกระทำผิดนั้นยังมีแนวโน้มให้เกิดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ที่กระทำผิดด้วยกันก็มีการสนับสนุนให้ร่วมกันกระทำผิดที่เปรียบได้เป็นแรงเสริมที่สำคัญยิ่งกว่ารางวัลอื่นใด เมื่อมีการกระทำผิดต่อ การสนับสนุนนั้นย่อมจะดำเนินต่อไปจนบุคคลนั้นกลายเป็นอาชญากรอาชีพในท้ายที่สุด (อุนิษา เลิศโตมรสกุล และอัญญา ชูบำรุง, 2561)

โดยปกติแล้วการเสริมแรงมีอยู่สองกระบวนการ ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) และการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) ซึ่งการเสริมแรงทางบวกจะเกี่ยวเนื่องกับตัวเสริมแรงปฐมภูมิ (Primary Reinforcer) หรือรางวัลที่เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) เป็นตัวเสริมแรงที่มีคุณสมบัติในตัวมันเอง เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ความร้อน ความหนาว หรือความเจ็บปวด เป็นต้น และตัวเสริมแรงทุติยภูมิ (Secondary Reinforcer) เป็นตัวเสริมแรงที่ได้รับการพัฒนาคุณสมบัติโดยนำไปสัมพันธ์กับตัวเสริมแรงปฐมภูมิ เช่น คำชมเชย เงิน หรือตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น ขณะที่การเสริมแรงทางลบมีความซับซ้อนกว่าทางบวกเล็กน้อย เพราะจะเกี่ยวข้องกับการหลบเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงใจจนเป็นการเพิ่มโอกาสในการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมบางประการ ทั้งนี้ ในทางทฤษฎี การเสริมแรงทางลบมักส่งผลต่อการเรียนรู้ได้เร็วกว่าทางบวก และสามารถคงอยู่ได้ยาวนานกว่า ซึ่งการลงโทษจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดความถี่ของพฤติกรรม (T.D. Frawley, n.d.) ดังนั้น หากมีการให้รางวัลเพื่อเสริมแรงในการกระทำผิด การลงโทษก็ถือเป็นการเสริมแรงทางลบที่จะทำให้บุคคลเลิกหรือลดละการกระทำ (ลดาวัลย์ ไยมณี, 2565)

ดังจะสรุปได้ว่า ในกรณีของประทุษวาจา การเรียนรู้จากการคบค้าสมาคมกับคนในกลุ่ม และ ประพฤติปฏิบัติตนเฉกเช่นเดียวกันด้วยการเผยแพร่แนวความคิดที่แตกต่างและเป็นการสร้างความ แตกแยก ย่อมจะส่งผลให้คนในกลุ่มมีความคิดเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ขณะเดียวกันก็เป็นแรงผลักดัน ให้กันและกันร่วมกระทำสืบเนื่องด้วยสำคัญผิดว่าการกระทำของพวกเขาเป็นสิ่งสมควรให้ค่า

### 2.3.1.3 ทฤษฎีเทคนิคการโยนความผิด (Techniques of Neutralization Theory)

ทฤษฎีนี้ นักวิชาการทางด้านอาชญาวิทยามักรู้จักกันในชื่อ ‘เทคนิคความเป็นกลาง’ โดยเดวิด แมตซา และเกรแฮม ซีเกส (David Matza and Gresham Sykes) มีความเชื่อว่า ผู้กระทำผิดมักมีการ ให้คำอธิบายต่อการกระทำของตนว่าถูกต้องและสมเหตุสมผลด้วยการโยนความรับผิดชอบให้ผู้อื่น (สุดสงวน สุธีสร, 2558) อันที่จริงทฤษฎีนี้ก็เหมือนทฤษฎีอื่น ๆ ข้างต้นที่มักเป็นการอธิบายการกระทำ ผิดของเด็กและเยาวชน ซึ่งแมตซาโต้แย้งว่าทฤษฎีอื่น เช่น การคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน (Differential Association) หรือโอกาสที่แตกต่างกัน (Differential Opportunity) เป็นการมองใน มุมของการกระทำผิดมากเกินไป หากบุคคลเหล่านั้นไม่ได้กระทำ เป็นอยู่/ ดำรงอยู่ หรือเติบโตมา ดังเช่นทฤษฎีนั้น ๆ ระบุไว้ บุคคลย่อมจะไม่กระทำผิด กระนั้นในทางตรงกันข้ามทฤษฎีของเขาก็เป็น การสนับสนุนแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวด้วย (Stephen E. Brown et al., 2010) โดยเฉพาะในแง่ของ การเรียนรู้ด้านแรงจูงใจ แรงขับ และเหตุผลของการกระทำผิด รวมถึงการเรียนรู้ในเรื่องความเชื่อและ ค่านิยมที่ชื่นชอบการกระทำผิดผ่านการเสพรับค่านิยมความเชื่อของเทคนิคการแก้ตัวหรือการโยน ความผิดไปให้ผู้อื่น เพื่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองที่ดีขึ้น เพื่อป้องกันความไม่สบายใจอันอาจเกิดขึ้น ได้หลังกระทำผิด ทั้งยังเพื่อเป็นการต่อต้านค่านิยมและความเชื่อของชนชั้นกลาง (ชาญคณิต กฤตยา สุริยมณี, 2554) โดยพฤติกรรมการกระทำผิดตามทฤษฎีนี้มาจากบุคคลมีความเป็นอิสระต่อ การควบคุมทางสังคมที่มีอำนาจในการตรวจสอบและยับยั้งแรงจูงใจอันจะนำมาซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบน ยิ่งกว่านั้น เมื่อบุคคลนั้นกระทำบางสิ่งไปแล้ว ผลของการกระทำนั้นหาได้ทำลายภาพลักษณ์ของตน จนหมดสิ้น ดังนั้น ผู้กระทำผิดในที่นี้จึงอาจไม่ได้เป็นตัวแทนของการต่อต้านสังคมอย่างสุดโต่ง แต่เป็น ตัวแทนของสิ่งที่มากกว่าความล้มเหลวในด้านความละเอียดใจและการรู้สึกผิด (an Apologetic Failure) (Gresham M. Sykes & David Matza, 1957)

ทั้งนี้ เทคนิคความเป็นกลางที่ผู้กระทำผิดมักให้เหตุผลแก่การกระทำของตน เพื่อให้ห่างไกล จากความรู้สึกผิดมีอยู่ 5 ประการด้วยกัน (อุนิษา เลิศโตมรสกุล และอณณพ ชูบำรุง, 2561) ได้แก่

1) ปฏิเสธความรับผิดชอบ (the Denial of Responsibility) ผู้กระทำผิดคิดว่า ตนเองไม่ต้องรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น เพราะเขาเป็นเหยื่อที่ถูกปัจจัยแวดล้อมบีบบังคับ หรือ

เป็นการกระทำโดยประมาทขณะไม่รู้สำนึก โดยปัจจัยแวดล้อมอาจเป็นไปได้ทั้งความเกลียดชังจากพ่อแม่ การมีเพื่อนเลว หรือการต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมอันเสื่อมโทรม

2) ปฏิเสธการทำร้าย (the Denial of Injury) เนื่องจากการกระทำผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ผู้เสียหายเองก็สามารถเยียวยารักษาด้วยตนเองได้ ทำให้ผู้กระทำความผิดอาจไม่แน่ใจว่าตนเองเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้อื่นได้รับอันตรายจากการกระทำของตนจริงหรือไม่ เช่น การขโมยรถยนต์ที่เป็นเพียงขอยืมไปใช้ การทำลายทรัพย์สินของทางราชการที่เป็นเพียงความชำรุดเสียหายเล็กน้อย การทำร้ายร่างกายกันที่เป็นแค่ทะเลาะวิวาทอย่างปกติธรรมดา

3) การปฏิเสธเหยื่อหรือผู้เสียหาย (the Denial of the Victim) ผู้กระทำความผิดคิดว่า การกระทำของตนเป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว เนื่องจากเหยื่อหรือผู้เสียหายเป็นคนไม่ดี จึงต้องแก้แค้นหรือลงโทษ เช่น การทุบตีคนรักร่วมเพศ การทำร้ายชนกลุ่มน้อย เป็นต้น

4) การปรักปรำผู้ที่ปรักปรำตน (the Condemnation of the Condemners) ผู้กระทำผิดมองว่าคนในสังคมมีคนมากมายที่กระทำผิดเช่นกัน หรืออาจร้ายแรงยิ่งกว่า ดังนั้น หากเราจะกระทำบ้างก็ไม่ใช่เรื่องผิด หรือหากเราไม่ทำเขา เขาก็อาจทำเราเช่นกัน

5) การอ้างความจงรักภักดี (the Appeal to Higher Loyalties) การกระทำความผิดเป็นการกระทำเพื่อคนอื่น ซึ่งอาจเป็นไปได้เพราะความภักดี หรือเพื่อมิตรภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้กระทำผิดเห็นว่าสำคัญยิ่งกว่าความต้องการของสังคมส่วนใหญ่ ดังจะเห็นได้ในกรณีของการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนที่มักอ้างว่ากระทำไปเพื่อกลุ่มแก๊งของตน แม้ข้ออ้างนี้จะดูเหมือนผู้กระทำผิดปฏิเสธหรือไม่ยอมรับค่านิยมของสังคมส่วนใหญ่เสียทีเดียว แต่ในความเป็นจริงยังให้การยอมรับอยู่ เพียงแต่ไม่อาจปฏิบัติตามได้ จึงต้องตกอยู่ในสภาวะกลืนไม่เข้าคายไม่ออก ก่อนจะตัดสินใจเลือกทางที่ผิดกฎหมาย

คำอธิบายสำหรับทฤษฎีการโยนความผิดกับประทุษวาจา ในมุมมองของผู้กระทำผิด ผู้คนในสังคมต่างหาเหตุผลมารับกับการกระทำของตนอยู่เสมอ ไม่เว้นกระทั่งเรื่องของเสรีภาพในการแสดงออกที่บางครั้งพวกเขาเหล่านั้นอาจมองแค่ว่าการพูด การวิพากษ์ หรือการตำหนิติติงไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจาหรือเชิงสัญลักษณ์ก็ล้วนเป็นสิ่งที่พึงกระทำ ไม่ได้เป็นการกระทำที่เกินเลยแต่อย่างใด อีกทั้ง ประทุษวาจาเป็นความขัดแย้งที่อาจยังไม่ถึงขั้นเป็นความรุนแรงทางร่างกายก็ได้ แต่ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของบุคคลและส่วนรวม ซึ่งผลกระทบต่อทางจิตใจนี้มีใช้สิ่งที่สามารถมองเห็นด้วยตาเนื้อได้ ดังนั้น ผู้กระทำผิดย่อมไม่ทันสังเกตเห็น จึงไม่คิดระแวงระวังการกระทำของตน นอกจากนี้ เทคนิคทั้งห้าประการข้างต้นก็เป็นการตอบคำถามที่ว่า เพราะเหตุใดประทุษวาจาจึงยัง

ดำรงอยู่ในสังคมโลกได้ คำตอบนั้นย่อมเป็นเพราะบุคคลเหล่านั้นถูกหล่อหลอมมาให้มีความคิดความอ่านเป็นไปตามครรลองที่คนในสังคมหรือชุมชนของตนให้การยอมรับ ผลกระทบที่เกิดขึ้นย่อมจะมาจากตัวเหยื่อเอง ซึ่งบางครั้งคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายอาจรับบทบาทของความเป็นเหยื่อและผู้กระทำผิดด้วยกันทั้งคู่ และในกรณีที่ส่งผลร้ายต่อความรู้สึกและจิตใจของเหยื่ออันก่อให้เกิดเหตุความรุนแรงต่อตัวเหยื่อตามมา ซึ่งผู้กระทำอาจผลึกความผิดทั้งปวงให้เหยื่อแทน อย่างไรก็ตาม การแสดงออกใด ๆ ที่สิทธิและเสรีภาพให้การคุ้มครองก็เป็นสิ่งที่ใคร ๆ เขาทำกันเป็นปกติ อีกทั้ง การอยู่ในสังคมส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นความเห็นในเชิงลบหรือเชิงบวก คนกลุ่มน้อยผู้มีความเห็นต่าง หรือผู้เคราะห์ร้ายในกรณีนี้ย่อมต้องเปิดใจรับฟังและยอมรับให้ได้

#### 2.3.1.4 ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory)

อีกหนึ่งทฤษฎีที่หยิบยกมาเพื่ออธิบายถึงสาเหตุของการใช้ประทุษวาจา โดยปกติแล้วทฤษฎีนี้ถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายถึงการตกเป็นเหยื่อ โดย ลอร์เรน โคเฮน และมาร์คัส เฟลสัน (Lawrence Cohen and Marcus Felson) มองว่าอาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้เมื่อครบองค์ประกอบทั้งสาม ได้แก่ อาชญากรที่จะกระทำผิด เหยื่อที่เหมาะสม และการขาดความสามารถในการปกป้องทรัพย์สินหรือร่างกาย หมายความว่า การตกเป็นเหยื่อเป็นผลมาจากกิจวัตรประจำวันที่เหมือนเดิมของตัวเหยื่อเอง อีกทั้ง สภาพสังคมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป คนจำต้องเดินทางออกนอกบ้านมากขึ้น ทำให้ยังมีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะในประเภทการทำร้ายร่างกาย ชิงทรัพย์ หรือข่มขืน (พรชัย ชันดี และคณะ, 2558) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทั้งในระดับบุคคลและระดับชุมชนและสังคม หากจะพูดถึงผลกระทบต่อระดับบุคคล แน่นนอนว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อย่อมจมอยู่กับความหวาดกลัวอย่างยากจะมองคนในสังคมได้เหมือนเดิม กระทั่งอาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปโดยไม่รู้ตัว ส่วนผลกระทบต่อระดับชุมชนและสังคม แม้จะทำให้คนในสังคมรับรู้และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอันเป็นเหตุให้ต้องระแวดระวังภัยอยู่เสมอ แต่ก็อาจทำให้คนในสังคมเกิดความหวาดระแวงเกินควรจนแปรเปลี่ยนพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตไป รวมถึงยังจะเป็นการเพิ่มภาระและงบประมาณให้กับหน่วยงานยุติธรรมในการป้องกันปราบปรามมากขึ้น (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564)

อย่างไรก็ตาม อาชญากรรมแบบดั้งเดิมเป็นการมองในลักษณะที่ว่าผู้กระทำผิดที่มีใจจะทำผิดได้บรรจบพบเจอกับเหยื่อผู้ขาดการพิทักษ์ปกป้อง หรือไม่มีกำลังจะดิ้นรนต่อสู้ในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมแก่การกระทำผิด ทว่า อาชญากรรมสมัยใหม่ที่สามารถเกิดขึ้นได้บนโลกออนไลน์ ทำให้อาชญากรรมไม่ได้ยึดติดอยู่กับพื้นที่หรือสภาพทางกายภาพ ดังเช่นการฉ้อโกงออนไลน์ (Online Fraud) การคุกคามออนไลน์ (Online Harassment) การส่งข้อความชกชวนทางเพศ (Sexual

Solicitation) และการสะกดรอยตามบนโลกออนไลน์ (Cyberstalking) เป็นต้น (Bradford W. Reynolds et al., 2011) ดังนั้น จากรูปแบบอาชญากรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี นักวิชาการบางท่านได้นำทฤษฎีนี้ไปขยายความถึงอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ ทฤษฎีนี้จึงเป็นการอธิบายถึงความเสี่ยงของอาชญากรรมที่มาจากการติดต่อเสมือน (Virtual Contact) ระหว่างผู้กระทำผิดกับเหยื่อผ่านระบบโครงข่ายในสภาพแวดล้อมที่ไม่มีผู้พิทักษ์ (Lack of Guardians) ที่สามารถเผชิญกับเหยื่อโดยตรงได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสและความเหมาะสมในการตกเป็นเหยื่อให้กับเหยื่อในสภาวะแบบไม่ทันที่ทันใด (Asynchronous) (James Hawdon et al., 2017) ดังตัวอย่างในบทความวิจัยที่ Bradford W. Reynolds, Billy Henson และ Bonnie S. Fisher (2011) ได้หยิบยกขึ้นมาอธิบาย กรณีการสะกดรอยตามบนโลกออนไลน์ หากผู้กระทำผิดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้เหยื่อในตอนรุ่งสาง อาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเหยื่อเปิดอ่านจดหมายฉบับนั้นเท่านั้น

สำหรับกรณีประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ที่จะนำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ความขัดแย้งที่ปรากฏหาได้เกิดขึ้นทันทีทันใด แต่จำต้องสั่งสมเวลาและความเกลียดชังจนนำไปสู่ผลกระทบที่เป็นอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประทุษวาจายังคงแพร่หลายอยู่บนอินเทอร์เน็ต นอกจากจะเป็นเพราะตัวคนที่มีเจตนาหรือไม่มีเจตนาจะทำผิด ยังเป็นเพราะการขาดผู้พิทักษ์หรือในที่นี้จะหมายถึงกฎเกณฑ์มารยาท (Netiquette) และกฎหมายเฉพาะที่ครอบคลุมถึงพื้นที่ออนไลน์ รวมถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่เข้ามารับผิดชอบในปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงด้วย

บทสรุปของทฤษฎีสาเหตุการใช้ประทุษวาจา จากทั้งสี่ทฤษฎีข้างต้นเป็นการมองว่าจุดเริ่มต้นของการใช้ประทุษวาจาจากการเรียนรู้และซึมซับค่านิยม-แนวคิดผ่านตัวบุคคลตามทฤษฎีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกันที่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาและความถี่ที่เสิร์ฟข้อมูล รวมถึงความเข้มข้นในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นจะทำให้การเรียนรู้นั้นแปรเปลี่ยนเป็นพฤติกรรม ถึงกระนั้นการเรียนรู้ก็เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลได้รับอิทธิพลทางความคิด ความรู้สึก แต่หากบุคคลนั้นมีอุดมการณ์ในใจที่ชัดเจน ก็ไม่แน่ว่าพฤติกรรมที่เลวร้ายซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ ดังนั้น แรงขับเคลื่อนตามทฤษฎีการเสริมแรงที่แตกต่างย่อมจะเป็นส่วนช่วยที่ทำให้บุคคลมีใจฮึกเหิม กล้าได้กล้าเสียเพียงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในตัวเองและได้รับการยอมรับจากคนที่ตนให้ความสำคัญ ในทางตรงกันข้าม การเสริมแรงทางลบอย่างการบัญญัติประทุษวาจาไว้ว่าเป็นความผิดที่มีบทลงโทษชัดเจน หรือการระบุข้อตกลงอันเป็นมารยาทว่าการกระทำดังกล่าวไม่เป็นที่พึงประสงค์ของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ หากกระทำย่อมจะมีบทลงโทษด้วยการบล็อกหรือตัดขาด

ผู้ใช้รายนั้นออกไปจากพื้นที่ส่วนรวมเป็นการชั่วคราวก็อาจทำให้องค์ประกอบของการกระทำผิดตาม ทฤษฎีปกตินิสัยไม่บรรลุผล

นอกจากนี้ ทฤษฎีเทคนิคการโยนความผิด เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ไม่กล่าวถึงไม่ได้ เพราะประทุษ- วาจาเป็นการให้คำกับเสรีภาพในการแสดงออกทางลบที่ไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ใดต่อสังคม ทั้งยังเป็นผลพวงจากการโยนความผิดให้แพะรับบาปที่จะกล่าวถึงอีกครั้งในตอนท้ายของแนวคิดนี้ หรือเหยื่อที่ในที่นี้ไม่ได้มุ่งจำเพาะเหยื่ออาชญากรรมผู้ได้รับความเสียหายทางร่างกาย จิตใจ หรือทรัพย์สิน จากการประกอบอาชญากรรม (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2535) เท่านั้น แต่เป็นเหยื่อตามความหมายทั่วไปที่อาจเป็นบุคคลผู้ตกเป็นเป้าพฤติกรรมความรุนแรง (Violent) การเลือกปฏิบัติ(Discriminatory) การคุกคาม (Harassing) หรือการทำร้าย (Assaultive Behaviors) และยังหมายรวมถึงผู้ประสบเหตุ (Accident) หรือผู้ประสบภัยธรรมชาติ (Natural Disaster) ด้วย (APA Dictionary of Psychology, n.d.) เนื่องจากประทุษวาจาในประเทศไทยยังไม่ได้ถูกกำหนดไว้ว่าเป็นความผิด อีกทั้ง เหยื่อของ ประทุษวาจาก็ไม่เหมือนเหยื่ออาชญากรรมประเภทอื่นที่เสียหายเป็นรายบุคคล แต่จะเสียหายใน ลักษณะของความเป็นกลุ่มก้อนหรือการเหมารวมแบบกลุ่ม

สำหรับทฤษฎีนี้สามารถนำมาใช้อธิบายได้ทั้งก่อนมีการใช้ประทุษวาจา และภายหลังที่มีการ ใช้ประทุษวาจา ตามทัศนะของผู้วิจัย เทคนิคการโยนความผิดเป็นตัวการที่ทำให้ประทุษวาจายังคง ดำรงอยู่ได้ เนื่องจากผู้คนต่างให้เหตุผลกับการกระทำของตน ซึ่งหมายรวมถึงการแสดงออกในทางที่ ไม่สร้างสรรค์ด้วย กระนั้นการแสดงออกเหล่านั้นก็เป็นผลมาจากการเรียนรู้ที่ส่งต่อกันมาผ่านการ บ่มเพาะและการสังเกต เมื่อผู้คนพบเห็นหรือเข้าใจว่าการแสดงออกด้วยประทุษวาจาเป็นเรื่องปกติ ธรรมดา คนอื่น ๆ ในสังคมก็จะปฏิบัติสืบต่อไปโดยมีการให้เหตุผลและน้ำหนักในการกระทำการนั้น โดยเฉพาอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่แทบทุกคนย้ายวิถีชีวิตจากโลกออฟไลน์ไปอยู่บนโลกออนไลน์ แทน การกระทำที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์ย่อมจะส่งผลให้ผู้สังเกตการณ์ทั้งหลายประพฤติปฏิบัติ ตามเสมือนว่าการเหยียดและความเกลียดชังเป็นวัฒนธรรมหนึ่งของคนในชุมชนและสังคม

### 2.3.2 ทฤษฎีการควบคุมการกระทำผิด

ประทุษวาจา พฤติการณ์หนึ่งที่ยากจะให้คำจำกัดความที่ชัดเจนและครอบคลุม หากจะ บัญญัติให้เป็นความผิดก็ยากที่จะลงโทษ เพราะยังมีความคลุมเครือระหว่างเสรีภาพที่ควรให้ความ ค้ำครองกับพฤติกรรมที่เป็นพิษภัยต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลและสังคม ดังคำแถลงในบทสัมภาษณ์ของ นาง Grace Fu รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม ชุมชน และเยาวชน (Minister for Culture, Community and Youth) ต่อประเด็นเรื่องการเลือกปฏิบัติที่เกิดขึ้นกับชาวเอเชียและชนชาวจีน ในช่วงวิกฤติการณ์โรคระบาดโควิด “ในช่วงเวลาที่เลวร้ายที่สุด มันเป็นเรื่องง่ายที่จะตำหนิใครบางคน

ที่แตกต่างจากตัวเรา เมื่อเป็นเรื่องของเชื้อชาติ ศาสนา หรือสัญชาติ สิ่งที่เราต้องตระหนักก็คือไวรัสไม่ได้เลือกปฏิบัติ แต่เป็นผู้คนต่างหาก”<sup>8</sup> (Janice Tai, 2020) จากข้อความนี้ ทำให้ผู้วิจัยระลึกถึงว่าแท้จริงแล้วเหตุที่ปัญหานี้ยังคงอยู่เนิ่นนาน ไม่ได้มาจากการมีหรือไม่มีข้อกฎหมายเฉพาะ หรือข้อกฎหมายที่ห้ามปรามการกระทำอันเป็นผลพวงจากประทุษวาทา แต่เป็นวิถีคิดของผู้คนที่ถูกส่งต่อผ่านสิ่งต่าง ๆ ที่คนในชุมชนสรรค์สร้างขึ้น ดังนั้น การจะลงโทษผู้กระทำผิดสักคนควรพิจารณาให้เห็นถึงเบื้องลึกเบื้องหลัง และมุ่งเน้นไปที่การสร้างความเข้าใจในความแตกต่างหลากหลายของผู้คนที่อาจเป็นการร่วมกันแบ่งปันเรื่องราวร้าย ๆ หรือโต้ตอบผู้รุกรานด้วยถ้อยคำหรือข้อความในเชิงบวก อย่างไรก็ตาม หากพูดถึงการลงโทษ คนส่วนใหญ่อาจนึกถึงการกระทำที่โหดร้ายรุนแรงเสมอเหมือนความผิดที่ผู้กระทำผิดได้ก่อ ทว่า หลักการการลงโทษในปัจจุบันนี้มีหลากหลายกว่านั้น โดยนักคิดนักวิชาการหลายท่านจากสำนักคิดต่าง ๆ ได้มีการจำแนกไว้ไม่เหมือนกัน ซึ่งจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของการลงโทษนั้น เช่น เพื่อเป็นการแก้แค้นทดแทน (Retribution) เพื่อเป็นการยับยั้งการกระทำผิด (Deterrence) เพื่อเป็นการตัดผู้กระทำผิดออกจากสังคม (Removal from Society) เพื่อเป็นการแก้ไขผู้กระทำผิด (Rehabilitation and Correction) และเพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรม (Prevention of Crime) เป็นต้น (อัจฉริยา ชูตินันท์, 2561) ทั้งนี้ มโนทัศน์ของการลงโทษเริ่มต้นจากการให้ความสำคัญกับตัวคน หรือผู้กระทำผิดเป็นหลัก ก่อนจะหันมาให้ความสนใจในสิ่งแวดล้อมและชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมโยงหรือศูนย์รวมใจที่จะมีส่วนช่วยให้ผู้กระทำผิดกลับตัวกลับใจ หรือผู้ที่มีใจจะกระทำผิดเกิดฉุกคิด ซึ่งในสมัยโบราณมักใช้การตัดสินปัญหาด้วยหลักตาต่อตา ฟันต่อฟัน (an eye for an eye, a tooth for a tooth) โดยผู้ที่ตกเป็นเหยื่อหรือญาติของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อด้วยเห็นว่าเป็นการกระทำที่สาสมกับความสูญเสียที่ได้รับ ทว่า ปัญหาที่ตามมาคือ การไม่มีกำหนดกฎเกณฑ์ที่แน่นอน และยึดเพียงความพึงพอใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อหรือญาติพี่น้องของเหยื่อเท่านั้น ทำให้การลงโทษในลักษณะนี้มีความรุนแรง และป่าเถื่อนเกินไป (ตามวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแก้แค้นทดแทน) ด้วยเหตุนี้ ภายหลังที่คนเริ่มมาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเป็นชุมชน และมีผู้ปกครองหรือหัวหน้า คนกลุ่มใหญ่ในสังคมจึงได้มอบอำนาจในการบริหารจัดการ รวมถึงการลงโทษนี้ให้ผู้นำกลุ่มหรือชุมชนของตนจนเกิดเป็นระเบียบแบบแผน และมีการนำโทษจำคุกมาใช้ เพื่อลดละหรือเลี่ยงการลงโทษด้วยวิธีการทารุณโหดร้าย ทั้งยังจะทำให้คนที่มิใช่จะทำผิดไม่กล้าคิดและลงมือทำ หรือผู้ที่เคยกระทำผิดมาก่อนไม่กล้ากระทำผิดซ้ำ (ตามวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการยับยั้งการกระทำผิด) เพียงแต่ นอกจากจะมีโทษจำคุกที่เป็นการตัดผู้กระทำผิดออกจาก

<sup>8</sup> “In the worst of times, it is easy to blame someone who is different from ourselves, when it is due to race, religion or nationality. What we must realise is that viruses do not discriminate, people do.”

สังคมแบบชั่วคราวแล้ว ยังมีการประหารชีวิตที่นับเป็นการตัดผู้กระทำผิดออกจากสังคมอย่างถาวรด้วย (ตามวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการตัดผู้กระทำผิดออกจากสังคม) (อัจฉริยา ชูตินันท์, 2561)

อย่างไรก็ดี มโนทัศน์ใหม่มองว่าการลงโทษที่มุ่งแก้แค้นและให้เกิดหลายจำไม่ได้ทำให้ผู้กระทำผิดกลับตัวกลับใจได้อย่างแท้จริง มิหนำซ้ำยังจะเป็นการเสริมสร้างพฤติกรรมนิสัยที่ไม่ดี รวมถึงความโหดเหี้ยมทารุณที่ทวีเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ มโนทัศน์เดิมจึงไม่อาจนำมาเป็นหลักประกันที่ว่าผู้กระทำผิดเหล่านั้นจะไม่กลับไปกระทำผิดซ้ำได้ มโนทัศน์ใหม่ที่เข้ามาจึงเป็นการให้อำนาจรัฐได้เข้ามามีบทบาทในด้านการฟื้นฟูเยียวยาและรักษาผู้กระทำผิดให้เกิดความเคารพต่อกฎหมาย ซึ่งแนวคิดนี้ทำให้เกิดวิธีปฏิบัติรูปแบบต่าง ๆ ต่อผู้กระทำผิดในเรือนจำ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอาชีพ ให้การศึกษา และให้การบำบัดทางการแพทย์และจิตวิทยาควบคู่ไปกับการลงโทษที่ผลสุดท้ายจะช่วยฟื้นฟูสภาพจิตใจให้เกิดสำนึก และพร้อมที่จะกลับไปอยู่ในสังคมเพื่อประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองหลังพ้นโทษ (ตามวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแก้ไขผู้กระทำผิด) และในอีกทางหนึ่งคือ การป้องกันชุมชนหรือสังคมให้ปลอดภัยจากการเพิ่มความเสี่ยงเรื่องการถูกลงโทษต่อผู้กระทำผิดหรือผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะกระทำผิด ทั้งยังต้องร่วมกันอบรม แนะนำ และปลูกฝังแนวความคิดของการเป็นพลเมืองแก่เด็กและคนในชุมชนต่าง ๆ รวมถึงร่วมกันแก้ไขสภาพแวดล้อมในชุมชนให้เหมาะสมและปลอดภัย (ตามวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรม) (ปกรณ มณีปกรณ, 2553)

แนวทางในการลงโทษข้างต้นนี้เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ความรุนแรง หรืออาชญากรรมอันอาจเกิดจากเสรีภาพในการแสดงออกที่เกินความจำเป็นลดปริมาณลงได้ แม้การบัญญัติกฎหมายจะไม่ใช่สิ่งสำคัญอย่างที่สุดในการปราบปรามหรือขจัดปัญหาสังคม แต่ก็ถือเป็นส่วนเติมเต็มที่จะทำให้คนในสังคมตระหนักได้ว่าพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ไม่ดี และไม่ควรถูกยอมรับ กระนั้นในสังคมเองก็ยังคงต้องการความร่วมมือจากคนทุกฝ่ายเพื่อขจัดปัญหาให้หมดสิ้นไป ซึ่งเนื้อหาในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมอาชญากรรม หรือในกรณีนี้จะหมายถึงความขัดแย้งอันเป็นผลมาจากประทุษวาจาบนโลกออนไลน์

### 2.3.2.1 ทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์ (Situational Crime Prevention)

ทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์มาจากมุมมองของผู้วิจัยเกี่ยวกับการลดปัญหาอาชญากรรมด้วยการตัดโอกาสผู้กระทำผิดตามรูปแบบการลดช่องโอกาส (Opportunity Reduction Model) ที่เกิดจากการผนวกทฤษฎีระหว่างทฤษฎีคิดก่อนกระทำผิด (Rational Choice Theory) ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) และทฤษฎีป้องกันอาชญากรรมโดยการจัดสภาพแวดล้อม (Crime Prevention through Environmental Design) (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564) หรือในบางงานวิชาการก็มองว่าเป็นการผนวกระหว่างทฤษฎีปกตินิสัย ทฤษฎีรูปแบบอาชญากรรม



(Crime Pattern Theory) และทฤษฎีคิดก่อนกระทำผิด (Bradford Reys, 2010) ซึ่งจะเป็นการอธิบายสภาพปัญหาในระดับมหภาค (Macro Level) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ส่งผลให้บุคคลมีโอกาสนในการประกอบอาชญากรรม ปัญหาในระดับกลาง (Meso Level) เกี่ยวกับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและความเป็นพลวัตที่มีผลให้เกิดอาชญากรรม และปัญหาในระดับจุลภาค (Micro Level) เกี่ยวกับการตัดสินใจในระดับปัจเจกบุคคลที่ถูกทำให้เป็นเงื่อนไขโดยกลุ่มเพื่อนบ้านและสถานการณ์ทางสังคมที่นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นผลให้อาชญากรรมมีปริมาณเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางหนึ่งในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรมที่จะทำให้เราเข้าใจและสามารถตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ (Cybercrimes) ได้ (Heemeng Ho et al., 2022) ทว่าแรกเริ่มในปี 1970 นักวิชาการของหน่วยงานเพื่อการวิจัยแห่งอังกฤษ (the Home Office Research and Planning Unit) อย่างโรนัลด์ คลาร์ก (Ronald V. Clarke) นำทฤษฎีนี้มาใช้ในการป้องกันอาชญากรรมทางกายภาพเท่านั้น โดยอาศัยการพิจารณาสถานที่ เวลา สภาพแวดล้อม และกิจวัตรประจำวันที่มีความสัมพันธ์กันให้เกิดภัย เนื่องจากมีส่วนช่วยในการกำหนดรูปแบบอาชญากรรมที่มีความเฉพาะเจาะจงสูง เป็นการวางแผน และการจัดการกับเหตุวุ่นเหตุร้ายอย่างเป็นระบบและถาวรที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งยังทำให้ผู้กระทำผิดตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงต่อการประกอบอาชญากรรมที่เพิ่มมากขึ้น (Ronald V. Clarke, 1983) ดังนั้น วิธีการระงับยับยั้งอันตรายตามรูปแบบนี้จึงเป็นการแก้ไขด้วยการปรับเปลี่ยนที่ต้นเหตุอันอาจนำมาซึ่งปัญหา เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อม ติดไฟส่องสว่าง ทำนุบำรุงสถานที่ และการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิต เป็นต้น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551)

อย่างไรก็ตาม ปกติแล้วการป้องกันอาชญากรรมสามารถทำได้สองวิธีคือ โดยการเปลี่ยนนิสัยของผู้กระทำความผิด หรือโดยการลดโอกาสในการกระทำผิดของผู้กระทำความผิด ซึ่งตามทัศนะของคลาร์ก อาชญากรรมเป็นผลของการตัดสินใจที่มีการชั่งน้ำหนักผลได้ผลเสีย เทียบที่เหมาะสม และการขาดการควบคุมดูแลพื้นที่ เขาจึงมีความเชื่อว่าอาชญากรรมจะลดลงได้ด้วยการปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมก่อนให้เกิดอาชญากรรมมากกว่าการปรับเปลี่ยนนิสัยของผู้กระทำความผิด (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564) จุดประสงค์ของทฤษฎีนี้จึงเป็นการมุ่งลดโอกาสในการกระทำผิด อันจะประกอบด้วย 25 เทคนิค (ดังตารางที่ 1) หรือที่จัดแบ่งไว้เป็น 5 กลยุทธ์หลัก ดังต่อไปนี้

1) การเพิ่มความพยายามให้ผู้กระทำผิด (Increasing Perceived Effort) หมายถึง การใช้อุปกรณ์ทางกายภาพเข้าช่วย เพื่อแยกผู้กระทำความผิดกับเป้าหมายออกจากกัน ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ผู้กระทำผิดต้องเพิ่มความพยายามในการประกอบอาชญากรรมมากขึ้น ท้ายที่สุดจึงเลือกที่จะละเว้นการประกอบอาชญากรรมนั้น ตัวอย่างเช่น การเพิ่มระดับขั้นและความแน่นหนาของทางเข้าออก การติดตั้งสัญญาณกันขโมยและหรือกล้องโทรทัศน์วงจรปิด การเพิ่มความพยายามในการเจาะระบบข้อมูลด้วยการตั้งรหัสผ่านที่มีความสลับซับซ้อน และการเพิ่มกฎระเบียบของสังคมให้เข้มแข็งขึ้นด้วย

การห้ามพกพาอาวุธ หรือสิ่งคล้ายอาวุธเข้าไปในสถานที่ต่าง ๆ (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564) ขณะเดียวกันในงานวิจัยของ Bradford Reynolds (2010) มองว่าโลกออนไลน์เองก็จัดเป็นพื้นที่หนึ่งที่น่าจะเกิดอาชญากรรมได้ เมื่อโอกาสเอื้ออำนวยและบุคคลเลือกที่จะกระทำผิด ดังนั้น แม้ผู้กระทำกับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อบนโลกออนไลน์อาจไม่ได้อยู่ใกล้กันในทางกายภาพ (Physical Proximity) แต่ก็เป็นความใกล้ชิดแบบเสมือน (Virtual Proximity) วิธีการในการป้องกันย่อมต้องอิงกับกิจกรรมทางออนไลน์ของเหยื่อ หรืออาศัยการสร้างข้อจำกัดผ่านสื่อสังคมออนไลน์แทน เช่น การปิดกั้นหรือจำกัดการเข้าถึงของผู้ใช้งานรายอื่น การคัดกรองสแปม

2) การเพิ่มความเสี่ยงให้ผู้กระทำผิด (Increasing Perceived Risks) หมายถึง การเฝ้าระวังทางธรรมชาติ หรือการขยายความคุ้มครองผ่านปัจจัยต่าง ๆ เช่น การเพิ่มแสงสว่าง การถ่างหน้าต่างให้โล่งเตียน หรือการทำให้สถานที่นั้น ๆ ไม่เป็นจุดบอดหรือจุดอับ รวมถึงการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด หรือการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เฝ้าระวัง เป็นต้น (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564) สำหรับบนโลกออนไลน์ สิ่งสำคัญคือความต้องการอาศัยการจัดการกับสภาพแวดล้อมอย่างถาวรผ่านผู้จัดการสถานที่ (Place Manager) เช่นเดียวกับโลกกายภาพ ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงผู้ดูแลเว็บไซต์หรือผู้ดูแลสื่อสังคมออนไลน์ เช่น การจัดให้มีการยืนยันตัวตนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การอนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถรายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้อย่างง่ายดาย ไม่ซับซ้อน ซึ่งในปัจจุบันนี้สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ มักมีปุ่ม ‘รายงานผู้ใช้’ (Report User) ให้ผู้ใช้งานรายอื่นได้มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและติดตามการละเมิดอันจะถือเป็นการเฝ้าระวังทางธรรมชาติบนโลกออนไลน์ หรือที่เราสามารถเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น ‘การสอดแนมอย่างเป็นทางการ’ เพื่อส่งเรื่องนั้น ๆ ให้ผู้จัดการสถานที่ดำเนินการตามสมควรต่อไป (Bradford Reynolds, 2010)

3) การลดขนาดรางวัลของผู้กระทำผิด (Reducing Anticipated Rewards) รางวัลในที่นี้หมายถึงผลตอบแทนที่ผู้กระทำผิดจะได้รับภายหลังก่ออาชญากรรม การป้องกันอาชญากรรมจึงต้องคำนึงถึงพฤติกรรมของเหยื่อเป็นหลัก เช่น การลดจำนวนของมีค่าที่น่าดึงดูดตัวไปในที่สาธารณะ การไม่ใช้สินค้าราคาแพง การไม่ใช้รถยนต์ราคาแพง รวมถึงการทำลายตลาดมืด หรือช่องทางกระจายสินค้าที่ได้มาจากการกระทำผิด หรือสินค้าที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564) ในส่วนของการป้องกันตามกลยุทธ์นี้บนโลกออนไลน์คือการจำกัดการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของตนเองหรือของผู้ใช้งานรายอื่น การไม่เปิดเผยตัวตนหรืออัตลักษณ์มากเกินไป การไม่โพสต์รูปภาพหรือข้อความที่เป็นการระบุตัวตนหรือเป็นการเปิดเผยเป้าหมายที่อาจนำไปสู่การตกเป็นเหยื่อ (Bradford Reynolds, 2010) แม้การจำกัดการเข้าถึงหรือการโพสต์บนโลกออนไลน์จะนับเป็นการป้องกันที่ต้นเหตุที่ให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง แต่ก็มีข้อเสียเรื่องง่าย ทั้งยังจะเป็นการจำกัดสิทธิ

และพฤติกรรมของผู้ใช้งานบนโลกออนไลน์มากเกินไป เพียงแต่การปิดกั้นส่วนหนึ่งส่วนใดที่พอจะทำได้ ก็อาจช่วยลดการตกเป็นเป้าหมายของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลบนโลกออนไลน์ได้

4) การตัดการแก้ตัวของผู้กระทำผิด (Removing Excuses) หมายถึง การตัดสินใจประกอบอาชญากรรมในแต่ละครั้ง ผู้กระทำผิดมักให้เหตุผลที่เป็นการเข้าข้างการกระทำของตน โดยข้ออ้างส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการขาดความรู้ในเรื่องกฎหมาย ดังนั้น การป้องกันอาชญากรรมตามกลยุทธ์นี้จึงมุ่งเน้นไปที่การเผยแพร่ระเบียบกฎหมายให้เป็นที่ประจักษ์และรับรู้โดยทั่วไป เพื่อตัดข้อแก้ตัวของผู้กระทำผิดในทุกลักษณะ เช่น การทำสัญญาระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างที่มีการระบุถึงข้อกำหนดและกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การติดป้ายแสดงระเบียบการใช้สถานที่ให้ชัดเจน การติดป้ายห้ามจอดหรือป้ายจำกัดความเร็ว การเผยแพร่กฎหมาย/ โฆษทางกฎหมายให้สาธารณชนทราบอย่างทั่วถึง เป็นต้น (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564) สำหรับการป้องกันบนโลกออนไลน์ หน้าที่ของผู้จัดการสถานที่เพียงตั้งกฎระเบียบการใช้งาน และแจ้งคำแนะนำการใช้งานให้ชัดเจน รวมถึงย้ำเตือนมโนธรรมเพื่อให้ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เกิดความตระหนักรู้และยินยอมปฏิบัติตาม ซึ่งในระหว่างการสมัครเข้าร่วมใช้บริการแพลตฟอร์มต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่จะมีคำแนะนำและข้อตกลงให้ผู้ใช้งานได้อ่านและเลื่อยอมรับเงื่อนไข ทว่า ผู้ใช้งานส่วนมากมักไม่อ่าน ดังนั้น ทางที่ดีในการแก้ไขอาจเป็นการระบุข้อกำหนด กฎระเบียบและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ไม่ยืดเยื้อ และชวนอ่าน หรืออ่านง่าย เพื่อให้ผู้สมัครทุกท่านให้ความยินยอมและยอมรับเงื่อนไขอย่างรู้กฎกติกาการยาทบนสื่อสังคมออนไลน์ด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง (Bradford Reynolds, 2010)

5) การลดการยั่วยุของผู้กระทำผิด (Reducing Provocations) กลยุทธ์นี้มีความใกล้เคียงกับข้อ 3 การลดขนาดรางวัลของผู้กระทำผิด เนื่องจากต้องพิจารณาถึงพฤติกรรมและการแสดงออกของเหยื่อเช่นเดียวกัน ทว่า การยั่วยุตามหลักเกณฑ์นี้จะมุ่งเน้นไปในคดีที่มีฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย การป้องกันดังกล่าวจึงเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการวิวาทในสถานที่อโคจร เหตุการณ์จลาจล หรือในงานเชียร์กีฬา (จอมเดช ตรีเมฆ, 2564) ทั้งนี้ การลดสิ่งยั่วยุนับเป็นการลดความผิดหวังและความตึงเครียด ทำให้สามารถหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง และความแปรผันทางอารมณ์ รวมถึงช่วยขจัดแรงกดดันจากคนรอบข้างและความท้อแท้ได้ อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์นี้ถือเป็นเทคนิคการป้องกันที่ยากที่สุดในการนำไปใช้กับสภาพปัญหาที่ปรากฏบนโลกออนไลน์ เนื่องจากพฤติกรรมของผู้กระทำผิดอาจเป็นผลมาจากการถูกกระตุ้นด้วยการพบเห็นเหตุการณ์บางอย่างบนสื่อสังคมออนไลน์แบบซ้ำ ๆ จนเกิดสภาวะทางอารมณ์และขาดการควบคุมตนเอง ยิ่งกว่านั้น หากบุคคลผู้กระทำผิดพบว่าการกระทำของตนสร้างความหวาดกลัวให้อีกฝ่ายหรือสร้างความมั่นใจว่าตนถือไพ่เหนือกว่าอีกฝ่ายได้ก็จะเปรียบเสมือนเป็นการราดน้ำมันลงบนกองไฟ ผู้กระทำผิดรายนั้นย่อมจะมีแนวโน้มที่จะกระทำการนั้นต่อไป ดังนั้น

ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเลือกนิ่งเฉย การช่วยญี่ก็อาจไม่ส่งผลให้การกระทำผิดหรือ ความรุนแรงดังกล่าวยิ่งทวีเพิ่มมากขึ้น (Bradford Reynolds, 2010)



ตารางที่ 1 เทคนิคการลดโอกาสการกระทำผิดตามทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์ (Bradford Reynolds, 2010)

กลยุทธ์การเพิ่มความพยายามให้ผู้กระทำผิด (Increasing Perceived Effort)	กลยุทธ์การเพิ่มความเสี่ยงให้ผู้กระทำผิด (Increasing Perceived Risks)	กลยุทธ์การลดขนาดรางวัลของผู้กระทำผิด (Reducing Anticipated Rewards)	กลยุทธ์การตัดการแก้ตัวของผู้กระทำผิด (Removing Excuses)	กลยุทธ์การลดการช่วยของผู้กระทำผิด (Reducing Provocations)
เทคนิค 1 การทำให้เป้าหมายแข็งแกร่ง (Harden Target)	เทคนิค 6 การขยายความคุ้มครอง (Extend Guardianships)	เทคนิค 11 การปกปิดเป้าหมาย (Conceal Targets)	เทคนิค 16 การลดความหงุดหงิดและตึงเครียด (Reduce Frustrations and Stress)	เทคนิค 21 การตั้งกฎ (Set Rules)
เทคนิค 2 การควบคุมการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก (Control Access to Facilities)	เทคนิค 7 การเฝ้าระวังตามธรรมชาติ (Assist Natural Surveillance)	เทคนิค 12 การลบเลือนเป้าหมาย (Remove Targets)	เทคนิค 17 การหลีกเลี่ยงการโต้เถียง (Avoid Disputes)	เทคนิค 22 การติดประกาศคำแนะนำ (Post Instructions)
เทคนิค 3 การกรองการเข้าออก (Screen Exits)	เทคนิค 8 การลดความเป็นนิรนาม (Reduce Anonymity)	เทคนิค 13 การระบุคุณสมบัติ (Identify Property)	เทคนิค 18 การลดความตื่นตัวทางอารมณ์ (Reduce Emotional Arousal)	เทคนิค 23 การย้ำเตือน (Alert Conscience)
เทคนิค 4 การหันเหความสนใจของผู้กระทำผิด (Deflect Offenders)	เทคนิค 9 การใช้ประโยชน์จากผู้จัดการสถานที่ (Utilize Place Managers)	เทคนิค 14 การก่อกวนผู้กระทำผิด (Disrupt Makers)	เทคนิค 19 การทำให้แรงกดดันจากคนรอบข้างเป็นกลาง (Neutralize Peer Pressure)	เทคนิค 24 การสนับสนุนความเห็นพ้อง (Assist Compliance)
เทคนิค 5 การควบคุมอุปกรณ์หรืออาวุธ (Control Tools/ Weapons)	เทคนิค 10 การเสริมสร้างความมั่นคงแข็งแรง (Strengthen)	เทคนิค 15 การปฏิเสธผลประโยชน์ (Deny Benefits)	เทคนิค 20 การกีดกันการเลียนแบบ (Discourage Imitation)	เทคนิค 25 การควบคุมยาเสพติดและแอลกอฮอล์ (Control Drugs and Alcohol)

ดังจะสรุปได้ว่า ทั้ง 5 กลยุทธ์ข้างต้น ได้แก่ การเพิ่มความพยายามให้ผู้กระทำผิด การเพิ่มความเสียหายให้ผู้กระทำความผิด การลดขนาดรางวัลของผู้กระทำความผิด การตัดการแก้ตัวของผู้กระทำความผิด และการลดการช่วยเหลือของผู้กระทำความผิด เป็นการป้องกันที่ต้องเข้าใจก่อนว่า อาชญากรรมลักษณะนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร ก่อนจะพิจารณาถึงวิธีแก้ไขที่หลากหลายผ่านการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อมุ่งป้องกันอาชญากรรมในประเภทที่มีความเฉพาะเจาะจง และมีระดับความเข้มข้นน้อย แต่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดในปริมาณที่มากกว่า (Heemeng Ho et al., 2022) ซึ่งในกรณีของ ประชญาจาบบนโลกออนไลน์ การแก้ไขโดยการออกกฎหมายและบังคับใช้ผ่านหน่วยงานของรัฐเพียงฝ่ายเดียวอาจเป็นการแก้ไขปัญหาที่ไม่ตรงจุด สิ่งสำคัญคือภาคเอกชนและประชาชน รวมถึงผู้ดูแลเว็บไซต์และแพลตฟอร์มควรร่วมสอดส่องและร่วมมือกันแก้ไขปัญหา กระนั้นจากที่กล่าวไปแล้วข้างต้นถึงวิธีการที่ผู้จัดการสถานที่บนโลกออนไลน์ได้มีความพยายามที่จะระงับปัญหาดังกล่าวไปแล้ว ไม่ว่าจะด้วยวิธีการยืนยันตัวตนก่อนการสมัครเข้าเป็นสมาชิกของแพลตฟอร์ม หรือการจัดให้มีปุ่ม ‘รายงานผู้ใช้’ ทว่า ด้วยเรื่องนี้สะท้อนให้เห็นว่า แท้จริงแล้วอาจเป็นเพราะบุคคลไม่ได้ตระหนักถึงวัฏจักรของปัญหาประชาจาที่ยังคงวนเวียนอยู่บนพื้นที่ไซเบอร์ที่ไร้ขอบเขต และมีความหลากหลายสูง ทำให้ปัญหานี้ยังคงมีอยู่อย่างยากจะแก้ไข ดังนั้น จากทั้ง 5 กลยุทธ์ที่ได้กล่าวไปแล้ว การตัดการแก้ตัวของผู้กระทำผิดด้วยการบัญญัติกฎหมายเฉพาะ และการลดการช่วยเหลือผู้กระทำความผิดด้วยการให้บุคคลเรียนรู้การคาดการณ์และรับมือกับสภาวะทางอารมณ์ในเชิงลบก็นับเป็นอีกวิธีที่น่าสนใจ ซึ่งจะเป็นการแก้ไขตั้งแต่ในระดับปัจเจกถึงสังคมส่วนรวม

บทสรุปในส่วนทฤษฎีสาเหตุการใช้ประชาจาและทฤษฎีการควบคุมการกระทำผิด ผู้วิจัยได้หยิบยกทฤษฎีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน (Differential Association Theory) ทฤษฎีการเสริมแรงที่แตกต่าง (Differential Reinforcement Theory) ทฤษฎีเทคนิคการโยนความผิด (Techniques of Neutralization Theory) ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) และทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์ (Situational Crime Prevention) โดยตั้งต้นด้วยความเป็น ‘เหยื่อ’ อย่างกว้างที่มีได้จำเพาะเจาะจงเพียงเหยื่อหรือผู้เสียหายจากการประกอบอาชญากรรมเท่านั้น เพื่อเสาะหาทฤษฎีที่จะสามารถนำมาอธิบายถึงสาเหตุของการใช้ประชาจาและวิธีระงับยับยั้งซึ่งปัญหา เนื่องจากเหยื่อของประชาจาไม่เหมือนเหยื่ออาชญากรรมประเภทอื่นที่เสียหายกันเป็นรายบุคคล เหยื่อประชาจาจะมีลักษณะเป็นแพะรับบาปแบบหนึ่งต่อกลุ่ม (in a one-on-group manner) หมายถึง บุคคลหนึ่งโทษคนกลุ่มหนึ่งด้วยปัญหาที่พวกเขาไม่ได้ก่อ หรือแพะรับบาปแบบกลุ่มต่อกลุ่ม (Scapegoating can have a group-on-group form) หมายถึง กลุ่มกลุ่มหนึ่งโทษอีกกลุ่มหนึ่งด้วยปัญหาที่คนทั้งกลุ่มประสพร่วมกันบ่อย ๆ ซึ่งมักพบในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ การเมือง เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา หรือถิ่นฐานบ้านเกิดตามทฤษฎีแพะรับบาป

(Scapegoat Theory) (Charlotte Nickerson, 2022) เพราะแม้ถ้อยคำ คำพูดหรือการแสดงออกถึงความอคติเกลียดชังเหล่านั้นจะแสดงออกต่อบุคคลเพียงคนเดียว แต่สิ่งที่แฝงอยู่กลับเป็นการเหมารวมในอัตลักษณ์ร่วมของกลุ่มกลุ่มหนึ่ง ซึ่งบางทีผู้ถูกกระทำอาจไม่รู้ด้วยซ้ำว่าตนเองกำลังตกเป็นเป้าของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

ในอีกทางหนึ่งประทุษวาจาที่ปรากฏบนโลกออนไลน์เปรียบเสมือนเป็นระเบิดเวลา เป็นการเรียนรู้ที่ได้รับมานอกเหนือไปจากสิ่งที่ขนบธรรมเนียมหรือวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ พยายามกล่อมเกล่าบุคคลสามารถเลือกเสิร์ฟในสิ่งที่สอดคล้องกับความคิดตน เมื่อเห็นว่าบุคคลบางบุคคล หรือบางกลุ่มบุคคลให้ความสนับสนุนในความคิดที่แตกต่างอย่างสุดโต่ง แต่เสมอเหมือนความคิดตน ย่อมจะเป็นการชักนำไปสู่การกระทำที่เป็นพิษภัย หากบุคคลนั้นขาดการตระหนักรู้ในความแตกต่าง และขาดการยับยั้งชั่งใจ พฤติกรรมนี้ก็จะเวียนวนอยู่ในสังคมอย่างไม่รู้จบสิ้น จนท้ายที่สุดอาจนำไปสู่ปัญหาที่ใหญ่กว่าการกระทบกระทั่งทางวาจาอันจะส่งผลถึงจิตใจ ดังนั้น การแก้ไขที่ดีที่สุด ไม่เพียงเป็นการสร้างความชัดเจนให้กับคำว่า ‘ประทุษวาจา’ แต่ยังต้องร่วมมือกันในทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะภาคประชาชนที่ต้องเป็นหูเป็นตาให้ผู้จัดการสถานที่ดำเนินการตามความจำเป็น และภาครัฐดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและสังคมโลก

## 2.4 การศึกษาเปรียบเทียบสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกกับประมุขวาจาและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สืบเนื่องจากปฎิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (the United Nations' Universal Declaration of Human Rights) หลักการสำคัญในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของประชาคมโลกซึ่งถูกบัญญัติขึ้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 1948 (พ.ศ. 2491) ณ กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส โดยมีเป้าประสงค์ที่มุ่งเน้นถึงสิทธิที่มีมาแต่กำเนิด ไม่อาจถือโอนแก่ผู้อื่น และไม่พึงควรให้บุคคลอื่นดูหมิ่นเหยียดหยาม หรือเป็นเหตุให้ต้องหวาดกลัว เพื่อลดละ/ ยับยั้งพฤติการณ์การเลือกปฏิบัติ และเพื่อให้มนุษย์ทุกคนได้รับความเป็นธรรมตามหลักความเสมอภาคเท่าเทียม (Equity) หลักเสรีภาพ (Freedom) หลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) และหลักการไม่ใช้ความรุนแรง (Nonviolence) (แอมเนสตี อินเตอร์เนชันแนล, ม.ป.ป.) ซึ่งแต่ละประเทศที่เข้าร่วมภาคีสถิตต้องปรับรัฐธรรมนูญอันเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศให้มีความสอดคล้องกับบทบัญญัติที่ให้สิทธิในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออกได้อย่างเสรี ปราศจากการแทรกแซง และการไม่คำนึงถึงพรมแดน (ไนเจล วอร์เบอร์ตัน, 2560) ซึ่งปัจจุบันนี้มีพันธกรณีที่ประเทศไทยได้ลงนามและเข้าร่วมอย่างเป็นทางการแล้วอยู่ 7 ฉบับ ได้แก่ กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights; ICCPR) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights; ICESCR) อนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ (Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women; CEDAW) อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก (Convention on the Rights of the Child; CRC) อนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการขจัดทางเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติในทุกรูปแบบ (Convention on the Elimination of all Forms of Racial Discrimination; CERD) อนุสัญญาว่าด้วยการต่อต้านการทรมาน และการกระทำอื่นๆ ที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือที่ย่ำยีศักดิ์ศรี (Convention Against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment; CAT) และอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ (Convention on the Rights of the Persons with Disabilities; CRPD) เป็นต้น

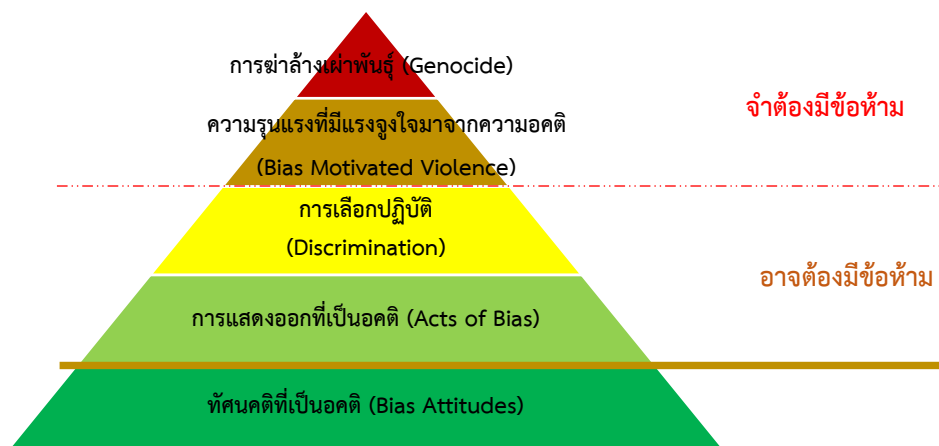
ทั้งนี้ สาระสำคัญของพันธกรณีข้างต้นที่มีความเกี่ยวข้องกับการต่อต้านพฤติกรรมที่อยู่ในหมวดหมู่เดียวกันกับประมุขวาจาจะอยู่ในลักษณะของการห้ามเลือกปฏิบัติด้วยการจำแนก กีดกัน จำกัด หรือเอื้ออำนาจพิเศษอันมีเหตุผลทางเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง สัญชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม ถิ่นกำเนิด หรือสภาพอื่นใดเป็นเกณฑ์ในการสร้างความรู้สึกอคติเกลียดชัง โดยในแง่การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากจะห้ามไม่ให้มี



การปฏิบัติต่อบุคคลที่เป็นพลเมืองและไม่ใช่พลเมืองอย่างแตกต่างกันแล้ว ยังห้ามมิให้มีการโฆษณาชวนเชื่อ เพื่อเป็นการจัดการเลือกปฏิบัติ และเป็นการสร้างหลักประกันความเสมอภาคให้ครอบคลุมในทุกมิติ (Non-discrimination and equality) ซึ่งผู้วิจัยจะขอหยิบยกมาเฉพาะบทบัญญัติที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนอย่างในข้อที่ 20 (2) ของกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง 1966 ของสหประชาชาติ “การเผยแพร่หรือการแสดงออกต่าง ๆ ซึ่งเป็นการดูถูกเหยียดหยามโดยอาศัยเหตุทางเชื้อชาติ สีผิว หรือศาสนา และนำไปสู่การเลือกปฏิบัติ การแบ่งแยกหรือการใช้ความรุนแรง จะต้องถูกห้ามไว้ในกฎหมาย” และอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการขจัดทางเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติในทุกรูปแบบ 1965 ข้อที่ 1 “รัฐภาคีประณามการโฆษณาชวนเชื่อทั้งมวลและองค์การทั้งปวงที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคิดหรือทฤษฎีของความเหนือกว่าของชนชาติใดหรือของกลุ่มบุคคลตามสีผิวหรือเผ่าพันธุ์กำเนิดหรือที่พยายามให้เหตุผลหรือส่งเสริมความเกลียดชังระหว่างเชื้อชาติ หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบใดก็ตาม... ฯลฯ” ซึ่งข้อบัญญัตินี้ยังต้องการให้องค์กรเหล่านี้เป็นสิ่งต้องห้ามตามกฎหมาย หากเข้าร่วมย่อมต้องได้รับโทษตามกฎหมาย (กุลพล พลวัน, 2564)

นอกจากนี้ เหตุที่ผู้วิจัยกล่าวว่า “หมวดหมู่เดียวกันกับประทุษวาจา” เนื่องจากความเกลียดชังมีหลายระดับ โดยแรกเริ่มความเกลียดชังนี้เป็นเพียงทัศนคติ หรือการกระทำที่มีรากฐานมาจากความอคติในตอนหลังอาจมีการสั่งสมและเพิ่มมากขึ้นจนกลายเป็นความรุนแรง หรือพฤติกรรมที่รุนแรงยิ่งกว่า ดังจะสังเกตได้จากภาพที่ 3 ที่พีระมิดในส่วนฐานเป็นเพียงทัศนคติที่เป็นอคติ (Bias Attitudes) เป็นการมีมุมมองเชิงลบต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในขั้นถัดมาเป็นการแสดงอคติส่วนบุคคล (Individual Acts of Prejudice) ที่มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำที่เป็นอคติ เป็นการแสดงออกเมื่อมีใครบางคนกล่าวถ้อยคำแสดงความเกลียดชังที่บางครั้งอาจอยู่ในรูปของการล้อเลียน หยอกเหย้า ขั้นที่สาม การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) เป็นการกระทำโดยมีเจตนาที่ต่างกันไม่ให้คนในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเข้าถึงสิทธิบางประการในลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตน ซึ่งพฤติกรรมนี้อาจนับเป็นการก่อกวนหนึ่งได้ด้วยเช่นกัน ยิ่งกว่านั้น ขั้นที่สามนี้ยังถือเป็นขั้นแรกของพีระมิดที่ได้ก้าวข้ามเส้นของเสรีภาพในการพูด (Study.com, 2017) และเข้าสู่พฤติกรรมที่เป็นที่ต้องห้ามตามกฎหมาย โดยการเลือกปฏิบัติไม่ได้มุ่งเป้าไปที่บุคคลและพฤติกรรม แต่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา สัญชาติ รสนิยมทางเพศ หรือเพศของบุคคล ซึ่งองค์รณานาชาติอาร์ติเคิล 19 ได้มีการจัดแบ่งรูปแบบประทุษวาจาไว้สามหมวดหมู่เพื่อประกอบการพิจารณาในการควบคุมทางกฎหมาย อันจะประกอบด้วย ประทุษวาจาที่จำต้องมีข้อห้าม (‘Hate speech’ that must be prohibited) ประทุษวาจาที่อาจต้องมีข้อห้าม (‘Hate speech’ that may be prohibited) และประทุษวาจาที่กฎหมายยังให้การยอมรับ (Lawful ‘hate speech’) (ARTICLE19, 2015)

ภาพที่ 3 The Hate Speech Pyramid



หมายเหตุ. ประยุกต์มาจาก The 'Hate Speech Pyramid' ใน Hate speech explained: A toolkit. (2015) ARTICLE19.

จากภาพที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า หากจะกำหนดข้อกฎหมายเพื่อควบคุมพฤติกรรมอย่าง ประชวษาจានี้ ชั้นของความรุนแรงในแรกเริ่มเป็นเพียงประชวษาจาทีกฎหมายยังให้การยอมรับ (Lawful 'hate speech) คือ การแสดงออกนั้นอาจอยู่ในลักษณะของความเดือดดาล (Inflammatory) ความก้าวร้าว (Offensive) เป็นความรู้สึกที่อคติต่ออัตลักษณ์ของบุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่น แม้จะมีเจตนาตั้งใจแบ่งแยก กีดกัน หรือสร้างความเป็นเขาเราต่อกลุ่มเป้าหมายจริง แต่การแสดงออกนั้นยังไม่ถึงขั้นรุนแรง ประการต่อมา ประชวษาจาทที่อาจต้องมีข้อห้าม ('Hate speech' that may be prohibited) หมายถึง พฤติกรรมนั้นเป็นการช่วยุให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย หากจะเป็นการดีก็อาจมีการบัญญัติกฎหมายไว้เพื่อควบคุม เพื่อเป็นการปกป้องสิทธิและชื่อเสียงของผู้ที่ถูกกล่าวถึง เพื่อเป็นการปกป้องความมั่นคงของชาติหรือกิจการสาธารณะ การสาธารณสุขและศีลธรรม ซึ่งประชวษาจาในรูปแบบนี้จะหมายรวมถึงการข่มขู่ การล่วงละเมิด และการทำร้ายร่างกายที่บางครั้งอาจทำให้คนสับสนว่าเป็นเพียงการแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลแบบรายบุคคล มิได้มีทำที่เหมือนเป็นการยุยงเพื่อให้เกิดการต่อต้านบุคคลบนพื้นฐานของอัตลักษณ์ที่ถูกปกป้องอย่างทั่วไป ดังนั้น ประการสุดท้าย ประชวษาจาทที่จำเป็นต้องมีข้อห้าม ('Hate speech' that must be prohibited) ย่อมจะหมายถึงการแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นการช่วยุให้เกิดการใช้ความรุนแรง เป็นการสนับสนุนให้มีการเลือกปฏิบัติอันมาจากความอคติเกลียดชังจนกลายเป็นการปลุกกระตมสู่ความเป็นปรปักษ์ ส่งผลให้เกิดการเลือกปฏิบัติ หรือมีการใช้ความรุนแรง และอาจนำไปสู่การฆ่าล้างเผ่าพันธุ์หรือการละเมิดกฎหมายระหว่างประเทศอื่น ๆ โดยพฤติกรรมความรุนแรงที่มีแรงจูงใจมาจาก

ความอคติตามภาพที่ 3 อาจเป็นไปได้ทั้งการฆาตกรรม (Murder) การข่มขืน (Rape) การทำร้าย (Assault) การวางเพลิง (Arson) การก่อการร้าย (Terrorism) อาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง (Hated Crime) การทำลายทรัพย์สินของผู้อื่นหรือสาธารณะด้วยวิธีการปาเถื่อนไร้เหตุผล (Vandalism) การดูหมิ่นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ (Desecration) และการข่มขู่คุกคาม (Threats)

ฉะนั้น ในแนวคิดนี้จะเป็นการเปรียบเทียบข้อกฎหมายที่ให้สิทธิและจำกัดสิทธิในการแสดงออกซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุที่นำไปสู่การประท้วงของห้าประเทศร่วมกับไทย ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร เครือรัฐออสเตรเลีย สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย โดยประเทศที่เลือกมานี้ต่างเป็นประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา ชาติพันธุ์ หรือสิ่งอื่นใดอันสามารถแบ่งแยกได้ ทั้งยังเข้าร่วมรัฐภาคีของสหประชาชาติ ซึ่งประท้วงเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดหรือการประกอบอาชญากรรมในแง่ของการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอันมีกฎหมายให้การรับรองและคุ้มครอง เราจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ทำหน้าที่ปกป้องพิทักษ์สิทธิ และให้การลงโทษต่อบุคคลที่ละเมิดสิทธิบุคคลอื่นตามกฎหมาย

#### 2.4.1 ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้สิทธิหรือจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก

ระบบกฎหมายที่ถูกนำมาใช้ในการตัดสินและดำเนินคดีมีอยู่หลายระบบ ทว่า หากจำแนกตามวิธีคิดจะมีอยู่สองระบบที่เป็นที่นิยม คือ 1) ระบบกฎหมายแบบลายลักษณ์อักษร (the Civil Law System) ระบบกฎหมายที่มีใช้โดยทั่วไปในยุโรป เป็นระบบที่มีการจัดทำประมวลกฎหมายขึ้นผ่านการรวบรวม เรียบเรียง และจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและใช้งาน จึงให้ความสำคัญกับตัวบทกฎหมายเท่านั้น และ 2) ระบบกฎหมายแบบจารีตประเพณี (the Common Law System) เป็นระบบกฎหมายที่มีมากกว่าร้อยปีโดยยึดคำพิพากษาของศาลเป็นสำคัญ และผลของการพิจารณาคดีความนั้นจะไม่ได้มีผลผูกพันเฉพาะคู่ความนั้น ๆ แต่ยังรวมไปถึงคดีความในลักษณะเดียวกันที่อาจเกิดขึ้นในภายภาคหน้า อีกทั้ง ระบบกฎหมายนี้จะไม่มีการแบ่งแยกรายละเอียดทางข้อกฎหมายระหว่างกฎหมายมหาชนและกฎหมายเอกชน และให้ศาลยุติธรรมเป็นศาลเดียวที่รับฟ้องทุกคดีความ (สมพร รุจิภิตติอังศุธร, 2562) กล่าวโดยง่ายคือ กฎหมายแบบลายลักษณ์อักษรจะดำเนินคดีด้วยวิธีการไต่สวน โดยศาลมีหน้าที่ค้นหาความจริง ส่วนแบบจารีตประเพณีจะเป็นการดำเนินคดีด้วยวิธีการกล่าวหาโดยศาลเป็นฝ่ายตัดสิน และให้คู่ความต่อสู้กันเองต่อหน้าศาล ซึ่งในประเทศไทยเดิมที่ใช้เพียงระบบกฎหมายแบบลายลักษณ์อักษร แต่ในภายหลังจนถึงปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนให้เป็นการผสมผสานกันระหว่างแบบลายลักษณ์อักษรและแบบจารีตประเพณี (สำนักการต่างประเทศ, ม.ป.ป.) ทางด้านสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และเครือรัฐออสเตรเลีย ทั้งสามประเทศนี้ต่างก็เป็นประเทศที่มีระบบกฎหมายแบบจารีตประเพณี เป็นความพยายามในการผนวกจารีตประเพณีของแต่ละ

ละท้องถิ่นในประเทศเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นกฎหมายที่ใช้ร่วมกันทั่วราชอาณาจักร (น้ำแท้ มีบุญสร้าง, 2552) ส่วนสาธารณรัฐสิงคโปร์ หนึ่งในประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่พัฒนาแล้ว ประเทศที่ขึ้นชื่อเรื่องระเบียบวินัยและเศรษฐกิจที่รุดหน้า รากฐานทางกฎหมายของสิงคโปร์มาจากระบบกฎหมายแบบจารีตประเพณีของอังกฤษที่มีแหล่งที่มาจากรัฐธรรมนูญ (Constitution) นิติบัญญัติ (Legislation) กฎหมายอนุบัญญัติ (Subsidiary Legislation) และกฎหมายที่มาจากคำตัดสิน (Judge-made Law) (Our Legal System, 2018) และประเทศสุดท้ายที่จะนำมาเปรียบเทียบ คือ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ประเทศที่มีความคล้ายคลึงกับประเทศไทยในหลาย ๆ ด้าน ทั้งยังโดดเด่นในด้านทรัพยากร เศรษฐกิจ และการเมือง รวมไปถึงสังคม ศาสนาและวัฒนธรรม โดยระบบกฎหมายใช้เป็นแบบลายลักษณ์อักษรที่อิงหลักศาสนาและขนบธรรมเนียม ซึ่งเป็นระบบกฎหมายที่นิยมใช้ในกลุ่มประเทศที่ประชากรส่วนใหญ่เป็นมุสลิม (ศุนย์วิเทศอาเซียน, ม.ป.ป.)

อย่างไรก็ตาม ในส่วนนี้จะเป็นการกล่าวถึงตัวบทกฎหมายที่จำกัดสิทธิและเสรีภาพในการแสดงออกอันเปรียบเสมือนกึ่งก้านสาขาอีกแขนงที่จะนำไปสู่การละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งสิทธิและเสรีภาพของมนุษย์เราไม่ได้แตกต่างกันเท่าใดนัก เพียงแต่ยุคสมัยปัจจุบันที่อินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งกลับเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้สิทธิมนุษยชนบนโลกกายภาพหรือโลกออนไลน์ต้องขยายไปคุ้มครองบทบาทที่ปรากฏบนโลกเสมือนหรือโลกออนไลน์ด้วย โดยสิทธิมนุษยชนบนโลกออนไลน์ หรืออาจจะเรียกว่าเป็นมารยาทขั้นพื้นฐานบนอินเทอร์เน็ตจะประกอบด้วย ความเป็นส่วนตัว เสรีภาพในการแสดงออก สิทธิในการรับข้อมูล สิทธิต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองความหลากหลายทางวัฒนธรรม ภาษา และความเป็นชนกลุ่มน้อย รวมถึงสิทธิที่จะได้รับการศึกษา ซึ่งสิทธิเหล่านี้มีผูกโยงไปถึงประเด็นอื่น ๆ ของสังคม เช่น ความเป็นกลางของเครือข่ายที่หมายถึงสิทธิในการเข้าถึง เสรีภาพในการแสดงออก และการปกป้องอัตลักษณ์ของตนเอง รวมถึงความมั่นคงทางไซเบอร์ และการควบคุมเนื้อหาบนสื่อออนไลน์ เป็นต้น (โจวาน เฮอร์บาเลีย, 2558)

เสรีภาพในการแสดงออกบนโลกออนไลน์เป็นประเด็นเชิงการทูตที่หลายปีมานี้มีความสำคัญ โดยเฉพาะในเรื่องการควบคุมเนื้อหาและการเซ็นเซอร์อันจะเป็นการละเมิดต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนโลกในอีกทางหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงกับเนื้อหาทางด้านสังคม-วัฒนธรรม เนื่องจากเสรีภาพในการแสดงออกเป็นส่วนสนับสนุนในเกิดการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดเหตุร้ายดังเช่น ความรุนแรง การก่อการร้าย หรืออาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง นี่จึงเป็นความท้าทายที่มาพร้อมกับความทันสมัยในยุคอินเทอร์เน็ต 2.0 เป็นความท้าทายที่มาจากกรกลืนกลายระหว่างความเป็นผู้ใช้งานกับผู้สร้างเนื้อหาที่ทำให้ยากต่อการจำแนก และคัดกรองเพื่อหาความเหมาะสม (โจวาน เฮอร์บาเลีย, 2558)

### 2.4.1.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา

สำหรับประเทศแรกที่จะกล่าวถึงอย่างสหรัฐอเมริกา ประเทศที่ต้องต่อสู้เพื่อสิทธิและเสรีภาพของพลเมืองตั้งแต่โบราณนานมา ดังจะพบได้ว่านับตั้งแต่ที่อเมริกาเป็นอิสระจากอังกฤษ ก็ได้ริเริ่มวางโครงสร้างของประเทศใหม่ แม้ในสมัยก่อนการแสดงออกทางความคิดอย่างเสรีจะถือเป็นการละเมิดต่อกฎหมายที่จำต้องถูกลงโทษ ไม่ว่าจะเป็นการจับกุมคุมขัง ปรับ หรืออาจร้ายแรงกว่านั้นอย่างเช่น การลงโทษด้วยการแขวนคอ (ตะวัน มานะกุล, 2555) ว่า ผู้คนในยุคบุกเบิกยังคงเพียรพยายามอย่างหนักเพื่อหาความลงตัวที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ประชาชนในทุกมลรัฐ ซึ่งอเมริกาเป็นประเทศที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ เป็นรากฐานของการปกครองแบบนครรัฐ ทั้งยังเปิดรับผู้คนจากทุกภูมิภาค ทำให้มีใช้เรื่องง่ายที่จะทำให้คนจากทุกฝ่ายเข้าเทียมกันอย่างแท้จริง กฎหมายที่บัญญัติขึ้นก็เป็นเสมือนดาบสองคมที่ก่อเกิดการแบ่งแยกความแตกต่างของผู้คน ตัวอย่างเช่นในรัฐธรรมนูญฉบับแรก ๆ ที่ให้สิทธิพลเมืองต่อกลุ่มคนผิวขาวที่นับเป็นบรรพบุรุษสายเลือดบริสุทธิ์ของชนชาวฝั่งยุโรป ทำให้สิทธิอำนาจใด ๆ ของคนขาวมีเหนือกว่าคนทุกกลุ่ม และแม้จะมีการปรับปรุงแก้ไขจนมาถึงฉบับที่ 15 ในช่วงปี 1870 เพื่อไม่ให้เกิดการตัดทอนสิทธิในการเลือกตั้งด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ สีผิว และความเป็นทาสเมื่อเก่าก่อน แต่ในความเป็นจริงความอคติเกลียดชังนั้นยังคงอยู่อย่างที่ไม่ว่าจะมีปรับปรุงแก้ไขอีกกี่ฉบับ ก็ไม่อาจขจัดสิ่งเหล่านี้ให้หายไปโดยสิ้นเชิงได้ (ฐิติกร สังข์แก้ว, 2556) อย่างไรก็ตาม เสรีภาพขั้นพื้นฐานที่รัฐธรรมนูญสหรัฐที่แก้ไขเพิ่มเติม 1 (the First Amendment to the U.S. Constitution) ได้บัญญัติไว้ การกำหนดกฎหมายใด ๆ รัฐสภาจะต้องไม่ห้ามเกี่ยวกับการจัดตั้งศาสนาและการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา รวมถึงไม่ลิดรอนเสรีภาพในการแสดงออกของสื่อมวลชน หรือของประชาชนต่อการชุมนุมโดยสงบ และการร้องทุกข์ต่อรัฐบาลเมื่อประสบกับปัญหาความเดือดร้อน<sup>9</sup> ดังนั้น ในกรณีของเสรีภาพในการแสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการพูด การเขียน หรือการตีพิมพ์เผยแพร่ความรู้สึกของประชาชนจึงเป็นสิ่งที่ห้ามจำกัดมิได้ (The Constitution Annotated, n.d.) เว้นแต่พฤติการณ์นั้นเป็นการยุยงปลุกปั่นที่มุ่งจะให้เกิดการกระทำผิดทางกฎหมาย (Incitement) เป็นการข่มขู่คุกคามว่าจะทำร้ายร่างกายอย่างร้ายแรง (True Threats) หรือเป็นสาเหตุให้เกิดการละเมิดสันติภาพอย่างทันทีทันด่วน (Fighting Words) (David Hudson, 2022) ถึงกระนั้นภายหลังจากที่มีบทบัญญัติแก้ไขฉบับที่ 1 แล้ว อเมริกาเองก็เคยจัดตั้งพระราชบัญญัติการว่าด้วยการปลุกกระดมต่อต้านรัฐบาล (Sedition

<sup>9</sup> The Amendments to the Constitution of the United States, Amendment I. Congress shall make no law respecting an establishment of religion, or prohibiting the free exercise thereof; or abridging the freedom of speech, or of the press, or the right of the people peaceably to assemble, and to petition the Government for a redress of grievances.

Acts of 1798) ที่ผ่านการรับรองจากรัฐสภามาแล้วเช่นกัน เพื่อเป็นการจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก ทว่า ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ กลับถูกยกเลิกไปหลังจากเสร็จสิ้นการเลือกตั้ง เนื่องจากพระราชบัญญัติดังกล่าวเป็นเสมือนเครื่องมือที่ในการจำกัดสิทธิเสรีภาพ ทำให้ไม่อาจวิพากษ์วิจารณ์การทำหน้าที่ของประธานาธิบดีได้ ทั้งยังเป็นการนำมาใช้เพื่อกำจัดศัตรูทางการเมือง (ตะวัน มานะกุล, 2555) ทั้งนี้ เสรีภาพการแสดงออกทางการเมืองเศรษฐกิจ สังคมและอื่น ๆ ไม่ใช่แค่การพูดต่อหน้า การพูดผ่านสื่อ หรือการเขียนบทหนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ด้วย เช่น การล้อมรั้ว (Picketing) การเดินขบวน (Marching) การแจกใบปลิวและจุลสาร (Distribution of Leaflets and Pamphlets) และการเชิญชวนตามบ้าน (Door-to-door Solicitation) เป็นต้น (The Constitution Annotated, n.d.)

อย่างไรก็ตาม เสรีภาพในการแสดงออกอันเป็นต้นสายปลายเหตุของประชาชาติไม่ว่าจะเป็นสิทธิชอบธรรมที่ไม่ผิดต่อกฎหมาย เพราะไม่มีทั้งคำนิยามที่ชัดเจนและไม่มีบทบังคับโทษในอเมริกาเสียทีเดียว หากแต่จะนับเป็นความผิดได้ก็ต่อเมื่อเสรีภาพในการแสดงออกนั้นมีแนวโน้มว่าจะนำไปสู่การกระทำผิดทางอาญาอื่น (วศินี พงษ์ประภาพร, 2562) หรืออยู่ในลักษณะของการเลือกปฏิบัติในการจัดจ้างงาน (Hiring) การเลื่อนตำแหน่ง (Promoting) และการไล่ออก (Firing) รวมถึงการอำนวยความสะดวกอื่นและการสนับสนุนจากรัฐโดยมีสาเหตุมาจากความอคติทางเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ และชาติกำเนิด ด้วยเหตุนี้ อเมริกาจึงได้มีการตรากฎหมายดังเช่นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง (Hate Crime Laws) (กุลพล พลวัน, 2564) และพระราชบัญญัติสิทธิพลเมือง (The Civil Rights Act of 1964) ที่อยู่ภายใต้กระทรวงแรงงานแห่งสหรัฐอเมริกา (the U.S. Department of Labor) ขึ้นตามมา (the U.S. Department of Labor, n.d.)

ดังที่กล่าวไป อเมริกาเป็นประเทศขนาดใหญ่ กฎหมายฉบับหนึ่งจึงไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ บางพื้นที่อาจไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิด บางพื้นที่การกระทำผิดประเภทเดียวกันอาจมีความหนักเบาในการลงโทษที่แตกต่างกัน ทว่า การใช้ Hate Speech ในหลาย ๆ ครั้งในอเมริกาสามารถนำไปสู่ความผิดประเภทอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังได้ ซึ่ง Center for the Study of Hate and Extremism ในสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐแคลิฟอร์เนียซานเบอร์นาดีโน (California State University, San Bernardino) ได้มีการสำรวจอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังอันมีมูลเหตุมาจากความอคติต่อชนชาวเอเชียในปี 2562-2563 พบว่า พื้นที่สามอันดับแรกในอเมริกาที่ปรากฏอาชญากรรมประเภทนี้มากที่สุด คือ นิวยอร์ก รัฐนิวยอร์ก (New York City, NY) ลอสแอนเจลิส

รัฐแคลิฟอร์เนีย (Los Angeles, CA) และชิคาโก รัฐอิลลินอย (Chicago, IL) ตามลำดับ (Center of the Study of Hate & Extremism (CSUSB), n.d.)

สำหรับนิยามของพฤติกรรมที่เข้าข่ายเป็นอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง ทั้งสามรัฐให้ไว้ไม่ต่างกัน นั่นคือการกระทำใด ๆ โดยเจตนาที่มีความเชื่อหรือการรับรู้ที่เป็นอคติต่อเชื้อชาติ สีผิว ชาติกำเนิด วงศาคุณาญาติ อัตลักษณ์หรือการแสดงออกทางเพศที่ไม่ได้จำกัดแค่ต้องเป็นคนข้ามเพศ (Transgender) ศาสนา ศาสนกิจ อายุ ความทุพพลภาพ หรือรสนิยมทางเพศของบุคคล ซึ่งความเชื่อหรือการรับรู้ที่ถูกต้องนั้นมีใช้สาระสำคัญในการพิจารณา ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวที่เป็นความผิดอาจเริ่มต้นจากการสะกดรอย ช่มชู้ โจมตี กักขังหน่วงเหนี่ยว ทำร้ายร่างกายจนได้รับบาดเจ็บหรือถึงแก่ชีวิต การก่อการร้าย และการครอบครองอาวุธทางเคมีหรือชีวภาพ (Chemical Weapon or Biological Weapon) ทั้งยังรวมถึงการกระทำทางเพศด้วย ซึ่งขอบเขตของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังนี้อาจไม่ได้จำกัดแค่ตัวบุคคล แต่อาจเป็นได้ทั้งการกระทำต่อสถานที่ หรือกลุ่มบุคคล อันก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง (Shouse California Law Group, n.d., The New York State Senate, n.d.) เพียงแต่ประมวลกฎหมายอาญาแห่งรัฐอิลลินอย (Illinois Criminal Code of 1961) มีเพิ่มเติมข้อแตกต่างจากอีกสองรัฐเล็กน้อย คือมุ่งเน้นที่การตระหนักในความแตกต่าง ความทุพพลภาพทั้งทางกายและจิตใจ เพศ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา รสนิยมทางเพศต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ร่วมด้วยลักษณะของความต่างอย่างน้อยหนึ่งประการ อีกทั้ง การทำร้ายจนก่อให้เกิดความเสียหายสามารถเป็นได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สิน และผลของการกระทำไม่ได้จำกัดว่าต้องกระทบได้เพียงบนโลกกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการคุกคามผ่านสื่อโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย<sup>10</sup> ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจะขอยกเพียงตัวบทกำหนดโทษของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง

<sup>10</sup> Sec. 12-7.1. Hate crime (720 ILCS 5/12-7.1)

(a) A person commits hate crime when, by reason of the actual or perceived race, color, creed, religion, ancestry, gender, sexual orientation, physical or mental disability, or national origin of another individual or group of individuals, regardless of the existence of any other motivating factor or factors, he commits assault, battery, aggravated assault, misdemeanor theft, criminal trespass to residence, misdemeanor criminal damage to property, criminal trespass to vehicle, criminal trespass to real property, mob action or disorderly conduct as these crimes are defined in Sections 12-1, 12-2, 12-3, 16-1, 19-4, 21-1, 21-2, 21-3, 25-1, and 26-1 of this Code, respectively, or harassment by telephone as defined in Section 1-1 of the Harassing and Obscene Communications Act, or harassment through electronic communications as defined in clauses (a)(2) and (a)(4) of Section 1-2 of the Harassing and Obscene Communications Act....

(d) "Sexual orientation" means heterosexuality, homosexuality, or bisexuality. (Source: P.A. 93-463, eff. 8-8-03; 93-765, eff. 7-19-04; 94-80, eff. 6-27-05.)

ตามประมวลกฎหมายอาญาของรัฐอิลลินอยมาเป็นตัวแทนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ซึ่งจากคำนิยามของคำว่า “Hate Crime” ข้างต้น ในมาตรา 12 อันตรายต่อร่างกาย (Article 12 Bodily Harm) มีอธิบายไว้ว่า พฤติการณ์ดังกล่าวจัดเป็นอาชญากรรมประเภทที่ 4 สำหรับความผิดครั้งแรก และจะจัดเป็นอาชญากรรมประเภทที่ 2 ในกรณีที่กระทำผิดซ้ำ เว้นแต่ผู้กระทำผิดกระทำการในบริเวณที่มีไว้สำหรับประกอบศาสนากิจ สถานที่สำหรับฝังศพหรือรำลึกถึงผู้ตาย สถานศึกษา หอพักนักเรียนนักศึกษา สวนสาธารณะ ศูนย์ชุมชน และทางสาธารณะอื่น ๆ พฤติการณ์นั้นย่อมจะถูกจัดเป็นอาชญากรรมประเภทที่ 3 สำหรับความผิดครั้งแรก และเป็นอาชญากรรมประเภทที่ 2 สำหรับกรณีกระทำผิดซ้ำ<sup>11</sup> ซึ่งอาชญากรรมประเภทที่ 4 มีบทกำหนดโทษให้จำคุกหนึ่งถึงสามปี ขยายเวลาได้สามถึงหกปี อาชญากรรมประเภทที่ 3 โดยทั่วไปมีโทษจำคุกระหว่างสองถึงห้าปี ขยายเวลาได้ห้าถึงสิบปี ขณะที่อาชญากรรมประเภทที่ 2 มีโทษจำคุกระหว่างสามถึงเจ็ดปี ขยายระยะเวลาได้เจ็ดถึงสิบสี่ปี ค่าปรับความผิดทางอาญาจะอยู่ระหว่าง 75 ถึง 25,000 ดอลลาร์ (E.A. Gjelten, 2020) ทว่า ในมาตรานี้หลังจากที่มีการตัดสินลงโทษแล้ว ศาลพิจารณาคดีจะสั่งให้ผู้กระทำผิดชดใช้ค่าเสียหาย (Restitution) ต่อผู้เคราะห์ร้ายหรือเรียกค่าปรับ (Impose a Fine) สูงสุด 1,000 ดอลลาร์ เพียงแต่หลังการตัดสินโทษทางอาญา หรือผู้กระทำผิดได้รับตัดสินโทษภาคทัณฑ์ (Probation) หรือให้มีคำสั่งปล่อยตัวแบบมีเงื่อนไข (Conditional Discharge) ผู้กระทำผิดจะต้องให้บริการสาธารณะหรือบริการชุมชนไม่น้อยกว่า 200 ชั่วโมง ณ เมืองที่ได้ก่ออาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง นอกจากนี้ หลังพ้นโทษทางอาญาแล้ว ความเสียหายทั้งทางร่างกาย จิตใจ

<sup>11</sup> (b) Except as provided in subsection (b-5), hate crime is a Class 4 felony for a first offense and a Class 2 felony for a second or subsequent offense.

(b-5) Hate crime is a Class 3 felony for a first offense and a Class 2 felony for a second or subsequent offense if committed:

(1) in a church, synagogue, mosque, or other building, structure, or place used for religious worship or other religious purpose;

(2) in a cemetery, mortuary, or other facility used for the purpose of burial or memorializing the dead;

(3) in a school or other educational facility, including an administrative facility or public or private dormitory facility of or associated with the school or other educational facility;

(4) in a public park or an ethnic or religious community center;

(5) on the real property comprising any location specified in clauses (1) through (4) of this subsection (b-5); or

(6) on a public way within 1,000 feet of the real property comprising any location specified in clauses (1) through (4) of this subsection (b-5).



หรือทรัพย์สินของผู้เสียหายย่อมจะถูกฟ้องร้องทางแพ่ง ซึ่งศาลอาจตัดสินให้ชำระค่าเสียหายตามจริงที่รวมค่าเสียหายจากผลกระทบทางจิตใจได้ด้วย<sup>12</sup>

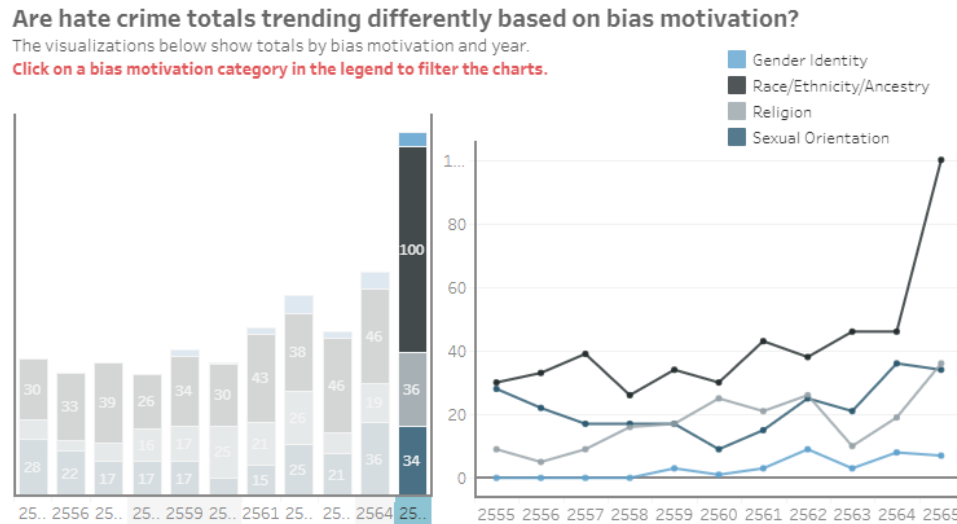
อย่างไรก็ดี แม้ประมวลกฎหมายอาญาแห่งรัฐอิลลินอยจะมีกฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังแล้ว แต่เนื้อหาสาระที่มียังเป็นการมุ่งแก้ไขที่ปลายเหตุ คือ จะนับว่าเป็นความผิดภายใต้กฎหมายก็ต่อเมื่อเกิดความรุนแรงและผลเสียหายต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และทรัพย์สินแล้ว ทำให้ความรุนแรงที่เกิดขึ้นทางวาจาอันเป็นสาระหนึ่งของประทุษวาทาได้ถูกจำกัดด้วยเป็นสิ่ง ที่อเมริกาให้ความคุ้มครองอย่างไม่ว่าใครก็ไม่อาจจะเม็ดได้ (Shouse California Law Group, n.d.) และจากสถิติอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังในชิคาโกประจำปี 2565 พบว่าปริมาณการเกิดอาชญากรรมประเภทนี้นับวันยิ่งทวีเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอคติที่เกี่ยวกับเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ (ภาพที่ 4) ส่วนสถานที่เกิดเหตุมักพบได้ตามถนนหนทาง หรือตามตรอกซอกซอยต่าง ๆ (ภาพที่ 5) ด้วยเรื่องนี้ สะท้อนให้เห็นว่าการแก้ไขที่ปลายเหตุด้วยการกำกับควบคุมอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังไม่ได้ นำพาซึ่งความสงบเรียบร้อยให้กับบ้านเมือง และผู้อยู่อาศัยที่มีความหลากหลายกฎหมายของอเมริกาไม่สามารถตอบโจทย์เรื่องการป้องกันภัยประเภทนี้ได้ ยิ่งกว่านั้น หากการกระทำดังกล่าวได้รับการพิสูจน์ว่า ไม่ได้มีแรงจูงใจมาจากความอคติต่อเหยื่อ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อหรือผู้เสียหายในคดีนั้น ๆ ย่อมจะไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม ดังนั้น ประทุษ-วาทาที่เป็นส่วนหนึ่งของเสรีภาพในการแสดงออกที่ได้รับความคุ้มครองภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งสหรัฐฯ จึงยังคงสร้างปัญหา และชักนำอาชญากรรมที่ทวีความรุนแรงยิ่งกว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

<sup>12</sup> (b-10) Upon imposition of any sentence, the trial court shall also either order restitution paid to the victim or impose a fine up to \$1,000. In addition, any order of probation or conditional discharge entered following a conviction or an adjudication of delinquency shall include a condition that the offender perform public or community service of no less than 200 hours if that service is established in the county where the offender was convicted of hate crime. The court may also impose any other condition of probation or conditional discharge under this Section.

(c) Independent of any criminal prosecution or the result thereof, any person suffering injury to his person or damage to his property as a result of hate crime may bring a civil action for damages, injunction or other appropriate relief. The court may award actual damages, including damages for emotional distress, or punitive damages. A judgment may include attorney's fees and costs. The parents or legal guardians, other than guardians appointed pursuant to the Juvenile Court Act or the Juvenile Court Act of 1987, of an unemancipated minor shall be liable for the amount of any judgment for actual damages rendered against such minor under this subsection (c) in any amount not exceeding the amount provided under Section 5 of the Parental Responsibility Law.

ภาพที่ 4 แผนภูมิแสดงปริมาณอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังที่เกิดขึ้นในแต่ละปีของชิคาโก มลรัฐอิลลินอย



หมายเหตุ. มาจาก <https://home.chicagopolice.org/statistics-data/data-dashboards/hate-crime-dashboard/>

ภาพที่ 5 สิบสถานที่ที่ผู้กระทำผิดมักประกอบอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังในชิคาโก มลรัฐอิลลินอย

**Top 10 Locations for Hate Crime**

	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565	Grand To..
HIGHWAY/ROAD/ALLEY/ST..	24	19	24	15	20	17	31	33	15	40	53	291
RESIDENCE/HOME	17	20	15	13	14	14	18	14	30	25	37	217
CHURCH/SYNAGOGUE/TE..	3	1	4	7	5	6	3	15	4	4	9	61
OTHER/UNKNOWN	7	1	1	2	4	7	7	12	4	8	4	57
AIR/BUS/TRAIN TERMINAL	3	4	2	3	6	0	3	5	9	9	12	56
SCHOOL	6	1	3	7	7	7	0	0	0	1	8	40
RESTAURANT	1	1	4	2	5	2	4	3	2	3	6	33
COMMERCIAL/OFFICE BUIL..	0	3	3	2	2	3	3	1	2	3	8	30
PARKING LOT/GARAGE	0	2	2	5	3	5	0	3	1	1	7	29
PARK/PLAYGROUND	0	0	0	0	0	1	2	1	4	5	6	19

หมายเหตุ. มาจาก <https://home.chicagopolice.org/statistics-data/data-dashboards/hate-crime-dashboard/>

### 2.4.1.2 ประเทศสหราชอาณาจักร

สหราชอาณาจักรหรือที่คนไทยมักเรียกกันว่า ‘ประเทศอังกฤษ’ เป็นประเทศหนึ่งที่มีการปกครองมาอย่างยาวนานประกอบด้วยสี่พื้นที่การปกครอง ได้แก่ อังกฤษ (England) สกอตแลนด์

(Scotland) เวลส์ (Wales) และไอร์แลนด์เหนือ (Northern Ireland) ทั้งยังได้รับการขนานนามว่าเป็นต้นแบบของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา (Parliament System) แต่กลับไม่มีรัฐธรรมนูญที่นับเป็นกฎหมายสูงสุดแบบลายลักษณ์อักษร พวกเขาใช้เพียงพระราชบัญญัติและกฎหมายจารีตประเพณีหลายฉบับในการบริหารประเทศ (สหราชอาณาจักรบริเตนใหญ่และไอร์แลนด์เหนือ, 2565) ซึ่งประเด็นที่เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของชนชาวอังกฤษได้ถูกบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Human Rights Act 1998) โดยส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติและประทุษวาจาจะอยู่ในส่วนที่ 1 อนุสัญญาสิทธิและเสรีภาพ (The Convention Rights and Freedoms) ที่ประกอบด้วย

มาตรา 10 เสรีภาพในการแสดงออก (Freedom of Expression) ใจความสำคัญในมาตรานี้คือ ทุกคนจะมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทั้งที่เป็นการรับหรือส่งข้อมูลข่าวสาร โดยหน่วยงานของรัฐไม่มีสิทธิเข้าไปแทรกแซง ยกเว้นในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ หรือโรงภาพยนตร์ที่จะต้องมีการขอใบอนุญาตก่อน อีกทั้ง หากบุคคลนั้นอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ เสรีภาพในมาตรานี้จำกัดขึ้นอยู่กับความเป็นทางการ เงื่อนไข ข้อจำกัด หรือบทลงโทษตามที่กฎหมายกำหนดและต้องคำนึงถึงความจำเป็นในสังคมแบบประชาธิปไตย เพื่อประโยชน์และความปลอดภัยของชาติ ประชาชน รวมถึงเพื่อเป็นการป้องกันสิทธิที่อาจถูกละเมิด ป้องกันศีลธรรมจรรยาที่อาจถูกทำให้เสื่อมคลาย ป้องกันภัยอาชญากรรมที่อาจเป็นผลพวงจากเสรีภาพนี้ ป้องกันการเปิดเผยข้อมูลลับ และสุดท้าย เพื่อเป็นการคงอำนาจของตุลาการให้ยังดำรงอยู่ด้วยความเป็นกลาง (legislation.gov.uk., n.d.).<sup>13</sup>

และในมาตรา 14 ห้ามการเลือกปฏิบัติ (Prohibition of Discrimination) ครั้นชนชาวอังกฤษใช้สิทธิเสรีภาพตามพระราชบัญญัตินี้จำเป็นต้องพึงผลใด ๆ อันเป็นการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะด้วยความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ สีผิว ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง ชาติกำเนิดหรือ

<sup>13</sup> Article 10 Freedom of expression

1 Everyone has the right to freedom of expression. This right shall include freedom to hold opinions and to receive and impart information and ideas without interference by public authority and regardless of frontiers. This Article shall not prevent States from requiring the licensing of broadcasting, television or cinema enterprises.

2 The exercise of these freedoms, since it carries with it duties and responsibilities, may be subject to such formalities, conditions, restrictions or penalties as are prescribed by law and are necessary in a democratic society, in the interests of national security, territorial integrity or public safety, for the prevention of disorder or crime, for the protection of health or morals, for the protection of the reputation or rights of others, for preventing the disclosure of information received in confidence, or for maintaining the authority and impartiality of the judiciary.

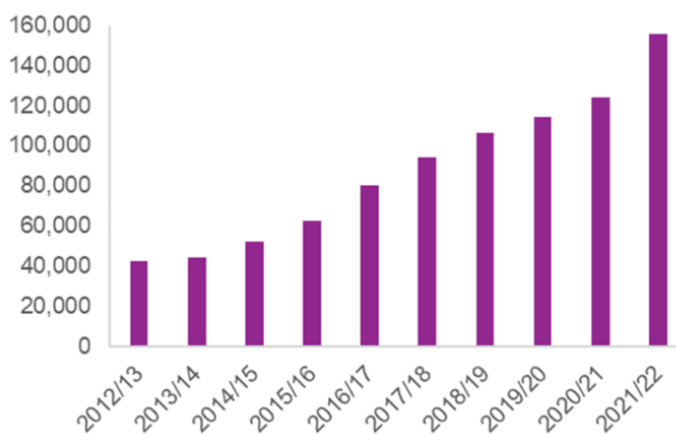
สังคม ความสัมพันธ์กับชนกลุ่มน้อยในชาติ ทรัพย์สิน และการถือกำเนิด หรือสถานะอื่นใดอันแบ่งแยกย่อยได้<sup>14</sup>

อย่างไรก็ตาม นอกจากกฎหมายที่ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงออกอย่างมีขีดจำกัดและต้องคำนึงถึงส่วนรวมเป็นสำคัญแล้ว สหราชอาณาจักรยังได้บัญญัติข้อกฎหมายเฉพาะที่เป็นการขจัดปัญหาอันเกี่ยวเนื่องกับความเกลียดชังต่อกลุ่มคนในฐานอัตลักษณ์ร่วมและพระราชบัญญัติว่าด้วยอาชญากรรมและการก่อความไม่สงบ (The Crime and Disorder Act 1998) ที่เป็นการกำหนดบทลงโทษให้กับอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังซึ่งถูกแยกออกจากอาชญากรรมประเภทอื่นโดยสิ้นเชิง เนื่องจากการกระทำที่มีสาเหตุมาจากความอคติต่อความพิการหรือทุพพลภาพ (Disability) สัญชาติหรือชาติพันธุ์ (Race or Ethnicity) ศาสนาหรือความเชื่อ (Religion or Belief) สัญชาติหรือชาติพันธุ์ (Race or Ethnicity) ศาสนาหรือความเชื่อ (Religion or Belief) รสนิยมทางเพศ (Sexual Orientation) และอัตลักษณ์ทางเพศของคนข้ามเพศ (Transgender Identity) บทลงโทษจึงจำต้องรุนแรงกว่าการกระทำผิดทั่วไป (กุลพล พลวัน, 2564) อีกทั้ง ปริมาณการเกิดอาชญากรรมประเภทนี้ก็มีให้เห็นเพิ่มขึ้นทุกปี ดังจะอ้างอิงได้จากสถิติที่หน่วยงานรัฐบาลได้มีการสำรวจอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง ซึ่งผู้วิจัยเลือกมาเฉพาะในประเทศอังกฤษและเวลส์ (England and Wales) ที่พบว่า ปี 2565 มี 155,841 คดีที่เกิดขึ้นเพราะความอคติเกลียดชัง ซึ่งนับว่ามีมากกว่าปีก่อนถึงร้อยละ 29 ทั้งยังสามารถจำแนกได้เป็นมูลเหตุจูงใจที่เกิดขึ้นเพราะความอคติเกลียดชังทางด้านเชื้อชาติ จำนวน 109,843 คดี มูลเหตุจูงใจทางด้านศาสนา 8,730 คดี มูลเหตุจูงใจทางด้านเพศ 26,152 คดี มูลเหตุจูงใจทางด้านผู้พิการ 14,242 คดี และมูลเหตุจูงใจทางด้านคนข้ามเพศอีก 4,355 คดี ตามลำดับ (John Flatley, 2022)

<sup>14</sup> Article 14 Prohibition of discrimination

The enjoyment of the rights and freedoms set forth in this Convention shall be secured without discrimination on any ground such as sex, race, colour, language, religion, political or other opinion, national or social origin, association with a national minority, property, birth or other status.

ภาพที่ 6 แผนภูมิแสดงปริมาณการเกิดอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังในแต่ละปีของอังกฤษและเวลส์



หมายเหตุ. มาจาก <https://www.gov.uk/government/statistics/hate-crime-england-and-wales-2021-to-2022/hate-crime-england-and-wales-2021-to-2022>

สำหรับข้อกำหนดที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องประทุษวาจาจะปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติว่าด้วยความสงบเรียบร้อยของประชาชน (The Public Order Act 1986) หมวด 3 ความเกลียดชังต่อเชื้อชาติ (PART III, Racial Hatred) เป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายความเกลียดชังต่อเชื้อชาติว่าอาจเป็นได้ทั้งคำพูด พฤติกรรม หรือสิ่งซึ่งแสดงออกเป็นลายลักษณ์อักษรที่อยู่ในลักษณะดูหมิ่น คำทอ หรือข่มขู่คุกคามไม่ว่าจะเป็นในที่สาธารณะหรือเคหสถาน หากผู้นั้นมีเจตนาหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีความเกลียดชังต่อความแตกต่างทางเชื้อชาติ จะถือว่าเป็นความผิด<sup>15</sup> ซึ่งเรื่องนี่ยังรวมถึงการกระตุ้นหรือปลุกเร้าให้เกิดความเกลียดชังในเชื้อชาติด้วยการตีพิมพ์หรือแจกจ่ายสิ่งซึ่งแสดงออกเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งในที่สาธารณะและที่เป็นส่วนหนึ่งของสาธารณะ<sup>16</sup>

<sup>15</sup> 18 Use of words or behaviour or display of written material.

(1) A person who uses threatening, abusive or insulting words or behaviour, or displays any written material which is threatening, abusive or insulting, is guilty of an offence if—

(a) he intends thereby to stir up racial hatred, or

(b) having regard to all the circumstances racial hatred is likely to be stirred up thereby.

(2) An offence under this section may be committed in a public or a private place, except that no offence is committed where the words or behaviour are used, or the written material is displayed, by a person inside a dwelling and are not heard or seen except by other persons in that or another dwelling...

<sup>16</sup> 19 Publishing or distributing written material. (3) References in this Part to the publication or distribution of written material are to its publication or distribution to the public or a section of the public.

การแสดงละครต่อสาธารณชน<sup>17</sup> การจำหน่ายจ่ายแจก-แสดง-เผยแพร่บันทึกที่เป็นภาพหรือเสียงอันจะเป็นการข่มขู่หมิ่นบุคคลหรือกลุ่มบุคคล<sup>18</sup> และการเผยแพร่ภาพที่รวมถึงรายการที่ให้บริการผ่านทางเคเบิลทีวี<sup>19</sup> ซึ่งหากมีเหตุอันควรเชื่อหรือต้องสงสัยว่าจะเข้าข่ายความอคติเกลียดชัง

---

<sup>17</sup> 20 Public performance of play.

(1) If a public performance of a play is given which involves the use of threatening, abusive or insulting words or behaviour, any person who presents or directs the performance is guilty of an offence if—

(a) he intends thereby to stir up racial hatred, or

(b) having regard to all the circumstances (and, in particular, taking the performance as a whole) racial hatred is likely to be stirred up thereby.

(2) If a person presenting or directing the performance is not shown to have intended to stir up racial hatred, it is a defence for him to prove—

(a) that he did not know and had no reason to suspect that the performance would involve the use of the offending words or behaviour, or

(b) that he did not know and had no reason to suspect that the offending words or behaviour were threatening, abusive or insulting, or

(c) that he did not know and had no reason to suspect that the circumstances in which the performance would be given would be such that racial hatred would be likely to be stirred up.

(3) This section does not apply to a performance given solely or primarily for one or more of the following purposes—

(a) rehearsal,

(b) making a recording of the performance, or

(c) enabling the performance to be [F51included in a programme service];but if it is proved that the performance was attended by persons other than those directly connected with the giving of the performance or the doing in relation to it of the things mentioned in paragraph (b) or (c), the performance shall, unless the contrary is shown, be taken not to have been given solely or primarily for the purposes mentioned above...

<sup>18</sup> 21 Distributing, showing or playing a recording.

(1) A person who distributes, or shows or plays, a recording of visual images or sounds which are threatening, abusive or insulting is guilty of an offence if—

(a) he intends thereby to stir up racial hatred, or

(b) having regard to all the circumstances racial hatred is likely to be stirred up thereby.

(2) In this Part “recording” means any record from which visual images or sounds may, by any means, be reproduced; and references to the distribution, showing or playing of a recording are to its distribution, showing or playing of a recording are to its distribution, showing or playing to the public or a section of the public.

<sup>19</sup> 22 Broadcasting or including programme in cable programme service.

(1) If a programme involving threatening, abusive or insulting visual images or sounds is [F53included in a programme service], each of the persons mentioned in subsection (2) is guilty of an offence if—

(a) he intends thereby to stir up racial hatred, or

(b) having regard to all the circumstances racial hatred is likely to be stirred up thereby.

(2) The persons are—

พระราชบัญญัตินี้ได้มอบอำนาจให้นายตำรวจสามารถเข้าตรวจค้นพยานวัตถุตามสถานที่ที่ต้องสงสัย จนพิสูจน์ได้ว่ามีความผิดจริง ถึงจะมีอำนาจริบทรัพย์นั้น สำหรับอังกฤษและเวลส์จะไม่สามารถดำเนินคดีในความผิดนี้ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากอัยการสูงสุด ในกรณีที่เป็นความผิดร้ายแรง ผู้กระทำผิดมีโทษจำคุกไม่เกินเจ็ดปีหรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ ในกรณีที่เป็นความผิดที่ไม่ร้ายแรงให้จำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือทั้งจำทั้งปรับ

นอกจากนี้ ในหมวด 3A แห่งพระราชบัญญัตินี้ยังได้มีเพิ่มเติมเนื้อหาที่ครอบคลุมถึงความเกลียดชังต่อบุคคลอันมีพื้นฐานมาจากศาสนา และวิถีทางเพศ ซึ่งเป็นการขยายความจากพระราชบัญญัติว่าด้วยความเกลียดชังเชื้อชาติและศาสนา (The Racial and Religious Hatred Act 2006) และพระราชบัญญัติว่าด้วยความยุติธรรมทางอาญาและคนเข้าเมือง (The Criminal Justice and Immigration Act 2008) โดยความเกลียดชังอันมีพื้นฐานมาจากวิถีทางเพศ จะหมายถึงการต่อต้านกลุ่มคนรักร่วมเพศ หรือกลุ่มรักเพศตรงข้าม หรือกลุ่มรักร่วมสองเพศ<sup>20</sup>

และในกรณีที่พฤติการณ์เหล่านี้ถูกกระทำผ่านสื่อสังคมออนไลน์ กุลพล พลวัน ได้สรุปไว้ว่า หลักในการสอบสวนของเจ้าพนักงานจำเป็นต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการกระทำก่อน หากพบว่าเป็นการข่มขู่คุกคาม (Credible Threats) เป็นการเจาะจงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเหยื่อ (Targeting Specific Individuals) หรือเป็นการฝ่าฝืนคำสั่งศาล (Breach of Court) เจ้าพนักงานถึงจะสืบสอบพยานหลักฐานและพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะได้ แต่หากเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นคำหยาบคาย ลามก ภัยคุกคามหรือเป็นการข่มขู่ (Communication which are

- 
- (a) the person providing the . . . F54 programme service,  
 (b) any person by whom the programme is produced or directed, and  
 (c) any person by whom offending words or behaviour are used.

(3) If the person providing the service, or a person by whom the programme was produced or directed, is not shown to have intended to stir up racial hatred, it is a defence for him to prove that—

(a) he did not know and had no reason to suspect that the programme would involve the offending material, and

(b) having regard to the circumstances in which the programme was [F55included in a programme service], it was not reasonably practicable for him to secure the removal of the material....

(6) A person who is not shown to have intended to stir up racial hatred is not guilty of an offence under this section if he did not know, and had no reason to suspect, that the offending material was threatening, abusive or insulting.

<sup>20</sup> 29AB Meaning of “hatred on the grounds of sexual orientation”

In this Part “hatred on the grounds of sexual orientation” means hatred against a group of persons defined by reference to sexual orientation (whether towards persons of the same sex, the opposite sex or both)

grossly offensive, indecent, obscene or false) จะต้องคำนึงถึงความจำเป็น (Necessary) และ สัดส่วน (Proportionate) ของการแสดงออกมาพิจารณาด้วย เนื่องมาจากทุกคนล้วนมีสิทธิใน เสรีภาพที่พึงได้รับตามบทบัญญัติที่ 10 แห่งอนุสัญญายุโรปว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (The European Convention of Human Rights) (กุลพล พลวัน, 2564)

#### 2.4.1.3 ประเทศเครือรัฐออสเตรเลีย

แต่ไหนแต่ไรมาประเทศออสเตรเลียตั้งอยู่บนหลักนิติธรรม (Rule of Law) ที่เคารพสิทธิและ เสรีภาพของทุกคน โดยสิทธิมนุษยชนนับเป็นที่ยอมรับในกฎหมายหลายฉบับในออสเตรเลีย ดังนั้น การปกป้องคุ้มครองจึงครอบคลุมเสรีภาพในการแสดงออก (Freedom of Speech) ในการแสดง ความคิดเห็น (Opinion) ในการเลือกที่จะเชื่อหรือนับถือศาสนา (Religion) และการเข้าร่วมกิจกรรม และการขับเคลื่อนทางสังคม (Association and Movement) ไม่เว้นกระทั่งการวิพากษ์วิจารณ์ใน กิจการสาธารณะและการเมืองด้วยเห็นเป็นหลักสำคัญในการสนับสนุนระบอบการปกครองแบบ ประชาธิปไตย (Australian Government, n.d.) ทว่า เพราะความหลากหลายทางเชื้อชาติที่ คนจากทุกมุมโลกต่างแห่แหนเข้าไปพักอาศัย ทำงาน หรือท่องเที่ยวในประเทศออสเตรเลีย ส่งผลให้ ก่อเกิดเป็นความเกลียดชังที่มีต่อความแตกต่างที่หลากหลาย ดังจะพบได้ว่าประเภทของความเกลียด- ชังของคนที่นี่มีทั้งต่อชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอเรส (Aboriginal and Torres Strait Islander Peoples) คนเอเชีย (Asian Communities) ชาวยิว (Jewish Community) ชามุสลิม (Muslim Communities) คนพิการ (Disability Communities) เพศ-วิถีและเพศที่หลากหลาย (Sexuality and Gender Diverse Communities) และผู้หญิง (Women) โดยเครือข่ายอาชญากรรม ที่เกิดจากความเกลียดชังแห่งออสเตรเลีย (the Australian Hate Crime Network; AHCN) ได้มี การยกตัวอย่างกรณีเหตุการณ์ที่ฉายชัดถึงความเกลียดชังที่เคยเกิดขึ้นในแต่ละประเภทไว้ โดยผู้วิจัย จะขอหยิบยกขึ้นมาอธิบายเพียงสามประเภทแรกพอสังเขป (Australian Hate Crime Network (AHCN), n.d.) ดังต่อไปนี้

ชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอเรส: คนกลุ่มแรกของออสเตรเลียต้องเผชิญหน้ากับ การเลือกปฏิบัติและความเสียเปรียบทางการศึกษา การสาธารณสุข การดำรงชีพตลอดจนใน กระบวนการยุติธรรม ซ้ำยังถูกคุกคามและต่อต้านด้วยการทำร้ายร่างกาย (Physical Attacks) การข่มขู่ (Intimidation) และความรุนแรงทางวาจา (Verbal Abuse) รวมถึงยังมีการแพร่กระจาย แนวคิดที่เป็นการต่อต้านกลุ่มคนดังกล่าวโดยผู้ที่ไม่ใช่ชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอเรสอยู่ เนื่อง ๆ ทว่า สิ่งที่เราเรียกว่าก็คือ ทุกวันนี้ถ้อยคำขำขัน การล้อเลียนและประทุษวาจาในประเด็นด้าน



เชื้อชาติถูกนำไปใช้บนโลกออนไลน์มากเป็นสองเท่าของค่าเฉลี่ยทั้งประเทศ โดยสองเหตุการณ์ที่เครือข่ายอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังแห่งออสเตรเลียได้นำมาเป็นตัวอย่างกรณีเพื่อสื่อสะท้อนถึงความเกลียดชังอันฝังรากลึกต่อชนกลุ่มแรกนี้ ได้แก่ ช่วงมิถุนายนปี 2561 ตามรั้วและอาคารสถานที่ของชาวอะบอริจินในเวสต์เทิร์นออสเตรเลีย(Western Australia) ต่างถูกติดประดับด้วยสัญลักษณ์ของการเหยียดเชื้อชาติซึ่งเป็นถ้อยคำข่มขู่ที่มีการนำ ‘N word’<sup>21</sup> มาร่วมใช้ และในเดือนเมษายน ปี 2563 บนกำแพงและธงชาติของชาวอะบอริจินที่สวนสาธารณะในนิวทาวน์ (Newtown, Sydney) ถูกขีดเขียนเป็นภาพเครื่องหมายสวัสติกะ (Swastika)

คนเอเชีย: คนเอเชียที่ตกเป็นเป้าหมายของการเหยียดเชื้อชาติไม่เพียงเป็นกลุ่มคนที่เพิ่งเข้าไปอยู่ในออสเตรเลีย (Newly Arrived Immigrants) หรือนักเรียนจากต่างแดนที่บ้านเกิดอยู่ในเอเชีย (International Students from Asian Countries) หรือคนอื่น ๆ ที่มีชาติพันธุ์เป็นเอเชีย (Others of Asian Ethnicity) แต่ยังรวมถึงชาวออสเตรเลียรุ่นสามบวก (Third-plus Generation Australians)<sup>22</sup> ที่เกิดและเติบโตในออสเตรเลียเองด้วย พวกเขาต่างถูกเลือกปฏิบัติและตั้งตนเป็นปฏิปักษ์มาตั้งแต่ช่วงศตวรรษที่ 19 ที่ชาวจีนได้เป็นคนเอเชียกลุ่มแรก ๆ ที่เข้าไปทำงานเป็นแรงงานในออสเตรเลีย โดยในช่วงกลางปี 2563 พบเหตุการณ์ที่มีมูลเหตุจูงใจมาจากความอคติเกลียดชังคนเอเชียมากถึง 377 กรณี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการล่วงละเมิดทางวาจาหรือทางร่างกาย (Verbal or Physical Harassment) โดยสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์เหล่านี้มักเป็นบนถนนหรือตามร้านค้าขนาดใหญ่ ยิ่งกว่านั้น ในเดือนเมษายนปีเดียวกัน ครอบครัวที่มีเชื้อสายจีนในเมลเบิร์น (Melbourne) ถูกลงทะเบียนที่ประตูโรงรถด้วยคำว่า ‘COVID-19 CHINA DIE’ และในเมลเบิร์นเช่นเดียวกันมีนักเรียนชาวอินเดียถูกกลุ่มคนหนุ่มสาวตะคอกด่าด้วยถ้อยคำเหยียดเชื้อชาติ ก่อนจะมีหนึ่งในนั้นชกต่อยและเตะเข้าที่ศีรษะและหน้าอกของนักเรียนผู้โชคร้ายรายดังกล่าว

ชาวยิว: กลุ่มชนชาวยิวที่บางครั้งถูกมองว่าอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเพราะความอคติเกลียดชังนี้ อยู่ในหมวดหมู่ของมูลเหตุจูงใจทางศาสนา แต่ในออสเตรเลียจัดเป็นความอคติเกลียดชังทางเชื้อชาติ เนื่องจากพวกเขามีถิ่นฐานและดำรงชีวิตเสมือนเป็นชุมชนทางวัฒนธรรมหนึ่ง ซึ่งในออสเตรเลียมีคนกลุ่มนี้อาศัยอยู่ราว ๆ 120,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.4 ของประชากรทั้งหมด และแม้ชาวยิวจะ

<sup>21</sup> หมายถึง Nigger (คนดำ) เป็นคำเหยียดสีผิว

<sup>22</sup> หมายถึง ชาวออสเตรเลียที่เกิดในออสเตรเลียและมีพ่อแม่ที่เกิดในออสเตรเลียด้วยกันทั้งคู่ เพียงแต่ปู่ย่าตายายอย่างน้อยหนึ่งคนอาจเกิดในต่างประเทศหรืออาจมีบรรพบุรุษหลายชั่วอายุคนที่เกิดในออสเตรเลีย (ยังหมายรวมถึงชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอเรสส่วนใหญ่ด้วย)

ค่อนข้างเป็นที่ยอมรับของคนออสเตรเลีย แต่ในปี 2534 เพียงปีเดียวกลับมีเหตุวางเพลิงในอาคารสุเหร่าสามแห่ง รวมถึงโรงเรียนอนุบาลที่จัดตั้งขึ้นเพื่อชาวยิวโดยเฉพาะ และในปี 2557 เด็กนักเรียนชาวยิวอายุ 5-12 ปีประมาณสามสิบคนของโรงเรียนยิวแห่งหนึ่งที่อยู่บนรถโรงเรียนถูกวัยรุ่น 5-8 คนตะโกนเหยียดหยามในระหว่างที่รถหยุดนิ่งด้วยหวังจะใช้ความรุนแรงทางร่างกายและวาจา โดยถ้อยคำที่พวกเขาเหล่านั้นใช้ ได้แก่ ‘all Jews must die’, ‘kill the Jews’, ‘Heil Hitler’ และ ‘we’re going to slit your throats’ เป็นต้น นอกจากนี้ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ สิงหาคม และ กันยายน ปี 2563 ยังพบว่าสถานที่ต่าง ๆ ในซิดนีย์ (Sydney) มีคนทำภาพกราฟิตีเป็นคำว่า ‘Kill the Jews’ และ ‘Kill all Jews’

จากกรณีต่าง ๆ เหล่านี้เป็นหลักฐานที่เด่นชัดที่แสดงให้เห็นว่าผู้คนในออสเตรเลียที่มีความหลากหลายและค่อนข้างเปิดกว้างยังคงมีปัญหาที่มาจากความอคติเกลียดชัง อีกทั้ง ประทศ-วาจาเองยังถูกนำมาใช้ในการแสดงออกเพื่อบอกต่อถึงความไม่พอใจของตน ด้วยเหตุนี้ ออสเตรเลียจึงได้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นมาเพื่อระงับพฤติกรรมดังกล่าว ทว่า ความเป็นเครือรัฐของออสเตรเลียทำให้ในประเทศนี้มีบทบัญญัติเฉพาะพื้นที่มากมายเช่นเดียวกับสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรที่ได้กล่าวไปแล้ว แน่แน่นอนว่าข้อกฎหมายในแต่ละพื้นที่ย่อมยึดโยงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ และไม่ได้ครอบคลุมในทุกประเด็นของความอคติเกลียดชัง ดังกฎหมายในระดับเครือรัฐ (Commonwealth Law) ที่มีการกล่าวถึงประทศวาจาอยู่สองฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ (Racial Discrimination Act 1975) และประมวลกฎหมายอาญาแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Criminal Code Act 1995)

ในส่วนพระราชบัญญัติว่าด้วยการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ มาตรา 18C พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอันเนื่องมาจากเหตุทางเชื้อชาติ สีผิว หรือชาติกำเนิดหรือชาติพันธุ์ (Offensive behaviour because of race, colour or national or ethnic origin) ได้กล่าวถึงการกระทำที่ผิดกฎหมายและเข้าข่ายบทบัญญัตินี้จะต้องเป็นการกระทำในที่สาธารณะ หรือการกระทำนั้นถูกเผยแพร่ในที่สาธารณะซึ่งมีแนวโน้มว่าจะเป็นการรุกราน ดูหมิ่น ข่มขู่ หรือทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเสียเกียรติ โดยมีมูลเหตุจูงใจมาจากเชื้อชาติ สีผิว หรือชาติกำเนิดของบุคคลหรือบางคนหรือทั้งหมดในกลุ่ม<sup>23</sup>

<sup>23</sup> SECT 18C Offensive behaviour because of race, colour or national or ethnic origin

(1) It is unlawful for a person to do an act, otherwise than in private, if:

(a) the act is reasonably likely, in all the circumstances, to offend, insult, humiliate or intimidate another person or a group of people; and

เว้นแต่การแสดงออกนั้นจะมีเจตนาสุจริตและสมเหตุสมผล ซึ่งหากเกิดการละเมิดขึ้นมา เขี่ยสามารถเข้าเจรจาและทำข้อตกลงกับผู้กระทำผิดพร้อมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ได้ แต่หากตกลงกันไม่ได้ เขี่ยหรือผู้แทนสามารถยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนออสเตรเลีย (Australian Human Commission) ได้ แต่หากยังไม่ตกลงกันได้ก็ให้ยื่นเรื่องต่อศาล (กุลพล พลวัน, 2564)

ทั้งนี้ พฤติการณ์ที่ถือเป็นข้อละเว้นในพระราชบัญญัตินี้จะมีอยู่สี่ลักษณะ คือ พฤติการณ์นั้นเป็นการแสดงหรือส่วนหนึ่งในงานนิทรรศการ/ งานศิลปะ พฤติการณ์นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหรือวิทยาศาสตร์ พฤติการณ์นั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีความเป็นกลางอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ และพฤติการณ์นั้นการแสดงความคิดเห็นที่เป็นกลางซึ่งแสดงออกถึงความเชื่อที่แท้จริงของบุคคล (กุลพล พลวัน, 2564)

นอกจากนี้ ประมวลกฎหมายอาญาแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Criminal Code Act 1995) ยังได้มีการกำหนดบทลงโทษต่อการกระทำที่เป็นการต้องการกระตุ้นให้เกิดความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา สัญชาติ ชาตินิยมหรือชาติพันธุ์ หรือความคิดเห็นทางการเมือง และไม่ว่าผู้กระทำจะมุ่งเข้าไปที่กลุ่มเป้าหมาย หรือสมาชิกของกลุ่มเป้าหมายนั้นก็ล้วนมีความผิด หากมีเจตนาและความอคติเจือปน เพียงแต่ในกรณีที่มีความรุนแรงนั้นกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและการปกครองที่ดีของเครือจักรภพ ผู้กระทำผิดจำต้องรับโทษจำคุกเจ็ดปี ขณะที่หากความรุนแรงนั้นไม่ได้กระทบต่อเครือจักรภพ ผู้กระทำผิดจำต้องจำคุกเป็นเวลาห้าปี<sup>24</sup>

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

(b) the act is done because of the race, colour or national or ethnic origin of the other person or of some or all of the people in the group.

Note: Subsection (1) makes certain acts unlawful. Section 46P of the Australian Human Rights Commission Act 1986 allows people to make complaints to the Australian Human Rights Commission about unlawful acts. However, an unlawful act is not necessarily a criminal offence. Section 26 says that this Act does not make it an offence to do an act that is unlawful because of this Part, unless Part IV expressly says that the act is an offence.

(2) For the purposes of subsection (1), an act is taken not to be done in private if it:

- (a) causes words, sounds, images or writing to be communicated to the public; or
- (b) is done in a public place; or
- (c) is done in the sight or hearing of people who are in a public place.

(3) In this section:

"public place" includes any place to which the public have access as of right or by invitation, whether express or implied and whether or not a charge is made for admission to the place.

<sup>24</sup> Division 80 Treason, urging violence and advocating terrorism or genocide

---

80.2A Urging violence against groups

Offences

(1) A person (the first person) commits an offence if:

(a) the first person intentionally urges another person, or a group, to use force or violence against a group (the targeted group); and

(b) the first person does so intending that force or violence will occur; and

(c) the targeted group is distinguished by race, religion, nationality, national or ethnic origin or political opinion; and

(d) the use of the force or violence would threaten the peace, order and good government of the Commonwealth.

Penalty: Imprisonment for 7 years.

(2) A person (the first person) commits an offence if:

(a) the first person intentionally urges another person, or a group, to use force or violence against a group (the targeted group); and

(b) the first person does so intending that force or violence will occur; and

(c) the targeted group is distinguished by race, religion, nationality, national or ethnic origin or political opinion.

Penalty: Imprisonment for 5 years.

(3) The fault element for paragraphs (1)(c) and (2)(c) is recklessness...

80.2B Urging violence against members of groups

Offences

(1) A person (the first person) commits an offence if:

(a) the first person intentionally urges another person, or a group, to use force or violence against a person (the targeted person); and

(b) the first person does so intending that force or violence will occur; and

(c) the first person does so because of his or her belief that the targeted person is a member of a group (the targeted group); and

(d) the targeted group is distinguished by race, religion, nationality, national or ethnic origin or political opinion; and

(e) the use of the force or violence would threaten the peace, order and good government of the Commonwealth.

Penalty: Imprisonment for 7 years.

(2) A person (the first person) commits an offence if:

(a) the first person intentionally urges another person, or a group, to use force or violence against a person (the targeted person); and

(b) the first person does so intending that force or violence will occur; and

(c) the first person does so because of his or her belief that the targeted person is a member of a group (the targeted group); and

(d) the targeted group is distinguished by race, religion, nationality, national or ethnic origin or political opinion.

#### 2.4.1.4 ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์

สาธารณรัฐสิงคโปร์ ประเทศที่เล็กที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แต่ขึ้นชื่อเรื่องระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดและบทลงโทษที่สูง (สถานเอกอัครราชทูต ณ สิงคโปร์, ม.ป.ป.) กระนั้นปัญหา ประทุษวาจา และการเหยียดเชื้อชาติที่เป็นผลมาจากความเกลียดกลัวกลับยังคงมีให้เห็น แม้สถานการณ์ในปัจจุบันจะเรียกได้ว่าดีกว่าปีก่อน ๆ โดยการพัฒนานโยบายต่าง ๆ ของประเทศล้วน เป็นไปเพื่อลดความไม่สมบูรณ์แบบเหล่านี้ แต่อุปสรรคใหญ่ในปัจจุบันมาจากความเป็นโลกออนไลน์ที่ ผู้คนสามารถเข้าถึง และเปิดรับข้อมูลใหม่ ๆ ได้ด้วยตนเองอันเป็นส่วนสนับสนุนการแบ่งแยกผู้คนเป็น ชุมชนทางสังคมและการเมืองที่แตกต่างกันอย่างรุนแรงด้วยการต่อต้านการรับฟังจากอีกฝักฝ่าย และ เลือกลงมือรับข้อมูลที่ช่วยเสริมความอคติที่อยู่ในใจตน (Justin Ong, 2021) ยิ่งกว่านั้น ในช่วง สถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ก็ยังเป็นเสมือนตัวกระตุ้นที่เร่งเร้าความหวาดกลัวชาวต่างชาติใน ใจพลเมืองสิงคโปร์ ซึ่งยังหมายรวมถึงชาวสิงคโปร์เชื้อสายจีนที่ถูกทำร้ายในต่างแดนด้วย (Janice Tai, 2020)

ก่อนจะกล่าวถึงบทบัญญัติจำกัดสิทธิที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นประทุษวาจา ผู้วิจัย ขอกกล่าวถึงรัฐธรรมนูญแห่งสาธารณรัฐสิงคโปร์ (Constitution of the Republic of Singapore) ที่ ให้สิทธิขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในแผ่นดินด้วยการให้มีอยู่และคงอยู่ได้ซึ่งเสรีภาพ โดยไม่ถูกลิดรอน เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนด<sup>25</sup> โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีอยู่และคงอยู่นั้นมิให้มีการเลือกปฏิบัติเพียง เพราะศาสนา เชื้อชาติ สถานที่เกิด<sup>26</sup> ทั้งยังรวมถึงการจัดตั้งหรือแต่งตั้งในสำนักงานหรือการจัดจ้าง งานภายใต้อำนาจของสาธารณะ หรือในการบริหารกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการได้มา การถือครองหรือ จำหน่ายทรัพย์สิน หรือการจัดตั้งหรือประกอบการค้า ธุรกิจ วิชาชีพ อาชีพ หรือการจ้างงานใด ๆ<sup>27</sup>

Penalty: Imprisonment for 5 years...

<sup>25</sup> Constitution of the Republic of Singapore, 9.—(1) No person shall be deprived of his life or personal liberty save in accordance with law.

<sup>26</sup> 16.—(4) This Article does not authorise any act contrary to any general law relating to public order, public health or morality.

<sup>27</sup> 12.—(1) All persons are equal before the law and entitled to the equal protection of the law

(2) Except as expressly authorised by this Constitution, there shall be no discrimination against citizens of Singapore on the ground only of religion, race, descent or place of birth in any law or in the appointment to any office or employment under a public authority or in the administration of any law relating to the acquisition, holding or disposition of property or the establishing or carrying on of any trade, business, profession, vocation or employment.

(3) This Article does not invalidate or prohibit —

เว้นแต่ขัดต่อกฎหมายทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อย การสาธารณสุข หรือศีลธรรม ฉะนั้น พลเมืองสิงคโปร์ทุกคนต้องได้รับความเท่าเทียมกันและมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาค ด้วยเรื่องนี่ยังครอบคลุมถึงสิทธิเสรีภาพในการพูดและการแสดงออกที่สามารถกระทำได้ตามความจำเป็นหรือสมควรแก่ประโยชน์ในความปลอดภัยของชนชาวสิงคโปร์หรือส่วนหนึ่งส่วนใดในสิงคโปร์ ประเทศเพื่อนบ้าน ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน นอกจากนี้ ทุกคนยังมีสิทธิที่จะชุมนุมกันอย่างสันติและปราศจากอาวุธตามความจำเป็นหรือสมควร เพื่อเป็นการปกป้องเอกราชของรัฐบาล หรือเพื่อต่อต้านการดูหมิ่นศาล การหมิ่นประมาท หรือการยั่วให้เกิดความผิดใด ๆ อีกด้วย<sup>28</sup> จากสิทธิที่นครรัฐมอบให้ แม้จะดูเรียบง่ายและสอดคล้องกับบทบัญญัติสากลอย่างธรรมดา และไม่ได้แตกต่างจากบทบัญญัติของประเทศอื่น ๆ เท่าไรนัก แต่เนื้อความในด้านการจำกัดสิทธิค่อนข้างละเอียดครอบคลุมจนอาจไม่จำเป็นต้องมีการบัญญัติกฎหมายขึ้นเป็นการเฉพาะ

อย่างไรก็ดี สำหรับปัญหาที่เกิดจากความอคติเกลียดชัง สิงคโปร์เคยรับบทบัญญัติอย่างพระราชบัญญัติปลุกระดม (the Sedition Act 1948) มาบังคับใช้ ซึ่งมีที่มาจากกฎหมายทั่วไปของอังกฤษที่เดิมทีบัญญัติไว้เพื่อปกป้องสถาบันกษัตริย์และรัฐบาลอังกฤษจากความไม่สงบและความขัดแย้งในหมู่ประชาชน โดยใจความสำคัญของบทบัญญัตินี้ เพื่อมุ่งขจัดพฤติกรรมที่เป็นถ้อยคำ คำพูด ข้อความ สัญลักษณ์ หรือวัตถุที่แสดงให้เห็นได้ผ่านการตีพิมพ์ แจกจ่าย หรืออื่นใดอันมีแนวโน้ม

(a) any provision regulating personal law; or

(b) any provision or practice restricting office or employment connected with the affairs of any religion, or of an institution managed by a group professing any religion, to persons professing that religion.

<sup>28</sup> 14.—(1) Subject to clauses (2) and (3) —

(a) every citizen of Singapore has the right to freedom of speech and expression;

(b) all citizens of Singapore have the right to assemble peaceably and without arms; and

(c) all citizens of Singapore have the right to form associations.

(2) Parliament may by law impose —

(a) on the rights conferred by clause (1)(a), such restrictions as it considers necessary or expedient in the interest of the security of Singapore or any part thereof, friendly relations with other countries, public order or morality and restrictions designed to protect the privileges of Parliament or to provide against contempt of court, defamation or incitement to any offence;

(b) on the right conferred by clause (1)(b), such restrictions as it considers necessary or expedient in the interest of the security of Singapore or any part thereof or public order; and

(c) on the right conferred by clause (1)(c), such restrictions as it considers necessary or expedient in the interest of the security of Singapore or any part thereof, public order or morality.

(3) Restrictions on the right to form associations conferred by clause (1)(c) may also be imposed by any law relating to labour or education.

จะเป็นการปลุกระดมให้เกิดความรุนแรง หรือขัดหรือแย้งต่อคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย รวมทั้งเป็นการชักนำรัฐบาลไปสู่ความเกลียดชัง การดูถูกเหยียดหยาม และการสร้างความไม่พอใจในหมู่ประชาชนหรือผู้ที่อยู่อาศัย หรือละเมิดต่อความสงบสุขของบ้านเมือง ทว่า ปัจจุบันนี้บทบัญญัตินี้ถูกยกเลิกไปแล้ว เนื่องจากไม่สอดคล้องกับนครรัฐสมัยใหม่ของสิงคโปร์ ทั้งยังเป็นการลดทอนสิทธิเสรีภาพของประเทศในระบอบประชาธิปไตย รัฐบาลสิงคโปร์จึงได้ยกเลิกไป และหันมาปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติในกฎหมายฉบับอื่น ๆ ที่มีอยู่ให้มีใจความสำคัญที่ครอบคลุมกับประเด็นปัญหาดังกล่าวมากขึ้นแทน (Tham Yuen-C, 2021)

ถึงกระนั้นกฎหมายที่ว่าด้วยการจำกัดสิทธิในการแสดงออกทางความคิดและการกระทำในสิงคโปร์ก็ไม่ได้มีเพียงประมวลกฎหมายอาญา (Penal Code 1871) ที่นำมาใช้ในการบังคับรับโทษ แต่ยังมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการธำรงไว้ซึ่งความปรองดองทางศาสนา (Maintenance of Religious Harmony Act 1990; MRHA) และพระราชบัญญัติว่าด้วยการปกป้องจากการหลอกลวงและชักจูงทางออนไลน์ (Protection from Online Falsehoods and Manipulation Act 2019; POFMA) ที่จะนำมาพูดถึงด้วย

ในประมวลกฎหมายอาญา พฤติการณ์ความผิดที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาอันเป็นผลมาจากความอคติเกลียดชังถูกจัดแบ่งออกจากความผิดฐานหมิ่นประมาทโดยสิ้นเชิง ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำอย่างการรุกรานขนาดย่อมที่สามารถพบเจอได้ผ่านบทสนทนาในเชิงตลกขบขัน หรือคำพูดที่ไม่เป็นทางการไปจนถึงการกระทำที่เป็นความรุนแรง โดยพลเมืองชาวสิงคโปร์มักมีความอคติเกลียดชังต่อกลุ่มคนที่มีเชื้อสายมาเลย์ หรืออินเดียนอันเป็นผลมาจากเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ดังนั้น พฤติการณ์ที่ถูกบัญญัติไว้ว่าเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาจึงสามารถเป็นได้ทั้งเสียงที่ได้ยิน ข้อความ ท่าทางหรือวัตถุในเชิงสัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นได้ อันกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกทางด้านเชื้อชาติของบุคคลผู้ตกเป็นเหยื่อ โดยที่ผู้กระทำรับรู้ว่าเป็นผลเสียต่อการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเชื้อชาติ เป็นการรบกวนหรือมีแนวโน้มที่จะบ่อนทำลายความสงบสุขของสาธารณะ และเป็นการส่งเสริมหรือมีความพยายามที่จะส่งเสริมให้เกิดความแตกแยก หรือความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ เกลียดชัง หรือประสงคร้ายต่อกลุ่มทางชาติพันธุ์ ผู้ที่กระทำผิดตามบทบัญญัตินี้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>29</sup> ขณะที่ความผิดฐาน

<sup>29</sup> Penal Code 1871, 298. Whoever, with deliberate intention of wounding the racial feelings of any person, utters any word or makes any sound in the hearing of that person, or makes any gesture in the sight of that person, or places any object in the sight of that person, or causes any matter however represented to be seen or heard by that person, shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 3 years, or with fine, or with both.

หมิ่นประมาทจะอยู่ในลักษณะของถ้อยคำที่ถูกกลั่นกรองไว้หมายจะให้ผู้ตกเป็นเหยื่อได้ยินหรือได้อ่าน หรืออาจเป็นในลักษณะของเครื่องหมายหรือโดยการแสดงที่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งหมายรวมถึง การสร้างหรือพิมพ์ข้อความกล่าวหาใด ๆ เกี่ยวกับบุคคลใด ๆ ผ่านอิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่น ๆ โดยมี เจตนาที่จะทำร้าย หรือรู้/ มีเหตุอันควรเชื่อว่าเป็นการใส่ความที่อาจก่อให้เกิดอันตราย หรือชื่อเสียงของ บุคคลดังกล่าว เว้นแต่เมื่อพิสูจน์ได้ว่า การกระนั้นเป็นการใส่ความที่เป็นความจริง เป็นการแสดง ความคิดเห็นโดยบริสุทธิ์ใจ เป็นคำติเตียนที่เกี่ยวข้องกับความประพฤติของบุคคลนั้นที่กระทำโดย บริสุทธิ์ใจ ทั้งนี้ การวิพากษ์วิจารณ์ หรือใส่ความดังกล่าว บุคคลนั้นต้องเคารพต่อลักษณะนิสัยของ อีกฝ่าย รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย และจะต้องกระทำไปเพื่อสาธารณประโยชน์ ถึงจะไม่ถูกจัดว่า เป็นการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ผู้ที่กระทำความผิดตามบทบัญญัตินี้ต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>30</sup>

298A. Whoever —

(a) by words, either spoken or written, or by signs or by visible representations or otherwise, knowingly promotes or attempts to promote, on grounds of race, disharmony or feelings of enmity, hatred or ill will between different racial groups; or

(b) commits any act which he knows is prejudicial to the maintenance of harmony between different racial groups and which disturbs or is likely to disturb the public tranquility,

shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 3 years, or with fine, or with both.

<sup>30</sup> 499. Whoever, by words either spoken or intended to be read, or by signs, or by visible representations, makes or publishes any imputation concerning any person, intending to harm, or knowing or having reason to believe that such imputation will harm, the reputation of such person, is said, except in the cases hereinafter excepted, to defame that person.

500. Whoever defames another shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 2 years, or with fine, or with both.

501. Whoever prints or engraves any matter, knowing or having good reason to believe that such matter is defamatory of any person, shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 2 years, or with fine, or with both.

502. Whoever sells or offers for sale any printed or engraved substance, containing defamatory matter, knowing that it contains such matter, shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 2 years, or with fine, or with both.

503. Whoever threatens another with any injury to his person, reputation or property, or to the person or reputation of any one in whom that person is interested, with intent to cause alarm to that person, or to cause that person to do any act which he is not legally bound to do, or to omit to do any act which that person is legally entitled to do, as the means of avoiding the execution of such threat, commits criminal intimidation.

504. Whoever intentionally insults, and thereby gives provocation to any person, intending or knowing it to be likely that such provocation will cause him to break the public peace, or to commit any other offence, shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 2 years, or with fine, or with both.



ในพระราชบัญญัติว่าด้วยการธำรงไว้ซึ่งความปรองดองทางศาสนา (Maintenance of Religious Harmony Act 1990; MRHA) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาในบทบัญญัตินี้จะ เป็นบทลงโทษผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดด้วยการรับโทษทางอาญา หรืออาจเป็นการเข้าร่วม กิจกรรมชุมชนเพื่อแก้ไขพฤติกรรมดังกล่าวและเพื่อเป็นการสร้างความสมานฉันท์ทางด้านศาสนา<sup>31</sup>

---

505. Whoever makes, publishes or circulates any statement, rumour or report in written, electronic or other media —

(a) with intent to cause, or which is likely to cause any officer or serviceman in the Singapore Armed Forces or any visiting forces lawfully present in Singapore, or any person to whom section 140B refers, to mutiny or otherwise disregard or fail in his duty as such;

(b) with intent to cause, or which is likely to cause, fear or alarm to the public, or to any section of the public, whereby any person may be induced to commit an offence against the State or against the public tranquillity; or

(c) with intent to incite, or which is likely to incite, any class or community of persons to commit any offence against any other class or community of persons,

shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 3 years, or with fine, or with both.

506. Whoever commits the offence of criminal intimidation shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 2 years, or with fine, or with both; and if the threat is to cause death or grievous hurt, or to cause the destruction of any property by fire, or to cause an offence punishable with death or with imprisonment for a term which may extend to 7 years or more, shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 10 years, or with fine, or with both.

507. Whoever commits the offence of criminal intimidation by an anonymous communication, or by having taken precautions to conceal the name or abode of the person from whom the threat comes, shall be punished with imprisonment for a term which may extend to 2 years, in addition to the punishment provided for the offence by section 506.

<sup>31</sup> Maintenance of Religious Harmony Act 1990, 16H.—(1) Subject to this section, the Minister may offer under this section to a person (called in this section an alleged offender) an opportunity to take one or more remedial actions, participate in one or more activities, or do any other thing, to promote religious harmony in Singapore (called in this section a community remedial initiative) if, in the opinion of the Minister, the alleged offender is attempting to engage in conduct, is engaging or has engaged in conduct, or is likely to engage in conduct —

(a) that causes, or the alleged offender knows is likely to incite, feelings of enmity, hatred, ill-will or hostility against, or contempt for or ridicule of, a person or a group in Singapore, being a person or group distinguished by religion or religious belief or activity within the meaning of section 17E(6); or

(b) on the ground of religion or religious belief or activity and that the alleged offender knows is likely to insult the religion or religious belief or activity (within the meaning of section 17F(5)), or wounds the religious feelings, of another person in Singapore.

ซึ่งความผิดที่กำหนดไว้สามารถแบ่งได้เป็นสองลักษณะ ประการแรก ความผิดที่เกิดจากการยั่วให้ เกิดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ เกลียดชัง มีความประสงค์ร้าย หรือเป็นการดูถูกเหยียดหยันบุคคลหรือ กลุ่มบุคคล โดยมีมูลเหตุมาจากศาสนา ความเชื่อทางศาสนา หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลให้ ความศรัทธาเหลือมใส ผู้กระทำความผิดต้องถูกระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ ประการที่สอง ความผิดที่เกิดจากการดูหมิ่นศาสนา หรือความเชื่อทางศาสนา หรือกิจกรรมอันกระทบ ต่อความรู้สึกทางศาสนาของบุคคลอื่น ซึ่งการกระทำทั้งสองประการนี้ต่างต้องเป็นกระทำโดยเจตนา เพื่อกระตุ้นให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลใช้กำลังหรือความรุนแรงต่อบุคคลที่ตกเป็นเป้าหมาย ทั้งที่รู้อยู่ แก่ใจด้วยว่าการกระทำนี้จะชักนำไปสู่การใช้กำลังหรือความรุนแรง ซึ่งกลุ่มที่ตกเป้าหมายนี้อาจไม่ได้ ถูกจำแนกแค่ตามศาสนา ความเชื่อ หรือกิจกรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงชาติพันธุ์ สัญชาติ ภาษาคำคิดเห็นทางการเมือง หรือลักษณะอื่นใดอันสามารถแบ่งแยกได้ด้วย ผู้กระทำความผิดจะถูกระวางโทษ

(2) However, no offer under this section may be made with respect to any engaging in conduct or attempt to engage in conduct occurring before the date of commencement of section 13 of the Maintenance of Religious Harmony (Amendment) Act 2019.

(3) A person may choose whether to enter into a community remedial initiative with the Minister.

(4) One community remedial initiative may be entered into for 2 or more different conduct or attempts to engage in conduct mentioned in subsection (1) which constitute an offence under this Act or any other written law (called in this section an alleged offence).

(5) In addition to subsection (4), a community remedial initiative in respect of an alleged offence —

(a) may be entered into before, on or after the date on which an alleged offender is charged with the alleged offence; but

(b) cannot be entered into after the commencement of the trial for that alleged offence.

(6) While a community remedial initiative in respect of an alleged offence is in force —

(a) if the alleged offender has been charged with the alleged offence, the alleged offender is deemed to have been granted a discharge not amounting to an acquittal in relation to that alleged offence, when the community remedial initiative comes into force; and

(b) the alleged offender cannot be prosecuted for that alleged offence under this Act or any other written law in any criminal proceedings.

(7) If the Minister believes that an alleged offender who entered into a community remedial initiative for an alleged offence has failed to comply with the terms of that agreement, the Minister may terminate the community remedial initiative and refer the alleged offence to the Public Prosecutor.

จำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>32</sup> ทั้งนี้ คำว่า ‘กิจกรรม’ ในบทบัญญัตินี้จะหมายถึง การประกอบศาสนกิจ ขณะที่ ‘ความเชื่อ’ จะหมายถึง ทศนะของบุคคลที่มีต่อศาสนา<sup>33</sup>

<sup>32</sup> 17E.—(1) A person commits an offence if —

(a) the person, on the ground of religion or religious belief or activity, knowingly engages in conduct urging another person, or a group of persons, to use force or violence against a person in Singapore (called in this subsection the target person);

(b) the person does so knowing that force or violence is likely to occur;

(c) the person does so because of the person’s belief that the target person is a member of a group (called in this subsection a target group); and

(d) the target group is distinguished by religion or religious belief or activity, ethnicity, descent, nationality, language, political opinion or by any other characteristic, whether or not of a similar kind.

(2) A person commits an offence if —

(a) the person, on the ground of religion or religious belief or activity, knowingly engages in conduct urging another person, or a group of persons, to use force or violence against a group in Singapore (called in this subsection the target group);

(b) the person does so knowing that force or violence is likely to occur; and

(c) the target group is distinguished by religion or religious belief or activity, ethnicity, descent, nationality, language, political opinion or by any other characteristic, whether or not of a similar kind.

(3) A person commits an offence if —

(a) the person knowingly engages in conduct urging another person, or a group of persons, to use force or violence against a person in Singapore (called in this subsection the target person);

(b) the person does so knowing that force or violence is likely to occur;

(c) the person does so because of the person’s belief that the target person is a member of a group (called in this subsection a target group); and

(d) the target group is distinguished by religion or religious belief or activity.

(4) A person commits an offence if —

(a) the person knowingly engages in conduct urging another person, or a group of persons, to use force or violence against a group in Singapore (called in this subsection the target group);

(b) the person does so knowing that force or violence is likely to occur; and

(c) the target group is distinguished by religion or religious belief or activity.

(5) For the purposes of subsection (1)(c) or (3)(c), it does not matter whether the target person in that subsection actually is a member of a target group...

(7) A person who is guilty of an offence under subsection (1), (2), (3) or (4) shall be liable on conviction to imprisonment for a term not exceeding 10 years or to a fine, or to both.

[Act 31 of 2019 wef 01/11/2022]

17F.—(1) A person commits an offence if —

(a) the person knowingly engages in conduct that incites feelings of enmity, hatred, ill-will or hostility against, or contempt for or ridicule of, a group in Singapore (called in this subsection a target group);

(b) the target group is distinguished by religion or religious belief or activity;

---

(c) the person does so knowing that feelings of enmity, hatred, ill-will or hostility against, or contempt for or ridicule of, the target group is likely to occur; and

(d) the person is a religious leader when the person engages in the conduct.

(2) A person commits an offence if —

(a) the person knowingly engages in conduct that —

(i) insults the religion or religious belief or activity of another person in Singapore (called in this subsection a target person); or

(ii) wounds the religious feelings of a person in Singapore (called in this subsection a target person) who holds a religious belief or view;

(b) the target person is distinguished by religion or religious belief or activity;

(c) the person does so knowing that the religion or religious belief or activity of the target person is likely to be insulted or the religious feelings of the target person are likely to be wounded; and

(d) the person is a religious leader when the person engages in the conduct.

(3) A person commits an offence if —

(a) the person knowingly engages in conduct that incites feelings of enmity, hatred, ill-will or hostility against, or contempt for or ridicule of, a group in Singapore (called in this subsection a target group);

(b) the target group is distinguished by religion or religious belief or activity;

(c) the person does so knowing that feelings of enmity, hatred, ill-will or hostility against, or contempt for or ridicule of, the target group is likely to occur; and

(d) the feelings of enmity, hatred, ill-will or hostility against, or contempt for or ridicule of, the target group would threaten the public peace or public order in Singapore or any part of Singapore.

(4) A person commits an offence if —

(a) the person knowingly engages in conduct that —

(i) insults the religion or religious belief or activity of another person in Singapore (called in this subsection a target person); or

(ii) wounds the religious feelings of a person in Singapore (called in this subsection a target person) who holds a religious belief or view;

(b) the target person is distinguished by religion or religious belief or activity;

(c) the person does so knowing that the religion or religious belief or activity of the target person is likely to be insulted or the religious feelings of the target person are likely to be wounded; and

(d) the insult or wounding mentioned in paragraph (c) (as the case may be) would threaten the public peace or public order in Singapore or any part of Singapore....

(6) A person who is guilty of an offence under subsection (1), (2), (3) or (4) shall be liable on conviction to imprisonment for a term not exceeding 5 years or to a fine, or to both.

(7) In any proceedings for an offence under subsection (1) or (2), it is a defence for the accused to prove, on a balance of probabilities, that the conduct the accused engaged in —

(a) was a domestic communication; and

(b) was in circumstances that may reasonably be taken to indicate that the parties to the communication desire it to be heard or seen only by themselves.

---

(8) In any proceedings for an offence under subsection (3) or (4), it is a defence for the accused to prove, on a balance of probabilities, that the accused engaged in the conduct in circumstances that may reasonably be taken to indicate that the parties to the conduct desire it to be heard or seen only by themselves.

(9) However, subsections (7) and (8) do not apply in relation to conduct in any circumstances in which the parties to the conduct ought reasonably to expect that it may be heard or seen by someone else.

(10) In any proceedings for an offence under subsection (1), (2), (3) or (4), it is also a defence for the accused to prove, on a balance of probabilities, that the accused was pointing out in good faith any matters that —

(a) are producing or have a tendency to produce feelings of enmity, hatred, ill-will or hostility between different religious groups; or

(b) are insulting the religion or religious belief or activity or wounding the religious feelings of a person or persons distinguished by religion or religious belief or activity, in order to bring about a removal of those matters.

[Act 31 of 2019 wef 01/11/2022]

17G.—(1) In determining whether a person commits an offence under section 17E or 17F, the person's motive for engaging in the conduct is irrelevant.

(2) In determining whether a person has committed an offence under section 17E, the following are irrelevant:

(a) whether or not the religion or religious belief or activity (as defined in section 17E), or the ethnicity, descent, nationality, language, political opinion or any other characteristic (whether or not of a similar kind) of another person or group of persons is the only or dominant ground for the conduct, so long as it is a substantial ground;

(b) whether or not the person made an assumption about the religion or religious belief or activity (as defined in section 17E), or the ethnicity, descent, nationality, language, political opinion or any other characteristic (whether or not of a similar kind), of another person or group of persons that was incorrect at the time that the offence is alleged to have taken place.

(3) In determining whether a person has committed an offence under section 17F, the following are irrelevant:

(a) whether or not the religion or religious belief or activity (as defined in section 17F) of another person or group of persons is the only or dominant ground for the conduct, so long as it is a substantial ground;

(b) whether or not the person made an assumption about the religion or religious belief or activity (as defined in section 17F) of another person or group of persons that was incorrect at the time that the offence is alleged to have taken place.

<sup>33</sup> 17E.—(6) In subsection (1), (2), (3) or (4), “religious belief or activity” means —

(a) holding a religious belief or view; or

(b) engaging in religious activity.

17F.—(5) In subsection (1), (2), (3) or (4), “religious belief or activity” means —

(a) holding a religious belief or view; or

(b) engaging in religious activity.

ในพระราชบัญญัติว่าด้วยการปกป้องจากการหลอกลวงและชักจูงทางออนไลน์ (Protection from Online Falsehoods and Manipulation Act 2019; POFMA) สำหรับพหุญญัตินี้จะเกี่ยวข้องกับ การสื่อสารความเท็จที่ไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในประเทศหรือนอกประเทศก็ล้วนมีความผิดตาม กฎหมายด้วยบทลงโทษที่มีทั้งจำคุกและปรับ โดยการกระทำนั้นจะต้องมีเหตุอันควรเชื่อว่า ถ้อยคำ หรือข้อความนั้นเป็นความเท็จตามข้อเท็จจริง หรือเป็นการสื่อสารที่มีแนวโน้มว่าจะมีอคติต่อ ความมั่นคงของสิงคโปร์หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของสิงคโปร์ มีผลเสียต่อสุขภาพของประชาชน ความปลอดภัยของสาธารณะ ความสงบสุขของประชาชน หรือการเงินสาธารณะ มีอคติต่อ ความสัมพันธ์ฉันมิตรของสิงคโปร์กับนานาประเทศ มีอิทธิพลต่อผลการเลือกตั้งสู่ตำแหน่ง ประธานาธิบดี การเลือกตั้งทั่วไปของสมาชิกรัฐสภา การเลือกตั้งโดยสมาชิกรัฐสภา หรือการลง ประชามติ เป็นการปลุกระดมความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์เกลียดชัง หรือมุ่งประสังค์ร้ายระหว่างกลุ่มบุคคล หรือเป็นการลดทอนความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่หรือการทำงานใดๆ ของรัฐบาล องค์กรของรัฐ คณะกรรมการตามกฎหมาย หรือส่วนหนึ่งของรัฐบาล องค์กรของรัฐ หรือ คณะกรรมการตามกฎหมาย หากมีการละเมิดย่อมจะถูกปรับไม่เกินหนึ่งแสนดอลลาร์สิงคโปร์ หรือ



จำคุกไม่เกินสิบปี หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>34</sup> แต่หากเป็นกรณีการทำหรือดัดแปลงบอท (Bot)<sup>35</sup> โดยมีเจตนาจะสื่อความเท็จ หรือเป็นส่วนเอื้ออำนวยให้บุคคลอื่นสามารถสื่อสารโดยใช้บอทนั้น ซึ่งเป็นข้อความเท็จมีโทษปรับไม่เกินสามหมื่นดอลลาร์สิงคโปร์ หรือจำคุกไม่เกินสามปี หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Protection from Online Falsehoods and Manipulation Act 2019, 7.—(1) A person must not do any act in or outside Singapore in order to communicate in Singapore a statement knowing or having reason to believe that

- 
- (a) it is a false statement of fact; and
- (b) the communication of the statement in Singapore is likely to —
  - (i) be prejudicial to the security of Singapore or any part of Singapore;
  - (ii) be prejudicial to public health, public safety, public tranquillity or public finances;
  - (iii) be prejudicial to the friendly relations of Singapore with other countries;
  - (iv) influence the outcome of an election to the office of President, a general election of Members of Parliament, a by election of a Member of Parliament, or a referendum;
  - (v) incite feelings of enmity, hatred or ill will between different groups of persons; or
  - (vi) diminish public confidence in the performance of any duty or function of, or in the exercise of any power by, the Government, an Organ of State, a statutory board, or a part of the Government, an Organ of State or a statutory board.

(2) Subject to subsection (3), a person who contravenes subsection (1) shall be guilty of an offence and shall be liable on conviction —

(a) in the case of an individual, to a fine not exceeding \$50,000 or to imprisonment for a term not exceeding 5 years or to both; or

(b) in any other case, to a fine not exceeding \$500,000.

(3) Where an inauthentic online account or a bot is used —

(a) to communicate in Singapore the statement mentioned in subsection (1); and

(b) for the purpose of accelerating such communication,

the person who is guilty of an offence under that subsection shall be liable on conviction —

(c) in the case of an individual, to a fine not exceeding \$100,000 or to imprisonment for a term not exceeding 10 years or to both; or

(d) in any other case, to a fine not exceeding \$1 million.

<sup>35</sup> ย่อมาจากโรบอต (Robot) เป็นโปรแกรมอัตโนมัติสำหรับทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งบนอินเทอร์เน็ต

<sup>36</sup> Protection from Online Falsehoods and Manipulation Act 2019, 8.—(1) A person must not, whether in or outside Singapore, make or alter a bot with the intention of —

(a) communicating, by means of the bot, a false statement of fact in Singapore; or

(b) enabling any other person to communicate, by means of the bot, a false statement of fact in Singapore.

(2) A person who contravenes subsection (1) shall be guilty of an offence and shall be liable on conviction

---

(a) in the case of an individual, to a fine not exceeding \$30,000 or to imprisonment for a term not exceeding 3 years or to both; or

โดยสรุปแล้ว ประเทศสิงคโปร์ที่มีประชากรน้อยจนต้องพึ่งพาชาวต่างชาติเข้ามารับจ้างทำงาน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในทุกระดับจนเกิดเป็นความหลากหลายทางเชื้อชาติชาติพันธุ์ และศาสนา แต่กลับยังพบเจอกับปัญหาความเกลียดกลัวชาวต่างชาติ และความรุนแรงที่มาจากความอคติเกลียดชังอยู่ ซึ่งหลังจากที่ POFMA ถูกบังคับใช้ในปี 2563 นาย Zainal Abidin Shaiful Bahari ผู้ใช้นามแฝง Sharon Liew บนสื่อออนไลน์อย่างทวิตเตอร์ถูกจับและตั้งข้อหาหลังจากตำรวจได้รับรายงานในวันที่ 18 เมษายน ที่เริ่มมีการทวิตข้อความเหยียดเชื้อชาติต่อนักเรียนชาวมาเลเซียตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2562 ก่อนจะเป็นการดูหมิ่นและเหยียดเชื้อชาติอื่น รวมถึงการกล่าวโทษชุมชนอินเดียต่อประเด็นปัญหาเกี่ยวกับโรคระบาด COVID-19 ซึ่งภายหลังการสืบหาข้อเท็จจริง จะมีการดำเนินการตามกฎหมายต่อไป (34-year-old man charged over racially offensive tweets made under pseudonym 'Sharon Liew, 2020) นอกจากนี้ในปี 2564 นาย Tan Boon Lee อาจารย์อาวุโสประจำโรงเรียน Ngee Ann Polytechnic ได้ถูกบันทึกภาพขณะกำลังเหยียดชายชาวสิงคโปร์ที่มีเชื้อชาติอินเดียและฟิลิปปินส์ที่กำลังคบหาอยู่กับหญิงสาวเชื้อชาติจีน-ไทย โดยในคลิปที่ถูกเผยแพร่ผ่านทางเฟซบุ๊ก นาย Tan ได้ยอมรับว่าตนเองกำลังเหยียดเชื้อชาติอยู่ ทั้งยังอ้างว่าคู่กรณีที่มีเชื้อสายอินเดียเองก็กำลังเหยียดเชื้อชาติเช่นกันด้วยการไม่แต่งงานกับหญิงชาวอินเดียด้วยกัน (Asyraf Kamil & Low Youjin, 2021) ซึ่งหลังจากที่เขาถูกลงโทษทางวินัย และกำลังอยู่ระหว่างการสอบสวน ก็ได้มีนักเรียนหลายคนออกมาเปิดเผยพฤติกรรมของอาจารย์ท่านนี้ที่นำเรื่องศาสนาและเชื้อชาติมาถกเถียงในชั่วโมงเรียนเป็นประจำ ทำให้นักเรียนเกิดความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ และรู้สึกว่า การเรียนในชั่วโมงนี้นั้นกลายเป็นประสบการณ์ที่เลวร้ายต่อผู้ถูกพาดพิง (Nabilah Awang et al., 2021) ด้วยเรื่องนี้แสดงให้เห็นว่า แม้กฎหมายจะมีพร้อมก็ยังไม่อาจขจัดปัญหาที่

#### จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(b) in any other case, to a fine not exceeding \$500,000.

(3) However, if the communication of the false statement of fact under subsection (1) is likely to —

(a) be prejudicial to the security of Singapore or any part of Singapore;

(b) be prejudicial to public health, public safety, public tranquillity or public finances;

(c) be prejudicial to the friendly relations of Singapore with other countries;

(d) influence the outcome of an election to the office of President, a general election of Members of Parliament, a by election of a Member of Parliament, or a referendum;

(e) incite feelings of enmity, hatred or ill will between different groups of persons; or

(f) diminish public confidence in the performance of any duty or function of, or in the exercise of any power by, the Government, an Organ of State, a statutory board, or a part of the Government, an Organ of State or a statutory board,

the person who is guilty of an offence under that subsection shall be liable on conviction —

(g) in the case of an individual, to a fine not exceeding \$60,000 or to imprisonment for a term not exceeding 6 years or to both; or

(h) in any other case, to a fine not exceeding \$1 million.



เบาบางเหมือนฝนผงให้หมดสิ้นไปได้ กระนั้นพลเมืองและรัฐบาลของสิงคโปร์ต่างไม่ได้  
 นิ่งนอนใจ และตระหนักถึงปัญหาที่จะตามมา แม้ผลลัพธ์ที่เกิดในปัจจุบันจะไม่ได้ชักนำให้เกิด  
 ความรุนแรงทางกายภาพอย่างทันทีทันใด แต่ความเป็นประทุษวาจาที่นับเป็นความรุนแรงทางวาจา  
 ยังคงเป็นปัญหาที่รัฐบาลสิงคโปร์พยายามหาวิธีขจัด เพื่อสร้างสังคมแห่งความเป็นหนึ่ง ดังนั้น พวกเขา  
 จึงพร้อมที่จะดำเนินการขั้นเด็ดขาดเมื่อมีโอกาส ขณะเดียวกันประชาชนในประเทศก็ยังให้ความ  
 ร่วมมือ เป็นหูเป็นตาให้กับคณะทำงานดังที่นาย Lawrence Wong รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ  
 (Minister for Education) ได้ให้สัมภาษณ์กับ The Straits Times ถึงปัจจัยที่นับเป็นหัวใจของการ  
 แก้ไขปัญหานี้ นั่นก็คือ การสร้างความรู้สึกร่วมในเรื่องของความดี เพื่อให้คนสิงคโปร์ไม่คำนึงถึงความ  
 แตกต่างทางปัจเจกบุคคล ความทะยานอยาก (Aspirational) หรือความแตกต่างทางการเมือง ทั้งยังเป็น  
 เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สังคมจะได้มีการโต้เถียงเพื่อตนเองหรือกลุ่มของตน เพื่อผลประโยชน์ของทั้ง  
 ตนเองและกลุ่มตน สิ่งสำคัญจึงควรต้องไตร่ตรองอย่างลึกซึ้งให้มากขึ้นว่า ค่านิยมร่วมกันของเราคือ  
 อะไร หากค้นพบคำตอบของสิ่งนั้นก็ช่วยนำพาประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าในทางที่ดีขึ้น เร็วขึ้นอย่าง  
 มีเป้าหมายใหม่ (Justin Ong, 2021)

#### 2.4.1.5 ประเทศสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

เนื่องด้วยเป็นประเทศอินโดนีเซียเป็นประเทศหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ และมีประชากรหลากหลาย  
 ทั้งในด้านเชื้อชาติ ศาสนา ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นชาวมุสลิม ภัยคุกคามที่มาจากถ้อยคำที่แสดงถึงความ  
 เกลียดชังที่เคยเกิดขึ้นจึงเป็นเหตุการณ์การทำร้าย ต่อต้าน และขับไล่ชาวมุสลิมในกายซื่อฮ์ที่ปรากฏ  
 ให้เห็นในเขตซัมปัง ชาวตะวันออก (Sampang, East Java) เหตุการณ์การเผาวัดพุทธของกลุ่มคนใน  
 เมืองตันจุงบาลา (Tanjung Balai) ที่มีเหตุมาจากการยั่วยุปลุกปั่นด้วยคำพูดเกลียดชังผ่านสื่อสังคม-  
 ออนไลน์ในช่วงปี 2559 ด้วยเหตุนี้ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในโลกกายภาพของแต่ละปีกลายเป็นเสมือน  
 แรงผลักดันที่ส่งผลให้มีการกำหนดกฎหมายสำหรับประเด็นดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งแยกออกจาก  
 ความผิดฐานหมิ่นประมาทและมีการสร้างข้อจำกัดของเสรีภาพในการแสดงออก รวมถึงบทลงโทษของ  
 ผู้ที่มีการใช้ประทุษวาจาไว้ทั้งในประมวลกฎหมายอาญา (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;  
 KUHP) และที่นอกเหนือ (ICJR, 2018) กระนั้นนอกจากอินโดนีเซียจะมีบทกำหนดโทษที่เป็นการ  
 จำกัดสิทธิในการแสดงออก แต่ก็ยังให้สิทธิพลเมืองทุกคนได้มีความเท่าเทียมกันทั้งในด้านของ  
 การปกป้องคุ้มครองด้วยกฎหมาย ความเชื่อความศรัทธาในศาสนา มีสิทธิที่จะเข้าร่วมหรือแสดงความ  
 คิดเห็นทางวาจาและตัวอักษรได้เท่าที่รัฐธรรมนูญแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ปี 1945 ให้การรับรอง  
 หรือกำหนดให้มีอำนาจมากน้อยในประเด็นใด อีกทั้ง พลเมืองอินโดนีเซียยังมีสิทธิที่จะได้มีชีวิตความ

เป็นอยู่ สามารถพัฒนาตนเอง และมีครอบครัวได้ โดยเฉพาะสิทธิของเด็กที่ให้โอกาสในการถือกำเนิดเติบโต พัฒนาตนและได้รับการป้องกันจากภัยความรุนแรงและการเลือกปฏิบัติ<sup>37</sup>

ทั้งนี้ พฤติการณ์ที่นับว่าบุคคลละเมิดต่อบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายอาญาจะต้องอยู่ในลักษณะของการแสดงออกถึงความรู้สึกเป็นปรีดิ์ขี้ เกลียดชัง หรือดูถูกเหยียดหยามไม่ว่าจะเป็นทางวาจา หรือลายลักษณ์อักษร เป็นความนึกคิดของตนเองที่มีเจตนาเผยแพร่เนื้อหาที่แสดงความเกลียดชังหรือเป็นการส่งเสริมประชาสัมพันธ์แนวคิดดังกล่าวล้วนมีโทษทั้งจำคุกและปรับ ทว่า สำคัญในส่วนนี้กลับมุ่งไปที่ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อซึ่งเป็นประชาชนชาวอินโดนีเซีย และกลุ่มรัฐบาล<sup>38</sup> ซึ่งในกรณีนี้

---

<sup>37</sup> The 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, Article 28A Every person has the right to live and to maintain their lives and livelihood.

2. Every person has the right to work and to receive fair and decent remuneration and treatment in employment relations.

3. Every citizen has the right to obtain equal opportunity in government.

4. Every person has the right to citizenship.

Article 28E

1. Every person is free to choose and to practice their choice of religion, to choose education and schooling, to choose employment, to choose citizenship, and to choose their residences within the state territory and to leave, and to which shall have the right to return.

2. Every person has the right to freedom of belief, and to express thoughts and tenets, in accordance with their conscience.

3. Every person has the right to freedom of association, assembly, and expression.

Article 28F

Every person has the right to communicate and to obtain information for the purpose of self-development and social environment, and has the right to seek, obtain, possess, store, process and convey information using any channels available.

Article 28J

1. Every person shall respect human rights of others in the order of life of the society, nation, and state.

2. In exercising their rights and freedoms, every person shall be subject to any restrictions established by law solely for the purpose of ensuring the recognition and respect for the rights and freedoms of others and of meeting the just requirements of morality, religious values, security, and public order in a democratic society.

<sup>38</sup> KUHP, Article 154 Any person who publicly gives expression to feelings of hostility, hatred or contempt against the Government of Indonesia, shall be punished by a maximum imprisonment of seven years or a maximum fine of three hundred Rupiahs.

Article 155 (1) Any person who disseminates, openly demonstrates or puts up a writing where feelings of hostility, hatred or contempt against the Government of Indonesia are expressed with intent to give publicity to the contents or to enhance the publicity thereof, shall be punished by a maximum imprisonment of four years and six months or a maximum fine of three hundred Rupiahs.

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า การระงับด้วยบทกำหนดโทษ เพื่อไม่ให้มีการแสดงถึงความเป็นปรปักษ์ เกลียดชัง หรือดูถูกเหยียดหยามต่อกลุ่มรัฐบาล จะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่นั้นเกิดความหวาดกลัวจนกลายเป็นการเซนเซอร์มุมมองและความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมภายใต้การดูแลของคณะรัฐบาลชุดนั้นหรือไม่ เนื่องจากคณะรัฐบาลถือเป็นตัวแทนกลุ่มเล็ก ๆ ของประชาชนส่วนมากในสังคมที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อบริหารจัดการ และสร้างหลักประกันความสงบสุขให้กับบ้านเมือง การงดเว้นเช่นนี้อาจทำให้ไม่มีใครกล้าที่จะวิพากษ์วิจารณ์ แม้คำกล่าวนั้นอาจไม่เข้าข่ายพฤติการณ์ที่เรียกว่า ประทุษวาจา

นอกจากประมวลกฎหมายอาญาที่ใช้ในการกำหนดโทษของผู้ละเมิดสิทธิผู้อื่นตามประมวลกฎหมายอาญาแล้ว ยังมีบทบัญญัติอื่นอีกที่กำกับโทษของพฤติกรรมดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน อันได้แก่กฎหมายฉบับที่ 40 ว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติและชาติพันธุ์ ปี 2008 (Law No. 40 of 2008 on The Elimination of Racial and Ethnic Discrimination) ในมาตราที่ 4 และ 16 ที่มีการกำหนดโทษให้บุคคลที่แสดงพฤติกรรมอันบ่งถึงความรู้สึกเป็นปรปักษ์หรือเกลียดชังต่อบุคคลในที่สาธารณะ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการเปล่งวาจา การโพสต์ ภาพวาด ภาพถ่าย หรือการสวมสิ่งของในเชิงสัญลักษณ์ที่สื่อถึงความแตกต่างทางเชื้อชาติและชาติพันธุ์ บุคคลนั้นจะถูกระวางโทษจำคุกสูงสุดห้าปี หรือปรับสูงสุดห้าล้านรูเปียห์ (ICJR, 2018) และกฎหมายฉบับที่ 19 ปี 2016 ที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมจากกฎหมายฉบับที่ 11 ปี 2008 ที่ว่าด้วยข้อมูลและธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Law No. 19 of 2016 on the Amendment to Law No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transaction) มาตรา 28 วรรค (2) และมาตรา 45a วรรค (2) ได้กำหนดโทษให้บุคคลใดผู้มีเจตนาเผยแพร่ถ้อยคำหรือข้อความที่ก่อให้เกิดความเกลียดชังหรือความแตกแยกต่ออัตลักษณ์บุคคลและ/หรือกลุ่มชุมชนโดยมีพื้นฐานมาจากความเกลียดชังในชาติพันธุ์ ศาสนา เชื้อชาติ และระหว่างกลุ่มทั้งที่ไม่มีอำนาจ บุคคลนั้นย่อมจะถูกลงโทษจำคุกสูงสุดหกปี หรือปรับสูงสุดหนึ่งพันล้านรูเปียห์ (ICJR, 2018)

แม้รัฐบาลอินโดนีเซียจะตระหนักถึงปัญหาประทุษวาจา และได้บัญญัติกฎหมายต่าง ๆ นานาไว้รองรับปัญหาดังกล่าวตั้งแต่เนิ่น ๆ แต่ทั้งรัฐบาลและประชาชนชาวอินโดนีเซียต่างยังประสบกับ

---

Article 156 Any person who publicly gives expression to feelings of hostility, hatred or contempt against one or more groups of the population of Indonesia, shall be punished by a maximum imprisonment of four years or a maximum fine of three hundred Rupiahs.

Article 157 Any person who disseminated, openly demonstrates or puts up a writing or portrait where feelings of hostility, hatred or contempt against or among groups of the population of Indonesia are expressed, with intent to give publicity to the contents or to enhance the publicity thereof, shall be punished by a maximum imprisonment of two years and six months or a maximum fine of three hundred Rupiahs

ปัญหาดังกล่าวอยู่ โดยเฉพาะในช่วงไม่กี่ปีมานี้ที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้ความเกลียดชังสามารถส่งต่อผ่านสื่อออนไลน์ที่ถือเป็นช่องทางที่ทรงอิทธิพลมากที่สุดได้ โดยรูปแบบของการกระทำสามารถเป็นได้ทั้งการคุกคาม การล่วงละเมิด การโจมตีเชิงสัญลักษณ์ทั้งในด้านเชื้อชาติ ศาสนา หรือเพศ (Gatot Eddy Pramono, 2020) ถึงกระนั้นก็ได้มีการจับกุมคุมขังหรือปรับเป็นกรณีตัวอย่างแล้วดั่งขาวที่เกิดขึ้นล่าสุดในปี 2565 ที่อดีตรัฐมนตรีท่านหนึ่งของอินโดนีเซียได้โพสต์ภาพใบหน้าของประธานาธิบดี Joko Widodo ที่ถูกตัดต่อซ้อนทับบนภาพพระพุทธรูปจนทำให้เกิดกระแสเดือดดาลจากผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ชาวอินโดนีเซีย ซึ่งนับเป็นการดูหมิ่นผู้นำประเทศ ทั้งยังเป็น การสร้างความเกลียดชังต่อศาสนาในเวลาเดียวกัน (Indonesia arrests former minister for pictures of president superimposed on statue, 2022) ทั้งนี้ จากตัวบทกฎหมายข้างต้น ประกอบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังคงมีให้เห็นอยู่ถือเป็นตัวสะท้อนที่ว่า การมีกฎหมายเฉพาะที่มีความ เอนเอียงยังคงไม่ตอบโจทย์การระงับยับยั้งความเกลียดชังที่ถูกเผยแพร่ทั้งบนโลกออนไลน์และ ออฟไลน์ อีกทั้ง ปัญหาประทุชวาจาที่ชาวอินโดนีเซียมักพบเจอจะเกี่ยวข้องกับศาสนา และอุดมการณ์ ทางการเมืองมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องของการเมืองที่กฎหมายถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการลดทอนเสรีภาพในการแสดงออกของประชาชน หากลองพิจารณาถึงตัวบทกฎหมายจะพบว่า การวิพากษ์วิจารณ์หรือสร้างความเกลียดชังต่อผู้นำประเทศมีบทกำหนดโทษที่รุนแรงกว่าเมื่อเทียบกับ ประเด็นความแตกต่างอื่น (CIVICUS, 2022) นอกจากนี้จะไม่สามารถทำให้สถานการณ์ความรุนแรง ลดระดับลง การควบคุมพฤติกรรมด้วยวิธีดังกล่าวยังไม่สามารถยับยั้งปัญหาประทุชวาจาที่อาจส่งผล ให้เกิดความรุนแรง หรืออาชญากรรมที่มีมูลเหตุมาจากประทุชวาจาได้จริง ดังนั้น หากประเทศไทยจะ นำแนวคิดในการบัญญัติกฎหมายประทุชวาจาของอินโดนีเซียมาใช้โดยทันทีก็อาจไม่ก่อให้เกิด ประสิทธิผลได้เช่นกัน อีกทั้ง สถานการณ์ความรุนแรงในประเทศไทยที่เป็นผลมาจากการประทุชวาจา ทั้งที่เผยแพร่บนโลกออนไลน์และออฟไลน์ยังไม่ชัดเจน แม้มูลเหตุจูงใจส่วนใหญ่จะเป็นผลมาจาก อุดมการณ์ทางการเมืองที่แตกต่างเช่นกัน แต่มูลเหตุที่มาจากความแตกต่างทางด้านชนชาติ ศาสนา และเพศ สำหรับประเทศไทยเราค่อนข้างมีความเปิดกว้างมากกว่าเมื่อเทียบกับอินโดนีเซีย

นอกจากนี้ ประเทศอินโดนีเซียยังมีแนวคิดนโยบายที่ให้ความสำคัญกับสังคมและวัฒนธรรม เป็นอย่างมาก ซึ่งไม่ว่าจะเป็นนโยบาย หรือกฎหมายและรัฐธรรมนูญที่กล่าวไปแล้วในข้างต้นล้วน แล้วแต่มีความสอดคล้องกับนโยบายหลักปรัชญาศีล (Pancasila) ที่ถือเป็นหลักพื้นฐานของอุดมการณ์ แห่งรัฐที่มุ่งสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของชนชาวอินโดนีเซียที่มีความหลากหลาย (Unity of Diversity) ทั้งทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา และลัทธิความเชื่อ โดยอดีตประธานาธิบดี Sukarno ได้จัดตั้ง และประกาศขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1945 (พ.ศ. 2488) ผ่านถ้อยแถลงต่อคณะกรรมการเตรียมตรวจสอบเพื่อ เตรียมความพร้อมแก่การเป็นเอกราช (Investigating Committee for the Preparation of

Independence: BPUPKI) แต่นอกจากนโยบายนี้แล้ว อินโดนีเซียก็ยังมีนโยบายอื่นที่มีความสำคัญ เช่น นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรม และนโยบายสนับสนุนการศึกษาและสังคม (เศรษฐบุตธ อธิธรรมวินิจ และคณะ, 2562) ซึ่งเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญทางด้านการศึกษาที่ชาวอินโดนีเซียให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ๆ เพื่อมุ่งปลูกฝังอุดมการณ์ และความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านสถาบันการศึกษาที่มีความเท่าเทียม ปราศจากความเหลื่อมล้ำ เพราะแม้ประชาชนอินโดนีเซียจะมีแนวคิดที่ยึดต่อหลักการทางมุสลิมและอนุรักษ์วัฒนธรรมของคนในชาติเป็นสำคัญ แต่ก็ยังสนับสนุนแนวคิดของนานาชาติอารยประเทศ อย่างไรก็ตาม อินโดนีเซียที่เคยพบกับปัญหาการสร้างถ้อยคำแห่งความเกลียดชังมาไม่น้อย ยังเคยเกิดเหตุความรุนแรงมากมายอันเป็นผลมาจากนโยบายเหล่านี้ โดยเฉพาะในปี 2561 ที่พบว่ามียุทธการประท้วงมากถึง 13 ครั้ง ที่มุ่งเข้าไปยังสถานทูตอเมริกาอันเนื่องมาจากการต่อต้านการกำหนดสิทธิและนโยบายของชาวตะวันออกและอเมริกา ยิ่งไปกว่านั้น นโยบายและกฎระเบียบที่รัฐบาลของอดีต Suharto ได้ก่อร่างสร้างขึ้นยังเป็นการหล่อหลอมให้คนในประเทศเกิดความอคติต่อคนจีนโดยมีเจตนาที่หวังจะทำลายเอกลักษณ์ชาวจีน และกดขี่คนเหล่านั้นให้กลายเป็นพลเมืองชั้นสอง รวมถึงความเชื่อที่ถูกปลูกฝังยังส่งผลให้คนอินโดนีเซียมีความหวาดกลัวว่าคนจีนจะเข้ามาในประเทศตนเพื่อแย่งอาชีพการงาน แย่งชิงฐานเศรษฐกิจ ทำให้ปัญหาความเกลียดชังต่อชนชาติจีนยังคงดำรงอยู่จวบจนปัจจุบัน ทว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ไม่เพียงแต่ทำให้คนอินโดนีเซียเกลียดชังคนจีน กระทั่งคนอินโดนีเซียเชื้อสายจีนเองก็ยังไม่ได้รับความเท่าเทียม และถูกเลือกปฏิบัติ นับแต่นั้นสืบมา นอกจากนี้แล้วก็ยังมีปัญหาความรุนแรงอื่น ๆ อีกที่เป็นผลมาจากชาติพันธุ์ชนกลุ่มน้อยทางศาสนา และการแบ่งแยกดินแดน (The Overseas Security Advisory Council, Bureau of Diplomatic Security, U.S. Department of State (OSAC), 2019) เพราะฉะนั้น นโยบายสาธารณะที่สร้างขึ้นเพื่อปลูกฝังความเป็นหนึ่งให้คนในชาติของประเทศอินโดนีเซียอาจไม่ได้ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรต่อการยอมรับความหลากหลายของมนุษยชาติ แต่หากมองในทางตรงกันข้าม การกำหนดนโยบายโดยภาครัฐที่มุ่งหวังให้ผู้คนตระหนักถึงสภาพปัญหา และหล่อหลอมพวกเขาให้เกิดความเข้าใจในความแตกต่างผ่านช่องทางที่หลากหลายใน ณ เวลานั้นอาจช่วยให้สถานการณ์ความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในประเทศไทยด้วยเหตุแห่งความอคติเกลียดชังอาจมีค่าเท่ากับศูนย์ หากเรานำแนวทางนี้มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับวิถีของคนในสังคมไทยผนวกรวมกับความเป็นสากลก็อาจมีส่วนช่วยให้การแก้ไขปัญหาประทุษวาจาเป็นรูปธรรมมากขึ้น

#### 2.4.1.6 ประเทศไทย

หลังจากที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมรัฐภาคีก็ก่อให้เกิดการรับรองเสรีภาพในการแสดงออกไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยฉบับพุทธศักราช 2475 นับแต่นั้นเป็นต้นมา ทว่า ปัจจุบันนี้คนในสังคมไทยเริ่มตระหนักถึงสิทธิและเสรีภาพมากขึ้น แม้จะยังไม่สามารถสานต่อให้ระบอบประชาธิปไตยเป็น

ประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ก็ตาม แต่ในรัฐธรรมนูญแต่ละฉบับก็ล้วนถูกปรับแก้ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ชนหรือปวงชนในสยามประเทศที่มากขึ้น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ฉบับปัจจุบันได้กำหนดให้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในประเทศไทยมีอยู่อย่างเท่าเทียม เสมอกันตามกฎหมายทั้งต่อชีวิต ร่างกาย ความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ครอบครัว ทรัพย์สิน การประกอบอาชีพ การนับถือศาสนา และในด้านอื่น ๆ อย่างที่ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นชายหรือหญิง จะมีความแตกต่างกันในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด<sup>39</sup> รวมถึงห้ามมิให้มีการจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การพูด การเขียน การพิมพ์ การโฆษณา และการสื่อความหมายโดยวิธีอื่น เว้นแต่จะมีอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเฉพาะโดยมุ่งรักษาความมั่นคงของรัฐคุ้มครองสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น รักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และหรือเพื่อป้องกันสุขภาพของประชาชน<sup>40</sup> ดังนั้น ความพยายามในการสร้างข้อจำกัดทางคำพูดจึง

<sup>39</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 3 มาตรา 27 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้...

มาตรา 28 บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย

การจับและการคุมขังบุคคลจะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาลหรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

การค้นตัวบุคคลหรือการกระทำใดอันกระทบกระเทือนต่อสิทธิหรือเสรีภาพในชีวิตหรือร่างกายจะกระทำมิได้ เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

การทรมาน ทารุณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมจะกระทำมิได้

มาตรา 31 บุคคลย่อมมีเสรีภาพบริบูรณ์ในการถือศาสนาและย่อมมีเสรีภาพในการปฏิบัติหรือประกอบพิธีกรรมตามหลักศาสนาของตน แต่ต้องไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อหน้าที่ของปวงชนชาวไทย ไม่เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของรัฐ และไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

มาตรา 32 บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง และครอบครัว การกระทำความผิดเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคลตามวรรคหนึ่ง หรือการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าในทางใด ๆ จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ

<sup>40</sup> หมวด 3 มาตรา 34 บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การพูด การเขียน การพิมพ์ การโฆษณา และการสื่อความหมายโดยวิธีอื่น การจำกัดเสรีภาพดังกล่าวจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเฉพาะเพื่อ

เป็นสิ่งที่ไม่พึงควร เพราะในขณะเดียวกันก็อาจเป็นการละเมิดสิทธิประชาชนในประเทศประชาธิปไตยที่ถือเป็นความผิด โดยเฉพาะหากสิทธิและเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญมอบให้เหล่านี้ถูกนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดความแตกแยกหรือเกลียดชังกันในสังคม<sup>41</sup> และเพื่อล้มล้างการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข<sup>42</sup> กระนั้นการที่บุคคลพูด เขียน หรือสื่อความด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งโดยมีเหตุที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงกฎหมายของแผ่นดิน หรือมีเจตนาจะให้เกิดความไม่สงบล้วนเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมายและจำต้องจำคุก<sup>43</sup> ซึ่งเรื่องนี้มีคล้ายคลึงกับกฎหมายของประเทศในฝั่งเอเชียที่ได้มีการทบทวนไปก่อนหน้านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการพูดหรือแสดงความคิดเห็นที่อาจส่งผลเสียหายหรือเป็นการบ่อนทำลายรัฐบาลหรือสถาบันพระมหากษัตริย์ที่ไม่เพียงเป็นการกระทำที่ถูกห้าม แต่ยังมีโทษทางกฎหมายด้วย

อย่างไรก็ตาม กฎหมายบังคับโทษที่ถูกบัญญัติไว้เพื่อยับยั้งปัญหาความรุนแรงที่เป็นผลมาจากการใช้ถ้อยคำ หรือคำพูดในเบื้องต้น ประเทศไทยเราอาศัยเพียงข้อกฎหมายและการบังคับใช้เพื่อการลงโทษดังปรากฏตามประมวลกฎหมายอาญาเกี่ยวกับความผิดด้านเสรีภาพและชื่อเสียงในฐานะหมิ่นประมาทและพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เท่านั้น โดยในส่วนของความผิดฐานหมิ่นประมาทต่อบุคคลอื่นตามประมวลกฎหมายอาญาจะต้องเป็นการกระทำที่มุ่งให้เกิดความเสียหายอย่างแท้จริง หรือแสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้กระทำที่ต้องการดูหมิ่นดูแคลนหรือเป็นการแสดงความเกลียดชังที่มาจากใจ โดยการกระทำเหล่านั้นอาจเป็นได้ทั้ง

### จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รักษาความมั่นคงของรัฐ เพื่อคุ้มครองสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือเพื่อป้องกันสุขภาพของประชาชน

<sup>41</sup> หมวด 4 มาตรา 50 บุคคลมีหน้าที่...(6) เคารพและไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น และไม่กระทำการใดที่อาจก่อให้เกิดความแตกแยกหรือเกลียดชังในสังคม

<sup>42</sup> มาตรา 49 บุคคลจะใช้สิทธิหรือเสรีภาพเพื่อล้มล้างการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขมิได้ ผู้ใดทราบว่ามีกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง ย่อมมีสิทธิร้องต่ออัยการสูงสุดเพื่อร้องขอให้ศาลรัฐธรรมนูญ วินิจฉัยสั่งการให้เลิกการกระทำได้ ในกรณีที่อัยการสูงสุดมีคำสั่งไม่รับดำเนินการตามที่ร้องขอ หรือไม่ดำเนินการภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องขอ ผู้ร้องขอจะยื่นคำร้องโดยตรงต่อศาลรัฐธรรมนูญก็ได้ การดำเนินการตามมาตรานี้ไม่กระทบต่อการดำเนินคดีอาญาต่อผู้กระทำการตามวรรคหนึ่ง

<sup>43</sup> ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2549 หมวด 2 ความผิดต่อความมั่นคงของรัฐภายในราชอาณาจักร

มาตรา 116 ผู้ใดกระทำให้ปรากฏแก่ประชาชนด้วยวาจา หนังสือ หรือวิธีอื่นใดอันมิใช่เป็นการกระทำภายในความมุ่งหมายแห่งรัฐธรรมนูญ หรือมิใช่เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือติชมโดยสุจริต

- (1) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกฎหมายแผ่นดินหรือรัฐบาล โดยใช้กำลังข่มขืนใจหรือใช้กำลังประทุษร้าย
- (2) เพื่อให้เกิดความปั่นป่วนหรือกระด้างกระเดื่องในหมู่ประชาชนถึงขนาดที่จะก่อความไม่สงบขึ้นในราชอาณาจักร หรือ
- (3) เพื่อให้ประชาชนล่วงละเมิดกฎหมายแผ่นดินต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินเจ็ดปี

การโฆษณาหรือป่าวประกาศด้วยเอกสาร ภาพ ภาพยนตร์ ตัวอักษร วิดีโอ หรือคลิปเสียงก็ได้<sup>44</sup> เพียงแต่การกระทำดังกล่าวจะไม่ถือเป็นความผิดในทันที หากพฤติการณ์ของบุคคลนั้นสื่อสะท้อนให้เห็นถึงเจตนาโดยสุจริต ซึ่งในมาตรา 329 ได้กำหนดขอบเขตความคิดเห็นที่สามารถกระทำได้และไม่จัดว่าเป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทอยู่สี่ประการด้วยกัน ได้แก่ (1) เพื่อความชอบธรรม ป้องกันตนหรือป้องกันส่วนได้เสียเกี่ยวกับตนตามคลองธรรม (2) ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานปฏิบัติการตามหน้าที่ (3) ดิชมด้วยความเป็นธรรม ซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ และ (4) ในการแจ้งข่าวด้วยความเป็นธรรมเรื่องการดำเนินการอันเปิดเผยในศาลหรือในการประชุม

นอกจากนี้ บทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องเนื่องกับประเด็นนี้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 จะปรากฏในลักษณะของการขยายผลจากการหมิ่นประมาทอย่างธรรมดาตามประมวลกฎหมายอาญาเป็นการหมิ่นประมาทโดยการโฆษณา ซึ่งการโฆษณานี้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือ ทำให้ผลของการกระทำที่เกิดขึ้นขยายวงกว้างตามไปด้วย โดยความผิดตามพระราชบัญญัตินี้จะหมายถึงการเผยแพร่และ/ หรือส่งต่อผ่านโลกออนไลน์ในลักษณะของการทุจริต หลอกลวง บิดเบือน ปลอมแปลงข้อมูลที่อาจส่งผลได้ทั้งในระดับปัจเจกและส่วนรวม คือ ทำให้ประชาชนเสื่อมชื่อเสียง รับรู้ได้ถึงการถูกดูหมิ่นเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ได้รับความเสียหายและเกิดความตื่นตระหนก ทั้งยังอาจกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของประเทศและสาธารณะ กระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ<sup>45</sup> ทั้งนี้ ความผิดในฐานนี้ยังหมายรวมถึงบุคคลผู้เป็นผู้ให้บริการที่

<sup>44</sup> หมวด 3 ความผิดฐานหมิ่นประมาท มาตรา 326 ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 327 ผู้ใดใส่ความผู้ตายต่อบุคคลที่สาม และการใส่ความนั้นน่าจะเป็นเหตุให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษดังบัญญัติไว้ในมาตรา 326 นั้น

มาตรา 328 ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียง บันทึกภาพ หรือบันทึกอักษร กระทำโดยการกระจายเสียงหรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีและปรับไม่เกินสองแสนบาท

<sup>45</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มาตรา 14 ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(1) โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่ การกระทำผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา



รู้เห็นเป็นใจหรือให้ความยินยอมให้เกิดการละเมิดบุคคลอื่นด้วย<sup>46</sup> เพียงแต่ แม้จะมีการลงโทษด้วยการจำคุก และปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่ก็ยังถือเป็นความผิดอันยอมความได้

โดยสรุปแล้ว แนวทางในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังในประเทศไทยนั้น ยังไม่มีการบัญญัติข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการประทุษวาจาเป็นการเฉพาะ และมีเพียงกฎหมายที่ถูกบัญญัติไว้ เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดต่อสิทธิส่วนบุคคลขั้นพื้นฐาน และเสรีภาพที่ประชาชนทั่วไปพึงมี หรือโทษฐานหมิ่นประมาทที่ไม่ได้ครอบคลุมประเด็นเรื่องประทุษวาจาทั้งหมด และมุ่งไปที่การดูหมิ่น ใส่ความ การทำให้บุคคลที่สามเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือถูกเกลียดชัง ซึ่งอันที่จริงแล้วประทุษวาจา หรือถ้อยคำที่แสดงออกถึงความเกลียดชังไม่ได้มีจำกัดแค่เพียงเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึง ‘ข้อมูลบิดเบือน’ (Disinformation) หรือข่าวปลอม (Fake News) ที่บุคคลผู้เผยแพร่รู้อยู่แกล้งใจว่าเป็นเท็จ แต่กลับยังเผยแพร่ต่อไปด้วยมีเจตนาที่จะโกหก และ ‘ข้อมูลปองร้าย’ (Malinformation) หรือข้อมูลที่มีพื้นฐานมาจากเรื่องจริง แต่เหตุที่เผยแพร่ไปเป็นเพราะต้องการให้เกิดภัยหรือมุ่งหวังที่จะทำร้าย

(2) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(3) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(4) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

(5) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (1) (2) (3) หรือ (4)

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง (1) มิได้กระทำต่อประชาชน แต่เป็นการกระทำต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผู้กระทำ ผู้เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้เป็นความผิดอันยอมความได้

มาตรา 16 ผู้ใดนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำต่อภาพของผู้ตาย และการกระทำนั้นน่าจะทำให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ผู้กระทำต้องระวางโทษดังที่บัญญัติไว้ในวรรคหนึ่ง

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง เป็นการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยสุจริตอันเป็นการติชมด้วยความเป็นธรรมซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ ผู้กระทำไม่มีความผิด

ความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองเป็นความผิดอันยอมความได้

ถ้าผู้เสียหายในความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองตายเสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเสียหาย

<sup>46</sup> มาตรา 15 ที่ได้มีการกำหนดว่า ผู้ให้บริการผู้ใดให้ความร่วมมือ ยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจให้มีการกระทำความผิดตาม มาตรา 14 ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา 14

บุคคล/องค์กร ทั้งนี้ ข้อมูลบิดเบือนและข้อมูลปองร้ายต่างเป็นส่วนหนึ่งของภาวะไร้ระเบียบของข้อมูลข่าวสาร (Information Disorder) (ภริกาญจน์ ไค่นุ่นนา, 2563) ที่ในปัจจุบันนี้มักมีการแพร่กระจายผ่านโลกออนไลน์เป็นจำนวนมาก และอาจเป็นผลให้เกิดการปรับปรุงข้อบัญญัติกฎหมายตั้งในพระราชบัญญัติความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ทว่า แม้จะมีการปรับปรุงแก้ไขให้มีความทันสมัยมากขึ้น แต่สาระสำคัญก็ยังไม่ได้ครอบคลุมถึงการประทุษวาจา โดยในมาตรา 14 จะมุ่งเน้นไปในประเด็นของการล่อลวงข้อมูลทางคอมพิวเตอร์อันจะส่งผลกระทบต่อประชาชน และในมาตรา 16 จะมุ่งเน้นที่การสร้าง ตัดต่อ เติมแต่งภาพอันส่งผลให้บุคคลเสื่อมเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ซึ่งในมาตรานี้มีความใกล้เคียงกันกับความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา แต่มีความเฉพาะเจาะจงไปที่ภาพเพียงอย่างเดียว ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว ประทุษวาจาไม่ได้จำกัดแค่เพียงรูปภาพเท่านั้น



ตารางที่ 2 เปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก

ประเทศ	กฎหมายประทุษร้าย	กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	สาระสำคัญ
สหรัฐอเมริกา		Illinois Criminal Code of 1961	<p>ผู้ใดทำร้ายหรือทำให้บุคคลได้รับความเสียหายไม่ว่าจะทางกาย หรือทรัพย์สิน รวมถึงการล่วงละเมิดหรือคุกคามแผนการสื่อสาร โดยมีมูลเหตุจูงใจมาจากความเกลียดชังในประเด็นเรื่องเชื้อชาติ สีผิว ลัทธิ ศาสนา วงศาคณาญาติ เพศ ทัศนียภาพทางเพศ ความพิการทางกายหรือจิตใจ หรือชาติกำเนิดของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องระวางโทษทางอาญาประเภทที่ 4 กรณีกระทำความผิดครั้งแรกและประเภทที่ 2 สำหรับกระทำความผิดซ้ำ แต่หากก่อเหตุในสถานประกอบอาชีพ บริเวณสถานศึกษา และพื้นที่สาธารณะต้องระวางโทษทางอาญาประเภทที่ 3 กรณีกระทำความผิดเป็นครั้งแรก และระวางโทษทางอาญาประเภทที่ 2 กรณีกระทำความผิดซ้ำ นอกจากนี้ยังต้องให้บริการสาธารณะอีกอย่างน้อย 200 ชั่วโมง และชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อหรือระวางโทษปรับสูงสุด 1,000 ดอลลาร์</p>
สหราชอาณาจักร	The Public Order Act 1986		<p>- ผู้ใดพูด แสดงพฤติกรรม หรือแสดงออกเป็นลายลักษณ์อักษรที่อยู่ในลักษณะดูหมิ่น ตำหนอ หรือข่มขู่บุคคลไม่ว่าจะเป็นในที่สาธารณะหรือเคหสถาน หรือเป็นการกระตุน/ ปลุกเร้าให้เกิดความเกลียดชังในเชื้อชาติด้วยการตีพิมพ์หรือแจกจ่ายสิ่งซึ่งแสดงออกเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งในที่สาธารณะและที่เป็นส่วนหนึ่งของสถานการณ์ การแสดงละครต่อสาธารณชน การจำหน่ายจ่ายแจก-แสดง-เผยแพร่บนพื้นที่ที่เป็นภาพหรือเสียงอันจะเป็นการข่มขู่ ดูหมิ่นบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และการเผยแพร่ภาพที่รวมถึงรายการที่ให้บริการผ่านทางเคเบิลทีวี หากมีเจตนาหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีความเกลียดชังต่อความแตกต่างทางเชื้อชาติ (ในภายหลังได้เพิ่มเติมประเภทศาสนาและวิถีทางเพศ) จะถือว่าเป็นความผิดพระราชบัญญัตินี้ได้มอบอำนาจให้นายตำรวจเข้าตรวจค้นพยานวัตถุตามสถานที่ที่ต้องสงสัยจนพิสูจน์ได้ว่ามีความผิดจริง พร้อมจับกุมตัวนั้น และในกรณีที่เป็นความผิดร้ายแรง ผู้กระทำความผิดมีโทษจำคุกไม่เกิน 7 ปีหรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ ในกรณีที่เป็นความผิดที่ไม่ร้ายแรงให้จำคุกไม่เกิน 6 เดือนหรือปรับไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือทั้งจำทั้งปรับ</p>
เครือรัฐออสเตรเลีย	Racial Discrimination Act 1975		<p>ผู้ใดกระทำการในที่สาธารณะ หรือเป็นการเผยแพร่ในที่สาธารณะโดยมีแนวโน้มว่าจะเป็นการรุกราน ดูหมิ่น ข่มขู่ หรือทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเสียเกียรติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ สีผิว หรือชาติกำเนิดของบุคคลหรือบางคนที่ทั้งหมดในกลุ่ม (เว้นแต่การแสดงออกนั้นจะมีเจตนาสุจริตและสมเหตุสมผล) ผู้เสียหายสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนออสเตรเลีย (Australian Human Commission) ได้โดยตรง หากยังไม่สามารถแก้ไขได้ให้ยื่นเรื่องต่อศาล</p>

ประเทศ	กฎหมายประทุษวาจา	กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	สาระสำคัญ
	Criminal Code Act 1995		<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลใดกระทำการที่เป็นการกระตุ้นหรือปลุกเร้าด้วยมีเจตนาจะให้เกิดความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมายหรือสมาชิกของกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา สัญชาติ ชชาติกัาเนิดหรือชาติพันธุ์ หรือความแตกต่างเห็นทางการเมือง ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุก 5 ปี</li> <li>- ในกรณีที่มีความรุนแรงข้างต้นกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและการปกครองที่ดีของเครือจักรภพ ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุก 7 ปี</li> </ul>
สาธารณรัฐสิงคโปร์	Penal Code 1871		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใดเจตนาพูด เขียน หรือแสดงออกในเชิงสัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นหรือสังเกตเห็นหรือสังเกตเห็นต่อเชื้อชาติ หมายความว่าปฏิบัติปฏิบัติต่อความแตกต่างนั้น ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเชื้อชาติ และความสงบสุขของประชาชน ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่หากเป็นในกรณีของการเผยแพร่ด้วยการตีพิมพ์เผยแพร่หรือเสนอขายสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งนี้ ทั้งรู้และมิใช่โดยเจตนาหรือการกระทำไปเพื่อการค้าหรือมีนัย-ประมาทต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> <li>- กรณีที่จัดทำหรือเผยแพร่ผ่านถ้อยคำ รายงาน หรือสื่อต่าง ๆ โดยมีเจตนาอยู่ให้กลุ่มหนึ่งกระทำความผิดต่ออีกกลุ่มหนึ่ง หรือสร้างความหวาดกลัวหรือตื่นตระหนกอันเป็นการชักจูงให้ประชาชนกระทำผิดต่อรัฐและสังคม ต้องระวางโทษจำคุก 3 ปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> </ul>
	Maintenance of Religious Harmony Act 1990		<p>ทั้งนี้ หากการกระทำเหล่านั้นส่งผลร้ายที่ถึงแก่ชีวิตและทรัพย์สินอย่างร้ายแรง หรือได้รับบาดเจ็บสาหัสอันมีโทษที่ถึงขั้นประหารชีวิต หรือจำคุกมากกว่า 7 ปี สำหรับฐานความผิดนี้สามารถขยายระยะเวลาจำคุกได้ถึง 10 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใดกระทำการโดยเจตนาเพื่อกระตุ้นให้เกิดหรือปลุกเร้าให้เกิดความรุนแรงต่อบุคคลในสังคมไปพร้อมด้วยเหตุแห่งความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อหรือกิจกรรมทางศาสนา ชชาติพันธุ์ สัญชาติ ภาษา ความคิดเห็นทางการเมืองหรือลักษณะอื่นใด ทั้งที่รู้หรือไม่รู้ว่าจะก่อให้เกิดหรือปลุกเร้าให้เกิดความรุนแรงขึ้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> <li>- กรณีที่ดูหมิ่นศาสนาและหรือศาสนกิจจนกระทบกระเทือนต่อความเชื่อมั่นศรัทธาของศาสนิกชน และหรือมีแนวโน้มว่ากลุ่มเป้าหมายจะได้รับบาดเจ็บ ทั้งยังกระทบต่อความสงบเรียบร้อยในสังคมไปรับ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> </ul>

ประเทศ	กฎหมายประทุษร้าย	กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	สาระสำคัญ
สาธารณรัฐอินโดนีเซีย		Protection from Online Falsehoods and Manipulation Act 2019	<p>ทั้งนี้ ก่อนการตัดสินใจโทษ จำต้องพิสูจน์ได้หรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้กระทำความผิดจะกระทำการดังกล่าวด้วยความอคติเกลียดชังจริง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลต้องไม่สื่อสารข้อความอันเป็นเท็จหรือมีแนวโน้มที่จะส่งผลเสียต่อพลเมืองสิงคโปร์ กระทั่งข้อความนั้นมั่นคงปลอดภัย กระทั่งต่อผลของการเลือกตั้ง กระทั่งต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ รวมถึงอาจเป็นการสร้างความรำคาญให้กับสิงคโปร์และประเทศอื่น ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะอยู่นอกหรือในประเทศสิงคโปร์ ก็จำเป็นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 50,000 ดอลลาร์ หรือทั้งจำทั้งปรับ (กรณีบุคคล)</li> <li>- บุคคลสร้างบอบหรือเปลี่ยนแปลงบอโดยมีเจตนาเพื่อการสื่อสารอันเป็นเท็จ ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะอยู่นอกหรือในประเทศสิงคโปร์ ก็จำเป็นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 30,000 ดอลลาร์ หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่หากก่อให้เกิดผลกระทบตึงกรณีแรก ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 ดอลลาร์ หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> </ul>
	Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Penal Code of Indonesia 1982)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลแสดงความรู้สึกเกลียดชัง หรือดูหมิ่นรัฐบาลอินโดนีเซียต่อสาธารณะ ต้องระวางโทษจำคุกสูงสุด 7 ปี หรือปรับสูงสุด 300 รูเปียห์ ขณะที่หากจงเกลียดชัง หรือดูหมิ่นประชากรอินโดนีเซีย เป็นเหตุ ต้องระวางโทษจำคุกสูงสุด 4 ปี หรือปรับสูงสุด 300 รูเปียห์</li> <li>- กรณีเผยแพร่ หรือแสดงออกอย่างเปิดเผย หรือเขียนข้อความที่แสดงความรู้สึกเกลียดชัง หรือดูหมิ่นรัฐบาลอินโดนีเซีย โดยมีเจตนาที่จะเผยแพร่เนื้อหาหรือส่งเสริมการเผยแพร่เนื้อหาดังกล่าว จะต้องถูกโทษสูงสุด 4 ปี 6 เดือน หรือปรับสูงสุด 300 รูเปียห์ แต่หากดูหมิ่นประชากรของอินโดนีเซีย ต้องระวางโทษจำคุกสูงสุด 2 ปี 6 เดือน หรือปรับสูงสุด 300 รูเปียห์</li> </ul>
	Law No. 40 of 2008 on The Elimination of Racial and Ethnic Discrimination		<p>บุคคลแสดงพฤติกรรมอันบ่งถึงความรู้สึกเป็นปรีภยหรือเกลียดชังต่อบุคคลในที่สาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการเปล่งวาจา การโศกเศร้า ทัศนคติ ทัศนคติ หรือการสวมสิ่งของในเชิงสัญลักษณ์ที่สื่อถึงความแตกต่างทางเชื้อชาติและชาติพันธุ์ ต้องถูกระวางโทษจำคุกสูงสุด 5 ปี หรือปรับสูงสุดห้าล้านรูเปียห์</p>
	Law No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transaction		<p>บุคคลใดมีเจตนาเผยแพร่ข้อมูลหรือข้อความที่ก่อให้เกิดความเกลียดชังหรือความแตกแยกต่ออัตลักษณ์บุคคลและ/หรือกลุ่มชุมชนโดยมีพื้นฐานมาจากความเกลียดชังในชาติพันธุ์ ศาสนา เชื้อชาติ และระหว่างกลุ่มที่ไม่มีอำนาจ ต้องถูกลงโทษจำคุกสูงสุด 6 ปี หรือปรับสูงสุดหนึ่งล้านรูเปียห์</p>

ประเทศ	กฎหมายประจำชาติ	กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	สาระสำคัญ
ไทย		<p>ประมวลกฎหมายอาญา</p> <p>พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560</p>	<p><b>ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เช่นเดียวกับกรณีใส่ความผู้ตายจนน่าจะเป็นเหตุให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือถูกเกลียดชัง</b></p> <p><b>- ผู้ใดโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพยนตร์ ภาพ หรือตัวอักษรด้วยวิธีการใดก็ตาม ซึ่งเป็นการหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท</b></p> <p><b>- ผู้ใดนำข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือที่มีมีการบิดเบือน หรือปลอมแปลงเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน ซึ่งมีโทษฐานความผิดหมิ่นประมาท บุคคลนั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่หากเป็นในกรณีของการเผยแพร่ ส่งต่อข้อมูลดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กระนั้นความผิดในหมวดนี้ก็เป็นความผิดอันยอมความได้ และหากผู้ให้บริการรู้เห็นเป็นใจให้กระทำผิด จำต้องรับโทษเช่นเดียวกัน</b></p> <p><b>- กรณีมีภาพของผู้อื่นที่เกิดจากการสร้าง ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท เช่นเดียวกับกรณีที่ทำต่อภาพของผู้ตายจนน่าจะทำให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย เว้นแต่ว่าการกระทำนั้นเป็นการติชมอย่างสุจริตและเป็นธรรม ให้ถือว่าบุคคลนั้นไม่ได้กระทำความผิด (เป็นความผิดอันยอมความได้)</b></p> <p><b>ทั้งนี้ ถ้าผู้เสียหายในความผิดดังกล่าวเสียชีวิตก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย</b></p>

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้น การให้สิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญของแต่ละประเทศไม่ได้มีความแตกต่างกัน ทั้งยังมีให้มีการละเมิดต่อบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา ความทุพพลภาพ หรืออื่นใดอันสามารถแบ่งแยกได้เช่นเดียวกัน แต่สำหรับประเด็นปัญหาเรื่องประทุษวาจาตามข้อบัญญัติทางกฎหมายที่คัดเลือกมาอันเป็นการควบคุมอาชญากรรมแบบเป็นทางการ (Formal Crime Control) โดยมีหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเป็นผู้รับผิดชอบ และให้การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Suppression) (เสกสัณ เครือคำ, 2558) กลับมีความแตกต่างกันบางประการ แต่เหมือนกันตรงที่แต่ละประเทศมิได้บัญญัติไว้ให้ครอบคลุมถึงความแตกต่างในทุกประเภท โดยสหรัฐอเมริกาไม่ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เป็นผลมาจากการให้สิทธิอย่างเกินขีดจำกัด และมุ่งแก้ไขที่ปลายเหตุ หรือเมื่อมีการก่ออาชญากรรมหรือความรุนแรงใดขึ้นมาแล้ว สหราชอาณาจักรมุ่งขจัดเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเชื้อชาติ ศาสนาและเพศเป็นสำคัญ โดยไม่ได้ห้ามในประเด็นความเห็นต่างทางการเมืองด้วยมองว่าเป็นองค์ประกอบหลักของความเป็นประชาธิปไตย ซ้ำยังป้องกันภัยจากประทุษวาจาที่อาจเกิดขึ้นจากการแพร่กระจายผ่านตัวแทนของสถาบันหลักทางสังคม เครือรัฐออสเตรเลียเองก็ไม่ได้แตกต่างไปจากกันมากนัก ไม่เพียงมุ่งขจัดความแตกต่างของสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดอย่างเชื้อชาติ ศาสนา สัญชาติ ชาติพันธุ์ แต่ยังรวมถึงความคิดเห็นทางการเมืองด้วย ขณะที่สิงคโปร์และอินโดนีเซียต่างมีกฎหมายเฉพาะ ซึ่งสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับทุกความแตกต่างไม่ว่าจะเป็นใคร สถานะไหน แต่อินโดนีเซียยังให้ความสำคัญคุ้มครองและปกป้องคำพูดเกลียดชังที่อาจกระทบต่อคณะรัฐบาล ส่วนประเทศไทย ประเทศเดียวที่มีเพียงโทษความผิดฐานหมิ่นประมาทอันเกี่ยวเนื่องกับการประณามหมิ่นเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งไม่ได้ตรงตามเจตนาและองค์ประกอบของความเป็นประทุษวาจาที่กระทบต่อกลุ่มบุคคลหรือบุคคลอันมีอัตลักษณ์ร่วมกับกลุ่ม

## 2.5 นโยบายเฟซบุ๊กกับประทุษวาจา

สื่อสังคมออนไลน์ หรือชุมชนอีกแห่งที่มีอยู่และถูกใช้งานโดยอาศัยตัวกลางอย่างเทคโนโลยีที่บางทีในวิทยานิพนธ์เล่มนี้มักเรียกว่า ‘โลกเสมือน’ โดยแพลตฟอร์มต่าง ๆ ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือทางสังคมที่ช่วยให้ผู้คนบนโลกกายภาพได้ติดต่อสื่อสาร หรือสร้างปฏิสัมพันธ์กันผ่านโครงข่าย ซึ่งเฟซบุ๊กเองก็เป็นแพลตฟอร์มหนึ่งที่ก้าวข้ามผ่านความเป็นโลกเสมือนแบบ Virtual World หรือก็คือโลกที่คนไม่เพียงเข้าไปพบปะพูดคุยกันอย่างธรรมดา แต่เป็นโลกเสมือนที่หลอมรวมโลกกายภาพเข้าไปจนคล้ายจะเป็นสิ่งเดียวกัน อีกทั้ง เฟซบุ๊กยังเป็นแพลตฟอร์มที่ให้การสนับสนุนเสรีภาพที่เปิดกว้างและหมายมุ่งจะกระชับสัมพันธ์ระหว่างผู้คนจากทั่วทุกมุมโลก ด้วยเหตุนี้ อันตรายบนโลกกายภาพจึงมีความเป็นพลวัตมากขึ้น เนื่องจากไร้ซึ่งขีดจำกัดด้านเวลาและสถานที่ การศึกษานโยบายที่ถือเป็นกฎกติกาการยาทาการใช้งานบนสื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยงานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นบนเฟซบุ๊ก และศึกษาข้อความที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมีต่อข่าวอาชญากรรมสะเทือนขวัญ เพื่อนำไปสู่คำตอบของมาตรการที่เหมาะสมอันจะทำให้โลกกายภาพและโลกเสมือนมีความสมดุลและสงบสุข ดังนั้น ในแนวคิดนี้จึงเป็นการศึกษานโยบายเฟซบุ๊กที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นประทุษวาจา หรือข้อความที่สร้างความเกลียดชัง

ทั้งนี้ เฟซบุ๊กได้ออกข้อกำหนด ข้อบังคับและนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชนเสมือนสามารถดำรงอยู่ได้ด้วยคามสมานฉันท์ ปลอดภัย ทั้งยังจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับแพลตฟอร์มมากยิ่งขึ้น โดยข้อกำหนดที่ปรับแก้ไขล่าสุดเมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2565 ได้จำกัดให้สมาชิกผู้เข้าใช้งานต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 13 ปี ไม่เป็นผู้ต้องหาในคดีทางเพศ และไม่เคยถูกบังคับปิดบัญชีอันเนื่องมาจากการละเมิดข้อกำหนดหรือมาตรฐานชุมชนของเฟซบุ๊ก (Facebook Community Standards) มาก่อน (Meta, 2565) ซึ่งมาตรฐานชุมชนของเฟซบุ๊กนี้เป็นข้อกำหนดที่กล่าวถึงสิ่งใดที่ผู้ใช้งานสามารถกระทำหรือจำต้องงดเว้นการกระทำ โดยประทุษวาจาหรือข้อความที่สร้างความเกลียดชังนับเป็นประเด็นหนึ่งที่ถูกพูดถึง

มาตรฐานชุมชนของเฟซบุ๊กถูกกำหนดขึ้นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจตามมาของการที่ผู้ใช้งานได้รับสิทธิในการแสดงตัวตนบนพื้นที่สาธารณะอย่างเต็มที่ แม้เฟซบุ๊กจะตระหนักถึงสิทธิมนุษยชนและให้สิทธิผู้ใช้งานในการแสดงออกทางความคิดที่อาจเป็นไปได้ทั้งลายลักษณ์อักษร รูปภาพ ดนตรี หรือสื่อทางศิลปะอื่นๆ โดยไม่สนใจกระทั่งว่าผู้คนบางส่วนอาจไม่เห็นด้วยหรือคัดค้านการกระทำนั้น แต่ก็ยังให้ความสำคัญต่อการใช้งานที่ไม่พึงประสงค์ที่สามารถเกิดขึ้นได้ โดยจะอาศัยหลักการสำคัญสี่ประการที่ถือเป็นหัวใจสำคัญในการตรวจสอบ คือ 1) ความถูกต้อง (Authenticity) เพื่อเป็น



การสร้างสภาพแวดล้อมบนโลกออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้น 2) ความปลอดภัย (Safety) ด้วยการลบเนื้อหาที่เป็นการข่มขู่ กีดกันหรือปิดกั้นการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีแนวโน้มว่าจะเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน 3) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ที่มุ่งหวังให้ผู้ใช้งานได้แบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ โดยอิสระและสามารถเชื่อมต่อกันได้ง่ายยิ่งขึ้น และ 4) ศักดิ์ศรี (Dignity) ด้วยหวังว่าผู้ใช้งานจะไม่ก่อแกล้งหรือสร้างความเสียหายให้ผู้อื่น (Meta, 2566ข)

ทว่า เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้คนบนโลกออนไลน์โพสต์หรือแชร์ข้อความ ภาพ วิดีโอมากมายทางเฟซบุ๊กจึงได้มีการใช้ทั้งพนักงาน และระบบ AI (Artificial Intelligence) ในการตรวจสอบสิ่งที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มตลอด 24 ชั่วโมงว่ามีเข้าข่ายความรุนแรงและพฤติกรรมอาชญากรรม (Violence and Criminal Behavior) ละเมิดความปลอดภัย (Safety) มีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม (Objectionable Content) ไม่เคารพทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) หรือไม่ หากตรวจพบ บุคคลนั้นย่อมจะถูกรายงาน ถูกลบเนื้อหา และอาจถึงขั้นระงับหรือปิดการเข้าถึงบัญชีผู้ใช้ หากมีการละเมิดต่อมาตรฐานชุมชนซ้ำ ๆ อย่างร้ายแรง (Meta, 2565)

สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจา เฟซบุ๊กได้จัดทำนโยบายเฉพาะในการเข้าควบคุมเนื้อหาที่เป็นการโจมตีบุคคลผู้มีลักษณะอันพึงได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ได้แก่ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ความทุพพลภาพ ศาสนา ชนชั้น เพศ รสนิยมทางเพศ อัตลักษณ์ทางเพศ และโรคภัยร้ายแรง รวมถึงกลุ่มผู้ลี้ภัย ผู้ย้ายถิ่น และผู้อพยพที่ถูกเพิ่มเติมเข้ามาด้วย (Meta, 2566ก) โดยการโจมตีตามนโยบายนี้ เฟซบุ๊กได้มีการแบ่งระดับเนื้อหาประทุษวาจาที่ต้องห้ามโพสต์ไว้สามระดับด้วยกัน (Meta, 2566ก) ดังนี้

ระดับที่ 1 ห้ามโพสต์เนื้อหาที่เป็นการโจมตีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับความคุ้มครองซึ่งอยู่ในลักษณะของความรุนแรงหรือเป็นการสนับสนุนให้เกิดความรุนแรง เป็นการเหยียดหยันแนวคิดหรือเหตุการณ์หรือเหยื่ออาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง (แม้จะเป็นการกล่าวลอย ๆ โดยไม่มีภาพประกอบ) และ/ หรือเป็นการลดทอนความเป็นมนุษย์แบบเปรียบเทียบในเชิงเหมารวม เช่น การเปรียบเทียบบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นดั่งสิ่งสกปรก สิ่งที่น่ารังเกียจ สัตว์โดยทั่วไปหรือบางชนิดที่มีการรับรู้ทางวัฒนธรรมว่ามีสติปัญญาหรือพลังกำลังด้อยกว่า วัตถุสิ่งของบางอย่าง อาชญากรรมที่มีพฤติกรรมรุนแรง ฯลฯ

ระดับที่ 2 ห้ามโพสต์เนื้อหาที่เป็นการโจมตีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับความคุ้มครองซึ่งอยู่ในลักษณะการเหมารวมทางลบไม่ว่าจะเป็นต่อความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ หรือศีลธรรม

การยกยอกลุ่มตนและเบียดบังกลุ่มอื่นว่าด้อยกว่า การแสดงออกถึงการดูหมิ่น รังเกียจ หรือการ  
แสดงออกถึงการเหมินเฉยด้วยรู้สึกไม่เคารพ ไม่ชอบ

ระดับที่ 3 ห้ามโพสต์เนื้อหาที่เป็นการโจมตีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับความคุ้มครองซึ่งอยู่  
ในลักษณะการแบ่งแยก กีดกัน โดยต้องการเรียกร้อง จูงใจ หรือสนับสนุนให้เกิดการแบ่งแยก เช่น  
การกีดกันอย่างชัดแจ้งด้วยต้องการขับคนบางกลุ่มออกไป การกีดกันทางการเมืองด้วยต้องการไม่ให้  
บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีส่วนร่วมทางการเมือง การกีดกันทางเศรษฐกิจด้วยต้องการปฏิเสธไม่ให้บุคคล  
หรือกลุ่มบุคคลเข้าถึงการมีสิทธิทางเศรษฐกิจหรือจำกัดการมีส่วนร่วมในตลาดแรงงาน และการกีดกัน  
ทางสังคมด้วยต้องการไม่ให้พวกเขาเหล่านั้นได้เข้าถึงพื้นที่หรือได้รับการบริการทางสังคมทั้งใน  
โลกกายภาพและโลกเสมือน

อย่างไรก็ตาม แม้เฟซบุ๊กจะมีข้อบังคับที่ห้ามพฤติกรรมเหล่านี้มากมาย แต่ยังคงให้คุณค่ากับ  
เสรีภาพในการแสดงออก จึงไม่ได้มีการห้ามไม่ให้วิพากษ์วิจารณ์ต่อบุคคลทั่วไปหรือบุคคลสาธารณะ  
ต่อประเด็นที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง แม้ถ้อยคำเหล่านั้นจะเป็นการแสดงออกในทางลบก็ตาม อีกทั้ง  
ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม ทำให้การสอดส่องของประชาชนเป็นอีกหนทางหนึ่งใน  
การช่วยทีมงานของเฟซบุ๊กตรวจสอบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม เพื่อจะได้ดำเนินการต่อผู้ใช้งานที่มี  
แนวโน้มจะละเมิดหรือละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอันอาจนำไปสู่อันตรายใน  
โลกกายภาพ

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

อานนุรักษ์ เชื้อนแก้ว และอัจฉรา ปันทรานวงศ์ (2563) ศึกษาเรื่อง พื้นที่การแสดงออกต่อข่าวเกี่ยวกับความรุนแรงในเฟซบุ๊กแฟนเพจประเภทข่าว วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาลักษณะพื้นที่การแสดงออกเชิงความรุนแรงในเฟซบุ๊ก และความคิดเห็นของผู้ติดตามเฟซบุ๊กแฟนเพจประเภทข่าว ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาของคลิปข่าว ข่าวประเภทข้อเขียน และการแสดงความคิดเห็นที่ปรากฏในเครือข่ายสังคม จำนวน 5 แฟนเพจ ได้แก่ เติลนิวิธ อัจฉิน ไทยรัฐ ไบรท์ทีวี 20 และข่าวช่อง 8 รวมทั้งมีการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อบุคคลที่ติดตามข่าวความรุนแรง นักวิชาการสื่อ และนักจิตวิทยา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ข่าวที่ถูกเขียนหรือบรรยายมีการนำเสนอที่เน้นรายละเอียดของเหตุการณ์ เพื่อให้ผู้รับชมได้เห็นภาพที่ใกล้เคียงกับเหตุการณ์จริงมากที่สุด ซึ่งการเผยแพร่ผ่านช่องทางเฟซบุ๊กแฟนเพจของสื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายที่ต้องการจะสร้างพื้นที่สาธารณะในการแสดงออกทางความคิด ทว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้สื่อส่วนใหญ่มักเป็นการตำหนิการกระทำที่รุนแรงด้วยภาษาที่รุนแรง สื่อถึงอารมณ์ในเชิงลบต่อบุคคลที่อยู่ในข่าว ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำความรุนแรงเหยื่อความรุนแรง และอาจรวมไปถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ญาติ พี่น้องของผู้กระทำและเหยื่อ ทั้งยังมีความสอดคล้องกับผลของการสัมภาษณ์ที่ว่า พื้นที่การนำเสนอข่าวของสื่อเฟซบุ๊กแฟนเพจประเภทข่าวนับเป็นพื้นที่สาธารณะอย่างหนึ่งที่สมาชิกในสังคมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสังคมได้อย่างอิสระ ซึ่งในที่นี้ คือ ความรุนแรง เพียงแต่การแสดงออกดังกล่าวกลับเต็มไปด้วยอารมณ์และความรู้สึกที่รุนแรงต่อผู้ที่อยู่ในข่าวจนเสมือนเป็นการตอกย้ำหรือยิ่งเพิ่มระดับความรุนแรงให้กับเนื้อหาข่าว กระนั้นการแสดงความคิดเห็นใด ๆ มักอยู่ในลักษณะของการทำตามความเห็นกลุ่มโดยส่วนใหญ่ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการระรานหรือการแสดงออกทางอารมณ์ที่รุนแรงต่อเนื่องกันไปยิ่งกว่านั้น พื้นที่ในโลกเสมือนจริงที่ยากจะทราบตัวตนทำให้ง่ายต่อการแสดงออก ดังนั้น การแสดงออกทางอารมณ์ การใช้ภาษา และความรุนแรงทางความคิดจึงเกิดขึ้นได้ง่าย และเป็นการกระทำที่สืบเนื่องต่อกันไป หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นการเลียนแบบทางการแสดงอารมณ์และความคิด

ปองปรารณ สุนทรเกสัช (2563) ศึกษาเรื่อง อคติทางชาติพันธุ์ต่อสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในสังคมไทยที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์เว็บบอร์ดพันทิป วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาอคติทางชาติพันธุ์ที่มีต่อสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในสังคมไทยที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์เว็บบอร์ดพันทิป โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา จำนวน 10 กรณี ซึ่งพบว่า อคติที่มีคนในสังคมไทยมีต่อชาวลาวจะเป็นเรื่องของการดูถูกระดับสติปัญญา การดูถูก

ความล้ำหลังด้อยพัฒนาของประเทศ การดูถูกเหยียดหยามลักษณะภายนอก รูปร่างหน้าตา การล้อเลียนอันเนื่องจากการมีทัศนคติแบบเหมารวม และการล้อเลียนคนต่างชาติพันธุ์ ต่างภาษาและวัฒนธรรม

สาวตรี พรหมสิทธิ์ (2561) ศึกษาเรื่อง บทบาทของเฟซบุ๊กแฟนเพจกับการสื่อสารเพื่อสร้างความเกลียดชังบนโลกออนไลน์ วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาบทบาทของเฟซบุ๊กแฟนเพจ Drama-addict ที่มีต่อการสื่อสารเพื่อสร้างความเกลียดชังบนโลกออนไลน์ โดยใช้การสำรวจและวิเคราะห์เนื้อหาที่ปรากฏอยู่บนเฟซบุ๊กแฟนเพจดังกล่าวในระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม-15 กรกฎาคม 2560 จำนวน 65 โพสต์ พบว่า จำนวน 47 เรื่องเป็นการนำเสนอเนื้อหาที่สร้างความเกลียดชังในประเด็นอื่น ๆ อันเป็นพฤติกรรมที่น่ารังเกียจหรือควรถูกสังคมประณามมากที่สุด รองลงมาเป็นประเด็นเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 10 เรื่อง และประเด็นชนชั้นทางสังคมหรือฐานะทางเศรษฐกิจ จำนวน 4 เรื่อง นอกจากนี้ ระดับความรุนแรงของการนำเสนอเนื้อหาพบว่าอยู่ในระดับ 3 การยั่วยุให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย รองลงมาอยู่ในระดับ 2 คือ การตั้งใจแบ่งแยก/กีดกัน/สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย และระดับ 4 การยั่วยุให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมายตามลำดับ

ณัชชา สิงพลอนันตชัย (2561) ศึกษาเรื่อง “ตั้งเกาหลี่” กับการโจมตีด้วยถ้อยคำแห่งความเกลียดชัง วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความหมายถ้อยคำหรือข้อความที่ใช้โจมตีหรือแสดงความเกลียดชังต่อกลุ่มตั้งเกาหลี่ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงอุดมการณ์ทางสังคมของสังคมไทย โดยงานวิจัยนี้ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อความที่ปรากฏบนเว็บไซต์ pantip.com ภายใต้ขอบเขตคำสำคัญในการค้นหา 3 คำ ได้แก่ “ตั้ง” “ตั้งเกาหลี่” และ “แฟนคลับเกาหลี่” พบว่า ภายในระยะเวลาตั้งแต่ พ.ศ. 2550-2561 ถ้อยคำหรือข้อความที่ใช้ในการโจมตีกลุ่มตั้งเกาหลี่มักเป็นคำที่เข้าใจง่าย ไม่ต้องตีความหลายชั้น มีการกีดกันแบ่งแยก ลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ และเกิดซ้ำจนเป็นภาพเหมารวมต่อกลุ่มตั้งเกาหลี่ ทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงอุดมการณ์และแนวคิดของสังคม 6 รูปแบบ คือ อุดมการณ์ชายเป็นใหญ่ อุดมการณ์ความเป็นชาติ อุดมการณ์ครอบครัว แนวคิดเรื่องศาสนา แนวคิดเรื่องเศรษฐกิจ และแนวคิดเรื่องความอาวุโส ซึ่งแนวคิดและอุดมการณ์ทั้งหมดนี้ต่างมีความเชื่อมโยงเกี่ยวกัน โดยมีอุดมการณ์ชายเป็นใหญ่เป็นรากฐานที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดอื่น ๆ

ภาวนีย์ เจนกิตติวรพงศ์ (2560) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อ ทัศนคติ พฤติกรรม และการรู้เท่าทันในการใช้วาจาสร้างความเกลียดชังของวัยรุ่นไทยในเขตกรุงเทพมหานครผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็นวัยรุ่นไทยอายุระหว่าง 12-18 ปี จำนวน 420 คน ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก

ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างทางลักษณะประชากร เช่น เพศ ระดับการศึกษา และบุคคลที่พักอาศัยอยู่ด้วยไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างต่อการเปิดรับเนื้อหาที่สร้างความเกลียดชังของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับเนื้อหาที่สร้างความเกลียดชังกับทัศนคติที่มีต่อการใช้วาจาสร้างความเกลียดชังมีผลในทางบวก นอกจากนี้ ความแตกต่างทางเพศไม่ส่งผลต่อการรู้เท่าทันในการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ทว่าความแตกต่างของระดับการศึกษากับบุคคลที่พักอยู่ด้วยกลับส่งผลให้การรู้เท่าทันในการสื่อสารเฟซบุ๊กนั้นมีความแตกต่างกัน

สิริกมล นวลมณี (2560) ศึกษาเรื่อง ประทูลวาจาเชิงวิพากษ์ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษาพระเทพญาณมหามุณี (ไชยบูลย์ ธมมชโย) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประทูลวาจาเชิงวิพากษ์ต่อกรณีศึกษาพระเทพญาณมหามุณี (ไชยบูลย์ ธมมชโย) ที่ปรากฏบนเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของสื่อมวลชนและสื่ออิสระ อันได้แก่ MRG Online สำนักข่าวโลกวันนี้ Drama-addict และจำพิชิต ขจัดพาลชน ตั้งแต่เดือนมีนาคม-ธันวาคม 2559 จากการศึกษาพบว่า ขอบเขตการนำเสนอเนื้อหาประทูลวาจาส่วนใหญ่เป็นไปในด้านลบ ทั้งยังมีการแสดงข้อเท็จจริง ลดความน่าเชื่อถือที่มีต่อเป้าหมายโดยการใช้ถ้อยคำ ภาษา ภาพ หรือข้อความที่ทำให้สังคมเกิดการวิพากษ์วิจารณ์ หรือเกิดความรู้สึกสนใจ ชวนให้น่าติดตาม ประกอบกับปริมาณและการนำเสนอข่าวมีความสม่ำเสมอ ทำให้การประทูลวาจาสามารถยกระดับให้เป็นปรากฏการณ์ที่อยู่ในกระแสสังคมได้อย่างต่อเนื่องและยาวนาน

ภัทรกานต์ ภัทรธำรง (2559) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับและความคิดเห็นต่อเนื้อหาประทูลวาจา (Hate Speech) ของผู้รับสารสื่อออนไลน์: กรณีศึกษาเฟซบุ๊กแฟนเพจ “หยุดดัดจริตประเทศไทย” วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาการเปิดรับเนื้อหาประทูลวาจาในสื่อออนไลน์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านความรุนแรงต่อเนื้อหาประทูลวาจาในสื่อออนไลน์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านความเหมาะสมต่อเนื้อหาประทูลวาจาของผู้รับสารในสื่อออนไลน์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับเนื้อหาประทูลวาจาในสื่อออนไลน์กับความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของเนื้อหาประทูลวาจาในสื่อออนไลน์ งานวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการเปิดรับเนื้อหาประทูลวาจาในสื่อออนไลน์จะเป็นเพศชายที่มีอายุระหว่าง 18-27 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพเป็นนักเรียน/ นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนราว 10,001-20,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีการตั้งค่าเห็นโพสต์ก่อน (See First) และใช้เวลาอ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจเฉลี่ย 9.28 นาทีต่อครั้งเพื่อรับรู้ข้อมูล สถานการณ์ต่าง ๆ (Surveillance) รองลงมาเพื่อมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้น

(Participating) เพื่อผ่อนคลายและเพื่อความบันเทิง (Relaxation and Entertainment) ทั้งนี้ ข้อความที่รุนแรงและไม่ควรโพสต์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกเป็นประเด็นแรก คือ การด่าบริภาษ ด้วยคำหยาบคาย รุนแรง ดูถูกเหยียดหยาม รongลงมา คือ การสื่อความหมายที่ปฏิเสธการอยู่ร่วมกัน และการสื่อสารที่สร้างความรู้สึกแบ่งฝักแบ่งฝ่ายแบ่งพวกเขาพวกเราอย่างชัดเจน ส่วนความคิดเห็นด้านความเหมาะสมต่อเนื้อหาประทุษวาจาในสื่อออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วมักมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ถูกโพสต์ก่อนจะเชื่อหรือแชร์ต่อ รongลงมา คือ เข้าใจความหมายแฝงของข้อความที่ถูกโพสต์เป็นอย่างดี และการโพสต์ด้วยถ้อยคำรุนแรงหรือภาษาหยาบคายมักส่งผลกระทบต่อทางลบอย่างรวดเร็วและแผ่กระจายเป็นวงกว้าง อีกทั้ง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับความคิดเห็นด้านความรุนแรงต่อเนื้อหาประทุษวาจาในสื่อออนไลน์มีเพียงเพศและอายุเท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน ขณะที่ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาคไม่มีความแตกต่างกัน

มันทนา นันตา (2556) ศึกษาเรื่อง เว็บไซต์ยูทูบ (ภาษาไทย) กับความเกลียดชัง วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาคุณลักษณะของเว็บไซต์ยูทูบในฐานะสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการผลิตและการแพร่กระจายการสื่อสารความเกลียดชังในบริบทออนไลน์ เพื่อสำรวจสถานการณ์การสื่อสารความเกลียดชังบนฐานความเกลียดชังเรื่องการเมืองและศาสนา/ ลัทธิความเชื่อ เพื่อทำความเข้าใจทัศนคติของผู้เข้าข่ายเป็นกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสารความเกลียดชังบนฐานความเกลียดชังเรื่องการเมืองและศาสนา/ ลัทธิความเชื่อ และเพื่อศึกษาและทำความเข้าใจบริบททางสังคมและประวัติศาสตร์ที่มีส่วนบ่มเพาะการสื่อสารความเกลียดชังบนฐานความเกลียดชังเรื่องการเมืองและศาสนา/ ลัทธิความเชื่อในสังคมไทย โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นการสำรวจคลิปบนเว็บไซต์ยูทูบ (ภาษาไทย) ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2553-31 ธันวาคม 2555 ซึ่งมีอยู่จำนวน 75 คลิป อันแบ่งเป็นการสื่อสารความเกลียดชังบนฐานการเมืองจำนวน 65 คลิป และอยู่บนฐานศาสนา/ ลัทธิจำนวน 10 คลิป ผลการศึกษาพบว่า ด้านการผลิตและการแพร่กระจายข้อมูลบนเว็บไซต์สามารถทำได้รวดเร็ว ซึ่งการโจมตีด้วยฐานความเกลียดชังเรื่องการเมืองจะเป็นการโจมตีหลักที่สามารถแบ่งได้เป็นสองฝ่าย คือ กลุ่มคนเสื้อแดง พรรคเพื่อไทย และระบอบทักษิณ ซึ่งเป็นการจับจุดหาข้อต่อเพื่อโจมตีและหยามกันไปมา ขณะที่ฐานความเกลียดชังเรื่องศาสนา/ ลัทธิความเชื่อจะเป็นการมุ่งโจมตีที่ศาสนาและหลักธรรมคำสอนของศาสนาอิสลาม การดูถูกเหยียดหยามวิถีปฏิบัติของชาวมุสลิม รวมถึงฐานอคติแบบเหมารวมต่อชาวมุสลิมว่าเป็นกลุ่มนิยมใช้ความรุนแรง สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหาในเว็บไซต์ยูทูบ รูปแบบของการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสารความเกลียดชังมีความแตกต่างกัน ดังจะ

พบได้ว่า การสื่อสารเพื่อความเกลียดชังไม่ว่าจะปรากฏบนสื่อออนไลน์ประเภทใดก็ตามไม่ได้มีผลให้ผู้ที่รับชมลุกขึ้นมาใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมายที่ถูกโจมตี ในขณะที่บริบททางสังคมและประวัติศาสตร์มีส่วนบ่มเพาะการสื่อสารความเกลียดชังในด้านการเมืองเกี่ยวกับความคิดกระแสหลักของความเป็นไทย ส่วนฐานคติด้านศาสนาจะเป็นการเข้าใจแบบเหมารวม ภาพลักษณ์ของศาสนาถูกสร้างขึ้นและทำให้ผู้คนเกิดความหวาดกลัว รวมไปถึงสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และความคิดกระแสหลักที่เกี่ยวกับความเป็นไทย

### งานวิจัยในต่างประเทศ

Magdalena Celuch, Atte Oksanen, Pekka Räsänen, Matthew Costello, Catherine Blaya, Izabela Zych, Vicente J. Llorent, Ashley Reichelmann และ James Hawdon (2022) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับความเกลียดชังออนไลน์: การศึกษากลุ่มคนหนุ่มสาวจากหกประเทศ” (Factors Associated with Online Hate Acceptance: A Cross-National Six Country Study among Young Adults) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับความเกลียดชังออนไลน์ (Online Hate Acceptance) ในกลุ่มคนหนุ่มสาว โดยมีการนำโมเดลความก้าวร้าวทั่วไป (the General Aggression Model (GAM)) มาเป็นตัวทดสอบ คณะผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอายุ 18-26 ปีที่มาจาก 6 ประเทศ ได้แก่ ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส โปแลนด์ สเปน สหราชอาณาจักร และอเมริกา เพื่อตอบคำถามที่ว่า ทำไมความเกลียดชังออนไลน์ถึงเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ โดยผลการศึกษาพบว่า การยอมรับความเกลียดชังออนไลน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล และความเกลียดชังออนไลน์นับเป็นส่วนหนึ่งที่ใหญ่ที่สุดในระบบความเชื่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวคิดครอบงำที่เกี่ยวข้องกับความเกลียดชังออนไลน์ ประสบการณ์ในอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยเฉพาะสามารถนำมาทำนายการยอมรับความเกลียดชังออนไลน์ในบางตัวอย่างได้ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า มุมมองของบุคคลที่มีต่อโลกใบนี้มีพฤติกรรมออนไลน์และภูมิหลังทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถนำไปศึกษาต่อและปฏิบัติในอนาคต

Daniel Kilvington (2021) ศึกษาเรื่อง “เวทีเสมือนของความเกลียดชัง: การสร้างกรอบแรงจูงใจความเกลียดชังออนไลน์ตามทฤษฎีของกอฟแมน” (The Virtual Stages of Hate: Using Goffman’s Work to Conceptualise the Motivations for Online Hate) การศึกษาครั้งนี้เป็นความพยายามที่จะทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดประทุษจากออนไลน์ โดยการนำแนวคิดทฤษฎีทรงอิทธิพลของ Goffman (1959) มาปรับใหม่เพื่อสนับสนุนปัจจัยที่สร้างจากความเกลียดชังนี้ ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า เส้นแบ่งระหว่างหน้าเวที (Frontstage) กับหลังเวที

(Backstage) ถูกทำให้พร่าเลือนไปในบริบทของการสื่อสารออนไลน์ที่ส่งผลให้นักวิจัยในยุคปัจจุบันสังเกตเห็นทัศนคติและอุดมการณ์ของผู้ฟังร่วมสมัยได้ ซึ่งเมื่อก่อนสิ่งเหล่านี้ล้วนถูกซ่อนอำพรางไว้ให้เห็นแค่ยามอยู่หลังเวทีเท่านั้น ดังนั้น ความเกลียดชัง ความรุนแรงและการเลือกปฏิบัติที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ถือเป็นการสนับสนุนให้เกิดความรุนแรงบนโลกออฟไลน์และอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังดังจะเห็นได้จากจำนวนการแสดงความเกลียดชังทางออนไลน์ที่นับวันมีแต่จะเพิ่มมากขึ้นจนกลายเป็นเวทีเสมือนของความเกลียด-ชัง (Virtual Stages of Hate) ซึ่งปัจจุบันเหยื่อมีแนวโน้มที่จะประสบกับเหตุการณ์ที่แสดงถึงความเกลียดชังซ้ำ ๆ ในหลายรูปแบบทั้งที่เป็นข้อความ รูปภาพ และ GIF ยิ่งกว่านั้น การแสดงความเกลียดชังบนโลกออนไลน์อาจสร้างความเสียหายได้มากกว่าในโลกออฟไลน์ เพราะมีปริมาณของการละเมิดต่อผู้อื่นที่มากกว่าอันเนื่องมาจากการเอื้อ-หนุนของการสื่อสารออนไลน์ที่เปรียบเสมือนการพูดต่อหน้าผู้ชมกลุ่มใหญ่ ถึงกระนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้อคิดเห็นว่า สื่อสังคมออนไลน์ไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อการเพิ่มขึ้นของประทุษวาจา เนื่องจากระดับความเห็นอกเห็นใจ อารมณ์ และบริบทของการสนทนาของผู้ละเมิดเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาด้วย

Atwar Bajari, Iwan Koswara และ Dedi Rumawan Erlandia (2021) ศึกษาเรื่อง “ชาติพันธุ์วรรณาแห่งความเกลียดชัง: การวิเคราะห์ประทุษวาจาที่มีต่อการหาเสียงเพื่อชิงตำแหน่งประธานาธิบดีอินโดนีเซียในปี 2562 บนเฟซบุ๊ก” (Hatenography: An Analysis of Hate Speech on Facebook in 2019 Indonesian Presidential Campaign) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาตามแนวทางชาติพันธุ์วรรณาออนไลน์ (Virtual Ethnography Approach) เพื่อวิเคราะห์กลุ่มทางวัฒนธรรมหรือชุมชนผ่านบทสนทนาที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก การรวบรวมข้อมูลดังกล่าวจึงเป็นการสังเกตและรวบรวมคำ วลี ประโยคที่ปรากฏบนบัญชีเฟซบุ๊กที่เป็นทางการ (Official Facebook Account) ของสองผู้สมัครรับเลือกตั้งประธานาธิบดีในระหว่างการเลือกตั้งประธานาธิบดีปี 2019 และถ้อยแถลงของผู้สมัครรับเลือกตั้งประธานาธิบดีและรองประธานาธิบดี รวมถึงเฝ้าสังเกตบัญชีกลุ่มอาสาของผู้ลงสมัครแต่ละท่าน ซึ่งพบว่า คำหรือวลีเฉพาะจำนวนมากเป็นไปในเชิงข่มขู่ (Intimidate) ต่อผู้ให้การสนับสนุนทั้งสองพรรคการเมืองในระหว่างการหาเสียง โดยจุดประสงค์ในการใช้ประทุษวาจา นอกจากจะเป็นการดูถูก/หมิ่นเกียรติ (Insult/ Humiliate) แล้วยังเป็นการกล่าวหาผู้อื่นว่ากระทำการไม่เหมาะสมในเชิงเสียดสี (Sarcasm) หรือเป็นคำหยาบคาย (Foul Language) อีกด้วย ขณะที่ตัวผู้สมัครเองใช้ถ้อยคำยั่วยุอีกฝ่ายด้วยการว่ากล่าวว่าโง่เง่า (Stupid) น่ารังเกียจ (Disgusting) น่าสมเพช (Pathetic) น่าเกลียด (Ugly) และปัญญาอ่อน (Retarded) ซึ่งการใช้ประทุษวาจานี้ ทำให้คนบนสื่อสังคมออนไลน์เกิดความแตกแยก ขณะเดียวกันการกล่าวหาเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดี



ต่ออีกกลุ่มด้วยการใช้ประทุษวาจา ทำให้ทัศนคติที่เป็นอคติของคนภายในกลุ่มเดียวกันยิ่งเข้มแข็งขึ้น แต่กลับก่อให้เกิดวิกฤตต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

Zehua Liu (2020) ศึกษาเรื่อง “ประทุษวาจาและอันตรายต่อประเทศจีนในระหว่างที่มีการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019” (Hate Speech and Its Harm to China during the COVID-19 Epidemic) วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษานโยบายของยูทูบในการต่อต้านประทุษวาจาและการใช้วาทกรรมเหยียดเชื้อชาติ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประเทศจีนและคนจีน และเพื่อเป็นการดูว่ายูทูบมีการตรวจสอบและรับมือกับเนื้อหาเหล่านี้ผ่านนโยบายการแสดงเนื้อหาที่มีความเกลียดชัง (Hate Content Policy) อย่างไรด้วยการวิเคราะห์วาทกรรมทางเชื้อชาติในบทสัมภาษณ์ของรายการ BBC HARDtalk ที่มีพิธีกรคือ Stephen Sackur และผู้ให้สัมภาษณ์อย่างเอกอัครราชทูตจีนประจำสหราชอาณาจักร Liu Xiao Ming ที่ได้มาตอบคำถามเกี่ยวกับการต่อต้าน COVID-19 ซึ่งแพร่กระจายอยู่บนสื่อสังคมออนไลน์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโลกออนไลน์และโลกออฟไลน์ที่มีการใช้ประทุษวาจาในช่วงที่เกิดวิกฤติการณ์ COVID-19 ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญผู้เป็นนักเรียนชาวจีนที่กำลังศึกษาอยู่ในสเปน เพื่อจะให้เห็นถึงความสัมพันธ์และอันตรายระหว่างประทุษวาจา และความรุนแรง

จากบทวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ พบว่า Liu Xiao Ming ตอบแต่ละคำถามด้วยความคลุมเครือ ขณะที่ผู้สัมภาษณ์อย่าง Stephen Sackur เองก็ได้มีการเบียดบังผู้ให้สัมภาษณ์จนเกิดการรบกวนการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ถึง 15 ครั้งอันเนื่องมาจากความแตกต่างของสองชั่วอำนาจและความแตกต่างทางอุดมคติ จากบทสัมภาษณ์นี้ความอคติที่พบจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ ในคำพูดของผู้สัมภาษณ์มีอุดมการณ์ที่แฝงเร้นตามมุมมองของคนตะวันตกที่มีต่อประเทศจีนหรือชาวจีน ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและการรับรู้ของผู้ฟัง ท้ายที่สุดเมื่อสื่อมีการฉายภาพนี้ซ้ำ ๆ ก็จะก่อให้เกิดการคิดแบบเหมารวม ส่วนทัศนคติที่แสดงออกผ่านคอมเมนต์ในคลิปดังกล่าวมีอยู่สามประเภท คือ ทัศนคติทางบวกต่อความเป็นจีน (Positive Attitude to China) ทัศนคติทางลบต่อความเป็นจีน (Negative Attitude to China) และการแสดงทัศนคติผ่านความเห็นที่คลุมเครือ (Vague Opinions Expressing Attitude) ซึ่งปรากฏการณ์นี้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเลือกปฏิบัติหรือเกลียดชังที่พาลให้คนชิงชังในคนจีนหรือชาวเอเชีย

Indah Rahayu (2020) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ประทุษวาจาที่ปรากฏในคอมเมนต์ของชาวเน็ตบนบัญชีอินสตาแกรมของนายโดนัลด์ ทรัมป์” (Hate Speech Analysis of Netizen’s

Comments on Donald Trump’s Instagram Account) วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อเป็นการอธิบายรูปแบบของประทุษวาจาและรูปแบบวาทกรรมปฏิบัติ (Illocutionary act) ที่จัดเป็นประทุษวาจา ซึ่งชาวเน็ต (Netizen) มีการคอมเมนต์บนบัญชีอินสตาแกรมของนายโดนัลด์ ทรัมป์ ผลการศึกษาพบว่า ข้อความที่เข้าข่ายหรือจัดเป็นประทุษวาจามีทั้งสิ้น 36 ข้อความ ประกอบด้วย การดูถูก (Insulting) 12 ข้อความ การปลุกปั่น (Provoking) 2 ข้อความ การกระทำที่ไม่น่าพึงใจ (Unpleasant action) 2 ข้อความ หมิ่นประมาท (Defamation) 10 ข้อความ และใส่ร้ายป้ายสี (Denigration) 10 ข้อความ และจากการวิเคราะห์วาทกรรมพบว่า เป็นวาทกรรมกลุ่มชี้แนะ (Directives) 10 ข้อความ วาทกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก (Expressives) 7 ข้อความ และวาทกรรมกลุ่มบอกกล่าว (Assertives) 19 ข้อความ

Teona Gelashvili (2018) ศึกษาเรื่อง “ประทุษวาจาบนสื่อสังคมออนไลน์ : การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมายเอกชนกับช่องว่างในการกำกับดูแล” (Hate Speech on Social Media: Implications of Private Regulation and Governance Gaps) วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อตอบคำถามที่ว่าอะไรคืออุปสรรคใหญ่ในการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ และอะไรคือความหมายของการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลโดยตัวกลางของเอกชนมากกว่าโดยรัฐบาลหรือสถาบันเป้าหมาย ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้นำไปสู่การก่อตัวของความจริงที่มีอยู่ แม้ว่าความเกลียดชังจะไม่ได้กลายเป็นอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังในทันที แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้เหยื่อถูกตีตรา กลายเป็นคนชายขอบ และได้แต่ต้องจำใจน้อมรับทัศนคติด้านลบ ซึ่งความเกลียดชังที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์อาจส่งผลให้เกิดการลดทอนความเป็นมนุษย์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ได้ ทว่าบทบาทในการตัดสินชี้ขาดเพื่อให้ความคุ้มครองบุคคลเหล่านั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับรัฐหรือองค์กรระหว่างประเทศ แต่เป็นเรื่องที่สถาบันเอกชนของแพลตฟอร์มต่าง ๆ ควรเข้ามาดูแลเป็นหลัก เพราะการที่รัฐจะเข้ามาดูแล ปกป้อง และให้ความคุ้มครองประชาชนมีข้อจำกัดอยู่มาก เช่น โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคของแพลตฟอร์ม (the Technical Infrastructure of Social Media Platforms) กฎหมายที่ใช้บังคับ (Applicable Legislation) และการให้คำนิยามแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงความไม่เต็มใจในการร่วมมือของรัฐ

Rizky Fadhilah (2018) ศึกษาเรื่อง “ประทุษวาจาที่กลุ่มผู้เกลียดชังใช้บนสื่อสังคมออนไลน์” (Hate Speech Used by Haters in Social Media) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลคอมเมนต์ที่ปรากฏบนอินสตาแกรมของนักการเมืองเป็นเวลา 4 เดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของกลยุทธ์ประทุษวาจา เพื่ออธิบายความตระหนักรู้เกี่ยวกับประทุษวาจา และเพื่ออธิบายเหตุผลของการใช้ประทุษวาจาที่กลุ่มผู้เกลียดชังใช้บนอินสตาแกรมของ

นักการเมือง ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมคอมเมนต์ดังกล่าวจากผู้ใช้งานที่มีความเกลียดชังต่ออุดมการณ์ทางการเมืองมาได้ทั้งสิ้น 423 คอมเมนต์ ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ของประมุขวาจาทางการเมืองที่ปรากฏบนอินสตาแกรมมีอยู่ 4 ประเภท ได้แก่ การใช้ประมุขวาจาแบบตรงไปตรงมา ประมุขวาจาเชิงบวก ประมุขวาจาเชิงลบ และการเสียดสีหรือการเยาะเย้ยด้วยประมุขวาจา สำหรับประเด็นทางการตระหนักรู้ ผู้ที่แสดงความเกลียดชังมักปิดบังตัวตน และมีการใช้ประมุขวาจาโดยไม่แม้แต่จะสนใจ ไม่แยแส หรือเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ ทั้งยังใช้วาจาที่แสวงหาความขัดแย้ง มีเจตนาดูถูก ในขณะที่สาเหตุของการใช้ประมุขวาจาพบว่า กลุ่มตัวอย่างกระทำลงไปเพียงเพื่อเป็นการระบายอารมณ์ด้านลบ เสริมสร้างความบันเทิงให้แก่ผู้ร่วมอุดมการณ์เดียวกัน หรืออาจเป็นการแสดงความไม่พอใจ ต้องการเยาะเย้ยนักการเมือง หรือมีเจตนาเพื่อที่จะชี้แจงบางสิ่ง

Markus Kaakinen (2018) ศึกษาเรื่อง “การตัดขาดกับโลกออนไลน์: การทดสอบทางจิตวิทยาสังคมต่อความเกลียดชังออนไลน์” (Disconnected Online: A Social Psychological Examination of Online Hate) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต้องการตรวจสอบว่า การกระทำผิดบนโลกออนไลน์ ที่เกี่ยวกับความเกลียดชัง (Online Hate Offending) กับการตกเป็นเหยื่อ (Victimization) มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ทางสังคมของวัยรุ่นและเยาวชนทั้งออนไลน์และออฟไลน์อย่างไร และความเกลียดชังออนไลน์มีความสัมพันธ์กับทุนทางสังคม (Social Capital) ที่ฝังอยู่ในเครือข่ายทางสังคมทั้งออนไลน์ ออฟไลน์และพฤติกรรมกลุ่มออนไลน์อย่างไร ผลการศึกษาพบว่า ความเกลียดชังออนไลน์มีความสัมพันธ์กันทั้งในทางสังคมออนไลน์และออฟไลน์ในรูปแบบที่แตกต่างกัน การกระทำผิดบนโลกออนไลน์ที่เกี่ยวกับความเกลียดชังกับการตกเป็นเหยื่อมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อทุนทางสังคมในสภาพแวดล้อมออนไลน์ (Online Environment) นอกจากนี้ พฤติกรรมกลุ่มออนไลน์มีแนวโน้มที่จะทำให้การกระทำผิดบนโลกออนไลน์ที่เกี่ยวกับความเกลียดชังเพิ่มมากขึ้น ขณะที่ทุนทางสังคมในโลกออฟไลน์ (Offline Social Capital) มีความสัมพันธ์กับการลดโอกาสที่จะตกเป็นตัวแทนหรือเหยื่อของการกระทำผิดบนโลกออนไลน์ที่เกี่ยวกับความเกลียดชัง เนื่องจากสายสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในสังคมแบบออฟไลน์จะเป็นกันชนที่ดีในการรับมือกับผลร้ายของการตกเป็นเหยื่อ ความเกลียดชังออนไลน์สะท้อนให้เห็นถึงความตึงเครียดทางสังคมที่มาจากสถานะทางสังคมในวงกว้าง อันสรุปได้ว่าสื่อสังคมออนไลน์สามารถเชื่อมต่อและตัดการเชื่อมต่อระหว่างบุคคลได้ ซึ่งผู้ใช้งานออนไลน์ที่มีการเชื่อมต่ออันเหนียวแน่นกับเครือข่ายทางสังคมออนไลน์มักจะมีส่วนร่วมในความขัดแย้งบนโลกออนไลน์ โดยสื่อสังคมออนไลน์เป็นตัวเน้นย้ำให้เห็นถึงความขัดแย้งระหว่างกลุ่มและความแตกต่างในสังคม

Grace Udoh-Oshin (2017) ศึกษาเรื่อง “ประทุษวาจาบนอินเทอร์เน็ต: อาชญากรรมหรือเสรีภาพในการแสดงออก?” (Hate Speech on the Internet: Crime or Free Speech?) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความเป็นมาของประทุษวาจาและการตรวจสอบความยากลำบากในการควบคุมวาจาที่สร้างความเกลียดชังซึ่งเกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตผ่านตัวอย่างกรณีต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยแนะนำว่า หากรัฐบาลอเมริกามีการแจกแจงและให้คำนิยามที่ชัดเจนของคำว่าประทุษวาจาออนไลน์ย่อมจะมีส่วนช่วยในการลดความสับสนในการตรวจสอบ และหลังจากที่มีการตรวจสอบกรณีต่าง ๆ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประทุษวาจาออนไลน์ ทำให้ตระหนักว่าเสรีภาพในการพูดที่ไม่มีการป้องกันใด ๆ ถือเป็นภัยคุกคามที่แท้จริง (True Threat) บนอินเทอร์เน็ต จึงควรมีการกำหนดนิยาม และให้กำหนดแนวทางเฉพาะจากศาลฎีกาเพื่อช่วยเหลือและเป็นแนวทางให้ศาลล่างเมื่อมีการพิจารณาคดีที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาออนไลน์

Fernando Miró-Llinares และ Jesús Javier Rodriguez-Sala (2016) ศึกษาเรื่อง “ประทุษวาจาออนไลน์บนทวิตเตอร์: การวิเคราะห์ปรากฏการณ์การก่อวินบนสื่อสังคมออนไลน์ที่นำไปสู่การสร้างหมวดหมู่การสื่อสารความรุนแรงและวาจาที่สร้างความเกลียดชัง” (Cyber Hate Speech on Twitter: Analyzing Disruptive Events from Social Media to Build a Violent Communication and Hate Speech Taxonomy) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปรากฏการณ์การสื่อสารที่มีความรุนแรงหรือข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังบนทวิตเตอร์ด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยปรากฏการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นหลังจากมีเหตุบุกกราดยิงที่สำนักพิมพ์รายสัปดาห์ Charlie Hebdo ในกรุงปารีส ผู้วิจัยได้มีการเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างข้อความบนแพลตฟอร์มทวิตเตอร์กว่า 255,000 ข้อความที่มีการใช้แฮชแท็ก #CharlieHebdo #JeSuisCharlie และ #StopIslam โดยเลือกศึกษาข้อความที่ปรากฏในระหว่างวันที่ 7 – 12 มกราคม 2558 ซึ่งพบว่ากลุ่มอ้างอิง (the Referent Group) มีผลกระทบต่อการใช้ร่วมกันมากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มที่ยั่วให้เกิดการเลือกปฏิบัติ ความรุนแรงโดยตรง และด้วยเกียรติหรือศักดิ์ศรีตามลำดับ อีกทั้งการแสดงออกทางความรุนแรงและเกลียดชังมักจะถูกเผยแพร่ในระหว่างเวลากลางวันและบ่าย โดยเฉพาะในช่วงบ่าย ส่วนประทุษวาจาและการพูดที่รุนแรงในเชิงเป็นกลางมักจะเผยแพร่ในช่วงรุ่งเช้า ทางด้านการวิเคราะห์ช่วงเวลา (Temporal Analysis) ในตอนที่เกิดเหตุกราดยิงสามารถแบ่งได้เป็น 3 ช่วงเวลา คือ 1) ช่วงบุกโจมตี Charlie Hebdo 2) การปะทะกันระหว่างตำรวจกับนาย Coulibaly และ 3) ตำรวจวิสามัญฆาตกรรมผู้ก่อการร้ายสามคน ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้พบว่าข้อความที่ปรากฏส่วนใหญ่มีความเป็นกลาง ช่วงที่ข้อความมีความรุนแรงและเกลียดชังมากที่สุดคือ ช่วงที่ 1 ส่วนช่วงที่ 2 ปรากฏการณ์ความรุนแรงและวาทกรรมความเกลียด-ชังมีความชุกมากในตอน

ปลาย และในช่วงสุดท้ายที่เหตุการณ์จบลงด้วยการที่ตำรวจทำร้ายคนร้ายเป็นเหตุให้การสนทนาบนโลกออนไลน์ รวมถึงการแสดงอารมณ์รุนแรงและเกลียดชังลดน้อยลง สำหรับแฮชแท็กที่ใช้ ผู้ใช้งานมีโอกาสใช้ #StopIslam สูงในกรณีที่แสดงความเกลียดชังและมีการเลือกปฏิบัติ ขณะที่ #CharlieHebdo และ #JeSuisCharlie แสดงให้เห็นถึงวาทกรรมความรุนแรงหลังจากมีการโจมตีของผู้ก่อการร้าย

Imran Awan (2016) ศึกษาเรื่อง “ความเกลียดกลัวอิสลามบนสื่อสังคมออนไลน์: การวิเคราะห์เชิงปริมาณต่อพื้นที่การแสดงความคิดเห็นบนเฟซบุ๊ก” (Islamophobia on Social Media: A Qualitative Analysis of the Facebook’s Walls of Hate) ผู้วิจัยตั้งข้อสันนิษฐานว่า นับวันชุมชนเสมือนและกลุ่มเกลียดชังที่ใช้พื้นที่บนโลกออนไลน์เพื่อแบ่งปันอารมณ์รุนแรง และเรื่องเล่าเกี่ยวกับอิสลามและการเหยียดเชื้อชาติมีแต่จะเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นความพยายามในการสร้างสภาพแวดล้อมความเป็นศัตรูบนโลกเสมือน (a Hostile Virtual Environment) ทุกสิ่งที่พวกเขาโพสต์อาจส่งผลเสียต่อความสามัคคีในชุมชน โดยในแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กพบการล่วงละเมิดชาวมุสลิมที่มีเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ พฤติกรรมการต่อต้านชาวมุสลิมที่ปรากฏสามารถจำแนกได้เป็น 5 ลักษณะ อันได้แก่ The Opportunistic หมายถึงคนที่มาโพสต์และคอมเมนต์ด้วยความเกลียดชังหลังจากเกิดเหตุการณ์เฉพาะบางอย่างขึ้นมาราวกับเป็นการสนับสนุนความรุนแรงที่มาจากเหตุการณ์นั้น The Deceptive หมายถึงคนที่สร้างความกลัวผ่านการโพสต์เหตุการณ์แบบผิด ๆ ด้วยหวังจะเพิ่มความเกลียดชังต่อชาวมุสลิม Fantasists หมายถึงคนที่สร้างแฟนเพจเฟซบุ๊กขึ้นมาเพื่อสร้างจินตนาการเกี่ยวกับการตายของชาวมุสลิมและผลลัพธ์ในการให้ความเคารพต่อกิจกรรมของชาวมุสลิม ซึ่งผลของการกระทำนี้เป็นการทำให้ความจริงกับเรื่องที่ถูกแต่งขึ้นกลืนกลายอันจะสังเกตได้ว่าเป็นการมุ่งโจมตีต่อชุมชนชาวมุสลิมโดยตรง Producers หมายถึงคนที่มีการใช้และสนับสนุนภาพและวิดีโอการเหยียดเชื้อชาติเพื่อสร้างวิกฤตแห่งความกลัว การต่อต้านชาวมุสลิม และความเป็นศัตรู ซึ่งพฤติกรรมของคนประเภทนี้มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดมากกับ Distributors ที่หมายถึงคนที่ใช้เฟซบุ๊กเพื่อเผยแพร่ความเกลียดชังต่อชาวมุสลิม ไม่ว่าจะเป็นการโพสต์ กดไลก์ ลงรูป ลงวิดีโอหรือการคอมเมนต์

Pete Burnap และ Matthew L. Williams (2015) ศึกษาเรื่อง “ประทุษวาจาออนไลน์บนทวีตเตอร์: การประยุกต์ใช้การจำแนกทางเทคโนโลยีและโมเดลทางสถิติ เพื่อการสร้างนโยบายและการตัดสินใจ” (Cyber Hate Speech on Twitter: An Application of Machine Classification and Statistical Modeling for Policy and Decision Making) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลผ่านทางทวีตเตอร์หลังเกิดเหตุฆาตกรรม Drummer Lee Rigby ใน Woolwich, London ประเทศอังกฤษที่ทำให้ผู้คนบนสื่อออนไลน์เกิดการแพร่กระจายถ้อยคำที่แสดงถึงความเกลียดชัง ซึ่งมี

การจำแนกข้อความเป็นประเภทต่าง ๆ ด้วย Machine Learning ระหว่างถ้อยคำที่เป็นความเกลียดชัง และหรือการโต้ตอบกลับที่มุ่งไปในประเด็นเรื่องชนชาติ ชาติพันธุ์ หรือศาสนา และการตอบกลับทั่วไป รวมไปถึงการอ้างอิงทางไวยากรณ์ระหว่างคำที่เป็นเหมือนคำอื่น ๆ ทั่วไป กับการยุยงปลุกปั่นเพื่อตอบโต้การกระทำของฝ่ายตรงข้าม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของคำที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในแบบจำลองทางสถิติได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการพยากรณ์แนวโน้มการแพร่กระจายความเกลียดชังทางไซเบอร์ (Cyber hate)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของทั้งประเทศไทยและในต่างประเทศ พบว่า แพลตฟอร์มออนไลน์ถูกใช้งานในฐานะพื้นที่สำหรับการแสดงออกอย่างเสรี เมื่อมีการใช้ประทุษวาจา ผู้กระทำมักปกปิดตัวตนและไม่สนใจไยดีเหยื่อ ทั้งยังทำไปเพื่อเป็นการระบายอารมณ์ด้านลบ เสริมสร้างความบันเทิงให้แก่ผู้ร่วมอุดมการณ์เดียวกัน หรืออาจเป็นการแสดงความไม่พอใจ ต้องการเยาะเย้ยนักการเมือง หรือมีเจตนาเพื่อที่จะชี้แจงบางสิ่ง โดยในประเทศไทย การแสดงความคิดเห็นใด ๆ มักอยู่ในลักษณะของการทำตามความเห็นกลุ่ม และเพราะเป็นโลกออนไลน์ที่ไม่รู้ใครเป็นใคร จึงยิ่งทำให้การใช้ประทุษวาจาต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลถือเป็นเรื่องง่าย ขณะที่ระดับความรุนแรงของประทุษวาจาจะเป็นการช่วยให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย เป็นการด่าบริภาษด้วยคำหยาบคาย รุนแรง ถูกเหยียดหยาม และตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมายมากกว่าช่วยให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลลุกขึ้นมากระทำ ความรุนแรงทางกายภาพ หรือประกอบอาชญากรรมต่ออีกฝ่าย ขณะเดียวกันรูปแบบประทุษวาจาที่พบในงานวิจัยต่างประเทศ จะเป็นการถูก หมิ่นประมาทใส่ร้ายป้ายสี และปลุกปั่น ซึ่งอยู่ในลักษณะของการบอกกล่าว ชี้นำ และแสดงความรู้สึกตามลำดับ

ด้านการปลุกฝังความเกลียดชัง งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศล้วนมองว่าบริบทสังคม ภูมิหลังทางวัฒนธรรม ประสบการณ์ และประวัติศาสตร์มีส่วนสนับสนุนและตีกรอบความคิดสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน หากพฤติกรรมนี้มีการนำไปใช้ในด้านลบ เกิดในปริมาณซ้ำ ๆ ก็อาจส่งผลให้เกิดความรุนแรง หรือการรุกรานได้

อย่างไรก็ตาม ความสนใจของผู้วิจัยต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ การศึกษาประทุษวาจาที่ปรากฏในกล่องข้อความบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมด้วยการทราบถึงรูปแบบและลักษณะของข้อความประทุษวาจาที่ปรากฏ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้ของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีต่อข้อความดังกล่าวว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำไปสู่การศึกษาหามาตรการในการควบคุมที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงได้มีการทบทวนวรรณกรรมทั้งสิ้น 5 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับประทุษวาจา แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ แนวคิดทฤษฎีประทุษวาจากับความเป็นอาชญากรรม

การศึกษาเปรียบเทียบสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกกับประทุษวาจาและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนโยบายเฟซบุ๊กกับประทุษวาจา

แนวคิดแรก แนวคิดเกี่ยวกับประทุษวาจาเป็นการอธิบายเพื่อให้เข้าใจถึงความเป็นมาเป็นไปของประทุษวาจา การให้คำนิยาม และรูปแบบและลักษณะของประทุษวาจา ซึ่งจะทำให้ได้ทราบว่า ข้อความที่ปรากฏอยู่ในกล่องข้อความใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมประเภทอุกฉกรรจ์มีลักษณะเป็นอย่างไร ทั้งนี้ รูปแบบของประทุษวาจาจะประกอบด้วย การแบ่งแยกกีดกันแบบไม่ตั้งใจ การตั้งใจแบ่งแยกกีดกัน การยั่วยุให้เกลียด และการยั่วยุให้ใช้ความรุนแรง ส่วนลักษณะของประทุษวาจาจะเป็นการเหยียดหยามการจัดแบ่งวรรณะปฏิบัติของทางภาษาศาสตร์มา โดยมีอยู่ 5 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มบอกกล่าว กลุ่มชี้หน้า กลุ่มผูกมัด กลุ่มแสดงความรู้สึก และกลุ่มแถลงการณ์ ซึ่งทั้งลักษณะและรูปแบบนี้จะช่วยให้เราสามารถเข้าถึงการตีความของแต่ละบุคคลได้มากกว่าการสื่อความผ่านตัวหนังสือและสัญลักษณ์ต่าง ๆ อย่างธรรมดา นอกจากนี้ จากการทบทวนแนวคิดนี้ยังสามารถจำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ได้สองประการ คือ การปลูกฝังความเป็นจริงและการเรียนรู้ทางสังคม

แนวคิดที่สอง แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้เป็นแนวคิดทางจิตวิทยาที่จะนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นการตอบคำถามที่ว่า บุคคลหรือผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มีความคิดเห็นต่อข้อความที่มีลักษณะเป็นอคติต่ออีกฝ่ายซึ่งปรากฏอยู่ในกล่องข้อความใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมประเภทอุกฉกรรจ์อย่างไร เนื่องจากการรับรู้เป็นส่วนกำหนดพฤติกรรม การที่บุคคลจะกระทำหรือละเว้นการกระทำย่อมมาจากตีความที่อาศัยประสบการณ์ สภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ การคบค้าสมาคมกับผู้อื่น และการอบรมสั่งสอนของคนในครอบครัว รวมถึงสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบคำถามดังกล่าว ผู้วิจัยจะใช้วิธีวิเคราะห์ข้อความในกล่องคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กด้วยปัจจัยทางด้านจิตและสังคมที่ได้ทบทวนมาจากแนวคิดต่าง ๆ ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่เคยแสดงความคิดเห็นในกล่องข้อความใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทย

แนวคิดที่สาม แนวคิดทฤษฎีประทุษวาจากับความเป็นอาชญากรรมเป็นแนวคิดที่จะชี้ให้เห็นว่า แม้ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่ได้กำหนดให้ประทุษวาจาเป็นความผิดตามกฎหมาย ประทุษวาจาจึงไม่ถูกจัดเป็นอาชญากรรม ทว่า หากมองในมุมอื่น อาชญากรรมเกิดจากการรับรู้และตีความของคนในสังคม รวมถึงการตระหนักรู้ในผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งประทุษวาจาเองก็เป็นพฤติกรรมหนึ่งที่ส่งผลกระทบออกไปเป็นวงกว้าง ไม่เพียงเป็นการทำร้ายทางร่างกายหรือจิตใจ แต่ยังส่งผลกระทบต่อ

การดำรงชีวิต และปัญหาในระดับประเทศอีกด้วย นอกจากนี้ การทบทวนวรรณกรรมในส่วนนี้ยังมีส่วนช่วยในการตอบคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ซึ่งสามารถสกัดปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ได้สี่ประการ ได้แก่ การคบหาสมาคม การเสริมแรง การโยนความผิด และการขาดผู้พิทักษ์ โดยผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อความและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย

แนวคิดที่สี่ การศึกษาเปรียบเทียบสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกกับประทุษวาจาและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แนวคิดนี้เป็นการยกตัวอย่างมาตรการทางกฎหมายที่ในต่างประเทศอย่าง สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร เครือรัฐออสเตรเลีย สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐอินโดนีเซียมีการนำมาใช้เพื่อควบคุมปัญหาประทุษวาจา หรืออาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังที่จัดเป็นปัญหาที่ประชาชนในประเทศดังกล่าวพึงดเว้น ซึ่งในส่วนนี้จำเป็นต้องศึกษาควบคู่ไปกับแนวคิดสุดท้าย นโยบายเฟซบุ๊กกับประทุษวาจา นโยบายที่แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ได้ออกมาเพื่อควบคุมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมอันอาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายที่เกิดขึ้นบนโลกกายภาพ เพื่อจะได้เป็นส่วนช่วยในการนำเสนอมาตรการการควบคุมประทุษวาจาที่เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยเฉพาะบนโลกออนไลน์ให้มีความครอบคลุมและเหมาะสมต่อสภาพการณ์มากยิ่งขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัยนี้ในข้อที่ 3 เพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กต่อบุคคลอื่น

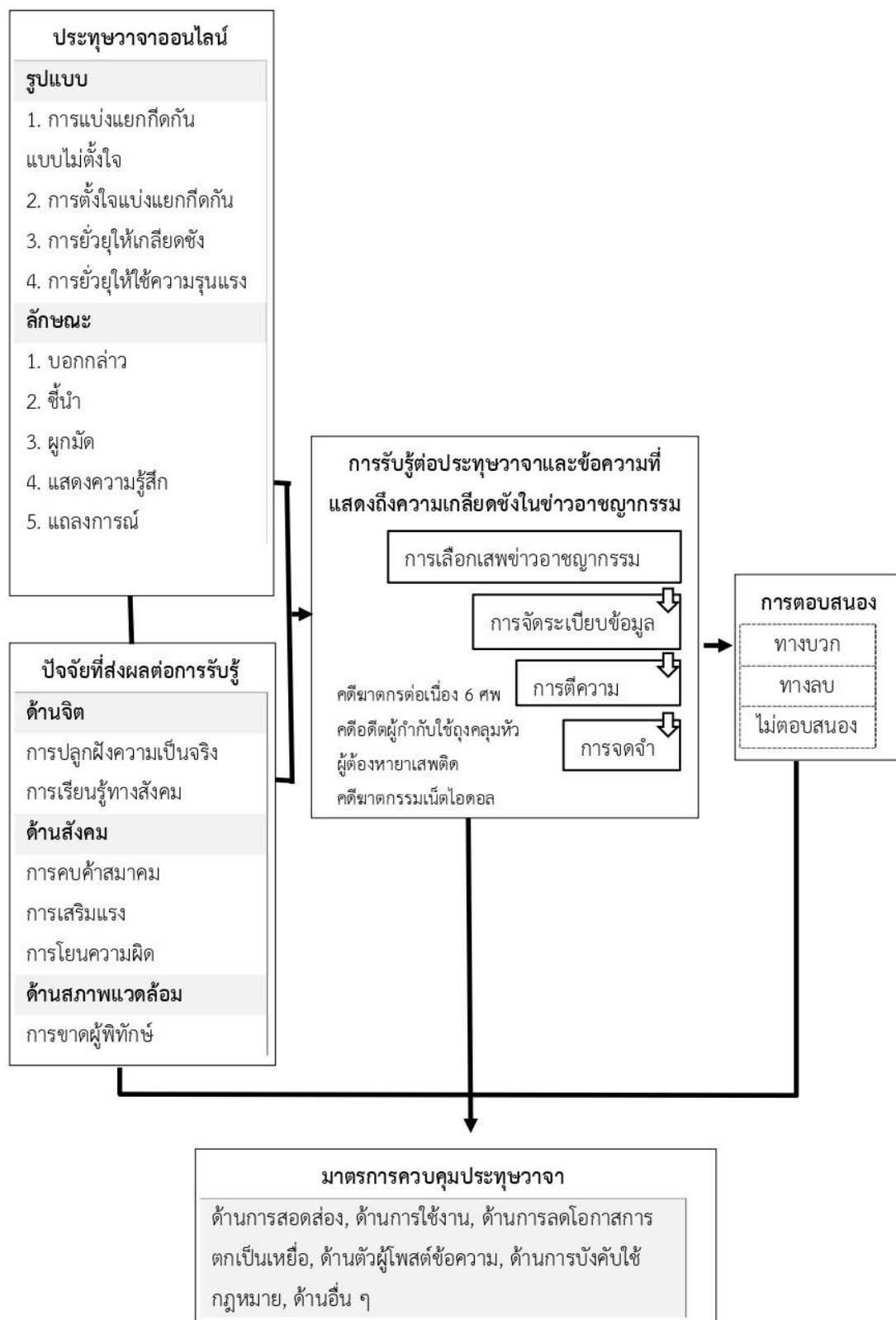
และจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดนี้ จึงนำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็นสามส่วนหลัก ๆ ตามวัตถุประสงค์ คือ 1) ส่วนรูปแบบและลักษณะของประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ เป็นส่วนที่จะอาศัยการวิเคราะห์คอมเมนต์ที่ปรากฏอยู่ใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมเป็นหลัก ผู้วิจัยจะจำแนกและยกตัวอย่างให้เห็นภาพว่าข้อความที่เข้าข่ายหรือมีความเป็นประทุษวาจาที่พบได้บนแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กมีรูปแบบและลักษณะอย่างไรบ้าง 2) ส่วนการรับรู้ต่อประทุษวาจาในข่าวอาชญากรรม ซึ่งกระบวนการรับรู้ประกอบด้วยสี่ส่วน ได้แก่ การเลือกเสพข่าวอาชญากรรม การจัดระเบียบข้อมูล และการตีความที่ปัจจัยด้านจิต สังคมและสภาพแวดล้อมเป็นตัวครอบงำ ทำให้บุคคลเลือกเสพ เลือกจัดหมวดหมู่ข้อมูล และตีความอย่างมีแบบแผนเฉพาะเป็นของตน ก่อนจะนำไปสู่ขั้นถัดมา เพื่อเป็นลดความซ้ำซ้อนในการประมวลข้อมูลเมื่อมีการเสพรับข้อมูลใหม่เข้ามา สุดท้ายหลังจากผ่านพ้นกระบวนการการรับรู้เหล่านี้ไปแล้ว ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กก็จะเลือกที่จะ



ตอบสนองหรือไม่ตอบสนองอันมีทั้งทางบวกและลบ ซึ่งผู้วิจัยจะวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และ 3) ส่วนการควบคุมประทุษวจา ในส่วนนี้เป็นผลสุดท้ายหลังจากวิเคราะห์ทั้งสองส่วนแรกและรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นปลายทางที่จะทำให้เราได้รู้ว่าควรเลือกเดินเส้นทางใดต่อไป ควรระงับยับยั้งที่จิตใจตน หรือโดยกฎหมาย หรือเป็นการประยุกต์ใช้จากความร่วมมือกันของทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนด้วยกัน



## กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods Research) ซึ่งขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัยจะเป็นการศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้การเผยแพร่ข้อความดังกล่าว และเพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กต่อบุคคลอื่น

#### 3.1 วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย และเพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กต่อบุคคลอื่น โดยสามารถสรุปการดำเนินการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 การวิจัยแบบเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาค้นคว้าหาความจริงจากข้อเขียน บทความ เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ วารสาร หนังสือ หรือผลงานวิจัยที่ผู้อื่นได้ทำไว้ ซึ่งอาจเป็นปรากฏการณ์ที่ศึกษาในอดีตหรือปัจจุบัน รวมถึงข้อบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 การรวบรวมข้อมูลเอกสาร (Document Collection) เป็นการเก็บข้อมูลที่อาศัยการวิจัยสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Research) เนื่องจากหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือข้อความที่ปรากฏอยู่บนพื้นที่สนทนาออนไลน์ โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสารนี้จะ เป็นข้อความที่ไม่ใช่การโต้ตอบแบบทันทีทันใด (Asynchronous Communication) ผู้วิจัยสามารถเข้าไปเก็บข้อมูลได้ทุกเมื่อ ซึ่งในที่นี่จะหมายถึงข้อความในกล่องคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมในเฟซบุ๊กที่แสดงถึงความเกลียดชัง ความอคติ หรือมีเจตนาจะโจมตีกลุ่มบุคคลของคนไทยที่ซึ่งอาจนำไปสู่ความรุนแรง ความขัดแย้ง หรือความเชื่อที่ทำให้ผู้พบเห็นเกิดความแตกแยก เกิดการแบ่งฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญของประเทศไทย ภายใต้ขอบเขตการค้นหา #ข่าวอาชญากรรม ในกรณีของคดีฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ คดีอดีตผู้กำกับใช้

ณกลุ่มหัวผู้ต้องหายาเสพติด และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอล ภายในช่วงเวลา 1 มกราคม 2562–25 มิถุนายน 2566

3.1.3 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการแพร่กระจายข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย รวมถึงมาตรการในการควบคุม โดยมีการเตรียมข้อคำถามไว้ก่อน ซึ่งหลังจากที่ผู้วิจัยนำคอมเมนต์หรือข้อความที่ได้จาก 3.1.2 การรวบรวมข้อมูลเอกสาร ก็ได้มีการกำหนดข้อคำถามโดยอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ก่อนเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

### 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 15 คน ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 บุคลากรด้านกฎหมายในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 4 คน

ประกอบด้วย: อัยการ เจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ (กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี) และที่มีความรู้ หรือมีหน้าที่รับผิดชอบในคดีฐานหมิ่นประมาทหรือว่าด้วยเรื่องของการละเมิดสิทธิผู้อื่น ซึ่งมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีหรือมีประสบการณ์การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

กลุ่มที่ 2 นักวิชาการ จำนวน 3 คน

ประกอบด้วย: นักวิชาการด้านกระบวนการยุติธรรม นักวิชาการอิสระ และนักวิชาการด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสิทธิดิจิทัล มารยาทบนโลกออนไลน์ รวมถึงปรากฏการณ์ Hate Speech ที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์

กลุ่มที่ 3 ผู้ดูแลเพจเฟซบุ๊ก จำนวน 2 คน

ประกอบด้วย: ผู้ดูแลเพจเฟซบุ๊กสาธารณะ หรือผู้ดูแลติกาชุมชนขนาดย่อมบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กที่มีอำนาจในการตรวจตรา ตรวจสอบ และระงับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้เฟซบุ๊กที่เป็นสมาชิกเพจ

กลุ่มที่ 4 ผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก จำนวน 6 คน

ประกอบด้วย: ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีประสบการณ์เคยเป็นผู้โพสต์หรือพบเห็นข้อความและ/หรือที่เข้าข่ายหรือเป็นประทุษวาจาในกล่องคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก ซึ่งในที่นี่จะจำแนกเป็นผู้ที่มีการตอบสนองหรือผู้โพสต์ และผู้ที่ไม่มีการตอบสนอง

ทั้งนี้ การสัมภาษณ์ในกลุ่มที่ 1-3 ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ก่อน และใช้วิธีการคัดเลือกแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ร่วมด้วย เพื่อเป็นการขยายขอบเขตการสัมภาษณ์ไปยังบุคคลอื่น โดยอาศัยคำแนะนำจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทำการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ข้างต้นเพื่อติดต่อขอเข้าสัมภาษณ์ เมื่อได้รับการตอบกลับและนัดวันสัมภาษณ์แล้ว จึงได้เข้าสัมภาษณ์ตามกระบวนการวิธีที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะดวก เช่น สัมภาษณ์แบบโดยตรง สัมภาษณ์ผ่านโปรแกรม Zoom สัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชัน Line หรือการกรอกตอบ โดยก่อนการเริ่มสัมภาษณ์ในทุกครั้งผู้วิจัยได้มีการขออนุญาตบันทึกเสียงพร้อมแจ้งจุดประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านทราบ และสำหรับเกณฑ์การคัดออก ในกรณีที่ผู้วิจัยพบในภายหลังว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ถูกคัดเลือกเข้าโครงการวิจัยแล้ว ไม่ได้มีความรู้ ความสนใจ หรือมีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ หรือไม่สามารถพูดและเข้าใจภาษาไทย รวมถึงบริบทในสังคมไทยเป็นอย่างดี ผู้วิจัยได้ทำการคัดผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนั้นออกทันที

ตารางที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มบุคลากรด้านกฎหมายในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มผู้ดูแลเพจเฟซบุ๊ก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่	กลุ่ม	ตำแหน่ง	ประสบการณ์การทำงานหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ
1	1	รองอธิบดี อัยการการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด	รับผิดชอบคดีที่เกิดขึ้นนอกราชอาณาจักรคดีอาชญากรรมพิเศษ และการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองหรือตำรวจตามพระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการทรมานและการกระทำให้บุคคลสูญหาย พ.ศ.2566
2	1	รองเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการสูงสุด	ปัจจุบันทำงานอยู่ฝ่ายสนับสนุน แต่เคยปฏิบัติหน้าที่รองอัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัว รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิเพื่อช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่ง

ผู้ให้ข้อมูล สำคัญลำดับที่	กลุ่ม	ตำแหน่ง	ประสบการณ์การทำงานหรือหน้าที่ที่ รับผิดชอบ
			มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ของเยาวชนที่นำไปสู่การใช้ความรุนแรงและการให้คำปรึกษาประชาชนเกี่ยวกับการจัดการและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์
3	1	ผู้อำนวยการกองสิทธิ มวลชนระหว่างประเทศ กรมคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม	รับผิดชอบในส่วนงานการสร้างหลักประกันด้านสิทธิมนุษยชนให้กับประเทศไทย และดูแลในส่วนของกฎหมายระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน อันประกอบด้วย กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง อนุสัญญาด้านการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติในทุกรูปแบบ อนุสัญญาด้านการต่อต้านการทรมาน อนุสัญญาอุ้มหาย รวมถึงกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
4	1	สารวัตรกองกำกับการสาม กองบังคับการปราบปราม การกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทาง เทคโนโลยี	รับผิดชอบคดีที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการหมิ่นประมาท การหมิ่นประมาทโดยการโฆษณา การนำเข้าข้อมูลอันเป็นเท็จ
5	2	นักวิชาการด้าน กระบวนการยุติธรรม	ในอดีตเคยเป็นนิติกรที่รัฐสภา มีประสบการณ์เกี่ยวกับการร่างกฎหมายต่าง ๆ ก่อนจะดำรงตำแหน่งเป็นผู้พิพากษา (ปัจจุบันอยู่ระหว่างลาเรียน) และเป็นผู้มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในด้านอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง (Hated Crime) ซึ่งประทุษวาจาถือเป็นส่วนหนึ่งในงานที่เคยศึกษา

ผู้ให้ข้อมูล สำคัญลำดับที่	กลุ่ม	ตำแหน่ง	ประสบการณ์การทำงานหรือหน้าที่ที่ รับผิดชอบ
6	2	นักวิชาการอิสระ	ปัจจุบันเป็นที่ปรึกษาทั้งภาคองค์กรและภาคสาธารณะ ซึ่งงานด้านสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง เช่น ความขัดแย้งในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเด็นเมียนมา หรือเรื่องการเมือง และเป็นผู้มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในด้านประทุษวาจา ซึ่งเคยศึกษาเรื่อง Hate Speech Transformation การแปลงเปลี่ยนความรู้สึกเกลียดชังของคน
7	2	นักวิชาการสิทธิมนุษยชน ชำนาญการ สำนักงาน คณะกรรมการสิทธิ มนุษยชนแห่งชาติ	รับผิดชอบคำร้องเมื่อมีการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิเกิดขึ้น ซึ่งจะอยู่ในส่วนงานด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเป็นผู้มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในด้านประทุษวาจาอันเป็นส่วนหนึ่งในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน
8	3	นักประชาสัมพันธ์ แอดมิน เพจองค์กร บรรณาธิการ ข่าวสารในองค์กรรัฐแห่ง หนึ่ง	รับผิดชอบงานด้านการตรวจสอบถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่อยู่ในเครือของสำนักข่าว
9	3	Social Media Editor ของ สำนักข่าวแห่งหนึ่ง	รับผิดชอบงานด้านการตรวจสอบถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่อยู่ในเครือของสำนักข่าว ซึ่งก่อนหน้านี้เคยมีประสบการณ์เป็น Digital Media Conductor ดูแลนโยบายการให้คอมเมนต์บนสื่อสังคมออนไลน์ในทุกแพลตฟอร์มของสำนักข่าวอิสระ

อย่างไรก็ตาม ในกรณีการคัดเลือกผู้แทนกลุ่มที่ 4 ผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงร่วมกับการคัดเลือกแบบลูกโซ่ โดยในเบื้องต้นมีการคัดเลือกผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่อายุมากกว่า

18 ปี และถูกติดแท็ก “แฟนตัวยง (Top Fan)” ตามเพจข่าวสาธารณะที่นำเสนอข่าวอาชญากรรม สะเทือนขวัญสามคดีที่เลือกศึกษา ก่อนจะขยายผลต่อ แต่เพราะผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่เป็นแฟนตัวยงของ เพจสำนักข่าวหลายรายไม่ประสงค์จะเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ ในภายหลังผู้วิจัยจึงได้ติดต่อผู้ใช้งาน เฟซบุ๊กที่เคยมีประสบการณ์การตอบสนองต่อข่าวอาชญากรรมในคดีฆาตกรรมต่าง ๆ บนเฟซบุ๊กแทน

สำหรับเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มที่ 4 ออก ในกรณีที่ผู้วิจัยพบในภายหลังว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ถูกคัดเลือกเข้าโครงการวิจัยแล้ว อายุต่ำกว่า 18 ปี ไม่มีประสบการณ์เคยเป็นผู้โพสต์หรือพบเห็นข้อความและ/ หรือที่เข้าข่ายหรือเป็นประทุษวาจาในกล่องคอมเมนต์ใต้โพสต์ ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊กมาก่อน หรือไม่ได้ให้ความสนใจในการตอบคำถามอย่างแท้จริง หรือการ เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้อาจส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญเอง ผู้วิจัยก็ได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล-สำคัญรายนั้นออก

ตารางที่ 4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก

ผู้ให้ข้อมูล สำคัญลำดับที่	อายุ	อาชีพปัจจุบัน	การ ตอบสนอง
10	30 ปี	ผู้จัดการ Influencer	ผู้โพสต์
11	43 ปี	ที่ปรึกษากฎหมายและเจ้าของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	ผู้โพสต์
12	31 ปี	วิศวกร	ผู้โพสต์
13	31 ปี	พนักงานเอกชน	ผู้ไม่ตอบสนอง
14	51 ปี	บุคลากรในหน่วยงานราชการ	ผู้โพสต์
15	27 ปี	วิศวกร	ผู้ไม่ตอบสนอง
15	27 ปี	วิศวกร	ผู้ไม่ตอบสนอง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยผู้วิจัย ถือเป็นหนึ่งเครื่องมือสำคัญ ดังนั้น เพื่อให้การเก็บข้อมูลในครั้งนี้มีความเป็นระบบระเบียบ และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ตารางบันทึกข้อมูล (Coding Sheet) สำหรับการเก็บรวบรวมคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก (ดูในภาคผนวก ก) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง 4 ชุดต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละกลุ่ม (ดูในภาคผนวก ข) โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมร่วมกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จากตารางบันทึกข้อมูลมาเป็นแนวทางในการสร้าง



เครื่องมือ แต่เมื่อมีการค้นพบประเด็นสำคัญอื่นเพิ่มเติมในระหว่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยก็ได้เพิ่มเติมเนื้อหาเหล่านั้นลงไปแบบสลับภาษาด้วย เพื่อให้ข้อมูลการวิจัยมีความครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ตารางบันทึกข้อมูล เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย

ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ ประทุษวาจา	ลักษณะ ประทุษวาจา
		รวม Comment	รวม Share			

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย เพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กต่อบุคคลอื่น ซึ่งจะประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การใช้งานเฟซบุ๊ก

ประเด็นที่ 2 รูปแบบและลักษณะของประทุษวาจาที่ปรากฏในกล่องข้อความใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรม

ประเด็นที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้ของผู้ใช้งานบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กต่อประทุษวาจา

ประเด็นที่ 4 มาตรการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยในขั้นแรกผู้วิจัยได้นำคอมเมนต์ที่รวบรวมมาได้จากโพสต์ในคดีฆาตกรรมต่อเนื่อง 6 ศพ คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสพติด และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอลมาบันทึกลงในตารางบันทึกข้อมูล จากนั้นคัดเลือกเฉพาะข้อความที่แสดงถึงความอคติเกลียดชังต่อทั้งบุคคลในข่าวหรือกลุ่มบุคคลในเชิงเหมารวม ซึ่งมีการใช้ถ้อยคำหรือเนื้อหาสาระที่ไม่ซ้ำกัน ก่อนจะนำมาวิเคราะห์ตามบริบทสังคมไทย โดยข้อความส่วนหนึ่งที่ได้จากการรวบรวมในส่วนนี้ถูกนำไปสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ 4 ชุด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ที่มีความแตกต่างกันได้ลองวิเคราะห์ตามความเห็นหรือความเชี่ยวชาญส่วนตัว และหลังจากสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญครบทั้งสี่กลุ่มแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการถอดเทป จัดหมวดหมู่ของคำตอบทั้งหมดแล้วนำมาสรุปตีความพร้อมบรรยายร่วมกับผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลบนเฟซบุ๊ก

ทั้งนี้ การวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของการรวบรวมข้อมูลเอกสาร ผู้วิจัยอาศัยการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อ 2.1.2 รูปแบบและลักษณะของประทุษวาจา ดังจะอธิบายต่อไปนี้

#### รูปแบบของประทุษวาจา

1) รูปแบบที่ 1 การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยวิเคราะห์จากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังในเชิงเหมารวมตามทัศนคติในเชิงแบ่งแยกของคนกลุ่มใหญ่ในสังคม กล่าวคือ ไม่ได้เป็นการตั้งเป้าโจมตีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในฐานะอัตลักษณ์ร่วม

2) รูปแบบที่ 2 การตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยวิเคราะห์จากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังในเชิงเหมารวมตามอัตลักษณ์

3) รูปแบบที่ 3 การยั่วให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยวิเคราะห์จากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่เป็นการนำเสนอภาพจำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในเชิงเหมารวมด้วยเรื่องอัตลักษณ์ โดยมีเจตนาที่จะด้อยค่าหรือดูหมิ่นดูแคลน

4) รูปแบบที่ 4 การยั่วให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยวิเคราะห์จากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในเชิงเหมารวมที่เป็นการชักนำให้อาจเกิดความรุนแรงขึ้นในโลกกายภาพได้

#### ลักษณะของประทุษวาจา

1) การบอกกล่าว ผู้วิจัยพิจารณาจากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่อาจอยู่ในลักษณะของการบอกกล่าวอย่างธรรมดา การชี้แจงแถลงไข การยืนยันข้อเท็จจริง การกล่าวตำหนิ การวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิ

2) การชี้หน้า ผู้วิจัยพิจารณาจากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่มุ่งหวังให้เกิดเรื่องบางอย่างขึ้น

3) การผูกมัด ผู้วิจัยพิจารณาจากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่เป็นการสร้างพันธะให้เกิดแก่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ-แก้ไขในเรื่องนั้น ๆ

4) การแสดงความรู้สึก ผู้วิจัยพิจารณาจากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่เป็นการบ่งชี้ถึงความรู้สึกที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมีต่อสถานการณ์นั้น ๆ

5) การแถลงการณ์ ผู้วิจัยพิจารณาจากข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่เป็นการประกาศ-กร้าวอย่างเป็นทางการ

### การตรวจสอบความตรง (Validity)

จากกระบวนการทั้งหมดทั้งหมดทั้งมวลนี้คงเป็นการยากที่จะไร้ซึ่งอคติของผู้วิจัยอันอาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการแปลความหมายของข้อมูล โดยความตรงคือความเหมาะสมของประเด็นที่นำมาศึกษาและการคำนึงถึงความถูกต้องของกระบวนการวิจัย ดังนั้น หนทางในการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนทางเนื้อหา นอกจากผู้วิจัยจะมีการเตรียมแผนล่วงหน้าแล้ว ยังได้มีการตรวจสอบเครื่องมือด้วยการนำข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การใช้ภาษา ความครอบคลุมของประเด็น รวมถึงความถูกต้องเหมาะสม ก่อนจะปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำไปเก็บข้อมูล

### 3.5 จริยธรรมของผู้วิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณารับรองแบบลดขั้นตอน (Expedited Review) โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบันชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามโครงการวิจัยที่ 660256 ทั้งยังให้ความสำคัญกับจริยธรรมของการวิจัย โดยการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลคอมเมนต์บนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโพสต์ผ่าน #ข่าวอาชญากรรม ที่ถูกตั้งค่าเป็นสาธารณะ ไม่ใช่กลุ่มส่วนตัว รวมถึงกรณีที่เก็บข้อความหรือคอมเมนต์มาบันทึกลงในตารางข้อมูล ผู้วิจัยไม่มีการอ้างอิงถึงชื่อบัญชีของผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก รวมถึงภาพโปรไฟล์หรือลักษณะอื่นใดอันจะสามารถบ่งชี้ถึงตัวตนของผู้ใช้งานได้ และในส่วนของการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ นอกจากผู้วิจัยจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนแล้ว ยังไม่มีการระบุชื่อนามสกุลที่แท้จริงของผู้ให้ข้อมูลสำคัญลงในงานวิจัยชิ้นนี้อีกด้วย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้มีการแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบว่าในการตอบคำถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้จะไม่มีผลต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และหน่วยงานที่บุคคลเหล่านั้นสังกัดอยู่แต่อย่างใด พร้อมทั้งคำตอบที่ได้จะเป็นความลับและใช้เฉพาะในงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods Research) ซึ่งเป็นการสังเคราะห์จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เป็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง ความอคติ หรือมีเจตนาจะโจมตีกลุ่มบุคคลของคนไทยใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมในคดีฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสพติด และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอลบนเฟซบุ๊กภายในช่วงเวลา 1 มกราคม 2562–25 มิถุนายน 2566 ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 15 คน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้การเผยแพร่ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย และเพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้สามารถแบ่งกรอบการวิเคราะห์ได้ดังนี้

4.1 ผลการศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย

4.3 ผลการศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น

4.4 การอภิปรายผลการศึกษา

**4.1 ผลการศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก**

ผู้วิจัยแบ่งผลการศึกษาดังกล่าวเป็นการดำเนินการวิจัยเป็นสองส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสาร

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมคอมเมนต์หรือข้อความที่ปรากฏใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมที่กำหนดภายใต้ขอบเขตการวิจัย #ข่าวอาชญากรรม พบว่า ข่าวอาชญากรรมในคดีฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพมีโพสต์ข่าวที่ติดแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมอยู่ 5 โพสต์จากเพจสำนักข่าว Ch7HD ยอดคอมเมนต์โดยรวม 4,188 ข้อความ ยอดแชร์โดยรวม 4,821 ครั้ง ส่วนคดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสพติดมีโพสต์ข่าวอยู่ทั้งสิ้น 6 โพสต์จากเพจสำนักข่าวเรื่องเล่าเช้านี้และเพจสำนักข่าวคมชัดลึก

ยอดคอมเมนต์โดยรวม 6,641 ข้อความ ยอดแชร์โดยรวม 1,354 ครั้ง และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอลมีโพสต์ข่าวทั้งสิ้น 6 โพสต์จากเพจสำนักข่าวเรื่องเล่าเช้านี้และเพจสำนักข่าวไทยรัฐออนไลน์ ยอดคอมเมนต์โดยรวม 603 ข้อความ ยอดแชร์โดยรวม 122 ครั้ง (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 รายละเอียดโพสต์ข่าวอาชญากรรมใน 3 กรณี

วันที่โพสต์	พาดหัวข่าว	เพจ	จำนวน Comment (ข้อความ)	จำนวน Share (ครั้ง)
คดีฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ				
18 ธ.ค. 62	ผบ.ตร. ลั่น! “XXXX” ฆาตกรต่อเนื่อง ฉลาดแค่ไหน ก็ไม่พ้นมือตำรวจ	Ch7HD	934	96
18 ธ.ค. 62	ด่วน! รวบตัว “XXXX” ฆาตกรต่อเนื่อง ขณะนั่งรถไฟจากสุรินทร์เข้ากรุงเทพฯ	Ch7HD	1K	1.1K
18 ธ.ค. 62	“XXXX” เปิดปากยอมรับฆ่าสาวใหญ่จริง!	Ch7HD	193	25
18 ธ.ค. 62	ด่วน! รวบตัว “XXXX” ฆาตกรต่อเนื่อง คาชบวนรถไฟที่โคราช !	Ch7HD	1.4K	2.5K
18 ธ.ค. 62	ดูชัด ๆ นาที่จนมุม! ตร.บุกล็อกตัว “XXXX” ฆาตกรต่อเนื่อง คาชบวนรถไฟที่ปากช่อง ระหว่างพยายามหลบหนีเข้ามาบดานในกรุงเทพฯ	Ch7HD	661	1.1K
คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสพติด				
21 พ.ย. 64	เปิดคำให้การ “XXXX”	คมชัดลึก	48	8
24 มี.ค. 65	ศาลตัดสินคดี “XXXX” 8 มิ.ย.นี้	คมชัดลึก	56	6
8 มิ.ย. 65	ลั่นตัดสินคดีดีตก. XXX พ่อเหยื่อร่วมเข้าฟังคำพิพากษา	เรื่องเล่าเช้านี้	67	5
8 มิ.ย. 65	ศาลสั่งประหาร ผกก. XXX ลดโทษเหลือคุกตลอดชีวิต	เรื่องเล่าเช้านี้	4.9	951

วันที่โพสต์	พาดหัวข่าว	เพจ	จำนวน Comment (ข้อความ)	จำนวน Share (ครั้ง)
4 ส.ค. 65	ไม่ขออุทธรณ์ผู้คดี XXX น้อมรับผล จำคุกตลอดชีวิต	เรื่องเล่าเช้านี้	1.6K	383
4 ส.ค. 65	ถอนอุทธรณ์คดี “XXXX”	คมชัดลึก	10	1
คดีฆาตกรรมเน็ตไอดอล				
19 เม.ย. 66	ช็อก พบศพ XXXX เน็ตไอดอลสาว-แฟนหนุ่ม นร.เตรียมทหาร ถูกยิงดับคาคอนโดฯ หรุ	ไทยรัฐออนไลน์	34	16
19 เม.ย. 66	เปิดพฤติกรรมหัวรุนแรง YYYY แฟนหนุ่ม XXXX อาจเพียงเพราะอารมณ์ชั่ววูบ	ไทยรัฐออนไลน์	1.3k	31
20 เม.ย. 66	ผลชันสูตร XXXX ถูกยิงศีรษะ ชมับ ขวาทะลุขมับซ้าย เสียชีวิตไม่ทันตั้งตัว	ไทยรัฐออนไลน์	85	27
21 เม.ย. 66	YYYY ตายจริง ตร.ยันมีพยานร่วมตรวจสอบ	เรื่องเล่าเช้านี้	134	20
21 เม.ย.66	พบเขม่าปืนที่มือ YYYY ผบก.น.1เชื่อหนุ่มผู้เสียชีวิตก่อเหตุเอง	เรื่องเล่าเช้านี้	28	6
21 เม.ย. 66	พระแจงสวดศพ YYYY ทำตามความประสงค์ของเจ้าภาพ	เรื่องเล่าเช้านี้	171	22

ข้อมูล ณ วันที่ 17 ตุลาคม 2566

จากตารางรายละเอียดโพสต์ข่าวข้างต้น ผู้วิจัยต้องการแสดงให้เห็นถึงการพาดหัวข่าวที่มีส่วนกำหนดรูปแบบและลักษณะการตอบสนองของผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยในหัวข้อที่ 4.2 โดยในส่วนแรกของการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกเฉพาะคอมเมนต์ที่เป็นการดูหมิ่นเหยียดหยาม หรือแสดงออกถึงความอคติเกลียดชังที่แฝงฝังอยู่ในจิตใจอันมีการใช้ถ้อยคำหรือมีเนื้อหาสาระที่แตกต่างกัน (ดูในภาคผนวก ก) ซึ่งจะนำมาวิเคราะห์ในแต่ละคดีตามที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 แต่ในตอนสุดท้ายจะนำเสนอผลให้เห็นในภาพรวมของทั้งสามกรณี ดังต่อไปนี้

## 1) คติขมาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ

รูปแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังอันแบ่งตามระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้น พบว่าคอมเมนต์ในเชิงเหมารวมที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาจะประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ (1) การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย (ระดับที่ 1) เช่น “อะอะอ้อ!! ลองทำเป็นคนรวยดูสิครับหรือเป็นนักการเมืองพลังประชารัฐ..ฆ่าโดยไม่เจตนา..แน่นอน”, “เราเหนื่อยนะกับกฎหมายไทยจะพุดังไรดีจับไปขังไว้ไม่กี่วันก็ปล่อยออกมากับพวกที่ทำผิดมันถึงได้อยู่เต็มบ้านเต็มเมือง...บ้าจริงๆๆๆ” และ “คนดี ๆ อยู่ไม่ได้แล้วเมืองไทยต้องเหี้ยถึงจะอยู่ได้” (2) การยั่วยุให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย (ระดับ 3) เช่น “คนร้ายร้ายขนาดไหนถ้าเราไม่ประมาดปัดหาก้อไม่เก๊กกับเรา.ผญ.ทุกวันนี่ใจง่าย.อยากได้.อยากรวยสมควรตาย” และ (3) การยั่วยุให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมาย (ระดับที่ 4) เช่น “อนิจจัง เมืองพุทธ ควรใช้หลักเมตตาธรรมในการคุ้มครองคนดี ไม่ควรใช้หลักเมตตาธรรมคุ้มครองคนชั่วเพราะพวกนี้หนีรกรมาเกิด มันจะไม่หลาบจำ เมื่อจับได้ควรกำจัดเสียให้สิ้นซากเพราะพวกนี้มันเป็นเศษคน”, “จับได้ก็ทำตามกฎหมายไปเลย ชาวพุทธเอาคนดีไว้คนเลวส่งคืนธรรมชาติไป”, “พอจะมีโทษประหารก็ยังมีคนคัดค้านตั้งแต่คดี XX ฆ่าหั่นศพประชาชนคนไทยบางกลุ่มโลกสวยให้เลิกประหารดูแล้วน่าเบื่อ มนุษย์ชี้เหม็นทำอะไรก็บอกไม่ใช่น้อยแบบนี้เป็นใจละเลียงไว้ดีแล้วออกมาให้มันฆ่าคนอีก คนประเภคนี้อ่านอย่างเลือดเย็นจีนละมันไม่กลัวลอกพวกฆ่าคนและข่มขืนคดีหนักๆ ฆ่ามันเลยตัวต่อตัวถึงจะสาสมเอาไว้อันตราย” และ “#ประหาร ได้เวลาเอาจริงกับคนพวกนี้แล้วอะ ชีวิตทุกคนมีค่า คนที่ไม่เห็นค่าของการมีชีวิตของคนอื่น ไม่ควรอยู่บนสังคมนี้”

หากพิจารณาเพียงตัวอย่างคอมเมนต์ในเชิงเหมารวมข้างต้นจะพบว่าในกรณีที่เป็นรูปแบบระดับที่ 1 ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมักจะโพสต์ในลักษณะของการบอกกล่าวที่เป็นการแสดงทัศนคติในเชิงลบและเป็นกลาง ซึ่งประสมรวมกับการแสดงความรู้สึกอันเป็นการกล่าวโทษต่อกลุ่มคนรวย ผู้มีอำนาจหรือผู้กระทำผิดที่มีชื่อเสียงผู้กระทำผิดในคดีนี้ แต่เหมารวมถึงคนที่อาจจะไม่ได้ประพฤติปฏิบัติตามครรลองของสังคมส่วนรวม รูปแบบที่ 3 เป็นการโพสต์ในลักษณะแสดงความรู้สึก ผู้โพสต์ตำหนิติติงเหยื่ออาชญากรรมที่ถูกมองในภาพของการเหมารวมด้วยอคติที่มีต่อเพศหญิง ถ้อยคำที่โพสต์ลงไปไม่เพียงวิพากษ์ถึงเหยื่อผู้เคราะห์ร้าย แต่ยังเป็นการด้อยค่ากลุ่มคนที่มีเพศสภาพเป็นหญิงในยุคปัจจุบัน ในขณะที่รูปแบบระดับที่ 4 มักจะถูกโพสต์ในลักษณะของการชี้แนะ หมายถึงข้อความนั้น ๆ ไม่ได้ถูกโพสต์ด้วยอารมณ์กริ้วโกรธชุนเคืองเท่านั้น แต่ยังมี การชี้แนะหรือเสนอแนะให้เกิดการประทุษร้ายต่อร่างกายของเหล่าอาชญากรที่อาจกระทำการด้วยเหตุเดียวกัน

## 2) คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสียชีวิต

รูปแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังอันแบ่งตามระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้น พบว่าคอมเมนต์ในเชิงเหมารวมที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาจะประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ (1) การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย (ระดับที่ 1) เช่น “คุณไม่เหมาะกับคนพวกนี้เปลืองภาษีข้าวคุณ”, “เชื่อเถอะว่าตำรวจรอดทุกคนแต่ถ้าประชาชนตายสถานเดียว”, “อย่าลืมน้ำจิตอาสา904ครับ” และ “ติดจริงไม่กี่ปีหรอก เดียวก็ออกมาละ เผลอๆได้เป็นเน็ตไอดอลด้วย” (2) การตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย การยั่วยุให้เกิดความเกลียดชัง (ระดับที่ 2) เช่น “คนดีของชาวสลัม 🇹🇭 🇹🇭 🇹🇭” และ (3) การยั่วยุให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมาย (ระดับที่ 4) เช่น “ชีวิตต้องแลกชีวิต เพราะการที่เบียดเบียนชีวิตผู้อื่นถือว่าไม่ใช่มนุษย์ มนุษย์คือสัตว์ประเสริฐ รู้ถูก รู้ผิด รู้แยกแยะ ดังนั้น คนพวกนี้ไม่จัดเป็นมนุษย์ ไม่สมควรอยู่ร่วมกับมนุษย์ กำจัดให้หมด” และ “กฎหมายบ้านเราอ่อนแอมมาก...ฆ่าคนอื่นตาย คนฆ่าก็ต้องตายเหมือนกันถึงจะถูกต้อง”

ลักษณะข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังมักพบว่า กรณีที่อยู่ในรูปแบบระดับที่ 1 และรูปแบบระดับที่ 2 ผู้โพสต์มักแสดงความเห็นในลักษณะบอกกล่าวประสมการแสดงความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นความไม่พอใจ หรือกระแะแะเหน็บแนมด้วยเรื่องของกลุ่มจิตอาสา 904 ตามแนวพระราชดำริ หรือความเป็นเน็ตไอดอลที่คนไทยในปัจจุบันมองว่าเป็นกลุ่มคนไทยที่มีชื่อเสียง มีผู้ติดตาม แต่ไม่มีคุณภาพ หรือไม่มีความสามารถเช่นกลุ่มเน็ตไอดอลในช่วงยุคแรก ๆ ทำให้เน็ตไอดอลในทีนี้เป็นคำในเชิงเหยียด มิใช่การส่งเสริมสร้างสรรค์ที่ดี หรือชาวสลัม ซึ่งเป็นคำเหยียดกลุ่มคนตามฐานคติทางการเมือง และในส่วนของรูปแบบระดับที่ 4 มักจะมีลักษณะการชี้นำสะท้อนอารมณ์ที่มุ่งหวังให้กลุ่มคนที่มีพฤติกรรมเดียวกันกับผู้กระทำผิดถูกแก้แค้นเอาคืนอย่างสาสมเช่นเดียวกับความผิดที่ก่อ

## 3) คดีฆาตกรรมเน็ตไอดอล

รูปแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังอันแบ่งตามระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้น พบว่าคอมเมนต์ในเชิงเหมารวมที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาจะประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ (1) การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย (ระดับที่ 1) เช่น “ซื้อพระไม่ได้ถ้าซองไม่หนาพอ”, “ย้ายพระ ตำรวจ ทหาร มารวมกระทรวงเดียวกันได้ไหม”, “คบทหารตำรวจมีอะไรก็ไม่พ้นปืน”, “ตายทิพย์เยอะ คนรวยๆ หนีความผิด”, “5555ก็เพราะคนส่วนใหญ่ไม่เชื่อระบบข้าราชการไทยมีเงินมีเส้นสายก็รอดทุกรายไม่มีความผิดส่วนคนจนผิดตลอด”, “ก็เพราะว่าการกระทำที่ทุจริตจากคนพวกนี้ทำให้คนไม่เชื่อใจว่ามันเป็นความจริง บิดเบือนด้วยการใช้อำนาจ ไม่ผิดเลยที่จะตั้งคำถามกับคนกลุ่มนี้ และเราก็ควรจะตั้งคำถามกับคนพวกนี้ให้มากยิ่งขึ้นด้วย” และ “โรงเรียนนายร้อย แหล่งผลิตฆาตกรถูกกฎหมาย โดดไปเป็นนายพลโกงกิน สุขสบายเลี้ยงเมียน้อยเป็นโหลๆ ทำธุรกิจในค่ายทหาร สร้างสถานการณ์ให้คน



ไทยทะเลาะกัน” และ (2) การตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย การช่วยุ้ให้เกิดความเกลียดชัง (ระดับที่ 2) เช่น “สันดารแต่คนเลวๆ สาวๆชอบ เห็นเครื่องแบบวิ่งเข้าใส่ สงสารผู้หญิง แท้ถ้าเป็นลูกหลาน บอกให้ไกลจากวงการหัวเกรียน” และ “ผมไม่เข้าใจจริงๆ ทำไมเห็นข่าวผู้ชายฆ่าแฟนตัวเองเยอะมากขึ้น คือเขาไม่ได้ถูกสอนมาหรือว่าไม่ควรแม้แต่จะทำร้ายผู้หญิง ยิ่งเป็นคนรักกัน ทำกันลงคอได้ไง”

ลักษณะข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังมักพบว่า รูปแบบระดับที่ 1 เป็นข้อความที่ถูกโพสต์ในลักษณะของการบอกกล่าวในเชิงตัดพ้อ-ปลดปล่อยต่อสังคมและ/ หรือสถาบันที่ควรมีส่วนช่วยในการจรรโลงจิตใจหรือทำให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขเรียบร้อย และในบางข้อความอาจเป็นการผนวกรวมกับประสบการณ์ที่ผู้โพสต์หรือคนใกล้ชิดของผู้โพสต์เคยพบเจอมา ทำให้หมดศรัทธาในสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เท่าเทียม ส่วนรูปแบบระดับที่ 2 เป็นการกล่าวโจมตีด้วยเหตุแห่งเพศ แม้อ้อยคำเหล่านั้นอาจจะไม่ได้สื่อไปในทางประสงคร้าย แต่เป็นการตีตราประทับภาพของเพศหญิงและชายในอุดมคติที่พยายามหมิ่น

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งจะนำเสนอในภาพรวมร่วมกับผลการศึกษาที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลในส่วนที่ 1 โดยตัวแทนจากกลุ่มต่าง ๆ ต่างมองว่ารูปแบบและลักษณะของข้อความที่ปรากฏได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊กส่วนใหญ่จะเป็นการบริภาษถึงบุคคลในข่าว ก่อนจะกระหนาบกระเทียบไปถึงครอบครัวและคนใกล้ชิดของบุคคลที่อยู่ในข่าวที่ไม่เว้นกระทั่งเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะหากข่าวนั้นมีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย การวิพากษ์วิจารณ์และด่าทอที่เดิมทีมีกล่าวถึงศาล ตำรวจ ราชทัณฑ์อยู่แล้วกลับจะยิ่งกลายเป็นการเหมารวมกระบวนการยุติธรรมเป็นองค์กรหนึ่ง ทำให้ไม่ใช่การกล่าวโทษเพียงตัวบุคคลที่กระทำผิด แต่กลายเป็นทั้งองค์กรที่กระทำผิดไปด้วย ขณะที่การเหมารวมด้วยเรื่องอัตลักษณ์ หรือการสอดแทรกที่โยงใยไปถึงอคติทางการเมืองและการหมิ่นสถาบันพระมหากษัตริย์เองก็ยังมีให้เห็นประปราย แม้ว่าข่าวที่ถูกนำเสนอจะเป็นข่าวอาชญากรรมก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับคอมเมนต์ทั้งสามคิตที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมา นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6 ยังได้เสริมในประเด็นที่ว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่ได้จำกัดแค่เฟซบุ๊กก็มีการคอมเมนต์เพื่อหาสาเหตุ หาแพะรับบาป โดยมีมุมมองแบบปัจเจกนิยม คือมองเรื่องราวต่าง ๆ เพียงผิวเผินก็ตัดสินใจเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนคิด โดยไม่ได้มองในเชิงโครงสร้างที่ว่าทำไมหรือมีเหตุปัจจัยอะไรอื่นอีกบ้างที่ทำให้พวกเขาเหล่านั้นกระทำผิดที่ร้ายแรง ส่วนลักษณะของข้อความที่เป็นการแสดงความเกลียดชัง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่ามักเป็นการแสดง

อารมณ์ความรู้สึกที่ผู้โพสต์โพสต์ไปตามอารมณ์ที่เกิดขึ้น ณ ขณะที่อ่านเนื้อหาข่าว หรืออ่านคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าวนั้น

“...มันเหมือนกับเป็นความรู้สึกของคนหม่มาก คล้ายว่า เราไม่ต่างอะไรกับการไปยืนฟังการปราศรัย แล้วเห็นด้วย เฮลโล่ตามกันไป เช่นเดียวกัน เฟซบุ๊กเหมือนกัน เราเกลียดคนนี้เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว พอมีคนเริ่มหนึ่งก็จะมีสองสามไปเรื่อย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566)

“...คอมเมนต์ส่วนมากจะแยกเป็นฝ่ายสนับสนุนกับฝ่ายที่ไม่สนับสนุน ก็จะมีทั้งฝ่ายที่เห็นด้วย เห็นต่าง อย่างเช่นข่มขืนต้องประหาร อีกฝ่ายก็จะบอก เออ ไม่ต้องถึงขั้นนั้นหรอก เขาก็มีชีวิตเป็นมนุษย์ เหมือนกัน อีกฝ่ายหนึ่งก็มาบอก ควรจะเอามันไปตัดไอนุ่นไอนี้ อะไรอย่างเงี้ย...และถ้าเกิดว่ามีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำความผิด หรือกรณีที่มีมันหมิ่นเหม่ว่าจะเป็นการใช้กฎหมายใช้อำนาจโดยมิชอบ เคลแนว ๆ เนี่ย คอมเมนต์ที่ตำว่าเจ้าหน้าที่รัฐ กระบวนการยุติธรรมจะเยอะเยาะมากมายเลยคะ”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2566)

“...ตำโจรก่อน เลวอย่างงั้นอย่างงี้ ตำตัวโจรไม่พอ เริ่มไปตำพ่อแม่เขา แล้วก็มีการข่มขืน...คือส่วนใหญ่ มันจะเป็นสตอรี่อะ แบบกรณีก้านัน XX พอมาเจอตำรวจที่ไปรวมก่อเหตุก้านัน XX ก็จะเป็นแบบ ตำรวจเนี่ยเลวนู่นนี่นั่นไปประสมโรงกับเขา และที่สำคัญเลยนะ พอหลังจากที่พูดเรื่องเหล่านี้ปุ๊บก็จะเริ่มมีข่าวปลอมออกมา หลายข่าวแล้วนะ เช่น แบบ เออ อันนั้นมันเกิดจากการที่คนนี้มาทำอย่างงั้นอย่างงี้ อะไรอย่างเงี้ย ไปพูดอ้างว่า อันนั้นมีคนเกี่ยวข้องเป็นนักการเมืองใหญ่รายหนึ่งในนครปฐมอะไรอย่างเงี้ย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2566)

“...หลัก ๆ เลยจะมีผู้ต้องหา อันแรกที่ชัดที่สุดคือเรื่องการเซนเซอร์หน้าผู้ต้องหา และบางทีมีการประณามผู้ต้องหาด้วยคำย่อต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันคนเขารู้กันแล้วเลยมักจะเลี่ยงที่จะใช้คำหยาบกัน กับอีกอันหนึ่งที่เราเห็นบ่อยก็คือ ในกรณีที่เกิดยังไม่ชัดเจน เขาจะตัดลิ้นไปแล้วว่าคนนั้นคนนี้ผิด เชื่อไปแล้วว่าผิด...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 9, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2566)

“...เป็นการคอมเมนต์ตามอารมณ์ของตนโดยไม่ได้คิดวิเคราะห์แยกแยะ และเป็นแบบคล้อย ๆ ตามกันไป...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 11, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2566)

“...ถ้าเป็นข่าวอาชญากรรมหนัก ๆ อย่างเช่นเรื่องการฆ่าคน หรืออะไรที่ดูผิดศีลธรรม ก็จะทำให้คอม-  
เมนต์ในเชิงของศาลเตี้ย พาดพิงกระบวนการยุติธรรม...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 13, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2566)

“...ถ้าเป็นในข่าวอาชญากรรมทางเพศนะ เคยเห็นเป็นพวกคอมเมนต์ปั่น แนวๆ โทษเหยื่อว่าเหยื่อ  
สมควรโดนแล้ว...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 15, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2566)

**สรุปในส่วนของรูปแบบและลักษณะข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง** จากคอมเมนต์ที่  
ผู้วิจัยรวบรวมมาได้ พบว่า ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังในสามคดีอาชญากรรมที่มุ่งศึกษา  
โดยเฉพาะในเชิงเหมารวมนั้นมีปรากฏให้เห็นทั้งสี่รูปแบบ คือ การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อ  
กลุ่มเป้าหมาย การตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย การช่วยให้  
เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย และการช่วยให้มีการใช้ความรุนแรงต่อ ขณะที่ลักษณะของ  
ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังมีปรากฏเพียงสามลักษณะ คือ การบอกกล่าว การชี้หน้า และ  
การแสดงความรู้สึก ซึ่งกลุ่มที่มักถูกโจมตีจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกับผู้กระทำผิด กลุ่มอาชีพ  
กลุ่มผู้มีอำนาจในสังคมไม่ว่าจะเป็นอำนาจเงินตราหรือทางการเมือง แต่หากเป็นการโจมตีในด้าน  
อัตลักษณ์บุคคลจะพบเพียงสองลักษณะ คือ การเหยียดเพศและอุดมการณ์ทางการเมือง ส่วนข้อมูล  
ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า รูปแบบข้อความที่ปรากฏจะเป็นการแบ่งฝักแบ่งฝ่ายของ  
ตัวผู้โพสต์เอง โดยใจความสำคัญจะเป็นการโจมตีตัวผู้กระทำผิด เหยื่ออาชญากรรม และบุคคลที่  
ใกล้ชิดเกี่ยวข้อง รวมถึงกระบวนการยุติธรรม บางครั้งอาจเป็นการกล่าวถึงเพียงปัจเจกบุคคล แต่  
บางครั้งเป็นการกล่าวในเชิงเหมารวม ขณะที่ลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังตามที่  
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบเห็นจะเป็นในเชิงแสดงความรู้สึก

#### 4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของ ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย

สำหรับผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง  
ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน ซึ่งได้แบ่งส่วนการวิเคราะห์เป็นสองส่วน คือ

4.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังอันประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิต  
ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และ 4.2.2 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง  
ทั้งนี้ หลังจากนำเสนอทั้งสองส่วนนี้แล้ว ผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมด้วยกระบวนการการรับรู้ต่อไป

#### 4.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้เปรียบเสมือนเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งในกรณีนี้ส่งผลให้ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มองเห็นเรื่องราวด้วยมุมมองที่แตกต่างกัน จึงเกิดการตอบสนองที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองทางบวก การตอบสนองทางลบ หรือไม่ตอบสนอง ซึ่งผู้วิจัยจัดแบ่งไว้สามปัจจัยด้วยกัน ได้แก่

##### 1) ปัจจัยด้านจิต

ปัจจัยด้านจิตเป็นปัจจัยภายในที่เป็นผลมาจากการสั่งสมความรู้สึกรู้สึกนึกคิดผ่านสื่อ วัฒนธรรมจารีตประเพณีของคนในสังคม หรือแรงจูงใจส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เคยมีประสบการณ์การตอบสนองต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กได้ให้ความเห็นว่าการตอบสนองใด ๆ ได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊กล้วนมาจากแรงจูงใจหรือความสนใจส่วนตัวมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของวัฒนธรรม จารีตประเพณีที่เป็นเพียงกรอบความคิดให้รู้ว่าสิ่งใดถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นบนพื้นที่ออนไลน์เป็นเวทีสาธารณะที่ไม่มีขีดจำกัด จึงไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องถูกผิด

“...ความอยากรู้อยากเห็น อย่างเรื่องก้านั้น XX เนี่ยไปช่วยกันชุดเลย อันนี้เอาแค่เรื่องนี้ไปช่วยกันชุดจริง ๆ เป็นแบบนี้ทุกเคสจริง ๆ นะ ช่วยกันชุด อยากรู้แบบไปค้นไปคุ้ยไปคุ้ยกันเอง พอคุ้ยืบตามต่ออ่านต่อในคอมเมนต์ โปรดติดตามข่าวต่อในคอมเมนต์ แล้วในคอมเมนต์ก็จะ แบบ เข้ามาก็เพียบเลย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4, สัมภาษณ์ 23 กันยายน 2566)

“...สื่อและจารีตมีส่วนน้อยนะ แล้วก็ไม่ได้ส่งผลให้คนอยากโพสต์หรือไม่โพสต์ อยากแชร์หรือไม่อยากแชร์ แต่มันทำให้รู้ว่า ประเพณีหรือวัฒนธรรมไทยมองเรื่องนั้น ๆ อย่างไร...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 29 สิงหาคม 2566)

“...ปัจจัยหลัก ๆ มองว่าเป็นเรื่องของจิตใจ การที่คนเรามีปมในเรื่องนั้น ๆ ก็มักสร้างความสะใจด้วยการดูถูกเหยียดหยามคนอื่นตอนลึ้ม เช่น บางคนเคยถูกนอกใจก็เลยสะใจที่คนนอกใจโดนฆ่า หรือบางคนสะใจที่เห็นคนรวยติดคุกเพราะตัวเองจน การแสดงความคิดเห็นแบบนี้มันเป็นการระบายอารมณ์ออกมาในรูปแบบคอมเมนต์...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 12, สัมภาษณ์วันที่ 21 กันยายน 2566)

“...พี่ยกตัวอย่างตัวเองเลยนะ มันต้องอยู่ในความสนใจของคนคนนั้นจริง ๆ อะ เขาถึงจะกล้าทำอะไรที่แบบไม่เคยโลก ก็โลก แสดงว่าคนนั้นเขาต้องมีความสนใจที่จะทำจริง...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 14, สัมภาษณ์วันที่ 27 กันยายน 2566)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6 กลับเห็นต่างออกไปด้วยมองว่าปัจจัยสำคัญอยู่ที่วัฒนธรรมและการไม่มองปัญหาในเชิงโครงสร้าง ซึ่งวัฒนธรรมนับเป็นตัวหล่อหลอมความคิดความอ่านของคน เป็นส่วนที่ทำให้การตอบสนองบนเฟซบุ๊กมีความแตกต่างกันไป ดังคำอธิบายที่ว่า “...เรามองในเชิงโครงสร้างไม่เป็น สองคือ เรามองแบบในเชิง Empathy ก็ไม่เป็น เรามองแต่วิเคราะห์แล้วก็ Judge กันอย่างเดียว ดุจดั่งคูมวย แต่เราไม่มีความเห็นอกเห็นใจในการจะมองให้เห็นในมุมของเขา... เรามองเหมือนคนดูฟุตบอลคูมวย เหมือนดูเขารบกันอย่างงั้น ละก็ไม่ได้เอาตัวเองเข้าไปอยู่ใน..ถ้าเราลูกของเราไปอยู่ในสถานการณ์แบบนั้นบ้างจะเป็นยังไง...”

สรุปปัจจัยด้านจิต ในส่วนนี้มีเพียงผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊ก โดยเฉพาะผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการตอบสนองโต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมมาก่อน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6 จากกลุ่มนักวิชาการที่ให้ความเห็นว่าส่งผลให้เกิดการตอบสนองที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่า การตอบสนองใด ๆ ล้วนเป็นผลมาจากแรงจูงใจส่วนตัวเป็นสำคัญ ส่วนวัฒนธรรมเป็นตัวประกอบสร้างความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ทำให้คนมีการตีความต่อสิ่งต่าง ๆ อันส่งผลให้การตอบสนองที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกัน

## 2) ปัจจัยด้านสังคม

ปัจจัยด้านสังคมเป็นปัจจัยภายนอกที่เป็นผลมาจากแรงขับเคลื่อนทางความคิดและการแสดงออกที่ก่อเกิดจากตัวบุคคลอื่นเป็นสำคัญ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่มไม่ได้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากนัก โดยในกลุ่มแรกบุคลากรด้านกฎหมายในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมองว่าเป็นเรื่องของความต้องการการยอมรับ ไม่ว่าจะมาจากชาวเน็ตด้วยกัน หรือจากกลุ่มเพื่อน อีกทั้งการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีชื่อเสียงหรือบุคคลที่เราเคารพนับถือก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้เฟซบุ๊กมีการตอบสนองที่แตกต่างกัน ยิ่งกว่านั้น การที่ผู้ใช้เฟซบุ๊กแสดงความคิดเห็นใด ๆ ลงไป อาจเป็นการแสดงให้เห็นถึงเจตนาที่จะปกป้องกลุ่มตน

“...คนที่โพสต์อาจจะต้องการการยอมรับนับถือที่สมัยนี้เรานิยามบุคลิกแบบนี้ว่า ‘หิวแสง’ ส่วนเรื่องของการโยนความผิด...จากประสบการณ์ที่เคยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับประเด็นนี้ ผมมองว่า การคอมเมนต์แบบนี้มันเหมือนกับคนนี้ไปสู้กับอีกคนแล้วสู้ไม่ได้ก็มาบอกพรรคพวกของตน แล้วก็พากันเฮลละโลสาระพากันไปอัดคนนั้น มันก็เป็นการกระทำที่มีเจตนาจะปกป้องพวกพ้องของตน...คนที่ไปโพสต์ก็ต้องการปกป้องบุคคลในข่าวหรือคนในสังคมของตน...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 13 กันยายน 2566)

“..เพื่อนฝูงที่ชักชวนกันดูนุ่นนี่ก็มีส่วน...พี่ว่ากลุ่ม Celebrities ก็เป็นอีกอย่างนะ แบบพวกเซเลบหรือพวกที่มีชื่อเสียงที่ออกมาให้ความเห็น บางทีมันก็มีผลกระทบเหมือนกัน ทำให้กลุ่มคนที่เป็นพอลโลว์เขาหรือเชื่อถือในตัวเขา เกิดเชื่อตามไปโดยไม่ผ่านการกลั่นกรอง ก็อาจนำไปสู่การแสดงความคิดเห็นในเชิงลบหรือบวกรตามเขา...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน 2566)

กลุ่มนักวิชาการมองว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้อันจะนำไปสู่การตอบสนองที่แตกต่างเป็นผลมาจากการต้องการการยอมรับและการปกป้องสังคมที่ตนอยู่อาศัยเช่นกัน เพียงแต่เพิ่มเติมด้วยเรื่องของพฤติกรรมเลียนแบบที่เป็นผลมาจากการเสิร์ฟภาพหรือข้อความที่มีการใช้ถ้อยคำรุนแรงบ่อยครั้ง ซึ่งผลสุดท้ายส่งผลให้เกิดอารมณ์ร่วมหรือมองว่าความรุนแรงเหล่านั้นเป็นสิ่งปกติที่เกิดขึ้นในสังคม จึงมีการตอบสนองด้วยการคอมเมนต์ด้วยถ้อยคำที่รุนแรงเช่นกัน

“...คนส่วนใหญ่อยากได้ยอดไลค์นะ อย่างในทวิตเตอร์ เอ็กซ์ มันเป็นสื่อที่ใช้ข้อความสั้น พอมันสั้นก็ต้องหาข้อความที่มันเด็ด แล้วถ้าอยากให้มีมันเด็ดก็ต้องใช้ถ้อยคำที่รุนแรง คนถึงจะรีทวิตหรือแชร์... อันนี้มันก็คือการหายอดวิว นั่นคือการยอมรับ ทุกคนต้องการความยอมรับตามทฤษฎีของมาสโลว์... ดังนั้น ถ้าหากว่าโพสต์เรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ โพสต์เรื่องที่คนกำลังใช้ถ้อยคำแรง ๆ ที่คนเรียกว่าล่อตื้นให้คนมาด่า บางคนอะจงใจที่จะโพสต์เรื่องของตัวเองก็คิดว่าผิคนนะ เพราะทำแบบนั้นแล้วจะมีคนมารีทวิต...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...บางทีคอมเมนต์ข่าวอาชญากรรมหนึ่งเนี่ยจะเห็นความเห็นที่เหมือน ๆ กัน ถ้าเป็นเรา เราคงไม่เขียนความเห็นเหมือนกันหรอก เลยคิดว่ามันอาจจะเป็นเรื่องการเลียนแบบเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อกัน หรือไม่ก็อาจจะเป็นเรื่องของการปั่นยอดวิวเพื่อให้นักเข้ามาดูแล้วยังรู้สึกว่ามันมีอะไรที่น่าสนใจ... การที่ไป Blame เขา คนทำก็อาจจะรู้สึกว่ามันกำลังป้องกันสังคมอยู่นะ เช่น ข้อความประมาณว่า ให้ติดคุกไปเลย ไม่ต้องปล่อยออกมา อันนี้เขาอาจจะกำลังกังวลเรื่องความปลอดภัยของคนในสังคม คนคนนั้นเป็นคนไม่ดี สมควรได้รับอะไรแบบนี้ ผู้โพสต์อาจจะจะมีเจตนาดี เพียงแต่บางครั้งก็เลือกใช้คำที่มีความรุนแรงไป เกินเลยไปสักหน่อย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 17 ตุลาคม 2566)

เช่นเดียวกันผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 9 ที่เป็นผู้ดูแลเพจเองก็มองว่า “ความคิดเห็นของเขาได้รับการตอบสนอง มันก็เลยเป็นที่ที่เขาแฮปปี้กับการอยู่ตรงนี้ หรือโพสต์แรง ๆ แล้วมีคนเห็นด้วย ๆ ก็ยิ่งทำให้เขามีความมั่นใจมากขึ้น เหมือนกับการเสพติดการกดไลค์” และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 13 มองว่า

“โดยส่วนตัวค่ะ จะแยกก่อนว่า เขาพิมพ์โดยเอาความรู้สึกของเขาจริง ๆ หรือแค่เป็นความรู้สึกส่วนรวม บางทีเหมือนคอมเมนต์มันพาไปในทิศทางที่เป็นลบๆๆ เขาก็เลยรู้สึกว่าก็ต้องคอมเมนต์ไปในทางลบๆๆ ตามไปด้วย” ทว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 10 ที่เป็นผู้ใช้เฟซบุ๊กผู้มีประสบการณ์การโพสต์กลับเห็นต่างในแง่ของการโพสต์เพื่อปกป้องหรือป้องกันภัยจากคนในสังคม โดยให้เหตุผลว่าการที่ตนคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวอาชญากรรม นอกจากจะเพื่อชี้แจงให้ทุกคนได้มองต่างมุมแล้ว ยังอยากป้องกันเหยื่อที่ตกเป็นเป้าหมายที่ถูกพุดถึง/ ถูกกล่าวถึงในเชิงลบจากชาวเน็ต ซึ่งไม่ได้จำกัดว่าจะต้องเป็นเหยื่ออาชญากรรม แต่อาจเป็นผู้กระทำผิดก็ได้ นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้ยังได้เพิ่มเติมปัจจัยในส่วนของการเรียนรู้ที่ได้จากบุคคลใกล้ชิดอย่างครอบครัว ซึ่งส่งผลต่อการตอบสนองที่แตกต่างอีกด้วย โดยมองว่าการอบรมสั่งสอนจากพ่อแม่ตั้งแต่ช่วงวัยเด็ก ส่งผลให้รู้จักวิเคราะห์และตั้งคำถามเรื่องราวต่าง ๆ ก่อนตัดสินผู้อื่น จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ก่อนที่ตนจะโพสต์ทุกครั้ง มักมีการไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนก่อน

“...ก่อนจะพิมพ์จะคิดก่อนว่า ถ้าตอบโต้เขาแล้วจะได้อะไรขึ้นมา ถ้าอีกฝ่ายคิดแต่จะเอาชนะ ก็ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาตอบโต้เลย จบแค่นั้น เพราะคนจากแต่ละเพจมักจะมีแนวคิดที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเพจนั้นๆ บางทีเราก็คิดว่าอาจจะป็นเราเองที่อยู่ผิดที่เองก็ได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 29 สิงหาคม 2566)

สรุปปัจจัยด้านสังคม ในส่วนนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นพ้องว่าเป็นเรื่องของความต้องการการยอมรับและการปกป้องคนในสังคมส่วนรวม โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7 ยังมองว่าเป็นพฤติกรรม การเลียนแบบจากการเสพรับข้อมูลที่มีความรุนแรงบ่อยครั้ง ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 10 มองว่าการเรียนรู้จากคนใกล้ชิดเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การตอบสนองใด ๆ บนเฟซบุ๊กมีความแตกต่างกันไป อันเนื่องมาจากการคิดคำนึง

### 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอกที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างให้ความเห็นเป็นเสียงเดียวกันว่ามีผลเป็นอย่างมากต่อการตอบสนองที่หลากหลายบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก เพียงแต่มีใช้เพียงปัญหาด้านการขาดการตรวจตราหรือตัวบทกฎหมายเข้ามาควบคุมเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการเข้าถึงแพลตฟอร์มที่ง่ายตายเกินไป ตั้งแต่การสมัครสมาชิกที่ไม่จำเป็นต้องอิงข้อมูลจริงตามบัตรประชาชน ไม่มีการยืนยันตัวตนอย่างเป็นทางการ ทำให้เกิดเป็นเฟชหลุมหรือแอคหลุมจำนวนมาก ซึ่งเป็นเหตุผลที่ว่า ทำไมผู้ใช้เฟซบุ๊กถึงได้กล้าคอมเมนต์เชิงลบต่อบุคคลอื่น อีกทั้ง ความเป็นเทคโนโลยีโลกเสมือนที่ทำให้คนเราไม่จำเป็นต้องพบหน้า ต่อให้แสดงความรุนแรงต่อกันก็ไม่มีทางที่จะได้รับผลกระทบในทางกายภาพ จึงไม่จำเป็นต้องกังวลถึงผลที่จะตามมา

“...โลกโซเชียลเป็นโลกเสมือนจริงที่ทำให้คนมีความกล้าในทางที่ผิดมากขึ้น ถ้าด่ากันหรือดูหมิ่นกันต่อหน้าๆ ไม่โดนชกก็อาจโดนยิงไปแล้ว...พอเป็นในโลกโซเชียล ก็ไม่รู้ว่าใครเป็นใคร...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 13 กันยายน 2566)

“...หนึ่ง มองว่าพอมันเป็นออนไลน์ มันง่ายต่อการเข้าไปโพสต์ไม่ดี มันเป็นโลกที่แบบเสมือนจริง เป็นโลกออนไลน์ แต่ผลกระทบที่ได้รับทางจิตใจไม่ได้แตกต่างกันหรอก...สองคือ มันปกปิดตัวตนได้ ไม่ต้องบอกชื่อจริงได้ บางทีบางเฟซก็เป็นเฟซหลุมหรือแอคหลุม เลยมองว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้คนกล้าที่จะใช้ Cyber Bullying หรือ Hate Speech ในออนไลน์มากขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 17 ตุลาคม 2566)

“...คนที่คอมเมนต์แรง ๆ ในออนไลน์กับชีวิตจริงอาจจะแตกต่างกันอย่างชัดเจนก็ได้ ผมคิดว่าในสังคมอาจจะไม่มีที่ให้แสดงความคิดเห็น พออยู่ในโลกออนไลน์ เหมือนมันมีที่ให้เขาแสดงความคิดเห็นได้...เท่าที่ผมสังเกตคนที่โพสต์แบบนี้มักจะตั้งชื่อ Account แรง ๆ เป็นชื่อแปลก ๆ ที่ไม่ได้ตรงกับชื่อจริงที่ชัดเจน แล้วอาชีพก็ไม่รู้ทำอะไร เช่น แบบ Self-employment หรือเป็นเจ้าของกิจการ แบบนี้จะเห็นบ่อย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 27 กันยายน 2566)

“...ถ้าสมมติว่าคอมเมนต์ไปเนี่ย เขาคงไม่มาตามหาหรือกว่าบ้านคุณอยู่ไหน คงไม่ได้มาตีหัวแตก ไม่ได้เป็นการทะเลาะกันซึ่งหน้า เป็นการทะเลาะกันผ่านตัวหนังสือ...ใครจะเขียนอะไรก็ได้ เขียนหวานก็ได้ เขียนให้คนตีกันก็ได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 14, สัมภาษณ์วันที่ 27 กันยายน 2566)

สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางด้านกฎหมาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายได้ให้ความเห็นว่า อาจเป็นผลมาจากช่องว่างทางกฎหมายที่ไม่ได้เข้ามาควบคุมเหมือนสื่อกระแสหลัก หรืออาจเป็นเพราะตัวบทกฎหมายที่ไม่ชัดเจนมากพอ ทำให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กกล้าที่จะตอบสนองด้วยถ้อยคำที่มีความรุนแรง

“...สื่อออนไลน์เขาไม่ได้มีกฎหมายที่ไปควบคุมเหมือนสื่อกระแสหลักที่มี กสทช. เข้ามาควบคุมดูแล ก็อาจจะเป็นเรื่องของช่องว่างทางกฎหมายที่ทำให้คนกล้าแสดงความคิดเห็นที่รุนแรง แต่การจะใช้กฎหมายเข้าไปควบคุม มันก็เชื่อว่าจะได้ผล...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 17 ตุลาคม 2566)

“...ขีดจำกัดของเสรีภาพในการแสดงออกคือกฎหมาย หากเขาทนไม่ได้ก็ต้องไปฟ้องร้องเอง ซึ่งการฟ้องร้องเนี่ยเป็นเรื่องของคนรวย แต่ถ้ากระทบจิตใจ สิ่งที่ต้องทำคือจัดการกับตัวเอง แต่กฎหมายก็ไม่



ชัดเจนนะว่าลักษณะไหนฟ้องได้ฟ้องไม่ได้ คนก็เลยกล้าที่จะออกมาแสดงความคิดเห็นกัน แต่ถึงจะมีข้อกฎหมายออกมาบังคับในเรื่องนี้จริง ๆ ก็ห้ามไม่ได้หรอก เราห้ามคนไม่ให้พูดไม่ได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 29 สิงหาคม 2566)

กระนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1 ที่มีความเห็นคล้าย ๆ กันกลับไม่ได้มองว่าเป็นเพราะไม่มีกฎหมายเข้ามาควบคุม ผู้ใช้เฟซบุ๊กถึงได้มีการตอบสนองในเชิงลบ แต่เป็นเพราะพวกเขาไม่ทราบในตัวบทกฎหมายที่มีอยู่แล้ว และติอยู่แล้วมากกว่า “...ผมว่าเขาไม่รู้ว่ามีกฎหมายตรงนี้มากกว่า ซึ่งมันใช้ฟ้องร้องได้นะ อีกอย่างปัญหามันอยู่ที่การบังคับใช้กฎหมาย ไม่ได้อยู่ที่ตัวกฎหมาย ตำรวจไทยไม่สามารถไปนั่งดูว่าใครทำอะไร ใครว่าใคร เพราะงานในหน้าที่ที่เขาต้องรับผิดชอบมีเยอะมากอยู่แล้ว อัยการก็เหมือนกัน เราจะไปนั่งดูแล้วบอกว่าอันนี้เป็นความรุนแรงแล้ว อันนี้เป็นความผิดแล้ว ต้องเล่นงาน มันจะไม่มีหน่วยแบบนี้เกิดขึ้น...สำหรับเรื่องนี้นะครับ กระบวนการยุติธรรมเป็นฝ่ายเผื่อรอกมากกว่าที่จะไปวิ่งไล่จับ เพราะฉะนั้นคนที่เสียหายจะต้องเข้ามาหาเอง”

สรุปปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มองว่า การใช้งานเฟซบุ๊กสามารถเข้าถึงง่ายและไม่จำเป็นต้องยืนยันตัวตน ส่งผลให้คนกล้าคิดกล้าแสดงออกในทางลบได้มากกว่า ขณะที่ด้านกฎหมายกลับแบ่งได้เป็นสองแนวทางการเห็น คือ 1) ช่องว่างและความไม่ชัดเจนของกฎหมาย และ 2) ผู้ใช้เฟซบุ๊กไม่ทราบว่ามามีกฎหมาย

สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก จากผลสัมภาษณ์ข้างต้นจะพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจนนำไปสู่การตอบสนองที่หลากหลายมีอยู่ 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ (1) **ปัจจัยด้านจิต** ได้แก่ แรงจูงใจส่วนตัวและวัฒนธรรม (2) **ปัจจัยด้านสังคม** ได้แก่ การได้รับการยอมรับ การเลียนแบบหรือการคล้อยตามผู้ที่เคารพนับถือ ความต้องการในการปกป้องกลุ่มตน และการอบรมเลี้ยงดู และ (3) **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม** ได้แก่ การเข้าถึงง่าย ความเป็นนิรนาม กฎหมายและการขาดผู้ตรวจตรา

#### 4.2.2 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง

ในส่วนของการรับรู้ ผู้วิจัยอาศัยการบอกเล่าประสบการณ์การใช้งานเฟซบุ๊กของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละกลุ่มร่วมกับสังเกตวิธีการวิเคราะห์ตัวอย่างข้อความที่ผู้วิจัยได้นำเสนอ (ดูในภาคผนวก ข) เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์กระบวนการรับรู้ในครั้งนี้ ซึ่งอาจมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางท่านที่ไม่อ่านคอมเมนต์ที่ปรากฏใต้โพสต์ข่าวต่าง ๆ เนื่องจากผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อจิตใจและความรู้สึก จึงขอยกกล่าวถึง ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะสรุปรวมกระบวนการรับรู้ที่ส่งผลให้เกิดการตอบสนองที่แตกต่างกันในช่วงท้ายของหัวข้อนี้

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้มักใช้ติดตามเพจเกี่ยวกับงานอดิเรกที่ตนเองสนใจ และมักจะติดตามข่าวสารจากเพจสำนักข่าวต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องราวที่เป็นวิกฤตการณ์ในสังคมปัจจุบัน ซึ่งหมายรวมถึงข่าวอาชญากรรมต่าง ๆ ด้วย โดยจะใช้ร่วมกับทวิตเตอร์ เพื่อดูเทรนข่าวที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลานั้น ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้เหตุผลว่า เพราะอาชีพการงานที่ทำอยู่ทำให้ต้องคอยติดตามข่าวสารอยู่เสมอด้วยวันหนึ่งตนเองอาจต้องเข้ามารับมือขอพบทำคดีนั้น ๆ ดังนั้น เมื่อเห็นโพสต์ข่าวอาชญากรรม สิ่งแรกที่จะทำคือการดูหัวเรื่องคร่าว ๆ ก่อนจะตามด้วยอ่านรายละเอียดของข่าว ส่วนการคอมเมนต์ได้โพสต์นั้นยังไม่เคยกระทำ และไม่คิดกระทำ แต่เคยอ่านบ้าง หรือในบางครั้งจะมีคนบันทึกภาพคอมเมนต์เหล่านั้นมาให้อ่านอยู่เรื่อย ๆ ในฐานะนักกฎหมาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมักนำคอมเมนต์เหล่านั้นมาวิเคราะห์ว่าเป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทหรือไม่ หากเป็นความผิด ความผิดนั้นจะเข้าเกณฑ์ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 326 หมิ่นประมาททั่วไป หรือมาตรา 328 การหมิ่นประมาทโดยการโฆษณา หรือความผิดอื่นใดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือไม่ อย่างไรก็ตาม คอมเมนต์ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบเห็นบ่อย ๆ ในเฟซบุ๊กจะเป็นเรื่องของการเมือง นักการเมือง ดารา หรือการหมิ่นสถาบัน

“...มีไว้ดูสิ่งที่ยากดู เช่น พระเครื่อง หรือทั่วไปที่คนลงกัน โดยเฉพาะ ถ้ามี Crisis เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในสังคมปัจจุบันก็มักจะใช้ทวิตเตอร์มากกว่า เพื่อดูเทรนที่เกิดขึ้นในช่วงนั้น ๆ ในเฟซบุ๊กก็ติดตามข่าวอาชญากรรม ดูเฟซบุ๊กของงานข่าวอาชญากรรมเป็นอันดับแรก ๆ เลย เพราะไม่รู้ว่ามีวันหนึ่งบางทีคิดมันเข้ามาหาเราเมื่อไหร่ ยังไง...ปกติคอมเมนต์ผมก็ไม่ค่อยได้ดูทุกคำพูด เพราะเรามีเวลาน้อยในการดูเราก็จะดู Topic ข่าวว่าเป็นไง รายละเอียดยังไง ส่วนไอ้ข้างล่างว่าคนพูดอะไรเนี่ย ดูบ้าง หรือบางทีมีคนแคปไว้แล้ว ว่า อ้าวทำไมคนนี้พูดอย่างนั้นพูดอย่างนี้ ไอ้พูดอย่างนี้เป็นยังไง ซึ่งเราในฐานะนักกฎหมาย มันตรงอยู่แล้ว เราก็จะเอาคำพูดแบบนี้มาวิเคราะห์ว่าเป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทไหม ...”

“...รูปแบบคอมเมนต์ เห็นมีความเกลียดชังอยู่ เราต้องแบ่งอย่างนี้นะ ผมว่าคนที่โดนคอมเมนต์ในเฟซบุ๊ก จะเห็นอยู่สองส่วนคือ ส่วนของผู้ที่ถูกคอมเมนต์เยอะ ๆ คือนักการเมือง เรื่องเกี่ยวกับการเมืองเลย ลี ลีเสื่อ ความรู้สึกเป็นตัวแบ่งความเห็นทางการเมือง พวกที่แตกต่างกันคือคนละพวก... อันที่สองเรื่องของดารา ส่วนใหญ่จะเป็นดาราไทยที่เขาคอมเมนต์เข้ามา...และอันที่สามสุดท้ายนี้เป็นเรื่องใหญ่เลย เรื่องหมิ่นสถาบัน ซึ่งก็ถือว่าเกิดขึ้นเยอะมากในช่วงการชุมนุมที่ผ่านมา ตอนนี่เริ่มเบาบางลงกว่าตอนก่อนหน้าเยอะมาก ซึ่งบางข้อความที่เราอ่าน ก็ไม่น่าเขียนอย่างนั้น มันผิดอยู่แล้ว...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะพิจารณาด้วยการชั่งน้ำหนักถ้อยคำด้วยหลักการมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัว โดยข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอ นั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าส่วนหนึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกเกลียดชังของผู้โพสต์ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมไทย ผู้ต้องหา องค์กรต่าง ๆ หรือแม้แต่เหยื่ออาชญากรรมอันเป็นผลมาจากการไม่เข้าใจบริบททางกฎหมายของสังคมไทย กระนั้นหลาย ๆ ข้อความที่ปรากฏก็เป็นสิ่งที่ประชาชนกระทำได้ แม้ส่วนตัวจะรู้สึกไม่อยากสนับสนุนหรือส่งเสริมให้มีการใช้ถ้อยคำเหล่านี้ก็ตาม

“...ตามมุมมองผม นักกฎหมายจะมีจิตวิญญาณของการชั่งน้ำหนักกว่ามันพูดอย่างนี้ ถ้าเป็นเรา เราก็ไม่ได้สนับสนุนส่งเสริมให้ตามนี้ เพราะมันจะมีตัวหลักการของเราอยู่ในชีวิตว่าอย่างนี้มันผิด ทำไม่ได้ แต่ถ้าไปถามชาวบ้านอาจจะตอบอีกอย่าง เออใช่ มันทำให้เขารู้สึกอยากจะลุย อยากจะฆ่ามัน ถ้าถามผม ผมมองความรู้สึกของผม เกลียดชังไหม ไม่ผิด ผิดกฎหมายไหม เช่น ข้อความนี้ “มึงฆ่าคนนับไม่ถ้วน...สันตินกระบวนการยุติ...” มันทำให้รู้สึกเกลียดชังต่อกระบวนการยุติธรรมใหม่ ใช่ เพราะทำให้คนทั่วไปที่อ่านคล้อยตามว่ากระบวนการยุติธรรมไม่ดี ซึ่งคนที่เขียนไม่ได้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายว่ามันมีหลายชั้น หลายขั้นตอนที่ต้นมีลัดโทษออกมาด้วย “ใครพออย่าเห็นแจ้งตำรวจกระที่บได้...” อันนี้เหมือนเป็นการยั่วให้คนเกลียดชังผู้ต้องหาแน่ ๆ “กำลังพอกทำให้เป็นชาว...” อันนี้ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเกลียดชังต่อตำรวจและยังจะทำให้เกิดความรู้สึกเกลียดชังต่อตัวคนว่าด้วยนะ เพราะไอ้ไม่รู้ไม่จริง มาพูดจี้ได้ใจ “สื่อยังไม่กล้าพูดเลยว่าใคร...” อันนี้ก็ทำให้กลายเป็นเรื่องของความเกลียดชังว่าองค์กรของพ่อเขา ลูกพลเอกคนอื่นก็ไม่ได้ทำแบบนี้ มันเป็นแค่ตัวคน ไม่เกี่ยวกับทหาร “ลูกทหารโหดผิดมนุษย์” อันนี้เป็นแน่ เกลียดชังไปถึงโรงเรียนเตรียมทหาร ซึ่งอย่างที่บอกมันมีทั้งคนดีคนไม่ดี “อายุน้อยมีผิวแล้ว” เป็นการคอมเพลนคนตายไปแล้ว พ่อแม่ผู้หญิงได้อ่านก็คงจะรู้สึก...”

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้เฟซบุ๊กในการติดตามข่าวสารเป็นส่วนใหญ่ และมีเพียงบางครั้งเท่านั้นที่จะอ่านคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าว ซึ่งโดยส่วนตัวแล้วไม่นิยมการโพสต์ คอมเมนต์ หรือแชร์ใด ๆ ลงบนเฟซบุ๊ก

“...ผมมีไว้อ่านข่าวสารต่าง ๆ ไม่โพสต์ ไม่แชร์ ส่วนคอมเมนต์ ผมมีอ่านบ้าง อันนี้ก็แค่เห็นแบบที่อยู่  
ในนี้เหมือนกัน...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าทุกข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอ นั้นเป็นข้อความที่แสดงความรู้สึกเกลียดชังทั้งสิ้น เพียงแต่คาดคะเนว่าตัวผู้โพสต์อาจไม่ได้คาดการณ์ไปถึงผลกระทบทางลบ

ที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิดเหยื่ออาชญากรรม หรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และเพียงคอมเมนต์ไปโดยเล็งเห็นโอกาสที่จะได้ใช้ความรุนแรงต่อผู้อื่นบ้างเท่านั้น

“...ผมมองว่า ทุกข้อความเลยนะ อย่างประโยคแรก “คนไม่ดี จับไปเถอะ...” คือผู้กระทำถูกจับอยู่แล้ว ถ้ามองว่าคนที่ไปคอมเมนต์อย่างนี้ประสงค์ที่จะทำตัวเป็นผู้มีอำนาจตัดสินคดีความหรือไม่นั้น คงไม่ได้ถึงขั้นนั้น แต่เพียงว่าเขาอาศัยโอกาสช่วงนี้ที่จะได้แสดงความรุนแรงทางการแสดงความคิดเห็นออกไป เหมือนกับที่ยกตัวอย่างไปว่าเขาตีทำร้ายกันอยู่ และอาศัยช่วงชุลมุนเข้าไปร่วมทำร้ายเลย มองว่า จิตใต้สำนึกของคนในยุคนี้อยากจะหาที่ระบาย ระบายความรุนแรงในตัวเองออกไป ครั้นจะไปไล่เตะเขาหรือ ไปทำร้ายเขาหรือ ก็กลัวโดนจับ ต่อให้มีคนมาคอมเมนต์ “คนไม่ดีตายไปเถอะ จับตายเลย” แล้วมีคนมาคอมเมนต์ต่อว่า “อ้าว! แล้วถ้าเขาเป็นลูกเมียคุณล่ะ ไอ้คนร้ายเนี่ย” หรือนักกฎหมายมาบอกว่า “จะไปตัดสินเขาอย่างนั้นได้อย่างไร? トラบใดที่ศาลยังไม่พิพากษาว่าเป็นผู้กระทำ ความผิด รัฐธรรมนูญก็เขียนรับรอง” เขาก็มาพูดอย่างนี้ คนที่ทำแบบนี้จะไม่สนใจหรอก แต่ขออย่างเดียวว่า แกไม่เห็นด้วยกับฉัน แกเป็นศัตรูของฉันแล้ว ฉันจะเบี่ยงเบนความรุนแรงจากในข่าวมาหาแกแล้ว...”

“...ผมมองพฤติกรรมคนมันเป็นแบบนี้ แต่จุดประสงค์เลยที่จะให้เกิดผลร้ายหรือผลลบมากขึ้น หรือความเสียหายเพิ่มขึ้นแก่ตัวละครตัวในข่าวนั้นไหม? ผมยังมองว่า...เขาตั้งใจที่จะไปแสดงออกอยู่แล้ว แต่ไม่ได้มุ่งหวังผลลัพธ์ว่า คอมเมนต์ของฉันเนี่ยจะทำให้ไอ้เนี่ยรับโทษหนักขึ้น ประหารชีวิต ไม่ มันเป็นเพียงแค่การแสดงความคิดเห็นออกมา...”

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนิยมใช้งานเฟซบุ๊กเพื่อติดตามข่าว อัปเดตชีวิตส่วนตัว หรือการทำงาน หากเป็นการแชร์ข่าว มักจะแชร์เฉพาะข่าวที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานตน ทั้งยังไม่เปิดเฟซบุ๊กเป็นสาธารณะ และให้เฉพาะคนที่เป็นเพื่อนกันบนเฟซบุ๊กได้เห็นเท่านั้น ส่วนข่าวอาชญากรรม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมักจะเข้าไปอ่านเนื้อหาข่าว และอ่านคอมเมนต์เฉพาะในข่าวที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น แต่จะไม่มีคอมเมนต์หรือแชร์ใด ๆ ลงไป เนื่องจากกังวลถึงผลกระทบที่อาจตามมา ทั้งนี้คอมเมนต์ที่ปรากฏใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมจะอยู่ในลักษณะของการมีฝักฝาย คือกลุ่มที่เห็นด้วยกับกลุ่มที่เห็นต่าง และมักจะมีการกล่าวพาดพิงถึงบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะในกรณีที่เจ้าหน้าที่รัฐเข้าไปพัวพันกับความผิดนั้น ซึ่งบางครั้งคอมเมนต์ที่มีเหตุมีผลสามารถจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรู้สึกคล้อยตามได้

“...ส่วนใหญ่อยู่ปรับส่วนตัว อาจจจะรูปงานของเรา รูปส่วนตัว แล้วก็ไว้ Connect ไว้สื่อสารกับเพื่อนเรา ค่ะ ไว้อัปเดตชีวิตกัน แต่ว่าพีไม่เคยโพสต์อะไรแบบ Public ที่เป็นแบบว่า สมมติว่าตำรารัฐบาลใน Public แล้วตั้งเป็น Public อันเนี่ยไม่เคย ส่วนมากจะอัปเดตไปกินข้าวไปเที่ยว...อ่านข่าวอาชญากรรม ตามเพจต่าง ๆ บ้าง แต่ไม่เคยเข้าไปคอมเมนต์เลยนะคะ ถ้าเป็นข่าวอาชญากรรม พีไม่ได้แชร์ด้วย แต่ว่าถ้าเป็นข่าวที่มันเกี่ยวข้องกับเรื่องงานของเราอย่างเรื่องสิทธิมนุษยชน พีก็จะแชร์ แต่ถ้าเป็นอาชญากรรม รูปศพ รูปการอะไรอย่างเงี้ย ก็จะไม่ ไม่แชร์ค่ะ...”

“...คอมเมนต์มีอ่านบ้างนะคะในข่าวที่มันน่าสนใจ ส่วนรูปแบบของคอมเมนต์ก็ส่วนมากจะแยกเป็น ฝ่ายสนับสนุนกับฝ่ายที่ไม่สนับสนุน ก็จะมีทั้งฝ่ายที่เห็นด้วยเห็นต่าง อย่างเช่นข่มขืนต้องประหาร สมมติอย่างนี้นะ อีกฝ่ายก็จะบอก เออ มันไม่ต้องหรอก มันก็เป็นชีวิตมนุษย์เหมือนกัน อีกฝ่ายก็จะบอกว่า ควรจะเอามันไปตัดไอนุ่นไอนี้เอะไรอย่างเงี้ย...ถ้าเป็นคอมเมนต์เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม? มีเยอะมาก โดยเฉพาะถ้าเกิดว่ามีกรณีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำความผิด หรือกรณีที่มีหมิ่นเหม่ว่าจะเป็นการใช้กฎหมายใช้อำนาจโดยมิชอบ ถ้ามันมีความเสี่ยงที่จะเป็นเคสอะไรต่าง ๆ เหล่านั้นเนี่ย คอมเมนต์ที่ตำหนิเจ้าหน้าที่รัฐมีเยอะแยะมากมายแน่นอนค่ะ...”

“...สำหรับพี พีก็จะมองว่าถ้าบางอัน บางคอมเมนต์ดูมีเหตุมีผล เราก็รู้สึกคล้อยตามนะ แต่บางคอมเมนต์ที่ไม่มีเหตุไม่มีผลแบบเมนต์เรื่อยเปื่อย หรือเมนต์โดยไม่มีการวิเคราะห์ ไม่รู้ข้อเท็จจริง พีก็จะมองผ่านเลย คือไม่ได้รู้สึกไม่เห็นด้วยกับคอมเมนต์นั้นนั่นแหละ แต่ว่าเราก็รู้สึกประมาณว่า เขาน่าจะไปหาข้อมูลที่มันดีกว่านี้นะ น่าจะศึกษาข้อมูลก่อนที่จะเมนต์มันดิเนิง บางคนเดี๋ยวนีชอบเมนต์ตามอารมณ์ โดยที่ไม่ได้รู้เรื่องจริง ๆ ...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอส่วนใหญ่ถือเป็นการเหมารวม แต่บางกรณี แม้ถ้อยคำจะดูเหมารวมคน แต่ใจความสำคัญยังคงเป็นการพูดถึงใครบางคน หรือบุคคลในข่าวเท่านั้น ซึ่งการคอมเมนต์ด้วยถ้อยคำเหล่านี้สื่อสะท้อนให้เห็นถึงความอคติ และการตีตราที่คนคนหนึ่งมองบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งตามทัศนคติในเชิงลบด้วยภาพเหมารวม และยังสะท้อนให้เห็นถึงความไม่เชื่อถือไม่เชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมอันเป็นผลมาจากการไม่ได้กลั่นกรองข่าวสารให้ถี่เสียก่อน

“...หลาย ๆ อันเหมารวมนะ...แต่อันที่ทัก “บารมีพ่อมันเยอะจัง...” พูดถึงบุคคลคนหนึ่ง... “ศักดิ์ศรีลูกทหารชัดเบรียงเปรี๊ยะ” ก็คือ ก็คือตำบุคคลคนนี้ ข้อแปดนี่เป็นการตำคน อันที่แก่นี้ก็น่าจะ แต่ว่ามันก็ จริง ๆ มันจะบอกว่าเหมารวม มันก็เหมารวม “ทำไมลูกทหารโหดผิดมนุษย์” อันนี้ก็ ก็น่าจะเป็นการเหมารวมนะ เพราะว่าเป็นการพูดถึงลูกทหารในภาพรวมเนาะ แล้วก็ ผู้ชายตัวเงินตัวทองก็หมา

รวม สิบสองนี้เป็นคน เพราะว่าบอกว่าอายุน้อยมีผิวแล้ว แต่ว่าเฉพาะบางคนเนอะ สิบสามก็คือเหมา รวม...”

“...การทำแบบนี้เป็นการอคติการตีตรา เป็นการมองในภาพการเหมารวมของคนหรือกลุ่มบุคคลที่เขา มีทัศนคติเชิงลบด้วย ก็เป็นการตีตราโดยที่ไม่ได้แยกแยะเป็นเคสเป็นกรณี... บางอย่างก็จะสะท้อนเรื่อง ของความเชื่อถือ ความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมเงี้ยคะ หรือว่าการเกลียดทางตำรวจ หรือ เกลียดซึ่งเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายหรือเจ้าหน้าที่บางหน่วย หรือการเกลียดทหารอะไรอย่างนี้คะ ก็ เป็นเรื่องของการพูดในลักษณะที่ว่า ไม่ได้กลั่นกรองอะ นั่นก็คือคำรวมอะ...”

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งบทบาทการใช้งานเฟซบุ๊กเป็นสองส่วนคือ ในฐานะ ส่วนตนกับในฐานะส่วนรวม หากเป็นในฐานะส่วนตน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่เพียงชอบติดตามข่าวสาร ต่าง ๆ บนเพจเฟซบุ๊ก แต่ยังเคยมีประสบการณ์การคอมเมนต์โต้โพสต์ข่าวอีกด้วย

“...ในส่วนของเฟซบุ๊กเนี่ย ส่วนใหญ่นะคะ คือต้องพูดก่อนว่า จะมีสองฐานะที่ใช้เนะ ใช้ในฐานะส่วนตัว นะ ก็คือเอาไว้เอาไว้โพสต์อวดตัวเองเนี่ยแหละ...”

“...เป็นคนอ่านข่าวเก่งมาก เรื่องชาวบ้านคือเรื่องของเราวันนี้เลย บอกเลย จริง ๆ ต้องใช้คำว่าเสพเลย แหละ เสพเลย เคยคอมเมนต์ด้วย...”

“...ยอมรับว่าก่อนหน้านี้เคยไปคอมเมนต์เหมือนกัน แบบเรื่องชาวบ้านเป็นเรื่องของเราอยู่แล้ว เรื่องนี้ ยังไงก็ไม่ใช่ข่าวของตัวเองอะ ก็คือ ก็เข้าไป Join venture เขาหมดอะช่วงนั้น แต่พอมาทำงานตรงนี้ ปู๊ ก็รู้สึกว่ามันวันนี้ คนเรามีความเกลียดชังกันมากพอแล้ว เนื้อหามันก็แรงมากพออยู่แล้วใช้ไหม เรา เข้าไป join venture กับเขาอะ มันก็เหมือนเข้าไปประสมโรงด้วย แต่กระแสสังคมก็แป๊บเดียวแหละ ไม่นานหรอก เราแค่อ่านแล้วก็รู้ รับรู้แล้วก็ผ่านไปก็พอแล้ว...”

นอกจากนี้ ในฐานะของส่วนรวม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำเป็นต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์ทุก แพลตฟอร์ม เพื่อใช้ในการสืบสวนหาผู้กระทำผิดหรือผู้บริสุทธิ์ โดยคอมเมนต์ที่พบมักเริ่มจากการว่า กล่าวผู้กระทำผิด ก่อนจะลามปามไปถึงบุพการีหรือครอบครัวของผู้กระทำผิด ซึ่งในส่วนนี้ผู้ให้ข้อมูล สำคัญมองว่าขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ของเรื่องนั้น ๆ ด้วย หากมีบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมเข้าไปร่วม ก่อเหตุด้วย ก็ยิ่งจะเป็นการตำหนิต่อจากบุคคลไปจนถึงเหมารวมทั้งองค์กร และปัญหาที่ตามมาก็คือ ความชุกของการเกิดข่าวปลอม

“...ถ้าในฐานะของส่วนรวม ในฐานะของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เฟซบุ๊กที่ใช้ในการสืบสวนหาผู้กระทำความผิดหรือบริสุทธิ์ค่ะ เพราะว่าเฟซบุ๊กเป็นสื่อที่เป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทยตอนนี้เลยนะ सरองลงมามันคู่ระหว่างเฟซบุ๊ก ตึกตอก ตอนนี้นะ...”

“...ตำรวจก่อน เลวอย่างงั้นอย่างงี้ ตำรวจไม่พอ เริ่มไปตำพ่อแม่เขา แล้วก็มีความหายาบ...คือส่วนใหญ่ มันจะเป็นสตอรี่อะ แบบกรณีก้านัน XX พอมารู้ตำรวจที่ไปรวมก่อเหตุก้านัน XX ก็จะเป็นแบบ ตำรวจเนี่ยเลขนู่นนี่นั่นไปประสมโรงกับเขา และที่สำคัญเลยนะ พอหลังจากที่พูดเรื่องเหล่านี้ปุ๊บก็จะเริ่มมีข่าวปลอมออกมา หลายข่าวแล้วนะ เช่น แบบ เออ อันนี้นะมันเกิดจากการที่คนนี่มาทำอย่างงั้นอย่างงี้ อะไรอย่างเงี้ย ไปพูดอ้างว่า อันนี้นะมีคนเกี่ยวข้องเป็นนักการเมืองใหญ่รายหนึ่งในนครปฐมอะไรอย่างเงี้ย...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอสะท้อนให้เห็นถึงตัวผู้โพสต์เหล่านั้นที่ไม่ได้ศึกษาข่าวให้ดี ไม่ได้มองถึงมูลเหตุจูงใจที่แท้จริงว่าผู้กระทำความผิดกระทำไปเพราะเหตุใด โดยเฉพาะประโยคที่เป็นการเหมารวมถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอย่างตำรวจหรือหน่วยงานทหารที่ไม่ได้จำแนกตัวผู้กระทำผิดออกจากองค์กร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้อ่านแล้วก็ให้รู้สึกทหดหัวใจ บั่นทอนจิตใจ บั่นทอนถึงอาชีพการงานที่ตนทำอย่างเต็มที่ที่สุดกำลังมาตลอด และสำหรับประโยคที่เป็นการยั่วให้เกิดความรุนแรงถึงชีวิตต่อตัวผู้กระทำผิด ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็นว่า เป็นข้อความที่อันตราย หากผู้โพสต์ไม่ยอมให้ผู้กระทำผิดก่ออาชญากรรม ตนก็ไม่ควรยุ่งหรือใช้ถ้อยคำที่อาจนำไปสู่ความรุนแรงบนโลกกายภาพเช่นกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากระบบยุติธรรมตามแนวคิดแก้แค้นทดแทนที่ถูกฝังรากลึกในประเทศไทยมาอย่างยาวนาน ทำให้ประชาชนชินชากับการได้เห็นความรุนแรงสนองความรุนแรง

“...“ทำไมลูกทหารผิดโทษมนุษยมนา” เนี่ย มันข้อแปดข้อเก้าเนี่ย พี่ว่ามันก็ไม่ควรนะ ใครผิดก็คือผิดเป็นคนคนไปเลย อย่าไปอย่างงั้นกับเขา คือ มัน เราเกิดมาในยุคที่ผ่านกบปส. ผ่านอะไรแบบนี้มาเยอะอะ...เราก็อย่าไปเหมารวมเขาอะ บางทีเราฟัง ถูกด่าอะไรเงี้ย แต่เราก็ยังทำงานอยู่หน้าคอมอยู่เหมือนเดิม มันไม่ได้อะไรอะ คือด่าไปก็เพื่ออะไร มันมีแต่ความบั่นทอน คือสื่อสังคมออนไลน์มันก็มีผลต่อคนจริง ๆ นะ เราก็รู้สึกท่อนะ มันยังบั่นทอน บั่นทอนคนในสังคม บั่นทอนอาชีพเหล่านั้น ทำให้เขารู้สึกแย่งไปด้วย...ส่วนข้อที่สามเนี่ย อ่านแล้วรู้สึกแบบไม่ควร “ถ้าใครพบเห็นอย่าแจ้งตำรวจ รวมตัวกันกระต๊อบให้ตายดีกว่า” ไม่อยากให้เขาก่ออาชญากรรมอะ ก็อย่าก่ออาชญากรรมเองนะ...”

“...มันสะท้อนให้เห็นว่าจริงๆ แล้วประเทศไทยเราควรจะไปเปลี่ยนจากระบบแก้แค้นทดแทนมาเป็นรีแฮปได้แล้ว มาเป็นการแก้ไขฟื้นฟูดีกว่า คือนอกจากที่มาแก้แค้นทดแทนกันอย่างเงี้ย คือ โอเค คน

หนึ่งตายอีกคนต้องตายต่อ แล้วคนที่อยู่ข้างหลังคืออะไรอะ พ่อแม่พี่น้องเขาจะอยู่ยังไง? ปากท้องเขาจะอยู่ยังไง ควรจะมีมูลนิธิหรืออะไร กองทุนทดแทนให้เขาไหม ผู้ที่กระทำความผิดก็ต้องจ่ายเงินทำโทษเขาอะไรอย่างเงี้ย แทนที่จะแบบว่าประหาร ประหารแล้วไม่ได้อะไรขึ้นมาหรอก ประหารก็คือเรือนจำ...คอมเมนต์แค่นี้มันก็สะท้อนให้เห็นคนที่คอมเมนต์ได้หลาย ๆ อย่าง เขาอาจใช้อารมณ์ส่วนตัวมากเกินไป ดังนั้นคอมเมนต์เนี่ย มันก็ทำให้พ่อยากเรียกร้องให้มีการรีแฮปมากขึ้น ดีกว่าที่จะมาแบบแก้แค้นทดแทนอย่างเดียววะครับ...”

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการติดตามเพจสำนักข่าวอยู่แล้ว โดยปกติเมื่อพบเห็นข่าวที่น่าสนใจก็มักจะเข้าไปดูหัวข้อข่าวก่อน เมื่ออ่านเนื้อหาข่าวจนเข้าใจแล้ว บางครั้งก็จะเข้าไปอ่านคอมเมนต์บ้าง เพื่อดูว่าประชาชนให้ความเห็นต่อข่าวนั้น ๆ ว่าอย่างไร เพียงแต่ในเรื่องของการตอบสนองปกติอาจมีการกดรีแอคชันเพื่อให้กำลังใจคนทำข่าว ส่วนการคอมเมนต์และแชร์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะกระทำก็ต่อเมื่อพบว่าเป็นเรื่องที่สร้างความรู้สึกประทับใจส่วนตัว หรือทราบว่ถ้าคอมเมนต์ไปแล้วจะมีคนเข้ามาอ่าน แต่จะไม่แชร์หากไม่ใช่เรื่องสลักสำคัญหรือเป็นแค่ข่าวทั่ว ๆ ไป ด้วยคิดว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ก็น่าจะทราบกันดีอยู่แล้ว ส่วนรูปแบบคอมเมนต์ที่พบจะเป็นการมองว่าเป็นเรื่องของการวิจารณ์ ซึ่งไม่ถือว่าผิดกฎหมาย และไม่จัดว่าเป็นประทุษวาจาหรือ Hate Speech

“...ปกติใช้เฟซบุ๊กติดตามพวกเกี่ยวกับเฟซของเพจของสำนักข่าวอยู่แล้วค่ะ ก็จะดูทุกเช้าเพื่อจะอัปเดตว่ามีข่าวอะไรน่าสนใจบ้าง...พอเวลาเราดูข่าวนี้นี้ เราจะดูหัวข้อข่าวก่อน พอเข้าไปอ่านถึงเข้าใจเนื้อหาแล้วก็จะอาจจะแบบอ่านดูบ้างว่าเขามีคอมเมนต์หรือมีฟีดแบคอะไรในข่าว แต่ว่าปกติแล้วก็จะอาจจะมีการกดไลก์ แต่ว่าไม่แชร์ และก็ไม่มีคอมเมนต์ เพราะว่า คือเอาเข้าจริง ความรู้สึกส่วนตัวอาจจะแชร์เฉพาะเรื่องที่มีความรู้สึกว่ เอออันนี้เป็นความรู้หรือเป็นสาระ ส่วนการคอมเมนต์ก็จะทำเหมือนกัน อันไหนที่มันประทับใจมาก ๆ หน่อยถึงจะคอมเมนต์ หรือว่ามีความรู้สึกว่คอมเมนต์ไปแล้วจะมีคนอ่านถึงจะคอมเมนต์ แต่ถ้าเป็นพวกเพจข่าวทั่ว ๆ ไปเนี่ย เรารู้อยู่แล้วว่า แชร์ คนส่วนใหญ่ก็รู้เรื่องอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องแชร์ หรือคอมเมนต์ไป เจ้าของเพจไม่อ่านอยู่แล้ว ไม่มีประโยชน์ เราก็เลยไม่ได้ทำ เพียงแต่กดรีแอคชันเพื่อให้กำลังใจคนทำข่าวค่ะ...”

“...รูปแบบประทุษวาจา? ส่วนตัวนั้นไม่ค่อยเห็นด้วยที่ประเทศไทยจะใช้คำว่าประทุษวาจาหรือ Hate Speech กับไอ้เรื่องพวกนี้เลย เพราะมันไม่เข้าองค์ประกอบของความผิด และก็ไม่ใช่ไอ้เนื้อหาของ Hate Speech ตามนัยยะที่กฎหมายต่างประเทศเขาใช้กันนะค่ะ...ถ้าเป็นการหมิ่นประมาทที่เราไม่รู้ว่าหมิ่นประมาทกลุ่มคนคนไหนเนี่ย ใครพิพากษาศาลฎีกาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันยังไม่ถือว่าเป็นหมิ่นประมาท จะไม่แตะเรื่องนั้น แล้วต่อให้บอกว่าเป็นการหมิ่นประมาทโดยการโฆษณาจริง แต่มันก็มีบท



ละเว้นความผิดอยู่ในกฎหมายอาญาว่า ถ้าหากว่ามันเป็นการวิจารณ์เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม วิจารณ์ตามทำนองคลองธรรม ก็ไม่ใช่ ก็ไม่ผิดกฎหมาย...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอเป็นการวิพากษ์การทำงานของเจ้าหน้าที่หรือการวิพากษ์สังคมด้วยถ้อยคำที่รุนแรง ซึ่งยังถือว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่ประชาชนมีสิทธิ์กระทำได้ แต่หากพูดถึงความเกลียดชังในเชิงเหมารวมแบบ Hate Speech ข้อความที่เข้าองค์ประกอบตามหลักสากลจะมีอยู่เพียงประโยคเดียว คือ “**ผู้ชาย**เนี่ยตัวเงินตัวทองเลยมันสอนได้แบบ**สลิ่ม**มาก โง่จริงๆ ” เพราะเป็นการเหยียดด้วยเรื่องของเพศและดูแคลนในด้านอุดมการณ์ทางการเมือง

“...ในที่ที่ยกมานะคะ อันที่เป็น Hate Speech ตามหลักกฎหมายจริง ๆ มีข้อความเดียวคือ “**ผู้ชาย**เนี่ยตัวเงินตัวทองเลยมันสอนได้แบบ**สลิ่ม**มาก โง่จริงๆ ” เพราะคำนี้เป็นการดูถูกผู้ชาย คือดูถูกเพศชายแล้วก็ถูกในความเป็นสลิ่มของเขาเนี่ยแหละ มันก็เหมือนกับที่เขาเรียกว่าไอ้พวกควายแดงอะไรประมาณนี้เหมือนสมัยก่อน แต่ต้องเข้าใจก่อนว่าทำไมถึงบอกว่าอันอื่นไม่ใช่... “คนไม่ดีตายไปเถอะจับตายเลยอยู่ไปก็รกโลก” อันนี้เป็นแค่คำวิพากษ์วิจารณ์ คำพูดปกติ “ผิดตรงกระบวนการยุติธรรม...” อันนี้วิพากษ์วิจารณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐ “ติดไม้ก็ปีจะทำกระบวนการ...” อันนี้วิจารณ์รัฐ “พบเห็นอย่าแจ้งตำรวจ...” นี่ก็เป็นความเห็น “ลูกทหารโหด...” ไม่ได้บอกอะไรเลย ก็เป็นแค่ความเห็นเป็นแค่การวิพากษ์วิจารณ์ “พวกเปี้ยวโรงเรียนเตรียมทหาร...” ก็เป็นคำวิจารณ์การทำงานหรือว่าระบบ “อายุยังน้อยมีผิวแล้ว” ไม่ได้เจาะจงว่าเป็นเพศหญิงหรืออะไรด้วยซ้ำ... “เด็กสมัยใหม่เลี้ยงดูแบบ..” ก็เป็นแค่การวิพากษ์วิจารณ์ความเป็นไปในสังคม...เพราะฉะนั้นในงานวิจัยเรื่อง Hate Speech ที่เราได้วิเคราะห์ไว้ เรื่องพวกนี้ การพูดเฉย ๆ ไม่สามารถสร้างความเกลียดชังได้ มันต้องมีตัวกำกับที่แสดงให้เห็นถึงความรุนแรงของการดูถูกนี้ แต่ว่าถ้าเป็นแค่การวิจารณ์ในลักษณะที่ใช้ถ้อยคำแรงไปหน่อย เราก็ต้องยอมรับ...”

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังได้เพิ่มเติมประเด็นสำคัญด้วยเรื่องเกี่ยวกับการพาดหัวข่าวของสำนักข่าวต่าง ๆ ที่เป็นในลักษณะของ Clickbait<sup>47</sup> ทำให้ทิศทางของข้อความที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์มีความรุนแรงดังเช่นตัวอย่างที่หยิบยกมา แม้จะไม่ผิดกฎหมายโดยตรง แต่ผิดในเรื่องจริยธรรมจรรยาบรรณสื่อที่อาจเป็นการชี้้นำให้คนรู้สึกไม่ดีหรือเกิดความรู้สึกบางประการในทางลบ

<sup>47</sup> หมายถึง การพาดหัวข่าวที่หวังเพียงยอดเข้าชม ยอดคลิก โดยไม่สนใจว่าหัวข่าวนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระที่แท้จริงของข่าวเหล่านั้นหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่มักเขียนเกินจริง เพื่อหลอกล่อให้ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์คลิกเข้าไปอ่าน

“...ข่าวอาชญากรรมที่ปัจจุบันคนชอบใช้คือ Clickbait คือเป็นการที่เราบอกว่าเป็นการยั่ว ตั้งพาดหัวข่าวยั่วให้คนเข้าไปคลิกอ่าน หรือที่เราเรียกกันภาษาชาวบ้านก็คือพาดหัวข่าวล่อตีนอะแหละ ก็คือเป็นการพาดหัวข่าวที่ล่อให้คนมาอ่าน แต่การพาดหัวข่าวแบบนี้ ถ้าผิดกฎหมายใหม่ มันก็ไม่ได้ผิดกฎหมายโดยตรง แต่มันจะไปผิดเงื่อนไขข้อมูลการใช้ในอินเทอร์เน็ต อย่างเช่นในของยูทูป เราจะบอกว่า Clickbait ไปเลย แต่ว่าของเราเนี่ยอาจจะยังไม่เยอะ แต่ถ้าไลน์เนี่ยตัวดี ชอบมีพวก Clickbait เยอะ แล้วก็ใช้การพาดหัวข่าวด้วยการใช้ถ้อยคำรุนแรงเนี่ย มันเป็นเรื่องของจริยธรรมล่อนะพี่ว่า มันอาจจะไม่ใช่กฎหมายอาญาโดยตรง แต่มันจะไปผิดเรื่องของจริยธรรมว่า คุณใช้ถ้อยคำรุนแรงเกินไป หรือเปล่า คุณใช้ถ้อยคำในการชี้ให้คนเกิดความรู้สึกไม่ดีหรือเปล่า คุณใช้ถ้อยคำในการที่จะปลุกปั่นให้คนรู้สึกไม่ดีหรือเปล่า เพราะเราต้องเข้าใจก่อนว่าไอ้ความรุนแรงที่มันเกิดขึ้นนะค่ะ ความรุนแรงไม่ใช่สิ่งเดียวกับ Hate...”

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการใช้เฟซบุ๊กเพื่อติดตามข่าวสารและติดต่อเพื่อนฝูง ส่วนในอีกมุมหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นแอดมินดูแลเพจให้องค์กร ทำให้มีโอกาสได้เห็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังอยู่เป็นประจำ ซึ่งบางครั้งไม่เพียงกระทบต่อผู้กระทำผิด เหลืออาชญากรรม หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม แต่องค์กรสงฆ์ก็ยิ่งถูกหยิบยกไปแสดงความเห็นด้วยถ้อยคำที่เกินเลยไป เช่น “พระมัวแต่สร้างโบสถ์สร้างศาลาจนลืมหน้าที่เทศนา...ผู้มีอำนาจในรัฐบาลไม่ส่งเสริมพระนักเทศน์...เอาง่าย ๆ หัวชู้หางก็เลว” อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบเห็นข่าวอาชญากรรมก็มักจะเข้าอ่านเนื้อหาข่าวจากลิงก์ที่แนบมากับโพสต์ข่าวนั้น และเมื่อรับรู้แล้วจะถือไว้เป็นข้อมูลเตือนใจให้ระมัดระวังไม่ไปกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันอาจเกิดผลกระทบดังที่ปรากฏในข่าว โดยจะไม่คอมเมนต์ใด ๆ กลับด้วยมองว่าตนไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์นั้นหรือมีข้อมูลโดยละเอียด และจะไม่แชร์ต่อให้ใครด้วยเชื่อว่าคนอื่น ๆ ก็น่าจะได้รับข่าวสารจากโพสต์ต้นฉบับเดียวกันนี้

“...ปกติใช้เฟซบุ๊กเพื่อติดตามข่าวสารและติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ๆ ในกรณีที่เห็นข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมก็มักจะอ่านเนื้อหาข่าวจากลิงก์ด้วยเพื่อให้ได้ใจความ และเมื่อรับรู้ข่าวสารแล้วก็ถือว่าเป็นข้อมูลให้เราระมัดระวังไม่ไปกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะเกิดผลกระทบแบบในข่าว โดยจะไม่คอมเมนต์ใด ๆ เพราะเราไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์หรือมีข้อมูลโดยละเอียด และจะไม่แชร์ไปให้ใคร เพราะเชื่อว่าคนอื่น ๆ ก็ได้รับรู้ข่าวสารจากโพสต์ต้นฉบับเช่นเดียวกับเราแล้ว...”

“...ในฐานะที่เป็นแอดมินดูแลเพจเฟซบุ๊ก ย่อมเจอคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังหรือหมิ่นประมาทบ้าง เพราะเพจเปิดเป็นสาธารณะ แอดมินย่อมต้องเข้าใจและเปิดกว้างในการแสดงออกทาง

ความคิด แต่ก็มีไม่มาก ส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลเดิม ๆ ซึ่งแนวทางปฏิบัติคงไม่ไปตอบโต้ แต่จะใช้วิธีการโพสต์ให้ความรู้เพื่อเป็นการอธิบายเรื่องต่าง ๆ ในกรณีที่มีความคิดเห็นที่ไม่ถูกต้อง.....”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสนใจข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอมาในส่วนที่เป็นการพูดจากระทบกระทั่งถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอันแสดงให้เห็นถึงความคับแค้นใจ ซึ่งปัจจุบันนี้พบข้อความเช่นนี้ได้จำนวนไม่น้อย ทำให้อดไม่ได้ให้รู้สึกไม่เป็นธรรมต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่โดนกล่าวหาหรือพาดพิง เพราะพวกเขาเหล่านั้นไม่มีโอกาสได้ออกมาตอบโต้หรืออธิบายข้อเท็จจริงให้คนทั่วไปได้รับทราบ กระนั้นในหลาย ๆ กรณี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบเช่นนี้มาจากตัวเจ้าของโพสต์เองที่มีเจตนาชักนำให้ผู้อ่านเกิดความรู้สึกอย่างหนึ่งอย่างใดด้วย

“...ก็เป็นการพาดพิงเจ้าหน้าที่รัฐ เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม อย่างข้อความ “ผิดตรงกระบวนการยุติธรรม มึงฆ่าคนมานับไม่ถ้วน...” อันนี้แสดงออกถึงความคับแค้นหรือสงสัยในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งปัจจุบันมีคนที่คิดแบบนี้เป็นจำนวนไม่น้อย...ส่วนตัวรู้สึกถึงความไม่เป็นธรรมกับบุคคลหรือกลุ่มคนหรือหน่วยงานที่โดนกล่าวหาหรือพาดพิง เพราะไม่สามารถโต้ตอบหรืออธิบายให้เข้าใจได้ มีหลาย ๆ กรณีที่การแสดงความคิดเห็นในเชิงลบนั้นมาจากเจ้าของโพสต์ที่เจตนาโพสต์ข้อความที่ให้อ่านเกิดความรู้สึกอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่เจ้าของโพสต์ต้องการ...”

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 10

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญชื่นชอบการอ่านข่าวอาชญากรรม โดยเฉพาะข่าวใหญ่ที่สะท้อนขวัญสะเทือนอารมณ์ จึงใช้เฟซบุ๊กเพื่อติดตามเพจสำนักข่าวต่าง ๆ ทั้งยังนิยมแชร์ข่าวนั้น ๆ มายังหน้าโปรไฟล์เฟซบุ๊กของตนมากกว่าการคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวโดยตรง โดยสิ่งแรกที่ทำเมื่อพบข่าวอาชญากรรมที่น่าสนใจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเลือกอ่านพาดหัวข่าวก่อน แม้ส่วนตัวจะเห็นว่าสำนักข่าวมักมีการใช้ถ้อยคำที่เกินจริงคล้ายหวังให้ผู้อ่านเข้ามาคอมเมนต์ดาโดยเฉพาะ กระนั้นการพาดหัวข่าวเช่นนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญก็เข้าใจดีว่าเป็นเรื่องของธุรกิจ จึงจำเป็นต้องพาดหัวข่าวชนิดที่เรียกว่า “ตีหัวคนเข้าบ้าน” ดังที่จะสามารถพบเห็นได้บ่อย ๆ ทางด้านประสบการณ์การคอมเมนต์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเคยทั้งพบเห็นเองและเป็นฝ่ายโพสต์เอง โดยเหตุผลของการโพสต์นั้นเพื่อต้องการแบ่งปันประสบการณ์บางอย่างอันเป็นผลมาจากการพาดหัวข่าวที่เอนเอียง ทำให้ชาวเน็ตส่วนใหญ่มีการโพสต์ข้อความในมิติเดียวและเป็นในเชิงเหมารวม โดยไม่ได้มีการสืบสาวราวเรื่องให้ชัดเจนก่อน ซึ่งกลุ่มคนที่แสดงพฤติกรรมเหล่านี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้คำนิยามว่าเป็นพวกคน “รากหญ้า” ที่ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงฐานะหรือการศึกษา แต่หมายถึงกลุ่มคนที่มีวุฒิภาวะทางความคิดน้อย แต่มีโอกาสเข้าถึงสื่อ-

สังคมออนไลน์ได้มาก และมีความเป็นปัญญาชน แต่ขาดการวิเคราะห์ ชอบตัดสินอะไรอย่างทันทีทันด่วน และยึดภาพจำตามมโนทัศน์เดิมที่มีได้มีการปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย

“...ปกติใช้งานเฟซบุ๊กประมาณ 5 ชั่วโมงต่อวัน ก็มีติดตามข่าวสารบ้าง โพลสต์เด็ดบ้าง ส่วนข่าวอาชญากรรมที่สนใจก็จะเป็นพวกข่าวใหญ่ ๆ ที่สะท้อนขวัญสะเทือนอารมณ์...สิ่งแรกที่ทำคือ อ่าน Headline ก่อน เพราะจะทำให้รู้ถึงองค์ประกอบของเรื่องทั้งหมดว่า ใครทำอะไรที่ไหนอย่างไร และหลังจากที่อ่านก็จะชอบแชร์ที่หน้าฟีดเฟซบุ๊กของตัวเองมากกว่าคอมเมนต์ได้โพลสต์ข่าวนะ...”

“...คอมเมนต์? เคยทั้งเห็นและโพลสต์เอง เรามองว่าสื่อเป็นตัวชักนำด้วยนะ การจั่วหัวข่าวที่เอนเอียงอะ คือข่าวบนเฟซไม่ต่างจากบนหน้าหนังสือพิมพ์ Headline ชอบเขียนเวอร์ให้คนดูไว้ก่อน แต่ส่วนตัวก็ไม่ได้มองว่าแย่นะ เพราะว่าเขาก็ต้องทำมาหากินเหมือนกันเลยต้องตีหัวคนเข้าบ้านไว้ก่อน ส่วนคนที่เข้ามาคอมเมนต์ก็ทำให้เห็นว่า คนไทยไม่มีสติ ไม่ไตร่ตรอง ทำตัวเหมือนเห็นโลกแบน เป็นพวกคนรอกัญญาอะ...”

“...ตอนที่โพลสต์ ก็จะโพลสต์เฉพาะบางข่าวที่สนใจจริง ๆ หรือรู้สึกอยากจะแชร์ประสบการณ์บางอย่าง อยากคลุ้มมอมงให้คนอื่นเห็น คือเราอยากปกป้องคนบางคนที่สังคมกำลังมองเห็นเขาในด้านเดียว ไม่ใช่จะต้องเป็นแค่เหยื่อในคดีนั้น ๆ นะ อาจเป็นผู้กระทำผิดก็ได้ โดยเฉพาะถ้าเป็นเด็กหรือผู้หญิงที่โดนกดขี่ อย่างเคสที่เราารู้สึกแบบต้องโพลสต์ คือ เคสหมอ XX ที่ทำร้ายสามีเพราะเคยถูกกดขี่ข่มเหงมาก่อน คนในสังคมก็พุ่งเป้าไปโจมตีแต่หมอ XX โดยไม่ได้สืบสาวราวเรื่องให้ครบทุกด้าน เราเลยรู้สึกสงสารคนในข่าว เพราะอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากระบบที่ไม่ดี กฎหมายไทยก็ไม่ช่วยเหลือคนที่ลำบาก ทุกคนไม่เพียงเป็นเหยื่อของระบบ แต่ยังมีโดนคนที่ไม่รู้ต้นสึกลงมาบ้างมาด่าอีก...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอแสดงให้เห็นถึงความสิ้นหวังของชาวเน็ตไทยที่ปลดปล่อยออกมาในรูปแบบของความโกรธเคือง นัยอีกทางหนึ่งหมายถึง แม้การได้แสดงความเห็นในทางลบนี้จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ แต่การได้โพลสต์ข้อความที่มีความรุนแรงลงไปอาจช่วยปลดปล่อยประโลมให้รู้สึกดีขึ้นบ้าง กระนั้นข้อความที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคัดเลือกมาโดยมีความเห็นว่าอยู่ในลักษณะของความเกลียดชังแบบเหมารวมมีอยู่เพียง 3 ข้อความเท่านั้น ได้แก่ “ยุคมืดจริง ๆ สำหรับสิกาภิ”, “ประเทศนี้โง่งยังมีศักดิ์ศรีกว่าตำรวจ” และ “เด็กสมัยนี้เลี้ยงดูมาแบบไม่ยอมใคร...”

“...เห็นข้อความตัวอย่างแล้วรู้สึกถึงความสิ้นหวังในรูปแบบของความโกรธนะ มันเหมือนมีเสียงดังในหัวเราว่า นี่คือนสิ่งที่ต้องยอมรับหรือ เรา รู้สึกเหมือนว่าสิ่งที่พวกเขาทำลงไปอะ มันไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ แต่การได้โพลสต์อะไรแรง ๆ ลงไปก็ช่วยให้รู้สึกดีขึ้น...ข้อความทั้งหมดนี้มี

ประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์ที่เป็นการแสดงความเห็นเชิงลบแบบจาก A ไป B นอกนั้นเป็นแบบกลุ่มคน...”

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 11

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้เฟซบุ๊กเพื่อติดตามข่าวสารเป็นหลัก โดยเฉพาะข่าวอาชญากรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ จึงมีการติดตามเพจสำนักข่าวหลาย ๆ สำนัก ทั้งยังเข้าไปอ่านในส่วนของคอมเมนต์ด้วย ซึ่งบางข้อความที่พบเห็นก็ให้รู้สึกสะใจหรือเห็นพ้อง แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลับยังไม่คิดเข้าไปตอบสนองใด เว้นแต่กรณีที่เห็นว่าคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวเริ่มมีการหลงประเด็นจนบานปลาย หรือเกิดการตั้งคำถามที่มาจากความไม่รู้ในกฎหมายและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญถึงจะเข้าไปคอมเมนต์ในเชิงอธิบายหรือเป็นการตั้งข้อคำถามชวนฉกฉวย

“...ส่วนมากจะไม่ค่อยได้ใช้นะ แต่ถ้าเรื่องของข่าว คิดว่าผมน่าจะเป็น Top Fan ของทุกสำนักข่าวเลย ติดตามตลอด โดยเฉพาะของพีชทูท เพราะชอบฟังแล้วเอามาวิเคราะห์ไว้เป็นบรรทัดฐานในการว่าความทำคดี...ผมก็อ่านข่าวนะ พวกข่าวอาชญากรรม เพราะมันเกี่ยวกับพวกด้านกฎหมายด้วย เราก็ตามดูว่า เออเมื่อคดีแบบนี้ออกมาแล้ว เราจะต้องดำเนินการยังไงต่อ แล้วเราก็เอาไปเทียบกับวิชาความรู้ที่เราได้ศึกษา...คอมเมนต์ก็อ่านนะ ถ้ามีเวลาก็จะอ่านดูว่า เออเขามีความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับโพสต์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นอาชญากรรมหรือว่าเป็นโพสต์ไร้สาระบ้างไม่ไร้สาระบ้าง ก็อ่านดูว่า เออเขามีแนวคิดและมีความคิดเห็นยังไงครับ...”

“...คอมเมนต์เองมีไม่ถึง 10 เปอร์เซ็นต์นะ ปกติเราอ่านแล้วเอามาวิเคราะห์ในเรื่องเกี่ยวกับงานซะส่วนใหญ่ เว้นแต่ว่าผมเห็นว่าเออมันเลยเถิดไปไกลละ หรือมีคนตั้งคำถามเกี่ยวกับกฎหมาย ผมก็จะเข้าไปคอมเมนต์แยกเป็นอันหนึ่งเลย ให้ทุกคนได้เห็นด้วย ไม่ได้ไปตอบต่อเขา ด้วยที่ผมอยู่ในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและเคยผ่านประสบการณ์ในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ชีวิตทั้งในเรือนจำและนอกเรือนจำมา...เราก็เห็นครับ ในมุมมองของความคิดของคนภายนอกกับคนภายในแตกต่างกัน ส่วนมากก็คนภายในเขาจะมองเห็นที่ทะลุขาดกว่า...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ในภาพรวมของข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่า หากพิจารณาจากรูปประโยคและองค์ประกอบความผิดในทางกฎหมาย ข้อความส่วนใหญ่ยังไม่เข้าข่ายความเกลียดชัง และเป็นการคอมเมนต์ตามอารมณ์ หรือการพาดพิงเพื่อพรรณนามากกว่า ยกเว้นข้อความที่ว่า “ด้วยเกียรติยศศักดิ์ศรีลูกทหารชาติเปรี๊ยะเปรี๊ยะ” และ “ถ้าใครพบเห็นอย่าแจ้งตำรวจ

**ให้รวมตัวกันแล้วกระต๊อบให้ตาย”** ที่มีความหมิ่นเหม่ว่าอาจจะผิดต่อกฎหมาย เพราะเป็นคำพูดในเชิงข่มขู่ แต่ยังไม่ทราบถึงเจตนาที่ชัดเจน

“...มันเป็นเพียงอารมณ์ชั่ววูบเท่านั้น แต่ในเรื่องรายละเอียดก็ต้องไปดูว่าอารมณ์คู่นั้นมันเกิดขึ้นที่มีโจทก์และจำเลย คุณมีโจทก์ที่จะเอาความผิดคุณหรือเปล่า แต่ถ้าเกิดว่าเอ่ยชื่อบุคคล อันนั้นก็อาจจะ เป็นความเกลียดชัง เกลียดชังหรือตั้งใจและเจตนาเลย แต่ไอ้อย่างงี้มันก็เหมือนกับพูดเปรย ๆ แบบ เขากระปือมา ฉันทก็กระปือไป เหมือนไฟไหม้ฟาง...”

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 12

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้เฟซบุ๊กในทางธุรกิจและติดตามข่าวสาร-สิ่งที่สนใจตนเองเป็นส่วนใหญ่ ทั้งยังมีประสบการณ์เคยคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมมาก่อน โดยเมื่อเห็นข่าวที่สนใจจะเลือกเข้าไปอ่านหรือพิจารณาข่าวจากหลาย ๆ สำนัก โดยไม่ได้นำมาพิจารณาถึง เบื้องลึกเบื้องหลังของอาชญากรรมนั้นด้วยเชื่อมั่นในการนำเสนอของสำนักข่าว จากนั้นอาจมีการคอมเมนต์ตามอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น โดยเฉพาะข่าวอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำร้ายเด็กและผู้หญิง นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมองว่าการอ่านคอมเมนต์ของชาวเน็ตคนอื่น ๆ ใต้โพสต์ข่าวก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ตนตัดสินใจได้ว่า ควรจะคอมเมนต์ไปในทิศทางใด โดยรูปแบบคอมเมนต์ที่มักเจอบ่อยจะเป็นการด่าทอรัฐบาล ประชดคนรวย สาปแช่งฆาตกร แต่บางครั้งก็มีให้กำลังใจฆาตกรซึ่งเคยตกเป็นเหยื่อมาก่อน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญอาจรู้สึกเห็นด้วยบ้างไม่เห็นด้วยบ้าง ขึ้นอยู่กับว่าเป็นข่าวเกี่ยวกับอะไร หากเป็นส่วนที่เห็นด้วยก็มีโอกาสมากที่จะเข้าไปคอมเมนต์ เพื่อแสดงถึงความเห็นพ้อง

“...ใช้ทุกวัน ช่วงพักเบรก พักเที่ยงหลังเลิกงาน และใช้ในการทำธุรกิจ อ่านข่าว เรียนรู้ หรือตามพวกเพจเรื่องของกิน เที้ยว...”

“...ก่อนอื่นก็จะดูข่าวให้ละเอียดและคอมเมนต์ตามอารมณ์ ด่าในกรณีที่เป็นข่าวเกี่ยวกับทำร้ายเด็ก ผู้หญิง ซึ่งส่วนใหญ่จะเชื่อในการเสนอข่าวหลาย ๆ ช่อง โดยไม่นึกถึงเบื้องหลัง และคอมเมนต์ระบายความรู้สึกไปเลย...แต่โดยส่วนตัวคิดว่า การอ่านคอมเมนต์จะช่วยให้เราเลือกที่จะพิมพ์ไปในทางไหนมากขึ้นด้วย เช่น บางครั้งเราอาจจะคิดคนละแบบกับคนส่วนใหญ่คอมเมนต์ พอเราไปโพสต์สวนทางก็จะมีคนเห็นต่างพากันมาด่าทอเราในคอมเมนต์ที่เราโพสต์ไป ซึ่งนอกจากจะรู้สึกแย่แล้ว ยังอาจถูกเป็น กระแสในสังคมด้วย...”

“...หลังจากที่อ่านคอมเมนต์ก็จะเกิดการเห็นด้วยบ้างไม่เห็นด้วยบ้าง ขึ้นอยู่กับข่าว บางข่าวเป็นข่าวพ้อข่าวลูกเพราะอดอยากไม่มีกิน คอมเมนต์ก็จะไปโทษคนที่เป็นผู้นำที่ตนอคติ ดูแลบ้านเมืองไม่ดีทำให้

บ้านเมืองมีเรื่องแบบนี้เกิดขึ้น ถ้าผู้นำในอคติของเจ้าของคอมเมนต์นั้นเป็นคนเดียวกับที่เราอคติด้วย เราจะเข้าไปคอมเมนต์เข้าข้าง...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอล้วนเป็นการระบายอารมณ์ของคนไทยที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นอีกต่อไป ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงยุคสมัยของการเสพข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนไป สื่อต่าง ๆ ไม่ได้ถูกควบคุมเหมือนในอดีต ทำให้คนไม่ได้ยึดติดอยู่แต่ชนบเดิม ๆ ทั้งยังมีการนำเสนอข่าวที่สดใหม่ไร้การบิดเบือน ทำให้ได้เห็นถึงความล้มเหลวและความเลื่อมล้ำที่สร้างความเกลียดชังให้คนในประเทศ ดังนั้น การได้คอมเมนต์หรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เหล่านี้ก็เป็นส่วนช่วยที่ทำให้ได้ระบายความอัดอั้นตันใจออกไป

“...มันสะท้อนให้เห็นยุคสมัยที่เปลี่ยนไปของการได้ข้อมูล จากเมื่อก่อนรัฐบาลสามารถควบคุมสื่อได้ผ่านหนังสือพิมพ์ ทีวีเท่านั้น แต่สมัยนี้เป็นข่าวที่เรียลไทม์ไม่สามารถบิดเบือนอะไรได้ ทำให้เห็นถึงความล้มเหลวของรัฐ ที่เห็นชัดคือความเลื่อมล้ำที่สร้างความเกลียดชังในคนไทย เกิดการเกลียดทุกอย่างของรัฐบาลนั้นๆ เป็นวงกว้าง แต่โดยรวมแล้วคิดว่าเป็นการระบายอารมณ์ของคนไทย ซึ่งไม่ถูกจำกัดอีกต่อไป ไม่ว่าจะเป็นอย่างไหน ก็ชอบที่จะแสดงความคิดเห็น เพื่อระบายความรู้สึกออกไป หลังจากนั้นก็จะเกิดความโล่งที่ได้คอมเมนต์ออกไปแล้ว...”

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 13

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญชื่นชอบการอ่านข่าว จึงเลือกติดตามเพจเฟซบุ๊กเฉพาะที่ตนให้ความสนใจ เพื่อไว้สำหรับอ่านข่าวสาร รวมถึงอ่านคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวบ้างเท่านั้น โดยไม่เคยมีความคิดแม้แต่จะตอบสนองใด ๆ ลงไปด้วยมองว่าสำนักข่าวต่าง ๆ เพียงหวังยอดวิวยอดไลก์ปราศจากซึ่งจริยธรรมจรรยาบรรณที่สื่อควรมี ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ไม่ยกคอมเมนต์หรือกดรีแอคชันด้วยไม่สนับสนุนในพฤติกรรมดังกล่าว ในส่วนคอมเมนต์ที่ปรากฏได้โพสต์ข่าวอาชญากรรม สะเทือนขวัญ หรือการฆาตกรรมที่ผิดศีลธรรมอย่างใหญ่หลวง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมักพบคอมเมนต์ในเชิงศาลเตี้ย การวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของกระบวนการยุติธรรม หรือการวิพากษ์บทลงโทษในลักษณะคล้อยตามกันไป

“...โดยปกติใช้ติดตามข่าวสารแล้วก็ติดต่อเพื่อน ๆ เนี่ยแหละคะ เอาไว้แชร์โพสต์ แชร์อะไรกัน...ก็เป็นคนชอบอ่านข่าวสารอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นในเฟซบุ๊กก็จะมีติดตามพวกเพจต่าง ๆ ของข่าวสารไว้ แต่ไม่ได้เลือกทุกเพจนะคะ ติดตามแค่เพจที่เราชอบจริง ๆ...ถ้าเป็นข่าวอาชญากรรม ก็ชอบอ่าน ชอบดูคะ เรียนตามตรงว่าดิฉันชอบดูสารคดีฆาตกรรม หรือหนังฆาตกรรมอยู่แล้วด้วย โดยเฉพาะทางโซนญี่ปุ่น...”

“...คอมเมนต์ ปกติมีเห็นและก็เข้าไปอ่านด้วย ถ้าเป็นข่าวอาชญากรรมหนัก ๆ อย่างเช่นเรื่องการฆ่าคน หรืออะไรที่ดูผิดศีลธรรมอะคะ ก็จะเห็นคอมเมนต์ในเชิงของศาลเตี้ย เพราะว่าส่วนใหญ่เขาจะมองเหมือนกันคะ อย่างคนที่มาคอมเมนต์เนาะที่อ่านข่าวเสร็จ เขาก็จะมองเหมือนกันว่า เออ เรียกร้องให้ตำรวจจับแล้วไง ถ้าผู้กระทำผิดคนนั้นมีเส้นมีสาย เดียวเขาก็รอดอยู่ดี หรือต่อให้ติดคุกติดตารางหรือเข้าศาลเจ็ย ก็โดนไม่กี่ปี มันก็กลับมาอีกอย่างเจ็ย เหมือนเดิม...ถ้าเอาโดยตรงและโดยความรู้สึกของดิฉันนะ ดิฉันรู้สึกว่ากระบวนการยุติธรรมของไทยมีก็เหมือนไม่มี ถ้าผู้กระทำผิดมีอำนาจ โดยเฉพาะพวกเงินตราอะคะ เขาก็สามารถหลุดได้ง่ายๆ โดยที่แทบไม่ได้รับผลหรือได้รับความรู้สึกอะไรเลย...”

“...ส่วนใหญ่จะมองในด้านของการนำเสนอข่าวมากกว่า เพราะว่าตามสำนักข่าวในเมืองไทยอะ คือต้องแจ้งตามตรงว่าปัจจุบันที่เห็นเนาะ โดยเฉพาะพวกข่าวอาชญากรรมที่เป็นการฆ่ากันหรือโรแบบเนี่ย หรือแม้กระทั่งข่าวอุบัติเหตุอะคะ ตามหน้าสำนักข่าวหลาย ๆ ที่ชอบเอายอดโลกไว้ก่อน โดยการที่เอาภาพผู้ตาย หรือภาพอุบัติเหตุเนั้น ๆ เอาขึ้น เพื่อเป็นการเรียกแขก ให้คนเข้ามาดู โดยที่ไม่ได้คำนึงต่อญาติผู้เสียชีวิตเลยว่า เขาจะรู้สึกยังไง...”

“...เรารู้สึกว่าคอมเมนต์แล้วยิ่งทำให้เราเหมือนแค้ได้ปลดปล่อยอารมณ์ชั่ววูบ แต่ความชั่ววูบนั้นนะ มันจะอยู่ตลอดไป...ถ้าถามว่าอยากโพสต์ใหม่ มุมหนึ่งก็อยาก แต่มุมหนึ่งก็รู้สึกว่าเราโพสต์แล้ว เราได้อะไร เราได้แค่ความสะใจหรือเปล่ากับการที่มีคนมากดไลก์ มาเห็นด้วยกับเราในคอมเมนต์นั้น แล้วไอ้คอมเมนต์นั้นมันจะช่วยให้คดีง่ายขึ้นไหม หรือว่ามันทำให้แย่กว่าเดิม หรือบางคดีที่ยังตามหาคนทำผิดไม่ได้ ถามว่าพวกเนี่ยเขาดีใจไหมที่เขาเห็นคอมเมนต์พวกนี้ บางทีมันมีนะพวกคนที่โรคจิตอะ...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ในภาพรวมของข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการเหมารวมโดยอาชีพ เช่น ทหาร ตำรวจ ซึ่งยังหมายรวมถึงลูกหลานที่เกิดแต่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้ ทั้งที่ควรมองเป็นเรื่องของส่วนบุคคลมากกว่าตั้งแง่อคติกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแบบเหมารวม เพราะไม่ว่าจะทำอาชีพอะไรก็สามารถทำความผิดได้ทั้งหมด และนอกจากการเหมารวมแล้ว ข้อความอื่น ๆ ก็ยังมีการใช้ถ้อยคำที่เต็มไปด้วยความอคติเกลียดชัง เช่น “อายุยังน้อยมีผิวแล้ว” หรือเป็นข้อความอันตรายที่ยุแหยงให้เกิดความรุนแรงขึ้นในโลกกายภาพ เช่น “ถ้าใครเห็นอย่าแจ้งตำรวจ ให้รวมตัวกันกระทับให้ตาย” ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่า ข้อความในเชิงศาลเตี้ยที่เป็นการยุยงให้เกิดความรุนแรงนี้มักจะพบเจอได้บ่อยในข่าวอาชญากรรมที่ค่อนข้างสะเทือนใจมาก เช่น การทารุณกรรมเด็ก การฆาตกรรมเด็ก การข่มขืนเด็ก หรือเหตุการณ์สะเทือนขวัญที่เกิดขึ้นกับเด็กหรือสตรี



“...เท่าที่อ่านนะคะ ถ้าโดยเหมารวมแล้ว หลักๆ ก็จะมี เรื่องที่ค่อนข้างเซนซิทีฟก็จะมีพวกเรื่องทหาร เพราะว่าบางข่าวมันก็เป็นคนมียศที่เขากระทำผิดเนาะ แต่กลายเป็นว่าเขาโดนเหมารวม หรือตำรวจอะไรแบบเนี่ย ซึ่งอันนี้เรารู้สึกว่า อย่างที่บอกอะ การกระทำผิดมันไม่ได้เกี่ยวหรอกว่าเขาทำอาชีพอะไร แต่มันขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ต่อให้เป็นพระฆ่าคนก็มี...”

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 14

การใช้งานเฟซบุ๊ก: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะใช้งานเฟซบุ๊กก็ต่อเมื่อมีการแจ้งเตือนจากเพจสำนักข่าวที่ตนเข้าไปกดติดตามไว้ เมื่อพบเห็นข่าวอาชญากรรมที่สนใจนอกจากจะเข้าไปอ่านเนื้อหาในเฟซบุ๊กแล้ว ยังมีการสืบค้นเพิ่มเติมทั้งจากกูเกิลและยูทูบ เพื่อตรวจสอบความเหมือนและแตกต่าง รวมถึงต้องการศึกษาเนื้อหาของข่าวนั้นในเชิงลึกจากแต่ละสำนักข่าว เนื่องจากยังไม่มั่นใจในการนำเสนอข่าวของแต่ละแห่ง แม้จะเป็นเพจเฟซบุ๊กที่ตนเลือกติดตามก็ตาม สำหรับการตอบสนองในโพสต์ข่าว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประสบการณ์ทั้งการคอมเมนต์ แชร์ และกดถูกใจ (ทั้งโพสต์ข่าวและคอมเมนต์ผู้อื่น) ในกรณีที่ข้อความนั้นตรงใจและใช้คำพูดที่สุภาพ ยิ่งกว่านั้น ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวอาชญากรรม ยังเคยประสบเหตุการณ์ที่มีผู้ใช้งานเฟซบุ๊กรายอื่นติดต่อผ่านทางช่องแชทส่วนตัว เพื่อตำหนิ ว่าร้าย หรือให้กำลังใจ ซึ่งหากเป็นในเชิงลบ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเพิกเฉย และปิดกั้นช่องแชทนั้นไป

“...ชอบอ่านมากกว่าลงโซเชียลอะไรอย่างอื่น อ่านพวกข่าวต่าง ๆ โดยความถี่แต่ละวันที่ใช้ก็ประมาณ 2 ครั้งได้ เพราะต้องทำงานอย่างอื่นด้วยเลยไม่ค่อยได้เล่น แต่ถ้ามันดังมาแล้วเป็นอะไรที่น่าสนใจ พี่ก็จะกดเข้าไปดู เราอายุเยอะแล้วก็เลยสนใจพวกเรื่องบ้านเมืองอะไรพวกนี้อยู่แล้ว...พี่เป็นคนเชื่อครึ่งไม่เชื่อครึ่งนะ เพราะมันต้องหาหลาย ๆ ข่าวหลาย ๆ สำนักอ่าน...อ่านสื่อต่อไปว่า เฮ้ย มันมีข้อมูลเพิ่มเติมจากที่เขาลง ทางอันเนี้ยใหม่ หาอื่น ๆ ประกอบกันว่า คือใคร คนนี้เป็นใคร มีความสำคัญยังไง บทบาทอะไร ลงลึกเลย ถ้าสนใจก็คือลงลึกเลยว่าอย่างคดี XX นะ ก็ต้องลงลึกว่าใครเป็นอะไร ทำไมเขาถึงอะไรอย่างเงี้ย ไปหาอ่านข่าวต่อไป”

“...ก่อนคอมเมนต์ก็ต้องดูก่อนว่า ถ้าเป็นคอมเมนต์ทั่ว ๆ ไปแล้วเราเห็นว่า เออ เขาโอเคนะ สุภาพไรเงี้ย คือเรากลัวทวิร์ลงใจ บางครั้งเลยต้องดูคอมเมนต์หลาย ๆ คอมเมนต์ก่อนว่า อ้อ อันนี้มันตรงใจเราแล้วเราอยากจะคอมเมนต์ และถ้าเราเมนต์ไป เราจะไม่โดนทวิร์ลงแน่ ๆ เพราะว่าคอมเมนต์เหล่านั้นมันเหมือนมีสุภาพชนอะ ถ้าพูดง่าย ๆ เนาะ เขาจะไม่มีการมาทวิร์ลงไรเงี้ย ดังนั้น เราก็ต้องสกรีนก่อนนิดนึงก่อนจะเมนต์จะอะไรไป...ถ้าสมมติเป็นข่าวอาชญากรรม ก็จะเมนต์ว่า ‘เรามีความเห็นด้วย’ ‘สันนิษฐานว่า’ หรือวงเล็บไว้ข้างท้ายว่า ‘ความเห็นส่วนตัว’ ‘คหสต’ อันนี้ต้องมีทุกครั้ง...”

“...เราเคยมีคนมาหลังไมค์ด้วยนะ แต่ว่าเหมือนกับว่า หนึ่ง มา Support ด้วย บางทีก็พูดจาไม่ดี เข้าใจไหมะ เพราะเราก็เป็นคนพูดไม่หยาบอะ เพราะฉะนั้นใครที่มาหยาบกับเรา เราก็บล็อกเลย คือไม่พูดคุย ไม่มีการโต้ตอบ ก็คือ ถ้าเราหยุด เขาก็จะหยุดเอง ถ้าเขาไม่หยุด เราก็หยุดชะ ถ้าแค่นั้นเรื่องมันก็จะจบ ไม่บานปลาย...”

การวิเคราะห์ข้อความ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าข้อความที่ผู้วิจัยนำเสนอล้วนเต็มไปด้วยถ้อยคำเกลียดชังและความอคติต่อบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยมองว่าหลาย ๆ ข้อความที่ยกมานั้นน่าจะเป็นผลมาจากการที่ผู้ใช้เฟซบุ๊กรายนั้นเคยประสบพบเจอกับเหตุการณ์ที่คล้าย ๆ กันนี้มาก่อน โดยเฉพาะหากข้อความนั้นเป็นในเชิงช่วยให้อภัยหรือใช้ความรุนแรง ผู้ใช้เฟซบุ๊กรายนั้นน่าจะเคยเป็นผู้ถูกรกระทำหรือมีคนใกล้ชิดถูกรกระทำมาก่อน ถึงได้มีความกล้าที่จะโพสต์หรือคอมเมนต์ในลักษณะดังกล่าว แต่หากเป็นคอมเมนต์เชิงลบทั่วไป มักจะมาจากความตึกคะนอง ขณะที่ข้อความที่เป็นในเชิงเหมารวม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรู้สึกไม่สนับสนุนเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีความเห็นว่าใครกรกระทำก็ผิดแค่บุคคลนั้น ไม่ควรกล่าวอ้างในเชิงเหมารวมเพื่อให้คนส่วนใหญ่ต้องได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์นั้นไปด้วย ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้คัดเลือกข้อความ “อายุยังน้อยมีผิวแล้ว” มาอธิบายประกอบเพียงข้อความเดียว ซึ่งมองว่าไม่รุนแรง แต่เป็นสิ่งที่ตนอ่านแล้วรู้สึกไม่ยินดีอย่างยิ่ง เพราะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใกล้ตัว และหวังอยากให้ทุกคนทำความเข้าใจใหม่เกี่ยวกับเรื่องความอคติทางเพศที่ยึดติดกับช่วงวัย

“...เกลียดชัง มีอคติ แต่ที่มองว่าคนคนนั้นต้องมีความรู้สึกอะไรแบบนี้มาก่อน ต้องโดนกระทำมาก่อน ถึงจะกล้าเขียนแบบนี้ ต้องโดนกระทำ หรือคนใกล้ชิดถูกรกระทำถึงกล้าเขียนคอมเมนต์แบบนี้ ถ้าคนเราอยู่เฉย ๆ บรรทัดฐานของคนเราก็อยู่อย่างสงบสุข ไม่ใช่หนักเลงไข่มุข ดังนั้นที่เขากล้าเขียนแบบนี้แปลว่าถูกรกระทำร้ายมาก่อนถึงได้กล้าเขียนแบบนี้ คนเราถ้าไม่มีใครมาแบบทำร้ายใกล้ตัวเรา หรือกับตัวเรา แสดงว่าเขาโดนกระทำมาก่อน อยากมีอารมณ์ร่วม จริงนะพี่ว่า ส่วนมากคนเรามันชอบรักสงบปะ...คะนองปากเนี่ยก็ใช่ สันดานบางคนอะหนักเลง นักเลงเราต้องยกเว้นไว้คน เพราะคนพวกนี้เขาไม่มีเหตุผลอยู่แล้ว เพราะถึงยังไงถูกผิดดำขาวยังไง คนมันจะลุ่มจะละยังไง...เพราะสังคมนี้มันมีคนแบบนี้ยังไง ต้องเลี่ยง ถ้าไม่เลี่ยงก็เลือดอะ...”

ตารางที่ 6 สรุปการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีการเสพรับข่าวบนเฟซบุ๊ก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การตอบสนอง		การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง
	เคย	ไม่เคย	
1		✓	เลือกเสพรข่าวอาชญากรรม เพราะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบหรืออาจต้องรับผิดชอบในอนาคต ดังนั้น มุมมองที่มีต่อข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจึงอยู่ภายใต้การตีความด้วยตัวบทกฎหมาย และมองว่าการที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมีการตอบสนองต่อข่าวอาชญากรรมนั้น ๆ เป็นผลมาจากการไม่รู้ว่ามีกฎหมายบังคับโทษ สำหรับพฤติกรรมที่เป็นการละเมิดผู้อื่น
2		✓	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ได้กล่าวถึงการเลือกเสพรข่าวอาชญากรรม และอาศัยมุมมองด้านประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาที่มีความเกี่ยวข้องกับเยาวชนและสื่อออนไลน์อันเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความรุนแรงทางกายภาพเป็นกรอบการวิเคราะห์และตีความข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง โดยมองว่าความต้องการการยอมรับ ความต้องการปกป้องพวกพ้องของตน และการเข้าถึงเฟซบุ๊กได้ง่ายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเลือกตอบสนอง
3		✓	เลือกเสพรข่าวแบบไม่เฉพาะเจาะจง ส่วนใหญ่สนใจข่าวที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ จึงมีการมองข้อความที่ปรากฏได้โพสต์ข่าวด้วยเรื่องของความอคติและการมองบุคคลด้วยภาพเหมารวมเชิงลบ ซึ่งสอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบในด้านของสิทธิมนุษยชน ส่วนปัจจัยที่สำคัญที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเลือกตอบสนอง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองเป็นเรื่องของความต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนฝูงหรือการเรียนรู้ผ่านฐานคิดของกลุ่มศิลปินดาราศิลปิน หรือบุคคลที่ผู้โพสต์ยอมรับนับถือ
4	✓		เลือกเสพรข่าวทุกประเภท และจากประสบการณ์ส่วนตัวทำให้มองว่าปัจจัยด้านจิตอย่างแรงจูงใจส่วนตัวมีผลให้เลือกที่จะตอบสนองมากที่สุดอันเป็นสาเหตุมาจากความอยากรู้อยากเห็นและเพราะเห็น

ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	การ ตอบสนอง		การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง
	เคย	ไม่เคย	
			ว่าไม่ใช่เรื่องของตน ไม่ใช่ปัญหาของตน เพียงแต่หน้าที่การงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีส่วนยับยั้งให้ไม่อยากตอบสนองอีก สำหรับการวิเคราะห์ข้อความ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการใช้แนวทางของการบังคับใช้กฎหมายและประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาเพิ่มเติมมาเป็นกรอบในการตีความ
5	✓		เลือกเสพขาวทุกประเภท โดยการตอบสนองต่อโพสต์ขาวของตนมาจากแรงจูงใจส่วนตัวตนเป็นสำคัญ เพียงแต่ในมุมมองของผู้โพสต์รายอื่น การที่เขาเหล่านั้นเลือกตอบสนองเช่นนั้นอาจเป็นเพราะต้องการได้รับการยอมรับมากกว่าที่จะเป็นปัจจัยอื่น และอาจเป็นผลมาจากการที่สำนักข่าวชาตจรยาบรรณ มีการพาดหัวข่าวชักชวนให้คนมาร่วมใช้ความรุนแรงทางวาจา สำหรับการวิเคราะห์ข้อความ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ใช้มุมมองในฐานะนักกฎหมายตีความว่าข้อความที่ปรากฏเข้าข่ายความเกลียดชังตามหลักกฎหมายสากลหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่มองว่าเป็นเพียงข้อความรุนแรงเท่านั้น
8		✓	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ได้เจาะจงการเลือกเสพขาว เพียงแต่หากเห็นข่าวอาชญากรรมจะศึกษาไว้เพื่อป้องกันภัยเท่านั้น โดยไม่ตอบสนองใด ๆ เนื่องจากไม่ได้รู้ชัดถึงที่มาที่ไปของเรื่องนั้น การตีความต่อข้อความใต้โพสต์ขาวอาชญากรรมเป็นเพียงการมองกว้าง ๆ โดยไม่ใช่ตนเองเข้าไปตัดสิน และให้ความเห็นว่าปัจจัยทุกด้านล้วนส่งผลให้เกิดการตอบสนองได้ทั้งหมด
10	✓		เลือกเสพขาวอาชญากรรมสะเทือนขวัญ เพราะมีความสนใจโดยส่วนตัว และจะตอบสนองด้วยแรงจูงใจส่วนตัว ต้องการปกป้องคนในข่าวที่ตกเป็นเป้าของการวิพากษ์วิจารณ์ทางลบที่เห็นว่าไม่สอดคล้องกับภาพความเป็นจริงที่ตนได้ศึกษามา การวิเคราะห์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจึงยึดโยงกับความรู้สึกส่วนตัวเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมองว่าเป็นผลมาจากการเลียดูของคนในครอบครัวตนเองด้วยที่ทำให้รู้จักวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ ก่อน

ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	การ ตอบสนอง		การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง
	เคย	ไม่เคย	
			ตัดสินคนอื่น จึงค่อนข้างเข้าใจความรู้สึกของคนที่มีการตอบสนอง ทางลบ
11	✓		เลือกเสพข่าวอาชญากรรม เพราะชอบวิเคราะห์เชื่อมโยงกับงาน ด้านกฎหมายที่รับผิดชอบอยู่ และจะตอบสนองเฉพาะกรณีให้เห็น ผู้โพสต์มีการคอมเมนต์ที่เกินเลยหรือเกิดการตั้งคำถามเกี่ยวกับด้าน กฎหมาย ทั้งนี้ การตีความข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังล้วน เป็นการมองในมุมมองนักกฎหมาย ตีความตามขอบเขตทางกฎหมาย และไม่ได้มีความเห็นในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการตอบสนองที่ หลากหลายด้วยมองว่าเป็นเรื่องของอารมณ์ของคนเป็นหลัก
12	✓		เลือกเสพข่าวอาชญากรรมผ่านเพจที่ตนติดตาม โดยมองว่าการ ตอบสนองใด ๆ ล้วนเกิดจากแรงจูงใจส่วนตนในปัจจัยด้านจิตเป็น หลักตามประสบการณ์ที่เคยเป็นผู้คอมเมนต์มาก่อน ดังนั้น การ ตีความของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้จึงเป็นการตั้งตนเป็นสำคัญอันมา จากประสบการณ์ที่เคยพบเห็นเองกับตน
13		✓	เลือกเสพข่าวที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น โดยการวิเคราะห์ข้อความที่ แสดงถึงความเกลียดชังจะมาจากประสบการณ์ส่วนตนที่เคยประสบ หรือเรียนรู้มาจากสื่ออื่น ๆ ที่ให้ความสนใจ จึงอยากให้มองผู้กระทำ ผิดเป็นรายคนมากกว่าการเหมารวมทั้งหมด ทว่า การตอบสนอง ของผู้ใช้เฟซบุ๊กน่าจะเป็นผลมาจากความรู้สึกส่วนตนหรือคล้อยตาม ความเห็นของคนส่วนใหญ่ที่มีต่อเรื่องนั้น ๆ โดยอาจเกี่ยวข้องกับ การพาดหัวข่าวของสำนักข่าวด้วย
14	✓		เลือกเสพข่าวทุกประเภท และเมื่อสนใจจะสืบค้นอย่างเจาะลึกจาก ทุกสื่อที่มีการนำเสนอ ส่วนการตอบสนองจะเป็นผลจากแรงจูงใจ ส่วนตนกับการพิจารณาคอมเมนต์ส่วนใหญ่ก่อน เพื่อประกอบการ ตัดสินใจว่าจะตอบสนองใดลงไปหรือไม่ กระนั้นความเป็นนิรนามก็ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น สำหรับ การวิเคราะห์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมาในชีวิต

ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	การ ตอบสนอง		การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง
	เคย	ไม่เคย	
			และการที่เคยเป็นฝ่ายคอมเมนต์เอง จึงมองว่าข้อความเหล่านี้เป็น ความอคติเกลียดชังที่เกิดจากการถูกกระทำหรือมีคนใกล้ชิดถูก กระทำมาก่อน

สรุปการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีการเสพรับข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมักมีการติดตามเพจเฟซบุ๊กและเลือกอ่านข่าวที่ตนให้ความสนใจหรือมีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานที่ตนต้องรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังมีความแตกต่างกันไป ในกรณีที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านกฎหมายโดยตรงมักจะเป็นการตีความข้อความผ่านตัวบทกฎหมาย ในกรณีที่มีประสบการณ์การตอบสนองโต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊กจะเป็นการตีความโดยอาศัยประสบการณ์การเป็นผู้โพสต์เป็นหลัก ซึ่งไม่แตกต่างไปจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เลือกเสพรับข่าวอาชญากรรมด้วยความสนใจส่วนตัว และสำหรับการตอบสนองมักจะขึ้นอยู่กับการศึกษาข่าวที่ถูกนำเสนอ เพราะบางรายมีการสืบค้นข่าวเดียวกันนั้นจากเพจสำนักข่าวอื่นหรือจากแพลตฟอร์มต่าง ๆ รวมด้วย บางรายเพียงอ่านเนื้อหาข่าวและดูความเห็นเพิ่มเติมผ่านกล่องคอมเมนต์โต้โพสต์ข่าว ซึ่งบางครั้งข้อความคอมเมนต์เหล่านั้นก็เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกิดความคล้อยตาม มีอารมณ์ร่วมจนอาจนำไปสู่การตอบสนองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคอมเมนต์ส่วนใหญ่ เพื่อหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อในกล่องคอมเมนต์เสียเอง หรือตอบสนองด้วยทิศทางตรงกันข้าม เพื่อต้องการคลี่ปมปัญหาด้วยความเห็นที่เป็นเหตุเป็นผล กระนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายก็ไม่ตอบสนองใด ๆ กลับไป แม้จะเห็นด้วยหรือเห็นต่างก็ตาม เนื่องจากไม่เห็นประโยชน์จากการคอมเมนต์ แชร์ หรือกดรีแอคชัน

**สรุปในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก** จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งในส่วนของการปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้ข้างต้นสามารถอธิบายตามกระบวนการการรับรู้ได้ว่า (1) การเลือกเสพรับข่าวอาชญากรรม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มักเลือกเสพรับข่าวที่ตนสนใจ ซึ่งนอกเหนือไปจากความสนใจส่วนตัวแล้ว บางรายอาจมีการพิจารณาเลือกเสพรับข่าวที่ผู้คนในสังคมส่วนใหญ่ให้ความสนใจและมีความสะเทือนขวัญสันประสาทเป็นอย่างมากอันจะสังเกตได้จากเหยื่ออาชญากรรม หรือผลกระทบที่ตามมาหลังจากการเกิดเหตุโศกสลดนั้นมาร่วมด้วย แต่บางรายก็อาจเลือกเสพรับข่าวด้วยเห็นว่ามีหรืออาจมีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่เพียงเท่านั้น ซึ่งส่วนมากผู้ที่เลือกเสพรับข่าวด้วย

วิธีนี้จะเป็นผู้ที่ทำงานในด้านกฎหมาย (2) **การจัดระเบียบข้อมูล** ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมักจะไม่เลือก เสพรับข่าวอาชญากรรมจากเนื้อหาที่ปรากฏในเพจสำนักข่าวที่ตนติดตามเพียงรายการเดียว แต่จะมี วิธีในการจัดระเบียบข้อมูลของตนด้วยการเลือกเสพข่าวอาชญากรรมเรื่องเดียวกันนั้นจากเพจ สำนักข่าวอื่น จากแพลตฟอร์มอื่น หรือจากคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าวนั้น ๆ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยใน การตีความและกำหนดทิศทางในการตอบสนอง โดยข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังใต้โพสต์ข่าวจะ ยิ่งเป็นตัวโหมกระพือให้ข่าวความรุนแรงที่กระทบต่อชีวิตยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น (3) **การตีความ** ในส่วนนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้วิจัยมองว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่ทำให้มุมมองในการมองเห็นสิ่ง ต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความแตกต่างกันไป ดังจะพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ในหัวข้อที่ 4.2.1 อันประกอบด้วย แรงจูงใจส่วนตัวและวัฒนธรรม (ปัจจัยด้านจิต) การได้รับการยอมรับ การเลียนแบบหรือการคล้อยตามผู้ที่เคารพนับถือ ความต้องการในการปกป้องกลุ่มตน และการอบรม เลี้ยงดู (ปัจจัยด้านสังคม) และการเข้าถึงง่าย ความเป็นนิรนาม กฎหมายและการขาดผู้ตรวจตรา (ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม) นับเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้คนมีการรับรู้ในพฤติกรรมการโพสต์ข้อความที่ แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมีการตัดสินใจตอบสนองที่แตกต่างกันไป เช่น การที่ ผู้โพสต์มีการตอบสนองไปในทิศทางเดียวกันกับความคิดเห็นส่วนใหญ่ อาจเป็นเพราะตนมองเรื่องราว ไปในทิศทางเช่นเดียวกันนั้นจริง หรืออาจเป็นเพราะการทำเช่นนั้นจะทำให้ได้รับการยอมรับ ไม่ถูก รุมว่าร้ายจากชาวเน็ตกลุ่มใหญ่

สำหรับกระบวนการการรับรู้ในขั้นสุดท้าย (4) **การจดจำ** เป็นส่วนของการตระหนักรู้ที่ทำให้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าการกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านั้นสมควรหรือไม่อย่างไร ดังจะสังเกตได้จาก กลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กที่มีการตอบสนองด้วยเชิงลบหรือเชิงบวก แม้จะบอกว่าเป็นการคอมเมนต์ตามอารมณ์ แต่ทุกคนล้วนสังเกตทิศทางของความเห็นส่วนใหญ่ก่อน เนื่องจากตระหนักรู้ว่าการเห็นต่างอาจนำไป ให้เกิดการปะทะคารมที่ไม่จำเป็นเช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ไม่ตอบสนองสิ่งใด เพราะพวกเขาต่าง ทราบดีว่าการคอมเมนต์ แชร์ หรือกดรีแอคชันไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวเองและคดี

#### 4.3 ผลการศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชัง บนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน ผู้วิจัยค้นพบว่าการจะควบคุมการแสดงความคิดเห็นด้วยตัวบทกฎหมายเป็นสิ่งที่อาจลิดรอนซึ่งสิทธิและเสรีภาพในการแสดงออกของประชาชนใน ระบอบประชาธิปไตยตามหลักสากล แม้ข้อความเหล่านั้นจะล่วงเกินจนบั่นทอนความรู้สึกของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ถูกกล่าวถึงก็ตาม ดังนั้น การจะเข้าควบคุมไม่ให้พฤติกรรมนี้ยิ่งเกินขอบเขต การพึ่งพาเจ้าของแพลตฟอร์มจึงเป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้

ผู้วิจัยจะแยกนำเสนอเป็นสองส่วน ได้แก่ มาตรการควบคุมแบบเป็นทางการ และมาตรการควบคุมแบบไม่เป็นทางการ

(1) มาตรการควบคุมแบบเป็นทางการ ในวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในด้านกฎหมายและนโยบายเพชบุรีด้วยเล็งเห็นว่าเป็นการควบคุมที่เป็นกลางและสามารถสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันให้ประชาชนในสังคมใหญ่ได้ง่ายกว่าวิธีอื่น ทว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่มต่างมีความคิดเห็นที่หลากหลาย

#### กฎหมาย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มผู้ใช้เพชบุรีบางคนได้ให้ความเห็นว่าควรมีกฎหมาย แต่หากมีก็จำเป็นต้องเท่าเทียมเหมาะสม และเน้นเรื่องการบังคับใช้กฎหมายในการตรวจสอบและดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ โดยอาจเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเข้ามาร่วมด้วย

“...ควรมี แต่ถ้ามีแล้วก็ควรจะทำเท่าเทียมกันทุกระดับ ไม่ใช่เอื้อแต่คนที่มีอำนาจเงินทอง กฎหมายไทยควรเอื้อกับคนทุกสถานะทางสังคม และควรบัญญัติให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ให้รู้ว่าแบบไหนผิดไม่ผิด...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 10, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2566)

“...กฎหมายมันก็มีช่องโหว่ว่า เขาเหมารวมก็จริง แต่ถ้าไม่มีใครมาฟ้อง หรือมาฟ้อง แต่ในคอมเมนต์นั้นไม่ได้ระบุเป็นชื่อเลยอะ คุณก็ไม่มีสิทธิ์ฟ้องเขาได้เหมือนกัน เพราะฉะนั้นต่อให้จะให้กฎหมายอะไรพวกนี้ขึ้นมา ทุกคนก็จะมองว่ามันเป็นเรื่องไร้สาระอะ แล้วก็จะมั่วๆทำไม่ อีกอย่างคือมีแล้วก็ปฏิบัติไม่ได้... ถ้าคิดจะทำให้เป็นกฎหมายจริง ๆ อันดับแรกเลยนะคะ เมืองไทยต้องมีกระทรวงดิจิทัลที่พนักงานคือเก่งจริง ๆ เก่งด้านโปรแกรมเมอร์สุด ๆ ในการไล่ล่าตามมุด VPN นู่นนี่นั่น แต่ถ้าไม่มีก็อย่าตั้งเลยอะ เปลืองงบประมาณ...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 13, สัมภาษณ์ 22 กันยายน 2566)

ขณะที่อีกส่วนหนึ่งไม่ได้เห็นด้วยกับการมีกฎหมายเท่าไรนักด้วยมองว่าประเทศไทยเองก็มีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองการละเมิดสิทธิบุคคลอื่นบนโลกออนไลน์อยู่แล้ว หรือไม่ควรมีเลย เว้นแต่จะเป็นการละเมิดซึ่งสิทธิของบุคคลหนึ่ง

“...จริง ๆ แล้วประเทศไทยมีกฎหมายหลายอย่างเพื่อป้องกันไม่ให้ถูกด่าบนโลกออนไลน์อยู่แล้ว ทางที่ดีควรคอมเมนต์ในเชิงตั้งคำถามและตำหนิ จะปลอดภัยกว่า...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 12, สัมภาษณ์ 21 กันยายน 2566)



“...ไม่ควรมีกฎหมาย เว้นแต่จะละเมิดสิทธิหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งจริง ๆ...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 15, สัมภาษณ์ 28 กันยายน 2566)

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มบุคลากรด้านกฎหมายปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและกลุ่มผู้ดูแลเพจ พบว่า ข้อคิดเห็นต่อแนวทางในการควบคุมด้วยกฎหมายมีอยู่ 2 ประเด็น คือ ตัวบทกฎหมายที่ใช้ควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เกลียดชังต่อบุคคลอื่นในประเทศไทยมีอยู่แล้ว และครอบคลุมแล้ว ซึ่งมีทั้งประมวลกฎหมายอาญาในฐานหมิ่นประมาท หมิ่นประมาทโดยการโฆษณา พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับการนำเข้าระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงรัฐธรรมนูญที่ให้ความคุ้มครองสิทธิ เพียงแต่ควรเพิ่มเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมืออื่นใด เพื่อช่วยในการตรวจสอบอันเนื่องมาจากความรู้ตัวตนบนสื่อสังคมออนไลน์มากกว่า

“...เฟซหลุม เฟซอวตาร เป็นปัญหาที่การเปิดการอะไร การควบคุมมันยังไม่ดีพอ ถ้าเกิดการควบคุมดีพอว่า แห้ย คนที่มาด่าเราเนี่ย มันชื่อสมชาย นามสกุลสมหญิง บ้านอยู่ตรงนี้ เพราะเปิดเฟซบุ๊กในนามนี้ เราก็จะไปถึงได้เร็ว ก็จะไปตามได้เร็ว ถ้าเกิดเป็นอย่างที่บอก เป็นชื่อนุ่นชื่อนี้ มันก็ตามลำบาก ตามยาก ดังนั้น ควรเริ่มแก้กับตัวเจ้าของ ตัวแพลตฟอร์มในการควบคุมดูแลแล้วกฎหมายก็จะได้สอดคล้องไป ซึ่งตัวกฎหมายจะให้เราไปเพิ่มโทษอะไร โทษในวันนี้มันก็พอสมควรอยู่แล้ว เพิ่มโทษไปหรือ เพิ่มลักษณะความผิด มันก็คลุมหมดแล้ว ถ้าเราไปศึกษาหมิ่นประมาทกับพรบ.คอม มันก็เข้าอยู่แล้ว แต่ว่าทำไมมันถึงยังเกิดแบบนี้อยู่ ก็เพราะเข้าไปง่าย เล่นง่าย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1, สัมภาษณ์ 8 กันยายน 2566)

“...คือมันควรจะต้องมีตัวระบบ มีเครื่องมือทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเจ้าหน้าที่ของรัฐในการตรวจสอบ ส่วนกฎหมายเนี่ย จะไปเขียนให้อำนาจเจ้าหน้าที่ของรัฐมากเกินไปก็ไม่ได้ เพราะรัฐธรรมนูญรับรองสิทธิของประชาชนเขาอยู่...สองคือเพิ่มกระบวนการขั้นตอนกลั่นกรองเรื่องให้แก่ศาลในการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะขอมหาศาลเพื่อเข้าไปตรวจสอบ เพื่อที่จะได้กลั่นกรองให้ศาลด้วย แล้วก็ได้ทราบถึงการรวบรวมพยานหลักฐานตั้งแต่ต้นเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาสั่งคดีว่าจะสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้อง โดยวัตถุประสงค์ก็เพื่ออำนวยความสะดวก...เพราะฉะนั้นถ้าเพิ่มบทบาทหรืออำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการในการเข้าไปช่วยตรวจสอบตั้งแต่แรกก็จะเป็นประโยชน์มากขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2, สัมภาษณ์ 13 กันยายน 2566)

“...ปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบังคับใช้แล้ว เช่น พรบ.คอมฯ รวมถึงกฎหมายอาญา สำคัญที่ว่ามีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังหรือไม่ และผู้ได้รับผลกระทบจากประทุษวาจาบน

โลกออนไลน์ได้ใช้สิทธิทางกฎหมายอย่างเต็มที่หรือไม่ แต่พอขึ้นชื่อว่าโลกออนไลน์ คงเป็นไปได้ยากที่จะควบคุม...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8, สัมภาษณ์ 25 กันยายน 2566)

“...ผมว่าจริง ๆ กฎหมายมีอยู่แล้ว มีครบแล้ว แต่ว่าไม่มีการลิงก์แอ็กเคานต์โซเชียลมีเดียกับการยืนยันตัวตนจริงเลยทำให้เป็นปัญหามากกว่า ถ้ามันมีว่า ถ้าจะสมัครเฟซบุ๊กต้องมีการ Verify หน้า เหมือนแบงก์ที่เรียกว่า KYC ตรวจสอบหน้าตากับบัตรประชาชน และให้ถือบัตรคู่กับหน้าเราอย่างเงี้ย อันนี้จะช่วยแน่นอน ถ้าจะมีกฎหมายออกมา ก็ควรให้มีเรื่องของการยืนยันตัวตนมากกว่า...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 9, สัมภาษณ์ 27 กันยายน 2566)

ในอีกประการหนึ่ง บางส่วนมองว่า ตัวบทกฎหมายที่ใช้ควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เกลียดชังต่อบุคคลอื่นในประเทศไทยมีอยู่แล้ว แต่อาจยังไม่ครอบคลุมในทุกประเด็น จึงควรมีการเพิ่มประเด็นที่ชี้ชัดและสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งอยู่ในลักษณะของเสรีภาพในการแสดงออกที่เกินขอบเขต และควรมุ่งเน้นให้การบังคับใช้กฎหมายมีความเข้มแข็งมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมของประชาชนอันจะมีส่วนให้กฎหมายที่บังคับใช้ยังมีประสิทธิภาพและได้รับความร่วมมือจากประชาชนมากขึ้น

“...โดยส่วนตัวเห็นด้วยกับการกำหนดเป็นกฎหมายนะคะ แต่ที่ว่าการบังคับใช้ก็เป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่ามันก็อาจจะมีสิ่งที่สะท้อนให้คนได้เห็น ว่า เอ๊ะ สองมาตรฐานหรือเปล่า เพราะฉะนั้นเนี่ย ที่ที่ว่ากฎหมายเบื้องต้นมันก็ดี จะได้ชัดเจนไปเลย เพราะว่าเดี๋ยวนี้คนเริ่มเมนต์กันแบบเกินขอบเขตอะ เมนต์เรื่อยเปื่อยค่าพ่อว่าแม่โดยที่ไม่ได้รู้จักเขาเลย แต่บางกรณีการฟ้องร้องก็อาจถูกใช้เป็นเครื่องมือในการฟ้องคนที่เห็นต่างหรือว่าคนที่ทำอะไรขัดใจเรา ก็ตุลาการฝ่ายศาลก็ต้องดูให้ดี ๆ ด้วยค่ะ แล้วก็เจ้าหน้าที่ที่บังคับใช้กฎหมายในส่วนเนี้ยก็ต้องดูให้ดี...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3, สัมภาษณ์ 14 กันยายน 2566)

“...พื้มองว่ากฎหมายไทยช้าอะ ประเทศไทยเราปัญหา Cyberbullying มาเป็นอันดับหนึ่ง ทุกวันนี้ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะเลย กฎหมายที่มีให้ใช้ได้มีแค่โทษฐานหมิ่นประมาทโดยการโฆษณา หรือพ.ร.บ. คอมพิวเตอร์มาตราสิบสี่ พี่ว่าเจตนารมณ์ของกฎหมายมันดูห่างไกลกันเกินไปแบบตีความไม่ตีขุม มันกว้างเกินไป สิบล้วงเล็บหนึ่งนำเข้าข้อมูลอันเป็นเท็จ สิบล้วงเล็บสอง ข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับเรื่องที่ทำให้ตื่นตระหนก สิบล้วงเล็บสาม นอกจากตื่นตระหนกแล้ว เป็นเท็จแล้ว ก็คือมีความแรงขึ้นเรื่อย ๆ ต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับหนึ่งหนึ่งสอง หนึ่งหนึ่งหก เรื่องสถาบัน เรื่องความตื้นตัน พอมาถึงวงเล็บสี่ เล่น

หนังสือ ในมาตราเดียวกัน? แล้วโทษยังเท่ากันคือปรับ โทษไม่เกินห้าปี ปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท คือในความรู้สึกของพี่ มันคนละเลเวลกัน...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4, สัมภาษณ์ 23 กันยายน 2566)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มบุคลากรด้านกฎหมายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมสองท่านจึงได้มีการเพิ่มเติมในกรณีที่หากต้องการให้รัฐเข้าไปควบคุมดูแล แนวทางในการแก้ไขนั้นอาจเป็นการจัดตั้งนโยบาย เช่น การให้รัฐบาลจัดตั้งนโยบายระดับชาติด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์เป็นการเฉพาะ โดยมีการสนับสนุนให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบไอทีเข้ามาช่วยเหลือหน่วยงานรัฐ ซึ่งยังหมายรวมถึงกลุ่มแฮกเกอร์ที่อาจเคยกระทำความผิดมาก่อนด้วย เนื่องจากนับวันปัญหาอาชญากรรมที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์มีแต่จะเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและลดภาระของหน่วยงานตำรวจที่ต้องรับผิดชอบเรื่องการสืบจับทั้งหมด การกำหนดเป็นนโยบายระดับชาติก็อาจช่วยแก้ไขปัญหาลำนี้ได้ และในอีกทางหนึ่งคืออาจมีการกำหนดนโยบายในการช่วยเหลือเจ้าของแพลตฟอร์มเข้าตรวจตราตรวจสอบพฤติกรรมที่มีขอบเขตที่ชัดเจน ซึ่งได้มาจากการให้ความเห็นของทุกคนที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหานี้ ได้แก่ ผู้ใช้งานเจ้าของแพลตฟอร์ม หน่วยงานรัฐและภาคเอกชนที่มีหน้ารับผิดชอบเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เกิดการแก้ไขที่ครอบคลุมและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

“...นโยบายรัฐบาลทุกรัฐบาลยังไม่ชัดเจน มัวแต่ไปแก้ปัญหาเรื่องอื่น ๆ รัฐบาลจะต้องมีนโยบายเรื่องนี้โดยตรงคือการปราบปรามสิ่งที่กระทำผิดกฎหมายในทางคอมพิวเตอร์ หรือในทางไอที คือไม่ใช่เฉพาะเฟซบุ๊กอันเดียวที่ต้องลงมาคุม และจะให้ตำรวจหน่วยเดียวทำไม่ได้นะ ต้องอาศัยความสามารถหลาย ๆ ทางประกอบ ยกตัวอย่างเช่น กระทรวง DS ที่รับผิดชอบโดยตรงต้องหาคนที่เก่งเข้ามา หรือคนที่เก่งที่ก็มีอยู่แล้ว เช่น เก่งด้านคอมพิวเตอร์ พวกแฮกเกอร์พวกอะไร เอาคนพวกนี้มาช่วยดำเนินการเรื่องนี้เป็นนโยบาย...แม้ทุกวันนี้รัฐบาลจะพยายามทำแล้ว แต่ผมว่ายัง Contact กันได้ไม่ดี ในมุมมองนะ ต้องเป็นการ Brainstorm กันโดยเชิญเขามาเลย เจ้าของแพลตฟอร์มไม่ต้องมาก็ได้ ส่งตัวแทนมา แล้ววางเป็นเรื่องราว โดยมีพวกที่เก่งไอทีมาประชุมด้วย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1, สัมภาษณ์ 8 กันยายน 2566)

“...ถ้านอกเหนือจากกฎหมายก็เห็นว่าในเรื่องนโยบายอย่างกระทรวงที่รับผิดชอบเช่นกระทรวงดิจิทัลอย่างเงี้ยคะ ก็ควรจะมึนโยบายในเรื่องนี้ออกมาอย่างจริงจังว่าจะมีการช่วยพวกแพลตฟอร์มออนไลน์ในการมอนิเตอร์สิ่งต่างๆ ได้ยังไง รวมถึงรัฐบาลก็จะต้องมีการสื่อสารนโยบายสาธารณะอันนี้ หรือกฎหมายอันเนี้ยคะ ให้ประชาชนได้ทราบด้วยว่า ทิศทางต่อไปเราจะเป็นยังไง เราจะมีประเด็นนี้

มีข้อหาหรือเรื่องนี้ มีกฎหมายเรื่องนี้ยังไง คือ การสื่อสารถือเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากบอกสาธารณชน แล้วก็ต้องบอกเจ้าของแพลตฟอร์มต่าง ๆ ด้วยว่าประเทศไทยจะออกมาเป็นแบบนี้ แล้วก็ถ้าจะมีการทำกฎหมายหรือนโยบายใด ๆ ต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกคนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นตัว User หรือเจ้าของแพลตฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานราชการหรือเอกชนที่มีความเกี่ยวข้องกับในโลกออนไลน์ ก็จะได้ช่วยกันให้คอมเมนต์ว่า ขอบเขตของสิ่งที่เราจะจำกัดต้องประมาณไหนถึงจะพอดี ...”

ทางด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่อง Hate Speech และมีมุมมองต่อคำจำกัดนิยามที่แตกต่างกันบางส่วนตามหลักการที่ยึดถือ กลับมีความเห็นไม่ต่างกันในเรื่องกฎหมาย นั่นคือ ประเทศไทยยังไม่สมควรให้มีการกำหนด Hate Speech เป็นกฎหมายเฉพาะอันเนื่องมาจากเสรีภาพในการแสดงออกที่พึงรักษาไว้ในฐานะที่เป็นประเทศในระบอบประชาธิปไตย จึงเห็นสมควรให้เป็นหน้าที่ของแพลตฟอร์มในการกำกับดูแลชุมชนออนไลน์ของตนเอง

“...บนเฟซบุ๊กเองก็มีการตรวจจับคำที่เป็นการดูหมิ่นเพศสภาพ สิว หรืออัตลักษณ์อื่นใดที่กฎหมายสากลได้ให้ความคุ้มครองไว้ ดังนั้น คำพูดรุนแรงในสังคมไทยที่อาจเป็นคำไม่สุภาพ คำด่าทัวไปจะไม่มี การเซนเซอร์ ส่วนกฎหมายไทยนั้นมีอยู่แล้ว และครอบคลุมอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องบัญญัติขึ้นใหม่ เราอาจพูดได้ว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่มีความรุนแรง แต่ยังไม่ถึงขั้น Hate Speech เพราะมันไม่เข้าองค์ประกอบความผิด กฎหมายปัจจุบันมีอยู่แล้ว คุณไม่ต้อง Create กฎหมายเพิ่มเลย เพราะสามารถใช้ฟ้องได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5, สัมภาษณ์ 8 ตุลาคม 2566)

“...มันควบคุมไม่ได้ พวกนี้มันเป็นเสรีภาพการแสดงความคิดเห็นนะ แม้ว่าจะเป็นเสรีภาพในการแสดง ความเกลียดชังก็ตาม สำหรับผม ผมว่ามันยังอยู่ในขั้นของ Free Speech แต่เป็น Free Speech คุณภาพต่ำ กฎหมายจึงไม่ควรเข้ามา เว้นแต่ในกรณีที่เป็น Dangerous Speech พวก Call for Action ให้เกิดความรุนแรงกับใคร อันนี้ควรควบคุม สอง ถ้าพูดถึง Identity ของใครชัด ๆ อันนี้ก็ ควบคุมได้ หรือเป็นแค่นโยบายในระดับเฟซบุ๊กก็ได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6, สัมภาษณ์ 9 ตุลาคม 2566)

ทว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7 ผู้เป็นนักวิชาการอีกท่านได้บอกเล่าถึงคดีที่ทางหน่วยงานเคย รับผิดชอบในกรณีของการตั้งกลุ่มสาธารณะในแอปพลิเคชันคลับเฮาส์ (Clubhouse) เพื่อ วิพากษ์วิจารณ์บุคคลที่มีการพาดพิงถึงกลุ่มคนอีสานในทางเสียหาย ซึ่งคดีดังกล่าวไม่สามารถ ดำเนินการทางกฎหมายได้ อันเนื่องมาจากช่องโหว่ทางกฎหมาย เพราะไม่มีผู้เสียหายที่แน่ชัดและมี

หลักฐานไม่เพียงพอ แม้จะมีข้อความเสียงที่สามารถถอดคำออกมาได้อย่างชัดเจน แต่ไม่สามารถบันทึกภาพเคลื่อนไหวจนสืบทราบถึงตัวบุคคลได้ ทำให้คดีนี้สิ้นสุดลงเพียงเท่านี้ ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้จึงไม่ได้สรุปเด็ดขาดเหมือนนักวิชาการอีกสองท่านว่าควรมีการควบคุมด้วยมาตรการทางกฎหมายหรือไม่ แต่ได้เสนอแนะแนวทางที่หากจะมีข้อกฎหมายออกมาก็ควรอยู่ในลักษณะของการคุ้มครองมากกว่าบังคับโทษ ทั้งยังให้การสนับสนุนต่อการควบคุมสอดส่องโดยประชาชนหรือแพลตฟอร์มมากกว่าโดยรัฐ

“...อาจจะไม่ได้บอกว่าไม่ให้มีกฎหมายนะ แต่ว่าเราอาจจะต้องมีกฎหมายเพิ่มเติมที่เป็นในลักษณะของการคุ้มครองหมายถึงกฎหมายที่ไม่ได้เอาผิดเอาโทษ เพราะเราต้องคำนึงถึงสัดส่วนเสรีภาพในการแสดงออก คำนียามที่ชัดเจน ขอบเขตมันขนาดไหน ซึ่งจริง ๆ ตอนนั้นเขาก็กำลังมีร่างพระราชบัญญัติขจัดการเลือกปฏิบัติอยู่...โดยส่วนตัวมองว่า การที่เฟซบุ๊กทำอย่างงี้มันก็ดีกว่าการใช้กฎหมายไปควบคุม หรือมีเจ้าหน้าที่รัฐเข้าไปสอดส่อง คือคุณอาจจะรู้สึกว่าคุณถูกจำกัดเสรีภาพ ถูกควบคุมเนื้อหา แต่ หนึ่ง คือเขาไม่ได้ควบคุมคุณนะ เป็นผู้ใช้นี่แหละที่เข้าไปอ่านแล้วรู้สึกไม่โอเคเลย กด Report แล้วเขาก็ดำเนินการต่อไป เพราะบางทีให้รัฐเข้าไปควบคุมสอดส่อง ก็อาจทำให้ประชาชนรู้สึกต่อต้านแล้วไปหาพื้นที่แสดงความเห็นเฉพาะกลุ่ม โดยไม่เปิดใจรับฟังความเห็นต่าง อันนี้ก็จะยังทำให้ปัญหาบานปลาย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7, สัมภาษณ์ 17 ตุลาคม 2566)

### นโยบายเฟซบุ๊ก

ตามแนวคิดที่นักวิชาการทั้งสามท่านได้ให้ไว้ในข้างต้น การควบคุมด้วยกฎหมายหรือรัฐไม่เพียงลิดรอนสิทธิของประชาชน แต่อาจทำให้ประชาชนยังเกิดการต่อต้าน และปฏิเสธการรับฟังความเห็นที่แตกต่าง ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่มจึงมีความเห็นพ้องต่อการควบคุมดูแลโดยเจ้าของแพลตฟอร์มอย่างเฟซบุ๊ก เพียงแต่ในทางปฏิบัติ เฟซบุ๊กยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการดำเนินการตรวจสอบ-ปิดช่องการมองเห็น หรือการลงโทษผู้ใช้งานที่ละเมิดมาตรฐานชุมชนที่ยังค่อนข้างเบา ทำให้คนไม่เกรงกลัว

“...มันเป็นวิธีการป้องกันล้ามคออย่างหนึ่ง ถ้าจะเอาให้ร้อยเปอร์เซ็นต์ เฟซบุ๊กก็ต้องมาเปิดสำนักงานในไทยแล้วนั่งกรีนคนไปเลย เช่น ถ้าคุณจะเปิดเฟซบุ๊กก็ต้องใช้บัตรประชาชนในการสมัครให้เป็นเรื่องเป็นราว...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1, สัมภาษณ์ 8 กันยายน 2566)

“...นโยบายเฟซบุ๊กตรงเนี่ยเขากำหนดเชื้อชาติศาสนา มันต้องมีย้อนไปในเรื่องของ UN ที่ว่าไม่ให้มีการแบ่งแยกกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม มันเป็นเรื่องของสิทธิมนุษยชน...แต่ถ้าถามว่าที่เขาให้สิทธิ์ผู้ใช้เฟซบุ๊กในการ Report นะ Report แล้วเป็น ไร ก็ Brake การใช้ไปไม่กี่วัน แล้วเขาก็ไปเปิดเพจใหม่ แล้วก็มาแจ้งเปิดตัวใหม่ว่า ตอนนี้อยู่เพจนี้แล้วจะอะไรอย่างเงี้ย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2, สัมภาษณ์ 13 กันยายน 2566)

“...อันนี้ก็จะเห็นประเด็นที่มีการถามหาความรับผิดชอบของโซเชียลมีเดีย เช่น กรณีหมิ่นพระบรมมาอย่างเงี้ย บริษัทต้องรับผิดชอบด้วยไหม คือเจ้าของแพลตฟอร์มต้องรับผิดชอบด้วยไหม เพราะฉะนั้นเขาก็เลยต้องมีนโยบายตรงนี้ออกมา เพื่อกันตัวเองแล้วก็ให้คนรู้กันไปเลยว่าใครจะมาใช้แพลตฟอร์มบ้านฉันเนี่ย ต้องไม่มีเรื่องนี้นะ ถ้าคุณไม่ทำตามกฎกติกาตรงนี้ก็ออกจากบ้านนี้ไปซะ ออกจากแพลตฟอร์มนี้ไปซะ มันเป็นในเชิงของ Business and Human Rights หรือการรับผิดชอบต่อสังคม การดูแลเรื่องสื่อมวลชนในภาคธุรกิจ...โดยส่วนตัวมองว่า มันก็เป็นประโยชน์นะคะ แต่ว่าในขณะเดียวกันมันก็อาจจะต้องมีทีมที่มาก็คัดกรองอีกทีหนึ่ง...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3, สัมภาษณ์ 14 กันยายน 2566)

“...ปัจจุบันเฟซบุ๊กค่อนข้างควบคุมจำกัดคำหรือข้อความในเนื้อหาที่ผิดมาตรฐานชุมชนอยู่แล้ว แต่ด้วยความที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์ การจะไปจำกัดทุกเรื่องก็คงเป็นไปได้ยาก อีกทั้งเนื้อหาที่ควบคุมก็ยังไม่ครอบคลุมและคิดว่าไม่น่าจะมีเครื่องมืออะไรที่จะไปควบคุมได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ คงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องนี้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการกด Report ด้วยตัวผู้ใช้งานเองก็น่าจะตรวจสอบได้ แต่ก็ต้องอยู่ภายใต้การเคารพสิทธิและไม่ละเมิดหรือไม่สร้างประทุษร้ายจากกันเองด้วย”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8, สัมภาษณ์ 25 กันยายน 2566)

“...ข้อความหรือภาพที่รุนแรงอันนั้นต้องมีคนเข้ามาถล่ม Report ประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์ถึงจะสำเร็จ...ต้องดูที่ประเทศที่เป็นเจ้าของด้วย เฟซบุ๊กเป็นของเมกาที่เน้นเรื่องเสรีภาพมาก การ Discuss เป็นเรื่องปกติ แต่ถ้าเป็นแอป ตี๊กต็อกที่เป็นของประเทศจีน จะมีความเข้มงวดเรื่องกฎระเบียบมากกว่าบางทีในคอนเทนต์หนึ่ง ถ้ามีคนพูดว่าดำหรืออ้วน ดีไม่ดีคอนเทนต์นั้นอาจถูกตี๊กต็อกแบนได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 10, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2566)

“...มันก็จะมีการควบคุมคอมเมนต์ คำอะไรที่เขาจำกัดไว้ อย่างเช่นฆ่าอะไรแบบนี้ เฟซบุ๊กก็จะจำกัดการมองเห็นของเฟซคุณไปเลยประมาณอาทิตย์นึง หรือจนกว่าคุณจะส่งจดหมายไปหาเขา ช่วยปลดล็อกบัญชีของคุณหน่อย ซึ่งจริง ๆ มันก็ตอบโจทย์ค่ะ แต่ไม่ครอบคลุม มันก็แค่เป็นการลงโทษชั่วคราว

ที่ไม่ใช่การลงโทษจริงจัง คนมันก็ไม่กลัวหรอก ก็แค่แบบ อ้อ โดนปิดคอมเมนต์หรือ ก็อาจจะหงุดหงิดนิดหน่อย เดี่ยวรอเวลา 3-4 วันก็กลับมาคอมเมนต์ได้เหมือนเดิม...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 13, สัมภาษณ์ 22 กันยายน 2566)

ยิ่งกว่านั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสองท่านที่จำเป็นต้องทำงานบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กโดยตรงได้มีการเสริมในประเด็นของการดำเนินการหรือขอความร่วมมือกับเฟซบุ๊กที่ค่อนข้างยากลำบากกว่าแต่ก่อน จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้การดำเนินคดีหรือการดำเนินการต่าง ๆ ล่าช้า โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4 ได้อธิบายว่า “...เดี๋ยวนี้ขอข้อมูลยากขึ้นนะ เมื่อก่อนนี้ข่ง่าย เดี่ยวนี้ข่งายากและใช้เวลานานด้วย บางทีบอกปิดด้วย แล้วถ้าเกิดว่าอันนี้ไม่มีคนไปรายงาน ก็ไม่ปิดให้ อย่างซุ่มก้านั้น XX เนี่ยยังไม่ปิดให้เลย เขาอ้างว่า ตัวสื่อตัวของไม่ผิด แต่ผิดที่คอนเทนต์...ถ้าเป็นการกด Report ของประชาชนก็หายน้อยถ้าเปรียบเทียบกับตึกตอกนะ คือทุกวันนี้พวกที่มีทำเรื่องปิดกั้นกันด้วย พี่ก็ทำเรื่องปิดกั้นไปหาตึกตอก ส่งไปร้อยปิดให้ร้อย เขามีความเข้าใจเรา แต่ของเฟซบุ๊กคือ ไม่เลยไม่สน...” ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 9 กล่าวถึงเรื่องของการกด Report ในเฟซบุ๊กว่า “...ล่าสุดเฟซบุ๊กก็ยังไม่มีคนที่จะมา Monitor นะ การทำงานของเขาใช้ AI เป็นหลัก ค่อนข้างไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าเรื่อง Report ก็ต้องใช้ปริมาณคนเข้าไปร่วมกดพอสมควร และคลิปนั้นจะต้องมีคนเห็นเป็นจำนวนมาก ถ้ามีคนคอมเมนต์แค่คนเดียวและไม่ดัง AI ก็เหมือนจะไม่ตรวจเจอ แต่ถ้าคนคอมเมนต์เยอะ เข้ามาดูเยอะ AI ถึงจะเข้ามา Monitor...”

สรุปมาตรการควบคุมแบบเป็นทางการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างมีความเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องที่ควรมีกฎหมายเข้ามากำกับดูแลพฤติกรรมดังกล่าวนี้บนสื่อสังคมออนไลน์หรือไม่ บ้างก็เห็นว่ามียูแล้ว แต่ปัญหาอยู่ที่การบังคับใช้กฎหมายมากกว่า กับอีกบางส่วนที่มองว่าไม่เพียงการบังคับใช้ที่ยังมีปัญหานั้นไม่เกิดประสิทธิผลที่ดี แต่ตัวกฎหมายเองยังมีช่องโหว่ ยังไม่ตอบโจทย์การแก้ปัญหานี้ได้โดยเด็ดขาด จึงอาจกำหนดเป็นนโยบายในการป้องกันและปราบปราม โดยอาศัยการระดมสมองจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประชาชนผู้ใช้งานด้วย ขณะที่มาตรการควบคุมด้วยเฟซบุ๊กกลับเป็นทางเลือกที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านเห็นสมควร เนื่องจากเป็นมาตรฐานชุมชนขนาดย่อมที่ให้สิทธิผู้ใช้งานได้ดูแลกันเอง ซึ่งจะไม่เกิดการแทรกแซงโดยรัฐ หรือการก้าวร้าวด้วยเสรีภาพในการแสดงออกที่รัฐในระบบประชาธิปไตยควรให้ความคุ้มครอง ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5 ได้ให้ไว้ “...เราจะเทิดทูนเสรีภาพของประชาชนคนในประเทศ หรือเราจะทำให้ประเทศเหล่านั้นกลายเป็นประเทศที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพ ถ้า Balance ผิด ประเทศพัง...”

อนึ่ง นอกเหนือไปจากมาตรการควบคุมแบบเป็นทางการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังได้มีการเสนอแนะแนวทางที่อาจมีความเหมาะสมกับการแก้ปัญหาการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ได้มากกว่า ซึ่งถือเป็นมาตรการควบคุมแบบไม่เป็นทางการ โดยมุ่งเน้นให้ปรับแก้ไขที่ต้นเหตุด้วยเรื่องของการสื่อสาร ตั้งแต่การปลูกฝังด้วยครอบครัว สร้างเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจกัน การเปิดเวทีสาธารณะในการแลกเปลี่ยนมุมมอง ตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจผ่านสื่อ

### การปลูกฝังตั้งแต่ครอบครัว

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างมองว่า การแก้ปัญหาหนี้สามารถเริ่มต้นได้ตั้งแต่ที่บ้าน เริ่มต้นจากเด็กที่กำลังจะเติบโตไปเป็นผู้ใหญ่ในวันหน้า เพื่อเป็นการป้องกันภัยที่อาจลุกลามในอนาคต ดังนั้น ควรมีการอบรมสั่งสอนให้เด็กรู้จักการเคารพซึ่งสิทธิของผู้อื่น รู้จักการยับยั้งชั่งใจ รู้จักการใคร่ครวญและวิเคราะห์ถึงผลที่อาจจะตามมา โดยไม่ใช้วิธีการปิดกั้น หรือสั่งห้ามไม่ให้กระทำการที่อาจเป็นภัยต่อผู้อื่น แต่ให้รู้จักทำความเข้าใจด้วยตนเองและรู้จักรับผิดชอบในสิ่งที่อาจเกิดขึ้นเมื่อตัดสินใจกระทำลงไปแล้ว ซึ่งถือเป็นการให้เด็กและเยาวชนได้เรียนรู้ถึงการเคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่นโดยอ้อมไปในเวลาเดียวกัน

“...ในส่วนปัจจุบันนะ ถ้าทิศทางของรัฐบาลเขาก็พยายามที่จะสอนเรื่องการเคารพสิทธิผู้อื่นตั้งแต่เด็ก อันนี้ก็อาจจะเป็นอย่างหนึ่งที่สามารถจะแก้ได้ในอนาคต แต่คือมันก็เป็นความพยายามที่จะทำให้ทุกคนนอกจากจะเรียนรู้เรื่องสิทธิมนุษยชนด้วย ก็ต้องเรียนรู้เรื่องการเคารพสิทธิผู้อื่นด้วยว่า การใช้สิทธิ์ควรจะขอบเขตอะไรยังไงแค่นั้น อันนี้ก็เป็นเรื่องที่คิดว่าน่าจะมีการปลูกฝังเรื่องของเยาว์วัยเลยก็จะดีนะคะ...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3, สัมภาษณ์ 14 กันยายน 2566)

“...สิ่งที่เราต้องสอนคนก็คือต้องให้คนอยู่กับสื่อให้ได้ค่ะ ให้คนรู้ว่าเราสามารถใช้อสื่อให้เป็นประโยชน์ได้ แต่ในขณะเดียวกันเราต้องใช้อสื่อให้เป็นพวกเราไม่ใช่ใช้อสื่อไปทำลายคนอื่น หรือทำร้ายตัวเราเอง ต้องบอกคนในสังคมที่ไม่ใช่แค่เด็กเท่านั้น ให้รู้ว่าว่าวันนี้ถ้าคุณทำอะไรลงไปบนอินเทอร์เน็ต สิ่งนั้นจะอยู่กับเราไปชั่วชีวิต เพราะมันเป็นข้อมูลที่อยู่ในโลกออนไลน์ แล้วมันจะเป็นตราบาปคุณไปชั่วชีวิต แล้วมันทำลายคนอื่นด้วย คนจะต้องรับรู้ถึงอันตรายที่เกิดจากการใช้อสื่อในโลกออนไลน์ของตัวเอง และคนจะต้องรู้ว่า ถ้าเธอหัวร้อนอยากทำอะไรในสื่อ ถอยออกมา นั่งคิดสัก 10 นาที แล้วยังคิดว่ายังอยากจะทำอะไรอยู่หรือเปล่า ถ้า 10 นาทีผ่านไปแล้วยังอยากพิมพ์ ก็พิมพ์นะแล้วต้องรับผิดชอบเอง...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5, สัมภาษณ์ 8 ตุลาคม 2566)



“...ถ้าเด็ก ๆ เนาะ เริ่มจากที่บ้านก่อนเลย เวลาเด็ก ๆ อ่านหรือเห็นข่าวหรืออะไรอย่างเงี้ย เราไม่ต้องไปแบบอย่าดูหรืออย่าอ่าน เราไม่ต้องไปขนาดนั้น เราแค่ต้องอธิบายให้เขาเห็น หรือแม้กระทั่งเขาอ่านคอมเมนต์พวกเนี้ย แล้วแบบ ทำไมเขาถึงพูดกันแบบนี้หรือม้ เรา ก็แค่ต้องอธิบายให้เขาเข้าใจว่า อาจจะมีอารมณ์ร่วมที่แบบไม่รู้สึกรู้สึกับข่าวได้ แต่ว่าหนูต้องแยกแยะนะ เพราะผู้กระทำผิดก็โดนจับแล้ว เขามีโทษตามกฎหมายที่ต้องได้รับอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นเราไม่จำเป็นต้องไปศาลเดียวกับใคร... ส่วนถ้าเป็นพ่อเป็นแม่เราที่อ่านแล้วโมโหตาม เราก็ต้องบอกเขาคุยกับเขา เออ มันก็น่าโมโหจริง ๆ แหะละ แต่สุดท้ายโมโหไปก็เท่านั้น เพราะว่ามันก็ไม่สามารถช่วยให้อะไรดีขึ้นได้ขนาดนั้น เราก็มีสิทธิ์แค่ได้โมโห แต่ก็ไม่ต้องโมโหมาก เดียวเส้นเลือดแตกอะไรอย่างเงี้ย...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 13, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2566)

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6 ไม่ได้อยากให้เห็นว่าเด็กและเยาวชนเป็นต้นเหตุของปัญหาที่ควรเร่งแก้ไขด้วยการเข้าไปอบรมสั่งสอนและปรับแก้พฤติกรรมที่ตัวเด็กเป็นอันดับแรก ๆ แต่มองว่าปัญหาสำคัญมาจากพ่อแม่ที่ไม่รู้จักเลี้ยงลูก ดังนั้น ก่อนอื่นควรอบรมสั่งสอนพ่อแม่ให้รู้จักวิธีการเลี้ยงลูกที่ดีและเหมาะสมก่อน เพื่อจะได้เป็นแบบอย่างที่ดีในการหล่อหลอมและสร้างเสริมพฤติกรรมนิสัยที่ดีแก่ลูกได้

“...สอนพ่อแม่ Parenting School เพราะพ่อแม่ยุคนี้เลี้ยงลูกไม่เป็น โยนสื่อให้ โยนไอแพดให้ ก็เสร็จสิครับ สื่อสมัยนี้มหาศาล พ่อแม่ไม่มีเวลาอยู่กับลูก สิ่งสำคัญคือต้องมีโรงเรียนสอนพ่อแม่ว่าควรดูแลลูกอย่างไร กับอีกอย่างคือ ถ้ามี Grandparents School ได้จะยิ่งดีเลย แต่จะยากหน่อย คนรุ่นปู่ย่าตายายก็จะเป็นประเด็นกันเยอะ...ส่วนตัวมองว่า กลุ่มผู้ใหญ่ที่มีอำนาจทางสังคมนี้แหละครับที่ควรได้รับการศึกษา เด็ก ๆ มีอำนาจน้อย พอเกิดปัญหาที่โต เราก็มักจะโทษเด็กกัน...ซึ่งก็เป็นเรื่องปกติ เรามักจะไม่ค่อยตั้งคำถามกับคนมีอำนาจ แต่เรามักจะบอกว่าคนไม่มีอำนาจเป็นปัญหา...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6, สัมภาษณ์ 9 ตุลาคม 2566)

#### สร้างเสริมวัฒนธรรมการสื่อสาร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6 ที่มุ่งเน้นให้มีการปรับแก้ไขปัญหาในระดับโครงสร้าง ยังคงตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ปัจจุบันยังคงขาดการเห็นอกเห็นใจกัน ไม่เว้นกระทั่งสื่อมวลชนที่ให้ความสำคัญกับกระแสนิยมของประชาชนจนมีการนำเสนอในรูปแบบที่อาจเป็นการละเมิดต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งจนเกินไป ด้วยเหตุนี้ จึงควรส่งเสริมให้มีการเสวนากันด้วยความรู้ความเข้าใจ

“...เราสามารถสื่อสารกันอย่างมีอารยะมากกว่านี้ได้ อย่างที่ FNF Freidrich Norman Foundation พยายามทำก็เป็นแบบหนึ่งที่มีการฝึกอบรมให้มีการตอบโต้ออนไลน์แบบ Empathy กับคนที่เห็นต่าง เราจะคุยกับคนที่เห็นต่างได้อย่างไร ซึ่งผมว่า Pattern แบบนี้ควรจะมีให้มากขึ้น หรืออย่างวิธีการสื่อสารของสื่อ การทำข่าว ถ้าเป็นสื่ออาชีพก็มีการพยายามระมัดระวังตัวมากขึ้น เริ่มไม่มีการทำข่าวแบบเรียลไทม์โชว์ ในส่วนของคนที่ตามก็จำเป็นต้องมีเรื่องพวกอย่างนี้ด้วยเหมือนกัน คือมันเป็นเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นนะ เราเซนเซอร์ไม่ได้ แต่เราช่วยกันด้วยการให้การศึกษาเพื่อให้ใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างมีอารยะมากขึ้นได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6, สัมภาษณ์ 9 ตุลาคม 2566)

### การเปิดเวทีสาธารณะในการแลกเปลี่ยนมุมมอง

แน่นอนว่า สื่อออนไลน์ในปัจจุบันทำให้การแสดงความคิดเห็นเป็นไปอย่างไม่มีขีดจำกัด ทุกคนสามารถแสดงทัศนคติของตนออกมาได้ในทุกเรื่อง เพียงแต่ ยังขาดการรับฟังในมุมที่เห็นต่าง จึงเกิดเป็นปัญหาทะเลาะเบาะแว้งบนโลกออนไลน์ให้เห็น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6 จึงมีความคิดเห็นว่าการเปิดโอกาสให้คนที่มีความเห็นต่างได้ทำความเข้าใจในอีกมุมมองหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นการให้คนทั้งสองฝั่งได้นำเสนอแนวคิดในมุมมองของตน หรืออาจเป็นการนำเสนอความต่างนั้นให้คนอื่น ๆ ได้มองเห็น เพื่อให้เกิดเรียนรู้และอยู่ร่วมบนความต่างนั้นได้อย่างเข้าใจมากยิ่งขึ้น

“...มันควรมีพื้นที่ให้ได้ Counter Speech กัน ใครที่พูดเท็จก็มีพื้นที่ให้คนอื่นได้พูดจริง พูดความจริง อีกชุดหนึ่ง ให้การสื่อสารบนโลกออนไลน์ได้มีการ Cross Check กัน...และควรมีข่าวประเภทที่ให้น้ำหนักทั้งสองข้างเท่า ๆ กันมากขึ้น ซึ่งคนที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มสามารถเพิ่มตรงส่วนนี้เข้าไปได้ เวลาที่เขาเถียงกัน ก็อาจจะช่วยบอกว่าใครมีเสียงที่เห็นต่าง อยากฟังความเห็นที่เห็นต่าง คนจะได้กล้าพูดมากขึ้นและก็อาจมีการกำกับกติการว่าเราจะไม่บูลลี่กันนะ ไม่งั้นคนก็ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่าง มันก็จะมีแต่ Hate Speech/ Toxic Speech ไปเรื่อย ๆ และพวกเคสแปลก ๆ ที่คนมักจะเกลียดบางกลุ่ม Identity ถ้าในโลกออนไลน์มีเคสแปลก ๆ เกี่ยวกับ Identity ที่ถูกเกลียดว่าเขามีความน่ารักอย่างไร มีความน่านับถืออย่างไร ก็น่าจะได้รับการสื่อสารให้มากขึ้น มันจะได้มีการ Education เกี่ยวกับภาพประทับของตัวเองที่มีต่อคนอื่น...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6, สัมภาษณ์ 9 ตุลาคม 2566)

### การสร้างความรู้ความเข้าใจผ่านสื่อ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มบุคลากรด้านกฎหมายปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้ความสำคัญกับกระบวนการการเรียนรู้และกล่อมเกลามาผ่านสื่อ เพราะเป็นสิ่งที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่าย ดังนั้น การสร้างความรู้ความเข้าใจในที่นี่จึงควรจัดทำในรูปแบบของบทละคร บทเพลง หรือ e-learning อย่างง่ายที่ประชาชนสามารถได้ยินได้เห็นได้บ่อย ๆ ได้

“...ผมมองว่าเรื่องนี้ มันเป็นเรื่องของจิตใต้สำนึกของคนที่ยากจะแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาผ่านทางช่องทางนี้ แต่ถ้าเกิดที่เราให้ความรู้กับเขาสองเรื่อง คือเรื่องหนึ่ง...ส่งเสริมให้ความรู้ในเรื่องพวกนี้ว่าเป็นการกระทำดังกล่าว มันเป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิรัฐธรรมนูญรองรับไว้ เป็นการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของปวงชนชาวไทยที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้ทำและเป็นการกระทำที่ผิดทางอาญา...อีกส่วนหนึ่งคือ เสริมสร้างศีลธรรมและคุณธรรม...จะศาสนาไหนก็ได้ หรือไม่มีศาสนาก็ได้ แต่ให้พูดถึงหลักความดี เพื่อเป็นการกล่อมเกลาคิดใจคนให้อ่อนโยนลง เพราะทุกวันนี้สื่อสารมวลชนบางช่อง ดึกๆ ลงแต่ข่าวฆ่ากันตาย ยกพวกตีกัน ผัวตบเมีย เมียยิงผัวอยู่อย่างนี้ แต่พวกรายการที่ไปส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งผลต่อสภาพจิตใจ ไม่อยู่ในช่วง Prime Time แล้ว...ถ้าเกิดว่ารัฐส่งเสริมให้มีการกล่อมเกลาคิดใจของคน แกมอัดเสียง ให้เขาเห็นบ่อย ๆ เหมือนเราได้ยินเพลงบ่อย ๆ เราก็เผลอฮัมเอง ร้องได้ตามเอง ผมว่ามันจะช่วยลดพวกนี้ได้...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2, สัมภาษณ์ 13 กันยายน 2566)

“...ถ้าเรามีกฎหมาย ก็ต้องให้ความรู้ผู้คน รวมถึงเจ้าหน้าที่เราที่มีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยว่ากฎหมายเนี่ยมีเจตนารมณ์ยังไง มีขอบเขตแค่ไหน อะไรยังไงนะคะ โดยอาจจะทำเป็น Infographic เป็น e-learning ง่ายๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ แล้วก็เข้าใจง่ายค่ะ...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3, สัมภาษณ์ 14 กันยายน 2566)

“...พี่บอกเลยว่ามีผลมาก คือราชการทำสื่อทำโฆษณาออกไปอะ ไม่มีใครสนใจเลย แต่เรื่อง Cyberbullying ที่พี่เอาของดีแตกไปใช้มีคนสนใจเข้ามาเปิดคลิปดู เด็ก ๆ แค่หกดขบเจ็ดขบก็เปิดดูกันตลอด พี่เลยมองว่าพวกนี้เป็นการสื่อและถ่ายทอดอารมณ์ของคนที่ถูก Bully มันเป็นเรื่องที่เห็นได้แบบชัดเจน แล้วมันเกิดขึ้นจริง มันเป็นเรื่องที่เรี่ยลมาก โฆษณามันเรี่ยลมาก คือถ้าเป็นแบบโฆษณาที่ทำโดยหน่วยงานราชการ มันจะเหมือนละครคุณธรรม ดูเฟค ๆ ไม่ค่อยน่าสนใจ แต่พอเป็นหน่วยงานเอกชน ทุกหน่วยเลยนะ คือเขาสร้างสรรค์มาก ก็เลยอยากให้เรียกร้องให้มีแบบนี้เยอะ ๆ เพราะว่ามันดีจริง ๆ เวลาเขาเปิดโฆษณาเหล่านี้ มันจรรโลงสังคมมาก ๆ...”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4, สัมภาษณ์ 23 กันยายน 2566)

นอกจากนี้ แม้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7 จะไม่ได้นำเสนอแนวทางในการแก้ไขใด แต่ได้บอกเล่า และแบ่งปันประสบการณ์เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์นี้ที่ในปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนได้มีความพยายามที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าว เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการจัดทำโครงการ RTP Cyber Village ที่เป็นการให้ความรู้และร่วมแก้ปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงรุก กระทรวงศึกษาธิการร่วมมือกับมูลนิธิรักษ์ไทยจัดโครงการส่งเสริมการใช้เครือข่ายออนไลน์อย่างสร้างสรรค์ เพื่อปลูกจิตสำนึกให้เด็ก ๆ มีคุณธรรม ให้มีความรู้ทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย รวมถึงแนะแนวทางการรู้เท่าทันสื่อแก่บุคลากรครู และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กำลังอยู่ระหว่างการพัฒนาแอปพลิเคชัน Net Care เพื่อดูแลการใช้งานอินเทอร์เน็ตของเด็กและเยาวชน อีกทั้ง จากประสบการณ์การทำงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังพบว่า การนำเสนอข่าวของสำนักข่าวต่าง ๆ ถือเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญมาก ผู้ร่วมงานบางท่านเคยเสนอแนวทางเกี่ยวกับการแข่งขัน Rating ของสำนักข่าวให้มีการเน้นวิธีการเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ กล่าวคือ ทุกวันนี้ Rating ของสื่อมาจากจำนวนผู้เข้าชมเพียงอย่างเดียว ซึ่งควรจะมีการปรับเปลี่ยนให้มีการตรวจสอบ Rating จากการศึกษาการนำเสนอข่าวด้วย เช่น เนื้อหาข่าวที่ถูกนำเสนอก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างไร เนื้อหาข่าวมีการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนและไม่ละเมิดซึ่งสิทธิของผู้อื่น ไม่ด้อยค่าคนอื่น ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามคนอื่นอย่างไร เพื่อเป็นการคำนึงถึงหลักการในการคุ้มครองสิทธิในชื่อเสียงเกียรติยศของความเป็นมนุษย์ ซึ่งการใช้วิธีการเชิงคุณภาพพร้อมกับปริมาณนี้จะส่งเสริมให้สังคมมีการสื่อสารที่สร้างสรรค์มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่การสื่อสารยังพบว่ามีปัญหาของการใช้ Cyberbullying หรือ Hate Speech อยู่

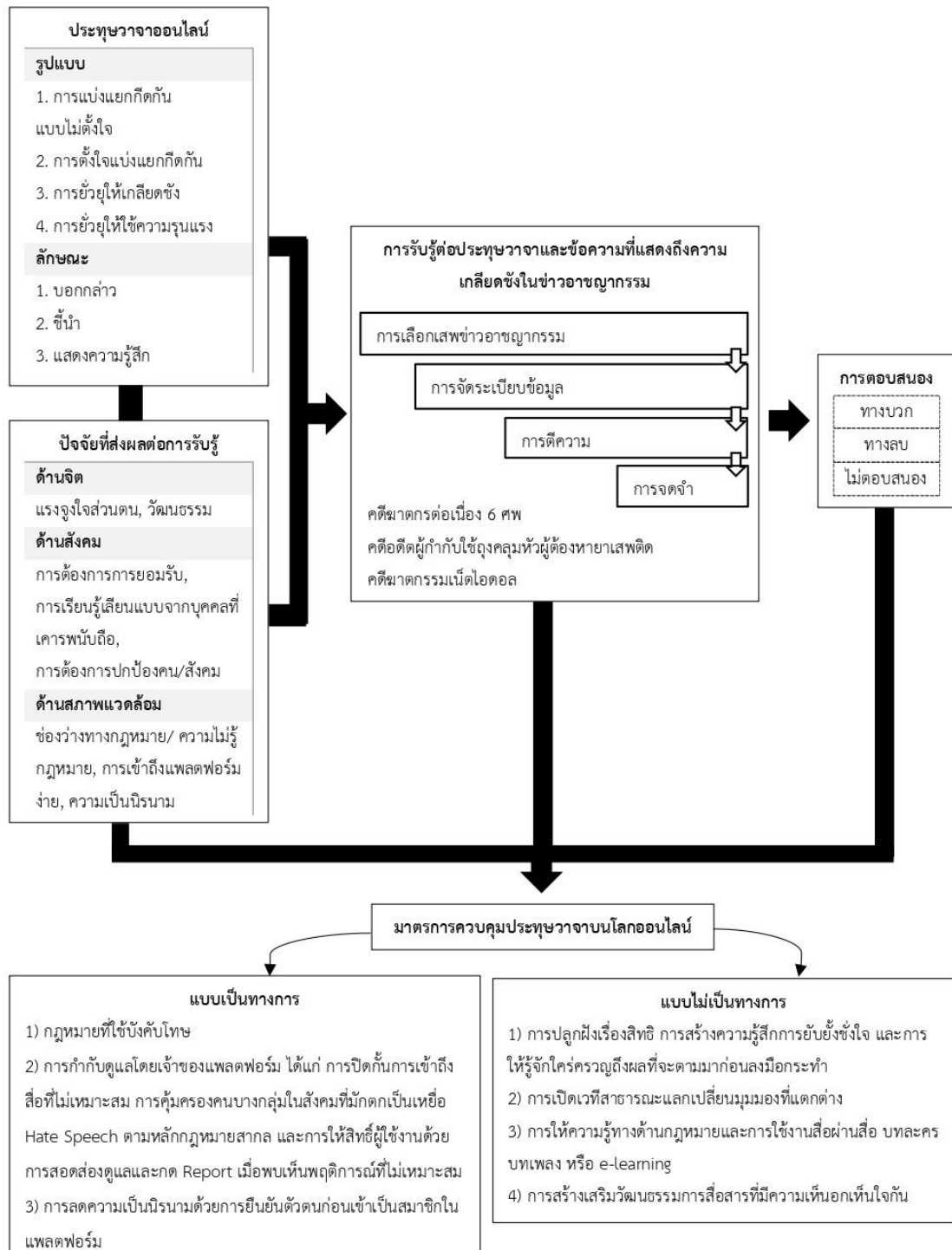
**สรุปในส่วนของการมาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์** จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นในทางลบนี้สามารถแบ่งได้เป็นสองรูปแบบหลัก ๆ คือแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ โดยในส่วน**มาตรการควบคุมแบบเป็นทางการ** ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสนับสนุนนโยบายเพชฌัญญูหรือการเข้ากำกับดูแลโดยเจ้าของแพลตฟอร์มมากกว่าการบังคับใช้ด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการบัญญัติขึ้นใหม่โดยเฉพาะ หรือบังคับใช้ผ่านกฎหมายเดิมที่มีอย่างประมวลกฎหมายอาญาในฐานหมิ่นประมาทและพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งบางส่วนมองว่าปัญหาที่กฎหมายนี้ไม่สามารถนำมาใช้ในบริบทของสื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะเพชฌัญญูได้เป็นเพราะช่องโหว่ทางกฎหมาย และการที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยไม่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงได้มีการเสนอให้มีการกำหนดเป็นนโยบายระดับชาติด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ หรือกำหนดนโยบายให้มีการช่วยเหลือแพลตฟอร์มเข้าตรวจตรา

ตรวจสอบพฤติกรรม โดยสิ่งที่จำเป็นที่สุดก็คือควรมีการจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านระบบไอทีเข้ามาช่วยเหลือหน่วยงานรัฐ

สำหรับมาตรการควบคุมแบบไม่เป็นทางการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างตระหนักถึงปัญหาเรื่องการสื่อสาร จึงเสนอให้มีการปลูกฝังหรือเสริมสร้างเกราะที่ดีให้ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทั้งในกลุ่มเด็กและกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเริ่มตั้งแต่การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการไม่ละเมิดในสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น การยับยั้งชั่งใจ และการไม่ปิดกั้นการเสิร์ฟข้อมูลข่าวสารหรือการแสดงความรู้สึก โดยเน้นวิธีการอธิบายสร้างความเข้าใจเป็นรายกรณี การสร้างเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ ด้วยการแนะนำให้รู้ว่าควรสื่อสารหรือรับมือกับสื่อออนไลน์อย่างไร การเปิดเวทีสาธารณะในการแลกเปลี่ยนชุดความคิดที่แตกต่างเพื่อให้เห็นที่แตกต่างหลากหลายสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ และสุดท้ายการกล่อมเกลาระดมและเสริมสร้างจิตใจให้เข้มแข็งด้วยการอาศัยสื่อต่าง ๆ



ภาพที่ 7 การรับรู้ประทุษวาจาออนไลน์สู่มาตรการควบคุม



#### 4.4 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง กล้องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก ผู้วิจัยค้นพบว่าปัญหาหลัก ๆ ของการตีความประกอบการวิเคราะห์ในแต่ละส่วนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมีข้อจำกัดอยู่ เนื่องจากคำจำกัดความหรือความเข้าใจต่อคำว่า Hate Speech มีความแตกต่างกัน หากเป็นกลุ่มผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะยังไม่ค่อยเข้าใจความหมายของคำคำนี้ และมองว่าเป็นข้อความที่รุนแรง เป็นการบูลลี่หรือข้อความในเชิงศาลเตี้ย กลุ่มบุคลากรด้านกฎหมายปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมส่วนใหญ่จะมองในลักษณะของการหมิ่นประมาทหรือการบูลลี่ แต่ผู้ทำงานด้านกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนโดยตรงจะมีความเข้าใจในเรื่องนี้มากกว่า เพียงแต่เป็นการมอง Hate Speech โดยอิงหลักกฎหมายสากลว่าด้วยเรื่องสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และความแตกต่างทางเพศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่รับผิดชอบในหน่วยงาน ขณะที่กลุ่มผู้ดูแลเพจเองก็ยังมีคุณสมบัติในนิยามของคำคำนี้อยู่บ้าง หากเป็นข้อความที่มีความรุนแรง หรือแฝงไว้ด้วยความอคติเกลียดชังก็จะมองว่าเป็น Hate Speech ทั้งสิ้น ทว่า กลุ่มนักวิชาการที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้าน Hate Speech เป็นอย่างดีจะมีการให้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ได้ดีกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งยังมีการจำแนกพฤติการณ์ที่เป็นการบูลลี่ ศาลเตี้ย หรือหมิ่นประมาทออกจากกันโดยสิ้นเชิงอันเนื่องมาจากความเข้าใจในองค์ประกอบของแต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกัน กระนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มนี้ก็ยังมีการให้นิยามคำว่า Hate Speech ที่แตกต่างกันไปบ้าง ไม่ว่าจะเป็นการมองโดยยึดหลักที่ว่า Hate Speech จะต้องเป็นพฤติการณ์ที่ก่อให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ สีผิว ซึ่งเป็นอัตลักษณ์ของกลุ่มที่มีความชัดเจนและเป็นเหตุแห่งความเกลียดชังที่หลาย ๆ ประเทศให้การเฝ้าระวัง ดังนั้น ข้อความหรือคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมที่ผู้วิจัยเลือกศึกษามา จึงเรียกได้ว่าไม่เข้าข่ายความเป็น Hate Speech เพราะไม่เข้าองค์ประกอบเหตุแห่งความเกลียดชังข้างต้น แต่หากมองด้วยศาสตร์แขนงอื่น Hate Speech นี้ก็อาจเป็นสิ่งอื่นใดนอกเหนือจากเชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ และสีผิวได้ ซึ่งความเกลียดชังที่ว่านี้เป็นผลมาจากแนวคิดที่ผูกโยงกับบริบทในสังคมไทยอย่างขนาน ฐานทางเศรษฐกิจ การศึกษา อาชีพ แหล่งกำเนิด และ/หรืออุดมการณ์ต่าง ๆ ทำให้คนส่วนหนึ่งในสังคมรู้สึกอคติต่อคนอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นความอคติเกลียดชังที่คนกลุ่มใหญ่ในสังคมมีต่อคนอีกกลุ่ม

แม้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะให้ความสำคัญกับนิยามตามหลักสากลด้วยการจำแนกรูปแบบและลักษณะเพื่อหาหนทางแก้ไขด้วยมาตรการควบคุมแบบเป็นทางการ และเพื่อให้มีแบบแผนใน

การวิเคราะห์ แต่ก็ยังให้ความสนใจต่อประเด็นย่อยอื่น ๆ ข้างต้นอยู่เช่นกัน เนื่องจากมองว่าเป็นภัยที่สามารถขยายผลในสังคมไทยได้ หากยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที และแม้ในข่าวอาชญากรรมสามคดีที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาจะปรากฏให้เห็นอคติเกี่ยวกับพฤติกรรมการกระทำผิดของผู้กระทำผิด พฤติกรรมการตกเป็นเหยื่อของเหยื่ออาชญากรรม หรือบทลงโทษที่ไม่สาสมแก่ความผิดจนทำให้การดำเนินคดีของบุคลากรในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมดูไม่โปร่งใสและเป็นธรรมเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็ยังมีบางส่วนที่เป็นการตั้งคำถามต่อตัวผู้กระทำผิดและเหยื่ออาชญากรรมด้วยเรื่องของเพศอุดมการณ์และแหล่งกำเนิด ซึ่งบางข้อความยากจะคาดเดาถึงเจตนาผู้โพสต์ว่ามีความอคติเกลียดชังต่อสิ่งเหล่านั้นจริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงการตั้งคำถามในเชิงบอกเล่า ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำมาร่วมวิเคราะห์รูปแบบและลักษณะข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังในงานวิจัยนี้

ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเรื่องนี้สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

4.4.1 **วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก

ผลการศึกษาแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่ปรากฏได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊กสามารถพบได้ในสี่รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ 1) การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย 2) การตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย 3) การยั่วยุให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย และ 4) การยั่วยุให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยรูปแบบที่พบเหมือนกันในสามคดีที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาจะเป็นรูปแบบการแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย คือ การที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมีการแสดงความคิดเห็นที่เป็นความอคติเกลียดชังในเชิงเหมารวมในเชิงอคติเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มคนรวย ผู้มีอำนาจ กลุ่มจิตอาสา 904 ตามแนวพระราชดำรินีตไอเดอล พระ ตำรวจ และทหาร ซึ่งหากดูตามคดีอาชญากรรมทั้งสาม บุคคลเหล่านี้ที่ถูกมองแบบเหมารวมในเชิงลบคือผู้กระทำผิด หรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับคดีไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม โดยในบริบทสังคมไทยจะเป็นการจัดแบ่งอย่างหลวม ๆ ว่าเป็นกลุ่มคนที่ก่อเกิดความไม่เท่าเทียมกันในสังคม มีใจอคติเกลียดชังด้วยเรื่องของอัตลักษณ์ แม้ถ้อยคำที่ผู้ใช้เฟซบุ๊กใช้อาจมีความรุนแรงและอาฆาตมาดร้าย แต่เจตนาที่แฝงมากลับไม่พบแรงจูงใจที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลเหล่านี้แบบเป็นปัจเจกในทุกกรณีไป ดังตัวอย่างที่ยกมาที่มีการระบุอย่างชัดเจน เช่น พระ ตำรวจ และทหาร คนกลุ่มนี้สังคมไทยล้วนมีความคาดหวัง เพราะเป็นสถาบันที่ควรจะเป็นตัวอย่างที่ดี



สร้างความจริงใจและสงบสุขเรียบร้อยแก่บ้านเมือง แต่ในความเป็นจริงผลที่ได้กลับไม่เป็นไปตามคาดหวัง คนบางคนในกลุ่มนี้ได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอันกระทบต่อคนส่วนใหญ่โดยการใช้อำนาจในทางมิชอบ นัยอีกทางหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าข้อความที่รุนแรงและเกลียดชังเห็นเป็นผลมาจากการถูกทำให้ผิดหวังซ้ำ ๆ จนหมดความเชื่อถ้อยมั่นในกลุ่มบุคคลเหล่านี้ไป อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในครั้งนี้นับว่า**ไม่สอดคล้อง**กับผลของการวิจัยของ สาวิตรี พรหมสิทธิ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง บทบาทของเฟซบุ๊กแฟนเพจกับการสื่อสารเพื่อสร้างความเกลียดชังบนโลกออนไลน์ ซึ่งพบว่า การนำเสนอเนื้อหาที่เกลียดชังในรูปแบบการยั่วยุให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย รูปแบบการตั้งใจแบ่งแยก/กีดกัน/สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย และรูปแบบการยั่วยุให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมาย ตามลำดับ อันอาจเป็นผลมาจากตัวอย่างกรณีที่ผู้วิจัยกับ สาวิตรี พรหมสิทธิ์ เลือกศึกษามีความแตกต่างกัน โดยการนำเสนอความเกลียดชังที่พบส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องฐานคติที่มีต่อเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ซึ่งในบริบทสังคมไทยถือเป็นเรื่องที่ยึดโยงกับอัตลักษณ์และถูกประทับภาพมาอย่างยาวนานจนอาจชักนำภัยมาสู่ตัวบุคคลที่เป็นสมาชิกหรือกลุ่มบุคคลในฐานอัตลักษณ์ร่วม

ตามทัศนะของผู้วิจัย หลังจากที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเฉพาะกลุ่มนักวิชาการที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง Hate Speech หรือที่ผู้วิจัยเรียกว่าประทุษวาจาขาดลือดเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นพ้องต่อเรื่องที่ว่าสังคมไทยเราชมชอบการใช้ความรุนแรง จึงแสดงออกมาทั้งในทางวาจาหรือกายภาพด้วยความรุนแรงตามแต่โอกาสที่ได้รับ แต่ความรุนแรงนั้นยังไม่ไปถึงขั้นของความเกลียดชังชนิดที่ไม่อาจอยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกันได้ดังที่นานาอารยประเทศมองว่าเป็น Hate Speech แม้การมองภาพบุคคลในแบบเหมารวมด้วยเรื่องอาชีพ สถานะจะทำให้คนบางกลุ่มสังคมรู้สึกเจ็บปวด หรือเป็นการบั่นทอนกำลังใจ แต่มันเป็นเพียงภาพที่ถูกตีตราที่ถูกกระตุ้นขึ้นมาทุกครั้งในเวลาที่เราพบเห็นความผิดในทำนองเดียวกันนี้ ซึ่งเป็นปัญหาในระดับโครงสร้าง หากเราพยายามขจัดภาพความรุนแรงตามวิถีคิดที่ประชาชนคนไทยยึดถือต่อกลุ่มบุคคลนี้เสียแต่เนิ่น ๆ ผู้วิจัยคิดว่าความรุนแรงที่เกิดจะยังพอยับยั้งให้ไม่ไปถึงขั้นของความเกลียดชังที่ปฏิเสธกีดกันอย่างไม่อาจให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอยู่ร่วมสังคมโลกเดียวกันได้ อีกทั้ง ความรุนแรงที่เกิดขึ้นนี้อาจเป็นผลมาจาก Clickbait ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลาย ๆ ท่านมีกล่าวถึงด้วยมองว่าสื่อมุ่งหวังแต่เพียงผลประโยชน์และกำไรจนขาดการพิจารณาในเรื่องจริยธรรมจรรยาที่ควรมีต่อประชาชน แน่แน่นอนว่าหากพิจารณาการพาดหัวข่าวในแต่ละคดีให้ดี จะพบว่า การจั่วหัวข่าวที่เกิดขึ้นมีการจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจผิดและหลงประเด็นไป ทั้งที่บุคคลในข่าวอาจจะไม่ได้พูด กระทำ หรือมีพฤติกรรมดังเช่นที่ข่าวบอก ทำให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมุ่งโจมตีไปยังกลุ่มเป้าหมายนั้นด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือด้วยความที่ไม่เท่าทันสื่อ

สำหรับลักษณะข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่ปรากฏได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊กสามารถพบในสามลักษณะ คือ การบอกกล่าว การชี้หน้า และการแสดงความรู้สึก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัย Indah Rahayu (2020) ที่ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ประทุษวาจาที่ปรากฏในคอมเมนต์ของชาวเน็ตบนบัญชีอินสตาแกรมของนายโดนัลด์ ทรัมป์” (Hate Speech Analysis of Netizen’s Comments on Donald Trump’s Instagram Account) โดยในงานวิจัยของผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมักคอมเมนต์ในลักษณะของการบอกกล่าวอย่างธรรมดา แต่ในบางครั้งให้ผลลัพธ์หรือก่อให้เกิดความรู้สึกทางลบต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ถูกเบียดบังในเชิงเหมารวม ส่วนลักษณะของการแสดงความรู้สึก ด้วยเรื่องนี้เป็นกรยากที่จะแยกออกจากคอมเมนต์เหล่านั้นในข้อความเกือบทุกข้อความต่างส่งผ่านอารมณ์ความรู้สึกอัดอั้นที่ผู้โพสต์มีต่อกลุ่มเป้าหมายอันอาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งการวิเคราะห์ในส่วนนี้ตัวผู้วิจัยไม่ได้ยึดในหลักภาษาที่มองเพียงชั้นของรูปประโยค แต่ได้วิเคราะห์โดยอิงบริบทของคนในสังคมไทยส่วนใหญ่เข้าด้วยกัน ทำให้ได้เห็นถึงอารมณ์ที่ถูกส่งผ่านเรื่องราวที่บุคคลเหล่านั้นได้ถ่ายทอดออกมาผ่านตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ที่อยู่ในกล่องคอมเมนต์นั้น ๆ ขณะที่ลักษณะของการชี้หน้าเป็นส่วนที่ผู้วิจัยค่อนข้างมีความกังวลเนื่องจากลักษณะนี้มักมาควบคู่กับการแสดงออกในรูปแบบการขู่ข่มให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมาย หมายความว่า ความอคติเกลียดชังที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์มีโอกาสที่จะพัฒนาไปสู่ความรุนแรงในทางกายภาพได้ในอนาคต หากการส่งต่อนั้นไร้ซึ่งการควบคุมหรือการสร้างความเข้าใจใหม่ ๆ

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบรูปแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจากทั้งสามคดี

รูปแบบ	คดี		
	ฆาตกร ต่อเนื่อง 6 ศพ	อดีตผู้กำกับใช้ถู่ คลุมหัวผู้ต้องหา ยาเสพติด	ฆาตกรรม เน็ตไอดอล
การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย	✓	✓	✓
การตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็น เขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย	-	✓	✓
การขู่ข่มให้เกิดความเกลียดชังต่อ กลุ่มเป้าหมาย	✓	-	-
การขู่ข่มให้มีการใช้ความรุนแรงต่อ กลุ่มเป้าหมาย	✓	✓	-

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจากทั้งสามคดี

ลักษณะ	คดี		
	มาตรการต่อเนื่อง 6 ศพ	อดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหา ยาเสพติด	มาตรการ เน็ตไอดอล
การบอกกล่าว	✓	✓	✓
การชี้หน้า	✓	✓	✓
การผูกมัด	-	-	-
การแสดงความรู้สึก	✓	✓	✓
การแถลงการณ์	-	-	-

อย่างไรก็ตาม จากทั้งสามคดีข้างต้น รูปแบบและลักษณะข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่พบอาจมีความเหมือนและความแตกต่างกันไป เพียงแต่ผู้วิจัยค้นพบว่าปริมาณความคิดเห็นทางลบของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กมีความเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละคดีและการนำเสนอข่าวของสำนักข่าวแล้ว ยังเป็นเพราะความตื่นตัวของแต่ละสำนักข่าวต่อการให้ความร่วมมือในการกำกับควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม ดังจะพบว่ารูปแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังในคดีมาตรการเน็ตไอดอลมีปริมาณน้อยกว่าสองคดีแรก และไม่พบถ้อยคำที่รุนแรงถึงขั้นชี้หน้าให้เกิดภัยบางประการในทางกายภาพต่อบุคคลในข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้องในเชิงเหมารวม ซึ่งเรื่องนี้เป็นผลมาจากการที่เพจสำนักข่าวมักมีการตรวจตราตรวจสอบและปิดกั้นเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม

4.4.2 **วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง พบว่า กลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กที่มีการตอบสนองบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ซึ่งผู้วิจัยขอไม่กล่าวถึงว่าเป็นทางลบหรือบวกต่างให้ความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยที่ทำให้พวกเขากล้าที่จะแสดงความคิดเห็นลงไปเป็นผลมาจากแรงจูงใจส่วนตัวเป็นหลัก โดยการได้รับการยอมรับจากชาวเน็ตยังถือเป็นเรื่องรอง ซึ่งการยอมรับจากชาวเน็ตในที่นี้ ผู้วิจัยมองว่าเป็นเรื่องของการคอมเมนต์อย่างไรให้ตนไม่ตกเป็นประเด็นหรือกลุ่มเป้าหมายของชาวเน็ตในเวดล้อนั้น ถึงได้จำเป็นต้องพิจารณาความคิดเห็นต่อข่าวอาชญากรรมนั้นของคนกลุ่มใหญ่ก่อน บางรายอาจกลัวผลที่จะตามมาหลังโพสต์ไปแล้ว แต่บางรายกลับหวังว่าการแสดงความคิดเห็นของตนจะเป็นการคลายปมเรื่องราวหรือชี้ให้เห็นถึงประเด็นสำคัญของข่าวอาชญากรรมนั้นมากกว่า

การนำเสนอของสำนักข่าว ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มอื่นมองว่า ปัจจัยด้านสังคมและสภาพแวดล้อมส่งผลให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเลือกที่จะตอบสนองได้มากกว่า เนื่องจากเป็นเพียงผู้เฝ้าสังเกตการณ์ที่ไม่อาจมองให้เห็นถึงเจตนาที่แท้จริงของผู้ที่เลือกตอบสนองบางอย่างบนสื่อสังคมออนไลน์ได้ โดยปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ การได้รับการยอมรับ การเลียนแบบหรือการคล้อยตามผู้ที่เคารพนับถือ ความต้องการในการปกป้องกลุ่มตน และการอบรมเลี้ยงดู ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมจะเป็นเรื่องของการเข้าถึงง่าย ความเป็นนิรนาม กฎหมายและการขาดผู้ตรวจตรา

อย่างไรก็ตาม ทักษะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความสอดคล้องกับทฤษฎีตั้งต้นที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 ได้แก่ ทฤษฎีปลูกฝังความเป็นจริง ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา ทฤษฎีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน ทฤษฎีการเสริมแรงที่แตกต่าง ทฤษฎีเทคนิคการโยนความผิด และทฤษฎีปกตินิสัย ดังข้อค้นพบต่อไปนี้

1) ทฤษฎีปลูกฝังความเป็นจริง: ผู้วิจัยค้นพบว่า แม้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่จะไม่ได้เห็นตรงกันในเรื่องนี้ หรืออาจถึงขั้นปฏิเสธว่าวัฒนธรรมในแต่ละสังคมที่ผู้คนเข้าร่วมเป็นสมาชิกไม่ได้ส่งผลให้มีการรับรู้และตอบสนองบนสื่อสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกัน แต่คำสัมภาษณ์ของหลาย ๆ ท่านกลับสื่อสะท้อนให้ผู้วิจัยเห็นว่า เราต่างถูกอำนาจที่อยู่เบื้องหลังสื่อหล่อหลอมและกลืนกลายให้คนในสังคมที่เราอยู่ หรือเลือกที่จะอยู่มีเจตคติที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ หากมองในแง่ของการส่งผ่านข้อความ สังคมที่เราเป็นสมาชิกอยู่ หรือเลือกที่จะอยู่อย่างเต็มใจเป็นส่วนส่งเสริมให้มีความคิดความอ่านอย่างไร และส่งเสริมให้เรามีความกล้าที่จะตอบสนองอย่างไรขณะอยู่ในสังคมหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมออนไลน์ที่ประกอบด้วยชุมชนทางความคิดขนาดย่อมที่มีความแตกต่างหลากหลาย

2) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา: ชัดเจนว่าการแสดงออกใด ๆ เป็นผลมาจากการสังเกตตัวตนแบบและกระทำด้วยแรงจูงใจส่วนตน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กที่มีการตอบสนองใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมได้มีความเห็นว่าจะแสดงความคิดเห็นก็ต่อเมื่อมีแรงจูงใจให้ทำ ไม่ว่าจะด้วยสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกอยากชี้แจงให้เห็นถึงข้อเท็จจริง หรือตามอารมณ์ที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น

3) ทฤษฎีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน: ตามทฤษฎีนี้สิ่งสำคัญคือความถี่ ระยะเวลา การมาก่อน และความเข้มข้นที่ทำให้คนเลือกแสดงพฤติกรรมหรือในที่นี้คือการตอบสนองบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ซึ่งในส่วนนี้นอกจากจะเป็นเรื่องของบุคคลที่จูงใจให้มีความคิดทัศนคติอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วยังเกี่ยวเนื่องกับเรื่องของความถี่ในการเสพบริบ หากมองในแง่ของการส่งผ่านผ่านตัวบุคคลตามงานวิจัย

ขั้นนี้ เพจหรือกลุ่ม Celebrities ที่เราเลือกเข้าไปฝังตัวในระยะหนึ่งมีส่วนแปรเปลี่ยนให้ทัศนคติของเราเป็นไปตามครรลองนั้น เช่นเดียวกันกับความเป็นสมาชิกในครอบครัว บุคคลในครอบครัวที่เราเคารพนับถือก็มีส่วนสำคัญในการก่อร่างสร้างความคิด

4) ทฤษฎีการเสริมแรงที่แตกต่าง: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มักมีการพูดถึงการได้รับการตอบสนองนั้น ๆ ว่าเป็นผลมาจากความต้องการได้รับการยอมรับจากชาวเน็ต ซึ่งผู้วิจัยมองว่าสิ่งนั้นคือการเสริมแรงทางบวกที่ทำให้ผู้ใช้เฟซบุ๊กรู้สึกอยากตอบสนอง หากสิ่งที่จะได้รับเป็นความเห็นดีเห็นงาม เป็นกำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ตัวผู้ใช้เฟซบุ๊กได้รับการเติมเต็มทางจิตใจ ในทางตรงกันข้ามหากตอบสนองแล้ว สิ่งที่ได้รับกลับมาคือคำดูถูก ถากถาง การด่าบริภาษ ผู้ใช้เฟซบุ๊กย่อมไม่เลือกที่จะกระทำ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กที่มีประสบการณ์การคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวบอกว่า มักจะมีการดูทิศทางของความเห็นส่วนใหญ่ก่อนเสมอ

5) ทฤษฎีเทคนิคการโยนความผิด: สำหรับการโยนความผิดในที่นี้ การตอบสนองที่ปรากฏได้โพสต์ข่าวอาชญากรรม แม้จะเป็นในทางลบต่อตัวผู้กระทำผิดที่อาจถึงขั้นเรียกร้องให้มีการประหารชีวิต แต่เจตนาที่แท้จริงของผู้โพสต์อาจเป็นเพียงความประสงค์ต่อสังคมส่วนรวม และความรู้สึกที่อยากจะปกป้องสังคมให้ปลอดภัยจากภัยอันตรายที่ผู้กระทำผิดอาจจะกระทำซ้ำหากยังคงได้รับอนุญาตให้อยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยยังเห็นในอีกประเด็นหนึ่งที่ทุกท่านมักมองในมุมของความเป็นโลกออนไลน์ที่เราจะโพสต์รุนแรงอย่างไร ก็ไม่มีทางเกิดอันตรายทางกายภาพ และไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบสิ่งใด เนื่องจากสืบสาวหาตัวตนที่แท้จริงได้ยาก จึงเป็นเหตุให้การตอบสนองบนสื่อสังคมออนไลน์เป็นเวที หรือพื้นที่ที่เราสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

6) ทฤษฎีปกตินิสัย: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างมองว่า การเข้าถึงง่าย ความเป็นนิรนาม และการขาดผู้ตรวจตรา รวมถึงกฎหมายที่อาจจะไม่ครอบคลุม ไม่ชัดเจน หรืออาจจะมี ส่งผลให้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเฟซบุ๊กมีความกล้าที่จะตอบสนองทั้งในทางบวกและลบ ด้วยเรื่องนี้สามารถอธิบายได้ว่า การตอบสนองนี้เป็นการกระทำระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวผ่านการติดต่อเสมือนบนพื้นที่ที่ไม่ได้มีผู้พิทักษ์คอยตรวจตราตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา การแสดงความคิดเห็นใด ๆ จึงเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายมากกว่าในโลกออฟไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Daniel Kilvington (2021) ที่ศึกษาเรื่อง “เวทีเสมือนของความเกลียดชัง: การสร้างกรอบแรงจูงใจความเกลียดชังออนไลน์ตามทฤษฎีของกอฟแมน” (The Virtual Stages of Hate: Using Goffman's Work to Conceptualise the Motivations for Online Hate) ที่พบว่าเส้นแบ่งระหว่างหน้าเวที (สิ่งที่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ได้) กับหลังเวที (เบื้องลึกเบื้องหลังในจิตใจที่ควรซุกซ่อนไว้) เริ่มมีความไม่ชัดเจน

เพราะบริบทในสังคมที่แปรเปลี่ยนไปอยู่บนโลกออนไลน์ ทำให้การแสดงความคิดเห็นที่เป็นอคติเกลียดชังเป็นเรื่องที่ง่ายและส่งผลกระทบได้เป็นวงกว้างมากกว่าบริบทเดิมที่อยู่บนโลกออฟไลน์

นอกจากนี้ ผลการศึกษาในส่วนของ การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง ทำให้ทราบถึงการกลั่นกรองทางความคิดอันจะนำไปสู่การตัดสินใจตอบสนองบนเฟซบุ๊ก ดังบทสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้วิเคราะห์วิจารณ์คอมเมนต์ในข่าวอาชญากรรมสามคดีที่ถูกนำเสนอบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กตามความคิดเห็น ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการมองเรื่องราวและตีความภายใต้กรอบความรู้หรือแนวคิดที่ตนเองมี โดยส่วนใหญ่จะใช้กรอบแนวคิดจากการงานที่ตนรับผิดชอบหรือความสนใจส่วนตัวต่อเรื่องราวนั้น ๆ มาเป็นเกณฑ์ในการวัดว่า สิ่งใดจัดเป็นความรุนแรงที่ควรต้องห้ามปราม หรือสิ่งใดเป็นความรุนแรงในระดับที่รับได้ ซึ่งข้อความหลาย ๆ ข้อความได้จูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ไม่ใช่เพียงในกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กที่มีประสบการณ์การตอบสนองทั้งทางลบและทางบวกอดรู้สึกคล้อยตามไปด้วยไม่ได้ เพียงแต่หากให้ตัดสินใจว่าจะตอบสนองใดกลับไปหรือไม่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายกลับเลือกที่จะไม่ตอบสนองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แต่จะวิพากษ์กับคนใกล้ชิดแทน อันเนื่องมาจากการคิดคำนึงถึงผลที่จะตามมาซึ่งอาจกระทบต่อหน้าที่การงานและการตอบสนองดังกล่าวไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อส่วนรวมและส่วนตน อย่างไรก็ตาม สำหรับข้อความที่มีความรุนแรงในระดับที่รับได้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายที่อ่านคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมเป็นประจำ แม้จะไม่ครบทุกข้อความ ได้มองว่าเป็นเรื่องตลกขบขัน บ้างก็เห็นสมควร เพราะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปสู่การแก้ไขพัฒนาหากเข้ามาเห็น ทว่า ตามทัศนะของผู้วิจัย การถกเถียงที่นำไปสู่การแก้ไขถือเป็นสิ่งที่ดี แต่ก็ไม่ควรนำเสนอด้วยข้อเท็จจริงที่มีความรู้สึกเข้ามาเจือปนมากกว่าหลักของเหตุและผล ยิ่งกว่านั้น การเผยแพร่ข้อความที่มีอคติเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากจะเป็นการป่าวประกาศให้ทุกคนรับทราบทั่วกัน ยังอาจเป็นการสร้างความอคติต่อคนนอกกลุ่มที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่ฝ่ายเดียว ดังเช่นงานวิจัยของ Wiktor Soral, Michał Bilewicz และ Mikolaj Winiewski (2017) ที่ได้ให้ข้อสรุปไว้ว่า การสื่อสารที่ก้าวร้าวรุนแรงบนสื่อสังคมออนไลน์เท่ากับการสร้างความชอบธรรมให้กับความอคติเกลียดชังนั้น และหากมีคนพบเห็นบ่อยครั้งก็ยิ่งจะเป็นการกำหนดการรับรู้ที่มีต่อคนที่ตกเป็นเป้าหมายนั้น ทั้งยังจะยิ่งทำให้ความเกลียดชังนั้นเพิ่มขึ้นทวีคูณ

4.4.3 **วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็น การแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น

ผลการศึกษาต่อประเด็นนี้ พบว่า มาตรการควบคุมสามารถจำแนกได้เป็นสองส่วน คือ มาตรการควบคุมแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ โดยมาตรการควบคุมแบบเป็นทางการจะหมายถึงการนำกฎหมายหรือนโยบายของทางแพลตฟอร์มเข้ามาใช้ควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งถือเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุที่อาจกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่นไปในเวลาเดียวกันด้วย โดยปัจจุบันประเทศไทยได้มีข้อกำหนดฉบับบังคับโทษอย่างประมวลกฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงรัฐธรรมนูญที่ให้ความคุ้มครองเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น (หมวด 3 มาตรา 34) และกำหนดหน้าที่ให้ปวงชนชาวไทยไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น และห้ามกระทำการที่ก่อให้เกิดความแตกแยกเกลียดชัง (หมวด 4 มาตรา 50 (6)) เพียงแต่เหตุที่ยังมีการใช้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังนี้อยู่อาจเป็นผลมาจากประชาชนไม่ทราบความในกฎหมายหรือไม่ตระหนักในข้อกำหนดที่มีอยู่เดิม กฎหมายยังมีช่องโหว่ และความเป็นนิรนามของโลกออนไลน์ ด้วยเหตุนี้เจ้าของแพลตฟอร์มจึงควรต้องเข้ามาดูแลความเรียบร้อยในฐานะที่เป็นเจ้าของพื้นที่ ซึ่งในหลาย ๆ แพลตฟอร์มใหญ่ต่างได้มีการกำหนดนโยบายขึ้นมาเพื่อรองรับกับสภาพปัญหานี้แล้ว ดังแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กที่ในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษา ทางเจ้าของแพลตฟอร์มเองก็ได้มีการกำหนดข้อกำหนดในการให้บริการ รวมถึงมาตรฐานชุมชนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในการแสดงออกทางความคิดด้วยวิถีทางที่เหมาะสมและไม่เป็นการละเมิดหรือยุยงให้เกิดภัยอันตรายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในเชิงเหมารวม โดยมีเทคโนโลยี AI เข้ามาตรวจสอบเป็นหลัก และให้สิทธิผู้ใช้งานด้วยกันร่วมช่วยสอดส่อง

ทว่า แม้ทุกวันนี้ประเทศไทยจะไม่ใช่มีเพียงกฎหมายบังคับโทษและคุ้มครอง เจ้าของแพลตฟอร์มต่าง ๆ ยังได้มีการกำหนดนโยบายเป็นมาตรฐานชุมชน หรือให้สิทธิผู้ใช้งานแพลตฟอร์มตนได้มีส่วนร่วมในการป้องกันการละเมิด แต่การที่ความเกลียดชังยังคงถูกส่งผ่านบนสื่อสังคมออนไลน์อยู่ก็ทำให้เห็นได้ชัดว่า กฎหมายก็ดี นโยบายของแพลตฟอร์มก็ดี ต่างยังไม่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีมากนัก ดังนั้น มาตรการควบคุมแบบไม่เป็นทางการย่อมจะช่วยให้ผลในระยะยาวได้มากกว่าการควบคุมแบบเป็นทางการ เนื่องจากเป็นการมุ่งแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา ทั้งยังเป็นการเลี่ยงการละเมิดสิทธิของบุคคลอันอาจเป็นผลพวงจากการควบคุมแบบเป็นทางการ

ทั้งนี้ จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการควบคุมข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังซึ่งแพร่กระจายอยู่บนเฟซบุ๊กนี้มีความสอดคล้องบางส่วนกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์ที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 โดย Bradford Reyns (2010) ได้นำทฤษฎีนี้

มาอธิบายในงานวิจัยของตน ซึ่งมีการจำแนกออกเป็น 5 กลยุทธ์ด้วยกัน ได้แก่ การเพิ่มความพยายามให้ผู้กระทำผิด การเพิ่มความเสียหายให้ผู้กระทำผิด การลดขนาดรางวัลของผู้กระทำผิด การตัดการแก้ตัวของผู้กระทำผิด และการลดการช่วยเหลือของผู้กระทำผิด (ตารางที่ 1) ซึ่งประเทศไทยและเพชบุรีต่างแสดงให้เห็นถึงความพยายามที่จะจัดตั้งมาตรการในการควบคุมข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์แล้ว ดังจะสังเกตได้จากตัวบทกฎหมายที่มีอยู่ และนโยบายเพชบุรีเกี่ยวกับประเด็นนี้ที่ทางเพชบุรีได้มีการกำหนดให้เป็นมาตรฐานชุมชน ซึ่งเป็นเพียงสามส่วนจากกลยุทธ์ทั้งห้าตามที่ Bradford Reyns ได้นำเสนอไว้ คือ กลยุทธ์การลดการช่วยเหลือของผู้กระทำผิด กลยุทธ์การเพิ่มความพยายามให้ผู้กระทำผิด และกลยุทธ์เพิ่มความเสียหายให้ผู้กระทำผิด ซึ่งจะเป็นการควบคุมในแง่ของการใช้กฎหมายมาบังคับโทษในกรณีที่เกิดการละเมิด การปิดกั้นการเข้าถึงแพลตฟอร์มในกรณีที่เกิดการละเมิด และการให้สิทธิ์ผู้ใช้งานเพชบุรีด้วยกันสอดส่องพฤติกรรม การละเมิด เพียงแต่ มาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ที่มีอยู่ยังไม่อาจควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เกินเลยได้อันอาจมีสาเหตุมาจากความไม่รู้ หรือไม่เกรงกลัวในโทษที่จะได้รับ (ตารางที่ 9) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงได้เสนอให้มีการเพิ่มเติมเรื่องการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยยืนยันตัวตนบุคคลบนสื่อสังคมออนไลน์ แทนการเพิ่มโทษ หรือบัญญัติเป็นกฎหมายเฉพาะ เนื่องจากประเทศไทยควรให้ความสำคัญต่อสิทธิเสรีภาพ โดยเฉพาะในด้านการแสดงออกให้มากขึ้น การออกกฎหมายเพิ่มเติมอาจนำมาซึ่งการลดทอนสิทธิที่พึงมี

อย่างไรก็ตาม การรับรู้และความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ต่างเป็นสิ่งที่ต้องอาศัยการหล่อหลอม เช่นเดียวกับพฤติกรรมการแสดงออก ดังนั้น การจะห้ามหรืองดเว้นให้คนไม่ทำอะไรสักอย่างก็กลายเป็นความคุ้นชินอย่างหนึ่งในชีวิต จึงควรต้องเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงแนวคิดที่ต้องอาศัยทั้งระยะเวลาและการเปิดใจยอมรับความแตกต่างของบุคคลที่อยู่ร่วมในสังคมเดียวกันด้วยความเข้าใจ มิใช่การบังคับด้วยตัวบทกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งข้อค้นพบที่ได้ในงานวิจัยนี้อีกส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของการควบคุมแบบไม่เป็นทางการ (ตารางที่ 9) เป็นการแก้ไขปัญหผ่านกระบวนการการปลูกฝังและกล่อมเกลา ไม่ว่าจะด้วยการสร้างความเข้าใจและการรับรู้ในสิทธิและเสรีภาพของตนเอง และผู้อื่นผ่านการปลูกฝังและอบรมสั่งสอนโดยสถาบันครอบครัว-สถาบันการศึกษา การสร้างความรู้สึกยับยั้งชั่งใจและรู้จักไตร่ตรองถึงผลได้ผลเสีย รวมถึงการนำเทคโนโลยีและสื่อเข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วยแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพปัญหา หรืออีกนัยหนึ่งคือการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายและการใช้งาน-การรู้เท่าทันสื่อให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังต้องเสริมสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่ดี และมีการเปิดพื้นที่ให้ผู้คนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นต่างอย่างถูกวิธี เพื่อให้คนทุกเพศ



ทุกวัยทุกสถานะทางสังคมเกิดความตระหนักรู้และไม่ทำให้ตนเองต้องตกเป็นเหยื่อของสื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นการลดระดับผลร้ายที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงข้อกฎหมายและเข้าใจถึงสิทธิและเสรีภาพที่มิควรถูกผู้อื่นละเมิดหรือด้อยค่า เพื่อเป็นการสร้างเสริมการสื่อสารอย่างรู้ผิดรู้ภัย และเพื่อหาจุดร่วมบนความแตกต่าง รวมถึงเป็นการสร้างความคุ้นชินใหม่ให้กับคนในสังคม ซึ่งนับว่าเป็นการแก้ไขและป้องกันที่ให้ผลที่ยั่งยืนยิ่งกว่า

**ตารางที่ 9** สรุปมาตรการควบคุมตามเทคนิคการลดโอกาสการกระทำความผิดของ Bradford Reynolds (2010) ตามทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมด้วยสถานการณ์

	มาตรการควบคุมแบบเป็นทางการ	มาตรการควบคุมแบบไม่เป็นทางการ
กลยุทธ์การเพิ่มความพยายามให้ผู้กระทำผิด	1. การปิดกั้นการเข้าถึงสื่อที่ไม่เหมาะสมบนแพลตฟอร์มโดยเจ้าของแพลตฟอร์มอย่างเฟซบุ๊ก	1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้มีการปลูกฝังเรื่องการเคารพสิทธิของผู้อื่น การสร้างความรู้สึกรับยั้งชั่งใจ และการให้รู้จักใคร่ครวญและวิเคราะห์ถึงผลที่จะตามมาก่อนลงมือกระทำ
กลยุทธ์เพิ่มความเสี่ยงให้ผู้กระทำผิด	1. แพลตฟอร์มเฟซบุ๊กได้มีการคุ้มครองคนบางกลุ่มในสังคมที่มักตกเป็นเหยื่อ Hate Speech ตามหลักกฎหมายสากล 2. การที่แพลตฟอร์มเฟซบุ๊กให้สิทธิผู้ใช้งานด้วยการสอดส่องดูแลและกด Report เมื่อพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้มีการลดความเป็นนิรนามด้วยการยืนยันตัวตนก่อนเข้าเป็นสมาชิกในแพลตฟอร์ม	-
กลยุทธ์การลดขนาดรางวัลของผู้กระทำผิด	-	1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้มีการเปิดเวทีสาธารณะแลกเปลี่ยนมุมมองที่แตกต่าง

	มาตรการควบคุมแบบเป็น ทางการ	มาตรการควบคุมแบบไม่เป็น ทางการ
กลยุทธ์การตัดการแก้ตัว ของผู้กระทำผิด	-	1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้มีการ การปลูกฝังเรื่องการเคารพสิทธิของ ผู้อื่น การสร้างความรู้สึกรับยั้ง ชั่งใจ และการให้รู้จักใคร่ครวญและ วิเคราะห์ถึงผลที่จะตามมาก่อนลงมือ กระทำ 2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้มีการให้ ความรู้ทางด้านกฎหมาย
กลยุทธ์การลดการช่วย ของผู้กระทำผิด	1. กฎหมายบังคับโทษใน ประเทศไทยที่มีอยู่แล้ว เช่น ประมวลกฎหมายอาญา เกี่ยวกับความผิดด้านเสรีภาพ และชื่อเสียงในฐานหมิ่น- ประมาทและพระราชบัญญัติว่า ด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560	1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้มีการย้า เตือนมโนธรรม และความรู้ทางด้าน กฎหมายผ่านสื่อ บทละคร บทเพลง หรือ e-learning 2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้มีการ สร้างเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารที่มี ความเห็นอกเห็นใจกัน

ตามทัศนะของผู้วิจัย ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก เป็นเรื่องยากที่จะเข้ามาควบคุมหรือตรวจสอบ เพราะนอกจากการควบคุมด้วยตัวบทกฎหมายและ เฟซบุ๊กแล้ว ก็เชื่อว่า จะขจัดให้หมดสิ้นไปได้ เช่นเดียวกันหากเข้าไปควบคุมมากเกินไป คนในสังคมก็จะ เกิดการต่อต้าน หากปล่อยให้ทุกคนทำตามใจคิด ก็อาจส่งผลความเกลียดชังได้เติบโตในสังคมจน เกิดผลร้ายมากกว่าผลดี ซึ่งปัญหาในแง่ของการป้องปรามด้วยกฎหมายนี้จะอยู่ที่การบังคับใช้และ การดำเนินการที่มีความล่าช้า ไม่ทันสมัย และไม่ครอบคลุมทั้งในเชิงพื้นที่และในกรณีที่เป็น การบริหารในเชิงเหมารวม หาใช่เนื้อหาสาระหรือการบังคับโทษ

อย่างไรก็ตาม การแพร่กระจายความเกลียดชังที่ปรากฏบนโลกออนไลน์มีความแตกต่างไป จากที่ปรากฏบนโลกออฟไลน์อันเป็นผลมาจากผลของการกระทำที่ยังไม่มีความประจักษ์ชัดเท่า ทำให้

ผู้คนยังไม่เห็นถึงภาพความรุนแรงที่สื่อสะท้อนออกมา จึงยังยากจะจินตนาการต่อว่าพฤติกรรมนี้จะนำไปสู่อาชญากรรมรูปแบบใดได้บ้าง ทั้งยังเป็นผลให้มันยังคงดำรงอยู่ได้ กระนั้นผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายของความอดคิดที่รับรู้ก็ยังคงไม่แตกต่างไปจากเดิมมากนัก เพราะสุดท้ายความเคยชินที่สังคมสร้างขึ้นก็จะก่อให้เกิดความรังเกียจเฉียดฉ้นที่นำไปสู่การหาหนทางกีดกันกลุ่มบุคคลเหล่านั้นออกไปจากสังคม ดังเช่นเหตุการณ์ในอดีตที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงไปแล้วในบทก่อน ๆ ผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่ใช่แค่กับคนบางคนในสังคม แต่เป็นกลุ่มคนที่เพียงมีความแตกต่างไปจากกลุ่มตน ซึ่งทุกวันนี้ยังถือเป็นความโชครืดที่ความเกลียดชังนี้ยังเป็นแค่ถ้อยคำ ข้อความ หรือภาพที่ปรากฏตามแพลตฟอร์มต่าง ๆ อีกทั้ง จากการดำเนินการวิจัยทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยได้เห็นถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นบนเฟซบุ๊กอันเป็นผลมาจากเทคโนโลยีก้าวหน้าล้ำสมัยไปอย่างรวดเร็ว ขณะที่ผู้คนในสังคมยังไม่มีแม้ความพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่แน่นอนว่ามีภูมิคุ้มกันบนโลกกายภาพมากพอควร ทำให้มีเจตคติต่อโลกยึดโยงอยู่กับประสบการณ์ส่วนตนที่เคยพบพาน การแสดงออกบนโลกออนไลน์จึงเป็นการยกความคิดตนเป็นใหญ่ เนื่องจากในระหว่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ผู้วิจัยสังเกตเห็นคนส่วนใหญ่ที่เข้ามาแสดงความคิดเห็นต่อข่าวอาชญากรรม โดยเฉพาะการนำเสนอมุมมองทางลบมักเป็นผู้สูงอายุมากกว่าคนในช่วงวัยอื่น ๆ จึงเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญด้วยเรื่องของการสื่อสารมาเป็นอันดับต้น ๆ เพราะหากเรายังไม่รู้จักวิธีการพูดคุยด้วยเหตุและผลอย่างถนอมใจกัน ก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงแนวคิดหรือความคุ้นชินของใคร ดังนั้น การมุ่งปรับเปลี่ยนวิถีคิดผ่านสื่อ ผ่านครอบครัว ผ่านตัวบุคคลที่คนให้การยอมรับนับถือ หรือเปิดเวทีให้ต่างคนต่างความคิดได้นำเสนอข้อคิดเห็นที่แตกต่างด้วยใจที่เปิดรับก็น่าจะเป็นแนวทางการวางรากสร้างฐานที่แม้จะต้องใช้เวลา แต่ก็เป็นหนทางในการแก้ไขและป้องกันในระยะยาวที่ดีกว่าการพยายามค้นหามาตรการ “การควบคุม”

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษา แชนแนลที่ก้าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้การเผยแพร่ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย และเพื่อศึกษามาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น โดยได้ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods Research) ด้วยการวิจัยแบบเอกสาร (Documentary Research) การรวบรวมข้อมูลเอกสาร (Document Collection) และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview)

ผู้วิจัยได้มีการดำเนินการวิจัยเป็นสองส่วนคือ การรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เป็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง ความอคติ หรือมีเจตนาจะโจมตีกลุ่มบุคคลของคนไทยได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมในคดีฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาเสพติด และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอลบนเฟซบุ๊ก ภายในช่วงเวลา 1 มกราคม 2562 – 25 มิถุนายน 2566 และสัมภาษณ์เชิงลึกต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ร่วมกับการคัดเลือกแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มบุคลากรด้านกฎหมายปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม คือ อัยการ เจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี 2) กลุ่มนักวิชาการ คือ นักวิชาการด้านกระบวนการยุติธรรม นักวิชาการอิสระ และนักวิชาการด้านสิทธิมนุษยชน 3) กลุ่มผู้ดูแลเพจ คือ แอดมินองค์กรและ Social Media Editor ประจำสำนักข่าว และ 4) กลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊ก

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หลังจากวิเคราะห์คอมเมนต์ที่รวบรวมและผ่านการคัดเลือกมาแล้ว ก็ได้นำไปสรุปผลร่วมกับบทสัมภาษณ์ที่ได้เรียบเรียงอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 รูปแบบและลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่ออีกฝ่ายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก

สำหรับรูปแบบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรม จากคอมเมนต์ที่ผู้วิจัยรวบรวมมาได้ พบว่า ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังในเชิงเหมารวมภายใต้ขอบเขต #ข่าวอาชญากรรม ในคดีฆาตกรรมต่อเนื่อง 6 ศพ คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาหายสาบสูญ และคดีฆาตกรรมเน็ตไอดอลมีปรากฏให้เห็น 4 รูปแบบ คือ 1) การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย 2) การตั้งใจแบ่งแยก/ กีดกัน/ สร้างความเป็นเขา-เราต่อกลุ่มเป้าหมาย 3) การยั่วยุให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย และ 4) การยั่วยุให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยรูปแบบที่พบเหมือนกันในสามคดีที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา คือ **รูปแบบการแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย** ซึ่งกลุ่มที่มักถูกโจมตีจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกับผู้กระทำผิด กลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้มีอำนาจในสังคมไม่ว่าจะเป็นอำนาจเงินตราหรือทางการเมือง แต่หากเป็นการโจมตีในด้านอัตลักษณ์บุคคลจะพบเพียงสองลักษณะ คือ การเหยียดเพศและอุดมการณ์ทางการเมือง โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า รูปแบบข้อความที่มักพบจะเป็นการแบ่งฝักแบ่งฝ่ายกันโดยตัวผู้โพสต์เอง ส่วนเป้าหมายของการมุ่งโจมตีด้วยถ้อยคำนี้อาจเป็นตัวผู้กระทำผิด เหยื่ออาชญากรรม บุคคลใกล้ชิด รวมถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งขึ้นอยู่กับเรื่องราวที่เหตุฆาตกรรมนั้นเกิดขึ้นและการนำเสนอข่าวของสำนักข่าว เพียงแต่เจตนาของผู้โพสต์ยังไม่ชัดเจนนัก ข้อความที่ปรากฏแม้จะเป็นการกล่าวแบบเหมารวม แต่บางครั้งสามารถสื่อถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่งในข่าวหรือที่เกี่ยวข้องกับข่าว แต่บางข้อความก็อาจสื่อถึงกลุ่มก้อนในเชิงเหมารวม

ลักษณะของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรม ผู้วิจัยค้นพบจากคอมเมนต์ชุดเดิมที่รวบรวมมา พบว่า มีปรากฏให้เห็นเพียงสามลักษณะเท่านั้น คือ **การบอกกล่าว การชี้หน้า และการแสดงความรู้สึก** โดยข้อความในลักษณะการแสดงความรู้สึกจะปะปนอยู่กับลักษณะอื่นอย่างไม่อาจแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิงได้ ขณะที่ลักษณะของการชี้หน้ามักจะถูกใช้ร่วมกับรูปแบบการยั่วยุให้มีการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะ ซึ่งในทัศนะของผู้วิจัยมองว่า ข้อความหรือคอมเมนต์ในลักษณะนี้อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางกายภาพในอนาคตได้มากที่สุด

ทางด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทุกคนต่างให้ความเห็นตรงกันว่า ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังส่วนใหญ่จะอยู่ในลักษณะของการแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น ซึ่งอาจเป็น

การคล้อยตามทิศทางของชาวเน็ตส่วนใหญ่ หรือเกิดอารมณ์ร่วมจากการอ่านเนื้อหาข่าว รวมถึงการพาดหัวข่าวของสำนักข่าวนั้น ๆ

### 5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย

ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจนนำไปสู่การตอบสนองที่หลากหลายมีอยู่ 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

#### 1) ปัจจัยด้านจิต ได้แก่ แรงจูงใจส่วนตนและวัฒนธรรม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊ก โดยเฉพาะผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการตอบสนองโต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมมาก่อนต่างให้ความเห็นว่า การตอบสนองใด ๆ นั้นล้วนเป็นผลมาจากแรงจูงใจส่วนตนเป็นสำคัญ ซึ่งอาจเป็นเพราะปมหลังของตนหรือคนใกล้ชิดเคยประสบพบเจอกับเหตุการณ์ในลักษณะคล้าย ๆ กันนี้มาก่อน หรืออาจเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวจนทำให้เกิดอารมณ์ร่วมเมื่อพบเห็นข่าวขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มนักวิชาการหนึ่งรายได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมด้วยเรื่องของวัฒนธรรม ซึ่งมีส่วนในการตีกรอบความคิด ทำให้ต่างคนต่างมีความคิดความอ่านต่อเรื่องราวที่เห็นในมุมมองที่แตกต่างกันไป เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนมีการตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อข่าวอาชญากรรม

#### 2) ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ การได้รับการยอมรับ การเลียนแบบหรือการคล้อยตามผู้ที่เคารพนับถือ ความต้องการในการปกป้องกลุ่มตน และการอบรมเลี้ยงดู

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในทุกกลุ่มต่างให้ความเห็นตรงกันต่อเรื่องของการต้องการการยอมรับและการปกป้องกลุ่มตนหรือสังคมโดยมองว่า ธรรมชาติของคนล้วนต้องการการยอมรับ พื้นที่ในโลกแห่งความเป็นจริงอาจไม่เอื้อหรือสนับสนุนต่อความคิดเห็น แต่การอยู่บนโลกออนไลน์ การใช้ถ้อยคำที่มีความรุนแรงส่งผลให้เกิดการยอมรับจากผู้คนมากมายหลายตา จึงเป็นธรรมดาที่จะรู้สึกเหมือนได้ค้นพบสถานที่ที่เป็นของตนเอง ขณะที่การปกป้องกลุ่มตนเป็นเจตนาที่หวังจะกีดกันคนที่ไม่เข้าพวก ซึ่งอาจส่งผลร้ายต่อกลุ่มออกไปจากสังคม โดยสองส่วนนี้ผู้วิจัยมองว่าอาจเป็นด้วยเรื่องของการเลียนแบบหรือการคล้อยตามคนกลุ่มใหญ่ได้ทั้งสิ้น ทว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายเพียงเห็นว่า การคล้อยตามนี้อาจเป็นผลมาจากการเสิร์ฟคอมเมนต์ที่มีความรุนแรงและเกลียดชังบ่อย ๆ หรือจากตัวบุคคลที่เขาให้ความเคารพนับถือและชื่นชม ส่วนเรื่องของการอบรมเลี้ยงดู ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กที่มีประสบการณ์การตอบสนองในโพสต์ข่าวอาชญากรรมเพียงรายเดียวมองว่า เป็นส่วนที่ทำให้ตนมีการคิดวิเคราะห์และชั่งน้ำหนักว่าจะตอบสนองหรือไม่อย่างไร

3) **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม** ได้แก่ การเข้าถึงง่าย ความเป็นนิรนาม กฎหมายและการขาดผู้ตรวจตรา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกกลุ่มต่างมองปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนี้เป็นอันดับแรก ๆ ด้วยเห็นว่าการเข้าถึงง่าย การสมัครเป็นสมาชิกง่ายโดยไม่จำเป็นต้องยืนยันตัวตน หรือก็คือชีวิตบนโลกออนไลน์สามารถตัดขาดจากบนโลกออฟไลน์ได้โดยสิ้นเชิง ทำให้ผู้ใช้เฟซบุ๊กมีความกล้าที่จะเปิดเผยตัวตนในด้านที่แตกต่าง หรือกล้าที่จะแสดงความรุนแรงต่อผู้อื่นได้มากกว่า เนื่องจากเล็งเห็นผลว่าไม่ก่อเกิดผลร้ายต่อตนเองแน่ ส่วนกฎหมายและการขาดผู้ตรวจตรา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งมองว่าเป็นเรื่องของช่องว่างและความไม่ชัดเจนในตัวบทกฎหมาย ขณะที่อีกส่วนหนึ่งเห็นแย้งด้วยมองว่า ประเทศไทยเรามีกฎหมายบังคับโทษต่อพฤติกรรมนี้อยู่แล้ว จึงน่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ตัวผู้ใช้เฟซบุ๊กเองไม่ทราบว่ามีกฎหมายมากกว่า

นอกจากนี้ การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมักมีการติดตามเพจเฟซบุ๊กและเลือกอ่านข่าวที่ตนให้ความสนใจหรือมีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานที่ตนต้องรับผิดชอบ หลังจากทราบข่าวจากโพสต์หรือลิงก์นั้นแล้ว บางรายมีการสืบค้นข่าวเดียวกันนี้จากเพจสำนักข่าวอื่นบนเฟซบุ๊กหรือจากแพลตฟอร์มอื่น แต่บางรายเลือกพิจารณาเนื้อหาเพิ่มเติมผ่านการอ่านข้อความในกล่องคอมเมนต์ใต้โพสต์ข่าวนั้น ๆ ซึ่งบางครั้งคอมเมนต์เหล่านั้นก็เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกิดความคล้อยตาม มีอารมณ์ร่วมจนนำไปสู่การตอบสนองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขณะที่บางรายก็ยังเลือกที่จะไม่ตอบสนองใด สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นผลมาจากปัจจัยทั้ง 3 ข้างต้นที่ผู้วิจัยได้สรุปไว้โดยสังเขป ซึ่งส่งผลให้เกิดการตีความต่อเรื่องราวที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไป

### 5.1.3 มาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น

สำหรับมาตรการควบคุมการแสดงความคิดเห็นที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 มาตรการ คือ

#### 1) มาตรการควบคุมแบบทางการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างมีความเห็นที่แตกต่างกันต่อการควบคุมด้วยกฎหมาย ส่วนหนึ่งโดยเฉพาะผู้ที่ทำงานด้านกฎหมายมองว่า ประเทศไทยมีกฎหมายอย่างประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่เป็นกฎหมายใช้บังคับโทษ รวมถึงรัฐธรรมนูญที่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการแสดงออกของบุคคลอยู่แล้ว ซึ่งครอบคลุมพอให้คุ้มครองผู้ถูกละเมิดและบังคับโทษต่อผู้ที่ละเมิด เพียงแต่ควรเพิ่มเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมืออื่นใดในการตรวจสอบอันเนื่องมาจากความไร้ตัวตนบนสื่อสังคมออนไลน์แทน ซึ่งจะช่วยให้การบังคับ

ใช้กฎหมายก่อเกิดประสิทธิผลมากขึ้น และในอีกส่วนหนึ่งมองว่า กฎหมายบังคับโทษต่อประเด็นนี้มีอยู่แล้ว แต่อาจยังไม่ครอบคลุมในทุกประเด็น และยังมีช่องโหว่บางประการที่ไม่สามารถบังคับโทษได้ เช่น หากไม่มีผู้ฟ้องร้อง ก็ไม่สามารถดำเนินคดีในกรณีที่เป็นการบริภาษในเชิงเหมารวมที่ส่งผลให้เสียหายในระดับกลุ่มบุคคล จึงควรมีการเพิ่มประเด็นที่ชี้ชัดและสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นเสรีภาพในการแสดงออกที่เกินขอบเขต และควรมุ่งเน้นให้การบังคับใช้กฎหมายมีความเข้มแข็งมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

ในทางตรงกันข้าม สำหรับนโยบายที่กำหนดขึ้นโดยแพลตฟอร์ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นด้วยที่จะให้เจ้าของแพลตฟอร์มออกกฎกติกาการยาทาในการเข้าใช้สถานที่ และให้สิทธิ์ผู้ใช้งานด้วยกันในการสอดส่อง โดยงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาในส่วนของเฟซบุ๊ก ซึ่งเฟซบุ๊กเองก็ได้มีมาตรการชุมชนในการควบคุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม พร้อมทั้งให้สิทธิ์ผู้ใช้งานร่วมรายงานข้อมูลข่าวสารที่อาจก่อเกิดอันตรายต่อสังคมส่วนรวม เพียงแต่ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นยังไม่เป็นที่ประจักษ์ชัดอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางท่านได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับมาตรการควบคุมแบบเป็นทางการที่น่าจะมีประสิทธิภาพและช่วยลดปริมาณการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ได้ นั่นคือ การกำหนดเป็นนโยบายระดับชาติด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ขึ้น โดยให้มีประเด็นปัญหานี้เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องเร่งแก้ไข เนื่องจากประเทศไทยกำลังเผชิญหน้าอยู่กับอาชญากรรมในรูปแบบของการหลอกลวงต่าง ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่ใช่เพียงแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กเท่านั้น และยังอันตรายยิ่งกว่า Street Crime ทั่วไปอย่างในอดีต โดยในส่วนของข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังที่พบในการวิจัยครั้งนี้ แม้นักวิชาการบางท่านจะมองว่ายังไม่เข้าข่ายหรือไม่ครอบคลุมประกอบของ Hate Speech ตามหลักสากล แต่หากปล่อยให้ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ยังคงดำรงความคึกคักขึ้นนี้ต่อไป ก็อาจส่งผลให้ความเชื่อมั่นและศรัทธาที่ผู้คนมีต่อองค์กรต่าง ๆ หรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมลดน้อยถอยลง และบางครั้งยังเป็นการละเมิดซึ่งสิทธิของผู้กระทำผิดเหยื่ออาชญากรรม และผู้ที่เกี่ยวข้องในฐานะมนุษย์คนหนึ่งในสังคมโลก ซึ่งจะยิ่งร้ายแรงขึ้นเมื่อพวกเขาเหล่านั้นถูกมองในภาพเหมารวม นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกท่านยังได้เสนอให้มีการกำหนดนโยบายที่จะเป็นการช่วยเหลือแพลตฟอร์มในการตรวจตราตรวจสอบพฤติการณ์อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางบริบทของสังคมไทยกับสังคมของผู้เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มจึงทำให้นโยบายที่กำหนดในชุมชนขนาดย่อมยังไม่ครอบคลุมต่อประเด็นปัญหาในประเทศไทย ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้จึงให้ความเห็นว่าควรมีการจัดหาทีมงานไทยเข้าช่วยคัดกรองพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสม กระนั้นในทัศนะของผู้วิจัยก็เห็นว่าเป็นการยาก หากจะให้เจ้าของ



แพลตฟอร์มออกนโยบายด้านการตรวจตราตรวจสอบที่ครอบคลุมตามบริบทของสังคมในแต่ละประเทศ

อนึ่ง นโยบายเหล่านี้จะดำเนินการด้วยดีไม่ได้ หากขาดเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งบุคคลกลุ่มนี้ไม่เพียงเข้ามาช่วยจัดการและ ตรวจสอบ แต่ยังคงเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมระดมสมอง เพื่อหาข้อกำหนดที่เหมาะสมในการ เข้าควบคุมพฤติกรรมดังกล่าวภายใต้กรอบของเสรีภาพในการแสดงออกด้วย

## 2) มาตรการควบคุมแบบไม่เป็นทางการ

การพึ่งพาการควบคุมแบบเป็นทางการด้วยกฎหมายและนโยบายชุมชนถือเป็นการแก้ไขที่ หากไม่ช่วยลดปริมาณการแพร่กระจายข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังบนโลกออนไลน์ ก็อาจ นำไปสู่ปัญหาอื่นอันเป็นผลพวงจากการเข้าไปควบคุมมากเกินไปได้ ดังนั้น การจะทำให้การควบคุม แก้ไขประเด็นปัญหานี้สัมฤทธิ์ผลได้ จึงจำต้องอาศัยการควบคุมแบบไม่เป็นทางการร่วมด้วย โดย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอแนะแนวทางที่มุ่งใช้การสื่อสารที่ดีจัดการสื่อสารที่ให้ผลร้าย โดยเริ่มต้นจาก สถาบันครอบครัวด้วยการปลูกฝังแนวคิดเรื่องสิทธิและเสรีภาพ การเคารพสิทธิของผู้อื่น การสร้าง ความรู้สึกการยับยั้งชั่งใจ และการให้รู้จักใคร่ครวญและวิเคราะห์ถึงผลที่จะตามมาก่อนลงมือกระทำ แก่เด็กและเยาวชน ขณะเดียวกันก็ควรมีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทุกเพศทุกวัยที่ สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้ให้รู้เท่าทันสื่อ ซึ่งส่วนนี้สามารถใช้การกล่อมเกลาคิดใจและปลูกฝังความ คำนึงใหม่ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงง่ายและเข้าใจง่ายร่วมด้วยได้

นอกจากนี้ การอยู่ร่วมกันในสังคมที่มีความเปิดกว้างมากขึ้น ทำให้ผู้คนที่เรามีโอกาสได้ พบเจอมีความแตกต่างหลากหลาย ทั้งในแง่อัตลักษณ์ วัฒนธรรม และความคิดความอ่าน ดังนั้น การสร้างกรอบการสื่อสารให้รู้จักพูดและตอบโต้อย่างเห็นอกเห็นใจ และการเปิดเวทีสาธารณะให้คนที่ เห็นต่างได้นำเสนอชุดความคิดของตนด้วยสันติวิธีที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มนักวิชาการท่านหนึ่งได้เสนอ ไว้ ย่อมจะมีส่วนช่วยในการแลกเปลี่ยนมุมมองให้ได้เข้าใจความเป็นเขาเราโดยปราศจากอคติ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เสนอให้มีหน่วยงานกลางภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่ทำหน้าที่ ประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน (เจ้าของแพลตฟอร์ม) เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการ

แก้ปัญหา-ดำเนินคดี และทำหน้าที่ช่วยคัดกรองข้อความแก่เจ้าของแพลตฟอร์มที่อาจไม่เข้าใจในบริบทสังคมไทย

เนื่องจากผลการศึกษามาตรการควบคุมแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้วิจัยได้พบว่าการขอข้อมูลเพื่อประกอบการทำคดี หรือการประสานส่งเรื่องให้ทางแพลตฟอร์มเข้าช่วยเหลือต่างล่าช้า บางครั้งถูกเพิกเฉย ซึ่งไม่เพียงส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน แต่ยังทำให้การดำเนินการแก้ไขในโลกออฟไลน์ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีตามไปด้วย ดังนั้น การจัดตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมา ก็อาจเป็นการช่วยย่นเวลาในการติดต่อประสานของเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย รวมถึงเป็นการช่วยเหลือเจ้าของแพลตฟอร์มในการกลั่นกรองและสอดส่องพฤติกรรมและเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมตามบริบทสังคมไทย

2) เสนอให้มีการเปิดโอกาสรับผู้เชี่ยวชาญด้านไอทีที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบโครงข่ายมาทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบผู้กระทำความผิดหรือผู้ที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์บนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อช่วยเหลือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในการตรวจสอบและดำเนินคดี

เนื่องจากผลการศึกษามาตรการควบคุมแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น ผู้วิจัยมีความเห็นพ้องต่อข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านไอทีเข้ามาร่วมงานกับหน่วยงานของรัฐ โดยมองว่าบุคลากรในองค์กรของรัฐ โดยเฉพาะในกระบวนการยุติธรรมยังมีข้อจำกัดด้านความสามารถอยู่ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์จึงยังไม่ได้ถูกขจัดให้หมดไปอย่างแท้จริงอันเนื่องมาจากความเป็นนิรนามและไร้ถิ่นที่อยู่ที่ชัดเจนของผู้คนบนสื่อสังคมออนไลน์

3) เสนอให้กระทรวงศึกษาธิการมีการเสริมทักษะเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ในส่วนของกิจกรรมแนะแนว เพื่อสร้างความสามารถในการรับมือให้กับเด็กและเยาวชนเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ ซึ่งบุคลากรครูเองก็จำเป็นต้องผ่านการอบรมในประเด็นดังกล่าวด้วย

เนื่องจากผลการศึกษามาตรการควบคุมแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่นที่ผนวกกับประสบการณ์ส่วนตัว ผู้วิจัยมองว่ากิจกรรมแนะแนวที่ถูกบรรจุเป็นหนึ่งในวิชาภาคบังคับมุ่งเน้นเพียงการค้นหาตัวตนเพื่อศึกษาต่อและประกอบอาชีพเท่านั้น แต่ยังขาดการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีให้กับนักเรียนที่มีอีกบทบาทหนึ่งคือการเป็นผู้ใช้งานสื่อสังคม-

ออนไลน์ด้วย ทำให้เด็กที่กำลังอยากรู้อยากลองเกิดการเสพรับข้อมูลข่าวสารที่ไม่พึงประสงค์และนำไปสู่การเลียนแบบ เช่นเดียวกันบุคลากรครูเองก็ควรเป็นแบบอย่างของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่ดี ซึ่งไม่เพียงต้องเข้าใจผลกระทบอันอาจเกิดขึ้นจากการใช้สื่อออนไลน์ แต่ยังต้องรู้จักวิธีการสื่อสารหรืออธิบายให้เด็กนักเรียนเข้าใจและน้อมรับที่จะปฏิบัติตาม

4) เสนอให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ขยายมาตรการเข้าควบคุม Clickbait ของแต่ละสำนักข่าวบนแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเป็นการลดถ้อยคำชวนให้ผู้คนร่วมกันแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมและมีความรุนแรงเกินไป

เนื่องจากในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยค้นพบว่าข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊กก็ยิ่งจะมีความรุนแรงมากขึ้นตามการพาดหัวข่าวของสำนักข่าว ซึ่งส่วนใหญ่มีการใช้ถ้อยคำที่เกินจริงหรือเอนเอียงจนข้อเท็จจริงที่ถูกนำเสนอในข่าวนั้นถูกบิดเบือนไป โดยหนทางแก้ไขในช่วงแรกอาจใช้วิธีการประเมินคุณภาพการนำเสนอข่าวของแต่ละสำนักข่าวแก่สาธารณชน เพื่อเป็นการประณามคนทำสื่ออย่างสร้างสรรค์ กระตุ้นจรรยาบรรณคนทำข่าว และทำให้ประชาชนเกิดการตระหนักรู้ ซึ่งหน่วยงานกสทช. เองก็ได้มีกฎหมายควบคุมสื่อกระแสหลักด้วยประเด็นนี้อยู่แล้ว และให้ผลดีดังจะสังเกตได้ว่าข่าวที่ถูกนำเสนอผ่านสื่ออื่น ๆ ที่มีใช้สื่อออนไลน์ค่อนข้างมีคุณภาพกว่า และเชื่อถือได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเสนอให้หน่วยงานขยายผลการควบคุมการนำเสนอข่าวที่เป็น Clickbait บนสื่อสังคมออนไลน์ด้วย

5) เสนอให้แพลตฟอร์มเฟซบุ๊กเพิ่มข้อกำหนดการสมัครเข้าใช้บริการให้มีการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชนหรือพาสปอร์ต

เนื่องจากผลการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทยและผลการศึกษา มาตรการควบคุมแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น ทำให้ผู้วิจัยตระหนักว่าข้อกำหนดที่จำกัดอายุขั้นต่ำของผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก รวมถึงจะต้องไม่เป็นผู้ต้องหาในคดีทางเพศ และไม่เคยถูกบังคับปิดบัญชีอันเนื่องมาจากเคยละเมิดข้อกำหนดหรือมาตรฐานชุมชนของเฟซบุ๊กมาก่อนยังเป็นเพียงนโยบายที่ไม่ได้มีการบังคับใช้อย่างจริงจัง เพราะผู้สมัครสามารถใส่ข้อมูลปลอมลงไปได้ ดังนั้น เพื่อให้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรืออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์หมดสิ้นไป แพลตฟอร์มเฟซบุ๊กที่คนทั่วโลกส่วนใหญ่นิยมใช้งานควรริเริ่มเป็นแบบอย่าง

ในการลดความเป็นนิรนามด้วยการจัดให้มีการกรอกเลขบัตรประชาชนหรือเลขพาสปอร์ตในการสมัคร พร้อมมีการถ่ายรูปบัตร/ หน้าพาสปอร์ตทั้งแบบเดี่ยวและแบบคู่กับใบหน้าของผู้สมัคร ซึ่งเป็นวิธี เดียวกันกับการสมัครเข้าเป็นสมาชิกเว็บไซต์พันทิปในไทย เพื่อเป็นการจำกัดขอบเขตการเข้าถึง และ เป็นการคัดกรองกลุ่มผู้ใช้งาน รวมถึงพฤติกรรมการใช้งานที่ไม่พึงประสงค์ ด้วยเรื่องนี้ทางแพลตฟอร์ม มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่ประเทศไทยจัดตั้งตามข้อเสนอแนะ เชิงนโยบาย 1) เพื่อความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการช่วยกันกำกับดูแล

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) เสนอให้กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) มีการจัดทำแพลตฟอร์มสำหรับรายงานเหตุที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาหรือการด้อยค่าความ เป็นมนุษย์ในเชิงเหมารวมที่ปรากฏบนโลกออนไลน์

เนื่องจากผลการศึกษามาตรการควบคุมแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความ เกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า ประมวลกฎหมายอาญาและ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ยังมีช่องโหว่ในแง่ของการบังคับใช้ โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดเหตุบนโลกออนไลน์ที่เหตุไม่ได้เกิดซึ่งหน้า หากไม่มีคนเข้าแจ้งเหตุก็ไม่อาจ บังคับโทษได้ และบางครั้งเป็นการกล่าวไว้ในเชิงเหมารวม ทำให้บุคคลที่อาจมีอัตลักษณ์เช่นเดียวกับ กลุ่มที่ถูกกล่าวหา หรือเป็นสมาชิกในกลุ่มนั้นไม่ได้เข้าแจ้งความ เนื่องจากไม่ได้เล็งเห็นผลหรือเกิดภัย ต่อตนเองโดยตรง ซึ่งบางครั้งการแจ้งความก็เป็นเรื่องที่ยากและไม่มีใครอยากเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ปอท. จัดทำแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และ มีการใช้ถ้อยคำที่ไม่ซับซ้อนชวนสับสน เพื่อให้ประชาชนได้เข้ารายงานแจ้งเหตุพร้อมแนบหลักฐาน หาก มีใครที่ถูกกระทบด้วยเหตุเดียวกันก็ยังสามารถเข้าไปร่วมแจ้งในหมวดหมู่เดียวกันได้ ซึ่งจะได้เป็น การรวบรวมกลุ่มผู้เสียหายที่ประสบเหตุเดียวกันนี้ไปในตัวด้วย

2) เสนอให้หน่วยงานด้านสิทธิมนุษยชนคัดเลือกกลุ่มศิลปินดารา หรือ Influencer เข้าค่าย อบรมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่พึงประสงค์บนโลกออนไลน์ที่ไม่ได้จำกัดเพียง Hate Speech เพื่อเป็นตัวแทนและแบบอย่างในการประชาสัมพันธ์ให้คนไทยตระหนักเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และไม่กระทำการอันเป็นการละเมิดต่อสิทธิของผู้อื่น

เนื่องจากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข่าวอาชญากรรมในประเทศไทย ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มศิลปินดาราร หรือ Influencer มีบทบาทเป็นอย่างมากบนสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน ซึ่งอาจส่งผลต่อการเรียนรู้เลียนแบบแนวคิด-พฤติกรรม จึงมีความเห็นว่า การคัดเลือกกลุ่มศิลปินดาราร หรือ Influencer ที่ไม่เพียงมีผู้ติดตามจำนวนมาก แต่มีความประพฤติเหมาะสมมาเข้าค่ายฝึกอบรม อาจช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกเกี่ยวกับ Hate Speech หรือพฤติกรรมไม่พึงประสงค์อื่นใดที่ผู้คนในสังคม ยังไม่ได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องและยังไม่ตระหนักถึงผลลัพธ์ในทางลบได้ ซึ่งนอกจากจะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้รู้ทั่วกันแล้ว ยังเป็นการสร้างอุดมการณ์แนวคิดที่เป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมโลกได้อีกทางหนึ่งด้วย

3) เสนอให้มีการสร้างความตระหนักรู้และเท่าทันสื่อด้วยการจัดทำสื่อที่สามารถเข้าถึงคนทุกเพศทุกวัยทุกกลุ่มในสังคมได้ โดยอาจทำเป็นเรื่องสั้น หรือการ์ตูนอนิเมชันที่มีความยาวไม่เกิน 10 นาทีที่ชวนให้ตื่นตาตื่นใจ และอยากติดตาม

เนื่องจากผลการศึกษามาตรการควบคุมแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น ผู้วิจัยเห็นด้วยกับการปลูกฝังและกลมกล่อมจิตใจผ่านสื่อที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้นำเสนอไว้ โดยมองว่าปัจจุบันนี้การนำเสนอภาพมีด้วยถ้อยคำที่ตรงใจใครหลายคนใน ณ เวลานั้น หรือคลิปวิดีโอสั้น ๆ ที่น่าสนใจมักจะทำให้เกิดกระแสในโซเชียลได้ ใน ณ เวลานั้น ดังนั้น หากเรามีการนำเสนอเรื่องสั้น หรือการ์ตูนอนิเมชันแบบสั้น ๆ เป็นตอน ๆ ที่มีภาพสวยงามติดตาม ก็อาจจูงใจคนหลากหลายเพศหลากหลายวัยให้อยากเรียนรู้ได้มากกว่าการนำเสนอเป็น Infographic หรือลักษณะอื่นที่มีความเป็นทางการเหมือนการนั่งเรียนในห้องเรียน

4) เสนอให้สำนักเขตในแต่ละเขตทั่วประเทศไทยมีการจัดตั้งพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงปัญหาการใช้งานสื่อออนไลน์ เพื่อลดช่องว่างระหว่างอายุของคนในชุมชนเดียวกันและเพื่อเป็นการป้องกันภัยในระดับชุมชน

เนื่องจากผลการศึกษามาตรการควบคุมแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น ผู้วิจัยเห็นด้วยกับที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอเรื่องการเปิดเวทีสาธารณะให้คนได้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่าง เพียงแต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สภาพปัญหาที่ประเทศไทยกำลังพบเจอเกี่ยวกับการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์นี้มา

จากการที่ผู้คนจากทุกเขตทุกชุมชนสามารถเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ได้ แต่เชื่อว่าทุกคนจะสามารถค้นหาและเข้าถึงพื้นที่การแลกเปลี่ยนความเห็นต่างนั้นได้ ดังนั้น การริเริ่มจากการจัดตั้งพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีความเป็นกันเอง และสามารถจัดการได้ง่ายในระดับชุมชนระดับท้องถิ่น ไม่เพียงเป็นการแก้ปัญหาบนโลกออนไลน์ที่ตนพบเจอ เพื่อหาทางออกร่วมกัน แต่ยังเป็นการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้จากมุมมองของคนในชุมชนที่มีความต่างทางช่วงวัย

5) เสนอให้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้จำกัดเพียงเฟซบุ๊กมีการจัดตั้ง Online Community เพื่อแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเห็นต่างโดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน คือ ผู้ใช้งานสื่อออนไลน์เพียงเลือกเข้ากลุ่มสนทนาออนไลน์จากหัวข้อเรื่องและคำอธิบายเกี่ยวกับกลุ่มนั้น ๆ ที่ตนสนใจ หลังจากเข้าร่วมกลุ่มแล้ว สามารถถกประเด็น/ชี้ให้เห็นถึงข้อเท็จจริงได้อย่างเต็มที่ ด้วยหลักเหตุและผล โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงรูปลักษณ์ภายนอก สถานะทางเศรษฐกิจ-สังคม หรือระดับการศึกษา

เนื่องจากผลการศึกษามาตรการควบคุมแสดงความคิดเห็นที่เป็นการแพร่กระจายความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขยายจากข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ 4) โดยผู้วิจัยมองว่าเป็นการแลกเปลี่ยนและร่วมกันแก้ไขในระดับสังคมที่มีความเป็น Worldwide เป็นสังคมในอีกระดับที่มีความแตกต่างหลากหลายทั้งอาชีพ สถานะ หรืออัตลักษณ์บุคคล ดังนั้น การจัดตั้ง Online Community ที่ผู้คนสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นในมุมมองของตนโดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะส่วนตัวอื่นใดจะเป็นการลดช่องว่างของความคิดที่ผู้เข้าร่วมมีต่ออีกกลุ่มบุคคลที่เข้าร่วมถกในประเด็นที่ต่างฝ่ายต่างสนใจภายใต้กฎกติกาที่ถูกกำหนดขึ้นในกลุ่ม ผลลัพธ์ที่ได้จากการสนทนานี้ย่อมจะเป็นการเปิดใจและสร้างความเข้าใจอย่างแท้จริง โดยมองข้ามสิ่งอื่นใดที่ภายนอกอันจะเป็นการเปิดมุมมองใหม่ด้วยความเต็มใจ

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวกับการพาดหัวข่าวของสำนักข่าวบนสื่อออนไลน์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อการรับรู้พฤติกรรมของบุคคล และความเหมาะสมในการนำเสนอข่าว เพื่อหาหนทางในการควบคุมจรรยาบรรณสื่อที่ปรากฏบนโลกออนไลน์

2) ทำการศึกษาเพื่อถามความคิดเห็นต่อประเด็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับสื่อ เจ้าของเพจทั้งที่เป็นสื่อหลักและสื่ออิสระ

3) ทำการศึกษาข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังในระดับของวาทกรรม เพื่อให้เห็นถึงสิ่งซึ่งอยู่เบื้องหลังถ้อยคำในบริบทสังคมไทย

4) ทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับการรับรู้ Hate Speech ในแต่ละ Generations

### 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยพบอุปสรรคใหญ่ ๆ ในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งการรวบรวมข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ สำหรับการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เป็นการเก็บคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวตามแฮชแท็กข่าวอาชญากรรม เนื่องจากตัวผู้วิจัยเองเป็นคนหนึ่งที่ค่อนข้างตัดขาดจากสื่อโซเชียล ทำให้ในช่วงแรกมีความสับสนในระบบของแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กอยู่บ้างเป็นเหตุให้ต้องทำงานซ้ำซ้อน หลังจากผู้วิจัยค้นเจอโพสต์ข่าวที่คัดเลือกมาแล้วครั้งหนึ่งเมื่อจะกลับไปดูอีกครั้งกลับหาไม่เจอ ทำให้ต้องค้นหาข่าวนั้น ๆ ด้วยแฮชแท็กอื่นและกดเข้าไปดูในแต่ละโพสต์ข่าวว่ามีข่าวใดในคตินี้ที่ติด #ข่าวอาชญากรรม บ้าง จากนั้นถึงเริ่มลงมือคัดเลือกคอมเมนต์ได้โพสต์ข่าว อีกทั้ง ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ทำให้ผู้วิจัยจำต้องกดอ่านคอมเมนต์เดิมซ้ำอยู่หลายครั้งกว่าจะเลื่อนไปถึงคอมเมนต์สุดท้ายในแต่ละโพสต์ ซึ่งการต้องอ่านข้อความที่เต็มไปด้วยความชิงชังชนิดที่ไม่อาจอยู่ร่วมโลกกันได้บ่อยครั้งส่งผลกระทบต่อสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้วิจัยเช่นกัน

สำหรับการสัมภาษณ์ ปัญหาใหญ่จะอยู่ที่การขอเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก เนื่องจากโปรไฟล์เฟซบุ๊กของผู้วิจัยไม่ได้เปิดเป็นสาธารณะและไม่ค่อยได้มีการอัปเดตข้อมูลส่วนตัวลงไป ทำให้ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กบางรายไม่เชื่อมั่นและไม่วางใจในตัวผู้วิจัย จึงไม่ประสงค์เข้าร่วมโครงการวิจัย ขณะที่บางรายที่มีประสบการณ์ด้านการตอบสนองในเชิงลบก็มักจะมีการใช้ถ้อยคำที่บั่นทอนจิตใจในการปฏิเสธการเข้าร่วม ซึ่งปัญหาอีกประการมาจากการที่ผู้วิจัยตั้งต้นจะสัมภาษณ์ผู้ใช้งานที่มีการตอบสนองทางลบเป็นการเฉพาะ ทำให้การติดต่อขอเข้าสัมภาษณ์จะเป็นการตีตราพวกเขาเหล่านั้นโดยไม่ตั้งใจ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- เครือข่ายพลเมืองเน็ต มูลนิธิเพื่ออินเทอร์เน็ตและวัฒนธรรมพลเมือง (Thai Netizen Network). (2556). *เปิดงานวิจัย Hate Speech คำพูดเกลียดชังออนไลน์ไทย นิยามหลายระดับ กำกับต้องดูวัตถุประสงค์*.  
<https://thainetizen.org/2013/07/online-hate-speech-in-thailand-research-chula/>.
- เศรษฐบุตร อธิธรรมวินิจ, วรภัทร รัตนพาณิชย์, พรรณรัตน์ ดิษฐ์เจริญ และศุภพงศ์ ต้นเงิน. (2562). *กฎหมายเกี่ยวกับสังคม วัฒนธรรม การเมืองและความมั่นคงของประเทศอินโดนีเซีย*. รายงานการศึกษาระดับสมบูรณ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสกสัน เครือคำ. (2558). *อาชญากรรม อาชญาวิทยา และงานยุติธรรมทางอาญา*. เพชรเกษมการพิมพ์.
- เอ็ดเวิร์ด เครก. (2563). *ปรัชญา: ความรู้ฉบับพกพา* (สายพิณ ศุภทรมงคล ผู้แปล). booksape.
- แดเนียล มิลเลอร์, เอลิซาเบตตา กอสตา, เนลล์ เฮนส์, ทอม แมคโดนัลด์, ริชวาน นิโคเลสกุ, โจลินนา ชินานัน, จูเลียโน สบายเออร์, ศรีราม เวนกะตรามัน และชินหยวน หวัง. (2562). *Why We Post: ส่องวัฒนธรรมโซเชียลมีเดียผ่านมานุษยวิทยาดิจิทัล* (ฐณญ จินตานนท์ ผู้แปล). booksape.
- แอมเนสตี้ อินเตอร์เนชั่นแนล. (ม.ป.ป.). *ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน*.  
<https://www.amnesty.or.th/our-work/hre/udhr/>.
- โจวาน เคอร์บาลิจา. (2558). *เปิดประตูสู่การอภิบาลอินเทอร์เน็ต* (พิภพ อุดมอิทธิพงศ์ ผู้แปล, พิมพ์ครั้งที่ 2). มูลนิธิเพื่ออินเทอร์เน็ตและวัฒนธรรมพลเมือง.
- ไนเจล วอเบอร์ตัน. (2560). *เสรีภาพในการพูด: ความรู้ฉบับพกพา* (จอมพล พิทักษ์สันติโยธิน ผู้แปล). บริษัท โอเพ่นเวิลด์ส พับลิชซิง เฮาส์ จำกัด.
- กระทรวงการต่างประเทศ. (2565). *สหราชอาณาจักรบริเตนใหญ่และไอร์แลนด์เหนือ*.  
<https://www.mfa.go.th/th/content/5d5bcc2115e39c306000a1b4?cate=5d5bcb4e15e39c3060006870>.
- กฤติกร วงศ์สว่างพานิช. (2561). *ข้อถกเถียงและปัญหาของโทษอาญาในกฎหมายหมิ่นประมาท*. The MATTER.  
<https://thematter.co/thinkers/about-defamation/50063>.
- กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2562). *กฎหมายสามัญประจำบ้าน* (เล่มที่ 25). บริษัท ยูโทเปีย มีเดีย อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด.
- กะเทยฆ่าทอม ถูกห้ามเสียชีวิต! รัศค่อแล้วนั่งทับ ดับคาน้ำตก. (2559, 30 มิถุนายน). *ไทยรัฐออนไลน์*.  
<https://www.thairath.co.th/news/local/northeast/651219>.



- กาญจนา แก้วเทพ, นันทกา สุธรรมประเสริฐ และเอกธิดา เสริมทอง. (2554). *ผู้คนที่หลากหลายในการสื่อสาร : เด็กสตรี และผู้สูงวัย*. โครงการเมธีวิจัยอาวุโส คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย. (2560). *กระบวนการวิจารณ์วิจัยสื่อสารมวลชน (เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ และผลมวีส)*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธิดา สามะพุทธิ. (2557). *การแปลในกระบวนการสร้างเรื่องเล่าของข่าวเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์*. [สารนิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต], จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลพล พลวัน. (2564). *อาชญากรรมจากความเกลียดชัง*. นิติวีสัยทัศน์. ไอแอมพรินต์ติ้ง.
- ฆ่าล้างเผ่าพันธุ์รวันดา: ครบรอบ 25 ปี เหตุสังหาร 8 แสนชีวิตภายใน 100 วัน. (2562, 9 เมษายน). *BBC News ไทย*. <https://www.bbc.com/thai/international-47855860>.
- จอมเดช ตริเมฆ. (2564). *ทฤษฎีอาชญาวิทยา*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จิราภรณ์ ศรีแจ่ม. (2563, 28 มีนาคม). *วันที่ไทยรู้จัก COVID-19*. Thai PBS. <https://news.thaipbs.or.th/content/290347>
- จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย. (2551). *สังคมวิทยาอาชญากรรม*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญคณิต กฤตยา สุริยมณี. (2554). *ทฤษฎีอาชญาวิทยาร่วมสมัยกับการวิจัยทางด้านอาชญาวิทยาในปัจจุบัน*. หินหยางการพิมพ์.
- ชาญชัย ชัยสุขโกศล. (2554). *Hate Speech และข้อมูลที่อันตราย: ทางเลือกวิธีตอบโต้ทางการเมือง*. <https://chaisuk.files.wordpress.com/2011/06/hate-speech-alternative-respond-full-report-may0311.pdf>.
- ชาย โปธิสิตา. (2559). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. อมรินทร์พรินต์ติ้ง.
- ชายัน ชาตาริชาเดห์. (2565, 18 พฤษภาคม). *เผยแพร่ต้นกำเนิด “ชาตกรชาวจัด” โลกออนไลน์บ่มเพาะความโหดเหี้ยมให้พวกเขาได้อย่างไร*. *BBC News ไทย*. <https://www.bbc.com/thai/international-61490223>.
- ชูชัย สมितिไกร. (2564). *จิตวิทยาสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติกร สังข์แก้ว. (2556). *อ่านความเป็นพลเมืองในรัฐธรรมนูญแห่งสหรัฐอเมริกา: บริบทเชิงนิติประวัติศาสตร์และภาคปฏิบัติทางการเมือง*. *Veridian E-Journal*. 6(1). 749-769.
- ณัชชา สิงพลอนันตชัย. (2561). *“ดิ่งเกาหลี” กับการโจมตีด้วยถ้อยคำแห่งความเกลียดชัง*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐกร จุลระศร. (2563). *การใช้เรื่องเล่าในกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมของบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์ไทย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต], จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ต่อพงศ์ กิตติยานพงศ์. (2562). *ทฤษฎีสิทธิขั้นพื้นฐาน (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ตะวัน มานะกุล. (2555, 6 เมษายน). *เสรีภาพ ความมั่นคง และสิ่งศักดิ์สิทธิ์: บทเรียนจากอเมริกาสู่ไทย*.

THAIPUBLICA. <https://thaipublica.org/2012/04/freedom-security-and-sacred/>.

น้ำแท้ มีบุญสร้าง. (2552). กระบวนการยุติธรรมทางอาญาของประเทศอังกฤษ. *จุลนิติ*, 37-48.

ปกรณ์ มณีปกรณ์. (2553). *อาชญาวิทยาและทัณฑวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เอ็ม.ที.เพรส.

ประยงค์ มีใจชื้อ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. .

ประวีณา พลเขตต์. (2560). *เทคนิคการนำเสนอรายการ “ซัวร์ก่อนแชร์” และการรับรู้ของผู้ชม*. [ปริญญาานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต], จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรินดา เริงศักดิ์. (2554). ข่าวอาชญากรรมกับการเล่าเรื่องผ่านหนังสือพิมพ์. *วารสารนักบริหาร*, 31(2), 205-211.

ปองปรารณ สุนทรเกษม. (2563). อคติทางชาติพันธุ์ต่อสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในสังคมไทยที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์เว็บบอร์ดพันทิป. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 15(1), 26-47.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2535). สิทธิที่เหนืออาชญากรรมพึงได้รับจากกระบวนการยุติธรรม. *วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์*, 32(4), 381-403.

พงษ์ธร ธัญญสิริ. (2555). *อาชญาวิทยา*. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม.

พรชัย ชันดี, ถุฑธณพงศ์ พุทธระกุล และจอมเดช ตรีเมฆ. (2558). *ทฤษฎีอาชญาวิทยา: หลักการ งานวิจัย และนโยบายประยุกต์*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.

พัชราวล พันธ์ศิลาโรจน์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้: ดอกหญ้า*.

พาสณา จุลรัตน์. (2563). *จิตวิทยาการรู้คิด*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิรงรอง รามสูต. (2558). “*ประทุษวาจา*” กับโลกออนไลน์. มุมนิธิเพื่อการศึกษาประชาธิปไตยและการพัฒนา (โครงการจัดพิมพ์คบไฟ).

ภรณ์ ภูริสิทธิ์. (2564). *เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น หนึ่งเสาเข็มของประชาธิปไตย*. เสมสิกขาลัย.

ภัทรกานต์ ภัทรธำรง. (2559). *การเปิดรับและความคิดเห็นต่อเนื้อหาประทุษวาจา (Hate Speech) ของผู้รับสารสื่อออนไลน์: กรณีศึกษาเฟซบุ๊กแฟนเพจ “หยุดตัดจรีตประเทศไทย”*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาวนีย์ เจนกิตติวงค์. (2560). *การเปิดรับสื่อ ทศนคติ พฤติกรรม และการรู้เท่าทันในการใช้วาจาสร้างความเกลียดชังของวัยรุ่นไทยในเขตกรุงเทพมหานครผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภีรกาญจน์ ไคนุ่นนา. (2563, 30 สิงหาคม). *Digital Disinformation: การต่อสู้ภูมิสมในความขัดแย้งชายแดนภาคใต้*. มีเดีย อินไซด์ เอ้าท์. <https://mediainsideout.net/research/2020/08/307>.

- มณีวรรณ ชาตวนิช, & สมภพ ชาตวนิช. (2561). อิทธิพลของสัจธรรมต่อภาพความจดจำในแหล่งท่องเที่ยวผ่านทุนทางปัญญาและวัฒนธรรม. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(2) (พฤษภาคม-สิงหาคม 2561).
- มนัสธนนท์ เอกโกวัฒน์. (ม.ป.ป.). *การใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์*.  
[https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=2809](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=2809).
- มันทนา นันดา. (2556). *เว็บไซต์ยูทูบ (ภาษาไทย) กับความเกลียดชัง*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลี บุญศิริพันธ์. (2556). *วารสารเบื้องต้น: ปรัชญาและแนวคิด (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลดาลัย ไยมณี. (2565). *อาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2538). *รายงานการวิจัย สติและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ (ศึกษารูปแบบการจำกัดสิทธิและเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญให้ไว้อย่างเหมาะสม)*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- วศินี พบุประภาพ. (2562, 11 กรกฎาคม). *คู่มือศึกษาต่างประเทศ “Hate Speech” แตกต่างจาก “Free Speech” หรือไม่?*. workpoint TODAY. <https://workpointtoday.com/hate-free-speech/>.
- วิจักขณา. (2562). *แก่นปรัชญาตะวันตก*. สำนักพิมพ์สมิต.
- วิภาพร มาพบสุข. (2541). *จิตวิทยาทั่วไป*. ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศรีราชา เจริญพานิช. (ม.ป.ป.). *พัฒนาการของประชาธิปไตยแบบไทย ๆ*.  
[https://www.constitutionalcourt.or.th/occ\\_web/ewt\\_dl\\_link.php?nid=1336](https://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=1336).
- ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ. (2531). *ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน*. ภาควิชาการ. สื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ปัญญาเมธิกุล. (2558). *ภาษาและอินเทอร์เน็ต*. พรินท์ คอร์เนอร์.
- ศิริรัตน์ แอดสกุล. (2560). *ความรู้เบื้องต้นทางสังคมวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภวิทย์ ถาวรบุตร. (2563). *ประวัติศาสตร์วิทยาศาสตร์*. ยิปซี กรุ๊ป.
- ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย. (2565). *6 อาชญากรรมออนไลน์ ที่คนไทยมักตกเป็นเหยื่อ*.  
<https://www.antifakenewscenter.com/คลังความรู้/6-อาชญากรรมออนไลน์-ที่คนไทยมักตกเป็นเหยื่อ/>.
- ศูนย์วิเทศอาเซียน สำนักการต่างประเทศ. (ม.ป.ป.). *ภาพรวมระบบกฎหมายของแต่ละประเทศในอาเซียน*.  
<https://acc.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/9251/iid/160260>.
- สถานเอกอัครราชทูต ณ สิงคโปร์. (ม.ป.ป.). *ข้อควรระวังเกี่ยวกับประเทศสิงคโปร์ สำหรับชาวไทยที่อาศัยอยู่ในสิงคโปร์และนักท่องเที่ยวชาวไทย*. <https://www.thaiembassy.sg/node/3057>.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2536). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมพร รุจิกิตดิษฐ์. (2562). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย: ความสำคัญของผู้เรียนสังคมศึกษา (ตอนแรก).  
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 10(1), 60-90.
- สมยศ เชื้อไทย. (2550). นิติปรัชญาเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 11). สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สรานนท์ อินทนนท์. (2563). การสื่อสารที่สร้างความเกลียดชัง (Hate Speech) (พิมพ์ครั้งที่ 3). มูลนิธิส่งเสริมสื่อ  
เด็กและเยาวชน (สสย.).
- สาวิตรี พรหมสิทธิ์. (2561). บทบาทของเฟซบุ๊กแฟนเพจกับการสื่อสาร เพื่อสร้างความเกลียดชังบนโลกออนไลน์.  
CRRU Journal of Communication Chiangrai Rajabhat University, 1(1), 57-72.
- สำนักกฎหมาย. (2554). หลักสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย: แนวความคิดและภาคปฏิบัติ.  
จุลนิติ, 1-55. .
- สำนักการต่างประเทศ. (ม.ป.ป.). ระบบกฎหมาย ระบบศาล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการพิจารณาคดี  
ของศาล: กรณีศึกษาเปรียบเทียบประเทศไทยกับประเทศออสเตรเลีย. รายงานการอบรมหลักสูตร “การ  
บริหารจัดการ เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ณ มหาวิทยาลัยนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย ระหว่าง  
วันที่ 13-24 กรกฎาคม 2558.
- สิริกมล นวลมณี. (2560). ประทศวาจาเชิงวิพากษ์ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษาพระเทพญาณมหามุณี  
(ไชยบูลย์ ธมมชโย). [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุกัญญา กัณหา. (2551). การรับรู้เนื้อหาสารในภาพยนตร์ธรรมรงค์ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ทางโทรทัศน์ของสำนักงาน  
นโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน. [ปริญญาานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต], จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดสงวน สุธีสร. (2558). อาชญาวิทยา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธาชัย ยิ้มประเสริฐ. (ม.ป.ป.-ก). 2. ขี้จัญที่นำมาสู่กรณี 6 ตุลาฯ. DOCUMENTATION OF OCT 6.  
<https://doct6.com/learn-about/how/chapter-2>.
- สุธาชัย ยิ้มประเสริฐ. (ม.ป.ป.-ข). 3.1 การโฆษณาทำลายภาพลักษณ์. DOCUMENTATION OF OCT 6.  
<https://doct6.com/learn-about/how/chapter-3/3-1>.
- สุปราณี สนธิรัตน์. (2545). บทที่ 6 การรับรู้ (Perception). ใน จำลอง เงินดี และทิพย์วัลย์ สุรินยา (บ.ก.),  
จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 8). จามจุรีโปรดักท์. 143-158.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2544). จิตวิทยาการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. .
- อธิป จิตตฤกษ์. (2555, 19 พฤศจิกายน). อธิป จิตตฤกษ์: Hate Speech: ความเข้าใจเบื้องต้นและประเด็น  
พิจารณาในการปราบปราม. ประชาไท. <https://prachatai.com/journal/2012/11/43747>.
- อัจฉริยา ชูตินันท์. (2561). อาชญาวิทยาและทัณฑ์วิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 3). วิญญูชน.
- อานรรักษ์ เขื่อนแก้ว และอัจฉรา ปันทรานวงศ์. (2563). พื้นที่การแสดงออกต่อข่าวเกี่ยวกับความรุนแรงในเฟซบุ๊ก  
แฟนเพจประเภทข่าว. วารสารศาสตร์, 13(2), 74-129. .

อุนิษา เลิศโตมรสกุล และอรรณพ ชูบำรุง. (2561). *อาชญากรรมและอาชญาวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bitkub.com. (2565). *Web 3.0 กับ 3 เรื่องที่ต้องรู้*. <https://www.finnomena.com/bitkub/3-things-about-web-3/>.

iLaw FREEDOM. (ม.ป.ป.). *เสรีภาพการแสดงออก เสรีภาพของทุกคน*.

<https://freedom.ilaw.or.th/freedom-of-expression-101/concept-and-history>.

Meta. (2565). *ข้อกำหนดในการใช้บริการ*. <https://www.facebook.com/legal/terms>.

Meta. (2566-ก). *คำพูดที่แสดงความเกลียดชัง*. <https://transparency.fb.com/th-th/policies/community-standards/hate-speech/>.

Meta. (2566-ข). *มาตรฐานชุมชนของ Facebook*. <https://transparency.fb.com/th-th/policies/community-standards/>.

taweelap\_b. (2565, 20 สิงหาคม). *เจ้าของร้านฉุนโดนด่าตัดผิดทรง ทางลูกค้าคู่สามีภรรยาดับ 2 ศพ*. 3PlusNews.

<https://ch3plus.com/news/crime/morning/306797?fbclid=IwAR0RbYEtBTZ-USlQ31lFeiDvpUTUBeFWnmw4czzdzYMzXWjGEnspgXR17jl>.

### ภาษาอังกฤษ

34-year-old man charged over racially offensive tweets made under pseudonym 'Sharon Liew'. (2020, 2 July). *TODAY*.

<https://www.todayonline.com/singapore/34-year-old-man-charged-over-racially-offensive-tweets-made-under-pseudonym-sharon-liew>.

Aim Sinpeng, Fiona Martin, Katharine Gelber & Kirril Shields. (2021). *Facebook*:

*Regulating Hate Speech in the Asia Pacific*. research colleagues. Dept. Media and Communications, The University of Sydney, and The School of Political Science and International Studies, The University of Queensland. DOI: 10.25910/j09v-sq57.

Alexander Brown. (2017). What is hate speech? Part 1: The Myth of Hate. *Law and Philos*, 36, 419–468. <https://doi.org/10.1007/s10982-017-9297-1>

Alice Tontodimamma, Eugenia Nissi, Annalina Sarra & Lara Fontanella. (2020). Thirty Years of Research into Hate Speech: Topics of Interest and Their Evolution. *Springer*, 126, 157–179. <https://doi.org/10.1007/s11192-020-03737-6>.

APA Dictionary of Psychology. <https://dictionary.apa.org/victim>.

ARTICLE19. (2015). *Hate speech explained: A toolkit*.

<https://www.article19.org/data/files/medialibrary/38231/'Hate-Speech'-Explained---A-Toolkit-%282015-Edition%29.pdf>.

Asia Centre. (2020). *Hate Speech in Southeast Asia New Forms, Old Rules* [Unpublished manuscript]. <https://asiacentre.org/wp-content/uploads/2020/07/Hate-Speech-in-Southeast-Asia-New-Forms-Old-Rules.pdf>.

Asia Society. (n.d.). *10 Facts About the Cyrus Cylinder*. <https://asiasociety.org/northern-california/10-facts-about-cyrus-cylinder>.

Asyraf Kamil & Low Youjin. (2021, 7 June). *Ngee Ann Poly suspends teaching staff member seen in racist video confronting inter-ethnic couple*. TODAY.

[https://www.todayonline.com/singapore/ngee-ann-poly-suspends-teaching-staff-member-seen-racist-video-confronting-inter-ethnic?cid=internal\\_inarticlelinks\\_web\\_19112022\\_tdy](https://www.todayonline.com/singapore/ngee-ann-poly-suspends-teaching-staff-member-seen-racist-video-confronting-inter-ethnic?cid=internal_inarticlelinks_web_19112022_tdy)

Atwar Bajari, Iwan Koswara & Dedi Rumawan Erlandia. (2021). *Hatenography: An Analysis of Hate Speech on Facebook in 2019 Indonesian Presidential Campaign*, *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* , 37(4), 122-141. DOI: 10.17576/JKMJC-2021-3704-08.

Australasian Legal Information Institute (AustLII). (n.d.-a). *Commonwealth Consolidated Acts, Criminal Code Act 1995*.

[http://www5.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol\\_act/cca1995115/sch1.html](http://www5.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/cca1995115/sch1.html).

Australasian Legal Information Institute (AustLII). (n.d.-b). *Commonwealth Consolidated Acts, RACIAL DISCRIMINATION ACT 1975*.

[http://www5.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol\\_act/rda1975202/s18c.html](http://www5.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/rda1975202/s18c.html).

Australian Government. (n.d.). *Human rights protections*. <https://www.ag.gov.au/rights-and-protections/human-rights-and-anti-discrimination/human-rights-protections>.

Australian Hate Crime Network (AHCN). (n.d.). *Community Profiles of Hate Crime and Hate Incidents in Australia 2022*. [https://hatecrime.com.au/wp-content/uploads/2022/12/AHCN\\_Community\\_Profiles\\_Hate\\_Crime\\_Hate\\_Incidents\\_Australia\\_2022.pdf](https://hatecrime.com.au/wp-content/uploads/2022/12/AHCN_Community_Profiles_Hate_Crime_Hate_Incidents_Australia_2022.pdf).

- Bradford Reynolds. (2010). A situational crime prevention approach to cyberstalking victimization: Preventive tactics for Internet users and online place managers. *Crime Prevention and Community Safety*, 12(2), 99–118.
- Bradford W. Reynolds, Billy Henson & Bonnie S. Fisher. (2011). Being Pursued Online: Applying Cyberlifestyle–Routine Activities Theory to Cyberstalking Victimization. *Criminal Justice and Behavior*, 38(11), 1149–1169.  
<https://doi.org/10.1177/0093854811421448>
- Brian Dean. (2022). *Facebook Demographic Statistics: How Many People Use Facebook in 2022?*. <https://backlinko.com/facebook-users>.
- Bruce J. Arneklev, Harold G. Grasmick, Charles R. Tittle & Robert J. Bursik Jr. (1993). Low self-control and imprudent behavior. *Journal of Quantitative Criminology* 9, 225–247. <https://doi.org/10.1007/BF01064461>.
- Caitlin Elizabeth Ring. (2013). *Hate Speech in Social Media: An Exploration of the Problem and its Proposed Solutions*. [Doctoral Dissertation], University of Colorado.
- Center of the Study of Hate & Extremism (CSUSB). (n.d.). “*Fact Sheet: Anti-Asian Prejudice March 2021*”.  
<https://www.csusb.edu/sites/default/files/FACT%20SHEET-%20Anti-Asian%20Hate%202020%20rev%203.21.21.pdf>.
- Charlotte Nickerson. (2022). *Definition of Scapegoat, Scapegoating, and Scapegoat Theory*. <https://www.simplypsychology.org/scapegoating.html>.
- Chicago Criminal Defense Lawyer David L. Freidberg. (n.d.). *Hate Crimes*.  
<https://www.chicagocriminallawyer.pro/hate-crimes.html>.
- Christchurch shootings: 49 dead in New Zealand Mosque attacks. (2019, March 15). *BBC News*. <https://www.bbc.com/news/world-asia-47578798>.
- CIVICUS. (2022). *Indonesian Authorities Criminalise Activists, Violently Suppress Protests around Papua*. <https://monitor.civicus.org/updates/2022/05/19/indonesian-authorities-criminalise-activists-violently-suppress-protests-around-papua/>.

Council of Europe. (n.d). *Hate speech and violence*.

<https://www.coe.int/en/web/european-commission-against-racism-and-intolerance/hate-speech-and-violence>.

Daniel Kilvington. (2021). The Virtual Stages of Hate: Using Goffman's Work to Conceptualise the Motivations for Online Hate, *Media, Culture & Society*, 43(2), 256–272. DOI: 10.1177/0163443720972318journals.sagepub.com/home/mcs.

David Hudson. (2022). *Is hate speech protected by the First Amendment?. Foundation for Individual Rights and Expression (FIRE)*. <https://www.thefire.org/is-hate-speech-protected-by-the-first-amendment/>.

Dennis Coon & John O. Mitterer. (2010). *Introduction to Psychology: Gateways to Mind and Behavior* (12th Edition). Wadsworth, Cengage Learning.

Duncan Pritchard. (2004). The Epistemology of Testimony. *Philosophical Issues*, 14, 326-348. <https://doi.org/10.1111/j.1533-6077.2004.00033.x>.

E.A. Gjelten. (2020). *Illinois Felony Crimes by Class and Sentences*. NOLO. <https://www.criminaldefenselawyer.com/resources/criminal-defense/felony-offense/illinois-felony-class.htm>.

Eman Mosharafa. (2015). All you Need to Know About: The Cultivation Theory. *Global Journal of Human Social Science*, 15(8). 22-38. [https://globaljournals.org/GJHSS\\_Volume15/3-All-you-Need-to-Know.pdf](https://globaljournals.org/GJHSS_Volume15/3-All-you-Need-to-Know.pdf).

Fernando Miró-Llinares & Jesús Javier Rodríguez-Sala. (2016). Cyber Hate Speech on Twitter: Analyzing Disruptive Events from Social Media to Build a Violent Communication and Hate Speech Taxonomy. *Design & Nature and Ecodynamics*, 11(13), 406-415. DOI: 10.2495/DNE-V11-N3-406-415.

Gatot Eddy Pramono. (2020). A formal form of social control against online hate speech in Indonesia. *Social Sciences and Education Research Review*, 2(7), 89-106.

Grace Udoh-Oshin. (2017). *Hate Speech on the Internet: Crime or Free Speech?. [An Honors College Thesis]*, Long Island University.

Gresham M. Sykes, & David Matza. (1957). Techniques of Neutralization: A Theory of Delinquency. *American Sociological Review*, 22(6), 664-670.



- Heemeng Ho, Ryan Ko & Lorraine Mazerolle. (2022). Situational Crime Prevention (SCP) techniques to prevent and control cybercrimes: A focused systematic review. *Computers & Security, Vol115*. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2022.102611>.
- History.com. (2019). *Adolf Hitler*. A&E Television Networks. <https://www.history.com/topics/world-war-ii/adolf-hitler-1>.
- ICJR. (2018). *Indonesia's Legal Framework on Hate Speech*. Indonesia Criminal Law Update (1).
- Imran Awan. (2016). Islamophobia on Social Media: A Qualitative Analysis of the Facebook's Walls of Hate. *International Journal of Cyber Criminology, 11(1)*, 1-20. DOI: 10.5281/zenodo.58517.
- Indah Rahayu. (2020). *Hate Speech Analysis of Netizen's Comments on Donald Trump's Instagram Account*. [Skripsi], University of Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Index on Censorship. (n.d.). *Free Speech & The Law - "Hate Speech" & Non-Discrimination Guide – Index on Censorship*. <https://www.indexoncensorship.org/wp-content/uploads/2020/01/Free-Speech-and-the-Law-Hate-Speech-2.pdf>.
- Indonesia arrests former minister for pictures of president superimposed on statue. (2022, 6 August). *Alarabiya News*. <https://english.alarabiya.net/News/world/2022/08/06/Indonesia-arrests-former-minister-for-pictures-of-president-superimposed-on-statue>.
- Isga Veranika. (2022). *An Analysis of Students' Perception on Online Learning in English Subject during COVID-19 Pandemic of Eight Grade in SMP N 19 Bandar Lampung*. [Bachelor Thesis], Raden Intan State Islamic University of Lampung.
- James Hawdon, Matthew Costello, Thomas Ratliff, Lori Hall & Jessica Middleton. (2017). Conflict Management Styles and Cybervictimization: Extending Routine Activity Theory, *Sociological Spectrum, 37(4)*, 250-266. DOI: 0.1080/02732173.2017.1334608.

- Janice Tai. (2020, 30 May). *Racism and xenophobia resurfacing during Covid-19: MCCY minister Grace Fu*. The Straits Times.  
<https://www.straitstimes.com/singapore/racism-and-xenophobia-resurfacing-during-covid-19-mccy-minister-grace-fu>.
- Jeanne Ellis Ormrod. (1995). *Human Learning* (2nd Edition). Prentice-Hall, Inc.
- Jeannette L. Nolen. (2022). *"Bobo doll experiment"*. Encyclopedia Britannica.  
<https://www.britannica.com/event/Bobo-doll-experiment>.
- John Flatley. (2022, 6 October). *Hate crime, England and Wales, 2021 to 2022*. GOV.UK.  
<https://www.gov.uk/government/statistics/hate-crime-england-and-wales-2021-to-2022/hate-crime-england-and-wales-2021-to-2022>.
- John R. Schmenhorn, James G. Hunt & Richard N. Osborn. (2002). *Organization Behavior* (7th Edition). University of Pheonix.
- John R. Searle. (1976). A Classification of Illocutionary acts. *Language in Society*, 5(1). 1-23. [https://sites.duke.edu/conversions/files/2014/09/Searle\\_Illocutionary-Acts.pdf](https://sites.duke.edu/conversions/files/2014/09/Searle_Illocutionary-Acts.pdf)
- Jonathan Wolff. (2016). *An introduction to Political Philosophy* (3rd Edition). Oxford University Press.
- Justin Ong. (2021, 25 January). *Racism still exists in Singapore, but identity politics must not take root, says Lawrence Wong*. The Straits Times.  
<https://www.straitstimes.com/singapore/racism-still-exists-in-singapore-but-identity-politics-must-not-take-root-says-lawrence>.
- Ken Chitwood. (2017). *What is the Shia-Sunni divide?*. The Conversation.  
<https://theconversation.com/what-is-the-shia-sunni-divide-78216>
- Kendra Cherry. (2022). *How Social Learning Theory Works*. Dotdash Meredith.  
<https://www.verywellmind.com/social-learning-theory-2795074>.
- Kendra Cherry. (2023). *What Is Perception? Recognizing Environmental Stimuli Through the Five Senses*. Dotdash Meredith. <https://www.verywellmind.com/perception-and-the-perceptual-process-2795839>.

- Kingsley Omote Mrabure. (2016). Counteracting hate speech and the right to freedom of expression in selected jurisdictions. *Nnamdi Azikiwe University Journal of International Law and Jurisprudence*, 7. 160-169.
- legislation.gov.uk. (n.d.). *Human Rights Act 1998*.  
<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/42/schedule/1>.
- Leif Wenar. (2021). Rights. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, (Spring 2021 Edition). <https://plato.stanford.edu/archives/spr2021/entries/rights>.
- Magdalena Celuch, Atte Oksanen, Pekka Räsänen, Matthew Costello, Catherine Blaya, Izabela Zych, Vicente J. Llorent, Ashley Reichelmann & James Hawdon. (2022). Factors Associated with Online Hate Acceptance: A Cross-National Six Country Study among Young Adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(534), 1-13. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010534>.
- Marcel Maussen & Ralph Grillo. (2014). Regulation of Speech in Multicultural Societies: Introduction. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 40(2), 174-193, DOI: 10.1080/1369183X.2013.851470.
- Markus Kaakinen. (2018). *Disconnected Online: A Social Psychological Examination of Online Hate*. [Doctoral Dissertation], University of Tampere.
- Ministry of Law Services Centre. (2018). *Our Legal System*.  
<https://www.mlaw.gov.sg/about-us/our-legal-system/>.
- Mulder, P. (2019). *Cultivation Theory*. Toolshero.  
<https://www.toolshero.com/communication-methods/cultivation-theory-gerbner-gross/>.
- Nabilah Awang, Isabel Joy Kua & Justin Ong. (2021, 11 June). *Ngee Ann Poly lecturer under probe for allegedly making Islamophobic remarks, may be dismissed if warranted*. TODAY. [https://www.todayonline.com/singapore/ngee-ann-polytechnic-lecturer-under-probe-allegedly-making-islamophobic-remarks-may-be-dismissed?cid=internal\\_inarticlelinks\\_web\\_19112022\\_tdy](https://www.todayonline.com/singapore/ngee-ann-polytechnic-lecturer-under-probe-allegedly-making-islamophobic-remarks-may-be-dismissed?cid=internal_inarticlelinks_web_19112022_tdy)
- Nadine Strossen. (2016). Freedom of speech and equality: Do we have to choose? *Journal of Law and Policy*, 25(1), 185–225.

National Geographic. (n.d.). *The Ku Klux Klan*.

<https://education.nationalgeographic.org/resource/ku-klux-klan/>.

Online Liberty of Library. (n.d.). *Natural Law and Natural Rights*.

<https://oll.libertyfund.org/collection/natural-law-and-natural-rights>.

Ou Qiong. (2017). A Brief Introduction to Perception. *Studies in Literature and Language*, 15(4), 18-28.

*The Overseas Security Advisory Council, Bureau of Diplomatic Security, U.S.*

*Department of State (OSAC)*. (2019). Indonesia 2019 Crime & Safety Report: Jakarta. <https://www.osac.gov/Content/Report/ca756e6a-ce5e-403b-a85e-15f4aeab5362>

Pete Burnap & Matthew L. Williams. (2015). Cyber Hate Speech on Twitter: An Application of Machine Classification and Statistical Modeling for Policy and Decision Making. *Policy & Internet*, 223-242.

Profile: Wisconsin Sikh temple shooter Wade Michael Page. (2012, August 7). *BBC News*. <https://www.bbc.com/news/world-us-canada-19167324>.

Rizky Fadhilah. (2018). *Hate Speech Used by Haters in Social Media*. [Master's Thesis], University of Sumatera Utara.

Ronald V. Clarke. (1983). Situational Crime Prevention: Its Theoretical Basis and Practical Scope. *Crime and Justice*, Vol.4, 225-256.

<https://www.jstor.org/stable/pdf/1147510.pdf>.

Salil Tripathi. (2020). *Opinion | The difference between hate speech and the dangerous kind*. MINT. <https://www.livemint.com/opinion/columns/the-difference-between-hate-speech-and-the-dangerous-kind-11583344912249.html>.

Saul McLeod. (2016). *Bandura - social learning theory*. *Simply Psychology*. [www.simplypsychology.org/bandura.html](http://www.simplypsychology.org/bandura.html).

Shouse California Law Group. (n.d). *California "Hate Crime" Laws, Penalties & Defenses*. <https://www.shouselaw.com/ca/defense/federal/hate-crime-laws/>.

Simon Kemp. (2022a). *Digital 2022: Global Overview Report*.

<https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>

Simon Kemp. (2022b). *Digital 2022: Thailand*. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-thailand>

- Stephen E. Brown, Finn-Aage Esbensen & Gilbert Geis. (2010). *Criminology Explaining Crime and Its Context* (7th edition). Matthew Bender Company, Inc.
- Stopbullying.gov. (2022). *What Is Bullying*. <https://www.stopbullying.gov/bullying/what-is-bullying>.
- Study.com. (2017). *Pyramid of Hate: Definition & Examples*.  
<https://study.com/academy/lesson/pyramid-of-hate-definition-examples.html>.
- T.D. Frawley. (n.d.). *Notes on the Concept of Differential Reinforcement*.  
<http://www.community-networks.ca/wp-content/uploads/2015/07/Teaching-Basic-Skills-Nov-2-2012-Differential-Reinforcement-.pdf>.
- Teona Gelashvili. (2018). *Hate Speech on Social Media: Implications of Private Regulation and Governance Gaps*. [Master's Thesis], Lund University.
- Teun A. van Dijk. (1992). Discourse and the Denial of Racism. *Discourse & Society*, 3(1), 87–118. <https://doi.org/10.1177/0957926592003001005>
- Tham Yuen-C. (2021, 5 October). *Singapore Parliament repeals Sedition Act after 83 years*. The Straits Times.  
<https://www.straitstimes.com/singapore/politics/singapore-parliament-repeals-sedition-act-after-83-years>.
- The Constitution Annotated. (n.d.-a). *Amdt1.7.3.1 Overview of Content-Based and Content-Neutral Regulation of Speech*.  
[https://constitution.congress.gov/browse/essay/amdt1-7-3-1/ALDE\\_00013695/](https://constitution.congress.gov/browse/essay/amdt1-7-3-1/ALDE_00013695/).
- The Constitution Annotated. (n.d.-b). *Amdt1.7.14.1 Overview on Symbolic Speech*.  
[https://constitution.congress.gov/browse/essay/amdt1-7-14-1/ALDE\\_00000760/](https://constitution.congress.gov/browse/essay/amdt1-7-14-1/ALDE_00000760/).
- The Law Office of Steven R. Hunter. (n.d.). *Illinois Criminal Code of 1961*.  
<https://www.srhunterlaw.com/Criminal-Code-of-1961-Article-12-Hate-Crimes>.
- The New York State Senate. (n.d.). *Consolidated Laws of New York, Penal Chapter 40, Part 4, Title Y, Article 485, Section 485.05, Hate crimes*.  
<https://www.nysenate.gov/legislation/laws/PEN/485.05>.
- the U.S. Department of Labor. (n.d.). *Legal Highlight: The Civil Rights Act of 1964*.  
<https://www.dol.gov/agencies/oasam/civil-rights-center/statutes/civil-rights-act-of-1964>.

United for Human Rights. (n.d.). *Introduction and Background of Human Rights*.

<https://www.humanrights.com/course/lesson/background-of-human-rights/the-background-of-human-rights.html>.

United Nations. (n.d.). *What is hate speech?*. <https://www.un.org/en/hate-speech/understanding-hate-speech/what-is-hate-speech>.

Wiktor Soral, Michał Bilewicz & Mikołaj Winiewski. (2017). Exposure to hate speech increases prejudice through desentization. *Aggressive Behavior*, 44(2), 136-146. <https://doi.org/10.1002/ab.21737>.

Zehua Liu. (2020). *Hate Speech and Its Harm to China during the COVID-19 Epidemic*. [Master's Thesis], Universitat Pompeu Fabra.





ภาคผนวก ก ตารางบันทึกข้อมูล



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ตารางบันทึกข้อมูล: คดีฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
18 ธ.ค. 62	ผ.ต.ร. ลั่น! "XXXX" ฆาตกรต่อเนื่อง ฉลาดแค่ไหน ก็ไม่พ้นมือตำรวจ	Ch7HD	934	96	<p>แทนที่จะกล่าวขอบคุณประชาชนที่แจ้งข่าวให้ นี้แหละ ตำรวจไทยผลงานไม่มีอะไรเลย ชอบทำงานเอาหน้าจะ (like10 haha2)</p> <p>ประเทศนี้แปลกครับชอบปิดหน้าผู้ร้าย แต่ชอบโชว์หน้าผู้เสียหายหรืพลเมืองดี ทั้งๆที่ควรเคารพสิทธิ์ในความปลอดภัยเค้า (like2)</p> <p>แต่มันไม่พ้นคุกเพราะมีมือคนราชทัณฑ์ นีซี (like14)</p> <p>มีคนแจ้งไปไม่เงินตะกวดตะเวนกันวัน 🤔 (like2 haha1)</p> <p>ต้องบอกว่าคนจนหน้าไหนๆก็ไม่พ่เมื่อตำรวจหอก</p> <p>อะละฮุย!! ลองทำเป็นคนรวยดูสิครับหรือเป็นนักการเมือง</p> <p>พลังประชารัฐ..สุกโดยไม่เจตนา...แน่นอน (like1)</p> <p>ตร.ไทยเก่งไม่แพ้ชาติใดในโลก แต่ว่าจะทำรีไม่ทำก็แค่นี้</p> <p>นินเอง555</p> <p>ตำรวจไทยมันจับได้แต่คนจนคนรวยไม่เห็นจับเข้าสกาได้เลย</p> <p>ฉลาดแค่ไหนก็พ้นแต่ถ้ามีเงินให้เง่แค่นั้นก็พ้น (like1)</p>	1	1

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีฆาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
18 ธ.ค. 62	ด่วน! รวบตัว “XXXX” ฆาตกรต่อเนื่อง ขณะนั่งรถไฟจากสุรินทร์ เข้ากรุงเทพฯ	Ch7HD	1K	1.1K	พุดถูก ถ้าไม่มีพลเมืองตื่นเบาะแส ตำหนวดก็ยังจับไม่ได้ กำลังตำรวจสวนใหญ่อยู่ที่ด่าน ได้เงิน555 (like1) จับได้ก็ปล่อยมาเหมือนเดิมและไอ้พวกความไอ้พวกโลกสวยมีง่าจะไปปลุกเมียตำรวจด้วยนะมันจะได้รู้ชะบ่างว่าคุณอื่นเขาตายแล้วพวกมันจับได้ก็ปล่อยออกมาจับได้มีประโยชน์อะไรครับถ้าไม่ประหารปล่อยออกมาฆ่าคนอื่นเหมือนเดิม (angry1) คนจิตใจชั่วไม่มีทางกลับใจเป็นคนดีได้เลยสินะ 😏😏 คุณได้แล้ว ทำไม่ถึงยังเลี้ยงคนแบบนี้ไว้อีก คนในคุกเยอะมากเกินไป เจ้าหน้าที่ในคุกก็ต้องโดนเองสักวัน ตัดหัวเสียงบประมาณเลยคนเสียอย่างนี้ ปล่อยไว้ก็เป็นภัยต่อสังคมมากแล้ว ประหาร ค่ะ กฎหมายคุ้มครองคนถูกระทำบ้าง ไม่ใช่คุ้มครองแต่คนทำชั่ว กฎหมายอ่อนแอ ประหารเถอะไม่วันดีคืนดีอาจจะเป็นครอบครัวพวกมึงเองที่ถูกไอ้เดนมกรนี้ฆ่าก็ได้นะคุณตร.	1	1,4
						1	1,4
						1	1
						1	1,4
						1	2,4
						1	2,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คติภาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					คนร้ายรายขนาดไหนถ้าเราไม่ระมัดระวังมันก็จะไม่เกิดกับเรา.ผ.ญ. ทุกวันนี้ใจง่าย.อยากได้.อยากกรวยสมศรตาย	3	1,4
					ครั้งแล้วครั้งเล่าคนชนิดนี้ไม่มีจิตสำนึกหลอกกระวังรายต่อไปก็คงเป็นเจ้าหน้าที่ที่บ่อยมันนั่นแหละแล้วจะรู้ว่ามีจริง	1	1
					จับได้ก็ทำตามกฎหมายไปเลย ชาวพุทธเอาคนดีไว้คนเลวส่งคืนธรรมชาติไป	4	2
					ทำไมไม่ประหารเลย ฆ่าคนตายขนาดนี้รอให้มันโตแล้วค่อยค่อยจับไปพิพากษาก่อนนะ	1	1,4
					ดีใจด้วยค่ะ แต่จริงๆเราน่าจะส่งเขาไปสามจังหวัดชายแดนใต้เนี่ยะค่ะจะได้ไม่ต้องเปลืองข้าวในคุกอีกอะค่ะ	1	1,4
					ไอพวกเอ็นจีโหยหายไปหมดหมดแล้ว เวลามีคนตายไม่เห็นออกมาเท่าเลย	1	1,4
					เราเห็นอ่อนนะกับกฎหมายไทยจะฟ้องตั้งจับไปขังไม่กี่วันก็ปล่อยออกมากับพวกที่ทำผิดมันถึงได้อยู่เต็มบ้านเต็มเมือง.....บ้าจริงๆ (like1)	1	1,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คติศาสตร์ต่อเนื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					จับได้แล้ว ผากเอาหนึ่งยางติดเขม้นสามที่ และติดไปไ้คน ปล่อยมันออกมาห้าที่ หนอยครีบเจ้านาย (like1) อย่าไปเรียกร้องเอาอะไร トラบาโตที่ชายสูงวัยยังบริหาร ประเทศ (like2) ทำไมมันโกหกสั่นคูก ก็เพราะกฎหมายไม่ได้เด็ดขาด ทำให้คน ไม่เกรงกลัว แล้วมากแก้ปลายเหตุสั่นคูกก็ปล่อยออกมา แล้วจะอยู่กับอย่างไรละเมืองไทยเอ้อจตุตคมีหน่วยงานเพื่อ มาทำให้บ้านเมืองสงบแต่กลับทำให้ประชาชนต้องมาทุกข์ ใจ ไม่รู้จะพูดคำไหนดี นักโทษชั้นดีขึ้นมาด้นมันยังขาดเป็นสิบชั้นดีที่ชั้นหะจะต้อง ประหารอย่างเดียวยังไปทั่วโลก	1	2,4
18 ธ.ค. 62	“XXXX” เปิดปากยอมรับฆ่าสาว ใหญ่จริง!	Ch7HD	193	25	คนดีทุกอย่างไม่ได้แล้วเมืองไทยต้องเหยียดถึงจะอยู่ได้ จิตเพศอันตราต่อสังคมคนแบบนี้ ทำเป็นดีดีตัวอย่าง ประหารครับ บุคคลประเภทอันตรา “ไม่สมควรปล่อยออกมาแล้วเพราะความดีจิตใจไม่สำนึก ปล่อยมันอีกทีมันจะฆ่าเอ็งมาราชาพันต์	1	1,4
						1	1
						1	2,4
						1	1,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีขาดการต่อเนื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ	
			รวม Comment	รวม Share				
18 ธ.ค. 62	ด่วน! รวบตัว “XXXX” ขาดกรต่อเนื่อง คาชบวรณไฟที่โคราช !		1.4K	2.5K	<p>ก็มันรู้ศาลพระภูมิไทยไม่กี่วันก็ได้ออกแล้วเงงกฎหมาย</p> <p>มาทากันดีกว่ามัยล่าสุดท้าย จะประหารรีปาว (ผมว่าไม่ประหารครับ)เพราะทำผู้ใช้พิพาทษาและองค์คณะท่านทรงยุติธรรมครับ จริญมัย?55555(เวรกรรมจริงนะ ประเทศกูฆ่า 5 ศพ ไม่ประหาร รอดศพที่6</p> <p>กฎหมายไทยมีไว้ช่วยคนเลวอยู่แล้วครับ</p> <p>ถ้าไม่ประหารหลาวขอให้มีไปฆ่าพี่น้องไอ้คนตัดสินคดีนะ</p> <p>ถ้าไอ้ผู้พิพากษาหน้าเงงทั้งหลายบ่ยอมอีก แล้วออกมาฆ่าคนอื่นอีก..ต้องยิงไอ้ผู้พิพากษานั้นทิ้งครับถึงจะดี..เพราะแหม่งไรวิจารณ์ณญา..ทำให้ชาวบ้านเดือดร้อน</p> <p>ไอ้คนที่ออกมาประหว่งร้องขอละเว่นโทษประหาร ออกกให้ นช.XX ไปฆ่าครอบครัวมันจริง ดีสินยังจะประหว่งอีกไหม</p> <p>สารถาพ ลอดหยอนโทษครึ่งเงง ถึงวันสำคัญ ลอดอีกก คนดีไม่มีที่อื่น เว่นพื้นที่ ไว้ให้คน จัญไร ที่ไม่เคยสำนึกผิด</p>	1	1	1, 1,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คติษัตริ์กรต่อเนื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ช่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					<p>ขอบคุณใจตรงมือ 🙏🏻🙏🏻🙏🏻</p> <p>ถ้าคราวนี้แม่ไม่ประหาร ครรหาแม่แข็งขึ้นซึ่งบูชาได้แล้ว</p> <p>เพื่อให้อนุชนโจรรุ่นหลานได้รู้ไว้ว่าประเทศไทยขาดคนตาย</p> <p>ต่อเนื่อไม่โดนประหาร</p>	1	1,4
					<p>ถูกผู้คุมขัง คุณให้โอกาสฉัน แล้วมันออกมาทำร้ายคนอื่น</p> <p>ฆ่าคนอื่น คุณเห็นใจญาติผู้สูญเสีย คุณรับผิดชอบไปให้เค้า</p> <p>มัย อย่างไรเตนรกคุณจะมีมันไว้เพื่ออะไรหรือ ไอ้พวก</p> <p>เลวๆเข้าชั้นมันมีอะไรให้เห็นใจมันรี</p>	1	1
					<p>กลุ่ม สิทธิมนุษยชน ทายหัวไปไหนหมดละพวกบ้าแก๊ๆ</p> <p>ทั้งหลาย คราวนี้คงไม่เรียกร้องสิทธิให้คนชั่วอีกแล้วนะ</p>	1	1
					<p>ไม่ต้องสอบสวน ส่งไปแดนประหารเลย ไม่ต้องรอให้พวก</p> <p>องครสิทธิมนุษยเดี่ยวมันจะออกมาประท้วงร้องขอละเว้น</p> <p>โทษประหารให้มันอีก องค์กรนี้เข้าข้างพวกโจรอยู่เสมอมา</p> <p>เอาตัวไปประหาร</p>	1	1,4
					<p>ตำรวจไทยใจดีครับจับแล้วก็ปล่อยให้ออกมาฆ่าคนอื่นอีกคนดี</p> <p>ไม่มีที่จะยืนในสังคมแล้วครับ</p>	1	1,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีอาชญากรรมต่อเนื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					นี่คือมักโทษขั้นต้นของกรมราชทัณฑ์กับโทษขั้นต้นของกรมราชทัณฑ์ สงสัยได้ไปนอนในคุกเลนส์ 4-5 ปี ออกมาใหม่ แล้วก็ฆ่าคนอื่นอีก ถ้ากฎหมายยังสงสารคนชั่ว ไม่ยอมประหารสักที เรื่องแบบนี้ก็ยังคงเกิดขึ้น คนดีก็ต้องตายเพราะกฎหมายทำอะไรคนไม่ได้ (like3)	1	1
					อนิจจา เมืองพุทธ ควรใช้หลักเมตตาธรรมในการคุ้มครองคนดี ไม่ควรใช้หลักเมตตาธรรมคุ้มครองคนชั่วเพราะพวกนี้หนีบรรกมาเกิด มันจะไม่เหลาบาป เมื่อจับได้ควรกำจัดเสียให้สิ้นเพราะพวกนี้มันเป็นคน (like1 sad1)	4	2,4
18 ธ.ค. 62	ดูชัด ๆ นาที่จันมู! ดร.บุกลีอกตัว “ XXXX ” ฆาตกรต่อเนื่อง ค่า ขบวนการที่ปากช่อง ระหว่างพยายามหลบหนีเข้ามาภาคในกรุงเทพฯ ๓	Ch7HD	661	1.1K	จนท.แผ่นดินทุกท่าน ถ้าไม่ทำทุกทางให้ประหารไอ้ เดรัจฉานตัวนี้ ครึ่งปีพวกท่านคงตายเต็มท้น #ไม่มีอาชญากรร้ายแรงคนไหนสมควรได้รับโอกาสถึงสองครั้ง จ้าไว้ครับ ยิ่งทิ้งหะคนแบบนี้มีแต่จะทำให้สังคมเดือดร้อน (like1)	1	2,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คติซาตกรต่อเนื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					5ศพ ถ้าปล่อยออกก็เหี้ยละนะ คนตัดสินอะ แอมมาสต็อกนะชอบออกมาเลือก สิทธิเหี้ยไรนี่แหละเอามันไปไว้บ้านมึงสิ	1	1,4
					ประหารไปเลยกฎหมายมีไว้ให้พวกคนชั่วทำร้ายคนดีหรือคะ	1	2,4
					พอจะมีโทษประหารก็ยังเคยมีคนคัดค้านตั้งแต่คดี XX ซ่า หันศพบประชาชนคนไทยบางกลุ่มโลกสวยให้เลิกประหารดูแล้วน่าเบื่อมนุษย์เหี้ยมันทำอะไรก็อกไม่ได้อย่างน้อยนี่เป็นเงละเสียงไว้ดีแล้วออกมาให้มันฆ่าคนอื่นอีกคน	4	2,4
					ประกาศนี้ฆ่าคนอย่างเลือดเย็นเงินละมันไม่กลัวหลอกพวกซ่าคนและข่มขืนคดีหนักซ่ามันเลยตัวต่อตัวถึงจะสาสมเอาไว้อันตราย	4	2
					#ประหาร ได้เวลาจริงกับพวกนี้แล้วอะ ชีวิตทุกคนมีค่า คนที่ไม่เห็นค่าของการมีชีวิตของคนอื่น ไม่ควรอยู่บนสังคมนี้	4	2
					น่าจะกระทับบมันสักหน่อย ขออนุญาตรุนแรง ชาติกรแบบนี้น่าจะให้มันได้รับรู้ถึงความเจ็บปวดทรมานบ้าง แค่	4	2



ตารางบันทึกข้อมูล: คติชาตกรรตเรื่อง 6 ศพ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					ตำรวจจับส่งฟ้องศาล ชังคุง มีไม่รู้จักเจ็บจักจำหรือให้มันได้รู้รสชาติเลือดตกยางออกด้วยตัวมันเองบ้าง (like15)		



Longkorn University  
LONGKORN UNIVERSITY

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีอดีตผู้กำกับใช้ถุงคลุมหัวผู้ต้องหาหายสาบสูญ

วันที่โพสต์	ชื่อบุคคล	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
21 พ.ย. 64	เปิดคำให้การ "XXXX"	คมชัดลึก	48	8	ระบบซ่อมผู้ต้องหา มันมีหมดทุกที่ทุกจังหวัดละครับ ผู้กำกับแก่ช่วยเอง เจอเพื่อนรวมอาชีพไม่เชื่อ จบ....	1	1
24 มี.ค. 65	ศาลตัดสินคดี "XXXX" 8 มิ.ย.นี้	คมชัดลึก	56	6	ศาลคงมีคุณธรรม ประชาชนตาดำต้องระวังงูเงี้ยวและตัวราวด้วยไม่เช่นนั้นงูเงี้ยวจะคลุมหัว	1	1
					คุณไม่เหมาะจะกับคนพวกนี้เปลืองภาษีค่าข้าวคูก	1	1
					ตำรวจทำผิดโทษก็จะเบาๆหน่อยๆ	1	1
					คนมีสิรอดทุกคดี	1	1
					ที่บอกว่า ข้าราชการผิดกฎหมายรับโทษ2เท่า แค่ว่าพูดสวยหรู แต่ไม่เคยเห็น	1	1
					เชื่อเถอะว่าตำรวจรอดทุกคนแต่ถ้าประชาชนตายสถานเดียว	1	1
8 มิ.ย. 65	ศาลสั่งประหาร ผกก.XXX ลดโทษเหลือคุกตลอดชีวิต	เรื่องเล่าเข้านี้	4.9	951	ไทยแลนด์แดนลัดโทษ 🙄 (like5)	1	1
					ประหารแต่ลดโทษ นี่แหละคือกฎหมายประเทศไทย คนเลวๆถึงได้มีโอกาสออกมาจากคนดีๆต่อไปได้ไงคะ ในคุกมีเงินมากก็ดูแลดีเป็นพิเศษคะ คมตายไปแล้วก็ตายไปซะ (like10)	1	1,4




ตารางบันทึกข้อมูล: คดีอดีตผู้กำกับใช้บัญชีกลุ่มหัวผู้ต้องหายาเสพติด

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					คนตายนี้ไม่มีโอกาสเลยจริงๆแต่คนทำผิดได้โอกาสไทย เล่นแดนกะลา (like3)	1	1,4
					ติดคุกตลอดชีวิต เดี่ยวก็ไต่ลัดโทษอีก อีกไม่นานเดี๋ยวก็ ได้ออกมาใช้ชีวิตปกติ สรุบคนที่ทำคนอื่นตาย ก็ยังได้มี โอกาสออกมาใช้ชีวิตปกติได้ เหมือนไม่เคยมีอะไรเกิดขึ้น กฎหมายไทยไม่เคยเด็ดขาดกับคนที่ตั้งใจทำชั่ว เหนือใจ (like2)	1	1,4
					อ้าว! คนมีเงิน ชำคนแล้วใช้เงินเยียวยากับรรเทาโทษให้ นี้ และ ประเทศไทย (like2)	1	1
					ประเทศไทยดีกับคนแล้ว แต่ใจร้ายกับคนดีเสมอ (like2)	1	1
					กฎหมายมีไว้สำหรับคนจน กฎหมายอยู่ในมือตำรวจ เสมอ อยากให้มาตรวจสอบอยู่ทุกที่ (love1)	1	3
					ทำเป็นลูกตาสีตาสา ไปเป็นปู่ นานแล้ว (like1)	1	1
					คนรวยมีความรู้มคิดว่าทำงานในคุกไม่กี่ปีก็ออกมากร่าง เหมือนเดิม	1	1

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีคดีผู้กำกับใช้บังคับกฎหมายเสพติด

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					ไม่เด็ดขาด กฎหมายไทยยังมีช่องว่างอยู่ระหว่างโลกมนุษย์กับนรก คนดีตายง่ายคนชั่วตายยาก 😊😊😊😊 (like1)	1	1,4
					กฎหมายไทยสุดยอดแล้ว เซียนคนรวยทำ ซ ต่อไปได้เลยจ้า	1	1,4
					พูดตรงๆความเที่ยงตรงยุติธรรมจริงจางหายากมาก คักคักศรีเงินทอง อำนาจบาไทใหญ่ รับรองผ่านฉลุย (like1)	1	1,4
					มีเงินอยู่ไหนก็สบาย!! (like1)	1	1,4
					ชีวิตต้องแลกด้วยชีวิต เพราะการที่เบียดเบียนชีวิตผู้อื่นถือว่าไม่โง่มนุษย์ มนุษย์คือสัตว์ประเสริฐ รู้ผิด รู้แยกแยะ ดังนั้น คนพวกนี้ไม่จัดเป็นมนุษย์ ไม่สมควรอยู่ร่วมกับมนุษย์ ถ้าจัดให้หมด	4	2,4
					ถ้าเป็นคนทั่วไป จะได้ลอคโทษเหมือนกันไหม หรือเหลือแค่รูปติดฝาบ้านไปนานแล้วครับ	1	1
					คนจนอย่างเราควรอยู่เฉยๆ อย่าเลียนแบบเขา ถ้าอย่างเราจะเอาที่ไหนไปเสียวะ 😊😊😊😊	1	1,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีอดีตผู้กำกับใช้ถ่วงดุลหัวหน้าผู้ต้องหายาเสพติด

วันที่โพสต์	ช่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					กฎหมายบ้านเรานั้นเป็นแบบนั้นก็โทษที่ยามันเลยอะ	1	1
					สังคมคงต้องช่วยกันครับ ถ้าออกมาจากคุกเร็วเกินไปก็อย่าไปสนับสนุนให้คนไม่เสมีที่ยืนในสังคม	1	2
					กฎหมายบ้านเรารอแอมมาก... ถ้าคนอื่นตาย คนเขาก็ต้องตายเหมือนกันถึงจะถูกต้อง	1	2
					หัวเงินที่ให้สามเเล่ หวังให้รับใช้แผ่นดิน ไม่ใช่ให้มาใช้หาผลประโยชน์ส่วนตัว (like2)	1	1
					คนดีของชาวลลิม   	2	1,4
					คุณเดี๋ยวนี หลายคนเค้ามอง เป็นบ้านพัก ตกอากาศไปแล้วจะ ยังมีเงิน เดียวก็กินหุ อยู่สบาย เลี้ยงหน้าอ่อนเพียบบ ไม่ต้องดิ้นรน (like1)	1	1
					เจ้าหน้าที่รัฐทำผิดควรรับโทษสองเท่าไม่ใช่ลดโทษถ้าติดจริงๆจะสักเท่าไรแล้วมีเงินด้วยสบายๆสบาย	1	1,4
					อย่าลืมว่าจิตรอาสา904ครับ	1	1

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีอดีตผู้กำกับที่ถูกผู้ต้องหาหายสาบสูญ

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					ไอคอนชายบ้านสมครตาย เห็นคนขายยาบ้าดีกันนัก เทรอ ทัวบ้านทั่วเมือง ค มีคนขายยาเนี่ย แปลกพวกคม เม้นว่าตำรวจ	1	1,4
					ดีจริงไม่กี่ปีโทรออก เดียวก็ออกมาละ เผลอๆได้เป็นเน็ต ไอดอลด้วย	1	1
					เล่นบต่าตรวจกันอย่างรมั้ดระวังนะครัช เวลาเกิด เหตุการณ์อะไรนายของท่านไม่สามารถช่วยท่านได้โทรออกครัช (like1)	1	2
					ข้าราชการทำผิดต้องประหารและยึดทรัพย์สิน ถึงจะสาสมใน ฐานะที่เป็นผู้รู้กฎหมาย	1	2,4
					มีเงิน และอดีตเคยอยู่ในตำแหน่งใหญ่โต อยู่ในคุกก็ได้ เป็นนักโทษ ชั้นดี และ ขวใหญ่ กับ ผู้คุม ก็ยังคงให้เกียรติ แกมมีคือ สัจธรรมครัช มีเงินถึงติดคุกก็สบายกว่าคนทั่วไป แนนอนครัช (like1)	1	1
					ถ้าคุณรวย คุกไม่เมืออยู่จริงครัช 🤔	1	1,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีอดีตผู้กำกับใช้ข้อมูลหัวต้องหายเสพติด

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
					<p>รุ่นหลัง ๆ กระทำการแบบนี้ ก็ให้ระวังให้มาก โลกโซเชียล ทำให้ตายกันมาเยอะแล้ว ทั้งสาย ทั้งตุรกี ด่านเถื่อน ยุคนี้ต้องรอบคอบหน่อย ไม่งั้นจุดจบจะเป็นแบบนี้..</p> <p>ในประเทศอื่นตลอดชีวิตคือตามนั้น มีแต่เรา พวกซ่าหัน เมียเป็นชิ้นเล็ก ๆ ใส่จกโครกขาวครีโครม ทุกรายแค่ที่เป็น หมอกี้ 3 ตอนนี่ออกมาหมดแล้ว</p>	1	1
					<p>ผมสงสัยว่ากฎการลโทษมีไว้เพื่ออะไร ที่คิดได้ตอนนี้มี อย่างเดียวคือเพื่อช่วยคนเลวให้ออกมาพ้นพยานในสังคม เยอะๆ สังคมจะได้ดูวาย ประชาชนจะได้ไม่ไฟกัการ คอรัปชั่นเพราะมีแต่ระวังคนเลว ถ้าคนเลวหายหมด ประเทศเดียวคนดีจะมีสติขึ้นมา แล้วคนใหญ่คนโตจะโกง กินยาก</p>	1	1,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คดีฆาตกรรมแม่ไก่คอดล

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
19 เม.ย. 66	ช็อก พบศพ XXXX แม่ไก่คอดล สาว-แฟนหนุ่ม นร.เตรียมทหาร ถูกยิงดับคาคอนโดฯ หรุ	ไทยรัฐ ออนไลน์	34	16	คบพทรรตำรวจมีอะไรก็ไม่พ้นเป็น  คนพวกนี้อนาคตจะยี่อำนาจประชาชน เด็กสมัยใหม่เสียตูดมาแบบไม่ยอมใคร ไม่มีควมยังคิด พอใจอะไรก็ต้องได้ อารมณ์รุนแรง พ่อแม่ให้ท้าย แล้วยัง ยาเสพติดอีก บอกรักห่างยั้งกว่าพื้น เลยมีคดีบนะเภทนี้ มากมาย (like1)	1	1
20 เม.ย. 66	ผลชันสูตร XXXX ถูกยิงศีรษะ หมับขวาทะลุหมับซ้าย เสียชีวิตไม่ ทันตั้งตัว	ไทยรัฐ ออนไลน์	85	27	สันดรแต่คนเลวๆ สาวชอบ เห็นเครื่องแบบวิ่งเข้าไป ส่งสารผู้หญิง แต่ถ้าเป็นลูกหลาน บอกให้ไกลจากวงการหัว เกรียน  โรงเรียนนายร้อย แผลหลังผลิตขาดการถูกกฎหมาย โตะไปเป็น นายพลโกล่งกิน สุขสบาย เลี้ยงเมียน้อยเป็นโน้ลหลายๆ ทำ ธุรกิจในค่ายทหาร สร้างสถานการณให้คนไทยทะเลาะกัน ผมไม่เข้าใจจริงๆ ทำไมเห็นข่าวผู้ชายฆ่าแฟนตัวเองเยอะ มากขึ้น คือเขาไม่ได้ถูกสอนมาหรือว่าไม่ควรมแม่แต่จะทำ ร้ายผู้หญิง ยิ่งเป็นคนรักกัน ทำกันลงคอได้ใจ (like2)	2	2



ตารางบันทึกข้อมูล: คดีฆาตกรรมเน่โตโดล

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
21 เม.ย. 66	ชายจริง ดร.ยัมมีพยานร่วม ตรวจสอบ	เรื่องเล่าเข้านี้	134	20	สรุปว่า คนยัมมีคนเดียวย หัวใจเหลือง! ทำกับน้องเขา แบบนี้ (like5) พวกคนมีสี...ทำอะไรก็ไม่ผิด (like1) เชื่อถือได้หรือคับ เดี่ยวนี้ประชาชนไม่เชื่อถือ ราชอาณาจักรไทย แล้วคับ เค้ารู้ทันหมดละ 🙄🙄🙄🙄🙄 (like2) ตายทีพี่ยะอะ คนรวยๆ หนีความผิด (like1) เวทนา ระบบราชการต่อแหล่งขบถของประชาชนก็ ไม่เชื่อแล้ว (like1) องค์กรทุกวันนี้ชาวบ้านเขาไม่เชื่อแล้ว เห็นละสมเพช เป็นยุคที่ตำหนวด ตะหนานตกต่ำ ?? .. บอกว่าตาย คนยังไม่ เชื่อ 🙄🙄 (like6 haha2 care1) 5555ก็เพราะคนส่วนใหญ่ไม่เชื่อระบบข้าราชการไทยมี เงินมีเส้นสายก็รอดทุกกรายๆไม่มีมีความผิดส่วนคนจนผิด ตลอด (like14)	1	1 1 1,4 1 1 1,4 1,4 1,4

ตารางบันทึกข้อมูล: คติชาตกรรมเน็ตไอดอล

วันที่โพสต์	ข่าว	แหล่งข่าว	การตอบสนอง		ข้อความ	รูปแบบ	ลักษณะ
			รวม Comment	รวม Share			
21 เม.ย.66	พบขงม่ป็นที่มือ YYY ฝบค.น.1 เชือทนุผู้เสียชีวิตก่อเหตุเอง	เรื่องเล่าข่านี้	28	6	ก็เพราะว่าการกระทำที่ทุจริตจากคนพวกนี้ทำให้คนไม่เชื่อใจว่ามีเป็นความจริง บิดเบือนด้วยการใช้อำนาจ ไม่ผิดเลยที่จะตั้งคำถามกับคนกลุ่มนี้ และเราก็ควรที่จะตั้งคำถามกับคนพวกนี้ให้มากยิ่งขึ้นด้วย (like20)  วงการการนี้มันดามีขนาดไหน ถึงกับทำให้ประชาชนคิดว่าคนพวกนี้ทำเรื่องทุจริตแบบนี้ได้ง่ายๆ (like30)  ดูคดี XX ครับคนบูดปัจจุบันมีความดีความชอบอะไรหรือไม่ครับคนทำผิดล้วนได้ดีกันทุกคนมีเงินก็ซื้ออำนาจได้เงินบวกอำนาจทำได้ทุกอย่างครับมันไม่เท่าเทียมกันครับอยู่เรียกหาความเท่าเทียมเลยครับมันไม่มีครับ (like13)	1	1,4
21 เม.ย.66	พระแจงสวดศพ YYY ทำตาม ความประสงค์ของเจ้าภาพ	เรื่องเล่าข่านี้	171	22	ถึงเขาจะยังไม่ตายก็ทำอะไรเขาไม่ได้เขาถูกนายพล..อย่าลืมที่นี่ประเทศไทย  ชื่อพระไม่ได้ถ้าของไม่หนาพอ  ย้ายพระ ตำรวจ ทหารมารวมกระพระวงเดียวกันได้ไหม (like1 haha1)	1	1

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มต่าง ๆ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

**แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับบุคลากรในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม**

เรื่อง “กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก”

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (3 ข้อ)

ส่วนที่ 2 รูปแบบและลักษณะประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊ก (3 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก (3 ข้อ)

ส่วนที่ 4 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก (2 ข้อ)

ส่วนที่ 5 มาตรการการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ (3 ข้อ)

รวมทั้งหมด 14 ข้อ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1.1 ตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบในหน่วยงาน

1.2 ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์

1.3 ปกติใช้งานเฟซบุ๊กในด้านใด (เช่น ติดตามข่าวสาร ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนฝูง) และเมื่อรับข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก มักจะตอบสนองอย่างไร (เช่น การกดรีแอคชั่น การแชร์ หรือคอมเมนต์)

**ส่วนที่ 2 รูปแบบและลักษณะประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊ก**

2.1 ท่านเคยพบเห็นคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมรูปแบบใด มีลักษณะอย่างไร ขอให้ยกตัวอย่าง

รูปแบบ เช่น การแบ่งแยกกีดกันแบบไม่ตั้งใจ (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการคล้อยตามคนกลุ่มใหญ่ เจตนาไม่ชัดเจน) การแบ่งแยกกีดกันแบบตั้งใจ (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการปลุกเร้า จูงใจ หรือชักชวนให้เกิดการแบ่งแยก) การยั่วยุให้เกลียดชัง (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการดูหมิ่น หรือว่าร้ายด้วยคำรุนแรงจนเป็นการลดคุณค่าของบุคคลในสายตาผู้อื่น) การยั่วยุให้ใช้ความรุนแรง (หมายถึง การปฏิเสธการอยู่ร่วมกันด้วยการชักนำให้ผู้อื่นก่อเหตุความรุนแรง);

ลักษณะ เช่น การบอกกล่าว (หมายถึง การบอกกล่าวด้วยทัศนคติที่เป็นกลาง แต่อาจส่งผลได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ) การชี้นำ (หมายถึง การบอกกล่าวโดยหวังจะให้เกิดบางสิ่งบางอย่างตามที่ใจตนปรารถนา) การผูกมัด (หมายถึง การกล่าวที่หวังให้เกิดภาวะความรับผิดชอบแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล) การแสดงความรู้สึก (หมายถึง การบอกกล่าวที่ตนคิดของพินทองแดงการณที่เกิดขึ้น



เลขที่โครงการวิจัย 660256

วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566

วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

ให้ผู้อื่นทราบ) การแถลงการณ์ (หมายถึง การบอกกล่าวอย่างเป็นทางการที่อาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่)]

2.2 ท่านคิดว่าข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังส่งผลต่อสังคมอย่างไร

2.3 ท่านคิดว่าข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจะนำไปสู่อาชญากรรมหรือความรุนแรงที่มีมูลเหตุมาจากความอคติเกลียดชังได้หรือไม่ อย่างไร

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อชาวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก

#### 3.1 ด้านจิต

##### 3.1.1 การปลูกฝังความเป็นจริง

- การเรียนรู้ผ่านสื่อกระแสหลัก
- การเรียนรู้ผ่านวัฒนธรรม จารีตประเพณี หรือนโยบายของสถาบันหลักทางสังคม

##### 3.1.2 การเรียนรู้ทางสังคม

- การสังเกตและเก็บจำผ่านการเสพรับสื่อที่มาจากความสนใจ หรือแรงจูงใจส่วนตัว

#### 3.2 ด้านสังคม

##### 3.2.1 การคบค้าสมาคม

- การเรียนรู้ผ่านบุคคลใกล้ชิดในระยะเวลาหนึ่ง
- การเรียนรู้ผ่านบุคคลที่เคารพนับถือหรือเห็นเป็นต้นแบบในการดำรงชีวิตในระยะเวลาหนึ่ง

##### 3.2.2 การเสริมแรง

- การเสพรับคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังบ่อยครั้ง
- การได้รับการยอมรับจากชาวเน็ตกลุ่มใหญ่ที่นิยมโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง

##### 3.2.3 การโยนความผิด

- ความรู้สึกที่อยากจะปกป้องตนเองและพวกพ้อง หรือคนในสังคม
- ความรู้สึกที่เห็นว่าบุคคลในข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้องสมควรได้รับ/ ยอมรับต่อผลลัพธ์อันเป็นผลมาจากทางเลือกในการประกอบอาชญากรรม

- การโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางกายภาพ

- การโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังเป็นเรื่องปกติของคนในสังคม

- การได้เห็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังทำให้รู้สึกอีกเหมื่อนจะมีส่วนร่วม

#### 3.3 ด้านสภาพแวดล้อม

##### 3.3.1 การขาดผู้พิทักษ์



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

- การขาดความตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น
- การขาดการตรวจตราหรือตรวจสอบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม
- การไม่มีกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด

#### ส่วนที่ 4 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อชาวอาเซียนบนเฟซบุ๊ก

4.1 ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเข้าไปแสดงความรู้สึกหรือแสดงความคิดเห็นต่อชาวอาเซียน ซึ่งบางครั้งเป็นการพาดพิงในทางลบ (แบบเหมารวม) ต่อกลุ่มผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด บุคคลที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

4.2 ขอให้ท่านวิเคราะห์ข้อความต่อไปนี้ตามความเข้าใจและความรู้สึกส่วนตัวว่าจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของประทุษร้ายหรือข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังหรือไม่ อย่างไร

“คนไม่ดีตายไปเถอะ..จับตายเลย..อยู่ไปก็รกโลกแผ่นดินไร้ประโยชน์ไร้คุณธรรมไร้จิตใต้สำนึกไร้สามัญสำนึกเป็นคนดีไม่ได้แล้วแหละชาตินี้ 🤡 🤡 🤡 🤡”
“ผิดตรงกระบวนการยุติธรรม มึงฆ่าคนมาบ่ไม่ถ้วน แต่มึงเลือกปล่อยมันมาเพื่ออะไร ตัดไม้ก็ปีศาจหาก...สิ้นตีนมัยกระบวนการยุติธรรมไทย!”
“ถ้าใครพบเห็นอย่างแจ้งตำรวจให้รวมตัวกันแล้วกระหึบให้ตาย”
“คนดีของประเทศก็จะประมาณนี้ตรรกะแบบนี้กันทุกตัว เห็นผิดเป็นชอบ หลอกตัวเอง แดไปเรื่อย กูจะทำเหยียดไหนก็คือถูกคือคนดี”
“ประเทศนี้ใจยังมึงคึกคึกกว่าตำรวจ”
“กำลังพอกคำให้เป็นขาว..มันเป็นขุมมืดจริงๆสำหรับสักากี้”
“ลือยังไม่กล้าพูดเลยว้าใคร บารมีพ่อมันเยอะจิง องค์กรนี้น่าจะลั่นเตือนวิชาลูกาพบุรุษเห็นหลายเคลและ”
“ด้วยเกียรติยศ ศักดิ์สิ่ลูกทหาร ชัดเปรี๊ยะ”
“ทำไมลูกทหารโหดผิดมนุษย์”
“ผู้ชายเนี่ยตัวเงินตัวทองเลย มันสอนได้แบบ สลึมมากโง่งจริงๆ”
“คำถามต่อมา มีพวกเบียวอยู่ในโรงเรียนเตรียมทหารอีกเท่าไร ประชาชน คงเข้าใจว่าทำไม พวกนายทหารไทยยุคลุง ๆ จึงมีนิสัยแบบนี้ มันส่งต่อไปถึงรุ่นลูกหลานเลย”
“อายุยังไม่ยี่สิบมีผิวแล้ว”
“เด็กสมัยใหม่เลี้ยงดูมาแบบไม่ยอมใคร ไม่มีควมยังคิด พอใจอะไรก็ตองได้ อารมณ์รุนแรง พ่อแม่ให้ท้าย แล้วยังยาเสพติดอีก ปือกก็หาง่ายยิ่งกว่าพิน เลยมีคตึบปะเภทนี้่มากมาย”

หมายเหตุ ตัวอย่างข้อความข้างต้นเป็นข้อความที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กแสดงความคิดเห็นต่อชาวอาเซียนในคดีสะเทือนขวัญ จึงทำให้อาจมีการสะกด หรือพิมพ์ตกหล่น ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแก้ไข เพื่อให้เห็นถึงบริบทที่เกิดขึ้นจริง



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

## ส่วนที่ 5 มาตรการการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์

### 5.1 นโยบายเฟซบุ๊ก

- ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายด้านการควบคุมเนื้อหาประทุษวาจาที่เป็นการโจมตีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ความทุพพลภาพ ศาสนา ชนชั้น เพศ วิถีทางเพศ โรคภัยแรง และผู้ลี้ภัยหรือความเป็นผู้อพยพ

- ท่านคิดว่าการควบคุมเนื้อหาที่เป็นการโจมตี ยั่วยุ แบ่งแยกกีดกัน รวมถึงการเหยียดหยันแนวคิดหรือเหตุการณ์ที่เกิดจากอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังมีความครอบคลุมต่อสภาพปัญหาด้านประทุษวาจาในประเทศไทยแล้วหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่ากรณีที่เฟซบุ๊กเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าตรวจสอบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อกลุ่มคนบางกลุ่มในสังคมออนไลน์ของเฟซบุ๊กด้วยตนเองได้จะก่อให้เกิดประสิทธิผล และมีความเหมาะสม ถูกต้องเที่ยงธรรมหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่าการดำเนินการของเฟซบุ๊ก (เช่น การลบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือแสดงออกถึงความเกลียดชัง การระงับการเข้าถึงบัญชีผู้ใช้งานในกรณีที่มีการละเมิดอย่างร้ายแรง) ต่อผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีพฤติกรรมหมิ่นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีส่วนช่วยให้ประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังหมดสิ้นไปจากสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างแท้จริงหรือไม่ อย่างไร

### 5.2 ข้อกฎหมาย

- ท่านคิดว่าแนวทางในการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ของไทยควรมีลักษณะเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด (เช่น การกำหนดเป็นกฎหมายเฉพาะ ปรับแก้บทบัญญัติในฐานหมิ่นประมาทและพบบ.คอมฯ ให้ครอบคลุมในทุกลักษณะของประทุษวาจา หรือยังเป็นประเด็นหนึ่งในสังคมที่ยังไม่ต้องถึงขั้นกำหนดเป็นกฎหมาย)

5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมนี้บนโลกออนไลน์ (เชิงนโยบาย และ/ หรือเชิงปฏิบัติการ)



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567



**แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับบุคลากรในองค์กรอิสระและภาคเอกชน**

เรื่อง “กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก”

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (3 ข้อ)

ส่วนที่ 2 รูปแบบและลักษณะประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊ก (3 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก (3 ข้อ)

ส่วนที่ 4 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก (2 ข้อ)

ส่วนที่ 5 มาตรการการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ (3 ข้อ)

รวมทั้งหมด 14 ข้อ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1.1 ตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบในหน่วยงาน

1.2 ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์

1.3 ปกติใช้งานเฟซบุ๊กในด้านใด (เช่น ติดตามข่าวสาร ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนฝูง) และเมื่อรับข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก มักจะตอบสนองอย่างไร (เช่น การกดรีแอคชั่น การแชร์ หรือการคอมเมนต์)

**ส่วนที่ 2 รูปแบบและลักษณะประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊ก**

2.1 ท่านเคยพบเห็นคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมรูปแบบใด มีลักษณะอย่างไร ขอให้ยกตัวอย่าง

รูปแบบ เช่น การแบ่งแยกกีดกันแบบไม่ตั้งใจ (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการคล้อยตามคนกลุ่มใหญ่ เจตนาไม่ชัดเจน) การแบ่งแยกกีดกันแบบตั้งใจ (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการปลุกเร้า จูงใจ หรือชักชวนให้เกิดการแบ่งแยก) การยั่วยุให้เกลียดชัง (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการดูหมิ่น หรือว่าร้ายด้วยคำรุนแรงจนเป็นการลดคุณค่าของบุคคลในสายตาผู้อื่น) การยั่วยุให้ใช้ความรุนแรง (หมายถึง การปฏิเสธการอยู่ร่วมกันด้วยการชักนำให้ผู้อื่นก่อเหตุความรุนแรง);

ลักษณะ เช่น การบอกกล่าว (หมายถึง การบอกกล่าวด้วยทัศนคติที่เป็นกลาง แต่อาจส่งผลได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ) การชี้นำ (หมายถึง การบอกกล่าวโดยหวังจะให้เกิดบางสิ่งบางอย่างตามที่ใจตนปรารถนา) การผูกมัด (หมายถึง การกล่าวที่หวังให้เกิดภาวะความรับผิดชอบแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล) การแสดงความรู้สึก (หมายถึง การบอกกล่าวที่คนคิดเองฟังเองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567



ให้ผู้อื่นทราบ) การแถลงการณ์ (หมายถึง การบอกกล่าวอย่างเป็นทางการที่อาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่)]

2.2 ท่านคิดว่าข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังส่งผลต่อสังคมอย่างไร

2.3 ท่านคิดว่าข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจะนำไปสู่อาชญากรรมหรือความรุนแรงที่มีมูลเหตุมาจากความอคติเกลียดชังได้หรือไม่ อย่างไร

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อชาวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก

3.1 ด้านจิต

3.1.1 การปลูกฝังความเป็นจริง

- การเรียนรู้ผ่านสื่อกระแสหลัก
- การเรียนรู้ผ่านวัฒนธรรม จารีตประเพณี หรือนโยบายของสถาบันหลักทางสังคม

3.1.2 การเรียนรู้ทางสังคม

- การสังเกตและเก็บจำผ่านการเสพรับสื่อที่มาจากความสนใจ หรือแรงจูงใจส่วนตัว

3.2 ด้านสังคม

3.2.1 การคบค้าสมาคม

- การเรียนรู้ผ่านบุคคลใกล้ชิดในระยะเวลาหนึ่ง
- การเรียนรู้ผ่านบุคคลที่เคารพนับถือหรือเห็นเป็นต้นแบบในการดำรงชีวิตในระยะเวลาหนึ่ง

3.2.2 การเสริมแรง

- การเสพรับคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังบ่อยครั้ง
- การได้รับการยอมรับจากชาวเน็ตกลุ่มใหญ่ที่นิยมโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง

3.2.3 การโยนความผิด

- ความรู้สึกที่อยากจะปกป้องตนเองและพวกพ้อง หรือคนในสังคม
- ความรู้สึกที่เห็นว่าบุคคลในข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้องสมควรได้รับ/ ยอมรับต่อผลลัพธ์ที่มาจาก

ทางเลือกในการประกอบอาชญากรรม

- การโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางกายภาพ
- การโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังเป็นเรื่องปกติของคนในสังคม
- การได้เห็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังทำให้รู้สึกอีกเห็นจนอยากจะมีส่วนร่วม

3.3 ด้านสภาพแวดล้อม

3.3.1 การขาดผู้พิทักษ์



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

- การขาดความตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น
- การขาดการตรวจตราหรือตรวจสอบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม
- การไม่มีกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด

#### ส่วนที่ 4 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อชาวอาเซียนบนเฟซบุ๊ก

4.1 ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเข้าไปแสดงความรู้สึกหรือแสดงความคิดเห็นต่อชาวอาเซียน ซึ่งบางครั้งเป็นการพาดพิงในทางลบ (แบบเหมารวม) ต่อกลุ่มผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด บุคคลที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

4.2 ขอให้ท่านวิเคราะห์ข้อความต่อไปนี้ตามความเข้าใจและความรู้สึกส่วนตัวว่าจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของประทุษร้ายหรือข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังหรือไม่ อย่างไร

“คนไม่ดีตายไปเถอะ..จับตายเลย..อยู่ไปก็รกโลกแผ่นดินไร้ประโยชน์ไร้คุณธรรมไร้จิตใต้สำนึกไร้สามัญสำนึกเป็นคนที่ไม่ได้แล้วแหละชาตินี้ 🤡👹👻👊”
“ผิดตรงกระบวนการยุติธรรม มีง่าคนมานับไม่ถ้วน แต่มีง่าเลือกปล่อยมันมาเพื่ออะไร? ตัดไม่กี่ปีต่างหาก...สิ้นตั้นมีัยกระบวนการยุติธรรมไทย!”
“ถ้าใครพบเห็นอย่าแจ้งตำรวจให้รวมตัวกันแล้วกระหึบให้ตาย”
“คนดีของประเทศก็จะประมาณนี้ตรรกะแบบนี้กันทุกคน เห็นผิดเป็นชอบ หลอกตัวเอง แถไปเรื่อย กูจะทำเหี้ยแค่นี้ก็โดนกูคือคนดี”
“ประเทศนี้โงะยังมีศักดิ์ศรีกว่าตำรวจ”
“กำลังพอกคำให้เป็นขาว มันเป็นยุคมืดจริงๆสำหรับสีกากี้”
“สียังไม่กล้าพูดเลยว้าใคร บารมีท่อนันเยอะจิง องค์กรนี้น่าจะลิมสอนวิชาสุภาพบุรุษเห็นหลายเคสละ”
“ด้วยเกียรติยศ ศักดิ์สิ่ลูกทหาร ชัดเปรี๊ยะๆ”
“ทำไมลูกทหารโหดผิดมนุษย์”
“ผู้ชายเนี่ยตัวเงินตัวทองเลย มันสอนได้แบบ สลิมมากโง่จิงจิงๆ”
“คำถามต่อมา มีพวกเบียวอยู่ในโรงเรียนเตรียมทหารอีกเท่าไร ประชาชน คงเข้าใจว่าทำไม พวกนายทหารไทยยศสูง ๆ จึงมีนิสัยแบบนี้ มันส่งต่อไปถึงรุ่นลูกหลานเลย”
“อายุยังน้อยมีผีแล้ว”
“เด็กสมัยใหม่เลี้ยงดูมาแบบไม่ยอมใคร ไม่มีความยั้งคิด พอใจอะไรก็ต้องได้ อารมณ์รุนแรง พ่อแม่ให้ห้ำหั่น แล้วยังยาเสพติดอีก ปีกก็หาง่ายยิ่งกว่าพิน เลยมีคดีปะเภทนี้มากมาย”

หมายเหตุ ตัวอย่างข้อความข้างต้นเป็นข้อความที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กแสดงความคิดเห็นต่อชาวอาเซียนในคดีสะเทือนขวัญ จึงทำให้อาจมีการสะกด หรือพิมพ์ตกหล่น ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแก้ไข เพื่อให้เห็นถึงบริบทที่เกิดขึ้นจริง



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

## ส่วนที่ 5 มาตรการการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์

### 5.1 นโยบายเฟซบุ๊ก

- ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายด้านการควบคุมเนื้อหาประทุษวาจาที่เป็นการโจมตีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ความทุพพลภาพ ศาสนา ชนชั้น เพศ วิถีทางเพศ โรคภัยแรง และผู้ลี้ภัยหรือความเป็นผู้อพยพ

- ท่านคิดว่าการควบคุมเนื้อหาที่เป็นการโจมตี ยั่วยุ แบ่งแยกกีดกัน รวมถึงการเหยียดหยันแนวคิดหรือเหตุการณ์ที่เกิดจากอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังมีความครอบคลุมต่อสภาพปัญหาด้านประทุษวาจาในประเทศไทยแล้วหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่ากรณีที่เฟซบุ๊กเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าตรวจสอบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อกลุ่มคนบางกลุ่มในสังคมออนไลน์ของเฟซบุ๊กด้วยตนเองได้จะก่อให้เกิดประสิทธิผล และมีความเหมาะสม ถูกต้องเที่ยงธรรมหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่าการดำเนินการของเฟซบุ๊ก (เช่น การลบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือแสดงออกถึงความเกลียดชัง การระงับการเข้าถึงบัญชีผู้ใช้งานในกรณีที่มีการละเมิดอย่างร้ายแรง) ต่อผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีพฤติกรรมหมิ่นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีส่วนช่วยให้ประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังหมดสิ้นไปจากสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างแท้จริงหรือไม่ อย่างไร

### 5.2 ข้อกฎหมาย

- ท่านคิดว่าแนวทางในการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ของไทยควรมีลักษณะเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด (เช่น การกำหนดเป็นกฎหมายเฉพาะ ปรับแก้บทบัญญัติในฐานหมิ่นประมาทและพรบ.คอมฯ ให้ครอบคลุมในทุกลักษณะของประทุษวาจา หรือยังเป็นประเด็นหนึ่งในสังคมที่ยังไม่ต้องถึงขั้นกำหนดเป็นกฎหมาย)

5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมนี้บนโลกออนไลน์ (เชิงนโยบาย และ/ หรือเชิงปฏิบัติการ)



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

**แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับนักวิชาการด้านสื่อ/ ด้านกระบวนการยุติธรรม**

เรื่อง “กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแอชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก”

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (3 ข้อ)

ส่วนที่ 2 รูปแบบและลักษณะประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊ก (3 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก (3 ข้อ)

ส่วนที่ 4 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก (2 ข้อ)

ส่วนที่ 5 มาตรการการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ (3 ข้อ)

รวมทั้งหมด 14 ข้อ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1.1 ข้อมูลหน่วยงาน

1.2 ตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบในหน่วยงาน

1.3 ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์

**ส่วนที่ 2 รูปแบบและลักษณะประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊ก**

2.1 ท่านเคยพบเห็นคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมรูปแบบใด มีลักษณะอย่างไร ขอให้ยกตัวอย่าง

[รูปแบบ เช่น การแบ่งแยกกีดกันแบบไม่ตั้งใจ (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการคล้อยตามคนกลุ่มใหญ่ เจตนาไม่ชัดเจน) การแบ่งแยกกีดกันแบบตั้งใจ (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการปลุกเร้า จูงใจ หรือ ชักชวนให้เกิดการแบ่งแยก) การยั่วยุให้เกลียดชัง (หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นการดูหมิ่น หรือว่าร้าย ด้วยคำรุนแรงจนเป็นการลดคุณค่าของบุคคลในสายตาผู้อื่น) การยั่วยุให้ใช้ความรุนแรง (หมายถึง การปฏิเสธการอยู่ร่วมกันด้วยการชักนำให้ผู้อื่นก่อเหตุความรุนแรง);

ลักษณะ เช่น การบอกกล่าว (หมายถึง การบอกกล่าวด้วยทัศนคติที่เป็นกลาง แต่อาจส่งผลได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ) การขี้น้ำ (หมายถึง การบอกกล่าวโดยหวังจะให้เกิดบางสิ่งบางอย่างตามที่ใจตนปรารถนา) การผูกมัด (หมายถึง การกล่าวที่หวังให้เกิดภาวะความรับผิดชอบแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล) การแสดงความรู้สึก (หมายถึง การบอกกล่าวที่ทัศนคติของตนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ผู้อื่นทราบ) การแถลงการณ์ (หมายถึง การบอกกล่าวอย่างเป็นทางการส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่)]



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

2.2 ท่านคิดว่าข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังส่งผลต่อสังคมอย่างไร

2.3 ท่านคิดว่าข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังจะนำไปสู่อาชญากรรมหรือความรุนแรงที่มีมูลเหตุมาจากความอคติเกลียดชังได้หรือไม่ อย่างไร

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อชาวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก

3.1 ด้านจิต

3.1.1 การปลูกฝังความเป็นจริง

- การเรียนรู้ผ่านสื่อกระแสหลัก
- การเรียนรู้ผ่านวัฒนธรรม จารีตประเพณี หรือนโยบายของสถาบันหลักทางสังคม

3.1.2 การเรียนรู้ทางสังคม

- การสังเกตและเก็บจำผ่านการเสพรับสื่อที่มาจากความสนใจ หรือแรงจูงใจส่วนตัว

3.2 ด้านสังคม

3.2.1 การคบค้าสมาคม

- การเรียนรู้ผ่านบุคคลใกล้ชิดในระยะเวลาหนึ่ง
- การเรียนรู้ผ่านบุคคลที่เคารพนับถือหรือเห็นเป็นต้นแบบในการดำรงชีวิตในระยะเวลาหนึ่ง

3.2.2 การเสริมแรง

- การเสพรับคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังบ่อยครั้ง
- การได้รับการยอมรับจากชาวเน็ตกลุ่มใหญ่ที่นิยมโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชัง

3.2.3 การโยนความผิด

- ความรู้สึกที่อยากจะปกป้องตนเองและพวกพ้อง หรือคนในสังคม
- ความรู้สึกที่เห็นว่าบุคคลในข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้องสมควรได้รับ/ ยอมรับต่อผลลัพธ์อันเป็นผลมาจากทางเลือกในการประกอบอาชญากรรม

- การโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางกายภาพ

- การโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังเป็นเรื่องปกติของคนในสังคม

- การได้เห็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังทำให้รู้สึกอีกเหมื่อนอยากจะมีส่วนร่วม

3.3 ด้านสภาพแวดล้อม

3.3.1 การขาดผู้พิทักษ์

- การขาดความตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น
- การขาดการตรวจตราหรือตรวจสอบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

- การไม่มีกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด

#### ส่วนที่ 4 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อชาวอาเซียนบนเฟซบุ๊ก

4.1 ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเข้าไปแสดงความรู้สึกหรือแสดงความคิดเห็นต่อชาวอาเซียน ซึ่งบางครั้งเป็นการพาดพิงในทางลบ (แบบเหมารวม) ต่อกลุ่มผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด บุคคลที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

4.2 ขอให้ท่านวิเคราะห์ข้อความต่อไปนี้ตามความเข้าใจและความรู้สึกส่วนตัวว่าจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังหรือไม่ อย่างไร

“คนไม่ดีตายไปเถอะ.จับตายเลย..อยู่ไปก็รักโลกแผ่นดินไร้ประโยชน์ไร้คุณธรรมไร้จิตใต้สำนึกไร้สามัญสำนึกเป็นคนดีไม่ได้แล้ว แหะชาตินี้ 🤔 🤔 🤔 🤔”
“ผิดตรงกระบวนการยุติธรรม มีง่าคนมานับไม่ถ้วน แต่มีง่าเลือกปล่อยมันมาเพื่ออะไร? ติดไม่ก็ปีศาจหาก...ง่าตีนมีง่ากระบวนการยุติธรรมไทย!”
“ถ้าใครพบเห็นง่าแจ้งตำรวจให้รวมตัวกันแล้วระหีบให้ตาย”
“คนดีของประเทศก็จะประมาณนี้ตรรกะแบบนี้กันทุกตัว เห็นผิดเป็นชอบ หลอกตัวเอง แถไปเรื่อย กูจะทำเหี้ยแคไหนก็คือถูกกู คือคนดี”
“ประเทศนี้ใจจริงมีคักคักกริวว่าตำรวจ”
“กำลังพอกดำให้เป็นขาว.มันเป็นยุคมืดจริงๆสำหรับสีกากี้”
“สื่อยังไม่กล้าพูดเลยว่าใคร บารมีพ้อมันเยอะจิง องค์กรที่น่าจะลิมสอนวิชาลูกาพบุรุษเห็นหลายเคลและ”
“ด้วยเกียรติยศ ศักดิ์สิลูกทหาร ชัดเปรียงๆ”
“ทำไม่ลูกทหารโหดผิดมนุษย์”
“ผู้ชายเนี่ยตัวเงินตัวทองเลย มันลอนได้แบบ ลลิมมากจิงจิงๆ”
“คำถามต่อมา มีพวกเบียวอยู่ในโรงเรียนเตรียมทหารอีกเท่าไร ประชาชน คงเข้าใจว่าทำไม พวกนายทหารไทยยุคสูง ๆ จึงมีนิสัยแบบนี้ มันส่งต่อไปถึงรุ่นลูกหลานเลย”
“อายุขัยน้อยมีแล้ว”
“เด็กสมัยใหม่เลี้ยงดูมาแบบไม่ยอมใคร ไม่มีความคิด พอใจอะไรก็ตองได้ อารมณ์รุนแรง พ่อแม่ให้ท้าย แล้วยังยาเสพติดอีก ปือกี่ห่างยอังกว่่าพิน เลยมืดบดบะเภทนี้มากมาาย”

หมายเหตุ ตัวอย่างข้อความข้างต้นเป็นข้อความที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กแสดงความคิดเห็นต่อชาวอาเซียนในคดีสะเทือนขวัญ จึงทำให้อาจมีการสะกด หรือพิมพ์ตกหล่น ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแก้ไข เพื่อให้เห็นถึงบริบทที่เกิดขึ้นจริง



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567



## ส่วนที่ 5 มาตรการการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์

### 5.1 นโยบายเฟซบุ๊ก

- ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายด้านการควบคุมเนื้อหาประทุษวาจาที่เป็นการโจมตีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ความทุพพลภาพ ศาสนา ชนชั้น เพศ วิถีทางเพศ โรคภัยแรง และผู้ลี้ภัยหรือความเป็นผู้อพยพ

- ท่านคิดว่าการควบคุมเนื้อหาที่เป็นการโจมตี ยั่วยุ แบ่งแยกกีดกัน รวมถึงการเหยียดหยันแนวคิดหรือเหตุการณ์ที่เกิดจากอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังมีความครอบคลุมต่อสภาพปัญหาด้านประทุษวาจาในประเทศไทยแล้วหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่ากรณีที่เฟซบุ๊กเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าตรวจสอบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อกลุ่มคนบางกลุ่มในสังคมออนไลน์ของเฟซบุ๊กด้วยตนเองได้จะก่อให้เกิดประสิทธิผล และมีความเหมาะสม ถูกต้องเที่ยงธรรมหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่าการดำเนินการของเฟซบุ๊ก (เช่น การลบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือแสดงออกถึงความเกลียดชัง การระงับการเข้าถึงบัญชีผู้ใช้งานในกรณีที่มีการละเมิดอย่างร้ายแรง) ต่อผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่มีพฤติกรรมหมิ่นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีส่วนช่วยให้ประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังหมดสิ้นไปจากสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างแท้จริงหรือไม่ อย่างไร

### 5.2 ข้อกฎหมาย

- ท่านคิดว่าแนวทางในการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ของไทยควรมีลักษณะเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด (เช่น การกำหนดเป็นกฎหมายเฉพาะ ปรับแก้บทบัญญัติในฐานหมิ่นประมาทและพบบ.คอมฯ ให้ครอบคลุมในทุกลักษณะของประทุษวาจา หรือยังเป็นประเด็นหนึ่งในสังคมที่ยังไม่ต้องถึงขั้นกำหนดเป็นกฎหมาย)

5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมนี้บนโลกออนไลน์ (เชิงนโยบาย และ/ หรือเชิงปฏิบัติการ)



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

### แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับประชาชนผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก

เรื่อง “กล่องคอมเมนต์แห่งความเกลียดชังในบริบทสังคมไทย: กรณีศึกษาแฮชแท็กข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก”

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (5 ข้อ)

ส่วนที่ 2 รูปแบบและลักษณะประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊ก (2 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก (3 ข้อ)

ส่วนที่ 4 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก (4 ข้อ)

ส่วนที่ 5 มาตรการการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์ (6 ข้อ)

รวมทั้งหมด 20 ข้อ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 อายุ

1.2 ปัจจุบันทำงานหรือเรียนอยู่

1.3 การศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

1.4 ปกติใช้งานเฟซบุ๊กในด้านใด (เช่น ติดตามข่าวสาร ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนฝูง) และความถี่ที่ใช้งานในแต่ละวันมีมากน้อยแค่ไหน

แต่ละวันมีมากน้อยแค่ไหน

1.5 เมื่อรับข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก มักจะตอบสนองอย่างไร

#### ส่วนที่ 2 รูปแบบและลักษณะประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงความเกลียดชังบนเฟซบุ๊ก

2.1 มุมมองที่มีต่อข่าวอาชญากรรมที่ถูกนำเสนอบนเฟซบุ๊กเป็นอย่างไร

2.2 ท่านเคยพบเห็นคอมเมนต์/ อาจเคยแสดงความคิดเห็นที่มีความเกลียดชังได้โพสต์ข่าวอาชญากรรมอย่างไรบ้าง

#### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก

3.1 ด้านจิต

3.1.1 การปลูกฝังความเป็นจริง

- การเรียนรู้ผ่านสื่อกระแสหลักส่งผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง

- นโยบายและจารีตประเพณีของชุมชนหรือสังคม รวมถึงบทเรียนคำสอนต่าง ๆ ที่สถาบันหลัก

ทางสังคมกำหนดขึ้นส่งผลต่อการรับรู้และการตอบสนอง

3.1.2 การเรียนรู้ทางสังคม

- การสังเกตที่มาจากความสนใจ หรือแรงจูงใจส่วนบุคคลในการรับรู้



เลขที่โครงการวิจัย 660256

และที่ราชภัฏบรจบุรี 28 ส.ค. 2566

วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567



### 3.2 ด้านสังคม

#### 3.2.1 การคบค้าสมาคม

- ความคิด/ทัศนคติของบุคคลใกล้ชิดในช่วงเวลาหนึ่งส่งผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง
- ความคิด/ทัศนคติของคนที่เคยพบนับถือหรือเห็นเป็นต้นแบบในช่วงเวลาหนึ่งส่งผลต่อการรับรู้

และการตอบสนอง

#### 3.2.2 การเสริมแรง

- การอ่านคอมเมนต์ที่แสดงถึงความเกลียดชังบ่อยครั้งส่งผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง
- การได้รับการยอมรับจากชาวเน็ตกลุ่มใหญ่ที่นิยมโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังส่งผล

ต่อการรับรู้และการตอบสนอง

#### 3.3.3 การโยนความผิด

- ความรู้สึกที่อยากปกป้องตนเองและพวกพ้อง หรือคนในสังคมส่งผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง

- ความรู้สึกที่เห็นว่าบุคคลในข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้องสมควรได้รับ/ ยอมรับต่อผลลัพธ์อันเป็นผลมาจากทางเลือกในการประกอบอาชญากรรมส่งผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง

- ความรู้สึกที่เห็นว่าการโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางกายภาพส่งผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง

- ความรู้สึกที่เห็นว่า การโพสต์ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังเป็นเรื่องปกติของคนในสังคมส่งผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง

- การได้เห็นข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังช่วยปลุกเร้าให้อายกมีส่วนร่วมส่งผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง

### 3.3 ด้านสภาพแวดล้อม

#### 3.3.1 การขาดผู้พิทักษ์

- ท่านคิดว่าเสรีภาพในการแสดงออกเป็นสิทธิที่พึงกระทำได้อย่างไม่มีขีดจำกัดหรือไม่ อย่างไร
- ท่านคิดว่าเป็นเพราะไม่มีกรณีตัวอย่างที่เป็นการลงโทษผู้ใช้งานเฟซบุ๊กต่อการประณามหมิ่นผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จึงเป็นเหตุให้กล้าแสดงความคิดเห็น แม้จะเป็นในทางลบหรือไม่ อย่างไร

### ส่วนที่ 4 การรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อข่าวอาชญากรรมบนเฟซบุ๊ก

4.1 สมมติว่าท่านพบเห็นข่าวอาชญากรรมที่สนใจ สิ่งแรกที่รู้สึกอะไร (เช่น เข้าไปอ่านข่าวก่อนคลิกอ่านคอมเมนต์ก่อน) จงให้เหตุผล



ไปอ่านข่าวก่อนคลิก  
เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

4.2 หลังจากที่ได้อ่านคอมเมนต์เชิงลบที่ปรากฏใต้โพสต์ข่าวอาชญากรรมในลักษณะต่อไปนี้ ท่านคิดเห็นอย่างไร และมีการตอบสนองอย่างไร

- เป็นการโจมตีบุคคลฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่เกี่ยวข้องกับข่าวนั้นโดยตรง
- เป็นการพาดพิงถึงกลุ่มบุคคลแบบเหมารวมผู้ซึ่งมีลักษณะบางประการคล้ายผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- เป็นการกล่าวถึงหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทย โดยหวังจะให้เกิดความรับผิดชอบ หรือเข้ามาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามข่าวอาชญากรรม
- เป็นการกล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับข่าว แต่หยิบยกขึ้นมาทำนองประชดประชัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความไม่ถูกต้องเที่ยงธรรมบางอย่าง

4.6 ท่านคิดว่าข้อความต่อไปนี้กำลังสื่อสะท้อนให้เห็นสิ่งใด และเข้าข่ายข้อความที่เป็นการแสดงถึงความเกลียดชังหรือไม่ อย่างไร

“คนไม่ตายไปเถอะ..จับตายเลย..อยู่ไปก็รกโลกแผ่นดินไร้ประโยชน์ไร้คุณธรรมไร้จิตใต้สำนึกไร้สามัญสำนึกเป็นคนคิดไม่ได้แล้วแหละชาตินี้ 🤔👉👉👉👉”
“ผิดตรงกระบวนการยุติธรรม มีง่าคนมานับไม่ถ้วน แต่มึงเลือกปล่อยมันมาเพื่ออะไร? ตัดไม่กี่ปีต่างหาก...สันติมีัยกระบวนการยุติธรรมไทย!”
“ถ้าใครพบเห็นอย่าแจ้งตำรวจให้รวมตัวกันแล้วกระหึบให้ตาย”
“คนดีของประเทศก็จะประมาณนี้ตรรกะแบบนี้กันทุกตัว เห็นผิดเป็นชอบ หลอกตัวเอง แถไปเรื่อย กูจะทำเหยียดไหนก็โดนูกูคือคนดี”
“ประเทศนี้โงะยังมีศักดิ์ศรีกว่าตำรวจ”
“กำลังพอกคำให้เป็นขาว..มันเป็นยุคมิดจริงๆสำหรับสักก็”
“สื่อยังไม่กล้าพูดเลยว่าใคร บารมีพ้อมันเยอะจิง องค์กรนี้น่าจะลิมสอนวิชาสุภาพบุรุษเห็นหลายเคสและ”
“ด้วยเกียรติยศ ศักดิ์สิ่ลูกทหาร ชัดเปรี้ยวๆ”
“ทำไมลูกทหารโหดผิดมนุษย์”
“ผู้ชายเนี่ยตัวเงินตัวทองเลย มันสอนได้แบบ สลึมมากงิงจริงๆ”
“คำถามต่อมา มีพวกเบียวอยู่ในโรงเรียนเตรียมทหารอีกเท่าไร ประชาชน คงเข้าใจว่าทำไม พวกนายทหารไทยยศสูง ๆ จึงมีนิสัยแบบนี้ มันส่งต่อไปถึงรุ่นลูกหลานเลย”
“อายุยังไม่ยอมมีผิวแล้ว”
“เด็กสมัยใหม่เลี้ยงดูมาแบบไม่ยอมใคร ไม่มีความยั้งคิด พอใจอะไรก็ทำได้ อารมณ์รุนแรง พ่อแม่ให้ท้าย แล้วยังยาเสพติดอีก ปีกก็หาง่ายยิ่งกว่าพิน เลยมืดปีปะเภทนี้มากมาย”

หมายเหตุ ตัวอย่างข้อความข้างต้นเป็นข้อความที่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กแสดงความคิดเห็นต่อข่าวดังกล่าวในลักษณะที่รุนแรงในคดีสะเทือนขวัญ จึงทำให้อาจมีการสะกด หรือพิมพ์ตกหล่น ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแก้ไข เพื่อให้เห็นถึงบริบทที่เกิดขึ้นจริง



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

**ส่วนที่ 5** มาตรการการควบคุมประทุษวาจาบนโลกออนไลน์

5.1 ท่านคิดว่ากรณีที่เฟซบุ๊กเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าตรวจสอบข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังต่อกลุ่มคนบางกลุ่มในสังคมออนไลน์ของเฟซบุ๊กด้วยตัวเองได้จะก่อให้เกิดประสิทธิผล และถูกต้องเที่ยงธรรมหรือไม่อย่างไร

5.2 ท่านคิดว่ากรณีที่เฟซบุ๊กให้สิทธิ์ผู้ใช้งานด้วยกันร่วมรายงานพฤติกรรมหรือเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมนับเป็นมาตรการที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

5.3 ท่านคิดว่าปรากฏการณ์การแพร่กระจายประทุษวาจาหรือข้อความที่แสดงถึงความเกลียดชังบนสื่อสังคมออนไลน์ควรมีการควบคุมด้วยมาตรการทางกฎหมายหรือไม่ อย่างไร

5.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมนี้บนโลกออนไลน์ (ถ้ามี)



เลขที่โครงการวิจัย 660256  
วันที่รับรอง 29 ส.ค. 2566  
วันที่หมดอายุ 28 ส.ค. 2567

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวรมิตา แสงสวัสดิ์
วัน เดือน ปี เกิด	9 มีนาคม 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาภาษาจีน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พ.ศ. 2562 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	853/1 ซอยเพชรเกษม 4 แยก 7 ถนนเพชรเกษม แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
ผลงานตีพิมพ์	ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ (KASEM BUNDIT JOURNAL, 22(1), 32-48.)