

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรุนแรงจาก  
ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์<sup>1</sup>  
Factors Affecting Levels of Violence from Social Action to the Different  
and Counterattack Through Social Media.

อภิเดช เตปิน<sup>2</sup> และ ดร.สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล<sup>3</sup>  
Abhidech Tepin<sup>4</sup> and Surangrut Jumnianpol, Ph.D.<sup>5</sup>

**บทคัดย่อ**

บทความนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรุนแรงจากปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบของการศึกษาเฉพาะกรณี ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการวิจัยใน 2 รูปแบบ ได้แก่ การแกะรอยผ่านอินเทอร์เน็ต และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งประเด็นการเห็นต่างออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การรับน้องแบบโหดส การต่อต้านรัฐประหาร ความมั่นคงของประเทศ และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ โดยมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 กลุ่มในแต่ละประเด็น ได้แก่ กลุ่มผู้เห็นต่าง กลุ่มผู้ปฏิบัติการ และกลุ่มผู้สนับสนุนการโต้กลับ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรุนแรงจากปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยเรื่องการคลั่งไคล้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากๆ 2) ปัจจัยเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของ

---

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ของผู้เขียน เรื่อง “ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์” (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการพัฒนามนุษย์และสังคม (สหสาขาวิชา), บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560.

<sup>2</sup> นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนามนุษย์และสังคม (สหสาขาวิชา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>3</sup> นักวิจัยประจำสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>4</sup> The Master's Degree at Program in Human and Social Development, Chulalongkorn University, Thailand

<sup>5</sup> The Researcher at Social Research Institute, Chulalongkorn University, Thailand

E-mail : abhidech\_t@hotmail.com, surangrut.j@g.chula.edu

เหตุการณ์ 3) ปัจจัยด้านระยะเวลาของเหตุการณ์ 4) ปัจจัยกระแสสังคมออนไลน์ และ 5) ปัจจัยระดับการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์

**คำสำคัญ :** การสื่อสารแห่งความเกลียดชัง, เครือข่ายสังคมออนไลน์, ความรุนแรง

### Abstract

This article aims to study the factors affecting levels of violence from social action to the different and counterattack through social media. This study is a qualitative research using the case study method. Internet tracking and in-depth interview were used for data collection. The issues were divided into four issues including; SOTUS, anti-coup, national security, and criticism of the monarchy. There are three groups of stakeholders in each issue including; actor group, the different group, and counterattack group. The key findings are as followed; the factors affecting levels of violence were found that there are four factors including; extremism factor, fact about the social phenomenon factor, timing factor, social network stream factor, and self-disclosure factor.

**Keyword :** Hate Speech, Social Media, Violence

### บทนำ

ปัจจุบันในศตวรรษที่ 20 ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ กล่าวคือเป็นยุคที่มีความก้าวหน้าทางวิทยาการ เทคโนโลยีต่างๆ ได้รับการพัฒนา เป็นยุคที่เมื่อเราพูดถึง “สังคม” ความหมายนั้นจะไม่ได้หมายถึงสังคมทางกายภาพหรือสังคมที่มีตัวตน เป็นหมู่บ้านหรือชุมชนเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงหมายรวมไปถึง ชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) หรือสังคมออนไลน์ ที่เป็นสังคมที่มองไม่เห็นทางกายภาพแต่มีอยู่ด้วยการปฏิสัมพันธ์กันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) หมายถึง สังคมที่เกิดจากการรวมตัวกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นสังคมที่ผู้คนสามารถทำความรู้จัก แลกเปลี่ยนความคิด แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน และเชื่อมโยงกันในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ผ่านการติดต่อสื่อสารกันเป็นลักษณะของเครือข่าย เช่น Facebook, Twitter, Line, YouTube เป็นต้น อย่างไรก็ตามสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนดาบสองคม กล่าวคือ ในด้านผลดีนั้น Williamson Andy (2013, p.9) มองว่าสังคมออนไลน์ “ช่วยสร้างประสบการณ์ใหม่แก่ผู้ใช้งานขึ้นทั้งในเรื่องการติดต่อสื่อสาร หรือข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ สามารถติดต่อกับคนที่อยู่ห่างกันในอีกซีกโลกได้อย่างทันทีทันใด” ช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทัศนคติ ความรู้ อันจะนำไปสู่การเกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือแม้แต่การรวมกลุ่มของภาคประชาสังคมอันจะนำมาสู่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทำให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศได้ ในทางกลับกันด้วยความรวดเร็วของการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นทำให้ “มารยาท และรูปแบบการใช้งานแตกต่างจากสื่อรูปแบบอื่น จึงทำให้ความสัมพันธ์ของคนในสังคมเสมือนจริงนี้ดำเนินไปอย่างฉาบฉวย ไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน” (พิรงรอง รามสูต, 2558, น.138) ตลอดจนข้อมูลที่ใช้นบนสังคมออนไลน์นั้นก็ยิ่งถูกตรวจสอบได้ยาก จึงมีการนำเอาพฤติกรรมทางด้านลบที่ตัวเองอยากทำในโลกของความเป็นจริงแต่ทำไม่ได้มาใช้บนสังคมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ข้อความดูหมิ่น ถากถาง อย่างไรก็ตามการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์นั้นก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใช้ของแต่ละบุคคล บางคนใช้สื่อออนไลน์ในทางสร้างสรรค์ กล่าวคือมีการเปิดเผยตัวตน ใช้พื้นที่บนโลกออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็น ทัศนะด้านต่างๆ ของตนเองสู่สาธารณะ ทั้งด้านการเมืองชาติพันธุ์ เป็นต้น แน่นนอนว่าย่อมมีทั้งผู้ที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่เรียกว่าเป็น “ความคิดเห็นส่วนตัว” แต่นั่นคือความเห็นส่วนตัวที่อยู่บนพื้นที่สาธารณะ เมื่อความคิดเห็นของคนในสังคมไม่ตรงกัน ก็นำมาซึ่งความขัดแย้ง จนส่งผลกระทบต่อชีวิตในโลกแห่งความเป็นจริงนำมาสู่การทะเลาะเบาะแว้งกัน หรือถ้าความขัดแย้งนั้นเป็นประเด็นที่ใหญ่และสังคมในโลกแห่งความเป็นจริงให้ความสนใจก็อาจจะนำไปสู่สิ่งที่เรียกว่า “Hate Speech” หรือ “การสื่อสารแห่งความเกลียดชัง” ได้

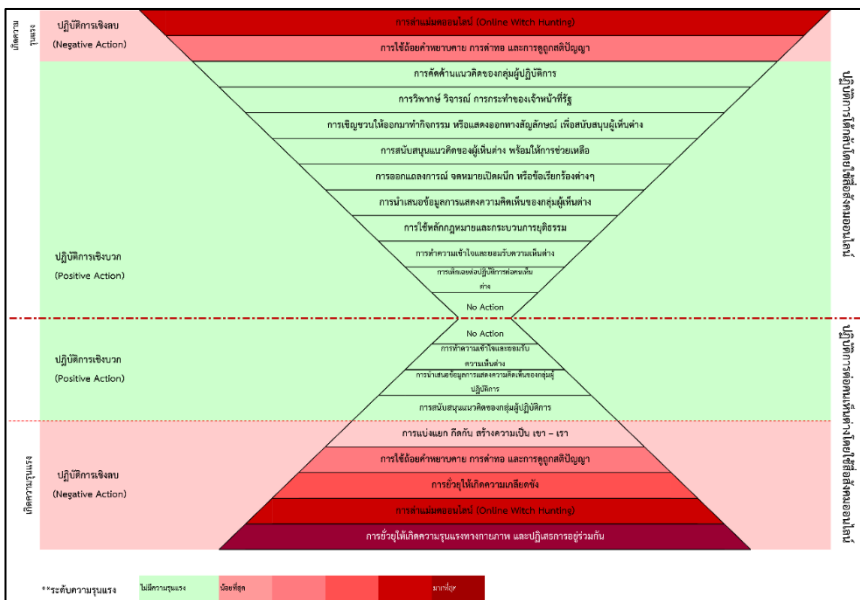
ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นการศึกษาถึงรูปแบบของปฏิบัติการทางสังคมที่จะเกิดขึ้นหากคนในสังคมมีความคิดเห็นในประเด็นใดประเด็นหนึ่งไม่ตรงกัน ดังนั้นแล้ว ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง ปฏิบัติการทางสังคมที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งกระทำต่อผู้ที่เห็นต่างจากตน และผู้เห็นต่างก็จะดำเนินปฏิบัติการโต้กลับต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติการในสื่อสังคมออนไลน์ ภายใต้ 4 ประเด็นการเห็นต่าง<sup>6</sup> ได้แก่ ประเด็นการรับน้องแบบโหดสั ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ ประเด็นการต่อต้านรัฐประหาร และประเด็นการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ โดยรูปแบบปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์มีทั้งสิ้น 8 ปฏิบัติการ<sup>7</sup> ได้แก่ ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างในลักษณะ 1) การทำความเข้าใจและยอมรับความเห็นต่าง 2) การนำเสนอข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติการ 3) การสนับสนุนแนวคิดของกลุ่มผู้ปฏิบัติการ 4) การแบ่งแยก กีดกัน สร้างความเป็น เขา-เรา 5) การใช้ถ้อยคำหยาบคาย การด่าทอ และการดูถูกสติปัญญา 6) การยั่วยุให้เกิดความเกลียดชัง 7) การล่าแม่มดออนไลน์ และ 8) การยั่วยุให้เกิดความรุนแรงทางกายภาพ และปฏิเสธการอยู่ร่วมกัน ส่วนปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีทั้งสิ้น 11 ปฏิบัติการ ได้แก่ ปฏิบัติการโต้กลับในลักษณะ 1) การเพิกเฉยต่อปฏิบัติการต่อคนเห็นต่าง 2) การทำความเข้าใจและยอมรับความเห็นต่าง 3) การใช้หลักกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม 4) การนำเสนอข้อมูลการแสดงความ

<sup>6</sup> การวิจัยครั้งนี้ได้มีการกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก หรือกรณีศึกษา (Case Study) โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็นการเห็นต่าง ได้แก่

- 1) ประเด็นการรับน้องแบบโหดสั ผู้วิจัยได้เลือกประเด็นที่มีการเห็นต่างเรื่องวิธีการรับน้องของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เมื่อช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2558
- 2) ประเด็นการต่อต้านรัฐประหาร ผู้วิจัยเลือกประเด็นการเห็นต่างในกรณีการจัดกิจกรรมครบรอบ 1 ปี การรัฐประหารเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 ของกลุ่มนิสิต นักศึกษา นักกิจกรรม
- 3) ประเด็นความมั่นคงของประเทศ ผู้วิจัยเลือกเหตุการณ์ระเบิดในกรุงเทพมหานคร เมื่อปี 2558
- 4) ประเด็นการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ ผู้วิจัยเลือกประเด็นการเห็นต่างของ “ก้านรูป” ในช่วงปี 2552-2555

<sup>7</sup> ผลการศึกษาของงานวิจัยของ อภิเดช เตปิน. (2560). ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการพัฒนามนุษย์และสังคม (สหสาขาวิชา), บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คิดเห็นของกลุ่มผู้เห็นต่าง 5) การออกแถลงการณ์ จดหมายเปิดผนึก หรือข้อเรียกร้อง ต่างๆ 6) การสนับสนุนแนวคิดของผู้เห็นต่าง พร้อมให้การช่วยเหลือ 7) การเชิญชวนให้ ออกมาทำกิจกรรม หรือแสดงออกทางสัญลักษณ์ เพื่อสนับสนุนผู้เห็นต่าง 8) การวิพากษ์วิจารณ์ การกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐ 9) การคัดค้านแนวคิดของกลุ่มผู้ปฏิบัติการ 10) การใช้ถ้อยคำหยาบคาย การด่าทอ และการดูถูกสติปัญญา และ 11) การล่าแม่มดออนไลน์ ดังนี้



รูปภาพ 1 ภาพรวมปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์  
ที่มา: ประมวลมาจากผลการศึกษาของผู้เขียน

เมื่อพิจารณาปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์แล้ว พบว่า 1) ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างมีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่าปฏิบัติการโต้กลับ และ 2) รูปแบบของทั้งสองปฏิบัติการนั้นปรากฏทั้งในลักษณะของการประณินประนามความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไปจนถึงลักษณะของการใช้ความรุนแรง โดยในบางประเด็นความรุนแรงที่เกิดขึ้นในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างไม่สามารถหยุดความขัดแย้งได้

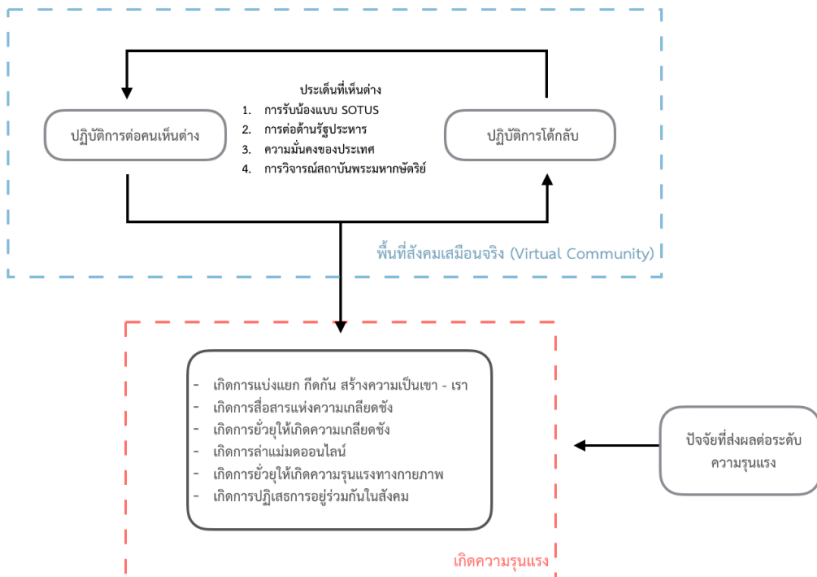
แต่กลับยิ่งทวีความรุนแรงของปฏิบัติการได้กลับขึ้นเรื่อยๆ จนเกิดความรุนแรงต่อกัน แต่ในขณะที่บางประเด็นความรุนแรงของปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างสามารถหยุดความขัดแย้งและลดระดับความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นในการได้กลับได้ สิ่งที่น่าสนใจจากปรากฏการณ์นี้คืออะไรคือปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการได้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

ดังนั้นแล้วบทความนี้จะหยิบเอาประเด็นเรื่องความรุนแรงจากงานวิจัยมาอภิปรายผลต่อเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการได้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

### วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการได้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

### กรอบแนวคิด



แผนผังที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### เครื่องมือและวิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบของการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Method) กล่าวคือ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆทั้งบทความทางวิชาการ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานศึกษา และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโดยยึดตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นหลัก ผ่านการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) และการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ ทำให้ผู้วิจัยได้รับผลการศึกษาที่ชัดเจนหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และท้ายที่สุดแล้วผู้วิจัยได้ทำการสรุปวิเคราะห์ข้อมูลและมีการนำเสนอด้วยวิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

โดยประเด็นของการเห็นต่างของกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกเพื่อมาเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การเห็นต่างกันในประเด็นการรับน้องแบบโหดส (SOTUS) การต่อต้านรัฐประหาร ความมั่นคงของประเทศ และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ โดยในแต่ละประเด็นจะมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เห็นต่าง (The Different) กลุ่มผู้ปฏิบัติการ (Actors) และกลุ่มผู้สนับสนุนการโต้กลับ (Counterattacks) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นการรับน้องแบบโหดส (SOTUS) ผู้วิจัยได้เลือกอาจารย์ลลิตา หาญวงศ์ มาเป็นผู้เห็นต่าง เลือกอาจารย์และนักศึกษาวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวผ่านกลุ่มทีมดุริยางค์มาเป็นผู้ปฏิบัติการ สุดท้ายเลือกเครือข่ายปฏิรูประบับน้องประชุมเชียร์เพื่อสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (Anti SOTUS), ตัวแทนนักวิชาการที่ลงชื่อใน “แถลงการณ์กลุ่มเพื่อนนักวิชาการและบุคลากรทางการศึกษา”, และผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวผ่านกลุ่มทีมลลิตา มาเป็นผู้สนับสนุนการโต้กลับ

ประเด็นการต่อต้านรัฐประหาร เป็นเหตุการณ์ต่อต้านการรัฐประหารของประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ.2557 ผู้วิจัยได้เลือกตัวแทนของขบวนการประชาธิปไตยใหม่ (NDM) มาเป็นผู้เห็นต่าง และเลือก Facebook Fan Page นวพลที่ 2 ปราบปรามนักศึกษา, อาชีวะช่วยชาติ, ปฎิรูปไทย, และรวมมิตรการเมือง มาเป็นผู้ปฏิบัติการ สุดท้ายเลือก ศูนย์ประสานงานเยาวชนนิยมสังคมประชาธิปไตย (YPD), กลุ่มธรรมศาสตร์เสรีเพื่อประชาธิปไตย (LLTD), และศูนย์กลางนิสิตนักศึกษาเพื่อประชาธิปไตยแห่งประเทศไทย (TSCD) มาเป็นผู้สนับสนุนการได้กลับ

ประเด็นความมั่นคงของประเทศ เป็นประเด็นความมั่นคงจากกรณีระเบิดราชประสงค์ เมื่อปี 2558 ผู้วิจัยเลือก Mr. Sunny Burns (ซันนี่ เบิร์น) มาเป็นผู้เห็นต่าง เลือกผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้แสดงความเห็นต่อประเด็นดังกล่าวมาเป็นผู้สนับสนุนการได้กลับ สำหรับผู้ปฏิบัติการนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการแกะรอยผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่สามารถระบุผู้ปฏิบัติการได้

ประเด็นการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ก้านธูป มาเป็นผู้เห็นต่าง ส่วนผู้ปฏิบัติการนั้น เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2553 และเป็นประเด็นที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างแพร่หลายในสื่อสังคมออนไลน์ ไม่สามารถระบุผู้ปฏิบัติการได้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การเก็บข้อมูลจากการแกะรอยทางอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้สนับสนุนการได้กลับนั้นผู้วิจัยเลือก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการวิจัยใน 2 รูปแบบ ได้แก่ การแกะรอยผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Tracking) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การแกะรอยจากอินเทอร์เน็ต (Internet Tracking) มีลักษณะเป็นการสังเกต (Observation) ในประเภทการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เนื่องจากในบางกรณีศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติการนั้น อาจเกิดข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลการสัมภาษณ์ หรือการสนทนาผ่านช่องทางต่างๆ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการติดตาม แกะรอยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ร่วมด้วย โดยเน้นการสังเกตพฤติกรรม



กระบวนการ องค์ประกอบ และรูปแบบ ของปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการ  
โต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก  
มาเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยข้อคำถามจะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่ม  
ตัวอย่างได้แสดงทัศนคติได้อย่างหลากหลายมุมมอง กว้างขวาง และครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยได้  
จัดทำแบบสัมภาษณ์โดยมีข้อคำถามไว้แล้วล่วงหน้า และผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ด้วยตนเอง แต่  
อย่างไรก็ตาม รูปแบบการสัมภาษณ์นั้นอาจจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละกรณี ในกรณีที่  
กลุ่มตัวอย่างยินดีที่จะให้ผู้วิจัยเข้าพบ เพื่อทำการสัมภาษณ์ก็จะเป็นการสัมภาษณ์แบบ  
หน้าต่อหน้า (Face-to-Face) แต่ในกรณีของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น Facebook Fan Page  
ที่ไม่สามารถเปิดเผยตัวตนได้ ผู้วิจัยก็จะใช้การสัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ หรือการสนทนา  
ผ่าน Facebook Fan Page

### **ความรุนแรงที่พบในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคม ออนไลน์**

ข้อค้นพบหนึ่งจากงานวิจัยเรื่อง “ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการ  
โต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์” คือประเด็นเรื่องความรุนแรง โดยรูปแบบของปฏิบัติการ  
ต่อคนเห็นต่างนั้น มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่าปฏิบัติการโต้กลับ กล่าวคือ  
ลักษณะของปฏิบัติการที่เกิดความรุนแรงต่อคนเห็นต่างนั้น มี 5 ปฏิบัติการ ได้แก่ การ  
แบ่งแยก กีดกัน สร้างความเป็น เขา-เรา การใช้ถ้อยคำหยาบคาย การด่าทอ และการ  
ดูถูกสติปัญญา การยั่วยุให้เกิดความเกลียดชัง การล่าแม่มดออนไลน์ และการยั่วยุให้เกิด  
ความรุนแรงทางกายภาพ และปฏิเสธการอยู่ร่วมกัน ที่ถือว่าเป็นความรุนแรงในระดับสูง  
ที่สุดในงานศึกษา ส่วนทางด้านปฏิบัติการโต้กลับนั้น พบปฏิบัติการที่ก่อให้เกิดความ  
รุนแรงเพียงแค่ 2 ปฏิบัติการ ได้แก่ การใช้ถ้อยคำหยาบคาย การด่าทอ และการดูถูก  
สติปัญญา และการล่าแม่มดออนไลน์

ข้อสังเกตแรกที่เกิดขึ้นคือทำไมในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างจึงมีแนวโน้มความ  
รุนแรงมากกว่าปฏิบัติการโต้กลับ เมื่อวิเคราะห์ตามทฤษฎีการกระทำทางสังคม (Social

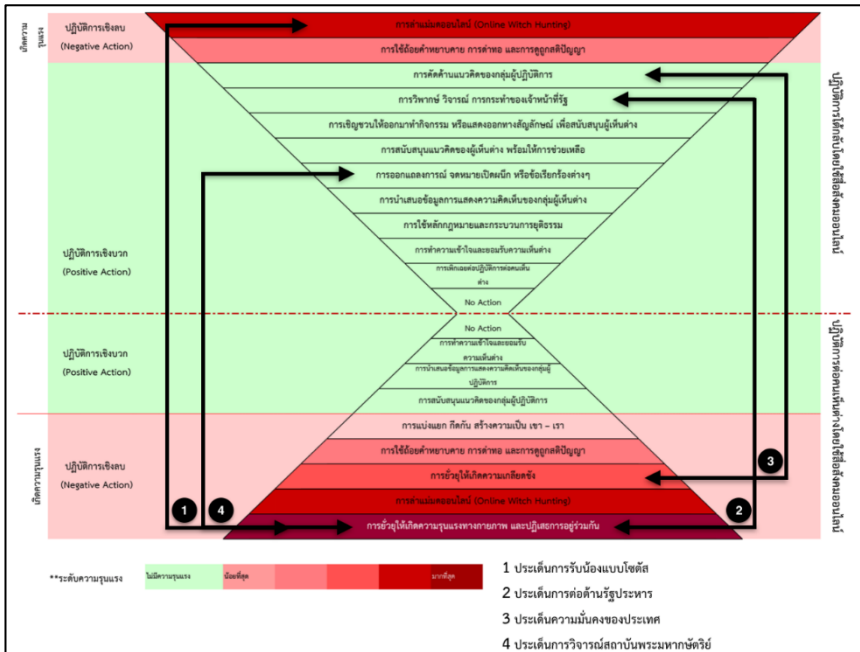
Action) ของ แมกซ์ เวเบอร์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2557, น.62) ที่มองว่า ความมีเหตุผล (Rationality) เป็นปัจจัยเบื้องหลังการกระทำทางสังคมต่างๆ จึงทำให้สามารถแบ่งรูปแบบของการกระทำทางสังคมเป็น 4 รูปแบบได้แก่ 1) การกระทำอย่างมีเหตุผล เพื่อบรรลุเป้าหมาย 2) การกระทำอย่างมีเหตุผลเพื่อบรรลุค่านิยม 3) การกระทำอย่างไม่มีเหตุผลแต่เกิดจากอารมณ์ และ 4) การกระทำที่เป็นไปตามประเพณี โดยเวเบอร์ ได้อธิบายว่า ในเบื้องต้นมนุษย์จะตกอยู่ในภาวะ “ต้องมนต์ขลัง” (Enchantment) ไม่ว่าจะ เป็นมนต์ของศาสนา ความศรัทธา ความชื่นชมสิ่งสิ่งหนึ่งหลายๆ และเมื่อคนเราอยู่ในภาวะ ต้องมนต์นี้แล้ว รูปแบบของการกระทำที่ปรากฏออกมานั้นจะอยู่ในขั้นของการทำตาม อารมณ์หรือประเพณีเท่านั้น

ใน รูปแบบของปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างที่เกิดความรุนแรงนั้น โดยเฉพาะ ประเด็นการเห็นต่างเรื่องการรับน้องแบบไซดัส การต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์ สถาบันพระมหากษัตริย์ สาเหตุหนึ่งที่มีร่วมกันคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติการนั้นถูกผู้เห็นต่างละเมิด หลบหลู่ สิ่งที่ศรัทธา ชื่นชม หรือสิ่งที่กลุ่มผู้ปฏิบัติการเชื่อมากๆ แล้ว ตามทฤษฎีของ เวเบอร์ อาจกล่าวได้ว่า มีกลุ่มผู้ปฏิบัติการบางส่วนที่กำลังตกอยู่ในสภาวะต้องมนต์ จึงทำให้รูปแบบของปฏิบัติการทางสังคมที่เกิดขึ้นนั้น เป็นการกระทำอย่างไม่มีเหตุผลแต่เกิด จากอารมณ์ ซึ่งอารมณ์ในขณะนั้นคือ อารมณ์โกรธ ที่ถูกลบหลู่ความเชื่อปฏิบัติการต่อคน เห็นต่างจึงเกิดความรุนแรงขึ้น แต่ขณะที่ในปฏิบัติการได้กลับ เป็นกระบวนการของการใช้ เหตุและผล มาโต้แย้งกับผู้ปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้แนวโน้มของความรุนแรงมีน้อย กว่า

กล่าวโดยสรุป สาเหตุที่ในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างมีแนวโน้มความรุนแรง มากกว่าปฏิบัติการได้กลับ เป็นเพราะในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างเป็นการกระทำตาม อารมณ์ แต่ในปฏิบัติการได้กลับเป็นการกระทำตามหลักเหตุและผล

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

จากงานวิจัยเรื่อง “ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์” ผู้วิจัยพบข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับระดับความรุนแรงที่เกิดจากทั้ง 4 ประเด็นการเห็นต่างในระดับที่แตกต่างกันออกไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยสรุปเป็นแผนผังดังนี้



แผนผังที่ 2 ระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

ที่มา: ประมวลมาจากผลการศึกษาของผู้เขียน

จากแผนผังระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นการนำเสนอข้อค้นพบจากงานวิจัยในประเด็นรูปแบบปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับทั้งหมด โดยเรียงลำดับ

จากปฏิบัติการที่ไม่ก่อให้เกิดความรุนแรง ไปจนถึงปฏิบัติการที่มีความรุนแรงในระดับมากที่สุด<sup>8</sup> และแสดงให้เห็นถึงปฏิบัติการที่เกิดความรุนแรงสูงที่สุดในแต่ละประเด็นเห็นต่าง โดยผู้วิจัยพบข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) ประเด็นการเห็นต่างเรื่องการรับน้องแบบโหดร้าย การต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ พบว่าปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นเกิดความรุนแรงในระดับสูงสุด (ดูแผนผังที่ 2 เส้นที่ 1, 2 และ 4) แต่ในปฏิบัติการโต้กลับนั้นมีหลายรูปแบบ โดยพบตั้งแต่ปฏิบัติการที่ไม่เกิดความรุนแรง ไปจนถึงเกิดความรุนแรงในระดับสูงสุด (ดูแผนผังที่ 2)

2) ประเด็นความมั่นคงของประเทศนั้น แม้ว่าปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นไม่ได้เกิดความรุนแรงในระดับเทียบเท่ากับประเด็นการต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ แต่กลับพบว่าในปฏิบัติการโต้กลับของประเด็นความมั่นคงของประเทศกลับมีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่า 2 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น

สิ่งที่ผู้วิจัยสนใจก็คืออะไรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรุนแรงในปฏิบัติการทางสังคมที่เกิดขึ้น และเมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แล้ว พบว่ามีทั้งสิ้น 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ปัจจัยเรื่องการคลั่งไคล้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากๆ 2) ปัจจัยเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ 3) ปัจจัยด้านระยะเวลาของเหตุการณ์ 4) ปัจจัยกระแสสังคมออนไลน์ และ 5) ปัจจัยระดับการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์ (Self-Disclosure) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ปัจจัยเรื่องการคลั่งไคล้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากๆ

ในประเด็นการเห็นต่างเรื่องการรับน้องแบบโหดร้าย การต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ ที่ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นเกิดความรุนแรงในระดับสูงสุด คือการยั่วยุให้เกิดความรุนแรงทางกายภาพ และปฏิเสธการอยู่ร่วมกันใน

<sup>8</sup> ผู้วิจัยได้แบ่งการวัดระดับความรุนแรงจากการทบทวนแนวคิดการสื่อสารแห่งความเกลียดชัง (Hate Speech) โดย ศูนย์ศึกษานโยบายสื่อ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2557) และ พิธรงค์ งามสุด (2558, น.37) ได้แบ่งระดับของการสื่อสารแห่งความเกลียดชังออกเป็น 4 ระดับ ตามระดับความรุนแรงจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด ได้แก่ ระดับที่ 1 การแบ่งแยกแบบไม่ตั้งใจต่อกลุ่มเป้าหมาย ระดับที่ 2 การตั้งใจแบ่งแยก กีดกัน สร้างความเป็น เขา-เรา ต่อกลุ่มเป้าหมาย ระดับที่ 3 มีการยั่วยุให้เกิดความเกลียดชังต่อกลุ่มเป้าหมาย และ ระดับที่ 4 มีการยั่วยุให้เกิดการใช้ความรุนแรงต่อกลุ่มเป้าหมาย

สังคม สาเหตุหนึ่งมาจาก ปัจจัยเรื่องการคลังโคลี่ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งหลายๆ โดยประเด็นทั้ง 3 ประเด็นนั้นเป็นเรื่องที่มีแนวความคิดเฉพาะกลุ่ม และมีสมาชิกที่สมานานแนวคิดดังกล่าว เข้ามาจนเกิดเป็นความเชื่อ หรือคลังโคลี่ในแนวคิดเหล่านั้นมากๆ

ในประเด็นแนวความคิดการรับน้องแบบโหดร้าย ที่สมาชิกในกลุ่มของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เชื่อ ยอมรับ และปฏิบัติสืบต่อกันมาจนเรียกว่าเป็น “ประเพณี วัฒนธรรม” ของกลุ่ม ที่มีการสืบทอดและปฏิบัติกันมารุ่นต่อรุ่น ดังที่จะเห็นในการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติการ<sup>9</sup> เช่น

“เขาก็ทำกันมาอย่างนี้ทุกปีอยู่แล้ว”

“ไม่รู้ลึกลับไหนบางอย่ามาพูดดีกว่า”

“อย่ามาตู่กฎวัฒนธรรมคณะอื่น”

เช่นเดียวกับประเด็นเรื่องการต่อต้านรัฐประหาร ที่เป็นรูปแบบกิจกรรมเคลื่อนไหวทางการเมือง ซึ่งสถานการณ์ของขบวนการเมืองไทยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา นั้น แบ่งออกเป็น 2 ช่วงใหญ่ๆ อย่างชัดเจนคือกลุ่มการเมืองที่สนับสนุนทักษิณ และกลุ่มการเมืองที่ไม่สนับสนุนทักษิณ ซึ่งทั้งสองขบวนการนี้ ได้มีชุดความเชื่อในกลุ่มของตนเอง และขัดแย้งกันมาอย่างยาวนาน โดยการรัฐประหารครั้งนี้เป็นการรัฐประหารรัฐบาลของยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ซึ่งถูกจัดอยู่ในกลุ่มการเมืองที่สนับสนุนทักษิณ ดังนั้นกิจกรรมการ แสดงออกทางสัญลักษณ์เพื่อต่อต้านรัฐประหารของกลุ่มนิสิต นักศึกษา นักกิจกรรมที่เกิดขึ้นก็ถูกกลุ่มผู้ปฏิบัติการเหมารวมว่า นักกิจกรรมเหล่านี้เป็นกลุ่มการเมืองที่สนับสนุนทักษิณ ก็เหมือนกับการไปสนับสนุนความเชื่อ<sup>10</sup> ของกลุ่มหนึ่ง และในขณะเดียวกันก็ไปขัดกับอีกกลุ่มหนึ่งเช่นกัน เห็นได้ชัดจาก คำอธิบายตนเองของผู้ปฏิบัติการกลุ่มหนึ่งในเฟซบุ๊กที่ว่า

---

<sup>9</sup> ที่มา \_\_\_\_\_. (25 สิงหาคม 2558). ดัชนีข้อความ “ทีมดุริยางค์”. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2559, จาก <<https://www.facebook.com/search/top?q=#ทีมดุริยางค์/>>

<sup>10</sup> เช่น ความเชื่อของกลุ่มตรงข้าม ที่ว่ากลุ่มการเมืองที่สนับสนุนทักษิณ หรือคนเสื้อแดง เป็นพวกล้มเจ้า เป็นต้น

กลุ่มประชาชนผู้รักชาติรักสถาบัน ได้รวมกลุ่มกันจัดตั้ง “กลุ่มนวพลที่ 2” ขึ้น โดยมีเครือข่าย ประชาชนในหลายภาคส่วน ได้รวมตัวกัน เพื่อปกป้องผู้ไม่หวังดีต่อชาติ ต่อสถาบัน อันจะเป็นการหนักแผ่นดินต่อไป<sup>11</sup>

หรือพื้นที่ในสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้ปฏิบัติการบางกลุ่มก็จะเป็นพื้นที่ แลกเปลี่ยนความเห็นทางการเมืองที่เน้นไปในกลุ่มการเมืองฝั่งสนับสนุน กปปส. และรัฐบาลโดยการนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา โดยต่อต้านคนคิดต่างและมองเหมา รวมกลุ่มคนคิดต่างว่าเป็น “คนเสื้อแดง” ทั้งหมด

การหมกมุ่นอยู่ในเกมการเมือง การแบ่งขั้วทางการเมือง กล่าวคือ มีชุดความคิด ความเชื่อที่แพร่หลายกันภายในกลุ่มของตนเองในลักษณะของวิธีคิดแบบขั้วตรงข้าม โดยไม่ได้สนใจข้อเท็จจริงจากกลุ่มผู้เห็นต่างว่าเหตุผลของการเคลื่อนไหว หรือการทำความผิด เนื่องในโอกาสครบรอบ 1 ปี การรัฐประหารนั้นคืออะไร หากไม่เห็นด้วยกับการ รัฐประหารก็จะเหมารวมว่าคนเหล่านี้เป็นกลุ่มการเมือง “เสื้อแดง” จึงทำให้ในความคิดของกลุ่มผู้ปฏิบัติการมองกลุ่มผู้เห็นต่างที่ออกมาต่อต้านการรัฐประหารว่าเป็น “เสื้อแดง” การคิดแบบขั้วตรงข้ามที่เกิดขึ้นจึงเป็นสาเหตุหนึ่งของปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างใน กรณีสึกษา การต่อต้านรัฐประหาร ที่ปรากฏออกมาในลักษณะการยุยงให้เกิดความเกลียดชัง และการที่มีกลุ่มคนเห็นต่างจากข้อมูลที่ตนเองเชื่อถือถือเป็นความผิดจึงนำมาสู่ความรุนแรง ของปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างตามแนวคิดของเวเบอร์ที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น

ส่วนประเด็นการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ ก็เป็นกระบวนกรเดียวกับ 2 ประเด็นข้างต้น คือการที่มีผู้เห็นต่างมาวิพากษ์วิจารณ์ “ความศรัทธา” ของกลุ่ม ก็ย่อมมี สมาชิกกลุ่มที่จงรักภักดี หรือคลั่งไคล้ความเชื่อนั้นมากๆ ก็พร้อมที่จะปกป้องความเชื่อ ของตนเองโดยไม่ได้สนใจความถูกต้อง

เมื่อพิจารณาถึงแนวคิดที่จะมาสนับสนุนรูปแบบการกระทำดังกล่าวของกลุ่มผู้ ปฏิบัติการแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในเรื่องของการเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Group

<sup>11</sup> ที่มา นวพลที่ 2 ปราบปรามนักศึกษา. (25 พฤษภาคม 2558). คำอธิบายเกี่ยวกับแฟนเพจนวพลที่ 2 ปราบปรามนักศึกษา. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <<https://www.facebook.com/นวพลที่2-ปราบปรามนักศึกษา-1655410114687369/>>

Identification) มาเป็นกรอบในการอธิบายถึงสาเหตุของปัจจัยเรื่องการคลังโคลัในสิ่งใดสิ่งหนึ่งหลายๆ ดังนี้

แนวคิดเรื่องการเป็นสมาชิกของกลุ่มนั้น พิงรอง รามสูต (2558, น.33) ได้มองว่า “...การเป็นสมาชิกของกลุ่มนั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากในการสร้างอัตลักษณ์ของแต่ละบุคคล กล่าวคือคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันจะถูกรวมเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม คนที่อยู่นอกกลุ่มจะถูกเหยียดหย้า ตูถูก หรือวิจารณ์ในทางเสียหาย...” ในประเด็นนี้สอดคล้องกับรูปแบบของปฏิบัติการที่ทางกลุ่มผู้ปฏิบัติการได้ดำเนินการกับอาจารย์ลลิตา กลุ่มนักกิจกรรม และ ก้านธูป ถูกมองว่าเป็น “คนนอก” และมองว่าการกระทำของคนนอกกลุ่มที่ไม่ได้รู้เรื่องราวอย่างลึกซึ้งภายในกลุ่ม จะเข้ามาทำลายอัตลักษณ์ หรือวัฒนธรรมที่กลุ่มตนเองมองว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม บุคคลที่ได้รับการปลูกฝังมาในฐานะสมาชิกของกลุ่มแล้ว ก็จะรับเอามาตรฐานของกลุ่มตนเองในการมอง หรือตัดสินบุคคลหรือกลุ่มอื่นในสังคม ผู้เห็นต่างในฐานะคนนอกไม่อาจรู้ได้ถึงมาตรฐานของกลุ่มที่ยอมรับกันมา เช่นกรณีอาจารย์ลลิตาที่อาจจะมองว่ากิจกรรมรับน้องของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์นั้นเกินมาตรฐานของตัวอาจารย์เองจึงทำให้ตัดสินใจแสดงความคิดเห็นวิจารณ์ลงในสื่อสังคมออนไลน์ และในขณะเดียวกัน การกระทำของอาจารย์ลลิตาก็ได้คุกคามอัตลักษณ์ หรือ บั่นทอนบรรทัดฐานของกลุ่มวิทยาลัยดุริยางคศิลป์จนเป็นสาเหตุให้เกิดปฏิบัติการดังกล่าวขึ้น เป็นต้น

## 2. ปัจจัยข้อเท็จจริงของเหตุการณ์

ปัจจัยเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ เป็นการตอบคำถามต่อมาว่า ในประเด็นการเห็นต่างเรื่องการรับน้องแบบไซดัส การต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ พบว่าปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นเกิดความรุนแรงในระดับสูงสุด แต่ทำไมในปฏิบัติการโต้กลับนั้นแตกต่างกันออกไปในแต่ละประเด็น โดยพบตั้งแต่ปฏิบัติการที่ไม่เกิดความรุนแรง ไปจนถึงเกิดความรุนแรงในระดับสูงสุด และทำไมในประเด็นความมั่นคงของประเทศนั้น แม้ว่าปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นไม่ได้เกิดความรุนแรงในระดับเทียบเท่ากับประเด็นการต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ แต่กลับพบว่าในปฏิบัติการโต้กลับของประเด็นความมั่นคงของประเทศ

กลับมีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่า 2 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า

ตามทฤษฎีของเวเบอร์แล้วปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นเป็นเรื่องของการใช้ความเชื่อ หรืออารมณ์เป็นตัวนำ แต่เมื่อมาพิจารณาปฏิบัติการได้กลับแล้ว ส่วนใหญ่จะเห็นเรื่องของการใช้เหตุผล ในประเด็นการรับน้องแบบโหดัส การต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ พบความรุนแรงของการโต้กลับในระดับที่ต่างกัน ทั้งๆ ที่ถูกปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างมาในระดับที่เท่ากัน สาเหตุหนึ่งคือ ข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ กล่าวคือ ยิ่งข้อเท็จจริงชัดเท่าไร ก็มีแนวโน้มที่จะโต้กลับแรงขึ้นเท่านั้น

เห็นได้ชัดจากประเด็นการรับน้องแบบโหดัส ที่ทั้งสองฝั่งมีข้อเท็จจริง และชุดความจริงที่สนับสนุนความคิดของทั้งสอง โดยฝั่งผู้ปฏิบัติการมีชุดความจริงที่ว่า การรับน้องแบบโหดัสเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างความสามัคคี การทำงานเป็นทีม ซึ่งจำเป็นต่ออาชีพนักดนตรีในอนาคต และชุดความจริงที่ว่ากิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมของวิทยาลัยฯ ตนเอง แต่อาจารย์ลลิตาเป็น “คนนอก” ไม่ได้มีส่วนได้เสียจากกิจกรรมรับน้องนี้ แต่การแสดงความคิดเห็นของอาจารย์ลลิตานั้นทำให้ชื่อเสียงของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์เสียหาย ในขณะที่ฝั่งผู้เห็นต่างก็มีชุดความจริงเรื่องเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออก โดยมองว่าการแสดงความคิดเห็นของอาจารย์ลลิตานั้นเป็นสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมวิชาการที่ควรจะเป็นพื้นที่ที่เกิดการโต้เถียงกันอย่างสร้างสรรค์ และเคารพในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออกซึ่งกันและกัน โดยข้อเท็จจริงของทั้งสองฝั่งก็สมเหตุสมผล นั่นหมายความว่าทั้งสองฝั่งมีข้อเท็จจริงที่สนับสนุนการกระทำของกลุ่มตน จึงทำให้ทั้งปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับรุนแรงไปจนถึงระดับสูงสุดทั้งสองฝั่ง

ถัดมาในประเด็นการต่อต้านรัฐประหารแม้ว่าทางฝั่งผู้โต้กลับจะมีข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทางการเมือง แต่คู่ขัดแย้งนั้นคือรัฐที่มีอำนาจ



เหนือกว่า และข้อกฎหมาย<sup>12</sup> ที่ถูกบังคับใช้ในช่วงที่เกิดเหตุนั้นก็ไม่ได้สนับสนุนข้อเท็จจริงทางฝั่งผู้โต้กลับ จึงทำให้การโต้กลับนั้นทำได้จำกัดและไม่เกิดความรุนแรง

ประเด็นการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ ซึ่งเป็นประเด็นที่แทบไม่มีข้อเท็จจริง ไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าผู้เห็นต่างได้มีการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์จริง<sup>13</sup> จึงทำให้ปฏิบัติการโต้กลับในประเด็นนี้มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงน้อยที่สุด

สุดท้ายเรื่องความมั่นคงของประเทศนั้นปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นไม่ได้เกิดความรุนแรงในระดับเทียบเท่ากับประเด็นการต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ แต่กลับพบว่าในปฏิบัติการโต้กลับของประเด็นความมั่นคงของประเทศกลับมีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่า นั่นเป็นเพราะข้อเท็จจริงของฝั่งผู้โต้กลับนั้นชัดเจนว่าขณะนี้ เบิร์นส ไม่ใช่มีอวาระเปิด<sup>14</sup>

กล่าวโดยสรุปแล้ว ยิ่งกลุ่มผู้โต้กลับมีข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ชัดเจนมากเท่าไรก็จะมีแนวโน้มที่ปฏิบัติการโต้กลับจะเกิดความรุนแรงมากขึ้นเท่านั้น

### 3. ปัจจัยด้านระยะเวลาของเหตุการณ์

ข้อค้นค้นพบหนึ่งจากงานวิจัยคือ ความรุนแรงในปฏิบัติการการตอบโต้ของทั้งสองฝ่ายจะค่อยๆ ทวีความรุนแรงขึ้น โดย เรื่องการรับน้องแบบโหดส ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน (26 สิงหาคม 2558 ถึง 16 กันยายน 2558) การต่อต้านรัฐประหาร ใช้เวลาประมาณ 2 เดือน (22 พฤษภาคม 2558 ถึง 9 กรกฎาคม 2558) และ การวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ ใช้เวลาทั้งหมด 3 ปี (ช่วงมีนาคม 2552 ถึง มกราคม 2555) ในการสังสมความรุนแรงไปจนถึงระดับสูงสุด แต่ในขณะเดียวกัน ประเด็นความมั่นคงของ

<sup>12</sup> ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 7/2557 เรื่อง ห้ามชุมนุมทางการเมือง, ฉบับที่ 14/2557 เรื่อง ห้ามสร้าง ความขัดแย้งหรือต่อต้านการปฏิบัติงานของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

<sup>13</sup> ในตอนแรก มีหมายเรียกผู้ต้องหากจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้กั้นรูปเดินทางไปปรับทราบและชี้แจงข้อกล่าวหาในคดี หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ ตามกฎหมายอาญา มาตรา 112 ในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2554 ที่สถานีตำรวจนครบาลบางเขน แต่ท้ายที่สุดพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ผู้รับผิดชอบคดีให้เลื่อนการรายงานตัวรับทราบข้อกล่าวหาออกไป ก่อนอย่างไม่มีการกำหนด เนื่องจากทางตำรวจอาจจะตัดสินใจไม่สั่งฟ้องจำเลย เพราะพยานหลักฐานอาจไม่เพียงพอในการระบุตัวผู้กระทำความผิด เนื่องจากทางกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วไม่ได้ยืนยันว่ากั้นรูปเป็นผู้แสดงความคิดเห็นจริง

<sup>14</sup> ซันนี่ เบิร์นสแสดงตัวต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ณ สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พร้อมกับหลักฐานเพื่อแสดงบริสุทธิ์ได้แก่ ภาพจากกล้อง CCTV ที่แสดงว่า ขณะเกิดเหตุระเบิด บริเวณแยกราชประสงค์ เขาได้ออกกำลังกายอยู่ที่สถานที่ออกกำลังกาย (Gym) บริเวณเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร พร้อมกับยินดีให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจสอบที่พักของเขา

ประเทศ เป็นเหตุการณ์ที่เป็นกระแสสังคมอยู่ประมาณ 3 วัน (17 สิงหาคม 2558 ถึง 19 สิงหาคม 2558) ระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้นจึงไม่เท่ากับ 3 ประเด็นก่อนหน้า

#### 4. ปัจจัยกระแสสังคมออนไลน์

กระแสสังคมออนไลน์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับความรุนแรงของปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพราะเป็นเสมือนกลุ่มผู้สนับสนุนทั้งทางผู้ปฏิบัติการ และผู้เห็นต่าง เห็นได้ชัดที่สุดในประเด็นการรับน้องแบบโหดสั ที่กลุ่มผู้โต้กลับมีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ช่วยสนับสนุนความคิดผ่านดัชนีข้อความ<sup>15</sup> “ทิมลลิตา” และกระแสสังคมส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นคือไม่เห็นด้วยกับการรับน้องแบบโหดสั รวมถึงการไม่เห็นด้วยกับการใช้ความรุนแรงต่ออาจารย์ลลิตาของกลุ่มผู้ปฏิบัติการ เช่น

“...สนับสนุนให้ดำเนินคดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อบุคคลที่ใช้อาวุธในการข่มขู่ คุกคาม ทั้งนี้เพื่อเป็นการจัดการกับกลุ่มหัวรุนแรง และเพื่อความปลอดภัยของอาจารย์ลลิตา...”

“ขอสนับสนุนให้ดำเนินคดีถึงที่สุดต่อพวกที่ใช้ความรุนแรง”

“อย่าอ้างอารมณ์ศิลปินแล้วข่มขู่ทำร้ายอาจารย์”

“การข่มขู่ถึงขั้นจะทำร้ายร่างกาย จะเอาชีวิตบุคลากรในมหาวิทยาลัย เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่าง เป็นสิ่งที่รุนแรง เลวร้าย และเกินกว่าเหตุมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ควรปล่อยปละละเลยให้เป็นแบบอย่าง หากควรเร่งสืบสวนสอบสวน หากพบมีการกระทำผิดระเบียบหรือข้อกฎหมาย ก็เร่งดำเนินการโดยด่วนครับ”<sup>16</sup>

กระแสในสังคมออนไลน์จึงทวีความรุนแรงของปฏิบัติการโต้กลับในประเด็นการรับน้องแบบโหดสัไปจนถึงระดับที่เกิดความรุนแรง เช่นเดียวกับในประเด็นความมั่นคงของประเทศ ที่มีผู้วิพากษ์วิจารณ์ประเด็นนี้กันอย่างแพร่หลายในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อ

<sup>15</sup> ดัชนีข้อความ หรือ แฮชแท็ก (Hashtag) หมายถึง ป้ายกำกับความคิดเห็นหรือการแสดงออกต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ที่ผู้ใช้ได้ทำการติด (Tag) ลงไปพร้อมกับการแสดงความคิดเห็นนั้นๆ บางเว็บไซต์แฮชแท็กมีหน้าที่เป็นตัวช่วยในการกรองและแบ่งข้อมูลเป็นกลุ่ม บางเว็บไซต์ก็ใช้แฮชแท็กช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแท็ก (Tag) โดยในสื่อสังคมออนไลน์นั้นสัญลักษณ์ของดัชนีข้อความคือ # (Sharp) เช่น #ทิมลลิตา #ทีมดุริยางค์ เป็นต้น

<sup>16</sup> ทิมมา \_\_\_\_\_. (27 สิงหาคม 2558). ดัชนีข้อความ “ทิมลลิตา”. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2559, จาก <<https://twitter.com/search?q=%23ทิมลลิตา&src=typd/>>

สนับสนุนชั้นนี้ เบิร์นส ว่าเขาไม่ใช่มีดวงระเบิด ผ่านดัชนีข้อความ “ชั้นนี้เบิร์นส” เมื่อมีกระแสในสื่อสังคมออนไลน์ จะเห็นได้ว่าปฏิบัติการโต้กลับของประเด็นความมั่นคงของประเทศ มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่า ประเด็นการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ และการต่อต้านรัฐประหารที่ไม่ค่อยเป็นกระแสในสื่อสังคมออนไลน์

### 5. ปัจจัยระดับการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์ (Self-Disclosure)

ระดับการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งผลกระทบต่อระดับความรุนแรงของปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ กล่าวคือ หากผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Users) ถูกบังคับหรือมีการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์มากเท่าไร ระดับความรุนแรงของปฏิบัติการทางสังคมก็จะลดลงมากเท่านั้น ในทางกลับกัน หากผู้ใช้ไม่ได้ระบุตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์ (Anonymous) พบว่าระดับความรุนแรงของปฏิบัติการทางสังคมก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากขึ้น

พิชญณี ภูตระกูล (2559, น.5) ได้ให้ความหมายการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์ ไว้ว่าเป็นการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งข้อมูลส่วนตัว ความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ ในช่องทางการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยระดับของการเปิดเผยตัวตนนั้นแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) การเปิดเผยข้อมูลระดับทั่วไป (General information disclosure) คือ ปริมาณของการเปิดเผยข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล เช่น เมืองที่อยู่อาศัย วันเกิด ประวัติการศึกษา งานอดิเรก ความสนใจ อีเมล เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น (2) การเปิดเผยรูปภาพ (Picture disclosure) วัดระดับการเปิดเผยตนเองจากการนำรูปภาพลงในเครือข่ายสังคมออนไลน์ และ (3) การเปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับตนเอง (Self-description) หมายถึง การบอกเล่าความเป็นตัวตนของบุคคลทั้งความรู้สึก ความคิด อารมณ์ การแสดงออก

ผู้วิจัยมองว่าระดับของการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์นั้นสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อความคิดเห็นที่ได้แสดงลงในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เห็นได้จากทั้ง 3 กรณีศึกษา ได้แก่ กรณีศึกษาการต่อต้านรัฐประหาร กรณีศึกษาความมั่นคงของประเทศ และกรณีศึกษาการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ ที่ทางฝั่งของผู้ปฏิบัติการนั้นไม่มีการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์ แต่เป็นการแสดงความคิดเห็น

ผ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจ ในนามของกลุ่ม องค์กรต่างๆ เช่น “นพพลที่ 2 ปราบปราม นักศึกษา” “กลุ่มอาชีพช่วยเหลือชาติ” “ปฏิรูปไทย” และ “รวมมิตรการเมือง” เป็นต้น หรือ ปฏิบัติการผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเว็บไซต์ Twitter ที่ไม่ได้มีการบังคับให้ผู้ใช้ ต้องยืนยันตัวตน และเชื่อว่าบุคคลอื่นไม่สามารถสืบหาตัวตนที่แท้จริงของตนเองได้ จึงทำ ให้กลุ่มผู้ปฏิบัติการไม่ต้องรับผิดชอบต่อข้อความหรือความคิดเห็นที่ได้แสดงออกมารูปร่างแบบปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างจึงมีลักษณะการยั่วยุให้เกิดความรุนแรง แต่ในขณะที่ทางฝั่งของปฏิบัติการได้กลับนั้นทั้งสามกลุ่มถูกเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งในลักษณะของการเปิดเผยด้วยตนเอง หรือถูกเปิดเผยโดยกลุ่มผู้ปฏิบัติการ ในระดับที่แตกต่างกันไปทั้งระดับทั่วไป เปิดเผยแพร่รูปภาพ จึงทำให้รูปแบบของปฏิบัติการได้กลับถูกยับยั้งไม่ให้เกิดความรุนแรง เนื่องจากเมื่อเกิดความรุนแรงขึ้นอาจจะมีความผิดตามกฎหมายต่อไป

แต่ในขณะที่ประเด็นการรับน้องแบบโหดสนั้นพบว่าทั้งทางฝั่งผู้ปฏิบัติการและฝั่งผู้เห็นต่างมีการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์กันทั้งคู่ แต่กลับพบรูปแบบของปฏิบัติการทางสังคมที่เกิดขึ้นนั้นมีความรุนแรงทั้งสองฝั่ง แต่เมื่อพิจารณาลึกลงไปในกรณีศึกษาดังกล่าวแล้ว ก็พบความสอดคล้องกับเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น คือ ในปฏิบัติการได้กลับของกรณีศึกษาการรับน้องแบบโหดสนั้น พบกลุ่มผู้สนับสนุนการโต้กลับ ทั้งกลุ่มที่เปิดเผยตัวตน และไม่เปิดเผยตัวตน<sup>17</sup> และความรุนแรงของปฏิบัติการที่เกิดขึ้นนั้นมาจากกลุ่มผู้สนับสนุนการโต้กลับที่ไม่เปิดเผยตัวตน ที่แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ Twitter แต่ในกลุ่มของผู้สนับสนุนการโต้กลับที่เปิดเผยตัวตนนั้นไม่พบความรุนแรง

<sup>17</sup> กลุ่มผู้สนับสนุนการโต้กลับกรณีศึกษาการรับน้องแบบโหดสนั้น มีการแบ่งกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นสองส่วนคือ กลุ่มที่มีการเปิดเผยตัวตน ได้แก่ เครือข่ายปฏิรูประดับประมุขเพื่อสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (Anti SOTUS) และดักกลุ่มเพื่อนนักวิชาการและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนกลุ่มที่ไม่เปิดเผยตัวตน ได้แก่ ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไปที่ได้แสดงความคิดเห็นผ่านดัชนีข้อความ “ทิมลิตา”

## สรุป

จากคำถามที่ว่า 1) ทำไมในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างจึงมีแนวโน้มความรุนแรงมากกว่าปฏิบัติการโต้กลับ 2) ทำไมในประเด็นการเห็นต่างเรื่องการรับน้องแบบโหดส การต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ พบว่าปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นเกิดความรุนแรงในระดับสูงสุด แต่ในปฏิบัติการโต้กลับนั้นแตกต่างกันออกไปในแต่ละประเด็น โดยพบตั้งแต่ปฏิบัติการที่ไม่เกิดความรุนแรง ไปจนถึงเกิดความรุนแรงในระดับสูงสุด และ 3) ทำไมในประเด็นความมั่นคงของประเทศนั้น แม้ว่าปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นไม่ได้เกิดความรุนแรงในระดับเทียบเท่ากับประเด็นการต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ แต่กลับพบว่าในปฏิบัติการโต้กลับของประเด็นความมั่นคงของประเทศกลับมีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่า 2 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น สามารถตอบได้ว่า

ปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างมีแนวโน้มความรุนแรงมากกว่าปฏิบัติการโต้กลับ เพราะ ในปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างเป็นการกระทำตามอารมณ์ แต่ในปฏิบัติการโต้กลับเป็นการกระทำตามหลักเหตุและผล ส่วนสาเหตุที่ในประเด็นการเห็นต่างเรื่องการรับน้องแบบโหดส การต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ มีปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นเกิดความรุนแรงในระดับสูงสุด เนื่องจากปัจจัยเรื่องการคลั่งไคล้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากๆ ปัจจัยด้านระยะเวลาของเหตุการณ์ และปัจจัยระดับการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์ แต่ในปฏิบัติการโต้กลับที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละประเด็นเนื่องจากปัจจัยข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ และประเด็นสุดท้ายที่ว่า ทำไมในประเด็นความมั่นคงของประเทศนั้น แม้ว่าปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างนั้นไม่ได้เกิดความรุนแรงในระดับเทียบเท่ากับประเด็นการต่อต้านรัฐประหาร และการวิจารณ์สถาบันพระมหากษัตริย์ แต่กลับพบว่าในปฏิบัติการโต้กลับของประเด็นความมั่นคงของประเทศกลับมีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่า 2 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น เพราะปัจจัยข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ ปัจจัยด้านระยะเวลาของเหตุการณ์ ปัจจัยกระแสสังคมออนไลน์ และปัจจัยระดับการเปิดเผยตัวตนในสื่อสังคมออนไลน์

### ข้อเสนอแนะ

เมื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความระดับความรุนแรงจากปฏิบัติการต่อคนเห็นต่างและปฏิบัติการโต้กลับโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์แล้ว สามารถนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการกำกับดูแลทางอินเทอร์เน็ต (Internet Governance) ทั้งการกำกับดูแลโดยตรง การกำกับดูแลตนเอง และการกำกับดูแลร่วมกัน โดยสรุปดังนี้

- รัฐต้องสร้างองค์รกรกลางในการกำกับดูแลเนื้อหาอินเทอร์เน็ตและติดตามผลการดำเนินงาน เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกามีการจัดตั้งสมาคมจัดอันดับเนื้อหาอินเทอร์เน็ตในการแบ่งประเภทและจัดลำดับเนื้อหาในอินเทอร์เน็ต เพื่อพิจารณาและกลั่นกรองเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย

- รัฐควรมีการร่วมมือกับผู้ให้บริการเนื้อหาอินเทอร์เน็ต ที่มีเครือข่ายในประเทศ เช่น Facebook, Pantip, Youtube เป็นต้น ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น ข้อกำหนดการเป็นสมาชิกเว็บไซต์ต้องมีการยืนยันตัวตนเพื่อตรวจสอบได้ รวมไปถึงความร่วมมือในการตรวจสอบเนื้อหาที่อาจจะสร้างความเกลียดชังแต่ก็ต้องคำนึงถึงหลักเสรีภาพในการสื่อสาร (Free Speech)

- ส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ผ่านการให้ความรู้โดยอาจมีการบรรจุหลักสูตรเรื่องการรู้เท่าทันสื่อไว้ในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับในสหภาพยุโรป ที่ทางสภาแห่งยุโรป (Council of Europe) ได้ออกคู่มือการรู้เท่าทันอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นคู่มือสำหรับพ่อแม่ ครู และเยาวชน โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการนำเสนอข้อมูลเชิงลึกและวิธีการที่ผู้ปกครองและครูจะนำเสนอต่อบุตรหลานและนักเรียน เพื่อส่งเสริมการใช้สื่อออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

- ในระดับผู้ใช้ต้องมีการกำหนดค่าความเป็นส่วนตัวของตนเอง กล่าวคือ เราจำเป็นต้องปกป้องข้อมูลส่วนตัวของตนเองในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ ข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูลบัญชีธนาคาร เป็นต้น เป็นข้อมูลที่ไม่ควรนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เพราะเป็นข้อมูลที่สามารถสร้างปัญหาหรืออาชญากรรมต่อได้ และที่สำคัญคือการตั้งค่าการเข้าถึงข้อมูลการแสดงความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นเสมือนการจำกัดขอบเขตของข้อมูลให้อยู่ในวงที่เราสามารถควบคุมได้

ในขณะเดียวกัน ภาครัฐ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ผู้ให้บริการเนื้อหาอินเทอร์เน็ต (ICP) ต้องปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด เพราะในหลายกรณีศึกษารูปแบบปฏิบัติการที่มีการนำข้อมูลส่วนตัวของผู้เห็นต่างออกมาเผยแพร่ หรือประจานนั้น ส่วนใหญ่ได้ข้อมูลมาจากเว็บไซต์หน่วยงานรัฐ เช่น เว็บไซต์โรงเรียน เว็บไซต์หน่วยงานองค์กร หรือบริษัท รวมไปถึงสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งอาจนำไปสู่รูปแบบปฏิบัติการทางสังคมที่เกิดความรุนแรงต่อได้

### เอกสารอ้างอิง

- \_\_\_\_\_. (2558). ดัชนีข้อความ “ทีมดุริยางค์”. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2559, จาก <<https://www.facebook.com/search/top/?q=#ทีมดุริยางค์/>>.
- \_\_\_\_\_. (2558). ดัชนีข้อความ “ทีมลลิตา”. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2559, จาก <<https://twitter.com/search?q=%23ทีมลลิตา&src=typd/>>.
- Lalita Hanwong. (26 สิงหาคม 2558). Facebook. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 จาก <<https://www.facebook.com/lalita.hingkanonta/>>.
- Williamson Andy. (2013). Social Media Guidelines for Parliaments. Switzerland : Inter-Parliamentary Union.
- ไทยรัฐออนไลน์. (18 สิงหาคม 2558). ย้อนเหตุการณ์ระเบิดราชประสงค์. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 จาก <<http://www.thairath.co.th/clip/24580/>>.
- นวพลที่ 2 ปราบปรามนักศึกษา. (25 พฤษภาคม 2558). คำอธิบายเกี่ยวกับแผนเจนวพลที่ 2 ปราบปรามนักศึกษา. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <<https://www.facebook.com/นวพลที่2-ปราบปรามนักศึกษา-1655410114687369/>>.
- พิชญานี ภูตระกูล. (2559). การเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์: แนวทางการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพล และผลกระทบ. วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, 8(2), 5-6.

พิรงรอง รามสูต. (2558). ประชาชนจากทั่วโลกออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิเพื่อการศึกษาประชาธิปไตยและการพัฒนา (โครงการจัดพิมพ์คบไฟ).

ศูนย์ศึกษานโยบายสื่อ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ผู้ผลิต). (19 กุมภาพันธ์ 2557). Hate Speech เบื้องต้นสำหรับคนไทย (ฉบับเต็ม). [Video]. จาก <<https://www.youtube.com/watch?v=8AKcSTY0Tec>>

สุภางค์ จันทวานิช. (2557). ทฤษฎีสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.