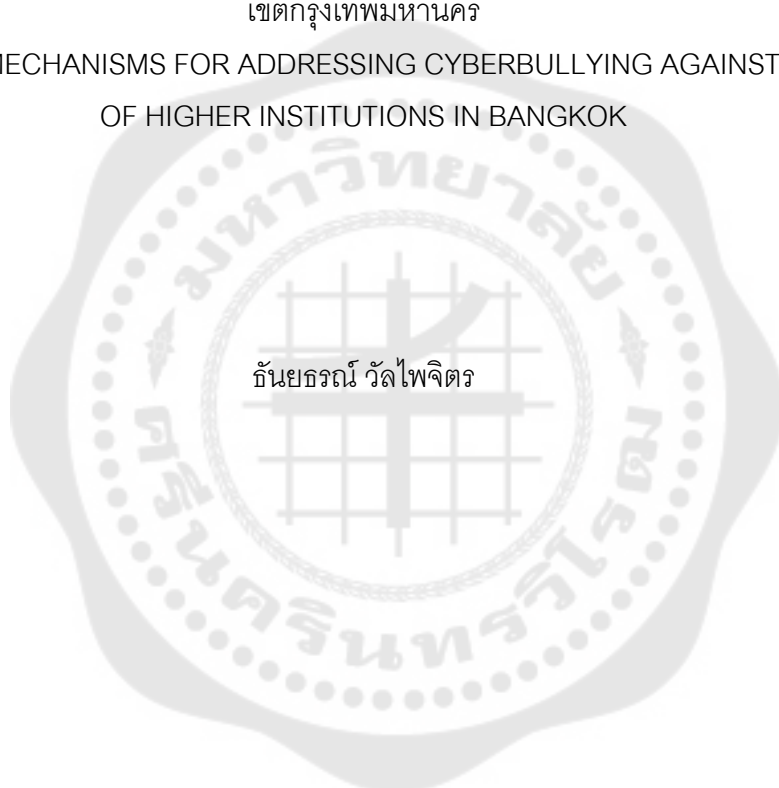




กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่ออนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาใน
เขตกรุงเทพมหานคร

SUPPORTING MECHANISMS FOR ADDRESSING CYBERBULLYING AGAINST STUDENTS
OF HIGHER INSTITUTIONS IN BANGKOK



ฉันทวรรณ วัลไพจิตร

กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาใน
เขตกรุงเทพมหานคร



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการทางสังคม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2568
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

SUPPORTING MECHANISMS FOR ADDRESSING CYBERBULLYING AGAINST STUDENTS
OF HIGHER INSTITUTIONS IN BANGKOK



THUNYATHORN VALAPAICHITRA

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of DOCTOR OF PHILOSOPHY
(Social Management)

Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2025

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาคอขวดทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

ฉันทวรรณ วัลไพจิตร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการทางสังคม
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ มาประณีต)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาภรณ์ โรจน์ศิริ
รัตน์)

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศจีมาจ ณ วิเชียร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช บวรสมพงษ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ)

ชื่อเรื่อง	กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	ธันยธรณ์ วัลไพจิตร
ปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2568
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ มาประณีต
ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาภรณ์ ใจจันศิริรัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน เพื่อเสนอกลไกการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของ กลไกการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือนมกราคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2568 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์และแบบประเมิน การวิจัย ระยะเวลาที่ 1 ประกอบด้วยการทบทวนเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8 คน ได้แก่ ผู้บริหารกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐในเขต กรุงเทพมหานครที่มีมาตรการเกี่ยวข้อง 7 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ยังขาดข้อบังคับเฉพาะ ว่าด้วยการ ระรานทางไซเบอร์ มาตรการที่ใช้มักอาศัยการตีความระเบียบวินัยทั่วไปและดำเนินการแบบรายกรณี เน้น ปลาย เหตุ มากกว่าการป้องกันเชิงรุก แม้จะมีความพยายามด้านการสื่อสาร การให้คำปรึกษา และช่องทางแจ้งเหตุ ออนไลน์ แต่ยังไม่สอดคล้องกับ ประเมินผล และมาตรฐานการคุ้มครองผู้เสียหาย ที่เป็นหนึ่งเดียว อีกทั้งได้รับ ผลกระทบจากข้อจำกัดด้านบุคลากรเฉพาะทางและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การวิจัยระยะที่ 2 ผู้วิจัย สังเคราะห์ข้อมูลและเสนอ กลไกเชิงระบบภายใต้กรอบ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ครอบคลุม 3 มิติที่ทำงาน บูรณาการกันตลอดสามระยะของเหตุการณ์ ด้านการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา ได้แก่ (1) มิตินโยบาย นโยบายกลาง ข้อบังคับและแนวปฏิบัติความปลอดภัยไซเบอร์ การบูรณาการ “พลเมืองดิจิทัล” ในหลักสูตร และ ศูนย์ประสานเหตุ (2) มิติบุคคล เสริมสมรรถนะอาจารย์ที่ปรึกษา/เจ้าหน้าที่พัฒนานิสิต เครือข่ายเพื่อนช่วยเพื่อน หน่วยสหวิชาชีพ และระบบติดตามรายกรณี และ (3) มิติกฎหมาย มาตรฐานการเก็บหลักฐานดิจิทัล การคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางให้คำปรึกษากฎหมาย และการระงับเนื้อหาที่ละเมิดภายใต้หลักความเป็นธรรม การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประเมินความเป็นไปได้ของกลไกกับผู้บริหาร/ผู้รับมอบหมาย 15 คน จาก 14 สถาบันและกระทรวงฯ ผลพบว่า ความเป็นไปได้ของกลไกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) แสดงให้ เห็นว่ากลไกและเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมีศักยภาพในการนำไปประยุกต์ใช้จริงในสถาบันอุดมศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือพร้อมใช้งานให้กับสถาบันคือแบบประเมินสถานการณ์ การจัดการการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันแบบแบบตารางและแบบเมทริกซ์เพื่อใช้ตรวจสอบความพร้อมของ กลไกต่าง ๆ ที่สถาบันมีอยู่จริงในระดับสถาบันอย่างเป็นทางการ

คำสำคัญ: การระราน, การระรานทางไซเบอร์, กลไก, สถาบันอุดมศึกษา, นิสิตนักศึกษา , มาตรการในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์

Title	SUPPORTING MECHANISMS FOR ADDRESSING CYBERBULLYING AGAINST STUDENTS OF HIGHER INSTITUTIONS IN BANGKOK
Author	THUNYATHORN VALAPAICHITRA
Degree	DOCTOR OF PHILOSOPHY
Academic Year	2025
Advisor	Associate Professor Hathairat Marpraneet, Ph.D.
Co-Advisor	Assistant Professor Prapaporn Rojsiriruch, LL.D.

This study aimed to examine the existing mechanisms for addressing cyberbullying against university students in higher institutions in Bangkok, to propose appropriate supporting mechanisms for managing cyberbullying against university students in Bangkok, and to evaluate the feasibility of the proposed mechanisms. This research employed a research and development approach using mixed methods, integrating both qualitative and quantitative research. The study was conducted between January and November 2025. The research instruments consisted of interview guides and feasibility assessment questionnaires. Phase 1 of the study involved document review and in-depth interviews with eight key informants, including administrators from the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation and executives from seven public higher education institutions in Bangkok that had relevant measures in place. The findings revealed that most institutions still lack specific regulations directly addressing cyberbullying. Existing measures are largely based on the interpretation of general student disciplinary regulations and are implemented on a case-by-case basis, focusing more on reactive responses than on proactive prevention. Although there have been efforts in communication, counseling services, and online reporting channels, there remains a lack of unified monitoring systems, evaluation mechanisms, and standardized victim protection procedures. Moreover, implementation is constrained by limited specialized personnel and concerns regarding personal data protection. In Phase 2, the researcher synthesized the findings and developed an integrated cyberbullying management mechanism based on the PDCA (Plan–Do–Check–Act) framework. The proposed mechanism covers three interconnected dimensions throughout the stages of prevention, intervention, and rehabilitation: (1) the policy dimension, including central policies, institutional regulations and cybersecurity guidelines, the integration of digital citizenship into curricula, and the establishment of incident coordination centers; (2) the personnel dimension, which emphasizes capacity building for academic advisors and student development officers, peer support networks, multidisciplinary teams, and case-based monitoring systems; and (3) the legal dimension, consisting of standards for digital evidence collection, personal data protection, legal consultation services, and fair content takedown procedures. Phase 3 involved a quantitative feasibility assessment conducted with 15 administrators or designated representatives from 14 higher education institutions and the Ministry. The results indicated that the overall feasibility of the proposed mechanism was at a high level (mean = 4.09), demonstrating that the developed mechanism and tools have strong potential for practical implementation in higher education institutions in Bangkok. In addition, the researcher designed a ready-to-use institutional tool, namely the Institutional Cyberbullying Management Assessment in the form of tables and matrices, to systematically examine the readiness of existing cyberbullying management mechanisms within each institution.

Keywords: Bullying, Cyberbullying, Mechanisms, Higher Institutions, Students, Measures for Addressing Cyberbullying

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์เรื่อง กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาคาระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา ความเอื้อเฟื้อ และแรงสนับสนุนจากหลายฝ่าย

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลและคำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยชิ้นนี้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งต่อ รองศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ มาประณีต อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาภรณ์ โรจน์ศิริรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แนะแนวทางการวิจัยอย่างใกล้ชิด ตลอดจนเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้ข้าพเจ้าสามารถดำเนินงานวิจัยจนสำเร็จสมบูรณ์ ยิ่งไปกว่านั้นขอขอบพระคุณอย่างสุดซึ้งต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ได้เมตตาแบ่งปันประสบการณ์และ ข้อคิดที่ทรงคุณูปการ อันเป็นรากฐานสำคัญที่เกื้อหนุนให้งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินไปอย่างสมบูรณ์ และก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการพัฒนากลไกในการแก้ไขปัญหาคาระรานทางไซเบอร์ภายในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา

ข้าพเจ้าขอขอบคุณครอบครัวและคนใกล้ชิดขอขอบคุณท่านที่คอยเป็นกำลังใจและ แรงสนับสนุนที่มั่นคง ทั้งในด้านการเรียน การสอบ และการทำวิจัย รวมถึงบุคลากร นิสิต ช่วยงานช่วยงานสำนักงานคณบดี คณะเศรษฐศาสตร์ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่เป็น แรงผลักดันและแรงบันดาลใจให้ข้าพเจ้ามุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงานวิจัย ทุกท่านล้วนเป็นหนึ่งใน “กลไกสำคัญ” ที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สามารถขับเคลื่อนและสำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ด้วย ความซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่าน ข้าพเจ้าขอขอบคุณความสำเร็จครั้งนี้แต่ทุกแรงสนับสนุนที่มีคุณค่า ซึ่งทำให้ข้าพเจ้าสามารถสำเร็จการศึกษาได้อย่างมีคุณค่า

ท้ายที่สุดนี้ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณต่อตนเอง ที่ได้ทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ เพื่อเอาชนะความท้าทายตลอดระยะเวลาการศึกษาและการทำวิจัย จนสามารถสร้างสรรค์ ผลงานทางวิชาการฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ โดยตลอดกระบวนการวิจัย ข้าพเจ้าได้ ยึดมั่นและคงไว้ซึ่งมาตรฐานทางวิชาการและจริยธรรมในการวิจัยอย่างเคร่งครัด ข้าพเจ้าหวัง เป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและสามารถต่อยอดไปสู่การ ยกกระดับคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน สังคมไทยให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ธันยธรณ์ วัลไพจิตร

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	7
1.3 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	8
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	8
1.5 ขอบเขตด้านพื้นที่.....	9
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	13
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	16
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์	16
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่มคน	23
2.3 การแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์.....	27
2.4 ทฤษฎีระบบนิเวศวิทยา	41
2.5 ทฤษฎีการขัดเกลาทางสังคม.....	43
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับกลไกการทำงาน	46
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการ.....	49
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินวิจัย.....	68
3.1 การวิจัยระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทาง ไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน.....	70

3.2 การวิจัยระยะที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อเสนอกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร	74
3.3 การวิจัยระยะที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล	79
4.1 ผลการศึกษาระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน.....	79
4.2 ผลการศึกษาระยะที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ...	110
4.3 ผลการศึกษาระยะที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร	115
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	133
5.1 สรุปผลการศึกษา	134
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	140
5.3 ข้อเสนอแนะ	144
บรรณานุกรม	149
ภาคผนวก	161
ภาคผนวก ก หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	162
ภาคผนวก ข แบบประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.....	164
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์งานวิจัย เรื่อง กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.....	171

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ตารางแสดงวิธีการดำเนินการวิจัย.....	69
ตาราง 2 ผลตรวจสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของแบบสัมภาษณ์.....	73
ตาราง 3 ผลตรวจสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของแบบสัมภาษณ์.....	78
ตาราง 4 มาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครที่ เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์.....	79
ตาราง 5 คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้และความตระหนัก ต่อปัญหาการระรานทางไซเบอร์.....	83
ตาราง 6 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A1.....	85
ตาราง 7 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A2.....	89
ตาราง 8 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A3.....	94
ตาราง 9 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A4.....	99
ตาราง 10 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A5.....	104
ตาราง 11 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A6.....	107
ตาราง 12 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล.....	115
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลรายด้าน.....	117
ตาราง 14 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลไกการแก้ไขปัญหาการระราน ทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.....	122
ตาราง 15 ตารางแบบประเมินสถานการณ์การจัดการการระรานทางไซเบอร์ในสถาบัน.....	125

ตาราง 16 แนวทางปฏิบัติหลังการประเมินระดับความเสี่ยงการจัดการการระรานทางไซเบอร์จากแบบประเมินกลไกการจัดการการระรานทางไซเบอร์..... 127

ตาราง 17 ตารางเชิงเมทริกซ์แบบประเมินสถานการณ์การจัดการการระรานทางไซเบอร์ในสถาบัน..... 130



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 โมเดลเส้นทางเชิงสาเหตุของแบบจำลองระยะยาวของการ ระรานทางไซเบอร์.....	20
ภาพประกอบ 2 ระบบนิเวศวิทยา	42
ภาพประกอบ 3 ภาพแสดงกระบวนการ PDCA หรือ Deming Cycle.....	48
ภาพประกอบ 4 ภาพแสดงกรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาการกลไกสนับสนุนการแก้ไข ปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสภา บันดุมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.....	75
ภาพประกอบ 5 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A1	87
ภาพประกอบ 6 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A2	92
ภาพประกอบ 7 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A3	97
ภาพประกอบ 8 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A4	102
ภาพประกอบ 9 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A5	106
ภาพประกอบ 10 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A6	108
ภาพประกอบ 11 กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.....	111

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันปัญหาการกระทำความผิดทางไซเบอร์ได้ทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างอย่างต่อเนื่องในหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะในกลุ่มเด็ก เยาวชน และนิสิตนักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์อย่างเข้มข้น ข้อมูลจากดัชนีความปลอดภัยออนไลน์สำหรับเด็ก (Child Online Safety Index: COSI) ระบุว่าเด็กและเยาวชนทั่วโลกเผชิญความเสี่ยงทางไซเบอร์สูงถึงร้อยละ 67 ขณะที่ประเทศไทยมีความเสี่ยงต่อการกระทำความผิดทางไซเบอร์สูงถึงร้อยละ 41 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยโลก สะท้อนให้เห็นว่าปัญหานี้ไม่ใช่เพียงพฤติกรรมระดับบุคคล แต่เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างด้านทักษะดิจิทัล สุขภาวะออนไลน์ และสภาพแวดล้อมทางสังคมในโลกดิจิทัล โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา (DQ Institute, 2023b, pp. 5-6) ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา แม้ว่าการกระทำความผิดในรูปแบบดั้งเดิมยังคงเป็นปัญหาที่พบได้อย่างต่อเนื่อง โดยการศึกษาในปี 2019 เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษานิสิตที่มีความต้องการพิเศษ พบว่ารูปแบบการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นบ่อย ได้แก่ การกลั่นแกล้งทางสังคมและทางวาจา โดยมีสาเหตุหลักมาจากความไม่เข้าใจในลักษณะอาการ พฤติกรรม และความแตกต่างของนิสิตกลุ่มนี้ ส่งผลให้เกิดผลกระทบด้านจิตใจและการเรียนเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ อาจารย์และเพื่อนร่วมชั้นมีบทบาททั้งในฐานะผู้ช่วยเหลือ ผู้ปกป้อง และในบางกรณีอาจกลายเป็นผู้สนับสนุนหรือมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งได้เช่นกัน (ภัทรจรัส บำรุงพงษ์, 2562) การกระทำความผิดทางไซเบอร์เองก็มีการศึกษาเช่นกันและพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีถึงร้อยละ 86.7 เคยมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการกระทำความผิดทางไซเบอร์ โดยรูปแบบที่พบได้บ่อย ได้แก่ การบล็อกหรือลบเพื่อนในสื่อสังคมออนไลน์ การโพสต์ภาพที่น่าอายของผู้อื่น และการล้อเลียนบุคคลในโลกออนไลน์ สาเหตุสำคัญเกิดจากความต้องการแก้แค้น อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อน ความไม่สมดุลของอำนาจในโลกไซเบอร์ การไม่เปิดเผยตัวตน และความเชื่อว่าตนเองถูกต้องเสมอ อีกทั้งผู้ที่มีความนับถือตนเองต่ำและขาดความเห็นอกเห็นใจมีแนวโน้มกระทำพฤติกรรมก้าวร้าวทางไซเบอร์มากขึ้น (Saengcharoensap and Rujiprak, 2021, pp. 41-58) นอกจากนี้ การศึกษาในปี 2023 ยังยืนยันการดำรงอยู่ของพฤติกรรมการกระทำความผิดทางไซเบอร์ในนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยพบพฤติกรรมสำคัญ ได้แก่ การแอบอ้างบุคคลอื่น การข่มขู่และด่าทอ การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว และการนินทาหรือหมิ่นประมาทผู้อื่น ซึ่งสะท้อนให้เห็น

ว่าปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยยังคงเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ (Sripongplerd, 2023)

การระรานมีความหมายโดยกว้างคือรูปแบบของพฤติกรรมรุนแรงเพื่อทำให้คนอื่นเจ็บปวด ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีคำนิยามที่แน่ชัดเกี่ยวกับพฤติกรรมนี้แต่มีความเห็นร่วมกันบางส่วนว่าเป็นพฤติกรรมรุนแรงที่มีลักษณะเกิดขึ้นและเกิดความไม่สมดุลในอำนาจ จึงเป็นไปยากสำหรับเหยื่อที่จะปกป้องตัวเอง กล่าวคือผู้ที่แข็งแกร่งกว่าหรือมีจำนวน มากกว่าจะระรานผู้ที่อ่อนแอกว่าหรือผู้ที่มีจำนวนน้อยกว่าการระรานสามารถเกิดขึ้นในบริบทหลายแห่งในวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ (Smith, 2016, p. 519) สามารถพบเห็นได้ในครอบครัว โรงเรียน ชุมชน ที่สาธารณะ ตลอดจนสถานที่ทำงานในทุกยุคทุกสมัยผ่านพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยคำพูดหรือพฤติกรรมก้าวร้าวต่อผู้อื่น พฤติกรรมนี้สามารถเป็นได้ทั้งในรูปแบบความก้าวร้าวในเชิงกายภาพ ในเชิงคำพูด และในเชิงจิตวิทยา ผ่านการกระทำโดยเจตนา และเกิดขึ้นในความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่สมดุลกันและถูกทำซ้ำว่าเป็นเรื่องปกติ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีกำลังหรือมีอำนาจที่กระทำต่อผู้ที่อ่อนแอกว่าหรือคนกลุ่มน้อย ซึ่งเป็นการกระทบกระเทือนจิตใจต่อผู้ถูกรำคาญและนำไปสู่ปัญหาด้านสภาพจิตใจในที่สุด นอกจากนี้ พฤติกรรมการระรานก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือบุคคลโดยการเลือกปฏิบัติที่แบ่งแยก เพศ เชื้อชาติ ศาสนา เพศวิถี ความสามารถ สถานะทางเศรษฐกิจในสังคม (Mishna, 2012, pp. 3-5)

การระรานแบบดั้งเดิมประกอบด้วยการระรานทางกาย ได้แก่ การตี การชก การตบ การถีบ และการโจมตีทางร่างกายอื่น ๆ การระรานทางคำพูด ได้แก่ การทำลายด้วยคำ ที่ข่มขู่ การเรียกชื่อเหยียดหยาม ปัจจุบันมีประเภทการระรานเกิดขึ้นใหม่ อันเนื่องมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การระรานทางไซเบอร์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นผ่านแพลตฟอร์มและอุปกรณ์ออนไลน์ต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล และแอปพลิเคชันการสื่อสารออนไลน์อื่น ๆ พฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์มีลักษณะเฉพาะ ที่แตกต่างจากการระรานแบบดั้งเดิม โดยเน้นการทำร้ายเหยื่อทางอารมณ์และจิตใจมากกว่าการทำร้ายทางร่างกาย การระรานทางไซเบอร์มีลักษณะ เช่น การใช้ข้อความที่โจมตี การเผยแพร่ภาพหรือวิดีโอไม่เหมาะสม การรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวเพื่อทำลายชื่อเสียง เป็นต้น การระรานทางไซเบอร์มักเกิดขึ้นบนโลกออนไลน์และมีความยากต่อการตรวจจับและหยุด การระรานในบางกรณี เหยื่อของการระรานทางไซเบอร์รู้สึกเศร้า เสียใจ โกรธ หรือรู้สึกเหมือนถูก ขู่ขู่โดยไม่มีทางหนีหรือป้องกันตัวเองได้ (Ruthaychonnee & Peter K, 2018, p. 24)

หากพิจารณาจากเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals - SDGs) ของสหประชาชาติ พบความท้าทายในการบรรลุเป้าหมายอันเนื่องมาจากการระรานทางไซเบอร์ กรณีเหยื่อถูกรำคาญทางไซเบอร์แล้วได้รับผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจ

เป็นความท้าทายของเป้าหมายที่ 3 (สร้างหลักประกันการมีสุขภาพที่ดี และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกช่วงวัย) เมื่อเกิดการระรานทางไซเบอร์แล้วเหยื่อได้รับผลกระทบทางจิตใจ อาจทำให้ไม่ได้เข้าเรียนต่อ หรือบางรายอาจเกิดการฆ่าตัวตาย ทำให้เป็นความท้าทายของเป้าหมายที่ 4 (สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต) กรณีที่มีการระรานทางไซเบอร์เป็นปัจจัยหนึ่งทำให้เกิดการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกันอันเป็นผลมาจากเพศซึ่งเป็นความท้าทายของเป้าหมายที่ 5 (บรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศ และเพิ่มบทบาทของสตรีและเด็กหญิงทุกคน) และเป้าหมายที่ 10 (ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ) และที่น่าสนใจคือการที่เหยื่อถูกระรานทางไซเบอร์และมีผลกระทบทางจิตใจทำให้รู้สึกว่ที่บ้าน ที่โรงเรียน หรือที่ ๆ ต้องไปพบปะผู้คนไม่ปลอดภัย เป็นความท้าทายของ เป้าหมายที่ 11 (ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ มีความครอบคลุม ปลอดภัย ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง และยั่งยืน) ทั้งนี้การที่รัฐไม่มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ที่ชัดเจนและครอบคลุมเป็นความท้าทายของเป้าหมายที่ 16 (ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ) (Verma & Petersen, 2018, pp. 222-237) องค์การอนามัยโลก (World Health Organization - WHO) ระบุว่า การระรานในวัยเด็กเป็นปัญหาด้านสาธารณสุขที่สำคัญ ถึงแม้ว่าโครงการของสหประชาชาติส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การป้องกันในกลุ่มเยาวชน แต่การระรานทางไซเบอร์ในผู้ใหญ่ก็เป็นปัญหาที่กำลังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ใหญ่สามารถเผชิญกับการคุกคามทางออนไลน์ การข่มขู่ การหมิ่นประมาท และการละเมิดความเป็นส่วนตัว ซึ่งอาจนำไปสู่ความเครียดทางอารมณ์ และผลกระทบทางด้านการประกอบอาชีพ (The Office of the High Commissioner for Human Rights, 2023) ในระดับภูมิภาค สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The Association of Southeast Asian Nations - ASEAN) ตระหนักถึงปัญหาที่เพิ่มขึ้นของการระรานทางไซเบอร์ในกลุ่มประเทศสมาชิก โดยมีคำประกาศว่าด้วยการจัดการระรานเด็ก ในอาเซียน ในปี 2021 โดยเน้นถึงความจำเป็นในการทำงานร่วมกันเพื่อปกป้องเด็กจากการระรานทุกรูปแบบ รวมถึงการระรานทางไซเบอร์ในหลากหลายบริบท โดยสนับสนุนให้มีช่องทางการรายงานที่เข้าถึงได้และส่งเสริมวัฒนธรรมที่ให้ความรู้และสนับสนุนการตอบสนองต่อการระราน (The Association of Southeast Asian Nations, 2021) โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีแผนปฏิบัติการระดับภูมิภาคเพื่อปกป้องเด็กจากการแสวงประโยชน์และการละเมิดทางออนไลน์ทุกรูปแบบในอาเซียนระหว่างปี 2021-2025 เพื่อให้คำแนะนำในการดำเนินการตามความตกลงเพื่อปกป้องเด็กจากการละเมิดทางออนไลน์รวมถึงการระรานทางไซเบอร์ โดยมีเป้าหมายในการจัดการแสวงประโยชน์และการ

ละเมิดทางออนไลน์ผ่านกรอบกฎหมาย กลยุทธ์การป้องกัน และความร่วมมือระดับภูมิภาค (The Association of Southeast Asian Nations, 2022)

ดัชนีชี้วัดความปลอดภัยบนสื่อออนไลน์สำหรับเด็ก (Child Online Safety Index: COSI) ซึ่งพัฒนาโดย DQ Institute ซึ่งทำหน้าที่สะท้อนสถานภาพความปลอดภัยออนไลน์ของเด็กและเยาวชนในแต่ละประเทศ โดยมีพัฒนาการจากรายงาน Outsmart Cyber-Pandemic ในปี 2018 พบว่า เด็กอายุ 8–12 ปี ใน 29 ประเทศกว่าร้อยละ 56 เผชิญพฤติกรรมเสี่ยงทางไซเบอร์ เช่น การระรานทางไซเบอร์ การเสพติดวิดีโอเกม การนัดพบคนนอกออนไลน์ และพฤติกรรมทางเพศออนไลน์ ซึ่งนำไปสู่ข้อเสนองให้จัดทำดัชนีระดับโลกเพื่อติดตามปัญหานี้อย่างเป็นระบบ ในปี 2022 พบว่า ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID 19 เกิดการใช้สื่อออนไลน์ที่มากขึ้นและการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ก่อนวัยเพิ่มขึ้น ในปี 2023 ได้มีการสำรวจเด็กและเยาวชนจำนวน 351,376 คน ใน 100 ประเทศ พบว่าเด็กเผชิญความเสี่ยงทางไซเบอร์สูงถึงร้อยละ 67 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการระบาดใหญ่ของความเสี่ยงทางไซเบอร์ในหมู่เด็กและเยาวชนเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างด้านเทคโนโลยีที่ดำรงอยู่อย่างต่อเนื่อง (DQ Institute, 2023b, pp. 5-6) โดยได้มีการออกแบบการจัดอันดับความสามารถของประเทศ (Performance Level Descriptors - PLDs) เพื่ออธิบายผลการดำเนินงาน คุณภาพและความเข้มแข็งของการปฏิบัติการ ทั้งหมด 4 ระดับ ได้แก่ ระดับ A (ประเทศอันดับที่ 1-25) ระดับ B (ประเทศอันดับที่ 26-50) ระดับ C (ประเทศอันดับที่ 51-75) และ ระดับ D (ประเทศอันดับที่ 76-100) เพื่อสะท้อนผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยออนไลน์ของประเทศ ซึ่งผู้กำหนดนโยบายสามารถใช้ข้อมูลในการกำหนดนโยบายของประเทศได้ (DQ Institute, 2023b, p. 9)

ในประเทศสหรัฐอเมริกามีการสำรวจในปี 2022 พบว่าร้อยละ 49 ของเยาวชนถูกระรานทางไซเบอร์ซึ่งส่วนใหญ่จะถูกเรียกชื่อในทางเสียหายผ่านโลกออนไลน์และโทรศัพท์มือถือหรือลงมาคือการแพร่กระจายข่าวลือบนโลกออนไลน์หรือได้รับรูปภาพที่ไม่เหมาะสม (Emily A. Vogels, 2022) ในระดับอุดมศึกษาของสหรัฐฯ ในปี 2013 พบว่าร้อยละ 33.8 ของนักศึกษาถูกระรานทางไซเบอร์ ในขณะที่ร้อยละ 4.4 ไม่น่าใจว่าถูกระรานทางไซเบอร์หรือไม่ และร้อยละ 61.8 ไม่เคยถูกระรานทางไซเบอร์ (Minor et al., 2013) ในปี 2016 ยังคงพบว่าร้อยละ 44.20 นักศึกษาเพศหญิงเป็นผู้ถูกระรานทางไซเบอร์ผู้อื่น เป็นเหยื่อการถูกระรานทางไซเบอร์ และเป็นผู้พบเห็นพฤติกรรมถูกระรานทางไซเบอร์ในมหาวิทยาลัย โดยพฤติกรรมที่พบบ่อยที่สุดคือการนำเข้าข้อความที่ทำให้เสื่อมเสียหรือให้เกิดความเกลียดชัง และนำเข้ารูปที่ไม่พึงประสงค์ออกสู่สาธารณะ (Selkie et al., 2016) การถูกระรานของผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศในสหรัฐฯ ในปี 2021 พบว่า เยาวชนร้อยละ 52 ที่เรียนในระดับมัธยม ถูกระรานทั้งต่อหน้า ที่โรงเรียน ระหว่างทางไปโรงเรียน ที่งานสังสรรค์ หรือที่ทำงาน และทางไซเบอร์ผ่านช่องทางออนไลน์และการส่งข้อความ

และการที่โรงเรียนให้การยอมรับและสนับสนุนผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศมีโอกาสดูกระดานน้อยลงร้อยละ 30 (The Trevor Project, 2021) ในประเทศออสเตรเลียการระรานทางไซเบอร์ในปี 2019 พบการระรานทางไซเบอร์ ในเยาวชนร้อยละ 53 ซึ่งบางกรณีเยาวชนไม่ได้รายงานให้โรงเรียนหรือองค์กรภาครัฐทราบและก่อให้เกิดโรคซึมเศร้าในเยาวชนต่อมา การระรานทางไซเบอร์ในออสเตรเลียเป็นปัญหาใหญ่ที่ทำให้ทุกฝ่ายต้องเข้าใจปัญหาและวิธีการแก้ไข (Edith Cowan University, 2023) ในขณะที่สาธารณรัฐประชาชนจีนในปี 2023 พบว่า การระรานทางไซเบอร์ยังคงมีอยู่และพบอีกว่านักศึกษาที่เคยตกเป็นเหยื่อการระรานทางไซเบอร์มักเกิดความเครียดและวิตกกังวล จากประสบการณ์ที่เป็นเหยื่อและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตจึงตอบโตด้ด้วยการระรานผู้อื่นต่อไปเพื่อบรรเทาความเครียดนั้น (Luo et al., 2023, pp. 5-6) จะเห็นได้ว่าการระรานทางไซเบอร์ได้มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับโรงเรียนและระดับอุดมศึกษาในหลายประเทศ

ประเทศไทยถูกจัดกลุ่มประเทศไทยอยู่ในกลุ่มโดยดัชนีชี้วัดความปลอดภัยบนสื่อออนไลน์สำหรับเด็ก ว่าสถานการณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยออนไลน์ของเด็กและเยาวชนอยู่ในระดับ B ซึ่งหมายถึงประเทศที่มีขีดความสามารถในการดำเนินงานที่อยู่เหนือระดับมาตรฐานทั่วไป และมีประสิทธิภาพดีในหลายมิติในด้านการจัดการความปลอดภัยบนสื่อออนไลน์ (DQ Institute, 2023a) นอกจากนี้ยังพบว่าเด็กและเยาวชนไทยมีความเสี่ยงต่อการระรานทางไซเบอร์มากถึงร้อยละ 41 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับโลกที่ร้อยละ 39 ซึ่งปัจจัยสำคัญมาจากการที่เด็กไทยยังขาดทักษะรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล ทำให้ไม่สามารถแยกแยะข้อมูลจริงออกจากเนื้อหาบิดเบือนได้ ส่งผลให้เสี่ยงต่อการระรานทางไซเบอร์ รวมถึงภัยออนไลน์รูปแบบอื่น เช่น การหลอกลวง การพนัน และการโฆษณาบุหรี่ปัฟฟ้าที่มุ่งเป้าไปยังกลุ่มเยาวชน จึงจำเป็นที่ประเทศไทยควรมีการเสริมสร้างทักษะรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลให้เข้มแข็งมากขึ้นควบคู่กับการสร้างความรับผิดชอบต่อผู้ผลิตเนื้อหาออนไลน์ เพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นในโลกดิจิทัล (The Nation, 2025) ในปี 2025 ดัชนีชี้วัดสุขภาวะทางดิจิทัล Digital Security and Safety Digital Rights Digital literacy Digital Relationships Digital Communications and Collaborations ของคนไทยซึ่งเป็นการสำรวจโดยความร่วมมือระหว่างกลุ่มบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่าสุขภาวะทางดิจิทัลของคนไทยอยู่ในระดับพื้นฐาน ร้อยละ 46.27 และจะต้องปรับปรุงร้อยละ 15.30 สะท้อนให้เห็นถึงทักษะด้านดิจิทัลที่ยังต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม (AIS TCWI, 2025) สถานการณ์ดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นว่าปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในประเทศไทยไม่ได้เป็นเพียงความเสี่ยงเฉพาะบุคคล แต่เป็นประเด็นเชิงโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัล สุขภาวะออนไลน์ และสภาพแวดล้อมทางสังคมในโลกดิจิทัลของเด็กและเยาวชนไทย โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีการใช้งานสื่อออนไลน์อย่างเข้มข้นและเป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนผ่านทางสังคม

การแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ในปัจจุบันได้มีกลไกทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 มาตรา 326 ความผิดฐานหมิ่นประมาท และหากเป็นลักษณะออนไลน์จะเข้าข่าย มาตรา 328 ความผิดฐานหมิ่นประมาทด้วยวิธีการโฆษณา และมาตรา 392 ฐานทำให้ผู้อื่นเกิดความกลัว ตกใจ โดยการขู่เข็ญ และมาตรา 397 ฐานข่มเหง คุกคามผู้อื่น หรือทำให้ได้รับความอับอาย หรือเดือดร้อนรำคาญ (สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม, 2562) ในขณะที่พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 ว่าด้วยการทุจริตหรือการหลอกลวงนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีข้อมูลที่เป็นลับหรือปลอมหรือเป็นเท็จ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2550) สำหรับคดีความผิดฐานหมิ่นประมาทนี้ ข้อเท็จจริงหรือข้อความนั้นจะต้องไม่ใช่ข้อเท็จจริงที่เป็นเพียงคำหยาบคายหรือข้อเท็จจริงที่เป็นไปไม่ได้ จะต้องเป็นข้อเท็จจริงที่แน่นอนไม่เลื่อนลอยหรือเป็นการกล่าวด้วยความน้อยใจ และจะต้องเป็นข้อเท็จจริงที่ยืนยันในอดีตหรือปัจจุบัน ไม่ใช่เป็นเพียงการคาดคะเนหรือกล่าวถึงเหตุการณ์ในอนาคต ด้วยข้อเท็จจริงเหล่านี้จึงจะประกอบกันเป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทได้ (สิริโฉม พรหมโฉม, 2558) ในส่วนของนโยบายระดับประเทศเองก็ได้มีการกำหนดในยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ได้ระบุถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเน้นการสร้างระบบนิเวศดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและปลอดภัย ทั้งนี้ได้วางหลักการสำคัญของการใช้เทคโนโลยีบนพื้นฐานของธรรมาภิบาลข้อมูล ซึ่งครอบคลุมถึงความปลอดภัยไซเบอร์ ความมีจริยธรรม และการไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล แม้จะไม่ได้กล่าวถึงการระรานทางไซเบอร์โดยตรง แต่เนื้อหาดังกล่าวสะท้อนถึงกรอบนโยบายระดับชาติเพื่อป้องกันและรับมือกับพฤติกรรมออนไลน์ที่ละเมิดสิทธิผู้อื่น อันสามารถเชื่อมโยงและประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำคัญในการสร้างกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีทิศทางและเป็นระบบ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, pp. 30-31)

นอกจากนี้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมมีหน้าที่และอำนาจสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลระบบอุดมศึกษา การวิจัย และนวัตกรรมของประเทศ โดยเน้นให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและความต้องการด้านกำลังคนของประเทศ กระทรวงมีบทบาทในการสนับสนุนความเป็นอิสระทางวิชาการและการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนพัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการยกระดับการศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562a) กระทรวงฯ จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนานโยบายที่เกี่ยวกับการดูแลสวัสดิภาพของนิสิตนักศึกษาที่ครอบคลุมเพื่อป้องกันการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ภายใต้สังกัด

และสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เป็นมิตรและปลอดภัย ปัจจุบันกระทรวงฯ มีการให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์เกี่ยวกับความหมายและวิธีการรับมือกับการระรานทางไซเบอร์ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2565) หากพิจารณาจากแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2566-2570 ของกระทรวงฯ แล้ว ยังไม่พบการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในกลุ่มนิสิตนักศึกษาในด้านการป้องกัน การยับยั้งการระรานทางไซเบอร์และการเยียวยาผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบอย่างเป็นรูปธรรม (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2566)

ดังนั้นปัญหาการระรานทางไซเบอร์นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาแล้ว ถ้าหากไม่แก้ไขปัญหาดังกล่าวจะถูกลูกฝังและหยั่งรากลึกในสังคมเชิงโครงสร้างว่าการระรานเป็นเรื่องปกติที่สามารถทำได้ ยิ่งไปกว่านั้นการที่จะแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืนได้นั้นจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือในเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันอุดมศึกษาเพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครในรูปแบบกลไกการแก้ไขปัญหาที่ครอบคลุมทุกมิติทั้งในด้านการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

1.2.2 เพื่อเสนอกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

1.3.1.1 งานวิจัยนี้เป็นการเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับกลไกการป้องกันและแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในบริบทสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยนำเสนอกรอบแนวคิดที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบาย บุคลากร และกฎหมายภายใต้กรอบ PDCA ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นฐานเชิงทฤษฎีในการพัฒนางานศึกษาต่อ และเป็นต้นแบบสำหรับการศึกษาเปรียบเทียบกับบริบทอื่น

1.3.2 ประโยชน์ในเชิงนโยบาย

1.3.2.1 สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดนโยบายหรือแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และสวัสดิภาพนิสิตนักศึกษาให้มีความเป็นระบบมากขึ้น โดยใช้กลไกที่พัฒนาขึ้นเป็นกรอบในการวางมาตรการ วางแผนการปฏิบัติงาน และบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษา เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการพัฒนานิสิตในยุครดิจิทัล

1.3.2.2 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการกำหนดนโยบายระดับประเทศด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงการพิจารณาจัดตั้งมาตรฐานกลาง แนวทางการรายงานเหตุ การเยียวยา และระบบติดตามผลที่ใช้ร่วมกันในระดับประเทศ ซึ่งงานวิจัยสามารถสนับสนุนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยทางในบริบทดิจิทัลในสถาบันอุดมศึกษา การจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังและประสานงานกลาง การพัฒนาหลักสูตรอบรมบุคลากร และการกำหนดนโยบาย Zero Cyberbullying Policy เพื่อยกระดับคุณภาพระบบอุดมศึกษาไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากลและรองรับความเสี่ยงในสังคมดิจิทัล

1.3.3 ประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3.3.1 นิสิตนักศึกษาจะได้รับการคุ้มครองและการดูแลที่มีระบบมากขึ้น ผ่านมาตรการป้องกัน ยับยั้ง และเยียวยาการระรานทางไซเบอร์ที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ ส่งผลให้มีสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปลอดภัย ลดความเสี่ยงทางจิตใจและพฤติกรรม และได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมตามสิทธิและกฎหมาย

1.3.3.2 ผู้ปกครองได้รับความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษามีระบบดูแลและป้องกันการระรานทางไซเบอร์ที่มีมาตรฐาน และมั่นใจในด้านสวัสดิภาพ ความปลอดภัย และสุขภาวะทางจิตใจของบุตรหลานในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาวิธีโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลไก เสนอกฎ และประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.1 การวิจัยระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

1.4.1.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง มาตรการของสถาบันอุดมศึกษาในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของ

สถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบันโดยศึกษาจากข้อบังคับหรือระเบียบของหน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับวินัยและความประพฤติของนิสิตนักศึกษา

1.4.1.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมุ่งเน้นเพื่อทำความเข้าใจแนวทาง มาตรการ และประสพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบัน

1.4.1.2 การวิจัยระยะที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อเสนอกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 การวิจัยระยะที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการวิจัยระยะที่ 3 เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งได้ทำการการสัมภาษณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยคือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือน มกราคม 2568 ถึง เดือน พฤศจิกายน 2568

1.4.4 ขอบเขตด้านประชากร

1.4.4.1 การวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรดังนี้

1.4.4.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร ศึกษาจากระเบียบ ข้อบังคับ หรือ มาตรการที่เกี่ยวข้องกับวินัยนิสิต ที่ระบุเกี่ยวกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์หรือการกำกับดูแลพฤติกรรมออนไลน์ของนิสิตนักศึกษาของหน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบัน ของหน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกและคัดออก ดังนี้

1.4.4.1.1.1 เกณฑ์การคัดเลือก

1.4.4.1.2 เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล

สถาบันอุดมศึกษา

1.4.4.1.3 เป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภท

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี

1.4.4.1.4 เกณฑ์การคัดออก

1.4.4.2 หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้

ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ได้อยู่ในกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม

1.4.4.3 ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ตอบแบบประเมิน หรือ

ถอนความยินยอมก่อนเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

1.4.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด 8 คน ได้แก่ ผู้บริหารกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาและด้านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามฐานข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีมาตรการเกี่ยวกับการจัดการกับการระรานทางไซเบอร์ จำนวน 7 คน จาก 7 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา และสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา รวมทั้งสิ้น 8 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกและคัดออก ดังนี้

1.4.4.2.1 เกณฑ์การคัดเลือก

1.4.4.2.1.1 เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา

1.4.4.2.1.2 เป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์หรือการกำกับดูแลพฤติกรรมออนไลน์ของนิสิตนักศึกษา

1.4.4.2.1.3 เป็นผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลด้านนิสิตนักศึกษา งานกิจการนิสิต งานวินัยนิสิต งานแนะแนวและสุขภาพจิต หรือด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์

1.4.4.2.2 เกณฑ์การคัดออก

1.4.4.2.2.1 หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ได้อยู่ในกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

1.4.4.2.2.2 ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่สามารถให้เวลาสัมภาษณ์ ไม่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือขอถอนตัวจากการเข้าร่วมการวิจัย

1.4.4.3 การวิจัยระยะที่ 2 ไม่มีประชากรผู้ให้ข้อมูลเนื่องจากเป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1

1.4.4.4 การวิจัยระยะที่ 3 กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 15 คน ได้แก่ ผู้บริหารกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาหรือด้านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามฐานข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จาก 14 สถาบัน คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา และสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกและคัดออก ดังนี้

1.4.4.4.1 เกณฑ์การคัดเลือก

1.4.4.4.2 เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา

1.4.4.4.3 เป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.4.4.4 เป็นผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลด้านนิสิตนักศึกษา งานกิจการนิสิต งานวินัยนิสิต งานแนะแนวและสุขภาพจิต หรือด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์

1.4.4.5 เกณฑ์การคัดออก

1.4.4.6 หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ได้อยู่ในกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

1.4.4.7 ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ตอบแบบประเมิน หรือถอนความยินยอมก่อนเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การแปลผลค่าเฉลี่ยตามมาตราส่วนประมาณค่าแบบ 5 ระดับ เห็นด้วยน้อยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยมากที่สุด โดยใช้วิธีการกำหนดอันตรภาคชั้น (Bluman, 2013, p. 41; มนตรี สังข์ทอง, 2566, p. 77) ดังนี้

4.21 – 5.0	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.4.5 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาที่มีการใช้เครื่องมือจำนวน 2 เครื่องมือ ได้แก่

1.4.5.1 เครื่องมือเชิงคุณภาพใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ดังนี้

1.4.5.1.1 การวิจัยระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 คือ แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 แห่งซึ่งแบบสัมภาษณ์ผ่านการตรวจสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence- IOC) จากผู้เชี่ยวชาญซึ่งระดับคะแนนตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สมชาย วรวิเศษมงคล, 2567, pp. 268-269) เพื่อให้ทราบถึงกลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

1.4.5.1.2 การวิจัยระยะที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 คือ กรอบแนวคิดการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis Framework) (Flick, 2014, pp. 170-183) ในการเปรียบเทียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์และเอกสารเพื่อสังเคราะห์กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.5.2 เครื่องมือเชิงปริมาณใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 คือ แบบประเมินเป็นไปได้อย่างกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อประเมินความเป็นไปได้อย่างกลไกที่ได้

จากการสังเคราะห์จากการวิจัยระยะที่ 2 ซึ่งแบบประเมินต้องผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence- IOC) จากผู้เชี่ยวชาญซึ่งระดับคะแนนตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สมชาย วรภิเษมสกุล, 2567, pp. 268-269)

1.4.6 การวิเคราะห์และการรวบรวมข้อมูล

1.4.6.1 วิเคราะห์มาตรการการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอยู่ในปัจจุบันโดยใช้ข้อมูลขั้นทุติยภูมิ

1.4.6.2 ขอบรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒก่อนการรวบรวมข้อมูลทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ

1.4.6.3 เข้าสัมภาษณ์ ผู้บริหารกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาและด้านที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษา และนำมาพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.6.4 ประเมินความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครโดยวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามความคิดเห็นโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การระราน (Bullying) หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่มุ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความทุกข์ใจ ความเสียหาย ความไม่สบายใจ ทำให้ผู้ถูกรกระทำรู้สึกอับอาย โดยมีลักษณะการกระทำที่ตั้งใจหรือมีเจตนาร้ายทั้งในเชิงกายภาพ วาจา และจิตใจ และมีการกระทำซ้ำ

1.6.2 การระรานทางไซเบอร์ (Cyberbullying) หมายถึง พฤติกรรมการระรานโดยใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง ซึ่งสามารถกระทำผ่านการใช้อีเมลสังคมออนไลน์ โปรแกรมแชทออนไลน์ อันทำให้เกิดการกระทบกระเทือนทางจิตใจของผู้ที่ได้รับสาร ทำให้ผู้ถูกรกระทำรู้สึกอับอาย และมีการกระทำซ้ำ

1.6.3 กลไก (Mechanisms) หมายถึง การปฏิบัติการที่สัมพันธ์กันเป็นระบบเพื่อแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อกลุ่มนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร กลไกสนับสนุน 3 ด้าน ได้แก่

1.6.3.1 กลไกด้านนโยบาย (Policy Mechanisms) หมายถึง แนวทางและมาตรการที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดขึ้นเพื่อลดและป้องกันการระรานทางไซเบอร์ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในโลกออนไลน์สำหรับนิสิตนักศึกษา รวมถึงระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ที่สถาบันอุดมศึกษาใช้บังคับเพื่อให้มีการป้องกันและจัดการกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในโลกออนไลน์

1.6.3.2 กลไกด้านบุคคล (Personnel Mechanisms) หมายถึง การมีส่วนร่วมของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตนักศึกษา ในการสนับสนุนและช่วยเหลือนิสิตที่เผชิญกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ในด้านการให้คำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจ

1.6.3.3 กลไกด้านกฎหมาย (Law Mechanisms) หมายถึง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ และการให้ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายกับนิสิตนักศึกษาที่เป็นเหยื่อ

กลไกของกระบวนการในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1.6.3.4 กลไกในการป้องกัน (Prevention Mechanisms) หมายถึง การปฏิบัติการเพื่อป้องกันการเกิดพฤติกรรมและเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.3.5 กลไกในการยับยั้ง (Intervention Mechanisms) หมายถึง การปฏิบัติการเพื่อยับยั้งขณะเกิดพฤติกรรมและเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.3.6 กลไกในการเยียวยา (Redemption Mechanisms) หมายถึง การปฏิบัติการเพื่อเยียวยาร่างกายและจิตใจเหยื่อและครอบครัวของเหยื่อหลังจากได้รับประสบการณ์การถูกระรานทางไซเบอร์ และการปฏิบัติการเพื่อเยียวยาจิตใจผู้ที่ก่อเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์

1.6.4 สถาบันอุดมศึกษา (Higher Institution) หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.5 นิสิตนักศึกษา (Students) หมายถึง นิสิตนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.6 มาตรการในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ (Measures for Addressing Cyberbullying) หมายถึง แนวทางหรือกระบวนการที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อป้องกัน บรรเทา หรือแก้ไข ผลกระทบที่เกิดจากการระรานทางไซเบอร์ของสถาบันอุดมศึกษา

1.6.7 ความเสี่ยงของสถานการณ์การระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา (Risks of Cyberbullying Situations in Higher Education Institutions) หมายถึง ระดับความเสี่ยงของ สถาบันอุดมศึกษาในการเผชิญกับสถานการณ์การระรานทางไซเบอร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1.6.7.1 ความเสี่ยงต่ำ หมายถึง สถานการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษามีระบบและ กลไกที่จำเป็นค่อนข้างครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการป้องกันและจัดการปัญหาการระรานทางไซ เบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.7.2 ความเสี่ยงปานกลาง หมายถึง สถานการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษามีบาง กลไกหรือบางมาตรการรองรับแล้ว แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและ พัฒนาเพิ่มเติม

1.6.7.3 ความเสี่ยงสูง หมายถึง สถานการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษา还没有มีกลไกที่ ชัดเจน หรือมีเพียงส่วนน้อย ทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาการระรานทางไซเบอร์ และไม่สามารถจัดการสถานการณ์ได้อย่างทันที่

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องการพัฒนากลไกทางในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่มคน
- 2.3 การแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์
- 2.4 ทฤษฎีระบบนิเวศวิทยา
- 2.5 ทฤษฎีการขัดเกลาทางสังคม
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับกลไกการทำงาน
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์

2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์

การระรานเป็นพฤติกรรมที่เป็นการบังคับหรือเป็นภัยคุกคามเพื่อก่อทรมานผู้คนและทำให้บุคคลนั้นรู้สึกแค้น ในด้านของการระรานในโลกไซเบอร์ (Cyber Bullying) เป็นการระรานประเภทหนึ่งที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล ข้อความ ภาพถ่ายที่สามารถเข้าถึงได้ผ่านคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือ เราจะพบพฤติกรรมการบูลลี่บนโลกไซเบอร์ได้บนหน้าเว็บเพจ ห้องสนทนา และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น บางครั้งการระรานบนโลกไซเบอร์ถูกเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การคุกคามบนโลกไซเบอร์ที่ส่วนมากแล้วจะพบในผู้ใหญ่ (Hunter, 2012, pp. p. 6-7) การระรานทางไซเบอร์มีความแตกต่างจากการระรานแบบดั้งเดิมด้วยข้อสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

ประการแรก ความไม่สมดุลงของพลังกำลัง ซึ่งเป็นลักษณะเด่นของการระรานแบบดั้งเดิม เช่น ผู้ที่มีความแข็งแรงกว่า มักมีแนวโน้มก้าวร้าวมากกว่าผู้อื่นที่ตัวเล็กหรืออ่อนแอกว่า แต่สำหรับการระรานทางไซเบอร์ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงพลังกำลังก็สามารถใช้เทคโนโลยีในการทำร้ายผู้อื่นได้ ไม่ว่าจะอ่อนแอทางร่างกายหรือมีสถานะทางสังคมแบบใด

ประการที่สอง การมองเห็นหรือการเปิดเผยตัวตน แม้เหยื่อของการระรานทางไซเบอร์มักจะรู้ว่าใครเป็นผู้กระทำ ทั้งที่ผู้กระทำไม่ได้เปิดเผยตัวตน ผู้กระทำอาจไม่เห็นผลกระทบบหรือ

ความเจ็บปวดของเหยื่อ และน้ำเสียงหรือการประชดประชันในข้อความอาจหายไป ทำให้ข้อความที่ตั้งใจล้อเล่นถูกตีความว่าเป็นการทำร้ายได้ ซึ่งแตกต่างจากการระรานแบบดั้งเดิมที่เห็นหน้าผู้กระทำ รับรู้การประชดประชัน และเห็นอาการเจ็บปวดของเหยื่อได้ชัดเจน

ประการที่สาม รูปแบบพฤติกรรมที่ทำได้ ในการระรานแบบดั้งเดิมนั้น ผู้กระทำสามารถชก ตะ แผลง หรือตะโกนได้ ซึ่งไม่สามารถเกิดขึ้นในโลกออนไลน์ แม้ว่าผู้กระทำในโลกออนไลน์จะสามารถส่งข้อความร้ายแรงหรืออีเมลที่ทำร้ายจิตใจได้ แต่ก็ไม่เหมือนกับการตะโกนด่าต่อหน้า เนื่องจากความแตกต่างด้านการมองเห็นที่กล่าวไว้ก่อนหน้านี้

แม้จะมีความแตกต่างกันแต่ทั้งการระรานแบบดั้งเดิมและการระรานทางไซเบอร์ก็มีความคล้ายคลึงกัน ได้มีงานวิจัยที่พบว่าการตกเป็นเหยื่อของการระรานแบบดั้งเดิมเกี่ยวข้องกับ ความกลัวและภาวะซึมเศร้า ในทำนองเดียวกัน การเป็นเหยื่อทางไซเบอร์มีความสัมพันธ์กับความโกรธ ความกลัว และความเศร้า นอกจากนี้ผู้กระทำในทั้งสองแบบมักมีพฤติกรรมก้าวร้าว และมีปัญหาในการเรียนคล้ายกัน พฤติกรรมบางอย่างก็สามารถเกิดได้เหมือนกัน (Barlett & Gentile, 2012, p. 124)

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมได้ให้คำนิยามไว้ในทำนองเดียวกันว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการระราน ล้อเลียน หรือทำร้ายผู้อื่นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น โพสต์หรือคอมเมนต์ที่เกี่ยวกับการด่าว่ากล่าว การแต่งเรื่องหรือการสร้างเรื่องราวเท็จให้ผู้อื่นเสียหาย การแก้ไขรูปภาพหรือวิดีโอเพื่อล้อเลียน และการสร้างตัวตนปลอมเพื่อก่อกวนหรือทำร้ายคนอื่น ๆ ในโลกออนไลน์ (สุวดี เหมือนอัน, 2565) การระรานบนโลกไซเบอร์เพิ่งเริ่มมีการถูกพูดถึงตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นมา ที่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เริ่มมีการใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้นที่ผู้คนใช้เพื่อการศึกษาและการทำงาน นอกจากนี้ยังใช้เพื่อการผ่อนคลายเช่นการเล่นเกมส์ และติดต่อสื่อสารกับเพื่อนอีกด้วย ซึ่งเมื่อเทคโนโลยีกลายเป็นที่นิยมมากขึ้นผู้คนสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น การระรานจึงเกิดขึ้นผ่านโลกสังคมออนไลน์ ยิ่งไปกว่านั้นการเพิ่มจำนวนของโทรศัพท์มือถือยังทำให้ผู้คนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น สมาร์ทโฟนที่มีกล้องและอินเทอร์เน็ต ทำให้เราติดต่อสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลาซึ่งจะเห็นได้ว่าจะเกิดการระรานได้บ่อยมากยิ่งขึ้น (Hunter, 2012, pp. 8-9)

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขของไทยได้อธิบายเกี่ยวกับแนวโน้มและลักษณะของ Cyberbullying ว่าสามารถทำให้เกิดขึ้นจากต้นทางต่าง ๆ และมีลักษณะที่หลากหลาย ไปตามวัตถุประสงค์และวิธีการกระทำต่าง ๆ ได้แก่ การโจมตี ชูทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย การคุกคามทางเพศแบบออนไลน์ การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น การแบล็กเมล การหลอกลวง การสร้างกลุ่มในโซเชียลเพื่อโจมตีโดยเฉพาะ ซึ่งการป้องกัน Cyberbullying ควรเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเชื่อถือได้ในโลกออนไลน์ โดยการส่งเสริมคุณลักษณะทางจิตใจและ

วินัยการใช้สื่อสารในทุกรูปแบบ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2562) ขณะที่ Amnesty International Thailand ได้กล่าวในทำนองเดียวกันว่าเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ที่ละเมิดสิทธิของบุคคลและส่งผลให้ผู้อื่นหวาดกลัว ตกใจ รู้สึกแค้น และเป็นตัวตลกของสังคม ได้แก่ การทำให้อับอาย การสร้างความเสียหายต่อผู้ถูกระทำ การประจาน การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น การแบล็กเมล์ การหลอกลวง การสร้างข่าวปลอม (Amnesty International Thailand, 2564)

2.1.2 ประเภทของการระรานในโลกไซเบอร์

การระรานในโลกไซเบอร์มีหลายประเภท ได้แก่ การระรานโดยโทรศัพท์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทำให้คนสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา การระรานประเภทนี้ผู้คนมักจะถูกคุกคามโดยการส่งข้อความ โทรศัพท์ และการส่งสื่อลามกอนาจารตรงมาที่ผู้ใช้งานหลายครั้ง การคุกคามผ่านอีเมล ในบางครั้งเหยื่อการคุกคามประเภทนี้มักจะได้รับจดหมายที่มีลักษณะดูถูก แต่ก็สามารถป้องกันได้ด้วยการไปตั้งค่าไม่ต้องการรับอีเมลนั้นๆ แต่ถ้าหากผู้กระทำการระรานสร้างอีเมลปลอมมาเรื่อย ๆ ก็จะทำให้เกิดความรำคาญแก่เหยื่อต่อไป การส่งข้อความโดยตรง การส่งข้อความลักษณะนี้คล้าย ๆ อีเมล ซึ่งบางครั้งผู้ใช้งานจะมีการปกปิดตัวตนไม่ให้เหยื่อรับรู้ได้ว่าผู้ส่งเป็นใคร *ห้องแชท* เป็นทางหนึ่งที่ทำให้ผู้คนติดต่อกันผ่านระบบออนไลน์ได้สะดวกมากขึ้น บางแพลตฟอร์มมีการปกปิดตัวตนในการเข้าใช้งานและใช้ตัวละคร (*Avatar*) แทนการใช้รูปจริง ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์ระรานแล้วก็ยากต่อการติดตามมากกว่าอีเมลและข้อความ สื่อสังคมออนไลน์ อันเป็นพื้นที่ที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าสังคมเสมือนบนอินเทอร์เน็ตได้ซึ่งง่ายต่อการถูกระรานผ่านการลงรูปบนหน้ากระดานส่วนตัวหรือหน้ากระดานที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อการระรานโดยเฉพาะ และผู้ใช้งานจะต้องพึงระมัดระวังหากมีความต้องการที่จะโพสต์ข้อความใด ๆ เพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนจิตใจต่อผู้ร่วมสังคมออนไลน์ (Hunter, 2012, pp. 20-15) ขณะที่การศึกษาของ Prasarn Sripongplerd ได้พบว่า พฤติกรรมการระรานบนโลกออนไลน์ ได้แก่ การแอบอ้างบุคคลอื่น การข่มขู่และคำทอ การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น การนินทาหรือหมิ่นประมาท การลบหรือบล็อกผู้อื่นออกจากกลุ่ม (Sripongplerd, 2023, pp. 96-98)

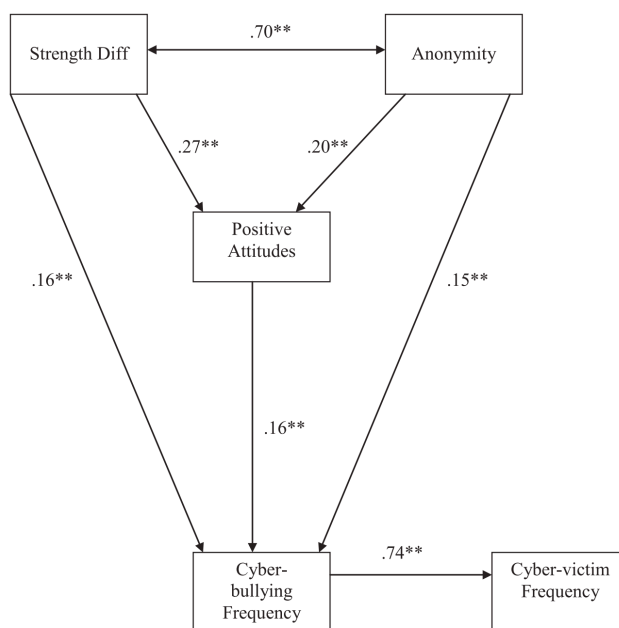
ในการศึกษาของ Gifty Yaa Asiamah พบว่าการระรานทางไซเบอร์มีหลายรูปแบบ โดยแต่ละรูปแบบใช้วิธีที่แตกต่างกันในการคุกคามหรือโจมตีผู้คนออนไลน์ ได้แก่ การแอบอ้างบุคคลอื่น คือการสวมรอยเป็นผู้อื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงหรือหลอกลวงผู้อื่น ซึ่งมักเกิดขึ้นโดยการสร้างบัญชีปลอมโดยใช้ชื่อหรือรูปของคน นั้น การข่มขู่และการคุกคาม คือการส่งข้อความที่เป็นภัยหรือข่มขู่ซ้ำ ๆ เพื่อให้เกิดความกลัวหรืออับอายแก่ผู้รับ โดยสร้างรูปแบบการระรานที่ต่อเนื่อง การตอบโต้ด้วยข้อความรุนแรง เป็นการโจมตีทางวาจาโดยตรง ซึ่งผู้ส่งจะส่งข้อความที่หยาบคายหรือไม่เหมาะสมในพื้นที่ออนไลน์สาธารณะ เพื่อช่วยทำให้เกิดความขัดแย้งหรือทำให้อีกฝ่ายรู้สึกอับอาย การสะกดรอยทางไซเบอร์ เป็นอีกหนึ่งรูปแบบที่รุนแรง โดยจะส่งข้อความหยาบคายหรือข่มขู่ซ้ำ ๆ เพื่อคุกคามและทำให้ผู้รับเกิดความหวาดกลัว การเปิดเผยและ

การหลอกลวง เป็นการเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลที่อ่อนไหวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งมักทำเพื่อให้ผู้อื่นอับอาย การกีดกัน เป็นรูปแบบการระรานที่ซับซ้อนกว่า โดยผู้คนจะถูกจงใจ ละเว้นจากกลุ่มสนทนาออนไลน์ กลุ่มแชท หรือเกมออนไลน์ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกถูกปฏิเสธหรือโดดเดี่ยว ในทำนองเดียวกัน การนินทาหรือหมิ่นประมาท ก็เป็นการทำลายชื่อเสียงของบุคคล โดยการกระจายข่าวลือเท็จหรือข้อมูลที่สร้างความเสียหาย การส่งภาพลามกหรือการแชร์ภาพโดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นรูปแบบการระรานที่รุนแรงอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งภาพลามกหรือภาพที่ชัดเจนของผู้อื่นถูกแชร์โดยไม่ได้รับอนุญาต มักทำเพื่อควบคุมหรือทำให้อีกฝ่ายอับอาย การระรานด้วยรูปภาพหรือคลิปวิดีโอ คือการระรานโดยใช้สื่อภาพถ่ายหรือวิดีโอที่สร้างความอับอายโดยไม่ได้รับอนุญาต ในสภาพแวดล้อมของเกมออนไลน์ การระรานในเกม ก็พบได้ทั่วไป โดยผู้เล่นอาจถูกคุกคามหรือข่มขู่ผ่านการสนทนาทางเสียงหรือข้อความ และผู้เล่นบางคนอาจถูกโจมตีหรือขัดขวางการเล่นของตนเอง รูปแบบการระรานทางไซเบอร์ทั้งหมดนี้ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ที่หลากหลาย รวมถึงโซเชียลมีเดีย ข้อความแชท ห้องสนทนา หรือเกมออนไลน์ ซึ่งแสดงถึงขอบเขตที่กว้างของการระรานทางไซเบอร์ที่สามารถเกิดขึ้นได้ในปฏิสัมพันธ์ทางดิจิทัล (Asiamah, 2024, pp. 11-13)

2.1.3 สาเหตุของการระรานทางไซเบอร์

การศึกษาของ Krisda Saengcharoensap และ Veenunkarn Rujiprak ได้มีการจำแนกปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อการระรานทางไซเบอร์ในหมู่นิสิตระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งรวมถึงแรงจูงใจในการแก้แค้น ความสัมพันธ์กับเพื่อน ความไม่สมดุลของอำนาจในพื้นที่ออนไลน์ การไม่เปิดเผยตัวตน ความเชื่อในความถูกต้องของตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง และความเห็นอกเห็นใจ นิสิตที่มีประสบการณ์ถูกระรานทางไซเบอร์มาก่อนอาจมีแนวโน้มที่จะแก้แค้น ในขณะที่อิทธิพลจากเพื่อนก็มีส่วนสำคัญ เนื่องจากนิสิตต้องการการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน ความไม่สมดุลของอำนาจที่คล้ายกับการระรานทางกายภาพจะแสดงออกในโลกออนไลน์ผ่านสถานะทางสังคม ความมั่งคั่ง หรืออำนาจที่รับรู้ การไม่เปิดเผยตัวตนในโลกไซเบอร์ส่งเสริมพฤติกรรมที่เสี่ยง และความเชื่อในความถูกต้องของตนเองในสื่อสังคมออนไลน์ทำให้เกิดความขัดแย้งและการระรานต่อผู้ที่มีความคิดเห็นต่างออกไป นอกจากนี้ การมีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำและการขาดความเห็นอกเห็นใจยังสัมพันธ์กับแนวโน้มที่สูงขึ้นในการระรานทางไซเบอร์ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับการระรานทางไซเบอร์ โดยเฉพาะแรงจูงใจในการแก้แค้น อิทธิพลจากเพื่อน การไม่เปิดเผยตัวตน ความเชื่อในความถูกต้องของตนเอง และความไม่สมดุลของอำนาจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผ่านหรือร่วมกับความเชื่อมั่นในตนเองและความเห็นอกเห็นใจ ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพยังพบว่าการกีดกัน

บุคคลออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ การแก้แค้น และการล้อเลียนรูปลักษณ์ก็เป็นรูปแบบของการระรานทางไซเบอร์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความโกรธ ความอิจฉา การขาดการดูแลจากผู้ปกครอง และปัญหาสุขภาพจิตบางประการที่อาจเพิ่มแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวในโลกออนไลน์ (Saengcharoensap and Rujiprak, 2021)



ภาพประกอบ 1 โมเดลเส้นทางเชิงสาเหตุของแบบจำลองระยะยาวของการระรานทางไซเบอร์
ที่มา <https://tinyurl.com/22emm63u>

Barlett and Gentile (2012) ได้ออกแบบแบบจำลองระยะยาวของการระรานทางไซเบอร์ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์และการตกเป็นเหยื่อมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด โดยผู้ที่เคยก้าวร้าวหรือเคยเป็นเหยื่อมาก่อนมีแนวโน้มที่จะก้าวร้าวกลับในระยะต่อมา ทักษะคิดในเชิงบวกต่อการระรานทางไซเบอร์ เป็นตัวทำนายสำคัญของพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์ ซึ่งพัฒนาขึ้นผ่านกระบวนการเรียนรู้ อย่างการสังเกตพฤติกรรม การได้รับแรงเสริมและความสำเร็จของการกระทำที่ก่อให้เกิดผลตามต้องการ ในส่วนทฤษฎีจิตวิทยาสังคมสนับสนุนว่าทัศนคติสามารถทำนายพฤติกรรมได้ และในบริบทของการระรานทางไซเบอร์ ทักษะคิดด้านบวกต่อการระรานจะช่วยคงไว้ซึ่งพฤติกรรมในระยะยาว

นอกจากนี้โมเดลยังให้ความสำคัญกับความเป็นนิรนามและการขาดความแตกต่างด้านพลังกำลังในโลกออนไลน์ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ทัศนคติด้านบวกต่อการระรานทางไซเบอร์ก่อตัวได้ง่ายขึ้น เพราะผู้กระทำไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนและไม่ต้องมีพลังเหนือกว่าเหมือนการระรานแบบดั้งเดิม ผลจากการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งสาม อันได้แก่ ทักษะคิดด้านบวก

ความเป็นนิรนาม และการขาดความแตกต่างด้านพลังกำลัง สามารถทำนายพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์ได้ และทัศนคติด้านบวกยังทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่เชื่อมโยงความเป็นนิรนามและความแตกต่างด้านพลังกำลังกับการเกิดพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์อีกด้วย สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยเฉพาะของโลกออนไลน์ช่วยเพิ่มโอกาสและความรุนแรงของพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์อย่างมีนัยสำคัญ

2.1.4 ผลกระทบของการระรานทางไซเบอร์

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนออสเตรเลีย (Australian Human Rights Commission) ระบุว่า การระรานทางไซเบอร์ได้ส่งผลกระทบต่อบุคคล องค์กร และชุมชน ในด้านบุคคลส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางจิตและสุขภาพทางร่างกาย เยื่อเมือกต้องเผชิญกับความโดดเดี่ยวทางสังคมและความรู้สึกไม่ปลอดภัย อาจได้รับความเสียหายทางอารมณ์และร่างกาย สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกอับอาย วิตกกังวล รวมถึงมีปัญหาในการเรียนรู้ และมีกรณี ที่เยาวชนที่เป็นเหยื่อของการระรานทางไซเบอร์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบที่รุนแรงของปัญหาการระรานทางไซเบอร์ สำหรับผู้ที่กระทำการระราน พฤติกรรมนี้สามารถส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านสังคมหรืออาชญากรรมในสังคม และอาจนำไปสู่การกระทำที่เป็นอันตรายในบริบทอื่น ๆ ต่อไป การระรานทางไซเบอร์เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นมิตรและไม่ปลอดภัยในโรงเรียนหรือที่ทำงาน ทำให้องค์กรเหล่านี้ต้องมีความรับผิดชอบในการป้องกันและจัดการพฤติกรรมดังกล่าว หากปัญหาการระรานนี้ไม่ถูกแก้ไข จะไม่เพียงเพิ่มความเสียหายต่อเหยื่อแล้ว ยังทำให้องค์กรหรือชุมชนได้รับความเสียหายทั้งทางด้านชื่อเสียงและด้านเงินชดเชยที่บางครั้งองค์กรจะต้องเป็นผู้จ่ายให้กับเหยื่อผู้ถูกระทำได้ด้วย (Australian Human Rights Commission, n.d.)

ในด้านการเรียนรู้ กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (United Nations Children's Fund - UNICEF) ได้กล่าวถึงผลกระทบของการระรานทางไซเบอร์ว่ามีผลกระทบทางด้านอารมณ์ จิตใจ ร่างกาย และการเรียนรู้ของเหยื่อ (UNICEF, 2024)

Sherri Gordon ได้ระบุเกี่ยวกับผลกระทบของการระรานทางไซเบอร์ในเยาวชนว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจะได้รับผลกระทบทางด้านอารมณ์ สุขภาพจิต และร่างกาย โดยผลกระทบทางด้านอารมณ์นั้นทำให้เหยื่อรู้สึกเครียด โดดเดี่ยว และไม่ปลอดภัย ความรุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและการแสดงตัวตนที่ไม่ระบุตัวตนของผู้ระรานมักทำให้เหยื่อรู้สึกเหมือนถูกไล่ตาม โดยไม่มีที่ปลอดภัย การเผยแพร่เนื้อหาที่ทำร้ายจิตใจเป็นวงกว้างในโลกไซเบอร์ ทำให้เหยื่อรู้สึกอับอายและหมดหนทาง อีกทั้งอาจเกิดความรู้สึกผิดที่โทษตัวเอง ยากที่จะเปิดเผยหรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ในด้านผลกระทบต่อสุขภาพจิตนั้นเหยื่อมักจะเผชิญกับภาวะซึมเศร้า ความวิตกกังวล และความรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่า เมื่อความรู้สึกเหล่านี้สะสมมากขึ้น

เหยื่ออาจหมดความสนใจในกิจกรรมที่เคยชอบหรือหลีกเลี่ยงการไปโรงเรียน ส่งผลต่อผลการเรียน และความสัมพันธ์กับเพื่อน ในกรณีที่รุนแรง ความรู้สึกสิ้นหวังอาจนำไปสู่การทำร้ายตัวเองหรือ แม้กระทั่งความคิดฆ่าตัวตาย ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการให้ความช่วยเหลือ และในด้านผลกระทบด้านร่างกายจากการระรานทางไซเบอร์ก็เกิดขึ้นได้ เช่น อาการปวดท้อง ความผิดปกติในการรับประทานอาหาร และปัญหาการนอนหลับ ความเครียดอาจทำให้เกิดอาการปวดท้อง คลื่นไส้ หรือการควบคุมการกินผิดปกติ พฤติกรรมเหล่านี้มักจะเป็นความพยายามในการควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตเมื่อต้องเผชิญกับการถูกระรานที่สะสม ในกรณีที่เหยื่อคิดมาก จนกระทั่งเก็บไปฝันพบปัญหาการนอนหลับหรือฝันร้ายก็สามารถส่งผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจ (Gordon, 2024)

จึงเห็นได้ว่าการระรานทางไซเบอร์ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงทั้งต่อบุคคล องค์กรและชุมชน โดยในระดับบุคคล เหยื่อมักต้องเผชิญกับปัญหาสุขภาพจิตและร่างกาย ได้แก่ ความรู้สึกโดดเดี่ยว ความไม่ปลอดภัย ความสูญเสียความมั่นใจ และอาการวิตกกังวล รวมถึงอาจมีปัญหในการเรียนรู้และภาวะซึมเศร้าที่สะสมจนถึงขั้นมีความคิดฆ่าตัวตาย ส่วนปัญหาสุขภาพร่างกาย ได้แก่ ปวดท้อง อาการผิดปกติในการกิน และปัญหาการนอนหลับซึ่งเป็นผลจากความเครียดสะสม ในส่วนของผู้กระทำการกลุ่มแก๊งค์มักมีแนวโน้มที่จะพัฒนาพฤติกรรมต่อต้านสังคมหรือมีพฤติกรรมอันตรายในบริบทอื่น ๆ

จากที่ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์พบว่าการระรานทางไซเบอร์หมายถึงพฤติกรรมการคุกคาม ก่อกวน หรือทำร้ายผู้อื่นผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อออนไลน์ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล ข้อความ ห้องสนทนา และเกมออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะสำคัญแตกต่างจากการระรานแบบดั้งเดิม ได้แก่ การไม่จำเป็นต้องอาศัยความเห็นอกว่าทางพละกำลัง การไม่เปิดเผยตัวตน และรูปแบบการกระทำที่สามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง การระรานทางไซเบอร์มีหลายรูปแบบ เช่น การข่มขู่คุกคาม การด่าทอ การหมิ่นประมาท การแอบอ้างตัวตน การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว การกีดกันออกจากกลุ่ม การหลอกลวง และการเผยแพร่ภาพหรือสื่อที่สร้างความอับอาย สาเหตุของพฤติกรรมดังกล่าวเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการแก้แค้น อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อน ความไม่สมดุลของอำนาจในโลกออนไลน์ ความเป็นนิรนาม ความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ และการขาดความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นพฤติกรรมระยะยาวผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ผลกระทบของการระรานทางไซเบอร์มีความรุนแรงทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ ร่างกาย การเรียนรู้ และความสัมพันธ์ทางสังคม โดยเหยื่อมักเผชิญภาวะเครียด วิตกกังวล ซึมเศร้า สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง รวมถึงอาจนำไปสู่การทำร้ายตนเองหรือความคิดฆ่าตัวตาย ขณะเดียวกันยังส่งผลกระทบต่อองค์กรและสังคมในด้านภาพลักษณ์ ความปลอดภัย และความรับผิดชอบเชิง

สถาบัน จึงสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบและรอบด้าน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่มคน

Alger et al. ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ว่าหมายถึงการต่อสู้หรือความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มที่มีค่านิยม ความต้องการ ความคิด ความเชื่อ หรือเป้าหมายที่แตกต่างกัน หรืออาจหมายถึงปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับสองฝ่ายหรือมากกว่าที่พึ่งพาซึ่งกันและกันและมองว่าเป้าหมายของตนขัดแย้งกัน (Alger et al., 2021, p. 4) ซึ่งความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวข้องกัน โดยความรุนแรงของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมักสะท้อนถึงการรับรู้ของบุคคลต่อความเข้มข้นของความขัดแย้ง ระดับของการต่อต้านในระหว่างความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็นสามระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 ความต่อต้านเกิดจากการขาดความเข้าใจหรือความไม่เห็นด้วยกับข้อมูลซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างทางปัญญา

ระดับที่ 2 เป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ โดยบุคคลรู้สึกว่าคุณค่าหรือความเชื่อส่วนตัวของตนกำลังถูกทำลาย

ระดับที่ 3 เกิดจากประสบการณ์ในอดีตและความไม่ไว้วางใจระหว่างบุคคล ทำให้ยากต่อการแยกความไม่พอใจในอดีตออกจากความขัดแย้งในปัจจุบัน ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดการต่อต้านเนื่องจากมักเกี่ยวข้องกับความไม่ไว้วางใจหรือความไม่มั่นใจในความเป็นผู้นำ

ความขัดแย้งที่ไม่ได้รับการจัดการมักจะทวีความรุนแรงขึ้นซึ่งอธิบายว่าความขัดแย้งจะเกิดการพัฒนาซึ่งมีปัญหาเฉพาะการแสดงออกทางพฤติกรรมและในแต่ละครั้งที่มีการพัฒนาจะเกิดความรุนแรงมากยิ่งขึ้น การจัดการความขัดแย้งขณะที่ยังไม่รุนแรงทำให้สามารถเพิ่มทางเลือกในการแก้ปัญหา หลีกเลี่ยงมาตรการที่เป็นการลงโทษ และเสริมสร้างอำนาจให้ผู้ขัดแย้งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้การแก้ไขความขัดแย้งตั้งแต่แรกเริ่มยังมีต้นทุนต่ำกว่า เนื่องจากความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นจะต้องใช้ทรัพยากรและการมีส่วนร่วมจากหลายฝ่าย (Alger et al., 2021, pp. 22-24)

ความขัดแย้งส่งผลทำให้เกิดการระรานซึ่งเกิดขึ้นในวงวิชาการและเป็นปัญหาที่เพิ่มขึ้นอย่างน่ากังวล การระรานมักเกิดขึ้นจากความไม่สมดุลของอำนาจและความเข้าใจที่แตกต่างเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางวิชาการ เช่น เสรีภาพทางวิชาการ ความเป็นเพื่อนร่วมงาน และความเป็นอิสระ อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดหรือการปฏิบัติที่ถูกมองว่าไม่เหมาะสมหรือไม่ยุติธรรม และเน้นว่าการระรานเพิ่มขึ้นในสภาพแวดล้อมที่ผู้กระทำมีอำนาจและผู้อื่นกลัวเกินกว่าจะทำทนายพฤติกรรมนั้น โดยพฤติกรรมเหล่านี้มักมุ่งเป้าไปที่กลุ่มเป้าหมายที่ถูกกดขี่ เช่น ผู้หญิง คณาจารย์

จากชนกลุ่มน้อย คณาจารย์ที่มีความหลากหลายทางเพศและคณาจารย์ที่เป็นชาวต่างชาติหรือ ศาสนาชนกลุ่มน้อย ซึ่งผลกระทบของการระรานนั้นรุนแรง โดยส่งผลกระทบต่อเหยื่อทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม โดยมีหลายคนบรรยายว่าสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพิษ

การระรานในสถานที่ทำงานและแวดวงวิชาการมักแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่เป็นอันตราย หลากหลาย เช่น การแพร่ข่าวลืออันเป็นเท็จ การกีดกันทางสังคม การข่มขู่เพื่อร่วมงาน หรือการ บ่อนทำลายผลงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงการปิดบังข้อมูลสำคัญ การดูหมิ่นความคิดเห็น หรือการ ยุ่งเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนตัวของผู้อื่น ซึ่งผู้นำในแวดวงวิชาการมีบทบาทสำคัญในการจัดการ ปัญหาการระราน แต่การเพิ่มขึ้นของการระรานทางไซเบอร์ได้ทำให้ปัญหารุนแรงขึ้น โดยการใช้อัตลักษณ์ที่ไม่เปิดเผยตัวตนส่งเสริมการคุกคามที่มีความซับซ้อนและแพร่หลายมากยิ่งขึ้น การละเลย ปัญหาเหล่านี้ อาจทำให้ความขัดแย้งรุนแรงขึ้น ซึ่งส่งผลเสียต่อความสามัคคีในที่ทำงานและ วัฒนธรรมองค์กร (Algert et al., 2021, pp. 42-44)

ในขณะที่ Otomar J. Bartos และ Paul Wehr มีความเห็นว่าการทำความเข้าใจความ ขัดแย้งนั้นแตกต่างกันแม้ในหมู่นักทฤษฎี โดยแต่ละมุมมองนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่เป็นเอกลักษณ์ สำหรับการใช้งานในทางปฏิบัติ ความขัดแย้งมักถูกมองว่าเป็นการรวมกันขององค์ประกอบที่ เชื่อมโยงกัน ได้แก่ ฝ่ายต่าง ๆ ประเด็นที่เกี่ยวข้อง ความเป็นพลวัต และบริบท เพื่อสำรวจความ ขัดแย้งให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น นักทฤษฎีได้นำแนวคิดเชิงนามธรรมมาใช้ เช่น เหตุและผล สาเหตุโดยตรง และทางอ้อม รวมถึงเครื่องมืออย่างเมทริกซ์ผลตอบแทน นิยามแรกเริ่มของความขัดแย้งถูกมองว่า เป็นการต่อสู้เพื่อสถานะ ต่อมาได้ขยายขอบเขตไปในเรื่องการแข่งขันเพื่อทรัพยากรที่ขาดแคลน และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่สำคัญ ความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลุ่มในฐานะผู้กระทำใน ความขัดแย้งถือว่าสำคัญและบางครั้งก็ถูกโต้แย้ง แม้ว่านักวิชาการบางคนอาจไม่เห็นด้วยกับการ อธิบายพฤติกรรมของกลุ่มในลักษณะเดียวกับการกระทำของบุคคล แต่แนวทางนี้ให้ความ สม่่าเสมอและชัดเจน

ความแตกต่างที่สำคัญสองประการในทฤษฎีความขัดแย้งคือ ระหว่างความขัดแย้งและ การแข่งขัน และระหว่างความขัดแย้งที่รุนแรงและไม่รุนแรง การแข่งขันเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่ม แสวงหาเป้าหมายเดียวกัน โดยมักไม่ทราบถึงการมีอยู่ของกันและกันและไม่ใช้พฤติกรรมแห่ง ความขัดแย้งโดยตรง เช่น การข่มขู่หรือปล่อยข่าวลือเท็จ ในทางตรงกันข้ามความขัดแย้งเกี่ยวข้อง กับการกระทำโดยตรงต่อกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ไม่สอดคล้องกัน เช่นเดียวกันความขัดแย้งที่ ไม่รุนแรงเกี่ยวข้องกับการกระทำ เช่น การข่มขู่หรือการทดสอบความแข็งแกร่งโดยไม่ก่อให้เกิด อันตรายทางร่างกาย อย่างไรก็ตามมนุษย์มักทำให้ความขัดแย้งรุนแรงขึ้นจนรวมถึงการทำร้ายทาง ร่างกายและจิตใจ เพื่อครอบคลุมความหลากหลายเหล่านี้ คำว่าพฤติกรรมแห่งความขัดแย้งถูกใช้

เพื่ออ้างถึงพฤติกรรมทั้งที่รุนแรงและไม่รุนแรง ซึ่งเน้นถึงความซับซ้อนและลักษณะหลายมิติของความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน (Bartos & Wehr, 2002, pp. 12-14)

ยิ่งไปกว่านั้น Ho-Won Jeong ได้ระบุว่าความขัดแย้งเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและแพร่หลายในปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ เกิดจากการแข่งขันระหว่างกลุ่มและระดับนานาชาติที่มีผลประโยชน์ ค่านิยม และพลวัตของอำนาจที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งไม่ได้เกิดจากความก้าวร้าวเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงครอบคลุมถึงบทบาทของสถาบัน ปัจจัยทางจิตวิทยา และพฤติกรรมที่กระตุ้นให้เกิดความไม่ลงรอยกัน ความขัดแย้งส่งผลกระทบต่อหลายด้านในชีวิตของชุมชน โดยมีที่มาจากปัญหาเศรษฐกิจหรืออำนาจที่จับต้องได้ รวมถึงปัญหาความแตกต่างในค่านิยมและอัตลักษณ์ ความตึงเครียดอาจเกิดจากความไม่ลงรอยกันระหว่างผู้นำ แรงงานสัมพันธ์ในองค์กรข้ามชาติ ความขัดแย้งของรัฐในนโยบายต่างประเทศ หรือปัญหาเกี่ยวกับความไม่สมดุลทางการค้าและอำนาจการตัดสินใจในองค์กรระหว่างประเทศ

ความขัดแย้งมีรากฐานมาจากผลประโยชน์ ค่านิยม หรือความต้องการที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งสร้างแรงเสียดทานในความสัมพันธ์ทางสังคม ความตึงเครียดที่แฝงอยู่นี้มักปรากฏเป็นข้อพิพาทที่ชัดเจน ซึ่งเกิดจากการต่อสู้เพื่อทรัพยากร สถานะ และอำนาจที่หายาก เมื่อบรรทัดฐานทางสังคมไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงได้ ความไม่พอใจอาจเกิดขึ้นและกระตุ้นให้กลุ่มที่ไม่พึงพอใจท้าทายสถานะเดิม พลวัตนี้สามารถเพิ่มความรุนแรงผ่านความพยายามในการควบคุมหรือครอบงำผู้อื่น และบางครั้งอาจนำไปสู่ความรุนแรง สถานการณ์ความขัดแย้งมีลักษณะโดยเป้าหมายหรือกิจกรรมที่ไม่สอดคล้องกัน โดยที่ฝ่ายต่าง ๆ มองว่าการกระทำของตนและกันเป็นภัยคุกคามต่อผลประโยชน์ของตน ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปฏิปักษ์และอารมณ์เชิงลบ ซึ่งแก่นแท้ของความขัดแย้งมักเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงความไม่สอดคล้องของเป้าหมายและความพยายามในการมีอิทธิพลหรือควบคุมทางเลือกของผู้อื่นและสามารถทำลายความสัมพันธ์ที่พึงพาอาศัยกันซึ่งปกติจะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อปัญหาพื้นฐานไม่ได้รับการแก้ไข ความสัมพันธ์ในความขัดแย้งมักเกี่ยวข้องกับการใช้พลังการบังคับ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการบังคับให้ผู้อื่นทำบางสิ่งและเป็นแหล่งที่มาของความสามารถในการควบคุม การตัดสินใจเกี่ยวกับตำแหน่ง ทรัพยากร และบริการที่มีคุณค่า ดังนั้นพลังจึงกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการต่อสู้เพื่อชัยชนะในความขัดแย้ง เนื่องจากพลังเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความแตกต่างในอารมณ์และพฤติกรรมของผู้ที่ถูกกำหนดเป้าหมาย (Jeong, 2008, pp. 5-6)

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งพบว่าค่านิยมเกี่ยวกับความขัดแย้งมีความคล้ายคลึงกันว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีผลประโยชน์หรือเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกัน และเกี่ยวข้องกับความไม่สมดุลของอำนาจ ค่านิยม และความต้องการ อีกทั้งความขัดแย้งส่งผลกระทบต่อในหลายระดับ ทั้งต่อบุคคล องค์กร และสังคม อย่างไรก็ตามความแตกต่างอยู่ที่มุมมอง

และบริบทที่เน้นย้ำ ในด้าน Algert et al. กล่าวถึงระดับของการต่อต้านความขัดแย้งที่สะท้อน ปฏิกริยาทางปัญญา อารมณ์ และประสบการณ์ในอดีต และก่อให้เกิดการระรานขึ้นตามมา ขณะที่ Otomar J. Bartos และ Paul Wehr มุ่งเน้นการแยกแยะระหว่างความขัดแย้งและการ แข่งขัน รวมถึงลักษณะความขัดแย้งที่รุนแรงและไม่รุนแรง และ Ho-Won Jeong ให้ความสำคัญ กับบริบทระดับสังคมและนานาชาติ โดยชี้ให้เห็นถึงพลวัตของอำนาจและบทบาทของสถาบัน

เพื่อเป็นการยืนยันว่าความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับการระรานผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัย ประกอบและพบว่า Leon-Perez et al. (2015) ได้สรุปเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความขัดแย้งและ การระรานว่าเป็นปรากฏการณ์ที่มีความเชื่อมโยงกัน โดยมีรากฐานมาจากการรับรู้ถึงความไม่ สอดคล้องกันในการปฏิสัมพันธ์ ในขณะที่ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว การระรานนั้นต้องการการปฏิสัมพันธ์ที่ยาวนาน และการระรานมักเกิดจากความขัดแย้งที่ยกระดับ ขึ้นและไม่ได้รับการแก้ไข อีกทั้งความขัดแย้งมักพัฒนาจากความไม่ลงรอยกันเกี่ยวกับงานไปสู่ ความไม่สอดคล้องทางส่วนตัว จนนำไปสู่พฤติกรรมที่ทำลายล้าง เช่น การระราน เป็นต้น และ ความขัดแย้งในระยะเริ่มต้นสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปฏิปักษ์และความพยายามที่จะทำลาย ความน่าเชื่อถือและความภาคภูมิใจในตนเองของอีกฝ่าย ในขณะที่ Baillien et al. (2013) ได้ ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งและการระราน พบว่า ผู้ที่ระรานในที่ทำงานได้รับอิทธิพลจากวิธีที่ พนักงานจัดการกับความขัดแย้งในที่ทำงาน โดยเฉพาะการใช้แนวทางการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่ช่วยลดความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความขัดแย้งได้ ในขณะที่การใช้กลยุทธ์การบังคับกลับเพิ่มความ เสี่ยงขึ้น รูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายของตนเองมากกว่า ผลประโยชน์ของผู้อื่นมักนำไปสู่การระราน ผลการวิจัยนี้เน้นในการทำความเข้าใจพลวัตของการ ระรานในที่ทำงานและบทบาทสำคัญของรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง นอกจากนี้ Zahlquist et al. (2022) ได้สำรวจบทบาทของเวลาในความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งและการระราน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลและการเผชิญกับพฤติกรรมการระรานมี ความเชื่อมโยงกัน แม้ในช่วงแรกของการยกระดับความขัดแย้งซึ่งบ่งชี้ว่าความขัดแย้งระหว่าง บุคคลสามารถส่งผลกระทบต่อการระรานได้ทันที นอกจากนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มี ระดับความโกรธที่เป็นลักษณะนิสัยสูงมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความสัมพันธ์นี้มากกว่าผู้ที่มีระดับ ความโกรธต่ำแม้ว่าความเสี่ยงจะมีอยู่ในทุกคนก็ตาม การค้นพบนี้เน้นถึงความสำคัญของการ จัดการความขัดแย้งตั้งแต่เริ่มต้น

จากการศึกษาของผู้วิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งพบว่าความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับการ ระราน โดยความขัดแย้งถูกมองว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่มีเป้าหมายหรือผลประโยชน์ที่ไม่ สอดคล้องกัน รวมถึงความไม่สมดุลของอำนาจและค่านิยมที่แตกต่างกัน ซึ่ง Algert et al. ได้ยืนยันว่าความขัดแย้งที่ไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมสามารถนำไปสู่การระรานในระดับที่

รุนแรงขึ้น เช่นเดียวกับการศึกษาของ Leon-Perez et al. และ Baillien et al. ที่แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งในระยะเริ่มต้นสามารถพัฒนาไปสู่การระราน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ใช้ กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งที่เน้นประโยชน์ส่วนตัวหรือการบังคับ นอกจากนี้ Zahlquist et al. ยังชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลสามารถกระตุ้นให้เกิดการระรานได้ในช่วงแรกของการ ยกระดับความขัดแย้ง ซึ่งทำให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อลดความเสี่ยงที่จะพัฒนาไปสู่การระรานและผลกระทบในเชิงลบที่ตามมา

2.3 การแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์

2.3.1 การแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในต่างประเทศ

2.3.1.1 มาตรการด้านกฎหมาย

สหรัฐอเมริกาพบว่ารัฐบาลกลางไม่ได้มีกฎหมายที่ระบุถึงการระรานทางไซเบอร์โดยเฉพาะ แต่ในระดับรัฐได้มีกฎหมายของตัวเองที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ กฎหมายของแต่ละรัฐมีความแตกต่างกันในด้านขอบเขตและการบังคับใช้ บางรัฐมุ่งเน้นไปที่ นโยบายของโรงเรียน ขณะที่บางรัฐรวมถึงการลงโทษทางอาญา ยกตัวอย่างเช่น กฎหมายของรัฐ แคลิฟอร์เนียที่อนุญาตให้โรงเรียนพักการเรียนหรือไล่นักเรียนออกเนื่องจากการระรานทางไซเบอร์ ส่วนกฎหมายของรัฐมิสซูรีอนุญาตให้มีการตั้งข้อหาทางอาญาสำหรับพฤติกรรมการคุกคามออนไลน์ได้ ในระดับรัฐบาลกลางแม้จะไม่มีกฎหมายที่มุ่งเน้นการระรานทางไซเบอร์โดยตรง แต่ พฤติกรรมบางอย่างอาจเข้าข่ายกฎหมายที่มีอยู่ เช่น หากการระรานทางไซเบอร์เกี่ยวข้องกับการ คุกคามที่มีการเลือกปฏิบัติตามเชื้อชาติ สีผิว ชาติกำเนิด เพศ ความพิการ หรือศาสนา อาจถูก พิจารณารายได้กฎหมายสิทธิพลเมืองของรัฐบาลกลาง (FindLaw Staff, 2023) นอกจากนี้ร่าง พระราชบัญญัติความปลอดภัยทางออนไลน์สำหรับเด็ก (Kids Online Safety Act - KOSA) ได้ถูก เสนอขึ้นที่เสนอขึ้นโดยมีเป้าหมายกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบต่อแพลตฟอร์มออนไลน์ในการ ปกป้องผู้เยาว์จากอันตราย อย่างการระรานทางไซเบอร์ (Feiner, 2024)

ในประเทศแคนาดาพบมาตรการทางกฎหมายได้ออกกฎหมาย Bill C-13 หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองจากอาชญากรรมทางออนไลน์ในปี 2015 โดยเพิ่มบทบัญญัติที่ เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์เข้าไปในประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายว่าด้วย พยานหลักฐาน กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า และกฎหมายความช่วยเหลือทางกฎหมาย ในคดีอาญา ประมวลกฎหมายอาญานี้ถือว่าการเผยแพร่ภาพลักษณะส่วนตัวโดยไม่ได้รับความ ยินยอมเป็นความผิดทางอาญา ครอบคลุมทั้งผู้ใหญ่และผู้เยาว์ และให้อำนาจเจ้าหน้าที่ในการ เข้าถึงข้อมูลผู้ใช้เมื่อมีหลักฐานเพียงพอว่ามีการระรานทางไซเบอร์เกิดขึ้น (Kruse, 2023)

ประเทศออสเตรเลียมีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์คือพระราชบัญญัติความปลอดภัยออนไลน์ 2021 ซึ่งเป็นกรอบกฎหมายที่มุ่งเน้นการเพิ่มความปลอดภัยออนไลน์และปกป้องบุคคลจากการระรานทางไซเบอร์ โดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชน กฎหมายนี้ให้อำนาจแก่ คณะกรรมการความปลอดภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ (eSafety Commissioner) ในการดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยกำหนดให้เนื้อหาการระรานทางไซเบอร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้เยาว์ต้องถูกลบภายใน 24 ชั่วโมง และกำหนดโทษปรับหนักสำหรับแพลตฟอร์มที่ไม่ปฏิบัติตาม นอกจากนี้กฎหมายยังครอบคลุมถึงการป้องกันสำหรับผู้ใหญ่เช่นกัน โดยมีมาตรการต่อการระรานทางไซเบอร์และการเผยแพร่ภาพลักษณะส่วนตัวโดยไม่ได้รับความยินยอม ซึ่งช่วยให้เหยื่อสามารถรายงานและขอให้ลบเนื้อหาที่เป็นอันตรายได้อย่างรวดเร็ว กฎหมายนี้บังคับให้สื่อสังคมออนไลน์และช่องทางบริการออนไลน์ต่าง ๆ ต้องมีมาตรการป้องกันที่รัดกุมขึ้น นอกเหนือจากการบังคับใช้แล้ว กฎหมายยังสนับสนุนคณะกรรมการความปลอดภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดหาแหล่งข้อมูลการศึกษาให้กับนักเรียน ผู้ปกครอง และโรงเรียน เพื่อส่งเสริมความตระหนักและการปฏิบัติที่ปลอดภัยบนโลกออนไลน์ (Australian Government, 2021)

ในส่วนประเทศมหาอำนาจในเอเชียอย่างสาธารณรัฐประชาชนจีนมีประมวลกฎหมายอาญาแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีนมีบทบัญญัติที่สามารถใช้กับพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์ได้ มาตรา 246 ว่าด้วยการหมิ่นประมาท ซึ่งสามารถใช้เมื่อบุคคลเผยแพร่ข้อมูลเท็จทางออนไลน์ที่ทำลายชื่อเสียงของผู้อื่น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในกรณีที่มีการระรานทางไซเบอร์มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือการกระจายข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต (npc.gov.cn, 2015) ในปี 2023 ศาลสูงสุดของจีน ร่วมกับกระทรวงความมั่นคงสาธารณะและสำนักงานอัยการสูงสุดได้เผยแพร่แนวทางฉบับร่างที่มุ่งเน้นการต่อสู้กับอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ โดยได้ขอความคิดเห็นจากสาธารณะและกำหนดพฤติกรรมที่สามารถจัดอยู่ในกลุ่มการระรานทางไซเบอร์ พร้อมระบุข้อกล่าวหาทางอาญาที่เกี่ยวข้อง เช่น การสร้างหรือเผยแพร่ข่าวลือเพื่อทำลายชื่อเสียงของผู้อื่น ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบรุนแรง จะถูกตั้งข้อหาภายใต้กฎหมายหมิ่นประมาท การจัดตั้งการล่าไซเบอร์หรือการรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม จะถูกดำเนินคดีภายใต้กฎหมายที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวทางฉบับร่างนี้ยังเน้นบทลงโทษที่เข้มงวดขึ้นสำหรับผู้กระทำความผิดที่พุ่งเป้ากลุ่มเปราะบาง ได้แก่ เด็กหรือบุคคลที่มีความพิการ (China's Supreme People's Court, 2023)

2.3.1.2 มาตรการที่ไม่ใช่กฎหมาย

องค์การระหว่างประเทศอย่างสหภาพยุโรปแม้ไม่พบมาตรการทางด้านกฎหมายแต่พบว่ามีการป้องกันการกระทำความผิดทางไซเบอร์โดยมุ่งหวังให้เกิดแนวโน้มของสถานการณ์ที่ดีขึ้นและเพื่อเป็นการปกป้องเหยื่ออย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการเสริมสร้างความตระหนักรู้ ส่งเสริมพฤติกรรมออนไลน์ที่ดี สร้างนโยบายชัดเจน ส่งเสริมให้มีการรายงานเหตุการณ์อย่างทันท่วงที และสนับสนุนระบบการสนับสนุนที่มั่นคงและแข็งแกร่ง การเพิ่มความตระหนักรู้และการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้มีการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มความเข้าใจให้แก่เยาวชน ผู้ปกครอง ครู และชุมชนเกี่ยวกับลักษณะและผลกระทบของการกระทำความผิดทางไซเบอร์ช่วยให้สามารถรู้จักจัดการกับเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที ด้านการส่งเสริมพฤติกรรมออนไลน์ที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยในการใช้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมน้อยลง การสอนทักษะการพึ่งตนเองออนไลน์ เช่น การใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบ ช่วยสร้างนิสัยที่ช่วยในการป้องกันการกระทำความผิดทางไซเบอร์ได้ ในด้านการกำหนดนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนนั้นกำหนดให้ในโรงเรียนและชุมชนเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการกับการกระทำความผิดทางไซเบอร์ กำหนดโทษสำหรับผู้กระทำ และสร้างหลักการสำหรับการรายงานและการตอบสนองต่อเหตุการณ์ การเน้นการปฏิบัติตามนโยบายที่มุ่งเน้นที่ความปลอดภัยและปกป้องเหยื่อ และในเรื่องการรายงานเหตุการณ์ที่มีประสิทธิภาพสหภาพยุโรปกำหนดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยและมีความคุ้มครอง สนับสนุนผู้เสียหายด้วยบริการให้คำปรึกษา กลุ่มสนับสนุนจากเพื่อน และด้านสุขภาพจิต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้ผู้ที่เปราะบางฟื้นคืนจากผลกระทบทางจิตใจ ทำได้ดีที่สุดมีการสนับสนุนผู้เห็นเหตุการณ์หรือรับรู้เหตุการณ์มีส่วนร่วมการป้องกันการเกิดการกระทำความผิดทางไซเบอร์ (Gavrielides, 2022)

ในสหรัฐอเมริกาเป็นนโยบายเมื่อเกิดการกระทำความผิดทางไซเบอร์แล้วมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การสังเกตความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์หรือพฤติกรรมของนักเรียนนักศึกษา โดยเฉพาะในช่วงที่ใช้หรือหลังจากใช้เครื่องมือดิจิทัล ซึ่งอาจบ่งบอกถึงการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางไซเบอร์ จากนั้นพูดคุยกับนักเรียนนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ บันทึกข้อมูลการกระทำความผิดทางไซเบอร์ ได้แก่ การจับภาพหน้าจอของเนื้อหาที่เข้าข่ายไว้เป็นหลักฐาน รายงานเหตุการณ์ไปยังช่องทางที่โรงเรียนหรือสถาบันจัดไว้ให้ หากมีพฤติกรรมที่รุนแรงที่มีการข่มขู่หรือพฤติกรรมผิดกฎหมาย ควรแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ และมีการสนับสนุน เพื่อเข้าไปช่วยเหลือ เช่น การโพสต์ข้อความสนับสนุนเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีขึ้นบนโลกออนไลน์ และให้เหยื่อเข้าปรึกษาจิตแพทย์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและส่งผลไปยังร่างกายในที่สุด (StopBullying.gov, n.d.) ยกตัวอย่างเช่น นครนิวยอร์กซึ่งมีมาตรการป้องกันการเกิดการกระทำความผิดทางไซเบอร์คือ มีนโยบายให้ทางโรงเรียนให้

การศึกษานักเรียนและเน้นย้ำครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ความร่วมมือให้เห็นคุณค่าของการเป็นมนุษย์ การป้องกันได้ถูกออกแบบให้คุ้มครองไม่เพียงแต่ประเด็นการล่วงละเมิด การระราน และการเลือกปฏิบัติเท่านั้น ยังช่วยให้นักเรียนสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันในกลุ่มนักเรียนให้สนับสนุนกันแลกัน มีการสอนที่สอดแทรกเข้าไปในเนื้อหาในชั้นเรียนให้นักเรียนมีความตระหนักถึงสัญญาณเกี่ยวกับการกระทำการระรานทางไซเบอร์ด้วย รวมทั้งมีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์การใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดทำกรป้องกันด้วย ในโรงเรียนยังมีการออกกฎระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการล่วงละเมิด การระรานและการเลือกปฏิบัติ ในด้านชุมชนเองก็มีการอบรมผู้ใหญ่ที่จะต้องมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างทันท่วงทีเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่เข้าข่ายหรืออาจเข้าข่ายต่อพฤติกรรมการระราน (Cyberbullying Research Center, 2019)

ประเทศแคนาดาพบมาตรการที่ไม่ใช่กฎหมายซึ่งอยู่ในรูปแบบของกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการป้องกันและการศึกษา สถาบันการศึกษามีบทบาทสำคัญในการดำเนินนโยบายและโปรแกรมต่อต้านการระรานที่ครอบคลุม เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้และสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับนักเรียน งบประมาณที่สนับสนุนนักเรียน เช่น พระราชบัญญัติ Accepting Schools Act ของรัฐออนแทรีโอ กำหนดให้โรงเรียนที่ได้รับทุนสาธารณะทุกแห่งพัฒนานโยบายต่อต้านการระรานและระบบสนับสนุนนักเรียนที่ได้รับผลกระทบ (Brotan, 2012) นอกจากนี้ เครือข่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และขจัดความรุนแรง (Promoting Relationships and Eliminating Violence Network - PREVNet) ร่วมมือกับโรงเรียนและชุมชนในการจัดหาทรัพยากรและการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการป้องกันการระรานและการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดี (PREVNet)

ในประเทศออสเตรเลียมีขั้นตอนการปฏิบัติตัวสำหรับเหยื่อ ดังนี้ ขั้นตอนแรกเก็บหลักฐานโดยการจับภาพหน้าจอและบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหา รวมถึงสิ่งที่แสดงในเนื้อหา โปรไฟล์ของผู้ที่แชร์ วันที่ เวลา แพลตฟอร์มที่โพสต์ และลิงก์ของหน้านั้น จากนั้นรายงานเนื้อหาไปยังสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการเผยแพร่ ซึ่งมักเป็นวิธีที่รวดเร็วที่สุดในการลบเนื้อหาดังกล่าวออก หากเป็นกรณีร้ายแรงและสื่อสังคมออนไลน์ไม่ตอบสนอง เหยื่อยังสามารถรายงานไปยัง eSafety ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยต้องแสดงหลักฐานการระรานทางไซเบอร์และยืนยันว่าเหยื่อได้รายงานไปยังแพลตฟอร์มแล้ว หากมีการข่มขู่ถึงความปลอดภัย เหยื่ออาจแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย เพื่อลดการติดต่อเพิ่มเติมจากผู้กระทำได้แนะนำให้เหยื่อหลีกเลี่ยงการตอบโต้เพราะอาจทำให้การระรานรุนแรงขึ้น หากเหยื่อต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมในด้านอารมณ์ มีบริการให้คำปรึกษาสำหรับผู้ที่มีอายุ 5 ถึง 25 ปี โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (eSafety Commissioner, 2024)

ในด้านมาตรการที่ไม่ใช่กฎหมายในประเทศจีนนั้นมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการเชิงรุกหลายประการเพื่อสร้างวัฒนธรรมในการป้องกันการระรานทางไซเบอร์ได้

ดังนั้น การกำหนดกำหนดนโยบายต่อต้านการระรานทางไซเบอร์ในระดับสถาบัน เพราะเป็นการฐานให้กับฝ่ายบริหาร ที่ปรึกษา และอาจารย์ให้มีระบบการรายงานและตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ชัดเจนและทันเวลา การสร้างความตระหนักรู้ โดยให้อาจารย์สอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับความรุนแรงของการระรานทางไซเบอร์และวิธีตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อนักศึกษาในชั้นเรียน และการสอดแทรกเนื้อหาในกิจกรรมการเรียนการสอน และการอบรมที่เกี่ยวกับการสร้างด้านความเห็นอกเห็นใจ นำมาสู่การให้นักศึกษาเข้าใจมุมมองของผู้อื่นและเสริมสร้างความเห็นอกเห็นใจ ขณะนี้ในด้านบุคลากร อาจารย์ควรเฝ้าระวังสัญญาณของการระรานทางไซเบอร์ในพฤติกรรมนักศึกษา พร้อมทั้งสนับสนุนให้นักศึกษาออกแบบเนื้อหาที่ต่อต้านการระรานทางไซเบอร์เพื่อส่งเสริมความคิดเชิงบวกในสื่อสังคมออนไลน์ (Times Higher Education, 2023)

จากการศึกษามาตรการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ทั้งที่เป็นมาตรการทางกฎหมายและมาตรการที่ไม่ใช่กฎหมายผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาเป็นตารางดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบมาตรการทางด้านกฎหมายและมาตรการที่ไม่ใช่กฎหมายเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์

องค์กรระหว่างประเทศ/ประเทศ	มาตรการทางกฎหมาย	มาตรการที่ไม่ใช่กฎหมาย
สหภาพยุโรป	<ul style="list-style-type: none"> • ยังไม่พบมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการเสริมสร้างความตระหนักรู้ • มีการส่งเสริมพฤติกรรมออนไลน์ที่ดี • มีการส่งเสริมให้มีการรายงานเหตุการณ์อย่างทันท่วงที • สนับสนุนระบบการสนับสนุน
ประเทศสหรัฐอเมริกา	<ul style="list-style-type: none"> • แต่ละรัฐมีกฎหมายเฉพาะของตัวเอง 	<ul style="list-style-type: none"> • มีนโยบายตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น • มีระบบการแจ้งเหตุ • มีระบบสนับสนุนเหยื่อ
ประเทศแคนาดา	<ul style="list-style-type: none"> • มีพระราชบัญญัติคุ้มครองจากอาชญากรรมทางออนไลน์ในปี 2015 	<ul style="list-style-type: none"> • มีนโยบายมุ่งเน้นการป้องกันและการศึกษา

องค์กรระหว่างประเทศ/ประเทศ	มาตรการทางกฎหมาย	มาตรการที่ไม่ใช่กฎหมาย
ประเทศออสเตรเลีย	<ul style="list-style-type: none"> มีพระราชบัญญัติความปลอดภัยออนไลน์ 2021 	<ul style="list-style-type: none"> มีขั้นตอนการปฏิบัติตัวสำหรับเหยื่อ
สาธารณรัฐประชาชนจีน	<ul style="list-style-type: none"> ยังไม่พบมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> มีการกำหนดนโยบายในระดับมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าในสหรัฐอเมริการัฐบาลกลางไม่มีการกำหนดกฎหมายเฉพาะเจาะจงสำหรับการระรานทางไซเบอร์ แต่แต่ละรัฐมีกฎหมายและข้อบังคับที่ครอบคลุมเรื่องการระรานทางไซเบอร์ โดยบางรัฐให้ความสำคัญกับนโยบายในโรงเรียน และบางรัฐมีมาตรการลงโทษทางอาญา ในระดับรัฐบาลกลางแม้จะไม่มีข้อบังคับโดยตรง แต่พฤติกรรมที่เข้าข่ายการเลือกปฏิบัติอาจได้รับการพิจารณาภายใต้กฎหมายสิทธิพลเมืองของรัฐบาลกลาง ส่วนในแคนาดา กฎหมาย Bill C-13 กำหนดให้การเผยแพร่ภาพส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาตถือเป็นความผิดทางอาญา และมีการสนับสนุนแนวทางที่ไม่ใช่กฎหมายในสถานศึกษาเพื่อสร้างความตระหนักและการป้องกัน ในประเทศออสเตรเลียมีพระราชบัญญัติความปลอดภัยออนไลน์ 2021 ที่มอบมอบอำนาจให้ eSafety Commissioner ดำเนินการลบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ภายใน 24 ชั่วโมง และสนับสนุนการให้คำปรึกษาสำหรับเหยื่อ และในสาธารณรัฐประชาชนจีนเองก็ได้ใช้มาตรการทางกฎหมายในการจัดการโดยอาศัยประมวลกฎหมายอาญา และออกแนวทางฉบับร่างที่มุ่งเน้นการปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ พร้อมกำหนดบทลงโทษที่เข้มงวดขึ้นสำหรับกลุ่มเปราะบาง

2.3.2 การแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในประเทศไทย

2.3.2.1 มาตรการทางด้านกฎหมาย

ประเทศไทยได้มีการคุ้มครองบุคคลและเหยื่อจากการระรานทางไซเบอร์โดยมีกฎหมายที่คุ้มครองเหยื่อ ดังนี้

ประมวลกฎหมายอาญาบัญญัติในมาตรา 326 ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียด และมาตรา 328 ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียง บันทึกภาพ หรือบันทึกอักษร กระทำโดยการกระจายเสียง หรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น และมาตรา 392 ฐานทำให้ผู้อื่นเกิดความกลัว ตกใจ โดยการขู่เข็ญ

และมาตรา 397 ผู้ใดกระทำด้วยประการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำ ให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งบทยบัญญัติที่ระบุไว้แล้วแต่มีบทลงโทษทั้งจำคุก และปรับทั้งสิ้น (สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม, 2562)

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับ ไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1. นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมด หรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น หรือประชาชน

2. นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดย ประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศหรือก่อให้เกิดความตื่น ตระหนกแก่ประชาชน

3. นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิด เกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการร้ายตามประมวลกฎหมาย อาญา

4. นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอัน ลามก และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

5. เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็น ข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (1) (2) (3) หรือ (4) (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2550)

เนื่องจากมาตรการการระรานทางไซเบอร์ยังพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ มาตรการควบคุมอยู่ ตามที่ วรภัทร รัตนพาณิชย์ (2566) ได้ศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการ ระรานทางอินเทอร์เน็ต พบว่าประเทศไทยไม่มีกฎหมายป้องกันการระรานทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะ และพบว่านิยามของการถูกระรานทางอินเทอร์เน็ต สิทธิของผู้เสียหาย และข้อต่อสู้ของ ผู้ระรานทางอินเทอร์เน็ตยังไม่มี ความชัดเจนจึงจำเป็นต้องมีปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ในด้าน มาตรการทางกฎหมาย เมธินี สุวรรณกิจ (2560) ได้ศึกษาการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการถูกระรานในสังคมออนไลน์ โดยได้มีการเปรียบเทียบกฎหมายของสหรัฐอเมริกา พบว่าประเทศไทย ควรกำหนดมาตรการเชิงนโยบายเกี่ยวกับการศึกษาให้สถานศึกษามีหน้าที่ดำเนินนโยบายต่อต้าน การระรานออนไลน์และให้จัดการเรียนรู้เพิ่มเติม รวมทั้งจัดให้มีหน่วยงานกลางที่พิจารณา หลักเกณฑ์และกำหนดโทษสำหรับการระรานออนไลน์ และบทลงโทษทางอาญาเฉพาะการระราน ออนไลน์ที่เป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายของไทยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยเห็นว่า ประเทศไทยยังขาดมาตรการทางกฎหมายเฉพาะสำหรับการจัดการกับ การระรานทางไซเบอร์ อย่างเป็นทางการและครอบคลุม แม้ว่าปัจจุบันจะมีกฎหมายที่สามารถนำมาใช้ได้ในการดำเนินการ ระรานทางไซเบอร์ เช่น พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 หรือ ประมวลกฎหมายอาญา ที่เกี่ยวข้องกับความผิดฐานหมิ่นประมาท การเผยแพร่ข้อมูลเท็จ และการคุกคามผู้อื่น แต่กฎหมาย เหล่านี้ไม่ได้ระบุถึงลักษณะเฉพาะของการระรานทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในบริบทของสังคมดิจิทัล สมัยใหม่ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการพัฒนามาตรการทางกฎหมายใหม่ที่มุ่งเน้นจัดการกับการ ระรานทางไซเบอร์โดยเฉพาะ กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม การสร้างกลไกการแจ้งและลบเนื้อหา ที่ละเมิดอย่างรวดเร็ว การกำหนดบทบาทของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และการให้ความ ค้ำครองทางจิตใจและสังคมสำหรับเหยื่อ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถรับมือกับปัญหานี้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพและยั่งยืนในยุคดิจิทัล

2.3.2.2 มาตรการทางด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถาบันอุดมศึกษา

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เป็น กระทรวงที่กำกับดูแลเกี่ยวข้องกับการศึกษาในระดับอุดมศึกษาซึ่งถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อรวมศูนย์การ จัดการด้านการศึกษาและการวิจัยของประเทศ การรวมตัวของหน่วยงานต่าง ๆ อย่าง กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงาน กองทุนสนับสนุนการวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาทุนมนุษย์และ นวัตกรรม กระทรวงนี้มีบทบาทในการส่งเสริมและกำกับดูแลการศึกษาในระดับสูงและการวิจัย เพื่อให้ทักษะและความรู้ของคนไทยสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว กระทรวงมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับดูแลการอุดมศึกษาและการวิจัยให้ ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยสนับสนุนการพัฒนากำลังคนที่ตรงกับ ความต้องการของประเทศ และส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมในสาขาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และสหวิทยาการ กระทรวงยังรับผิดชอบในการ ประสานงานกับหน่วยงานในระบบวิจัยและนวัตกรรมทั้งในและนอกสังกัด เพื่อให้การวิจัย และนวัตกรรมเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ นอกจากนี้ กระทรวงยังจัดหา และพัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการศึกษาระดับสูงและ นวัตกรรม รวมถึงความร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน และหน่วยงานต่างประเทศในการผลิตกำลังคน และพัฒนางานวิจัย กระทรวงยังมีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดและสามารถมอบหมายหรือ ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อดำเนินการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา, 2562b) การที่กระทรวงฯ มีสถาบันอุดมศึกษาทำให้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนากลไก สนับสนุนการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขต

กรุงเทพมหานคร ในด้านการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยาการระรานทางไซเบอร์นอกจากนี้ กระทรวงฯ ยังเน้นการส่งเสริมความรู้และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงจากการระรานทางไซเบอร์ ทั้งในระดับบุคลากรและนักศึกษา รวมถึงการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย นอกจากนี้ยังสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การป้องกันและการฟื้นฟูเหยื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมิติ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2565)

ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของนิสิตนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัยนิสิต ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกำหนดระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยวินัยนิสิต พ.ศ. 2527 ให้นิสิตปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และหลักศีลธรรมอย่างเคร่งครัด โดยต้องรักษาความสามัคคี ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย รวมถึงต้องปฏิบัติตามคำสั่งของอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ ขณะเดียวกันนิสิตต้องหลีกเลี่ยงการประพฤติที่อาจทำให้เกิดความเสื่อมเสีย การเสพสิ่งเสพติด การพกพาอาวุธ หรือการกระทำผิดกฎหมาย หากนิสิตกระทำผิดวินัย จะได้รับโทษ เช่น ทัณฑ์บน ตัดคะแนนความประพฤติ หรือการพักการศึกษา และหากคะแนนความประพฤติถูกตัดครบ 100 คะแนน จะพ้นสภาพนิสิต เมื่อพิจารณาแล้วระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกล่าวหาผู้อื่นคือข้อ 14 นิสิตต้องไม่มีหรือจัดพิมพ์สิ่ง วาด สิ่งเขียน หรือกล่าวถ้อยคำ หรือกระทำการอื่นใดอันอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือมหาวิทยาลัย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนดระเบียบมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าด้วยวินัยนิสิต พ.ศ. 2566 ให้นิสิตต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด รักษาศีลธรรม วัฒนธรรม และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ห้ามพกพาอาวุธ เสพสิ่งเสพติด ก่อเรื่องวิวาท การพนัน หรือกระทำผิดกฎหมาย รวมถึงไม่ทำลายทรัพย์สินหรือปลอมแปลงเอกสาร การละเมิดวินัยมีบทลงโทษ 9 สถาน ตั้งแต่ตักเตือนจนถึงไล่ออก รวมถึงการชดใช้ค่าเสียหายหากเกิดความเสียหายกับทรัพย์สินมหาวิทยาลัย และมีระเบียบเกี่ยวกับการกระทำความผิดอื่น ข้อ 30.12 นิสิตต้องไม่จัดทำสิ่งพิมพ์ สิ่งวาด สิ่งเขียน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ อันอาจกระทบกระเทือนถึงผู้อื่น ออกโฆษณาเผยแพร่โดยมิได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2566)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กำหนดข้อบังคับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2564 ให้ปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับ และรักษาความสงบเรียบร้อย ชื่อเสียง และเกียรติของมหาวิทยาลัย ห้ามพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น การดื่มสุรา สูบบุหรี่ การทะเลาะวิวาท การเล่นเกมพนัน การพกอาวุธ และการทุจริตในการสอบ รวมถึงห้ามการ

กระทำที่อาจสร้างความเสื่อมเสียแก่มหาวิทยาลัย โทษวินัยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่การทำทัณฑ์บน จนถึงการพ้นสภาพนักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยมีอำนาจลดโทษหรือยกโทษในกรณีที่นักศึกษาสำนึกผิด และอาจพิจารณาดูแลนักศึกษาที่ทำผิดวินัยอันมีสาเหตุมาจากความผิดปกติทางจิตใจ หรือปัญหาสำคัญอาจสั่งให้นักศึกษาผู้นั้นอยู่ในความดูแลของนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์ และพบว่ามิใช่ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้อื่นเสื่อมเสียคือข้อ 6.2 นักศึกษาต้องประพฤติตนเป็นสุภาพชน ไม่ประพฤติในสิ่งที่อาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือเสียหายแก่ตนเอง บุคคลอื่น หรือมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2564)

มหาวิทยาลัยมหิดลกำหนดข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2561 ให้นักศึกษาปฏิบัติตามวินัยและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด โดยเน้นการรักษาความสามัคคี ชื่อเสียง และความสงบเรียบร้อย ห้ามกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น การพนัน การใช้สารเสพติด การทุจริตในการสอบ การปลอมแปลงเอกสาร และการนำอาวุธเข้าสู่มหาวิทยาลัย สำหรับผู้ฝ่าฝืนวินัย มหาวิทยาลัยกำหนดโทษไว้ 6 สถาน ตั้งแต่การตักเตือน ทำทัณฑ์บน การตัดสิทธิ์การสอบ การพักการศึกษา ไม่เสนอชื่อสำเร็จการศึกษา ไปจนถึงพ้นสภาพนักศึกษา ทั้งนี้ หากการกระทำผิดมีเหตุอันควรปรานี มหาวิทยาลัยสามารถพิจารณาลดโทษหรือลดโทษได้ตามความเหมาะสม และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้อื่นเสื่อมเสียชื่อเสียงคือ ข้อ 7.2 นักศึกษาต้องประพฤติตนเป็นสุภาพชน ไม่ประพฤติในสิ่งที่อาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือเสียหายแก่ตนเอง บุคคลอื่น หรือมหาวิทยาลัย และที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสู่อิเล็กทรอนิกส์คือ ข้อ 8.10 จัดทำ เผยแพร่ หรือมิได้ครอบครองซึ่งสื่อสิ่งพิมพ์ สิ่งวาด หรือสิ่งเขียน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือกระทำการอื่นใดอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่มหาวิทยาลัยอย่างร้ายแรง และอาจพิจารณาดูแลนักศึกษาที่ทำผิดวินัยอันมีสาเหตุมาจากความผิดปกติทางจิตใจหรือปัญหาสำคัญอาจสั่งให้นักศึกษาผู้นั้นอยู่ในความดูแลของนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561)

มหาวิทยาลัยศิลปากรกำหนดข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2536 ให้นักศึกษาปฏิบัติตามหลักศีลธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมของสังคมไทย ห้ามกระทำการที่เสื่อมเสียชื่อเสียงมหาวิทยาลัย เช่น การใช้สารเสพติด การเล่นเกมการพนัน การครอบครองอาวุธ การทะเลาะวิวาท และการลักทรัพย์ สำหรับการกระทำผิดร้ายแรง เช่น ต้องโทษจำคุก ยุ่งให้เกิดเหตุวุ่นวาย หรือทุจริตอย่างร้ายแรง อาจส่งผลให้นักศึกษาถูกลงโทษถึงขั้นพ้นสภาพ (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2539)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกำหนดข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยกิจการและวินัยนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 ให้นิสิตปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด รักษาความสามัคคี ความเรียบร้อย และชื่อเสียงของ

มหาวิทยาลัยนิสิตต้องให้ความเคารพต่ออาจารย์และปฏิบัติตามคำสั่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย ห้ามกระทำการใดที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่มหาวิทยาลัย การละเมิดวินัยแบ่งเป็น 7 ระดับของโทษ ตั้งแต่การตักเตือนจนถึงการไล่ออก สำหรับการกระทำผิดร้ายแรง เช่น การทุจริตประพฤติมิชอบ หรือละเมิดกฎหมาย มีโทษสูงสุดถึงการไล่ออกหรือพ้นสภาพนิสิต และข้อบังคับข้อ 47 นิสิตต้องประพฤติตนเป็นสุภาพชน ไม่ประพฤติในสิ่งที่ไม่เหมาะสมซึ่งความเสื่อมเสียแก่มหาวิทยาลัย แต่ไม่มีข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำเรื่องเสื่อมเสียให้กับผู้อื่น (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2559)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กำหนดข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2541 ให้นักศึกษารักษาวินัย ปฏิบัติตามข้อบังคับและรักษาชื่อเสียงของสถาบัน โดยหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย นิสิตต้องปฏิบัติตามวัฒนธรรมและความสุภาพ เชื่อฟังคำสั่งเจ้าหน้าที่ ห้ามเล่นการพนัน ดื่มแอลกอฮอล์ในบริเวณสถาบัน และห้ามพกพาอาวุธหรือเสพยาเสพติดในสถาบัน ผู้ที่กระทำผิดร้ายแรง เช่น ทุจริตในการสอบ จะได้รับโทษตั้งแต่พักการศึกษา ระวังการเสนอชื่อรับปริญญา ไปจนถึงการลบชื่อออกจากทะเบียนนักศึกษา และมีข้อบังคับข้อ 5 (2) นักศึกษาต้องรักษาเกียรติยศและชื่อเสียงของสถาบัน ไม่ประพฤติในสิ่งที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่สถาบัน ทั้งเมื่ออยู่ภายในและภายนอกสถาบัน แต่ไม่มีข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำเรื่องเสื่อมเสียให้กับผู้อื่น (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด รวมถึงรักษาคุณธรรม จริยธรรม แต่งกายสุภาพ และประพฤติตนเป็นสุภาพชน โดยต้องปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ แสดงบัตรประจำตัวเมื่อต้องการตรวจสอบ และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่เป็นอันตราย เช่น การสูบบุหรี่ ดื่มสุรา เสพสารเสพติด และการเล่นการพนัน หากนักศึกษากระทำผิดอย่างร้ายแรง เช่น ทำลายทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ทุจริต หรือก่อความวุ่นวาย อาจถูกลงโทษถึงขั้นให้ออกจากสถานะนักศึกษา ส่วนข้อบังคับข้อที่ 12 นักศึกษาต้องประพฤติตนเป็นสุภาพชน มีความประพฤติเรียบร้อย รักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตนเอง และรักษาชื่อเสียง เกียรติคุณและประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และข้อ 22 นักศึกษาต้องไม่กระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำการทุจริตใดๆ อันเป็นการเสื่อมเสียแก่มหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่ามีเพียงการรักษาชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยและยังไม่มีข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำเรื่องเสื่อมเสียให้กับผู้อื่น และหากทำผิดกฎหมายอาญาซึ่งหมายถึงรวมถึงการกล่าวหาผู้อื่น ก็ถือว่าเป็นการผิดวินัยนักศึกษาเช่นกัน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2546)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีข้อบังคับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2554 กำหนดให้นักศึกษาปฏิบัติตาม วินัยอย่างเคร่งครัด โดยต้องเป็นพลเมืองดี เคารพสิทธิ หน้าที่ และมีความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงการ แต่งกายสุภาพและการประพฤติตนอย่างมีคุณธรรม นักศึกษาต้องไม่ละเมิดกฎหมาย ไม่ยุ่ง เกี่ยวกับสารเสพติดหรือสิ่งผิดกฎหมาย และห้ามทะเลาะวิวาทหรือก่อความไม่สงบในมหาวิทยาลัย โทษทางวินัยจะมีผลตามระดับความผิด ซึ่งนักศึกษาที่ละเมิดข้อบังคับจะต้องรับผิดชอบตามที่ มหาวิทยาลัยกำหนด ที่น่าสนใจที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ คือข้อบังคับข้อที่ 19 นักศึกษา ต้องไม่ใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ เพื่อการกระทำผิดทางสื่อ หรือมีไว้ในครอบครองซึ่งสื่อ ภาพ สิ่งพิมพ์ สิ่งวาดเขียน หรือสื่ออื่นใดที่ส่งไปในทางที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของ ผู้อื่น สังคม หรือของมหาวิทยาลัย หรือเสื่อมเสียต่อศีลธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2554)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังกำหนด ข้อบังคับวินัยนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2546 ให้นักศึกษาต้องรักษาวินัย มีความสุภาพ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และเคารพอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ของสถาบัน ห้ามกระทำการที่อาจทำให้สถาบันเสียชื่อเสียง เช่น การทะเลาะวิวาท การทุจริต การ พกพาสิ่งผิดกฎหมาย โทษทางวินัยแบ่งเป็น 3 ระดับ โทษไม่ร้ายแรง ได้แก่ ว่ากล่าวตักเตือน ภาคทัณฑ์ ชดใช้ค่าเสียหาย และโทษร้ายแรง ได้แก่ พักการเรียน ให้ออก หรือไล่ออก การสอบสวน และลงโทษจะดำเนินการโดยคณะกรรมการที่สถาบันแต่งตั้ง และนักศึกษามีสิทธิอุทธรณ์คำสั่ง ลงโทษภายใน 30 วัน เมื่อพิจารณาแล้วยังไม่ได้มีการระบุถึงการทำให้ผู้อื่นเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือ การระรานทางไซเบอร์ (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2564)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตกำหนดข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย จรรยาบรรณและวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2561 นักศึกษาปฏิบัติตามวินัยอย่างเคร่งครัด โดยต้องมี ความสุภาพ ประพฤติตนไม่ให้สถาบันหรือบุคคลอื่นเสียชื่อเสียง ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของมหาวิทยาลัย ห้ามดื่มสุรา ใช้สารเสพติด หรือสูบบุหรี่ในเขตมหาวิทยาลัย และไม่ กระทำทุจริตในการสอบ การกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง เช่น ทุจริตในการสอบ ก่อเหตุฉ้อโกง ร้ายแรง หรือกระทำผิดทางอาญา มีโทษตั้งแต่การว่ากล่าวตักเตือน ทำทัณฑ์บน ตัดคะแนนความ ประพฤติ ทำกิจกรรมเพื่อสังคม พักการศึกษา จนถึงการให้พ้นสภาพนักศึกษา ในข้อบังคับมีที่ระบุ เกี่ยวกับการทำให้ผู้อื่นเสื่อมเสียชื่อเสียงและการกระทำผิดด้านคอมพิวเตอร์คือ ข้อ 9 การประพฤติ ตนเป็นสุภาพชนและไม่กระทำการใดๆ อันอาจทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อมหาวิทยาลัยหรือบุคคล อื่น และการไม่นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์หรือเผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ

หรือมีลักษณะลามกโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่มหาวิทยาลัยหรือบุคคลอื่น (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2561)

สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย กำหนดข้อบังคับ สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2560 ให้นักศึกษา ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและคำสั่งของสถาบันอย่างเคร่งครัด โดยประพฤติตนเป็นสุภาพชน ยึดมั่นในศีลธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ รักษาชื่อเสียงและความสามัคคี ห้ามมีสารเสพติดและ ของมีเมาในครอบครอง ห้ามเล่นการพนัน ทะเลาะวิวาท ครอบครองอาวุธ หรือกระทำการทุจริต ในด้านต่าง ๆ เช่น การทุจริตสอบ หรือการกระทำที่ทำให้สถาบันเสียหาย การละเมิดที่ร้ายแรงจะ ได้รับโทษตามระดับความรุนแรง ตั้งแต่การว่ากล่าวตักเตือน ทำทัณฑ์บน ตัดคะแนนความ ประพฤติ ตัดสิทธิการเข้าสอบ พักการศึกษา ไปจนถึงการพ้นสภาพนักศึกษา ที่น่าสนใจคือมี ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะคือข้อ 15 นักศึกษา ต้องไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ของสถาบันโดยมิชอบ ลักลอบสำเนา หรือโอนถ่ายข้อมูล ก่อวินัยระบบคอมพิวเตอร์ หรือกระทำการอื่นใดซึ่งอาจทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ ของสถาบันหรือบุคคลอื่นเสียหาย และหากมีการจัดทำ เผยแพร่ หรือมีไว้ในครอบครองซึ่งสื่อ สิ่ง วาด สิ่งเขียน สิ่งพิมพ์ หรือกระทำการอื่นใดอันอาจเกิดความเสียหายแก่สถาบันหรือบุคคลอื่น จะถือว่ามีความผิดวินัยร้ายแรง (สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย, 2560)

สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา กำหนดข้อบังคับสถาบันดนตรีกัลยาณี วัฒนา ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2556 ให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด โดย ต้องแต่งกายสุภาพ รักษาความสามัคคี เคารพอาจารย์ ไม่ทำลายทรัพย์สิน ห้ามดื่มสุรา เสพสาร เสพติด เล่นการพนัน พกพาอาวุธ และกระทำการผิดกฎหมาย รวมถึงไม่ละเมิดศีลธรรม และไม่ ทุจริตในการสอบ โทษทางวินัยแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ตักเตือน ภาคทัณฑ์ พักการศึกษาไม่เกิน 1 ปี และให้ออกจากสภาพการเป็นนักศึกษา โดยโทษหนักจะใช้ในกรณีการละเมิดร้ายแรง และมี ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้อื่นเสื่อมเสียชื่อเสียงและการเผยแพร่สื่อต่าง ๆ คือข้อ 6 (3) ต้อง ประพฤติตนเป็นสุภาพชน ไม่ประพฤติในสิ่งทีอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือเสียหายแก่ตนเอง บุคคลอื่น หรือสถาบัน และข้อ 6 (14) ต้องไม่จัดทำ เผยแพร่ หรือมีไว้ในครอบครองสื่อสิ่งพิมพ์ สิ่ง วาด หรือสิ่งเขียนที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สถาบันหรือผู้อื่น (สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา, 2556)

สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา กำหนดข้อบังคับสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ว่าด้วยวินัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2561 ให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่าง เคร่งครัดโดยต้องแต่งกายสุภาพ แสดงความเคารพต่อสถาบัน ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ห้ามเกี่ยวข้องกับกาพนัน อาวุธ ยาเสพติด การกระทำความผิดกฎหมาย หรือการละเมิดศีลธรรม

นักศึกษาต้องแสดงความสุภาพชนและรักษาชื่อเสียงของสถาบัน หากกระทำผิดจะถูกลงโทษตั้งแต่การตัดเตือน ตัดคะแนนความประพฤติ ทำทัณฑ์บน และโทษอื่นตามที่สถาบันเห็นสมควร สำหรับการตัดคะแนน นักศึกษาจะมีคะแนนความประพฤติเริ่มต้น 100 คะแนน และหากตัดคะแนนถึงระดับที่กำหนด อาจถูกพักการศึกษาหรือพ้นสภาพนักศึกษา และมีข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการใช้คำหยาบคายกับผู้อื่น และแระกระทำที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์คือ ข้อ 5 (11) นักศึกษาต้องปฏิบัติตนอย่างสุภาพชน ห้ามใช้คำหยาบหรือพูดคำหยาบกับผู้อื่น และ ข้อ 5 (19) นักศึกษาต้องไม่กระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบคอมพิวเตอร์ของสถาบันหรือของบุคคลอื่น (สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา, 2561)

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ แล้วพบว่า ข้อบังคับวินัยนักศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทยถูกกำหนดขึ้นเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ชื่อเสียง และเกียรติยศของสถาบันการศึกษา โดยข้อบังคับส่วนใหญ่จะเน้นให้รักษาวินัย ปฏิบัติตามกฎหมาย ศีลธรรม วัฒนธรรม และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งให้นักศึกษาปฏิบัติตนด้วยความสุภาพและเคารพสิทธิของผู้อื่น การห้ามกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหาย ได้แก่ การเสพสารเสพติด การพกพาอาวุธ การทุจริตในการสอบ การพนัน และการกระทำผิดกฎหมาย เป็นข้อกำหนดพื้นฐานในมหาวิทยาลัยทุกแห่ง แม้ว่าลักษณะการกำหนดบทลงโทษจะมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับแต่ละสถาบัน ได้แก่ การลงโทษโดยการตัดเตือน ทำทัณฑ์บน การพักการศึกษา ไปจนถึงการพ้นสภาพนักศึกษา ซึ่งระดับของโทษจะแปรผันตามความรุนแรงของการกระทำผิด มหาวิทยาลัยบางแห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ยังมีการพิจารณาให้นักศึกษาที่กระทำผิดอยู่ภายใต้การดูแลของนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์หากพบว่ามีปัญหาด้านจิตใจ

ในด้านแนวทางในการควบคุมการใช้สื่อและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษาเป็นหนึ่งในแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในนิสิตนักศึกษา โดยมีการกำหนดข้อห้ามในการเผยแพร่ข้อมูลหรือจัดทำสื่อที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของสถาบันและบุคคลอื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นมาตรการเชิงรุกที่ช่วยลดความเสี่ยงของการใช้สื่อในทางที่ผิดและส่งเสริมวัฒนธรรมการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีความรับผิดชอบ โดยพบว่ามีสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 7 สถาบันที่ได้กำหนดมาตรการควบคุมดังกล่าว ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา และสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ผู้วิจัยมองว่าสิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาในการเป็นกลไกสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยให้กับนิสิตนักศึกษาและมาตรการดังกล่าวยังช่วยส่งเสริมการตระหนักรู้

ในเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์และสร้างแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถเป็นต้นแบบให้กับสถาบันอื่น ๆ ในการจัดการกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ซึ่งการดำเนินมาตรการเช่นนี้ไม่เพียงแต่ช่วยลดผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์ แต่ยังเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ในด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านสื่อออนไลน์ที่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการของสังคมในปัจจุบัน

2.4 ทฤษฎีระบบนิเวศวิทยา

ทฤษฎีระบบนิเวศวิทยาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่อธิบายการพัฒนาของมนุษย์ในฐานะผลลัพธ์ของการปรับตัวร่วมกันอย่างต่อเนื่องระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกระบวนการแบบสองทิศทางระหว่างบุคคลที่มีบทบาทเชิงรุกและบริบทที่มีอิทธิพลกลับคืน การทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ไม่สามารถพิจารณาเฉพาะประสบการณ์ส่วนบุคคลหรือปัจจัยใกล้เคียงตัวเท่านั้น แต่ต้องวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงระบบระหว่างบริบทสังคมหลายระดับที่ซ้อนทับกันและส่งผลต่อกันอย่างต่อเนื่อง แนวคิดนี้จึงช่วยให้เห็นภาพการพัฒนาของมนุษย์ในมิติที่ซับซ้อนและสอดคล้องกับประสบการณ์จริงมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Bronfenbrenner, 1979, pp. 21-22) สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพัฒนาการประกอบด้วย 4 ระบบหลักที่มีลักษณะเป็นโครงสร้างซ้อนทับกัน ได้แก่

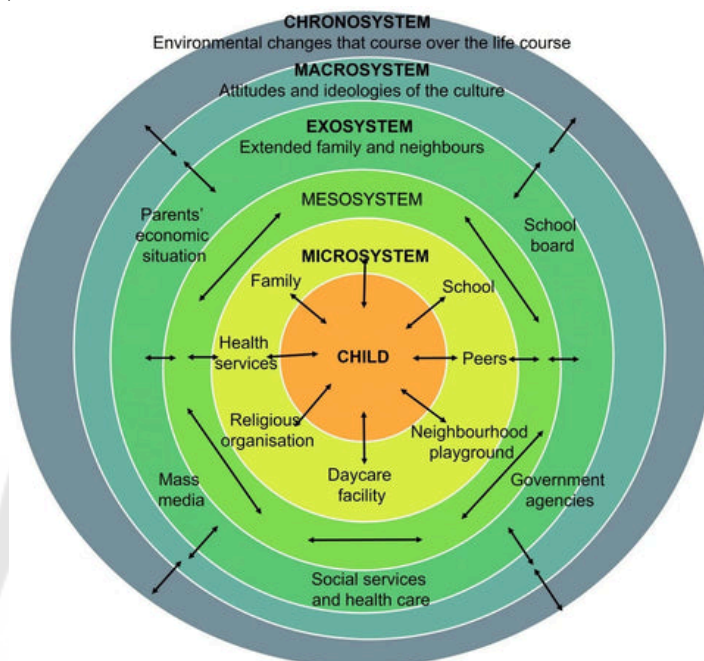
ระบบจุลภาค (Microsystem) หมายถึง บริบทที่ใกล้ชิดที่สุดซึ่งบุคคลมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง เช่น ครอบครัว เพื่อนสนิท ห้องเรียน อาจารย์ หรือพื้นที่ออนไลน์ที่ตนใช้งานเป็นประจำ ระบบนี้เป็นระดับที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรม ความคิด และประสบการณ์ของบุคคล เนื่องจากเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้าและเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันโดยตรง

ระบบกึ่งกลางระหว่างครอบครัวและสิ่งแวดล้อมโดยรอบ (Mesosystem) หมายถึง ความสัมพันธ์หรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบจุลภาคหลายระบบเข้าด้วยกัน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านกับมหาวิทยาลัย ระหว่างกลุ่มเพื่อนกับพฤติกรรมในห้องเรียน หรือระหว่างครอบครัวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิต ระบบนี้สะท้อนให้เห็นว่าประสบการณ์ในบริบทหนึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อหรือเสริมแรงประสบการณ์ในอีกบริบทหนึ่งได้

ระบบภายนอก (Exosystem) หมายถึง บริบทที่บุคคลไม่ได้มีส่วนร่วมโดยตรง แต่เหตุการณ์หรือการตัดสินใจในบริบทนั้นส่งผลต่อบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ เช่น นโยบายมหาวิทยาลัย การทำงานของสมาชิกครอบครัว การรายงานข่าวของสื่อ กระแสในสังคมออนไลน์ หรือการตัดสินใจของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของนิสิตโดยอ้อม ระบบนี้เป็นปัจจัยภายนอกที่สามารถกำหนดโอกาส ความเสี่ยง หรือความเป็นอยู่ของบุคคลได้โดยไม่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์โดยตรง

ระบบมหภาค (Macrosystem) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างระดับกว้างของสังคม เช่น ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม อุดมการณ์ ระบบกฎหมาย และนโยบายระดับประเทศ ซึ่งทำหน้าที่เป็นแบบแผนหรือโครงสร้างต้นแบบที่กำกับการทำงานของระบบจุลภาค ระบบ

เชื่อมโยง และระบบภายนอกทั้งหมด ระบบมหภาคเป็นบริบทที่ก่อให้เกิดกรอบคิดและบรรทัดฐานทางสังคมที่มีผลต่อทิศทางการพัฒนาและพฤติกรรมของบุคคลในระยะยาว (Bronfenbrenner, 1979, pp. 22-26)



ภาพประกอบ 2 ระบบนิเวศวิทยา
ที่มา <https://tinyurl.com/28fluh6n>

ทฤษฎีนิเวศวิทยาซึ่งประกอบด้วยระบบจุลภาค ระบบเชื่อมโยง ระบบภายนอก และระบบมหภาค สามารถอธิบายพลวัตที่หลากหลายและซับซ้อนของปัจจัยที่ส่งผลการระรานทางไซเบอร์ในบริบทของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ โดยในระดับระบบจุลภาค ปฏิสัมพันธ์ระหว่างนิสิตกับเพื่อน อาจารย์ ครอบครัว และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทั้งออนไลน์และแบบตัวต่อตัวมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ ความเปราะบาง และรูปแบบการตอบสนองต่อการระรานทางไซเบอร์ของนิสิต ขณะที่ระบบเชื่อมโยงสะท้อนอิทธิพลของความเชื่อมโยงระหว่างบริบทต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับประสบการณ์ในมหาวิทยาลัย หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพื่อนกับกิจกรรมในโลกออนไลน์ ซึ่งอาจเสริมแรงหรือบรรเทาความเสี่ยงของการระรานทางไซเบอร์ได้ ในส่วนของระบบภายนอก ปัจจัยที่นิสิตนักศึกษาไม่ได้มีส่วนร่วมโดยตรง เช่น นโยบายของสถาบันอุดมศึกษา ระบบการรายงานเหตุการณ์ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงบทบาทของสื่อและวัฒนธรรมการใช้งานโซเชียลมีเดีย ล้วนสามารถสร้างผลกระทบต่อความปลอดภัยออนไลน์ของนิสิตอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนระบบมหภาคซึ่งประกอบด้วยค่านิยม วัฒนธรรมดิจิทัล กฎหมาย และนโยบายระดับประเทศ ตลอดจนทัศนคติของสังคมต่อการระรานทางไซเบอร์ ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและกรอบคิดเชิงโครงสร้างที่กำกับทั้งการป้องกัน การจัดการ และกลไกฟื้นฟูผู้ถูกกระทำ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องการระรานทางไซเบอร์ในหมู่นิสิตนักศึกษา พบว่าทฤษฎีระบบนิเวศวิทยาเป็นกรอบแนวคิดที่เหมาะสมในการอธิบายปัจจัยและกลไกที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

นี้อย่างรอบด้าน เนื่องจากช่วยให้มองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างระดับจุลภาค เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างนิสิต เพื่อน อาจารย์ และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ระดับเชื่อมโยงระหว่างครอบครัว มหาวิทยาลัย และกลุ่มเพื่อน ระดับภายนอกที่ประกอบด้วยนโยบายของสถาบัน ระบบรับเรื่องร้องเรียน การสื่อสารของสื่อ และแพลตฟอร์มออนไลน์ ตลอดจนระดับมหภาคที่ครอบคลุมค่านิยม วัฒนธรรมดิจิทัล และกฎหมายของประเทศ อันล้วนส่งผลต่อการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยาการระรานทางไซเบอร์ทั้งสิ้น กรอบคิดดังกล่าวจึงถูกนำมาใช้เป็นฐานสำคัญในการออกแบบและอธิบายกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับบริบทสังคมไทยในยุคดิจิทัล

2.5 ทฤษฎีการขัดเกลาทางสังคม

Parsons (1991, pp. 138-154) ได้ระบุว่ากลไกการขัดเกลาทางสังคมเป็นระบบปฏิบัติการทางสังคมที่ประกอบด้วยกิจกรรมกระทำของปัจเจกบุคคลหลายคนซึ่งเชื่อมโยงและพึ่งพากันผ่านบทบาทและความคาดหวังเชิงบรรทัดฐานที่สอดคล้องกัน เมื่อปัจเจกบุคคลปฏิบัติตามบทบาทของตนได้ตรงกับความคาดหวังของผู้อื่น เขาจะได้รับการยอมรับและการเสริมแรงเชิงบวกจากสังคม ส่งผลให้ระบบสังคมสามารถดำรงอยู่ได้อย่างสมดุล พาร์สันส์เสนอว่า การวิเคราะห์สังคมจำเป็นต้องมองผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างตัวบุคคลและผู้อื่น ภายใต้บรรทัดฐานและกติกาทงสังคมร่วมกัน

ภายใต้กรอบคิดนี้การขัดเกลาทางสังคมหมายถึงกระบวนการเรียนรู้เชิงแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลซึมซับและยอมรับบทบาท หน้าที่ และค่านิยมของสังคมเข้าสู่จิตสำนึกภายใน เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามบทบาทในระบบสังคมได้อย่างเหมาะสม กลไกสำคัญของการขัดเกลาทางสังคมประกอบด้วยกลไกการเรียนรู้ เช่น การเสริมแรง การยับยั้ง การเลียนแบบ และการระงับตัวตน ร่วมกับกลไกการควบคุมทางสังคมที่มุ่งรักษาระเบียบและลดพฤติกรรมเบี่ยงเบน เมื่อบุคคลปฏิบัติตามบรรทัดฐานจะได้รับการยอมรับ แต่เมื่อฝ่าฝืนจะเผชิญแรงกดดันหรือบทลงโทษจากสังคม

การขัดเกลาทางสังคมในวัยเด็กเป็นช่วงที่โครงสร้างพื้นฐานของค่านิยมและบุคลิกภาพถูกวางรากฐาน เด็กเรียนรู้ผ่านปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความสำคัญ เช่น พ่อแม่หรือผู้ปกครอง ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ถ่ายทอดบรรทัดฐาน ผู้ให้รางวัล และแบบอย่างทางพฤติกรรม เด็กจะซึมซับค่านิยม เช่น สิ่งที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่อบทบาทของตน ผ่านความผูกพันทางอารมณ์กับบุคคลเหล่านี้ ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และรักษาความสัมพันธ์ทางสังคม การขัดเกลาทางสังคมเป็นกลไกเชิงระบบที่เชื่อมโยงโครงสร้างสังคมเข้ากับโครงสร้างบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล ผ่านการเรียนรู้บทบาท การยอมรับบรรทัดฐาน และการสร้างค่านิยมภายใน หากกระบวนการนี้ดำเนินไปอย่างเหมาะสม จะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่าง

กลมกลืน และส่งเสริมเสถียรภาพของระบบสังคมโดยรวม แต่หากการขัดเกลาทางสังคมขาดความสมดุล อาจนำไปสู่ปัญหาพฤติกรรมและความเบี่ยงเบนทางสังคมในระยะยาวได้

Berger and Luckmann (1967, pp. 149-166) อธิบายว่าสังคมดำรงอยู่ในลักษณะของความเป็นจริงเชิงวัตถุและความเป็นจริงเชิงอัตวิสัยโดยมนุษย์เรียนรู้และเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมผ่านกระบวนการแบบพลวัตที่ประกอบด้วย 3 ช่วงสำคัญ ได้แก่ การสร้างออกสู่ภายนอก การทำให้เป็นรูปธรรม และการทำให้ซึมซับเข้าไปภายในตัวบุคคล กระบวนการนี้ไม่ได้เกิดขึ้นแบบเป็นลำดับขั้นตามเวลา แต่เกิดขึ้นพร้อมกันตลอดชีวิตของมนุษย์ กล่าวคือ มนุษย์สร้างสังคมขึ้นมาขณะเดียวกันก็รับเอาสังคมนั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของตนเองอย่างต่อเนื่อง มนุษย์ไม่ได้เกิดมาเป็นสมาชิกของสังคมโดยอัตโนมัติ หากแต่ต้องผ่านกระบวนการที่เรียกว่าการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่บุคคลค่อย ๆ ซึมซับความหมาย ค่านิยม บรรทัดฐาน และแบบแผนทางสังคม จนสามารถดำรงตนเป็นสมาชิกของสังคมได้อย่างสมบูรณ์ จุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดของกระบวนการนี้คือการทำให้ซึมซับความเป็นจริง ซึ่งเป็นการรับรู้และตีความพฤติกรรมของผู้อื่นในฐานะสิ่งที่มีความหมาย และเปลี่ยนสิ่งนั้นให้กลายเป็นความหมายภายในตนเอง การขัดเกลาทางสังคมออกเป็น 2 ระยะสำคัญ ได้แก่

การขัดเกลาทางสังคมขั้นปฐมภูมิ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในช่วงวัยเด็กผ่านบุคคลสำคัญ เช่น พ่อแม่และผู้เลี้ยงดู เด็กจะรับเอาโลกของบุคคลเหล่านี้มาเป็นโลกของตนเอง โดยไม่มีทางเลือก โลกดังกล่าวจึงถูกมองว่าเป็นความจริงเพียงหนึ่งเดียว มีความมั่นคงสูง และฝังแน่นในจิตสำนึกมากที่สุด การเรียนรู้ในระยะนี้ไม่ได้เป็นเพียงความรู้เชิงสติปัญญา แต่เกี่ยวข้องกับอย่างลึกซึ้งกับอารมณ์ ความผูกพัน และการสร้างอัตลักษณ์ของตนเอง เด็กจะค่อย ๆ พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับผู้อื่นโดยทั่วไปจากการเรียนรู้ผ่านบุคคลรอบตัว จนสามารถเข้าใจว่าบรรทัดฐานของสังคมไม่ได้มาจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นกติกาของสังคมในภาพรวม ซึ่งนำไปสู่การก่อตัวของตัวตนอัตลักษณ์ และบทบาททางสังคมอย่างมั่นคง ทำให้บุคคลสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ

การขัดเกลาทางสังคมขั้นทุติยภูมิ เป็นกระบวนการเรียนรู้บทบาทเฉพาะด้านที่เกิดขึ้นภายหลังจากระยะปฐมภูมิแล้ว เช่น การเป็นนักเรียน นิสิต บุคลากรในองค์กร หรือสมาชิกในวิชาชีพต่าง ๆ บุคคลจะเรียนรู้ภาษาเฉพาะ กลไกการทำงาน บรรทัดฐานทางอาชีพ และวัฒนธรรมของสถาบันต่าง ๆ ระยะนี้มีลักษณะเชิงเหตุผลมากกว่า และมีความผูกพันทางอารมณ์ต่ำกว่าระยะปฐมภูมิ ทำให้ความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในระยะนี้สามารถเปลี่ยนแปลงหรือถอดถอนออกได้ง่ายกว่า

ขณะที่ Vigilant and Williamson (2007, pp. 143-152) ได้กล่าวคล้ายคลึงกันว่าการขัดเกลาทางสังคมเป็นแนวคิดที่อธิบายกระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ในการซึมซับค่านิยม บรรทัดฐาน กฎเกณฑ์ บทบาท หน้าที่ และรูปแบบพฤติกรรมที่สังคมคาดหวัง ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล

และสิ่งแวดล้อมรอบตัวอย่างต่อเนื่อง กระบวนการดังกล่าวมิได้เกิดขึ้นเพียงในช่วงวัยเด็กเท่านั้น แต่เกิดขึ้นตลอดช่วงชีวิตของมนุษย์ โดยบุคคลจะมีบทบาททั้งในฐานะผู้รับอิทธิพลและผู้สร้างความหมายให้แก่ประสบการณ์ทางสังคมของตนเอง การขัดเกลาทางสังคมจึงเป็นกระบวนการแบบสองทางที่บุคคลและสังคมมีอิทธิพลต่อกันอย่างต่อเนื่อง

การขัดเกลาทางสังคมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะเวลาสำคัญ ได้แก่ การขัดเกลาทางสังคมขั้นต้น ซึ่งเกิดขึ้นในครอบครัวตั้งแต่วัยเด็ก เป็นช่วงที่บุคคลเรียนรู้พื้นฐานด้านค่านิยม พฤติกรรม การควบคุมอารมณ์ ความดี ความชั่ว และแบบแผนการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และการขัดเกลาทางสังคมขั้นรอง ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังผ่านสถาบันการศึกษา กลุ่มเพื่อน สื่อมวลชน องค์กร และสื่อดิจิทัล โดยมีบทบาทในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิด อัตลักษณ์ และพฤติกรรมของบุคคลให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา นักศึกษาค้นคว้าจะได้รับการขัดเกลาทางสังคมในด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบ การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม

กระบวนการขัดเกลาทางสังคมเกิดขึ้นผ่านกลไกสำคัญหลายประการ ได้แก่ การเลียนแบบ พฤติกรรมของบุคคลต้นแบบ การได้รับการเสริมแรงจากสังคม การสื่อสาร การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และการมีปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน บุคคลจะเรียนรู้ว่าพฤติกรรมใดเป็นที่ยอมรับหรือไม่เป็นที่ยอมรับจากปฏิกิริยาตอบสนองของสังคมรอบตัว ในยุคดิจิทัล สื่อสังคมออนไลน์ได้กลายเป็นพื้นที่สำคัญของการขัดเกลาทางสังคมรูปแบบใหม่ ซึ่งเปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในเชิงสร้างสรรค์และในเชิงพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปพร้อมกัน

จากการได้ศึกษาทฤษฎีการขัดเกลาทางสังคมสามารถสรุปได้ว่าการขัดเกลาทางสังคมเป็นกลไกสำคัญที่หล่อหลอมให้บุคคลซึมซับค่านิยม บรรทัดฐาน บทบาท และรูปแบบพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ ผ่านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและสภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่วัยเด็กในระดับปฐมภูมิ และดำเนินต่อเนื่องไปสู่ระดับทุติยภูมิผ่านสถาบันการศึกษา กลุ่มเพื่อน องค์กร และสื่อดิจิทัล ซึ่งล้วนมีบทบาทในการกำหนดพฤติกรรมของนิสิตนักศึกษาในสังคมร่วมสมัย

ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาการระรานทางไซเบอร์สามารถอธิบายได้ในกรอบของการขัดเกลาทางสังคม โดยเฉพาะในกรณีที่กระบวนการขัดเกลามีความบกพร่อง ไม่สามารถปลูกฝังค่านิยมด้านความรับผิดชอบ จริยธรรมดิจิทัล และการเคารพสิทธิของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม บุคคลอาจเรียนรู้พฤติกรรมก้าวร้าวจากการเลียนแบบ ได้รับการเสริมแรงจากการไม่ถูกลงโทษ หรือจากการได้รับการยอมรับในกลุ่มออนไลน์ ซึ่งล้วนเป็นกลไกทางสังคมที่เอื้อต่อการเกิดพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์ นอกจากนี้สื่อสังคมออนไลน์ได้กลายเป็นพื้นที่สำคัญของการขัดเกลาทางสังคมรูปแบบใหม่ ซึ่งมีลักษณะไร้ขอบเขต เชื่อมโยงรวดเร็ว และลดการรับรู้ผลกระทบทางอารมณ์ของผู้อื่น ส่งผลให้การควบคุมทางสังคมแบบดั้งเดิมอ่อนแรงลง และเปิดโอกาสให้พฤติกรรมการระรานทาง

ไซเบอร์แพร่กระจายได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่อยู่ในช่วงวัยแห่งการสร้างอัตลักษณ์และการแสวงหาการยอมรับจากสังคม

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับกลไกการทำงาน

2.6.1 การทำงานร่วมกันของหน่วยงานรัฐ

การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐเป็นแนวคิดที่มุ่งสร้างกรอบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยที่หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันซึ่งเป้าหมายของความร่วมมือเชิงกลยุทธ์คือการที่ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความคาดหวังของชุมชนและเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ของบุคลากรของรัฐ (Hidayati et al., 2023a, 2023b) ในประเทศไทยก็มีแนวคิดเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วมโดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ซึ่งมีทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมประกอบด้วย ภาคเอกชน ภาคการเงิน การธนาคาร มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยต่าง ๆ โดยเน้นตามความถนัด และจุดเด่นของแต่ละองค์กร ซึ่งแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการเป็นหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาลอยู่แล้วโดยมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญโดยที่หน่วยงานภาครัฐจะมีกลไกการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่ต่อเนื่องและสร้างสรรค์ การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมเป็นการบริหารราชการที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยมีการจัดระบบงานหรือวิธีการทำงาน การจัดโครงสร้าง และการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อเปิดโอกาสให้กับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ทั้งในด้านของการสร้างความร่วมมือจากภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจหรือภาคเอกชน นักวิชาการ สื่อสารมวลชน และในด้านของการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงการทำงาน และสร้างเอกภาพของการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความเป็นธรรมและความโปร่งใสขึ้นได้ โดยมีการจัดการเป็นระบบเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในทุกด้านของประเทศชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ)

จะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยในกำกับรัฐถือเป็นหน่วยงานของรัฐจึงสามารถใช้แนวคิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างกรอบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานของรัฐสามารถทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งแนวคิดนี้มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส และตอบสนองความคาดหวังของประชาคมของสถาบันการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

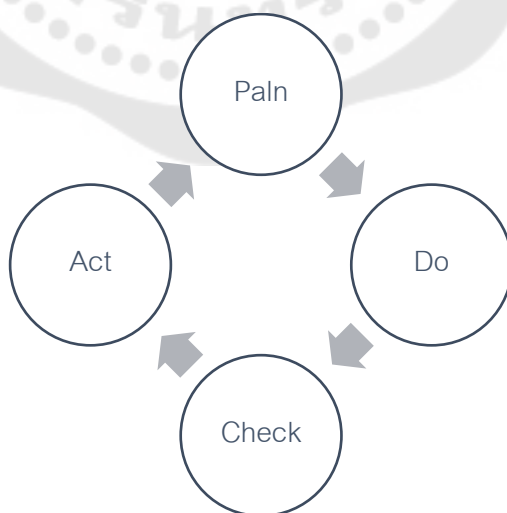
ร่วมที่เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต และผู้ปกครอง เพื่อบูรณาการการทำงานและสร้างเอกภาพในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ในด้านแก้ไข ปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในนิสิตนักศึกษา การใช้แนวคิดนี้จะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาในเขต กรุงเทพมหานครและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร่วมมือกันพัฒนากลไกในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง มีประสิทธิภาพและยั่งยืนโดยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของนิสิตนักศึกษาเป็นสำคัญ

2.6.2 แนวคิดเกี่ยวกับกลไกการทำงานวงจร PDCA

วงจร PDCA หรือ Deming Cycle เป็นกระบวนการวนรอบเพื่อพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยสี่ขั้นตอนที่ดำเนินซ้ำกันไป ได้แก่ Plan (การ วางแผน) หมายถึงการกำหนดแนวทางการทำงานก่อนเริ่มลงมือ Do (การดำเนินงาน) คือการ ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ Check (การตรวจสอบ) เป็นการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์ ผลการปฏิบัติ และ Act (การปรับปรุง) คือการปรับปรุงหรือแก้ไขแผนการดำเนินงาน (Tague, 2005, pp. 390-391) วงจรนี้ถูกพัฒนามาจากวิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาแนวความคิด ผ่านการสังเกตการณ์ การทดสอบ การทดลอง และการให้คำจำกัดความใหม่ เปลี่ยนแปลง และ การนำออกซึ่งแนวคิดต่าง ๆ Walter Shewhart เป็นผู้นำวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้กับ อุตสาหกรรมเป็นครั้งแรก โดยเริ่มจากกระบวนการเชิงเส้นที่ประกอบด้วยการกำหนดคุณลักษณะ (Specification) การผลิต (Production) และ การตรวจสอบ (Inspection) ต่อมาในปี 1939 ได้ แนะนำให้ใช้กระบวนการในรูปแบบวงจรแทนที่จะเป็นลำดับแถวเดียว เพื่อแสดงให้เห็นถึงการ พัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านการวนซ้ำในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ W. Edwards Deming เป็น ผู้พัฒนาแนวคิดต่อยอดจาก Shewhart และกลายเป็น วงล้อเดมมิง (Deming Wheel) ต่อมาได้ถูก ใช้ในประเทศญี่ปุ่นและเป็นที่ยอมรับในวงจร PDCA ในที่สุด ซึ่งองค์กรต่างๆ ใช้ PDCA เพื่อจัดการกับ ความไม่แน่นอน ความท้าทาย และอุปสรรค (Jurevicius, 2024)

วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ได้ถูกให้ความหมายโดย Ovidijus Jurevicius ว่าเป็นกระบวนการเชิงโครงสร้างที่ใช้เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในสี่ขั้นตอน ได้แก่ ในขั้น Plan ระบุและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา กำหนดปัญหาอย่างชัดเจน วิเคราะห์ สถานการณ์ปัจจุบัน ตั้งเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ และระบุสาเหตุรากเหง้าและการแทรกแซง พร้อมทั้งสร้างแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอน Do คือการนำ แผนปฏิบัติการไปใช้ในขนาดเล็กก่อน เพื่อทดสอบการเปลี่ยนแปลงที่เสนอให้สามารถปฏิบัติได้จริง โดยไม่จำเป็นต้องให้สมบูรณ์ในทันที โดยเน้นที่การใช้วิธีการในรูปแบบที่สามารถสังเกตผลลัพธ์ได้ ขั้นตอนที่ Check เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบผลกระทบของการดำเนินการ โดย เปรียบเทียบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทีมงานจะประเมินว่าการแทรกแซงทำงานตามที่วางไว้

หรือไม่ ติดตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และระบุว่าส่วนใดทำงานได้ดีและส่วนใดต้องปรับปรุงเพิ่มเติม และขั้นตอน Act แก้ไขส่วนที่ผิดพลาดให้สมบูรณ์ โดยการติดตามผลอย่างต่อเนื่องและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และวงจร PDCA จะเริ่มต้นใหม่เพื่อเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Jurevicius, 2024) ในทำนองเดียวกัน Vargas et al. ได้ให้ความหมายว่า วงจร Plan-Do-Check-Act (PDCA) หรือที่รู้จักในชื่อวงจรเดมมิง เป็นระบบการจัดการคุณภาพที่ได้รับการเผยแพร่และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในการนำไปใช้ในกระบวนการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing) รวมถึงในภาคส่วนต่าง ๆ ในด้านการผลิต บริการ การบริหารโครงการ และกระบวนการองค์กร PDCA เริ่มต้นในฐานะเครื่องมือควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และได้พัฒนาเป็นวิธีการที่ช่วยผลักดันการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยการลงทุนที่น้อยที่สุด วงจรนี้ประกอบด้วยสี่ขั้นตอน ได้แก่ Plan ซึ่งเกี่ยวกับกระบวนการและวิเคราะห์ปัญหา ตั้งเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ และตรวจสอบสาเหตุที่แท้จริง Do เป็นขั้นตอนที่พัฒนา ทดสอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาลักษณะทดลอง Check เน้นการประเมินผลลัพธ์ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล และ Act เป็นขั้นตอนที่ทบทวนผลลัพธ์เพื่อกำหนดขั้นตอนถัดไป โดยอาจวนกลับไปทำกระบวนการอีกครั้งหากเป้าหมายยังไม่สำเร็จ หรือปรับเปลี่ยนระบบให้สอดคล้องกับผลลัพธ์หากสำเร็จแล้ว PDCA ยังมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อใช้ร่วมกับเครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ เช่น แผนภูมิการไหล (Flow Chart) แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) แผนภูมิกระบวนการ (Flow Process Chart) แผนภูมิอิชิคาว่า (Ishikawa Diagram) และหลัก 5ส (5S) ซึ่งช่วยเสริมความสามารถของวงจรนี้ให้สามารถแก้ไขปัญหาในหลากหลายอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Vargas et al., 2023)



ภาพประกอบ 3 ภาพแสดงกระบวนการ PDCA หรือ Deming Cycle

ผู้วิจัยได้สรุปว่า วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นแนวทางที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อออกแบบกระบวนการและกลไกที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยขั้นตอน Plan มุ่งเน้นการวางแผนและวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ ได้แก่ การระบุรูปแบบพฤติกรรมและกำหนดมาตรการป้องกันหรือการสนับสนุนที่เหมาะสม รวมถึงการพัฒนา นโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ Do คือการดำเนินการตามแผน ได้แก่ การจัดกิจกรรมอบรม เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ หรือการจัดตั้งกลไกสนับสนุนเหยื่อใน ลักษณะโครงการนำร่อง Check เป็นการประเมินผลและตรวจสอบประสิทธิภาพของมาตรการว่า ช่วยลดปัญหาการระรานได้จริงหรือไม่ โดยเปรียบเทียบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ Act เป็นขั้นตอนในการปรับปรุงมาตรการให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปปรับใช้เพื่อเสริมสร้างความต่อเนื่องของกระบวนการ วงจร PDCA นี้จึงถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนากลไกการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างยั่งยืนและเป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงไป

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการ

การนำเสนอกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในกลุ่มนิสิตนักศึกษา จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้เพื่อให้มั่นใจว่ากลไกดังกล่าวสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาได้อย่างครอบคลุมซึ่งทำให้เข้าใจถึงข้อจำกัดและโอกาสในการดำเนินการ รวมถึงการจัดเตรียมทรัพยากรและแผนงานที่เหมาะสม แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการเป็นแนวคิดที่เป็นเครื่องมือที่สามารถประเมินความเป็นไปได้ในกลไกดังกล่าวเนื่องจากกลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อกลุ่มนิสิตนักศึกษาในกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยมองว่าเป็นการดำเนินการลักษณะโครงการที่จะต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้เพื่อให้เกิดขึ้นจริงและสำเร็จ Olivier Mesly ได้ระบุว่า การสร้างโครงการให้เป็นจริงต้องอาศัยแบบจำลอง 4P ได้แก่ Plans (แผนงาน) Processes (กระบวนการ) People (บุคลากร) และ Power (อำนาจ) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะพัฒนาไปสู่สถานะใหม่ในระยะเวลาเปลี่ยนผ่าน โดยมีผลิตภัณฑ์หรือผลลัพธ์ที่ส่งมอบผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การศึกษาความเป็นไปได้จำเป็นต้องมุ่งเน้นที่จุดความเปราะบางแม้ว่าบางครั้งอาจต้องตั้งคำถามเพื่อระบุความเสี่ยงแม้เชื่อมั่นในโครงการก็ตาม ซึ่งตัวที่สำคัญที่สุดคือ Plans (แผนงาน) ซึ่งเป็นรากฐานของทุกโครงการ แผนงานจะกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและมีการสร้างแบบจำลองเพื่อวางโครงสร้างของโครงการทั้งหมดพร้อมด้วยผลลัพธ์ที่วัดผลได้ (Mesly, 2017, pp. 37-39) ในขณะที่ Indeed Editorial Team ระบุว่า การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของ

โครงการเป็นขั้นตอนสำคัญในการเริ่มต้นโครงการใหม่ เพื่อประเมินว่าโครงการมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ และค้นหาวิธีการจัดการกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้น กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญของโครงการเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การศึกษาความเป็นไปได้ช่วยให้ผู้จัดการโครงการประเมินขอบเขต ทรัพยากร และผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นก่อนการดำเนินการ ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากร พร้อมลดความเสี่ยง เช่น การศึกษาความเป็นไปได้สำหรับการปรับปรุงร้านสะดวกซื้ออาจวิเคราะห์ระยะเวลาการปรับปรุง ค่าใช้จ่าย และผลกระทบต่อรายได้ เพื่อสร้างแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ

การศึกษาความเป็นไปได้มีบทบาทสำคัญในการค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน และอุปสรรคของโครงการ ช่วยตอบคำถามสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมของทรัพยากร เครื่องมือที่จำเป็น และผลตอบแทนจากการลงทุน องค์ประกอบสำคัญของกาวิเคราะห์ความเป็นไปได้รวมถึงความเป็นไปได้ทางเทคนิค ซึ่งประเมินข้อกำหนดทางเทคนิคของโครงการ ความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจ ซึ่งประเมินค่าใช้จ่ายและผลกำไร ความเป็นไปได้ทางกฎหมาย ซึ่งตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ความเป็นไปได้ด้านการปฏิบัติการ ซึ่งประเมินความสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร และความเป็นไปได้ด้านกำหนดการ ซึ่งกำหนดระยะเวลาและเป้าหมายสำคัญ องค์ประกอบเหล่านี้ทำให้สามารถเข้าใจถึงความเหมาะสมของโครงการได้อย่างรอบด้าน (Indeed Career Guide, 2024)

ในด้าน Lucy Brown ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาความเป็นไปได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในงานบริหารโครงการที่ช่วยประเมินความเป็นไปได้ของโครงการที่เสนอ โดยมีกาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบในหลายมิติ ด้านเทคนิค ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านการปฏิบัติการ และด้านตารางเวลา ซึ่งช่วยให้พบว่ามียุทธวิธีให้บ้างที่อาจเกิดขึ้น ประเมินความเสี่ยง และชี้ให้เห็นโอกาสที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ผลลัพธ์ของการศึกษาคือรายงานที่มีรายละเอียดซึ่งให้ข้อมูลสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ และเป็นแนวทางที่ช่วยให้ทรัพยากรถูกใช้อย่างคุ้มค่าและโครงการประสบความสำเร็จตั้งแต่เริ่มต้น

การศึกษาความเป็นไปได้ครอบคลุมการประเมินโครงการในหลายมิติที่สำคัญ ดังนี้

1. ด้านเทคนิค (Technical Feasibility) วิเคราะห์ว่าโครงการสามารถดำเนินการได้ด้วยเทคโนโลยีที่มีอยู่ โดยพิจารณาความพร้อมของทรัพยากรทางเทคนิคทำให้ทราบถึงความจำเป็นในการลงทุนเพิ่มเติมหรือการพัฒนาศักยภาพด้านเทคนิคเพื่อให้โครงการดำเนินการได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

2. ด้านเศรษฐกิจ (Economic Feasibility) วิเคราะห์ต้นทุน ผลประโยชน์ และผลตอบแทนการลงทุนเพื่อประเมินความคุ้มค่าทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตัดสินใจดำเนินโครงการ

3. ด้านการปฏิบัติการ (Operational Feasibility) ตรวจสอบว่าโครงการมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและสามารถปฏิบัติได้ภายใต้ศักยภาพที่มีอยู่ โดยวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำให้ยืนยันว่าโครงการสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร

4. ด้านตารางเวลา (Schedule Feasibility) วิเคราะห์ความสมเหตุสมผลของตารางเวลาในการดำเนินโครงการซึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินโครงการให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด รวมถึงระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางการจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา

5. ด้านตลาด (Market Feasibility) ประเมินความต้องการของลูกค้า แนวโน้มตลาด และสภาพการแข่งขัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสและความท้าทายในการเปิดตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เพื่อให้โครงการสามารถตอบโจทย์ความต้องการของตลาดและมีความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

การศึกษาความเป็นไปได้มีขั้นตอนที่สำคัญหลายประการ เริ่มต้นด้วยการศึกษาขั้นต้นเพื่อกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ของโครงการ จากนั้นจัดทำประมาณการรายได้เพื่อประเมินแหล่งรายได้และความสามารถในการทำกำไรของโครงการ พร้อมทั้งศึกษาตลาดเพื่อประเมินความต้องการและการแข่งขัน พัฒนารอบโครงสร้างองค์กรและการปฏิบัติการโดยระบุทรัพยากรและกระบวนการที่จำเป็น จัดทำงบดุลเพื่อประเมินสถานะทางการเงินและความยั่งยืนของโครงการ สุดท้าย วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมมาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของโครงการ ขั้นตอนนี้ช่วยให้องค์กรสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มโอกาสให้โครงการประสบความสำเร็จ (Lucy, 2024)

Donald Masimbi ได้ชี้ให้เห็นว่าการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการเป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินโอกาสความสำเร็จของโครงการก่อนเริ่มดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากร ความเสี่ยง และประโยชน์ต่าง ๆ ได้รับการพิจารณาอย่างครบถ้วน โดยกระบวนการนี้มักต้องการผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เฉพาะทาง อาจเป็นที่ปรึกษาภายนอกหรือผู้จัดการโครงการภายในองค์กร การศึกษาที่ดำเนินการอย่างเหมาะสมจะเป็นรากฐานในการตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและช่วยระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ล่วงหน้าซึ่งกระบวนการมีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์เบื้องต้น เป็นก้าวแรกของการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ขั้นตอนนี้เน้นการตรวจสอบว่าทรัพยากร การระดมทุน และแผนการดำเนินงานที่จำเป็นสำหรับ

โครงการมีความพร้อมแล้ว การวิเคราะห์รวมถึงการประเมินผลลัพธ์ของโครงการ ประโยชน์ระยะยาว และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชน เช่น การเพิ่มโอกาสการจ้างงานหรือการพัฒนาที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ยังตรวจสอบแผนปฏิบัติการ ความต้องการบุคลากร และตารางเวลา พร้อมจัดทำแผนรองรับความเสี่ยง ขั้นตอนนี้ช่วยวางรากฐานโดยระบุความเป็นไปได้เบื้องต้นและความเสี่ยงที่สำคัญของโครงการ

2. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางกฎหมาย เน้นให้โครงการปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการประเมินโครงสร้างทางกฎหมายที่เหมาะสมที่สุดเพื่อลดความเสี่ยงทางกฎหมายและให้สอดคล้องกับกฎระเบียบในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และมาตรฐานอุตสาหกรรม การจัดการในขั้นตอนนี้ช่วยให้โครงการมีกรอบการทำงานที่มั่นคงและหลีกเลี่ยงปัญหาทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้น

3. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการตลาด เน้นการประเมินความต้องการของตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการ และตำแหน่งทางการแข่งขันของโครงการ โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความต้องการของตลาด การแข่งขัน และกลยุทธ์การกำหนดราคา ขั้นตอนนี้ช่วยยืนยันว่าโครงการมีศักยภาพในการเข้าสู่ตลาดและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

4. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงิน มุ่งเน้นไปที่การประเมินความสามารถของโครงการในการจัดการภาระทางการเงินและสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืน โดยการประเมินแหล่งที่มาของเงินทุน ค่าใช้จ่าย และผลกำไร โดยใช้เครื่องมือ เช่น มูลค่าปัจจุบันสุทธิ และอัตราผลตอบแทนภายใน ขั้นตอนนี้ช่วยให้มั่นใจว่าโครงการสามารถรองรับภาระทางการเงินและตอบสนองต่อความคาดหวังของนักลงทุนได้

5. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางเทคนิค การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางเทคนิค เน้นการตรวจสอบความต้องการทางวิศวกรรมและการปฏิบัติการของโครงการ โดยประเมินวัสดุ เทคโนโลยี สถานที่ และความพร้อมในการดำเนินงาน รวมถึงการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของห่วงโซ่อุปทานและการออกแบบโครงสร้าง สำหรับโครงการที่ซับซ้อน อาจต้องมีการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเพื่อให้มั่นใจในความสมบูรณ์และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

6. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจ มุ่งเน้นไปที่ผลกระทบในวงกว้างของโครงการต่อชุมชนและสังคม โดยใช้การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์เพื่อประเมินต้นทุนและผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม การวิเคราะห์นี้ช่วยให้มั่นใจว่าโครงการมีส่วนช่วยเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจของชุมชน

7. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางสังคม ประเมินความสอดคล้องของโครงการกับสวัสดิการสังคมและคุณค่าของชุมชน โดยพิจารณาปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม และประชากร เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการได้รับการยอมรับทางวัฒนธรรมและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสีย การวางกลยุทธ์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและประเมินประโยชน์เชิงจิตวิทยาช่วยสร้างการสนับสนุนและการยอมรับจากชุมชน

การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการเป็นกระบวนการที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ ช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยง จัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จของโครงการ ซึ่งนอกจากจะประเมินความเป็นไปได้ในการทำโครงการแล้วยังช่วยนำโครงการไปสู่การดำเนินงานที่ยั่งยืนและสร้างผลกระทบที่ดีต่อสังคมได้อีกด้วย (Masimbi, 2024)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการและผู้วิจัยมองว่าการนำเสนอกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการปฏิบัติและการออกแบบลักษณะเช่นเดียวกันกับโครงการจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในหลายมิติ ได้แก่ ด้านเทคนิค เศรษฐกิจ การปฏิบัติการ กฎหมาย และตารางเวลา เพื่อให้มั่นใจว่ากลไกดังกล่าวสามารถปฏิบัติได้จริง มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างครอบคลุม แบบจำลอง 4P ของ Olivier Mesly (Plans, Processes, People, Power) เน้นความสำคัญของแผนงานซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการกำหนดทิศทางของโครงการ การมีแผนงานที่ชัดเจนช่วยให้สามารถจัดการทรัพยากร วางโครงสร้าง และกำหนดผลลัพธ์ที่วัดผลได้ นอกจากนี้การศึกษความเป็นไปดียังช่วยระบุจุดเปราะบาง ความเสี่ยง และโอกาสที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนวทางในการจัดการปัญหา Indeed Editorial Team และ Lucy Brown สนับสนุนว่าการศึกษความเป็นไปดียังช่วยลดความเสี่ยง เพิ่มโอกาสความสำเร็จ และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการนี้ครอบคลุมการวิเคราะห์ในมิติสำคัญ ได้แก่ ด้านเทคนิคเพื่อประเมินความพร้อมของทรัพยากรและเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน ด้านเศรษฐกิจเพื่อตรวจสอบต้นทุนและผลตอบแทนการลงทุนหากต้องใช้งบประมาณในการสร้างกระบวนการในแต่ละกลไก ด้านการปฏิบัติการเพื่อยืนยันความสอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา ด้านกฎหมายเพื่อประเมินความสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับของสถาบันอุดมศึกษา และด้านตารางเวลาเพื่อกำหนดเป้าหมายระยะเวลาในการบังคับใช้กลไกในแต่ละสถาบันอุดมศึกษา

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์

2.8.1.1 การระรานทางไซเบอร์ในต่างประเทศ

ในด้านการวิจัยในต่างประเทศนั้น Cowie (2013) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดีของเยาวชน พบว่าการระรานทาง

ไซเบอร์มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของเหยื่อ ทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวและลดความนับถือตนเอง ขณะเดียวกันผู้กระทำการระรานก็เสี่ยงต่อการมีพฤติกรรมต่อต้านสังคมและการพึ่งพาสารเสพติด นอกจากนี้ โรงเรียนยังมีบทบาทสำคัญในการป้องกันผ่านการใช้มาตรการความปลอดภัยทางอิเล็กทรอนิกส์และการสอนมารยาททางดิจิทัล ส่วน (Mallory et al., 2017) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการเลือกปฏิบัติต่อกลุ่ม LGBT ในรัฐเท็กซัส พบว่าการตีตราและการเลือกปฏิบัติส่งผลกระทบต่อการทำงานและรายได้ของกลุ่ม LGBT ที่มีแนวโน้มได้รับค่าจ้างต่ำกว่าและต้องการการพึ่งพาสวัสดิการจากรัฐมากขึ้น นอกจากนี้การถูกเลือกปฏิบัติมักส่งผลกระทบต่อด้านการจ้างงาน เช่น การถูกไล่ออกหรือไม่ได้รับโอกาสในการทำงาน ซึ่งสร้างความเดือดร้อนในเชิงโครงสร้างต่อระบบเศรษฐกิจของรัฐ

Gabrielli et al. (2021) ได้ศึกษาได้ศึกษาการแทรกแซงในโรงเรียนเพื่อป้องกันการระรานและการระรานทางไซเบอร์ในวัยรุ่น โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยตรวจจับและสนับสนุนการรับมือเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ในโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่าความสะดวกในการใช้งานและการยอมรับของโปรแกรมแทรกแซงมีบทบาทสำคัญในการลดความเสี่ยงจากการระรานทางไซเบอร์และพัฒนาสุขภาพจิตของวัยรุ่น ในทำนองเดียวกัน Polanin et al. (2022) ได้ศึกษาได้ทำการทบทวนและวิเคราะห์โปรแกรมการแทรกแซงเพื่อลดการกระทำและการตกเป็นเหยื่อจากการระรานทางไซเบอร์ พบว่าโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพมักจะมุ่งเน้นการสร้างทักษะและการให้ความรู้ผ่านหลักสูตรหรือสื่อการสอนมัลติมีเดีย ตลอดจนการตอบสนองเฉพาะกลุ่มหรือบุคคล ในด้านการรับมือ Byrne (2021) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การรับมือของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตกเป็นเหยื่อการระรานทางไซเบอร์ พบว่านักศึกษาเลือกใช้วิธีการบล็อกผู้กระทำหรือปรับการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวส่วนตัวแทนที่จะขอความช่วยเหลือจากอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจทำให้เหยื่อถูกแยกออกจากชุมชนออนไลน์มากขึ้น ส่วน Zhao et al. (2024) ได้ศึกษาแบบจำลองการแก้ไขปัญหาในระยะยาวของการระรานทางไซเบอร์ในวัยรุ่น พบว่าการตกเป็นเหยื่อจากการระรานทางไซเบอร์ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการระรานในอนาคต และการมีสติสามารถลดผลกระทบทางลบจากการตกเป็นเหยื่อในด้านบุคลิกภาพ ซึ่งช่วยลดโอกาสของการกระทำการระรานในระยะยาวได้

การระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา Aparisi et al. (2023) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบแฝงของการระรานทางไซเบอร์ในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยและความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลทางสังคมและความก้าวร้าว ซึ่งการศึกษานี้ได้ยืนยันการมีอยู่ของการระรานทางไซเบอร์ที่มีหลายรูปแบบในมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องมีพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์ในระดับต่ำ ผู้ที่ระรานทางไซเบอร์ที่เป็นเหยื่อ มีพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์ในระดับปานกลางซึ่งมีความวิตกกังวลทางสังคม และมีความก้าวร้าวสูง และผู้ระรานทางไซเบอร์มีระดับความก้าวร้าวสูงแต่ความวิตกกังวลทางสังคมต่ำ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้กลยุทธ์ป้องกัน

ร่วมกับนักศึกษาและการให้ความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างมีความรับผิดชอบ ตลอดจนการฝึกอบรมให้ความรู้ผู้ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งจะช่วยลดจำนวนเหยื่อของการฉ้อโกงทางไซเบอร์ทั้งในและนอกบริบทการศึกษาได้ ในด้าน Souza et al. (2024) ได้สำรวจการฉ้อโกงทางไซเบอร์ในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยชิลลี พบว่ากลุ่มนักศึกษาชายที่ไม่ได้อาศัยอยู่กับพ่อแม่และอาศัยในเขตเมืองมีแนวโน้มเป็นทั้งเหยื่อและผู้ก่อเหตุเพิ่มขึ้น ผลการวิจัยสะท้อนถึงความเร่งด่วนในการจัดทำนโยบายและโครงการแทรกแซงในบริบทมหาวิทยาลัย Wright et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับการตกเป็นเหยื่อและการกระตุ้นให้เกิดการฉ้อโกงทางไซเบอร์และความเกี่ยวข้องด้านสุขภาพในกลุ่มนักศึกษาออนไลน์ ผลการศึกษาเน้นว่าการตกเป็นเหยื่อพบมากกว่าการกระตุ้นให้เกิดการฉ้อโกงทางไซเบอร์ โดยผู้ชายมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้เริ่มการฉ้อโกงมากกว่าผู้หญิง ในด้านการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่ดีสัมพันธ์กับการกระตุ้นให้เกิดการฉ้อโกงทางไซเบอร์ ในขณะที่ตัวชี้วัดสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ไม่ดีสัมพันธ์กับการตกเป็นเหยื่อของการฉ้อโกงทางไซเบอร์ และได้ชี้ให้เห็นว่าการค้นพบนี้มีนัยสำคัญในการนำไปใช้ในการป้องกันและลดผลกระทบจากการฉ้อโกงทางไซเบอร์ในกลุ่มผู้ใหญ่อีกด้วย

ส่วนการสร้างความตระหนักรู้และการสร้างนโยบายในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญ Kaur and Saini (2023) ได้ศึกษาเรื่องการริเริ่มของรัฐบาลอินเดียเกี่ยวกับการฉ้อโกงทางไซเบอร์ กรณีศึกษาการฉ้อโกงทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาในอินเดีย พบว่าผลกระทบที่สำคัญที่สุดพบในกลุ่มเยาวชน การขาดความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลกระทบต่อเกิดการฉ้อโกงทางไซเบอร์ แม้ว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์จะเป็นประโยชน์ต่อนิสิตนักศึกษาโดยมอบสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ร่วมกันก็อาจทำให้ตกเป็นเหยื่อของการฉ้อโกงทางไซเบอร์ได้ ซึ่งนักศึกษาไม่ได้มีนิสัยนักศึกษาไม่ค่อยตระหนักถึงกฎหมายที่รัฐบาลได้ออกมามากนัก ในขณะเดียวกัน Ifon (2023) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการฉ้อโกงทางไซเบอร์ กรณีศึกษาเชิงสำรวจคุณภาพในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในไนจีเรีย และพบว่าความตระหนักรู้เกี่ยวกับการฉ้อโกงทางไซเบอร์ สถานการณ์การฉ้อโกงทางไซเบอร์ในมหาวิทยาลัย และนโยบายการจัดการการฉ้อโกงทางไซเบอร์ของมหาวิทยาลัย ช่วยให้ผู้ที่กำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญของนโยบายการฉ้อโกงทางไซเบอร์ในมหาวิทยาลัยไนจีเรีย และยังสามารถช่วยให้ผู้นำฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยพิจารณาการพัฒนาการฝึกอบรมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการฉ้อโกงทางไซเบอร์และนโยบายการจัดการการฉ้อโกงทางไซเบอร์ที่อิงกับงานวิจัยสำหรับบุคลากรและนักศึกษา

ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบของการฉ้อโกงทางไซเบอร์ทั้งในด้านสุขภาพจิต ความเป็นอยู่ที่ดี และการศึกษา การวิจัยของ Cowie (2013) ที่เน้นผลกระทบของการฉ้อโกงทางไซเบอร์ต่อสุขภาพจิต และ Gabrielli et al. (2021) เสนอการใช้เทคโนโลยีเพื่อ

ลดความเสี่ยงในโรงเรียน ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในบริบทของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครได้นอกจากนี้ Byrne (2021) ทำให้เห็นถึงการรับมือของนิสิตนักศึกษาต่อภาวะระรานทางไซเบอร์ที่ยังต้องการการสนับสนุนจากสถาบัน และ Zhao et al. (2024) ระบุว่าความสามารถในการแก้ไขปัญหาในระยะยาวมีบทบาทสำคัญต่อการลดผลกระทบจากการระราน

นอกจากนี้ยังพบว่านโยบายและกลไกในระดับสถาบันมีบทบาทสำคัญ Kaur and Saini (2023) ที่ศึกษาในอินเดียเกี่ยวกับความสำคัญของนโยบายและความตระหนักรู้ในกลุ่มนิสิตนักศึกษา และ Ikon (2023) ในไนจีเรียที่เน้นความจำเป็นในการพัฒนาการฝึกอบรมและนโยบายเพื่อลดการระรานทางไซเบอร์ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาในการสร้างกลไกสนับสนุน ในด้านการสร้างความตระหนักรู้ การจัดอบรม และการพัฒนานโยบายด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนากลไกสนับสนุนเพื่อจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

2.8.1.2 การระรานทางไซเบอร์ในประเทศไทย

การศึกษาในประเทศไทย Charoenwanit (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น และได้ผลการศึกษาว่า ผลกระทบของการรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ไม่ได้มีผลกระทบต่อตัวผู้ที่ถูกรังแกเท่านั้นแต่ยังส่งผลกระทบต่อตัวผู้ที่กระทำการด้วยเช่นกัน มีความเครียด ภาวะซึมเศร้า ตลอดจนส่งผลถึงการฆ่าตัวตาย และหนึ่งในการป้องกันที่ดีที่สุดคือการการที่วัยรุ่นและผู้ปกครองทราบถึงวิธีการในการที่จะช่วยป้องกันด้วยการรู้เท่าทันโลกออนไลน์ เป็นแบบอย่างให้กับลูก และมีการสอนระหว่างที่ลูกเสฟสื่อ ปองกมล สุรัตน์ สุราศุภร์ จันประเสริฐ และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2561) ได้ศึกษากระบวนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในเยาวชนไทย การศึกษาแบบพหุกรณี พบว่า กระบวนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงก่อนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ส่วนใหญ่เกิดความขัดแย้งหรือเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้รังแกไม่พอใจ ช่วงระหว่างการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เป็นช่วงที่เยาวชนรับรู้ว่าจะเกิดการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ขึ้น แบ่งเป็น 3 ช่วงย่อย ได้แก่ ช่วงเริ่มต้นการรังแก คือรับรู้ว่าจะถูกนินทา ด่าทอ ล้อเลียน ถูกเปิดโปงความลับ ถูกใส่ร้าย ถูกแอบอ้างสวมรอย ถูกตามข่มขู่ ถูกกีดกันทางสังคมออนไลน์ และถูกปล่อยภาพอนาจารในโลกออนไลน์ ช่วงการรังแกมีความรุนแรงมากขึ้น เป็นช่วงที่เยาวชนรับรู้ว่าจะเหตุการณ์บานปลาย เรือรัง เกิดกระแสในวงกว้าง หรือเกิดวงจรการรังแก และช่วงคลี่คลายการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เป็นช่วงที่ผู้ถูกรังแกปรับตัวได้ แม้การรังแกยังไม่สิ้นสุด สามารถจัดการปัญหาได้สำเร็จ ผู้รังแกยุติการรังแก แต่บางกรณีกลับไปสู่ช่วงรุนแรงอีกครั้ง และช่วงสุดท้ายคือช่วงหลังผ่านพ้นการรังแกผ่านโลกไซเบอร์เป็นช่วงที่เยาวชนรับรู้ว่าจะปัญหาสิ้นสุดแล้ว แต่บางกรณีเจอเหตุการณ์รังแกครั้งใหม่ โดยพบว่าสิ่งสำคัญทำให้เยาวชน

ผ่านพ้นปัญหาได้คือ การตระหนักในศักยภาพตน การเห็นคุณค่าในตนเอง การได้รับความรักและได้รับการยอมรับ การเสริมกำลังใจ และความรู้สึกปลอดภัย

ในขณะที่ด้านการประกอบอาชีพเองก็พบการระรานทางไซเบอร์เช่นกัน โดยจิระพงศ์ เรืองกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การระรานรังแกกันในที่ทำงาน: พฤติกรรม ที่มาและผลกระทบ และการป้องกัน และพบว่าผลกระทบที่มีต่อการระรานแบ่งออกเป็น 2 ด้านได้แก่ ด้านบุคคลและด้านองค์กร ในด้านบุคคลนั้น ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน งานส่งผลให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพในการตัดสินใจลดลง ในเรื่องสุขภาพส่งผลต่อสุขภาพทางจิตอันเนื่องมาจากเกิดภาวะเครียด ส่งผลต่อความคิดที่จะฆ่าตัวตายในที่สุด และผลกระทบที่มีต่อคุณลักษณะทางเจตคติ ไม่มีแรงจูงใจในการทำงานตลอดจนไม่มีความมั่นใจในตัวเองและขาดความยับยั้งชั่งใจในตัวเอง ส่วนของผลกระทบที่มีต่อองค์กร เป็นที่แน่ชัดว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและองค์กร เมื่อพนักงานถูกระรานทำงานไม่เสร็จตรงตามกำหนด ทำให้ผลิตภาพขององค์กรลดลง เมื่อพนักงานมีปัญหาทางด้านสุขภาพ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของพนักงานก็เพิ่มมากขึ้นอันส่งผลกระทบต่อต้นทุนขององค์กร และท้ายที่สุดการที่องค์กรไม่ได้มีการป้องกันและแก้ไขปัญหการระรานกันในองค์กรส่งผลต่อวัฒนธรรมและชื่อเสียงขององค์กรนั่นเอง เจษฎา นกน้อย (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การระรานในที่ทำงาน ประเด็น ผลกระทบและวิธีการรับมือ และพบว่าทำให้ความเชื่อมั่นของบุคคลลดลงส่งผลให้ไม่อยากเข้าทำงานสุขภาพกายและใจไม่แข็งแรง รู้สึกว่าตนไม่เหมาะกับงานที่ทำอีกต่อไป อีกทั้งยังพบว่าการถูกระรานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ตลอดจนทำให้พนักงานรู้สึกว่าสถานที่ทำงานไม่ใช่สถานที่ที่ปลอดภัย นอกจากนี้ทำให้พนักงานใส่ใจงานของตนเองน้อยลง ส่วนวรรณชาติ ตาเลิศ อนุสร การะเกษ และวราพร สูดบุญมา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การรังแกกันผ่านพื้นที่การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย พบว่าพยาบาลวิชาชีพถูกรังแกจากสื่อออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งรูปแบบการระรานมากที่สุดพบว่าเป็นการนินทา ด่าทอ ร้องลงมา คือ การหมิ่นประมาท และการแอบอ้างในด้านลบ ซึ่งลักษณะการระรานกันส่วนใหญ่เป็นการโพสต์ แคป หรือ แชร์ คัดลอกข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ที่เป็นความลับและเสียชื่อ

ส่วนผลกระทบของการระรานทางไซเบอร์ ปองกมล สุรัตน์ (2561) ได้ศึกษาสาเหตุและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์: กรณีศึกษาเยาวชนไทยผู้ถูกรังแก พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากความขัดแย้ง ปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ลงรอยกัน หรือผู้ถูกรังแกกระทำบางอย่างให้ผู้รังแกไม่พอใจ อีกทั้งยังเกิดจากความสนุกสนานคึกคะนองของเยาวชน ที่มองว่าการรังแกผ่านโลกไซเบอร์คือ การเล่นอย่างหนึ่งที่เพื่อนกระทำต่อเพื่อนได้ ไม่ใช่เรื่องผิดปกติ และยังเกิดจากพฤติกรรมเสี่ยงของเยาวชนที่ใช้สื่อออนไลน์พูดคุยกับคนแปลกหน้า ทำให้เกิดการล่อลวงและ

รังแกผ่านโลกโซเชียลตามมา ส่วนผลกระทบของเหยื่อผู้ถูกรังแก คือ การที่ถูกรังแกนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดโรคซึมเศร้า เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เยาวชนตัดสินใจฆ่าตัวตาย เกิดผลกระทบทางความรู้สึก ได้แก่ เครียด เศร้า หวาดระแวง อับอาย ไม่มีความสุข ไม่สบายใจ เจ็บ ปวด เกิดผลกระทบทางสังคม ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์เสียหาย ถูกเกลียดชัง ถูกดูหมิ่น และเกิดผลกระทบต่อตัวตนและบุคลิกภาพ ทำให้เป็นคนหนีปัญหา แยกตัวจากสังคม ไม่ไว้ใจใคร

ในด้านการระรานทางโซเชียลในสถาบันอุดมศึกษามีการสำรวจโดย จิราภา ประทาพันธ์ บุญวัฒน์ สว่างวงศ์ และวันจักร น้อยจันทร์ (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติการระรานทางโซเชียลในพื้นที่สื่อออนไลน์ของนักศึกษาและพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการระรานทางโซเชียลว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในพื้นที่ออนไลน์ในระดับปานกลาง การระรานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ก็มีผู้ที่เคยศึกษาเช่นกัน

ส่วนศุภากร หวัง และสมชาย เตียวกุล (2562) ได้ศึกษาการถูกระรานบนสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า Facebook เป็นช่องทางออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างถูกระรานมากที่สุด รองลงมาคือ Instagram Line และ Twitter ตามลำดับ ซึ่งรูปแบบการถูกระรานที่พบมากที่สุด คือ การโจมตี ช่มชู้ หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย

ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่ได้ศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงต้นเหตุ ผลกระทบ และกระบวนการรับมือกับการระรานทางโซเชียลในหลากหลายบริบท การศึกษาโดย Charoenwanit (2018) เน้นถึงผลกระทบทางจิตใจของเหยื่อ รวมถึงความสำคัญของการให้ความรู้แก่เยาวชนและผู้ปกครองเกี่ยวกับการป้องกันภัยในโลกออนไลน์ นอกจากนี้ปองกมล สุรัตน์ (2561) ได้ชี้ให้เห็นถึงความขัดแย้งและความสัมพันธ์ที่ไม่ลงรอยกันมักเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่การระรานทางโซเชียล ซึ่งสอดคล้องกับการเน้นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในบริบทของงานวิจัย

ในระดับอุดมศึกษา จิราภา ประทาพันธ์ และคณะ (2564) และ ศุภากร หวัง และสมชาย เตียวกุล (2562) พบว่าการระรานทางโซเชียลเป็นปัญหาที่นิสิตนักศึกษาเผชิญในชีวิตประจำวัน โดยรูปแบบการโจมตีและการใช้ถ้อยคำหยาบคายผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ Instagram ซึ่งเป็นปัญหาที่พบบ่อย และผลกระทบจากการระรานเหล่านี้ส่งผลต่อจิตใจและพฤติกรรมของเหยื่อ รวมถึงการรับรู้ตนเองและความสัมพันธ์ในสังคม ซึ่งสนับสนุนความจำเป็นของกลไกสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ในด้านการสร้างความตระหนักรู้ การพัฒนานโยบายที่เข้มแข็ง และการจัดอบรมให้แก่นิสิตและบุคลากรในสถาบัน ซึ่งกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางโซเชียลสามารถอ้างอิงและพัฒนากลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อปัญหาในเชิงรุก โดยเน้นการสร้างร่วมมือระหว่างสถาบัน การจัดการความขัดแย้งในระยะเริ่มต้น และการส่งเสริมความปลอดภัยทางโซเชียลเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

2.8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่มคน

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่มคนพบว่า Easterbrook et al. (1993) ได้มีการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความขัดแย้งในบริบทของการทำงานร่วมกันผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ของการทำงานร่วมกันอันเนื่องมาจากธรรมชาติของปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ดังนั้นการทำความเข้าใจการเกิดขึ้นของความขัดแย้ง การรบกวนกระบวนการทำงานร่วมกัน และวิธีการจัดการความขัดแย้ง จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาระบบที่สามารถสนับสนุนการทำงานร่วมกันอย่างยั่งยืน และพบปัจจัยสำคัญหลายประการที่ต้องให้ความสนใจและศึกษาต่อ ได้แก่ การพัฒนากลุ่มและความสามัคคีของกลุ่มซึ่งมักถูกมองข้ามแม้ว่าจะมีผลกระทบอย่างมากต่อการจัดกิจกรรมร่วมกันของกลุ่มและการตอบสนองต่อความขัดแย้ง นอกจากนี้ปัจจัยอย่างขนาดของกลุ่ม ความกดดันด้านเวลา ความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพศ และบุคลิกภาพ ล้วนมีบทบาทในระดับที่แตกต่างกันในการกำหนดพลวัตของความขัดแย้ง นอกจากนี้ Kohne et al. (2020) ได้ศึกษาบทบาทของโครงสร้างเครือข่ายและการกระจายตัวของบรรทัดฐานกลุ่มเริ่มต้นในความขัดแย้งทางบรรทัดฐาน โดยให้ความสำคัญว่าบรรทัดฐานทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในกลุ่มต่าง ๆ โดยกำหนดความคาดหวังและแนวทางปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หากแต่กลุ่มสังคมที่แตกต่างกันมักมีบรรทัดฐานที่แตกต่างกัน และการขาดกรอบบรรทัดฐานที่เป็นเอกภาพอาจนำไปสู่ความขัดแย้งทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มได้ ผลการศึกษาพบว่าการเปลี่ยนแปลงบรรทัดฐานเกิดขึ้นเด่นชัดที่สุดเมื่อบรรทัดฐานมีความเชื่อมโยงอย่างมากกับอัตลักษณ์ของกลุ่ม เครือข่ายที่มีระดับการชอบพอกันที่หลากหลายสูงและกลุ่มชนกลุ่มน้อยที่มีขนาดเล็กถึงปานกลางมักนำไปสู่การกระจายตัวของบรรทัดฐานที่คล้ายคลึงกันระหว่างกลุ่ม ในทางตรงกันข้ามเครือข่ายที่มีการชอบพอกันที่หลากหลายสูงมีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มในระดับสูง แต่มีความขัดแย้งภายในกลุ่มต่ำ ขณะที่เครือข่ายที่มี การชอบพอกันที่หลากหลายสูงจะแสดงรูปแบบที่ตรงกันข้าม กล่าวคือมีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่ำแต่มีความขัดแย้งภายในกลุ่มสูง ผลลัพธ์เหล่านี้เน้นถึงบทบาทสำคัญของโครงสร้างเครือข่ายและการกระจายตัวของบรรทัดฐานเริ่มต้นในการกำหนดการเกิดบรรทัดฐานร่วมและโอกาสของความขัดแย้ง

Kumar (2023) ได้ศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งในสังคมสมัยใหม่ โดยวิเคราะห์ว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในทุกสังคมและเป็นผลผลิตของชีวิตทางสังคม แม้ผู้คนจะพึ่งพาอาศัยและอยู่ร่วมกันเพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มย่อมเกิดขึ้น ความขัดแย้งเหล่านี้มีรากฐานจากความไม่เท่าเทียมเชิงโครงสร้างที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจและทรัพยากรที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่การแข่งขันและกลายเป็นความขัดแย้ง ซึ่งได้วิเคราะห์ความขัดแย้งในสังคมยุคใหม่โดยเน้นที่ความขัดแย้งในสามมิติ ได้แก่ ความขัดแย้งเชิง

อำนาจ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ และความขัดแย้งเชิงอุดมการณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกลุ่มและสถาบันต่าง ๆ ในสังคมปัจจุบัน ในทำนองเดียวกัน Akande (2024) ได้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างอุดมการณ์และความขัดแย้ง โดยชี้ให้เห็นว่าอุดมการณ์มักเป็นปัจจัยแอบแฝงที่อยู่เบื้องหลังความขัดแย้งทุกครั้ง นอกจากนี้ยังเน้นว่าผลลัพธ์ของความขัดแย้งสามารถเป็นไปได้ทั้งในเชิงสร้างสรรค์หรือทำลายล้าง โดยมีศักยภาพที่จะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์และการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในสังคม หรือก่อให้เกิดความเสียหายและผลลบ ความรุนแรงหรือผลลบที่เกิดจากความขัดแย้งขึ้นอยู่กับว่าอุดมการณ์ที่อยู่เบื้องหลังถูกมองว่าเป็นความจริงที่สมบูรณ์และไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้

ขณะที่ Odigbo (2024) ได้พบว่าความขัดแย้งในมิติบุคคลิกภาพซึ่งมักถูกมองว่าเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อสองคนหรือมากกว่ามารวมตัวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน สิ่งนี้อาจดูเป็นพฤติกรรมปกติสำหรับคนหนึ่ง อาจถูกมองว่าเป็นเรื่องผิดปกติหรือเป็นปัญหาสำหรับอีกคนหนึ่ง ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้ง ความขัดแย้งเหล่านี้มักเกิดจากความผิดพลาด ความเข้าใจผิด หรือสิ่งกระตุ้นทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น อันอาจนำไปสู่ความวุ่นวายในสังคมหรือความไม่สงบในกลุ่มคน ซึ่งความขัดแย้งทางบุคคลิกภาพมักเกิดจากการที่บุคคลให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนตัวมากกว่าความรับผิดชอบต่อครอบครัวหรือเป้าหมายร่วมในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเงิน หรือองค์กร ความสนใจที่มุ่งเน้นแต่ตัวเองอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อเนื่องได้ หากไม่ได้รับการแก้ไข ความขัดแย้งเหล่านี้สามารถนำไปสู่ความไม่พอใจ ความทุกข์ ความสิ้นหวัง ภาวะซึมเศร้า ความไม่สมดุลทางอารมณ์ ความโกรธ การทะเลาะวิวาท หรือแม้กระทั่งความรุนแรง เช่น ความเกลียดชัง การแยกตัวออกจากสังคม การลาออกจากงาน หรือการเลิกความสัมพันธ์ ในทางกลับกันแม้ว่าความขัดแย้งทางบุคคลิกภาพอาจนำไปสู่ผลลัพธ์ในเชิงลบ แต่ในบางครั้งก็สามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกในสังคม ชุมชน ที่ทำงาน หรือโรงเรียนได้ ซึ่งการแก้ไขความขัดแย้งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพื่อป้องกันผลกระทบที่ร้ายแรง การจัดการความขัดแย้งทางบุคคลิกภาพอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ เช่น การสนทนา การปรึกษาหารือส่วนตัว การประนีประนอม การไกล่เกลี่ย การยอมรับ และการทำงานร่วมกัน ซึ่งวิธีการเหล่านี้ควรถูกนำมาใช้และดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมความเข้าใจและความสามัคคีระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ในด้านความขัดแย้งในเยาวชนพบงานวิจัยสะท้อนให้เห็นความซับซ้อนและหลากหลายของบริบทที่ส่งผลต่อการเกิดและการจัดการความขัดแย้ง Shetgiri et al. (2015) ได้ศึกษาปัจจัยเสี่ยง ปัจจัยปกป้อง และแนวทางการป้องกันความรุนแรงในกลุ่มวัยรุ่น พบว่าเยาวชนเลือกใช้การต่อสู้เพื่อปกป้องตนเอง แสวงหากการยอมรับ หรือแสดงความโกรธ ขณะที่เยาวชนที่ไม่ใช้ความรุนแรงมักพยายามหลีกเลี่ยงการปะทะด้วยการเมินเฉยหรือถอนตัว ซึ่งสะท้อนบทบาทของครอบครัวและเพื่อนในฐานะตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมความขัดแย้ง ด้าน Harold and Sellers (2018) ได้ศึกษาผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างพ่อแม่ที่มีต่อพัฒนาการทางอารมณ์ สังคม

และสุขภาพทางจิตของเด็กและเยาวชน พบว่าความขัดแย้งไม่ว่าจะอยู่ในระดับน้อยหรือระดับรุนแรง ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานของพฤติกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณภาพชีวิตของเยาวชน

ในเชิงความสัมพันธ์กับเพื่อน Tamm et al. (2018) ได้ศึกษาวิถีที่เยาวชนใช้ในการจัดการความขัดแย้งกับเพื่อนสนิท พบว่าการเจรจาเป็นกลยุทธ์ที่วัยรุ่นเสนอใช้บ่อยที่สุด ขณะเดียวกัน กลยุทธ์และเหตุผลของวัยรุ่นขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาของความขัดแย้งอย่างมาก โดยกลยุทธ์แบบบังคับและเหตุผลที่มุ่งเน้นตนเองพบได้บ่อยกว่าในกรณีที่เป็นความขัดแย้งรุนแรงซึ่งอาจสร้างความเสียหายต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือความรู้สึกการบรรลุความเป็นอิสระ นอกจากนี้ยังพบว่าเด็กผู้หญิงรายงานการเผชิญความขัดแย้งบ่อยกว่าเด็กผู้ชายและเสนอการใช้การเจรจาในทุกสถานการณ์ความขัดแย้งมากกว่าเด็กผู้ชาย อย่างไรก็ตามความแตกต่างระหว่างเพศปรากฏเฉพาะในเชิงกลยุทธ์เท่านั้น ส่วนเหตุผลเบื้องหลังก็ไม่ต่างกันระหว่างเด็กผู้ชายและเด็กผู้หญิง ขณะที่ยานาล่าสุดของ Perasovic et al. (2023) ได้ขยายมุมมองในระดับโครงสร้างทางสังคม โดยเน้นบทบาทของพื้นที่และวัฒนธรรม ในฐานะเครื่องมือที่เยาวชนใช้ในการสร้างอัตลักษณ์ การเสริมพลัง และการมีส่วนร่วมเชิงสังคม และสะท้อนให้เห็นว่าพื้นที่ไม่ได้เป็นเพียงมิติทางกายภาพ หากแต่ยังเป็นพื้นที่ทางสังคมและการเมืองที่สะท้อนความไม่เท่าเทียมและความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เยาวชนแสดงออกและสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคม

ในประเทศไทยก็พบการศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งเช่นกันในมิติเชิงภาษาและวัฒนธรรม Engvall and Andersson (2014) ได้ศึกษาพลวัตของความขัดแย้งในพื้นที่ชายแดนใต้ของประเทศไทยซึ่งเน้นในด้านความขัดแย้งและความรุนแรง รูปแบบของความรุนแรงในพื้นที่มีความสอดคล้องกับความแตกต่างด้านภาษาและศาสนา ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากลุ่มผู้ก่อความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนใต้อาศัยอัตลักษณ์ชาติพันธุ์และศาสนาในการเคลื่อนไหว แม้ว่ารัฐไทยจะมีนโยบายแบบเปิดกว้างต่อชนกลุ่มน้อยทางศาสนา แต่นโยบายด้านภาษากลับยังคงเข้มงวด เช่น ภาษาไทยเป็นภาษาที่ใช้เพียงภาษาเดียวในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งทำให้ประชากรที่พูดภาษามลายูในพื้นที่ชายแดนใต้รู้สึกถูกกีดกัน อีกทั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่เสริมความรู้สึกถูกทอดทิ้ง เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ยากจนที่สุดในประเทศและมีการพัฒนาน้อยกว่าจังหวัดที่มีชาวไทยพุทธในภาคเหนืออย่างมาก ขณะเดียวกันในมิติด้านการเมือง Yoelao et al. (2015) ได้วิเคราะห์ความขัดแย้งในประเทศไทยช่วงปี 2556-2557 ประเด็นการวิเคราะห์ข่าวความขัดแย้งในสื่อมวลชน ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในประเทศไทยที่เพิ่มความไม่มั่นคงทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังลดความชอบธรรมของการปกครองและบ่อนทำลายหลักนิติธรรม ผลการศึกษาพบว่าข่าวเกี่ยวกับความขัดแย้งที่รายงานจากพื้นที่ภาคใต้

ตอนล่างของประเทศไทยมีลักษณะความรุนแรงมากกว่าความขัดแย้งในประเภทอื่น ได้แก่ ความขัดแย้งทางการเมือง ความขัดแย้งทางเศรษฐกิจ ความขัดแย้งทางสิ่งแวดล้อม ความขัดแย้งเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ และความรุนแรงต่อเด็กและเยาวชน ในทุกกรณีข่าวความขัดแย้งมีการรายงานความขัดแย้งเชิงโครงสร้างในสัดส่วนที่สูงกว่าความขัดแย้งประเภทอื่น นอกจากนี้การรายงานข่าวความขัดแย้งในก่อนการยุบสภา หลังการยุบสภา และหลังการรัฐประหาร ช่วงของการเมืองไทยยังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างที่ได้รับอิทธิพลจากความคิดเห็นที่ลำเอียงและอุดมการณ์ส่วนบุคคลของผู้เขียนข่าว งานวิจัยนี้สะท้อนสภาพสังคมในบริบทของการเมืองไทย การผลิตข่าวและเนื้อหาของข่าว รวมถึงภาษาที่ใช้และความเชื่อหรืออคติของผู้เขียน เชิงโครงสร้างในข่าวที่วิเคราะห์ชี้ให้เห็นถึงโครงสร้างอำนาจในสังคม นอกจากนี้โครงสร้างของเนื้อหาข่าวที่รวมถึงความคิดเห็นและอุดมการณ์ส่วนบุคคลของผู้เขียนยังเน้นความสำคัญของการตรวจสอบภายในองค์กรสื่อเพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานข่าวที่มีอคติจะไม่ทำให้เกิดความตึงเครียดระหว่างฝ่ายที่ขัดแย้งรุนแรงขึ้น

ในขณะที่ชัชวาล คัชมาตย์ (2564) ศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคลและภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ซึ่งได้วิเคราะห์และประเมินผลกระทบของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและภายในองค์กรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มฯ ความขัดแย้งดังกล่าวอาจเกิดจากปัจจัยทางด้านการสื่อสาร ความแตกต่างในความเห็น และการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งอาจส่งผลต่อการร่วมมือ การตัดสินใจ และการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจ พบสาระสำคัญเกี่ยวกับความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และความขัดแย้งภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในทำนองเดียวกัน กรธนา มธุลาภรังสรรค์ (2564) ได้ศึกษา ปัจจัยและเงื่อนไขของความขัดแย้งในสังคมไทย โดยให้ความสำคัญว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือสถาบันต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสังคม ขณะที่สามารถสร้างความตึงเครียด ความไม่สงบ และความไม่ไว้วางใจในสังคมด้วย ความขัดแย้งเกิดจากปัจจัยการตัดสินใจ การรับรู้ และความแตกต่างในผลประโยชน์และค่านิยม การไม่ยอมรับความจริงที่ว่าความแตกต่างทางความคิดเห็น ความคิด และความต้องการในแต่ละภูมิภาคเป็นอุปสรรคสำคัญในการหาวิธีแก้ปัญหาระดับประเทศ ซึ่งความขัดแย้งในทุกสังคมเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ และถือเป็นเรื่องปกติในสังคม แต่สิ่งสำคัญคือความขัดแย้งต้องได้รับการแก้ไขภายใต้กรอบกลไกที่มีอยู่ หากสังคมนั้นสามารถรักษาความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่สมดุล ไม่ให้ลุกลามจนไม่สามารถหาวิธีการหรือกลไกมาแก้ไขได้ สังคมนั้นก็สามารถดำรงอยู่ได้และถือว่ายังมีความกลมเกลียว

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้ง พบว่า Easterbrook et al. (1993) ชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานร่วมกัน ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจและกลไกจัดการที่เหมาะสม ขณะที่ Kohne et al. (2020) ระบุว่าบรรทัดฐานทางสังคมและโครงสร้างเครือข่ายมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดและการแก้ไขความขัดแย้ง P.M. (2023) เสริมว่าความขัดแย้งเป็นผลจากโครงสร้างที่ไม่เท่าเทียมและอาจนำไปสู่พฤติกรรมระรานผู้อื่นเมื่อไม่ได้รับการจัดการ โดยในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยโดย Engvall and Andersson (2014) พบว่าความขัดแย้งในพื้นที่ชายแดนได้มีความเชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ทางภาษาและศาสนา ส่วน Yoelao et al. (2015) ระบุว่าข่าวความขัดแย้งในสื่อสะท้อนถึงโครงสร้างอำนาจที่ไม่สมดุลและความคิดเห็นที่ลำเอียง ผู้วิจัยจึงพิจารณาว่างานวิจัยเหล่านี้ส่งเสริมกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเข้าใจปัจจัยและสาเหตุของความขัดแย้ง การพัฒนากลไกที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์และบริบททางสังคมของนิสิตนักศึกษาจะช่วยลดความรุนแรงของปัญหาและพฤติกรรมระราน รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความร่วมมือและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับกลไกในการแก้ไขความขัดแย้งและการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.8.3.1 กลไกในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

ในการทบทวนวรรณกรรมพบกลไกที่ใกล้เคียงกับกลไกในการแก้ไขปัญหาคือกลไกในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง Waithaka et al. (2015) ได้เคยศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการฝึกอบรมการแก้ไขความขัดแย้งของนักศึกษาวิทยาลัย พบว่าการฝึกทักษะการแก้ไขความขัดแย้งไม่มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง แต่พบว่ามีผลแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติเกี่ยวกับทัศนคติความขัดแย้งของผู้เข้าร่วมการศึกษา การศึกษานี้แนะนำว่าการฝึกอบรมเกี่ยวกับความขัดแย้งควรออกแบบโดยคำนึงถึงลักษณะของผู้เข้ารับการศึกษา เช่น อายุ ประสบการณ์ชีวิต ลักษณะของความขัดแย้ง และระยะเวลาของการฝึกอบรม ขณะที่ Turk (2018) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการแก้ไขความขัดแย้ง การศึกษาเรื่องสันติภาพ และการไกล่เกลี่ยระหว่างเพื่อนกรณีการศึกษาวิเคราะห์เมตาพบว่า โปรแกรมการศึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้ง การศึกษาเรื่องสันติภาพ และการไกล่เกลี่ยระหว่างเพื่อน มีผลกระทบในวงกว้างต่อการพัฒนาทักษะการแก้ไขความขัดแย้งของนักเรียน นอกจากนี้ ยังได้มีการตรวจสอบและประเมินปัจจัยต่าง ๆ และผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การแก้ไขความขัดแย้ง การศึกษาเรื่องสันติภาพ หรือการไกล่เกลี่ยระหว่างเพื่อนมีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะการแก้ไขความขัดแย้งของนักเรียนอย่างสร้างสรรค์ ในด้าน Ahmed and Aijaz (2021) ศึกษาสาเหตุ

ของความขัดแย้งและรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งในหมู่นักศึกษาจากมหาวิทยาลัย Aligarh Muslim University และ Jamia Millia Islamia โดยพบว่าปัจจัยด้านสถาบันเป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุด ขณะที่สาเหตุจากปัจจัยทางสังคมเป็นสาเหตุที่มีความสำคัญน้อยที่สุดในหมู่นักศึกษามหาวิทยาลัย นักศึกษาชายจากทั้งสองมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบ การนึกถึงผู้อื่น (Consideration) คือ การให้ความสำคัญอย่างลึกซึ้งต่อตนเองและผู้อื่น ในทางตรงกันข้าม นักศึกษาหญิงจาก Aligarh Muslim University มีแนวโน้มใช้รูปแบบ การคำนึงถึงผู้อื่นและการครอบงำ คือ ให้ความสำคัญอย่างลึกซึ้งต่อตนเองแต่ให้ความสำคัญต่ำต่อผู้อื่น เพื่อใช้ในการแก้ไขความขัดแย้งได้ดีกว่านักศึกษานักศึกษาหญิงจาก Jamia Millia Islamia ผลลัพธ์ที่มีนัยสำคัญพบในกลุ่มนักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ของ Aligarh Muslim University ขณะที่ใน Jamia Millia Islamia มีเพียงกลุ่มนักศึกษาสาขาศิลปศาสตร์ที่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ นักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์ใช้รูปแบบการครอบงำ ส่วนนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์นิยมใช้รูปแบบการบูรณาการ และ การหลีกเลี่ยง (Doubt) คือ ให้ความสำคัญต่ำต่อตนเองและผู้อื่น ในขณะที่นักศึกษาสาขาศิลปศาสตร์ใช้รูปแบบ การสร้างบรรยากาศ (Atmosphere) คือ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

ในทำนองเดียวกัน Martinez-López et al. (2022) ได้ทำการวิเคราะห์ การรับรู้ถึงความขัดแย้งและการแก้ไขเชิงบวกในนักศึกษาในมหาวิทยาลัย พบว่ามหาวิทยาลัยควรลงทุนทางด้านเวลา ทรัพยากร และกลยุทธ์ในการแก้ไขความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายในการสร้างสังคมที่หลากหลายและเปิดกว้างเพื่อการสนทนาเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมือง สร้างความรับผิดชอบ และสนับสนุนการสร้างสังคมประชาธิปไตย นำไปสู่การสร้างสันติภาพในสังคม อีกทั้งยังระบุว่ามหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ควรมองข้ามความขัดแย้งในมหาวิทยาลัย และควรมีกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อการอยู่ร่วมกันเป็นสำคัญ การไกล่เกลี่ยภายในมหาวิทยาลัยประสิทธิภาพมีวิธีการฝึกอบรมนักศึกษาเกี่ยวกับการป้องกัน จัดการ และแก้ไขความขัดแย้ง รวมถึงส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งสันติภาพ การฝึกอบรมจะมุ่งเน้นการจัดการความขัดแย้งเชิงบวก การไกล่เกลี่ย และการปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งสันติภาพ และ Rudnák et al. (2024) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาต่างชาติในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในฮังการีโดยอิงตามแบบจำลอง Thomas-Kilmann โดยผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่านักศึกษาต่างชาติเป็นกลุ่มที่พบความขัดแย้งมากที่สุด ซึ่งบ่งบอกถึงความจำเป็นในการสร้างความตระหนักรู้ระหว่างวัฒนธรรม รวมถึงการขาดปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่นในกรณีนี้คือชาวฮังการี หากต้องการดึงดูดนักศึกษาต่างชาติเข้าสู่ตลาดแรงงานในฮังการีซึ่งพบว่าความขัดแย้งระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ในระดับต่ำ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีและความร่วมมือระหว่างทั้งสองฝ่าย

ผู้วิจัยพบว่ากลไกการแก้ไขปัญหาคาการระรานทางไซเบอร์สามารถใช้กลไกการแก้ไขความขัดแย้งในระดับมหาวิทยาลัยไปเป็นแนวทางได้โดยการสร้างความรับผิดชอบในมหาวิทยาลัย สร้างบรรยากาศในการสร้างสันติสุข สร้างความตระหนักรู้ในวัฒนธรรมที่ต่างกันและการสร้างการให้ความสำคัญต่อตนเองและผู้อื่น จะสามารถเป็นหน่วยย่อยในกลไกการแก้ไขปัญหาคาการระรานทางไซเบอร์ได้

2.8.3.2 กลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและวงจร PDCA

Marois and Lafond (2022) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทางด้านการรับรู้กรณีการทบทวนวิธีการและการประยุกต์ใช้สำหรับบริบทการปฏิบัติงาน พบว่าเทคนิคหลักที่ใช้เกี่ยวกับการกระตุ้นสมอง การแทรกแซงทางชีวเคมี และวิธีการที่อิงพฤติกรรม ซึ่งมีข้อจำกัด ได้แก่ ความหลากหลายในรูปแบบการทดลองและผลการศึกษา แม้แต่ละกลยุทธ์อาจแตกต่างกันในด้านความยอมรับและการนำไปใช้ แต่ทุกกลยุทธ์ยังคงมีศักยภาพในการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาความสามารถหรือฟื้นฟูความสามารถด้านการรับรู้ได้ โดยอาจแตกต่างกันไปตามตัวแปรที่แตกต่างของแต่ละบุคคล ด้าน Li et al. (2022) ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่รับผิดชอบส่งเสริมการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน พบว่าสามารถนำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบมีผลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในงานในกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการยกระดับตนเองสูง ซึ่งการศึกษานี้เสนอว่าการมีส่วนร่วมในงานเป็นตัวแปรสื่อกลางที่เชื่อมโยงผลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จในอาชีพของบุคคลในระดับต่าง ๆ ของแรงจูงใจในการยกระดับตนเอง

การศึกษาเกี่ยวกับวงจร PDCA และการทำงาน Knudsen et al. (2019) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA พบว่าการปรับปรุงโครงการตามแนวทาง PDCA มีการพัฒนาขึ้นมากกว่าร้อยละ 98 และพบอีกว่าแม้ว่าโครงการจะปรับปรุงคุณภาพ แต่ความท้าทายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามคุณลักษณะระเบียบวิธีที่สำคัญในระดับโครงการยังคงเป็นอุปสรรคต่อความน่าเชื่อถือการใช้วิธี PDCA แสดงให้เห็นว่ายังคงมีความจำเป็นอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงระเบียบวิธีในการปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ Gu et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้วงจรการจัดการ PDCA สำหรับนิสิตแพทย์ระดับบัณฑิตศึกษาในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 พบว่าการเสริมสร้างความรู้ด้านการจัดการสาธารณสุขและโรคติดเชื้อ การพัฒนาวิธีการสอนออนไลน์ การปรับปรุงแผนภูมิแบบจำลองการจัดการ PDCA และการดำเนินโครงการปรับปรุงที่มีเป้าหมายเฉพาะช่วยเพิ่มคุณภาพในการจัดการนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญจากความท้าทายที่เกิดขึ้นในช่วงการระบาดของโรค การใช้แนวทางที่ครอบคลุม รวมถึงการวางแผนอย่างรอบคอบและการประยุกต์ใช้แบบจำลองการจัดการ PDCA ถือเป็นสิ่งสำคัญใน

การเสริมสร้างประสิทธิภาพของการจัดการนักศึกษาแพทย์ระดับบัณฑิตศึกษาในช่วงเวลานี้ ด้านการเพิ่มคุณภาพพบว่า Gonzalez Aleu et al. (2021) ศึกษาการเพิ่มคุณภาพการบริการ ในมหาวิทยาลัยประเด็นโครงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของ นักศึกษา ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ ทักษะการสอนของคณาจารย์ การบริการสำหรับ นักศึกษาในช่วงเย็น บทบาทการบริหารของนักศึกษาในระดับปริญญาโทในที่ทำงาน และอายุของ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลังจากดำเนินการปรับปรุงและควบคุม พบว่าคะแนนความภักดี เพิ่มขึ้น

เพื่อยืนยันประสิทธิภาพของกระบวนการ PDCA Maruyama and Inoue (2016) ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่องผ่าน วงจร PDCA พบว่า การใช้วงจร PDCA ช่วยให้นักศึกษาสามารถสร้างการปฏิบัติด้านภาวะผู้นำที่มี ประสิทธิภาพได้สำเร็จ ศึกษาเรื่องคุณค่าของการประยุกต์ใช้รูปแบบการจัดการ PDCA ในการบริหาร คุณภาพการปฏิรูปการสอน ในทำนองเดียวกัน Wang and Wang (2022) พบว่าหากนำกลไกวงจร PDCA มาประยุกต์ใช้กับการปฏิรูปหลักสูตร และสร้างรูปแบบการสอนที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์ มีเหตุผล และเน้นการปฏิบัติ จะช่วยพัฒนาความตระหนักด้านการบริหารคุณภาพและทักษะ การ ปฏิบัติของนักศึกษา และจะช่วยให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนไปประยุกต์ใช้กับ การ ทำงานจริงได้อย่างยืดหยุ่น เกิดการบูรณาการที่ไร้รอยต่อระหว่างโรงเรียนกับตำแหน่งงาน และช่วย ยกกระดับคุณภาพการทำงานและความสามารถในการทำงานของนักศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการจัดการ ในองค์กรหลากหลายรูปแบบ พบว่าการเสริมสร้างความรู้และทักษะในระดับบุคคลผ่านแนวทาง เชิงโครงสร้าง การนำเทคนิค PDCA มาใช้ในระบบการจัดการและการสอนมีผลช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะ ในบริบทที่มีความซับซ้อน นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่าการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การ พัฒนาหลักสูตรที่เน้นการปฏิบัติ และการใช้เทคโนโลยีในการสอน สามารถช่วยยกระดับคุณภาพ การจัดการในสถาบันอุดมศึกษาได้ ซึ่งแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพและการบริหารจัดการผ่าน PDCA และการเสริมสร้างภาวะผู้นำสามารถนำไปปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครได้ โดยการสร้างระบบจัดการที่ครอบคลุม การวางแผนเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ การพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการทำงานร่วมกันของนิสิตนักศึกษา การตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหาผ่าน การประเมินอย่างต่อเนื่อง และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และลดความขัดแย้ง ทั้งนี้ การนำ PDCA มาใช้จะช่วยให้อาจารย์สามารถระบุปัญหาและปรับแก้ได้อย่างเป็นระบบ

ส่งผลให้สถาบันสามารถลดผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์ได้อย่างยั่งยืน ทั้งในด้านการป้องกันและการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบหลายระเบียบวิธี (Multimethod Research Design) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการวิจัยเป็น 3 ระยะ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการวิจัยครั้งที่ 1 (Research 1: R1) ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นการสำรวจและวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานจริงของสถาบันอุดมศึกษา ว่ามีมาตรการ กลไก หรือแนวปฏิบัติใดในการป้องกัน รับมือ และเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์ ทั้งในมิติด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย การดำเนินการในระยะนี้สอดคล้องกับขั้นตอน Check ของวงจร PDCA ซึ่งเป็นการตรวจสอบสถานการณ์ปัจจุบัน วิเคราะห์ความครอบคลุมและประสิทธิภาพของกลไกที่มีอยู่ รวมถึงการระบุช่องว่างของระบบการดูแลช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาที่ยังขาดความเป็นระบบหรือไม่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์การระรานทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม

การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการพัฒนาครั้งที่ 1 (Development 1: D1) ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการผลจากการวิจัยระยะที่ 1 มาสังเคราะห์ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การออกแบบและพัฒนา กลไกเชิงระบบสำหรับสถาบันอุดมศึกษา การดำเนินการในระยะนี้สอดคล้องกับขั้นตอน Plan และ Do ของวงจร PDCA โดยครอบคลุมการกำหนดโครงสร้างกลไก แนวทางการดำเนินงาน บทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ กลไกที่พัฒนาขึ้นครอบคลุม 3 เสาหลัก ได้แก่ กลไกด้านนโยบาย กลไกด้านบุคคล และกลไกด้านกฎหมาย เพื่อรองรับการจัดการปัญหาในทุกระยะ ได้แก่ ก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ

การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการวิจัยครั้งที่ 2 (Research 2: R2) ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่พัฒนาขึ้น โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มุ่งประเมินความเป็นไปได้ในการนำกลไกไปใช้จริงในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร การดำเนินการในระยะนี้สอดคล้อง

กับขั้นตอน Check และ Act ของวงจร PDCA โดยใช้ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร สถาบันอุดมศึกษาเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมเชิงปฏิบัติและสามารถนำไปใช้ได้จริงในระดับสถาบัน

ตาราง 1 ตารางแสดงวิธีการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	เครื่องมือที่ใช้	ประเด็นที่ศึกษา
วัตถุประสงค์ที่ 1	การวิจัยเชิงเอกสาร		1. ศึกษาระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับวินัยนิสิต ที่ระบุเกี่ยวกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์หรือการกำกับดูแลพฤติกรรมออนไลน์ของนิสิต นักศึกษาของหน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบัน
	การวิจัยเชิงคุณภาพ	สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง	1. การรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์ 2. ศึกษาการป้องกัน การยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ และการเยียวยาเหยื่อและผู้กระทำการระรานทางไซเบอร์หลังจากเกิดเหตุการณ์ที่หน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาปฏิบัติจริงในปัจจุบัน
วัตถุประสงค์ที่ 2	การวิจัยเชิงคุณภาพ		1. กลไกการสนับสนุนการระรานทางไซเบอร์ในด้านนโยบาย บุคคล และกฎหมาย ทั้งกลไกการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา โดยใช้กรอบแนวคิด Demming Cycle (PDCA)
วัตถุประสงค์ที่ 3	การวิจัยเชิงปริมาณ	แบบประเมินความเป็นได้	1. ความเป็นไปได้ในการนำกลไกไปใช้จริงในหน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษา ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม ด้านความถูกต้อง ด้านความครอบคลุม และด้านความเป็นประโยชน์

จากตารางแสดงวิธีการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา และ ประเด็นที่ศึกษาในแต่ละวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.1 การวิจัยระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

3.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

3.1.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ มาตรการของสถาบันอุดมศึกษาในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบันโดยศึกษาจากข้อบังคับหรือระเบียบของ หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับวินัยและความประพฤติของนิสิตนักศึกษา

3.1.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึกจาก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมุ่งเน้นเพื่อทำความเข้าใจแนวทาง มาตรการ และประสบการณ์ที่ เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบัน

3.1.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยคือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1.3 ขอบเขตด้านเวลา

3.1.3.1 การวิจัยเชิงเอกสารเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม 2568 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2568

3.1.3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ระหว่าง เดือน มีนาคม 2568 ถึง เดือน มิถุนายน 2568

3.1.4 ขอบเขตด้านประชากร

3.1.4.1 การวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรดังนี้

3.1.4.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร หน่วยงานจำนวน 15 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกและคัดออก ดังนี้

3.1.4.1.1.1 เกณฑ์การคัดเลือก

3.1.4.1.2 เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล
สถาบันอุดมศึกษา

3.1.4.1.3 เป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภท
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1.4.1.1.2 เกณฑ์การคัดออก

3.4.1.1.2.1 หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้
ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ได้อยู่ในกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย
และนวัตกรรม

3.4.1.1.2.2 ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ตอบแบบประเมิน หรือถอน
ความยินยอมก่อนเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

3.1.4.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด 8 คน ได้แก่
ผู้บริหารกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน และผู้บริหาร
สถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาและด้านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็น
สถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามฐานข้อมูลของสำนักงาน
ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีมาตรการเกี่ยวกับการจัดการกับ
การระรานทางไซเบอร์ จำนวน 7 คน จาก 7 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา และสถาบัน
เทคโนโลยีจิตรลดา รวมทั้งสิ้น 8 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกและคัดออก ดังนี้

3.1.4.1.2.1 เกณฑ์การคัดเลือก

3.1.4.1.2.1.1 เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล
สถาบันอุดมศึกษา

3.1.4.1.2.1.2 เป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภท
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีระเบียบ ข้อบังคับ หรือ
มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์หรือการกำกับดูแลพฤติกรรม
ออนไลน์ของนิสิตนักศึกษา

3.1.4.1.2.1.3 เป็นผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหาร
สถาบันอุดมศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลด้านนิสิตนักศึกษา งานกิจการนิสิต งาน

วินัยนิสิต งานแนะแนวและสุขภาพจิต หรือด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์

3.1.4.1.2.2 เกณฑ์การคัดออก

3.1.4.1.2.2.1 หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ได้อยู่ในกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

3.1.4.1.2.2.2 ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่สามารถให้เวลาสัมภาษณ์ ไม่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือขอลอนตัวจากการเข้าร่วมการวิจัย

3.1.4.2 การวิจัยระยะที่ 2 ไม่มีประชากรผู้ให้ข้อมูลเนื่องจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1

3.1.5 เครื่องมือวิจัย

3.1.5.1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interviews) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions) ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.1.6 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.1.6.1 ศึกษาแนวคิด แนวคิด ทฤษฎี หนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์เพื่อรวบรวมข้อมูลและออกแบบเนื้อหาที่จะใช้สำหรับการสัมภาษณ์

3.1.6.2 ออกแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interviews) โดยกำหนดประเด็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions) โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

3.1.6.2.2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

3.1.6.2.2.2 การรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์

3.1.6.2.2.3 การป้องกันการเกิดการระรานทางไซเบอร์

3.1.6.2.2.4 การยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์

3.1.6.2.2.5 การเยียวยาเหยื่อและผู้กระทำการระรานทางไซเบอร์
หลังจากเกิดเหตุการณ์

3.1.6.3 ตรวจสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence- IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านโดยระดับคะแนนตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สมชาย วรวิเศษมงคล, 2567, pp. 268-269)

ตาราง 2 ผลตรวจสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแบบสัมภาษณ์

ตอนที่	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	ผลการ ตรวจสอบ
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของ ผู้ให้สัมภาษณ์	1.00	1.00	1.00	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 2 การรับรู้และความ ตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการ ระรานทางไซเบอร์	1.00	1.00	1.00	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 3 การป้องกันการเกิด การระรานทางไซเบอร์	1.00	1.00	1.00	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 4 การยับยั้งเหตุการณ์ การระรานทางไซเบอร์	1.00	1.00	1.00	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 5 การเยียวยาเหยื่อ และผู้กระทำการระรานทาง ไซเบอร์หลังจากเกิดเหตุการณ์	1.00	1.00	1.00	1.00	ใช้ได้
รวมทั้งฉบับ	-	-	-	<u>1.00</u>	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่าในทุกตอนของแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 การรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ตอนที่ 3 การป้องกันการเกิดการระรานทางไซเบอร์ ตอนที่ 4 การยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ และตอนที่ 5 การเยียวยาเหยื่อและผู้กระทำการระรานทางไซเบอร์หลังจากเกิดเหตุการณ์ มีค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 1.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ที่ 0.50 ทุกตอนของแบบสัมภาษณ์จึงมีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) อยู่ในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

3.1.7 การรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์พร้อมโครงร่างการวิจัยเพื่อขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผู้วิจัยมีการแนะนำตัว ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย ขอความยินยอมในการเข้าร่วมการวิจัย ขออนุญาตบันทึกเสียงก่อนการสัมภาษณ์ การบันทึกและเก็บรวบรวมไฟล์เสียง ระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล รวมถึงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำลายไฟล์ข้อมูลหลังงานวิจัยเสร็จสิ้น ซึ่งได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ (ชุดที่ 2) ชุดสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ วันที่ 19 มีนาคม 2568 หมายเลขรับรองโครงการวิจัย SWUEC-682039

3.1.8 การวิเคราะห์และการรวบรวมข้อมูล

3.1.8.1 วิเคราะห์มาตรการการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอยู่ในปัจจุบันโดยใช้ข้อมูลชั้นทุติยภูมิ

3.1.8.2 ประสานงานและส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ โดยในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย ขอความยินยอมในการเข้าร่วมการวิจัย และขออนุญาตบันทึกเสียงก่อนการสัมภาษณ์

3.1.8.3 ถอดข้อความเสียง รวบรวม และสรุปเนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาในความสำคัญและความสัมพันธ์ของข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำไปสู่การสังเคราะห์การแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครในการวิจัยระยะต่อไป

3.2 การวิจัยระยะที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อเสนอกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

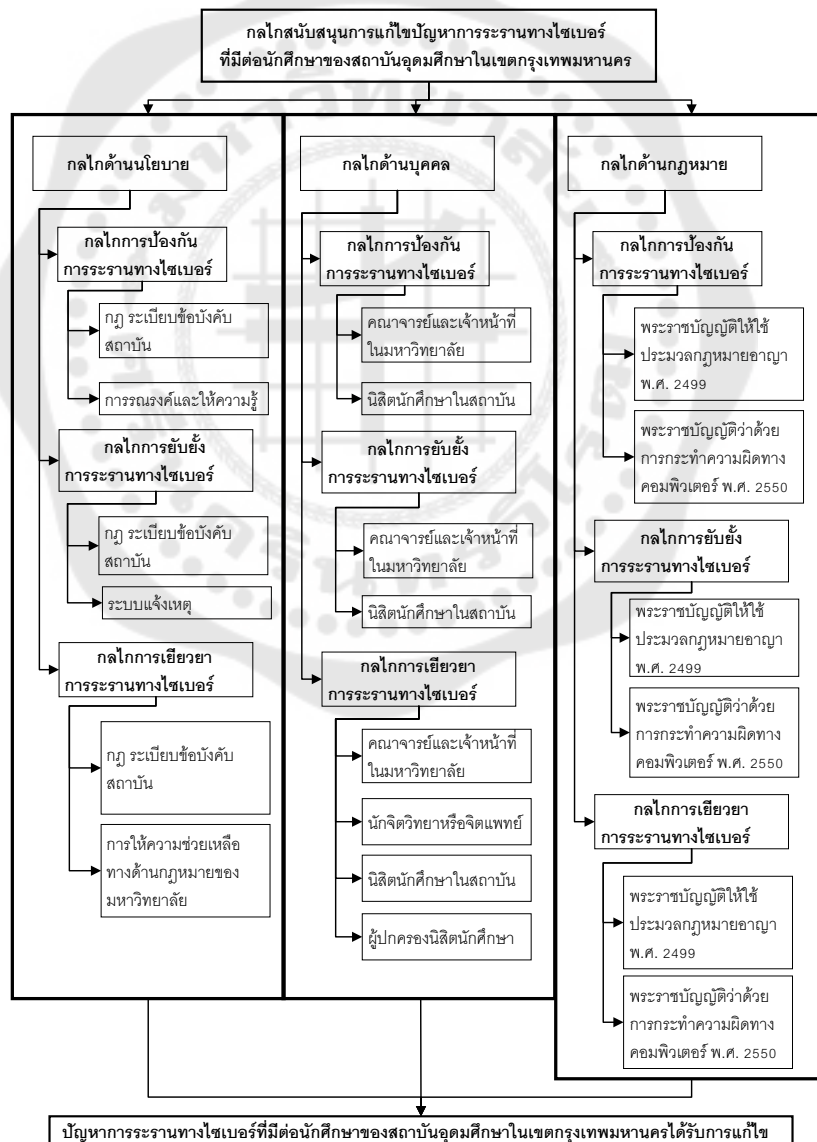
เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 เป็นการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อเสนอกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2.2 ขอบเขตด้านเวลา

การสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2568 ถึง เดือน สิงหาคม 2568

3.2.3 เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยใช้กรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis Framework) (Flick, 2014, pp. 170-183) ในการเปรียบเทียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากเนื้อหาการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสังเคราะห์กลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร



ภาพประกอบ 4 ภาพแสดงกรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาที่นำเสนอกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 การวิจัยระยะที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาคาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบประเมินเนื่องจากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งได้ทำการการสัมภาษณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหาคาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยคือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยแบบประเมิน ระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2568 ถึง เดือนกันยายน 2568

3.3.4 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 15 คน ได้แก่ ผู้บริหารกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาหรือด้านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามฐานข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จาก 14 สถาบัน คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา และสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกและคัดออก ดังนี้

3.3.4.1 เกณฑ์การคัดเลือก

3.3.4.1.1 เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา

3.3.4.1.2 เป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.4.1.3 เป็นผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลด้านนิสิตนักศึกษา งานกิจการนิสิต งานวินัยนิสิต งานแนะแนวและสุขภาพจิต หรือด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์

3.3.4.2 เกณฑ์การคัดออก

3.3.4.2.1 หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ได้อยู่ในกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

3.3.4.2.2 ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่มีตอบแบบประเมิน หรือถอนความยินยอมก่อนเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

3.3.5 เครื่องมือวิจัย

แบบประเมินเป็นไปได้อิงของกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบ 5 ระดับ เห็นด้วยน้อยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยมากที่สุด โดยใช้วิธีการกำหนดอันตรภาคชั้น (Bluman, 2013, p. 41; มนตรี สังข์ทอง, 2566, p. 77) ดังนี้

4.21 – 5.0	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3.6 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.3.6.1 ออกแบบประเมินซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

3.3.6.1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล

3.3.6.1.2 การประเมินความเป็นไปได้อิงของกลไก

3.3.6.1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3.6.2 ตรวจสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence- IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านโดยระดับคะแนนตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สมชาย วรภิเษมสกุล, 2567, pp. 268-269)

ตาราง 3 ผลตรวจสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแบบสัมภาษณ์

ตอนที่	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย	ผลการตรวจสอบ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล	1.00	1.00	1.00	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 2 การประเมินความเป็นไปได้ของกลไก	1.00	1.00	1.00	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	1.00	1.00	1.00	1.00	ใช้ได้
รวมทั้งฉบับ	-	-	-	<u>1.00</u>	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่าในทุกตอนของแบบประเมิน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล ตอนที่ 2 การประเมินความเป็นไปได้ของกลไก และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 1.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ที่ 0.50 ทั้งฉบับของแบบสัมภาษณ์จึงมีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) อยู่ในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้อย่างมั่นใจ

3.3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครโดยวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามความคิดเห็นโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

3.3.7.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติที่แสดงความถี่ โดยแปลงให้อยู่ในรูปของสัดส่วนของจำนวนความถี่ทั้งหมด

3.3.7.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นสถิติที่ใช้ในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง กล่าวคือเป็นการหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด

3.3.7.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เป็นมาตรวัดความแปรปรวนของข้อมูลที่สามารถคำนวณได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและสังเคราะห์ออกมาเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ และได้มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของกลไกโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

4.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษามาตรการทางด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับวินัยและความประพฤติของนิสิตนักศึกษาของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์

ตาราง 4 มาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์

หน่วยงาน/ สถาบันอุดมศึกษา	กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/นโยบาย	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์โดยตรง
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	-	ไม่พบมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์หรือการเผยแพร่สื่อออนไลน์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ระเบียบฯ ว่าด้วยวินัยนิสิต พ.ศ. 2527	ไม่พบมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์หรือการเผยแพร่สื่อออนไลน์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ระเบียบฯ ว่าด้วยวินัยนิสิต พ.ศ. 2566	ข้อ 30.12 ห้ามจัดทำหรือเผยแพร่สิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่กระทบกระเทือนผู้อื่น

หน่วยงาน/ สถาบันอุดมศึกษา	กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/นโยบาย	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการระราน ทางไซเบอร์โดยตรง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2564	ไม่พบมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์หรือการ เผยแพร่สื่อออนไลน์
มหาวิทยาลัยมหิดล	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2561	ข้อ 7.2 ห้ามทำสิ่งที่ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง / ข้อ 8.10 ห้ามเผยแพร่สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ ก่อให้เกิดความเสียหาย
มหาวิทยาลัยศิลปากร	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2536	ไม่พบมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์หรือการ เผยแพร่สื่อออนไลน์
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยกิจการและวินัยนิสิต พ.ศ. 2559	ไม่พบมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์หรือการ เผยแพร่สื่อออนไลน์
สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2541	ไม่พบมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์หรือการ เผยแพร่สื่อออนไลน์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2546	ไม่พบมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์หรือการ เผยแพร่สื่อออนไลน์
มหาวิทยาลัยพระจอม เกล้าพระนครเหนือ	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2554	ข้อ 19 ห้ามใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำให้ เสียหายต่อผู้อื่น สังคม หรือมหาวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยการศึกษาระดับ ปริญญาตรี พ.ศ. 2564	ไม่พบมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์หรือการ เผยแพร่สื่อออนไลน์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยจรรยาบรรณและ วินัยนักศึกษา พ.ศ. 2561	ข้อ 9 ห้ามกระทำการที่ทำให้เสื่อมเสียต่อ มหาวิทยาลัยหรือบุคคลอื่น ห้ามเผยแพร่ ข้อมูลคอมพิวเตอร์เท็จหรือลามก
สถาบันการพยาบาล ศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2560	ข้อ 15 ห้ามเข้าถึง/ทำลายระบบคอมพิวเตอร์ ห้ามเผยแพร่สิ่งก่อกำเนิดความเสียหายแก่ สถาบันหรือผู้อื่น

หน่วยงาน/ สถาบันอุดมศึกษา	กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/นโยบาย	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการระราน ทางไซเบอร์โดยตรง
สถาบันดนตรีกัลยา ณิวัฒนา	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2556	ข้อ 6(3) ห้ามประพฤติสิ่งที่ทำให้เสียหายแก่ ผู้อื่น/สถาบัน ข้อ 6(14) ห้ามเผยแพร่สื่อที่ก่อให้เกิดความ เสียหาย
สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา ปริญญาตรี พ.ศ. 2561	ข้อ 5(11) ห้ามใช้คำหยาบกับผู้อื่น ข้อ 5(19) ห้ามทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ของ สถาบันหรือบุคคลอื่นเสียหาย

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า มีสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 7 แห่งที่กำหนดข้อบังคับ ซึ่งมีประเด็นเกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์โดยตรง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย สถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา และสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ขณะที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม รวมถึงสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครยังไม่พบข้อบังคับ กฎ ระเบียบ หรือนโยบายที่กล่าวถึงประเด็นดังกล่าวโดยตรง อย่างไรก็ตามเนื่องจากกระทรวงการอุดมศึกษา มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและกำหนดทิศทางการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาของประเทศ จึงถือเป็นหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเชิงนโยบายและเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่าสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ร่วมกับ 7 สถาบันดังกล่าว

4.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์

ในการวิจัยขั้นนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนทั้งสิ้น 8 คน โดยได้ติดต่อเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้เข้าร่วมการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างตามขั้นตอนที่ผ่านการอนุมัติด้านจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว อย่างไรก็ตามพบว่ามิได้มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน ไม่ได้ตอบรับที่จะเข้าให้ข้อมูลแม้ว่าผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามจำนวน 2 ครั้ง โดยเว้นระยะห่างครั้งละ 30 วัน เนื่องจากผู้วิจัยได้เคารพในสิทธิและความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูลตามหลักจริยธรรมการวิจัย โดยไม่บังคับหรือกดดันให้เข้าร่วม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง การให้ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้จริงจึงมีจำนวน 6 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอในการตอบวัตถุประสงค์การวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากข้อมูลมี

ความอึดตัวและสามารถสะท้อนมุมมองที่เกี่ยวข้องได้อย่างรอบด้าน โดยผู้วิจัยได้กำหนดรหัสเพื่ออ้างอิงถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

- A1 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม A ลำดับที่ 1
- A2 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม A ลำดับที่ 2
- A3 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม A ลำดับที่ 3
- A4 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม A ลำดับที่ 4
- A5 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม A ลำดับที่ 5
- A6 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม A ลำดับที่ 6

4.1.2.1 ลักษณะของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

4.1.2.1.1 ผู้บริหารกระทรวงกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน ได้แก่ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ซึ่งได้รับมอบหมายจากปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลนิสิตนักศึกษามากกว่า 10 ปี

4.1.2.1.2 ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาและด้านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามฐานข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีมาตรการเกี่ยวกับการจัดการกับการระรานทางไซเบอร์ซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีของแต่ละสถาบัน ได้แก่ รองอธิการบดี จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน คณบดี จำนวน 1 คน รองคณบดี 1 คน และหัวหน้างาน จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน โดยมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการดูแลนิสิตนักศึกษามากกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน และมากกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน

4.1.2.2 การรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการรับรู้และตระหนักถึงปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในระดับปานกลางถึงสูง โดยตระหนักว่าปัญหาดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้จริงและส่งผลกระทบต่อจิตใจและการเรียนของนิสิตนักศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่บางรายจำเป็นต้องเข้ารับการดูแลจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต ทั้งนี้รูปแบบของการระรานที่พบ ได้แก่ การข่มขู่ คุกคามทางการเงิน การเผยแพร่ข้อมูลจริงและไม่จริง การสวมรอยสร้างบัญชีปลอม รวมถึงถ้อยคำรุนแรงและการโจมตีทางวาจาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Fan Page ของหน่วยงาน สำหรับมาตรการที่ใช้ในการสร้างความตระหนัก พบว่า

หลายสถาบันมีการจัดทำแผนงานหรือกิจกรรม เช่น การเผยแพร่ Infographic การปฐมนิเทศ การบรรจุในรายวิชา การจัดอบรมเชิงป้องกันโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากสาขาที่เกี่ยวข้อง และการให้ความรู้ด้านจริยธรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อดิจิทัล ขณะที่บางหน่วยงานยังไม่มีนโยบายหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในประเด็นนี้ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนากลไกเชิงระบบเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และความปลอดภัยทางไซเบอร์ในระดับอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม โดยความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีดังนี้

ตาราง 5 คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้และความตระหนักต่อปัญหาการระรานทางไซเบอร์

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	คำให้สัมภาษณ์
A1	“ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูล ปัญหาการระรานทางไซเบอร์ยังไม่เคยมีการร้องเรียนหรือมีรายงานเข้ามาอย่างเป็นทางการในสถาบัน ความตระหนักรู้ของบุคลากรและนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีการกล่าวถึงปัญหาดังกล่าวอยู่บ้าง แต่ยังไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม สถาบันมีการออกกฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติเพื่อรักษาความเรียบร้อย ซึ่งถือเป็นมาตรการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและควบคุมพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แม้จะยังไม่ครอบคลุมไปถึงการระรานทางไซเบอร์โดยตรง”
A2	“ในสถาบันพบการระรานทั้งจากภายในและภายนอก อาทิ การคุกคามทางการเงิน การหลอกลวงโดยการส่งลิงก์เพื่อให้โอนเงิน รวมถึงการเผยแพร่ข้อความหรือข้อมูลโดยไม่เจตนา ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย เมื่อเกิดเหตุการณ์ สถาบันจะได้รับการแจ้งจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์เวรรักษาการ Line Official Account หรือพยาบาลประจำที่ดูแลนักศึกษา ส่งผลให้สามารถรับทราบสถานการณ์และเข้าไปดำเนินการระงับเหตุได้อย่างทันท่วงที”
A3	“ในภาพรวม สถาบันยังไม่เคยพบกรณีที่ชัดเจนเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์โดยตรง แม้จะเคยได้รับทราบว่ามีเหตุการณ์ระหว่างนักศึกษาที่เรียนในระบบออนไลน์ ซึ่งบางกรณีมีการระรานกันผ่านช่องทางดิจิทัล สะท้อนให้เห็นว่าปัญหาดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ในกลุ่มเยาวชนรุ่นใหม่ อย่างไรก็ตาม สถาบันมีการประสานความ

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	คำให้สัมภาษณ์
	<p>ร่วมมือกับเครือข่ายมหาวิทยาลัยอื่น รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เพื่อร่วมกันเฝ้าระวัง และดูแลประเด็นดังกล่าวโดยตรง สะท้อนถึงความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในระดับหนึ่ง แม้ว่าจะยังไม่มีมาตรการเฉพาะสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันโดยตรงก็ตาม”</p>
A4	<p>“ในมหาวิทยาลัยพบปัญหาการระรานทางไซเบอร์เกิดขึ้นจริง โดยผู้ได้รับผลกระทบบางรายสามารถป้องกันตนเองได้ ขณะที่บางรายไม่สามารถรับมือได้ ส่งผลให้เกิดความเครียดจนต้องเข้ารับการดูแลจากจิตแพทย์ ด้วยเหตุนี้ มหาวิทยาลัยจึงกำหนดนโยบาย Zero Tolerance ต่อการระรานทางไซเบอร์ รวมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic เผยแพร่ผ่านทุกช่องทาง และจัดกิจกรรมรณรงค์โดยเชิญนักสังคมสงเคราะห์ จิตแพทย์ และผู้เชี่ยวชาญด้านสังคมศาสตร์มาให้ความรู้เพื่อการป้องกันปัญหา”</p>
A5	<p>“ในปัจจุบัน การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความแพร่หลาย ส่งผลให้ปัญหาการระรานทางไซเบอร์เป็นเรื่องใกล้ตัวและสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ซึ่งย่อมกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ถูกกระทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะไม่ได้มีข้อมูลโดยตรงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว แต่มีการทำงานร่วมกับฝ่ายกิจการนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีบทบาทหลักในการดูแลความปลอดภัยของระบบ สนับสนุนข้อมูลทางเทคนิค และส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย”</p>
A6	<p>“ความตระหนักในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานภาครัฐเริ่มมีการสื่อสารและจัดอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมบนโลกออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อความและความคิดเห็นที่มีถ้อยคำรุนแรง หยาดคาย หรือการโพสต์ซ้ำในลักษณะที่มุ่งทำลายความน่าเชื่อถือขององค์กรบน Facebook Fan Page ของหน่วยงาน ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนากลไกเชิงนโยบายที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น”</p>

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 ราย พบว่าการรับรู้และความตระหนักต่อปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังอยู่ในระดับแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายระบุว่ายังไม่เคยมีการร้องเรียนหรือรายงานอย่างเป็นทางการ จึงสะท้อนว่าความตระหนักของผู้บุคลากรและนักศึกษายังอยู่ในระดับปานกลาง (A1, A3, A6) ขณะที่บางสถาบันพบการระรานทั้งจากภายในและภายนอก เช่น การคุกคามทางการเงิน การเผยแพร่ข้อมูลโดยไม่เจตนา หรือการระรานผ่านช่องทางออนไลน์ (A2, A3) ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ถูกกระทำ และบางรายถึงขั้นต้องเข้าพบจิตแพทย์ (A4) ด้านมาตรการเชิงป้องกันหลายสถาบันเริ่มให้ความสำคัญ เช่น การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย Zero Tolerance การจัดทำสื่อรณรงค์ และกิจกรรมสร้างความตระหนัก (A1, A4, A6) รวมทั้งการบูรณาการการทำงานร่วมกับฝ่ายกิจการนักศึกษา ฝ่ายสารสนเทศและเครือข่ายมหาวิทยาลัย รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (A3, A5) อย่างไรก็ตาม ข้อมูลยังสะท้อนว่ามาตรการและกลไกที่เกี่ยวข้องยังไม่ครอบคลุมและต้องการการพัฒนาที่ชัดเจนมากขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ที่ซับซ้อนของการระรานทางไซเบอร์ในปัจจุบัน

4.1.2.3 กลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบันของหน่วยงานและสถาบัน

4.1.2.3.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A1

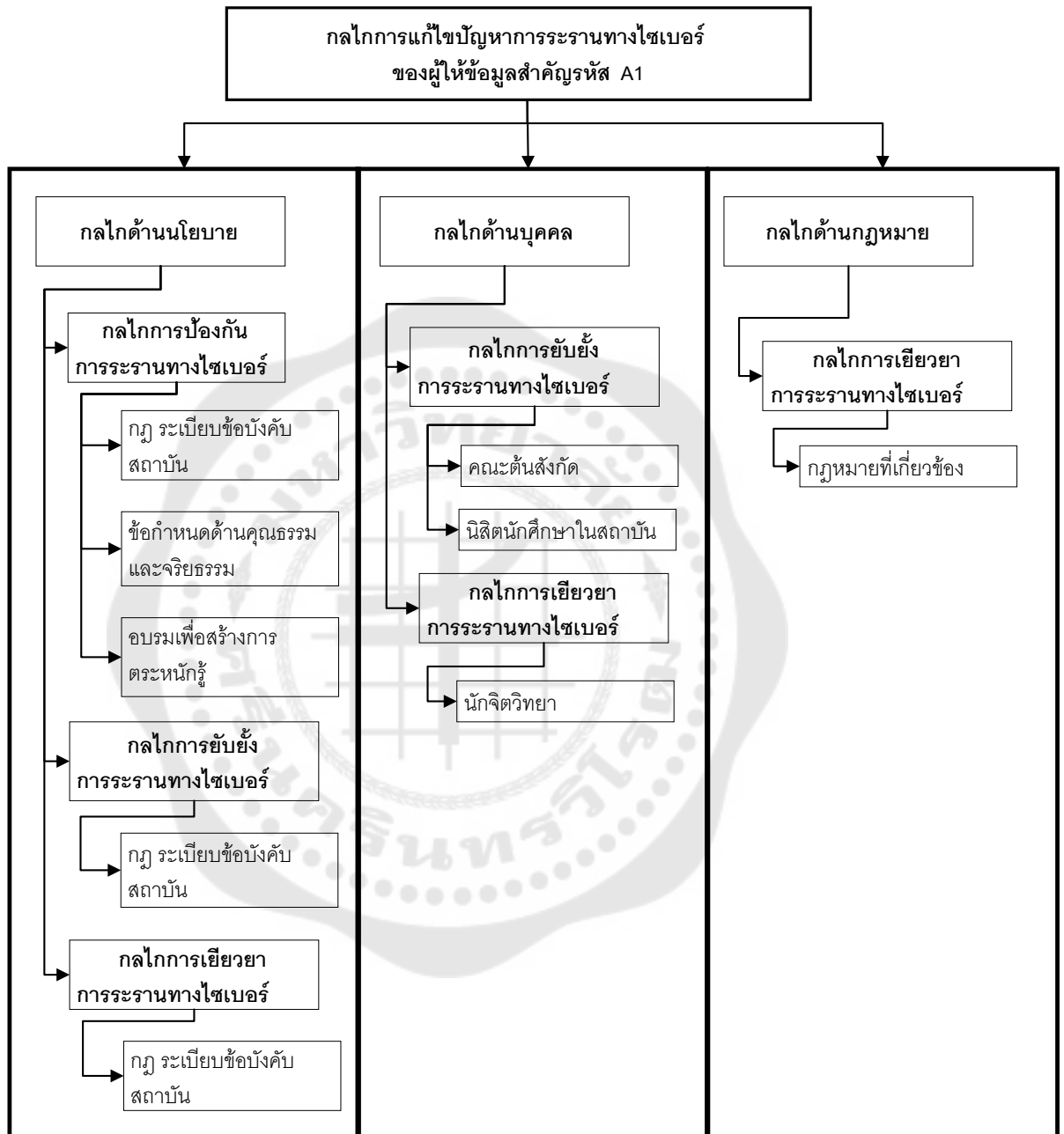
ตาราง 6 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A1

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกป้องกัน	“สถาบันมีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับนิสิต รวมถึงข้อกำหนดด้านระเบียบ คุณธรรม และจริยธรรมของบุคลากร อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์และจัดการอบรมที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและควบคุมพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม มาตรการดังกล่าวถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความตระหนักและลดโอกาสการเกิดการระรานทางไซเบอร์”
กลไกยับยั้ง	“เมื่อเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ สถาบันจะดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดไว้สำหรับกรณีนั้น ๆ โดยมีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนผ่านระบบและกระบวนการของคณะและมหาวิทยาลัย การดำเนินงานจะอิงตามระเบียบที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นที่มีการร้องเรียน โดยมีคณะเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบดูแลและดำเนินการแก้ไข นอกจากนี้ สถาบันยัง

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกเยียวยา	<p>มีระบบการแจ้งเรื่องร้องเรียนภายในเพื่อสนับสนุนการติดตามสถานการณ์และการจัดการปัญหาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง”</p> <p>“เมื่อเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ สถาบันจะดำเนินการช่วยเหลือและเยียวยาตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมีกระบวนการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาแก่นิสิตและบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ เพื่อบรรเทาความเครียดและความกังวลที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ในบางกรณีที่มีลักษณะซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับประเด็นทางกฎหมาย สถาบันสามารถให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายเพิ่มเติมได้ ทั้งนี้ การดำเนินการจะพิจารณาตามลักษณะและระดับความรุนแรงของกรณี ส่งผลให้กลไกการเยียวยาครอบคลุมทั้งมิติด้านจิตสังคมและด้านกฎหมาย”</p>

จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A1 พบว่า สถาบันมีกลไกป้องกันโดยการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับของนักศึกษาและบุคลากร รวมถึงการประกาศและจัดอบรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างการตระหนักรู้และลดโอกาสการเกิดการระรานทางไซเบอร์ ส่วนกลไกยับยั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ สถาบันจะดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดไว้ พร้อมกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน โดยมีคณะเป็นหน่วยงานหลักในการดูแลและแก้ไข รวมถึงระบบการแจ้งเรื่องภายในเพื่อการติดตามอย่างต่อเนื่อง สำหรับกลไกเยียวยา สถาบันมีการช่วยเหลือทั้งด้านจิตวิทยาและด้านกฎหมายตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบได้รับการดูแลอย่างครอบคลุม

ผู้วิจัยได้สรุปกลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A1 กับกรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาดังภาพนี้



ภาพประกอบ 5 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A1

จากการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A1 พบว่ามีการจัดวางกลไกในการแก้ไข ปัญหาการระรานทางไซเบอร์ แบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ กลไกด้านนโยบาย กลไกด้านบุคคล และกลไกด้านกฎหมาย โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. กลไกด้านนโยบาย

กลไกด้านนโยบายของสถาบันมุ่งเน้นไปที่การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการเชิงโครงสร้างเพื่อควบคุมพฤติกรรมของนักศึกษา

1.1 กลไกการป้องกันมีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถาบัน รวมถึงข้อกำหนดด้านคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรและนิสิตยึดถือเป็นมาตรฐาน ในการใช้สื่อออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการจัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการป้องกันปัญหา การระรานทางไซเบอร์

1.2 กลไกการยับยั้งอัชฌาภัย ระเบียบ และข้อบังคับของสถาบันในการกำหนดโทษหรือบทลงโทษต่อผู้กระทำผิด เพื่อยับยั้งไม่ให้เกิดการกระทำซ้ำ

1.3 กลไกการเยียวยาใช้กฎและระเบียบข้อบังคับของสถาบันเป็นแนวทางในการดำเนินการช่วยเหลือหรือบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น

กลไกด้านนโยบายยังคงมีลักษณะเป็นเชิงควบคุมมากกว่าเชิงพัฒนา กล่าวคือ มุ่งเน้นที่ใช้ระเบียบข้อบังคับและการอบรมเป็นหลัก ซึ่งเป็นการป้องกันและยับยั้งในระดับโครงสร้าง แต่ยังมีขาดมิติด้านการติดตามประเมินผลและการปรับปรุงต่อเนื่อง

2. กลไกด้านบุคคล

กลไกด้านบุคคลอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและนิสิตในสถาบันเป็นกลไกสำคัญในการยับยั้งและเยียวยา

2.1 กลไกการยับยั้งสถาบันมีการมอบหมายบทบาทให้แก่คณะต้นสังกัดและนิสิตนักศึกษาในสถาบันเป็นผู้ดูแลเฝ้าระวังพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เพื่อให้สามารถระงับเหตุหรือรายงานกรณีได้อย่างทันที่

2.2 กลไกการเยียวยามีการจัดให้ผู้เสียหายได้รับการช่วยเหลือจากนักจิตวิทยา เพื่อบรรเทาผลกระทบทางจิตใจและลดความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น

กลไกด้านบุคคลสะท้อนการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทั้งคณาจารย์และนิสิต รวมถึงการนำผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา มาช่วยเหลือ ซึ่งเป็นการเยียวยาที่ตรงต่อความต้องการของผู้เสียหาย แต่ยังไม่มีการเชิงรุกเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

3. กลไกด้านกฎหมาย

กลไกด้านกฎหมายเป็นการใช้กฎหมายภายนอกเป็นเครื่องมือจัดการกรณีการระรานทางไซเบอร์

3.1 กลไกการเยียวยาการใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ และกฎหมายอาญา เพื่อให้ผู้เสียหายสามารถร้องเรียนหรือขอความเป็นธรรมได้ในกระบวนการยุติธรรม

3.2 กลไกด้านกฎหมายทำให้การดำเนินการมีความชอบธรรมและมีผลเชิงยับยั้งต่อผู้กระทำผิด อย่างไรก็ตาม กลไกนี้ยังมุ่งเน้นเฉพาะขั้นตอนการเยียวยาเป็นหลัก และยังขาดกลไกป้องกันหรือยับยั้งในมิติทางกฎหมายอย่างเป็นทางการ

กลไกการแก้ไขปัญหาคาไรระรานทางไซเบอร์ที่ปรากฏในสถาบันตามข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรหัส A1 ยังมีลักษณะเป็น การจัดการเชิงรับ มากกว่าการเชิงรุก ซึ่งมุ่งอาศัยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นฐานหลัก ขณะที่มาตรการเชิงป้องกันและการเสริมสร้างศักยภาพบุคคลากรยังปรากฏน้อย แต่ในส่วนบทบาทของนักจิตวิทยาและคณะต้นสังกัดถือเป็นจุดแข็งที่ช่วยสร้างระบบเยียวยาและการยับยั้งที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาได้

4.1.2.3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A2

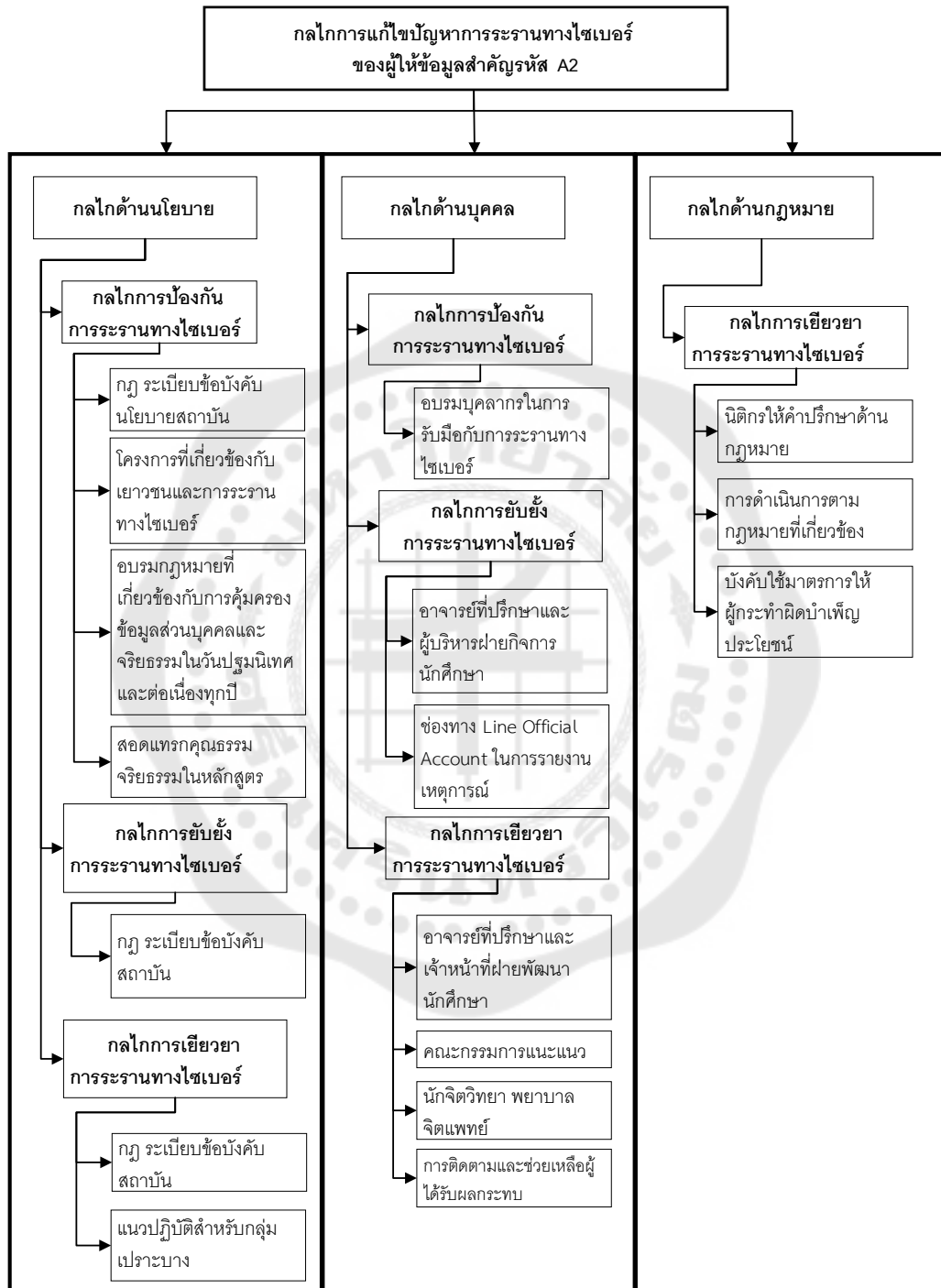
ตาราง 7 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาคาไรระรานทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A2

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกป้องกัน	“กลไกการป้องกันการเกิดการระรานทางไซเบอร์ที่สถาบันนำมาใช้ ประกอบด้วย การจัดอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัย โดยเฉพาะในช่วงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ รวมถึงการจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมการปรับตัวและป้องกันการกระทำระรานผู้อื่น นอกจากนี้ยังมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เช่น โครงการ Youth ASEAN Chay Behaviour ซึ่งมุ่งเน้นการเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการอยู่ร่วมกันอย่างเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน ขณะเดียวกัน สถาบันได้สอดแทรกประเด็นด้านคุณธรรมและจริยธรรมในหลักสูตรการเรียนการสอน รวมถึงจัดอบรมบุคลากรเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และจริยธรรมดิจิทัล อย่างไรก็ตาม บางสถาบันยังไม่มีกลไกที่ชัดเจน แต่โดยภาพรวม

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกยับยั้ง	<p>นโยบายที่มีอยู่สามารถครอบคลุมด้านคุณธรรมและจริยธรรมซึ่งสนับสนุนการป้องกันการเกิดการระรานทางไซเบอร์ได้ในระดับหนึ่ง”</p> <p>“ในการยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ สถาบันส่วนใหญ่ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น และเมื่อพบว่ามีการกระทำผิดจริง จะเข้าสู่กระบวนการทางวินัยนิตและกำหนดโทษเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ อย่างไรก็ตาม ยังไม่ปรากฏการติดต่อหรือประสานงานกับหน่วยงานภายนอกโดยตรง ช่องทางการรายงานเหตุที่ใช้กันโดยทั่วไป ได้แก่ Line Official Account ซึ่งมีการคุ้มครองความลับของผู้แจ้งเหตุ รวมถึงการรายงานผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับกลไกการติดตาม สถาบันบางแห่งมีการเรียกผู้กระทำมาพบเพื่อว่ากล่าวตักเตือน ลงโทษ และกำหนดให้มีการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสร้างจิตสำนึก โดยผู้บริหารฝ่ายกิจการนิสิตเป็นผู้รับผิดชอบหลัก เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีความละเอียดอ่อน จึงยังไม่มีกระจายอำนาจให้บุคลากรอื่นดำเนินการ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรพัฒนาช่องทางการแจ้งเหตุให้มีความสะดวกและหลากหลายมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรเสริมกระบวนการเชิงรุกควบคู่กับการดำเนินการเชิงรับในปัจจุบัน”</p>
กลไกเยียวยา	<p>“กลไกการเยียวยาที่สถาบันใช้โดยส่วนใหญ่เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยการติดตามดูแลอย่างใกล้ชิดผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานิสิต ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้การสนับสนุนและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ในด้านจิตใจ สถาบันหลายแห่งมีคณะกรรมการให้คำปรึกษาแนะแนว นักจิตวิทยาพยาบาล หรือจิตแพทย์ที่สามารถให้การบำบัดและคำแนะนำได้ และในกรณีที่มีนิสิตมีปัญหาสุขภาพจิตรุนแรง จะจัดอยู่ในกลุ่มเปราะบางและส่งต่อให้พบแพทย์โดยตรง นอกจากนี้ยังมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับกลุ่มเปราะบางเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน สถาบันบางแห่งมีนิตกรที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการในกรณีที่มีการร้องเรียนหรือแจ้งความ รวมถึงมีกลไกการบำเพ็ญประโยชน์สำหรับผู้กระทำ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการสร้างจิตสำนึกที่เหมาะสม โดยกลไกเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับการดูแลอย่างครอบคลุมทั้งในมิติด้านจิตใจ สังคม และกฎหมาย”</p>

จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A2 สามารถสรุปได้ว่า สถาบันมีกลไกป้องกันการระรานทางไซเบอร์ผ่านการจัดอบรมในช่วงปฐมนิเทศและต่อเนื่องทุกปี กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ รวมถึงโครงการที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างเคารพสิทธิ พร้อมทั้งบูรณาการเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และกฎหมายดิจิทัลเข้าสู่หลักสูตร แม้บางแห่งยังไม่มีกลไกชัดเจน แต่โดยรวมถือว่าครอบคลุมด้านการป้องกันได้ในระดับหนึ่ง ส่วนกลไกที่ยัง สถาบันดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้น หากพบความผิดจะเข้าสู่กระบวนการวินัยและกำหนดโทษ โดยมีช่องทางรายงานหลัก เช่น Line Official Account และอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งการตักเตือน ลงโทษ และบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสร้างจิตสำนึก ขณะที่ผู้บริหารฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบหลัก อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางแจ้งเหตุและเน้นกลไกเชิงรุกมากขึ้น ด้านกลไกเยียวยา สถาบันส่วนใหญ่ให้ความช่วยเหลือตามระเบียบ ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่พัฒนานักศึกษา มีคณะกรรมการแนะแนว นักจิตวิทยา และแพทย์คอยบำบัด โดยผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตรุนแรงจะถูกส่งต่อให้แพทย์ทันที นอกจากนี้ยังมีการกำหนดแนวทางสำหรับกลุ่มเปราะบาง มีนิตินทรช่วยเหลือด้านกฎหมาย และกลไกบำเพ็ญประโยชน์สำหรับผู้กระทำ เพื่อให้เกิดการดูแลทั้งด้านจิตใจ สังคม และกฎหมายอย่างครบถ้วน

ผู้วิจัยได้สรุปกลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A2 กับกรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังภาพใน



ภาพประกอบ 6 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A2

จากข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรหัส A2 พบว่า สถาบันมีการกำหนดกลไกในการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ทั้งในเชิงการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ กลไกด้านนโยบาย กลไกด้านบุคคล และกลไกด้านกฎหมาย ดังนี้

1. กลไกด้านนโยบาย

เป็นกลไกเชิงโครงสร้างที่สถาบันใช้เพื่อกำหนดแนวทางและมาตรฐานการจัดการปัญหา

1.1 กลไกการป้องกันประกอบด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับภายใน นโยบายของสถาบัน โครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการระรานทางไซเบอร์ การอบรมคุณธรรมจริยธรรมในรูปแบบกิจกรรมต่อเนื่อง รวมถึงการบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมเข้าไปในรายวิชาและหลักสูตรการเรียนการสอน

1.2 กลไกการยับยั้งใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถาบันเป็นหลัก

1.3 กลไกการเยียวยาใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับกลุ่มเปราะบางที่อาจเผชิญความเสี่ยงมากกว่านิสิตทั่วไป

2. กลไกด้านบุคคล

กลไกด้านบุคคลของสถาบันให้ความสำคัญกับบทบาทของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับนิสิตโดยตรง

2.1 กลไกการป้องกันมีการอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการรับมือปัญหาการระรานทางไซเบอร์ และการเปิดช่องทางการรายงานเหตุผ่าน Line Official Account

2.2 กลไกการยับยั้งมอบหมายบทบาทให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้บริหารฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นผู้ดูแล ช่วยเหลือ และเฝ้าระวัง

2.3 กลไกการเยียวยาจัดให้มีการช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะกรรมการแนะแนว นักจิตวิทยา พยาบาล และจิตแพทย์ พร้อมทั้งมีระบบการติดตามเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายอย่างต่อเนื่อง

3. กลไกด้านกฎหมาย

กลไกด้านกฎหมายยังคงมีบทบาทสำคัญในกระบวนการเยียวยา โดยมุ่งใช้กฎหมายและมาตรการทางกฎหมายเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย

3.1 กลไกการเยียวยาสถาบันมีการจัดบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ผู้เสียหาย สนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีการบังคับไม่ให้ผู้กระทำผิดกลับมาทำพฤติกรรมซ้ำหากพบการละเมิด

กลไกที่ผู้ให้ข้อมูลรหัส A2 นำเสนอมีความหลากหลายและครอบคลุมในหลายมิติ โดยเฉพาะในด้านนโยบายที่มีการกำหนดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการจัดกิจกรรมเชิงป้องกัน เช่น การอบรมคุณธรรมและจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบูรณาการประเด็นด้านคุณธรรมเข้าสู่หลักสูตรการเรียนการสอน นอกจากนี้ กลไกด้านบุคคลยังมีความชัดเจนในการมอบหมายบทบาทแก่อาจารย์ บุคลากร และนักจิตวิทยาในการเฝ้าระวังและเฝ้าระวัง ตลอดจนการจัดตั้งช่องทางรายงานเหตุผ่านระบบสื่อสารของสถาบัน ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการสร้างระบบการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน

จุดแข็งของกลไกดังกล่าวอยู่ที่การวางมาตรการเชิงรุกและการจัดระบบบุคลากรหลายฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล ทั้งอาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักจิตวิทยา และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อช่วยเหลือผู้เสียหายในหลายมิติ แต่กลไกในปัจจุบันยังขาดองค์ประกอบบางประการ เช่น การติดตามและประเมินผลเชิงนโยบายอย่างเป็นระบบ มาตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะยาว และมาตรการด้านกฎหมายที่มุ่งเน้นการป้องกันและยับยั้งก่อนเกิดเหตุ

4.1.2.3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A3

ตาราง 8 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A3

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกป้องกัน	“สถาบันได้ดำเนินกลไกการป้องกันในหลายมิติ โดยเริ่มจากการออกประกาศด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย และกำหนดข้อบังคับการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมทั้งปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างมาตรฐานการใช้งานที่ปลอดภัย นอกจากนี้ ยังมีการบูรณาการเนื้อหาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เข้าสู่รายวิชา และกิจกรรมของนักศึกษา และจัดการอบรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบออนไลน์ สำหรับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ตลอดจนจัดอบรมให้นักศึกษาทุกชั้นปี อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านดิจิทัล ด้านเทคโนโลยี สถาบันได้ติดตั้งระบบ Firewall และ Anti Virus รวมถึงระบบการวิเคราะห์ข้อมูล แม้ยังมีได้นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้เต็มรูปแบบ แต่ภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับที่ดี ด้วยการสนับสนุนจากทีมงานที่มีประสบการณ์และการประสานงาน

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกยั่งยืน	<p>กับสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ส่งผลให้กลไกป้องกันของสถาบันมีความเข้มแข็งและน่าเชื่อถือ”</p> <p>“เมื่อเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ สถาบันมีทีมงาน Help Desk ภายใต้สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศคอยให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งเปิดช่องทางการรายงานหลายรูปแบบ ได้แก่ Line Official Account, Facebook, โทรศัพท์, กองประชาสัมพันธ์ และสายตรงอธิการบดี โดยข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้ง แม้ยังไม่เคยพบเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงหรือชัดเจน แต่หากเกิดขึ้นสามารถติดตามผู้กระทำได้จากร่องรอยข้อมูลดิจิทัลที่ระบบบันทึกไว้</p> <p>ในเชิงโครงสร้าง สถาบันมีทีมงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคณะผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการเพื่อร่วมกันรับเรื่อง วิเคราะห์ และแก้ไขสถานการณ์ โดยผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจเบื้องต้นอย่างชัดเจน ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรพัฒนาระบบด้วยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมเสี่ยง การตรวจจับภัยคุกคามอย่างรวดเร็วและแม่นยำ รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันรองรับการแจ้งเหตุ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของทีมงานอย่างต่อเนื่อง”</p>
กลไกเยียวยา	<p>“เมื่อเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ สถาบันมีกลไกการเยียวยาที่หลากหลาย โดยมีกองพัฒนานักศึกษาและศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักในการให้คำปรึกษาและดูแลด้านจิตใจแก่นักศึกษา รวมถึงมี Wellness Center ซึ่งนักศึกษาสามารถเข้ารับคำปรึกษาจากนักจิตวิทยาได้โดยตรง และมีความร่วมมือกับโรงพยาบาลในเครือข่ายเพื่อให้การดูแลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้สถาบันยังมีกองทุนช่วยเหลือนักศึกษา สำหรับกรณีที่ได้รับผลกระทบทางการเรียน เช่น การสูญเสียหรือความจำเป็นในการเปลี่ยนอุปกรณ์การเรียน</p> <p>ในด้านการประสานงาน กองประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขณะที่สำนักกฎหมายของมหาวิทยาลัยสนับสนุนการดำเนินการด้านกฎหมายในกระบวนการแจ้งความและดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหาย อย่างไรก็ตาม แม้จะมีประกาศแนวทางการดำเนินงาน แต่ในบางกรณียังขาดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน กลไกเยียวยา</p>

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
<p>ที่ดำเนินการครอบคลุมทั้งด้านจิตใจ ด้านกฎหมาย และการสนับสนุนเชิงระบบ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านการจัดทำนโยบายที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน”</p>	

จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A3 สามารถสรุปได้ว่า สถาบันมีกลไกป้องกันที่ครอบคลุมทั้งด้านนโยบายและเทคโนโลยี โดยมีการออกประกาศเรื่องความมั่นคงทางไซเบอร์ กำหนดข้อบังคับการใช้เครือข่าย และปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งบูรณาการเนื้อหาด้านความมั่นคงไซเบอร์ในรายวิชา จัดอบรมต่อเนื่องทุกปี และติดตั้งระบบ Firewall และ Anti Virus แม้ยังไม่ได้ใช้ AI อย่างเต็มรูปแบบ แต่ได้รับการสนับสนุนจากทีมงานและเครือข่ายระดับชาติทำให้ความเข้มแข็ง ด้านกลไกยัง มีทีม Help Desk ที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เปิดช่องทางรายงานหลายรูปแบบ และสามารถติดตามผู้กระทำผ่าน Digital Footprint ได้ทันที โดยมีคณะกรรมการความมั่นคงไซเบอร์และผู้บริหารร่วมวิเคราะห์แก้ไข นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้พัฒนา AI และแอปพลิเคชันเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ขณะที่กลไกเยียวยา มีทั้งการให้คำปรึกษาจากกองพัฒนานักศึกษา ศูนย์สารสนเทศ และ Wellness Center รวมถึงความร่วมมือกับโรงพยาบาลและกองทุนช่วยเหลือนักศึกษา ส่วนด้านกฎหมายมีสำนักกฎหมายดูแลการดำเนินคดี อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในเรื่องการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

ผู้วิจัยได้สรุปกลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A3 กับกรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาดังภาพนี้



ภาพประกอบ 7 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A3

จากการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรหัส A3 พบว่า สถาบันได้จัดวางกลไก เพื่อจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ กลไกด้านนโยบาย กลไก ด้านบุคคล และกลไกด้านกฎหมาย ครอบคลุมการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา ดัง รายละเอียดต่อไปนี้

1. กลไกด้านนโยบาย

กลไกด้านนโยบายของสถาบันมุ่งเน้นการสร้าง ความมั่นคงและมาตรการเชิง โครงสร้างเพื่อเป็นแนวทางป้องกันปัญหาการระรานทางไซเบอร์

1.1 กลไกการป้องกันมีการประกาศเรื่องความมั่นคงทางไซเบอร์ จัดตั้ง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการตรวจสอบและควบคุม จัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการระราน ทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี และบูรณาการในรายวิชาและกิจกรรมต่าง ๆ

1.2 กลไกการยับยั้งจัดตั้งคณะกรรมการความมั่นคงทางไซเบอร์ภายใน มหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำกับและติดตามปัญหาอย่างเป็นระบบ

1.3 กลไกการเยียวยา มีการประกาศนโยบายและดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการ ช่วยเหลือผู้เสียหายโดยอิงกับมาตรการของสถาบัน

2. กลไกด้านบุคคล

กลไกด้านบุคคลเน้นการมีส่วนร่วมของหลายหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อ ป้องกัน ยับยั้ง และเยียวยา

2.1 กลไกการป้องกันจัดอบรมบุคลากรในการรับมือกับการระรานทางไซเบอร์ เป็นประจำทุกปี และส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายใน

2.2 กลไกการยับยั้งมีสายตรงอธิการบดีและผู้บริหารมหาวิทยาลัย กอง ประชาสัมพันธ์ ศูนย์สารสนเทศ Help Desk ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการเปิดช่องทาง การสื่อสาร ผ่าน Line Official Account, Facebook และโทรศัพท์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาอย่าง เร่งด่วน

2.3 กลไกการเยียวยาจัดตั้งระบบช่วยเหลือโดยกองพัฒนานักศึกษา Wellness Center นักจิตวิทยา และเครือข่ายโรงพยาบาล เพื่อดูแลผู้เสียหายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

3. กลไกด้านกฎหมาย

กลไกด้านกฎหมายมีบทบาทสำคัญในการป้องกัน ยับยั้ง และเยียวยาปัญหาการระรานทางไซเบอร์

3.1 กลไกการป้องกันอ้างอิงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

3.2 กลไกการยับยั้งใช้ระบบ Digital Footprint ในการติดตามพฤติกรรมผู้กระทำผิด เพื่อสร้างผลเชิงยับยั้งและเป็นหลักฐานในการดำเนินการ

3.3 กลไกการเยียวยาให้การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายจากสำนักงานกฎหมายของสถาบัน ช่วยเหลือด้านการแจ้งความและคดีความ รวมถึงสนับสนุนให้ผู้เสียหายสามารถใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายได้

กลไกที่ผู้ให้ข้อมูลรหัส A3 นำเสนอมีความครอบคลุมทั้งด้านนโยบาย บุคคล และกฎหมาย โดยเฉพาะการจัดตั้งโครงสร้างสนับสนุน เช่น คณะกรรมการความมั่นคงทางไซเบอร์ Help Desk 24 ชั่วโมง และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานกฎหมายภายนอก จุดแข็งคือการผสมผสานกลไกหลายระดับ ทั้งการป้องกันเชิงรุก การยับยั้งเชิงโครงสร้าง และการเยียวยาผ่านเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในประเด็นการติดตามประเมินผล การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และการเสริมมาตรการคุ้มครองทางกฎหมายเชิงลึก

4.1.2.3.4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A4

ตาราง 9 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A4

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกป้องกัน	“สถาบันได้กำหนดกลไกการป้องกันโดยออกข้อบังคับในลักษณะ Zero Tolerance ต่อการระรานทางไซเบอร์ และมีการสื่อสารแนวทางให้นิสิตนักศึกษาทราบถึงวิธีการดำเนินการเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ดังกล่าว อีกทั้งมีระบบตรวจสอบและจำแนกพฤติกรรมการระราน เพื่อนำผู้ได้รับผลกระทบเข้าสู่กระบวนการดูแลทางจิตวิทยาอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ สถาบันยังจัดการอบรมและเชิญบุคคลที่มีชื่อเสียงในสื่อออนไลน์มาเป็นวิทยากร เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในหมู่นิสิตนักศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการระรานทางไซเบอร์ ในด้านเทคโนโลยี มีการนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการตรวจจับการนำเข้าข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์ในเพจทางการของมหาวิทยาลัย แม้ว่ายังไม่

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
<p>กลไกยับยั้ง</p>	<p>ครอบคลุมถึงการใช้งานบัญชีส่วนบุคคลของนักศึกษา อย่างไรก็ตาม กลไกดังกล่าวยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางกฎหมาย โดยเฉพาะพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งไม่เอื้อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ได้โดยตรง ทั้งนี้ ควรมีการกำหนดกลไกเชิงปรามที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างบรรทัดฐานทางสังคมและส่งเสริมให้ทุกฝ่ายตระหนักถึงความร้ายแรงของการกระทำดังกล่าว อันจะช่วยให้กลไกป้องกันมีความสมบูรณ์และมีผลในเชิงปฏิบัติมากยิ่งขึ้น</p> <p>“เมื่อเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ สถาบันมีกลไกการยับยั้งโดยนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการตรวจจับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อระงับเหตุการณ์อย่างรวดเร็ว โดยช่องทางหลักในการรับแจ้งและประสานงานคือเพจ Facebook ของส่วนกิจการนิสิต ซึ่งเปิดให้บริการเป็นระยะเวลาตลอดวัน เพื่อให้นิสิตสามารถเข้าถึงได้สะดวกและได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที</p> <p>ในกรณีที่ตรวจพบการกระทำผิด จะมีการตักเตือนและติดตามพฤติกรรมของผู้กระทำ หากพบว่ามีอาการซ้ำ จะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการลงโทษตามระเบียบที่กำหนด นอกจากนี้ สถาบันยังจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะ รวมถึงนักจิตวิทยาและจิตแพทย์ เพื่อทำหน้าที่สอบสวน ให้คำปรึกษา และดูแลผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง อีกทั้งในกรณีที่พบเหตุการณ์อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีอำนาจในการลบข้อความหรือโพสต์ที่ไม่เหมาะสมออกจากระบบได้ทันที</p> <p>นอกเหนือจากกลไกที่ดำเนินการอยู่ ควรมีการจัดทำโมเดลเชิงสังคมเพื่อปรับบรรทัดฐานทางสังคมเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ควบคู่กับการพัฒนาระบบตรวจจับผู้กระทำผิดที่มีความละเอียดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างกลไกการยับยั้งให้ครอบคลุมทั้งมิติการป้องกันและการจัดการปัญหาอย่างยั่งยืน”</p>
<p>กลไกเยียวยา</p>	<p>“กลไกการเยียวยาของสถาบันครอบคลุมทั้งด้านวิชาการและด้านจิตสังคม โดยในระดับการจัดการเรียนการสอน อาจารย์ที่ปรึกษามีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อไม่ให้ปัญหาการระรานส่งผลกระทบต่อการเรียน ขณะเดียวกันมีการส่งเสริมกลไกเพื่อนช่วยเพื่อนในเชิงสังคม เพื่อสร้างเครือข่ายการดูแลในหมู่นักศึกษา</p>

กลไก

คำให้สัมภาษณ์

ในด้านสุขภาพจิต สถาบันจัดให้มีนักจิตวิทยาและจิตแพทย์ดูแลนักศึกษาโดยตรง พร้อมทั้งพัฒนาเครื่องมือสนับสนุน เช่น แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เสมือนเพื่อนให้คำปรึกษา รวมถึงมีสายด่วนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ระบบการติดตามยังขาดความเป็นระบบที่ชัดเจน โดยอาศัยแบบสอบถามหรือการประเมินตนเองเป็นหลัก อีกทั้งยังมีข้อจำกัดจากพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ที่ส่งผลต่อการส่งต่อข้อมูลเพื่อการดูแลอย่างต่อเนื่อง

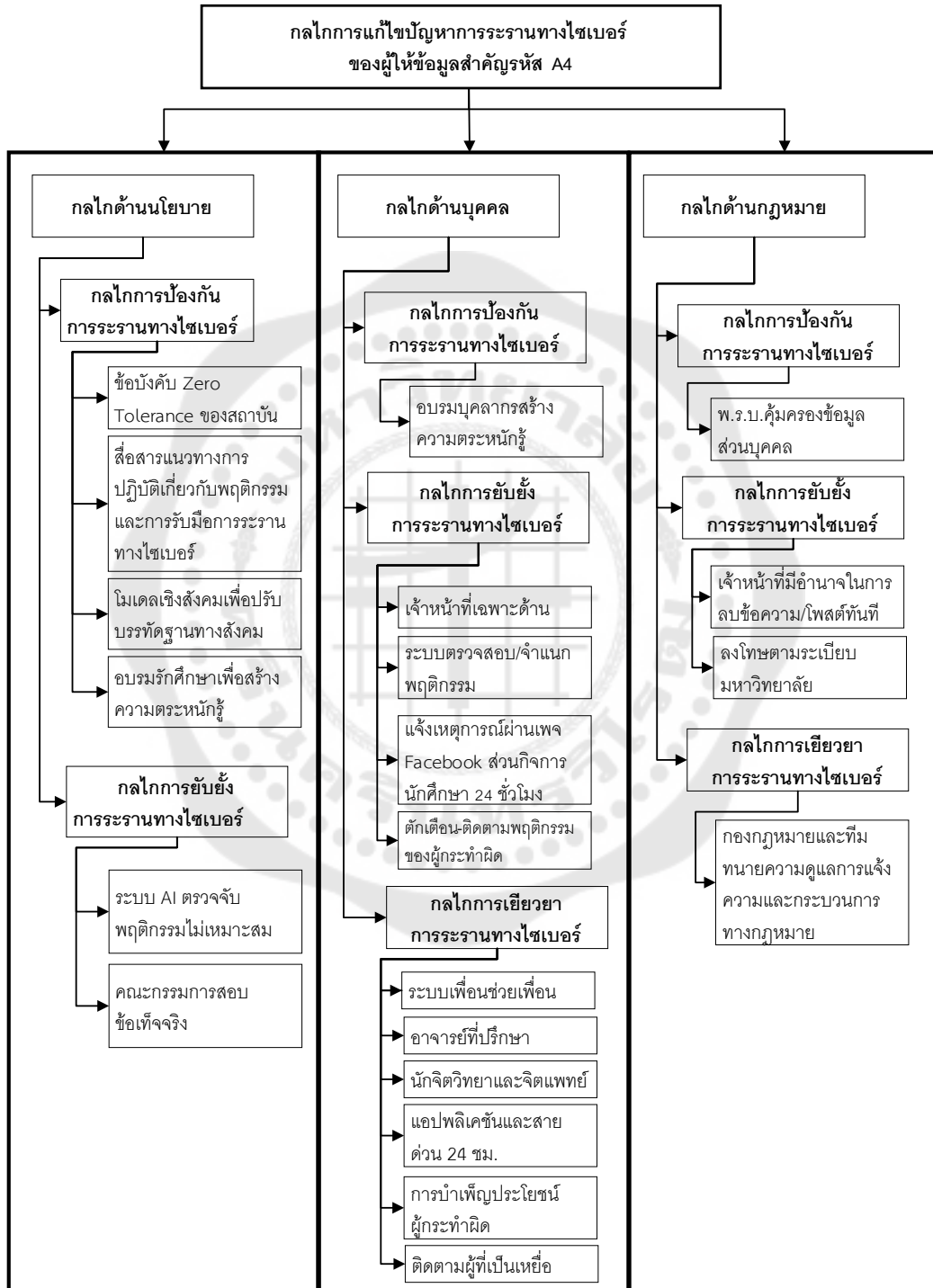
ในกรณีที่เกิดความเสียหายรุนแรง เจ้าหน้าที่จะพานักศึกษาไปแจ้งความโดยได้รับการสนับสนุนจากกองกฎหมายของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีทีมทนายความให้คำปรึกษาด้านกระบวนการทางกฎหมาย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมีข้อบังคับที่กำหนดเกี่ยวกับการกระทำผิด แต่ยังคงขาดขั้นตอนการช่วยเหลือที่ชัดเจนสำหรับผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง

ในเชิงการฟื้นฟู สถาบันใช้วิธีการบำบัดปัญหาประโยชน์เพื่อปรับพฤติกรรมของผู้กระทำ ควบคู่กับการติดตามผู้ถูกระรานว่ามีกรณีเชิงบวกกับการระรานซ้ำหรือไม่ผ่านระบบการประเมินตนเอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนากลไกการเยียวยาให้มีความเป็นระบบและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาการระรานทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน”

จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A4 สามารถสรุปได้ว่า สถาบันได้กำหนดกลไกป้องกันโดยประกาศนโยบาย Zero Tolerance ต่อการระรานทางไซเบอร์ พร้อมสื่อสารแนวทางให้นิสิตทราบ รวมถึงจัดอบรมและเชิญผู้ทรงอิทธิพลทางออนไลน์มาให้ความรู้ อีกทั้งใช้ระบบ AI ตรวจสอบข้อมูลไม่พึงประสงค์ในเพจทางการ แม้ยังมีข้อจำกัดจากกฎหมาย PDPA ด้านกลไกยับยั้ง มีการใช้ AI ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ เปิดช่องทาง Facebook ของส่วนกิจการนิสิตตลอด 20 ชั่วโมง พร้อมกลไกตักเตือน ติดตามพฤติกรรม และตั้งคณะกรรมการสอบสวนหากมีการกระทำซ้ำ รวมถึงมีนักจิตวิทยาและจิตแพทย์ร่วมสอบสวนและดูแล ทั้งยังสามารถลบข้อความไม่เหมาะสมได้ทันที และมีข้อเสนอให้สร้างโมเดลเชิงสังคมและพัฒนา ระบบตรวจจับเพิ่มเติม ส่วนกลไกเยียวยา ครอบคลุมทั้งด้านการเรียนและจิตสังคม โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและเพื่อนช่วยเพื่อนมีบทบาทสำคัญ ร่วมกับนักจิตวิทยา จิตแพทย์ แอปพลิเคชัน สายด่วน 24 ชั่วโมง และการพาแจ้งความโดยกองกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีระบบติดตามและขั้นตอน

ช่วยเหลือที่ชัดเจน จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนากลไกैयाวยาที่เป็นระบบ ครอบคลุม และยั่งยืน มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้สรุปกลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A4 กับกรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาดังภาพนี้



ภาพประกอบ 8 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A4

ผู้ให้ข้อมูลรหัส A4 ได้มีกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันการศึกษา ครอบคลุมทั้ง การป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา โดยจัดแบ่งเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ กลไกด้านนโยบาย กลไกด้านบุคคล และกลไกด้านกฎหมาย ดังนี้

1. กลไกด้านนโยบาย

เป็นมาตรการเชิงโครงสร้างที่สถาบันใช้กำหนดแนวทางและสร้างบรรทัดฐานในการป้องกันปัญหา

1.1 กลไกการป้องกันมีข้อบังคับ Zero Tolerance ของสถาบัน การจัดทำสื่อสอนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมและการป้องกันการระรานทางไซเบอร์ การบูรณาการในกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสร้างสรรค์ และการอบรมนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้

1.2 กลไกการยับยั้งจัดตั้งระบบ AI ตรวจสอบจับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งมีคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่กำกับติดตาม

1.3 กลไกการเยียวยามุ่งเน้นการกำหนดมาตรการช่วยเหลือผ่านกลไกของสถาบัน โดยอิงกับข้อบังคับและระบบที่มีอยู่

2. กลไกด้านบุคคล

กลไกด้านบุคคลเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ทั้งอาจารย์ บุคลากร นิสิต และเครือข่ายเพื่อน

2.1 กลไกการป้องกันมีการอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความตระหนักรู้ต่อปัญหาการระรานทางไซเบอร์

2.2 กลไกการยับยั้งมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเฉพาะด้าน ระบบตรวจสอบ/จับตาดูพฤติกรรม การแจ้งเหตุผ่านเพจ Facebook ของฝ่ายกิจการนักศึกษาแบบ 24 ชั่วโมง และการกำหนดมาตรการตักเตือนและติดตามพฤติกรรมของผู้กระทำผิด

2.3 กลไกการเยียวยาใช้หลายแนวทาง เช่น ระบบเพื่อนช่วยเพื่อน อาจารย์ที่ปรึกษา นักจิตวิทยาและจิตแพทย์ การใช้แอปพลิเคชันและสายด่วน 24 ชั่วโมง รวมถึงมาตรการการทำงานเชิงบวกเพื่อคืนประโยชน์แก่ผู้กระทำผิด พร้อมทั้งการติดตามโดยผู้ที่เป็นพี่เลี้ยง

3. กลไกด้านกฎหมาย

กลไกด้านกฎหมายมีบทบาทสนับสนุนในเชิงป้องกัน ยับยั้ง และเยียวยาผ่านการบังคับใช้กฎหมายและข้อบังคับ

3.1 กลไกการป้องกันมีการอ้างอิงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยของผู้เรียน

3.2 กลไกการยับยั้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ลบข้อความหรือโพสต์ที่ไม่เหมาะสมตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย

3.3 กลไกการเยียวยาของกฎหมายและที่ปรึกษาทางกฎหมายให้การสนับสนุนในการแจ้งความและการดำเนินคดีตามกระบวนการกฎหมาย

กลไกของผู้ให้ข้อมูลรหัส A4 มีความครบถ้วนในทั้งสามด้าน โดยเฉพาะการกำหนดนโยบาย Zero Tolerance การใช้เทคโนโลยี AI และการสร้างระบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่สะท้อนการมีส่วนร่วมของผู้เรียน จุดแข็งอยู่ที่การผสมผสานระหว่างมาตรการเชิงโครงสร้าง บุคลากร และกฎหมาย แต่ข้อจำกัดคือยังขาดระบบติดตามและประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรและเครือข่ายความร่วมมือภายนอกอย่างต่อเนื่อง

4.1.2.3.5 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A5

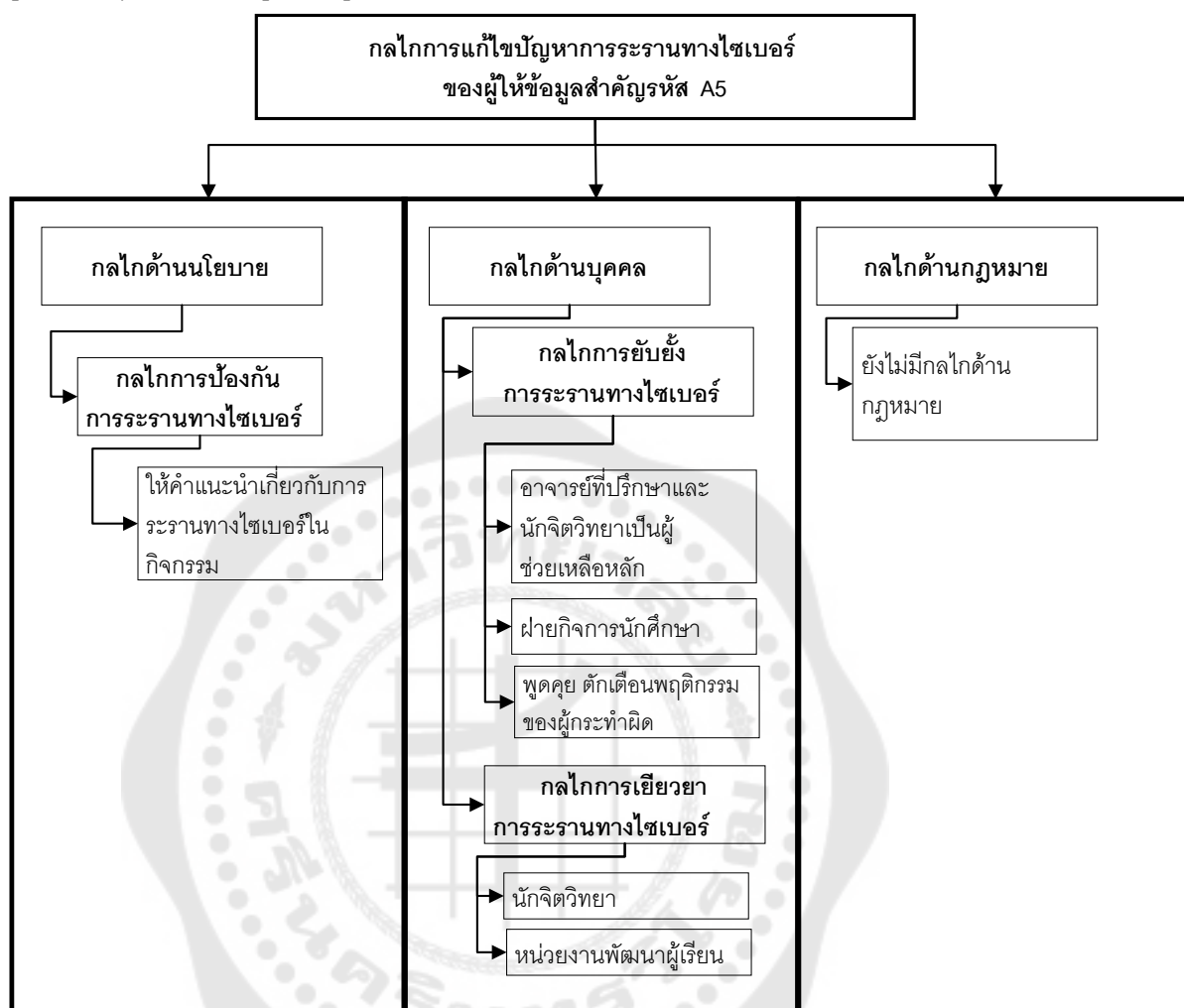
ตาราง 10 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A5

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกป้องกัน	“ปัจจุบัน สถาบันยังไม่มีนโยบายหรือกลไกที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการป้องกันการระรานทางไซเบอร์โดยตรง โดยเลือกใช้แนวทางการให้คำแนะนำ การตักเตือน และการสื่อสารด้วยวาจาในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุม นิเทศ การประชุม หรือกิจกรรมที่นักศึกษามีส่วนร่วม แม้ยังไม่มีการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีเฉพาะในการติดตามพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม ด้วยบริบทที่สถาบันมีจำนวนนักศึกษาไม่มากและมีความคุ้นเคยกันเป็นส่วนใหญ่ กลไกที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจึงถูกมองว่ามีความเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของสถาบัน”
กลไกยับยั้ง	“สถาบันยังไม่มีแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบ โดยส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการรายงานหรือการขอความช่วยเหลือผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาและนักจิตวิทยา ซึ่งเป็นบุคลากรใกล้ชิด

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
	<p>ที่นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังไม่มีกระบวนการติดตามผู้กระทำโดยตรง และการดำเนินงานยังคงพึ่งพาฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นหลักในการประสานงานและแก้ไขสถานการณ์</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะว่า ควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติและพัฒนาช่องทางการแจ้งเหตุที่เข้าถึงง่ายและมีความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักศึกษาในการรายงานปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพในการยับยั้งเหตุการณ์ในอนาคต”</p> <p>กลไกเยียวยา “สถาบันยังไม่มีกลไกหรือนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปจะมีนักจิตวิทยาซึ่งทำหน้าที่ดูแลนักศึกษาในภาพรวม และทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือหลักในกรณีที่นักศึกษามีปัญหาด้านจิตใจ ส่งผลให้การเยียวยายังคงอยู่ในลักษณะของการดูแลทั่วไปภายใต้หน่วยงานด้านการพัฒนาผู้เรียน</p> <p>ในปัจจุบัน สถาบันยังไม่มีการจัดตั้งทีมกฎหมายหรือบุคลากรเฉพาะเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย รวมถึงยังขาดแนวทางการติดตามผลการฟื้นฟูอย่างเป็นระบบ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนากลไกรองรับที่มีความครอบคลุมและยั่งยืนมากยิ่งขึ้นในอนาคต”</p>

จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A5 สามารถสรุปได้ว่า ในด้านกลไกป้องกัน สถาบันยังไม่มีนโยบายหรือกลไกที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยตรง แต่ใช้การพูดคุย ตักเตือน และให้คำแนะนำในโอกาสต่าง ๆ แทน ซึ่งแม้จะไม่มีเทคโนโลยีเฉพาะในการติดตามพฤติกรรม แต่ด้วยจำนวนนักศึกษาที่ไม่มากและรู้จักกันดี กลไกดังกล่าวจึงถูกมองว่าเพียงพอกับบริบทของสถาบัน ด้านกลไกยับยั้ง ปัจจุบันยังไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนหรือเป็นระบบ โดยการช่วยเหลือและรายงานเหตุจะผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาและนักจิตวิทยาเป็นหลัก ขณะเดียวกันยังไม่มีกระบวนการติดตามผู้กระทำอย่างจริงจัง และส่วนใหญ่พึ่งพาฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ให้ข้อมูลจึงเสนอว่าควรกำหนดนโยบาย จัดทำคู่มือ และสร้างช่องทางแจ้งเหตุที่เข้าถึงง่ายและปลอดภัย ส่วนกลไกเยียวยา สถาบันยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนหรือเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีเพียงนักจิตวิทยาที่ให้การดูแลนักศึกษาในภาพรวมเป็นหลัก ขณะเดียวกันยังขาดทีมกฎหมาย บุคลากรเฉพาะ และแนวทางติดตามผลการฟื้นฟูที่เป็นระบบ ซึ่งสะท้อนความจำเป็นในการพัฒนากลไกเยียวยาที่ครอบคลุมและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้สรุปกลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A5 กับกรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาดังภาพนี้



ภาพประกอบ 9 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A5

ผู้ให้ข้อมูลรหัส A5 ได้นำเสนอกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ 2 ด้าน ได้แก่ กลไกด้านนโยบายและกลไกด้านบุคคล โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. กลไกด้านนโยบาย

1.1 กลไกการป้องกันมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการระงับภัยไซเบอร์ในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่นิสิต แต่ยังไม่มีการเชิงระบบ เช่น การกำหนดระเบียบข้อบังคับ หรือการบูรณาการเข้ากับหลักสูตรอย่างชัดเจน

2. กลไกด้านบุคคล

2.1 กลไกการยับยั้งอาศัยบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาและนักจิตวิทยาเป็นผู้ช่วยเหลือหลัก พร้อมทั้งมีฝ่ายกิจการนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม โดยใช้วิธีการพูดคุย ตักเตือน และกำหนดมาตรการพฤติกรรมสำหรับผู้กระทำผิด

2.2 กลไกการเยียวยาเมื่อนักจิตวิทยาและหน่วยงานพัฒนาผู้เรียนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายเพื่อบรรเทาผลกระทบ

กลไกที่ปรากฏในกรณีของผู้ให้ข้อมูลรหัส A5 มีความเด่นชัดในด้านบุคคล โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา นักจิตวิทยา และฝ่ายกิจการนักศึกษา ที่มีบทบาทสำคัญในการยับยั้งและเยียวยาผู้ที่เกี่ยวข้อง แต่กลไกด้านนโยบายยังเป็นเพียงการให้คำแนะนำเชิงกิจกรรม และ ยังไม่มีกลไกด้านกฎหมาย ที่สามารถสร้างความคุ้มครองหรือดำเนินการเชิงบังคับได้ ทำให้กลไกโดยรวมยังไม่สมบูรณ์ในเชิงโครงสร้างและควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

4.1.2.3.6 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A6

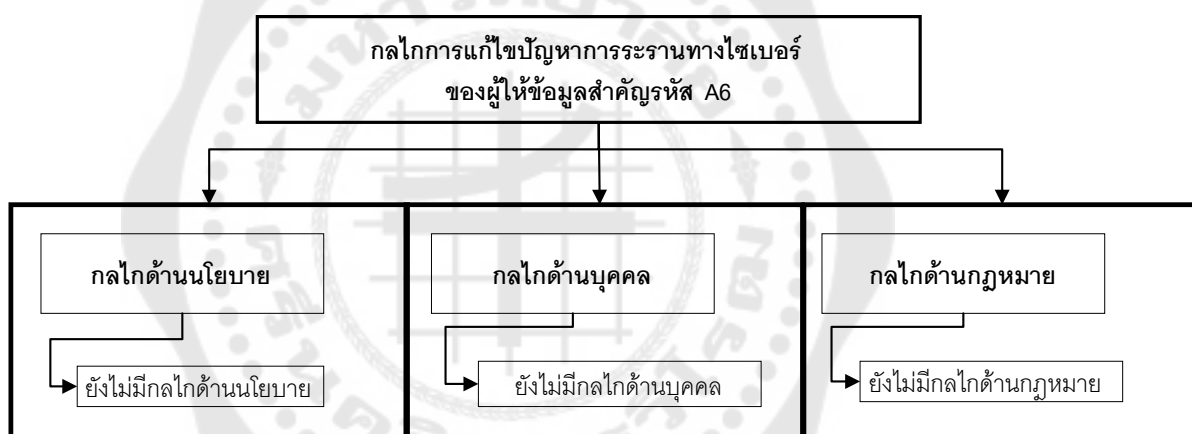
ตาราง 11 คำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกลไกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A6

กลไก	คำให้สัมภาษณ์
กลไกป้องกัน	“ในปัจจุบัน ยังไม่ปรากฏกลไกที่เป็นรูปธรรมในการป้องกันการระรานทางไซเบอร์ ทั้งในมิติด้านนโยบาย การดำเนินงาน หรือระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการเฝ้าระวังและควบคุมสถานการณ์ ซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างในระดับโครงสร้างที่ยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน”
กลไกยับยั้ง	“จากข้อมูลที่ได้รับ พบว่ายังไม่มีกรณีการดำเนินการที่ชัดเจนในด้านการยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ ทั้งในมิติของช่องทางกรรายงาน กลไกการติดตาม ผู้รับผิดชอบเฉพาะด้าน รวมถึงการสนับสนุนด้านทรัพยากร อีกทั้งยังไม่ปรากฏข้อเสนอแนะเชิงระบบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเชิงรุก จึงอาจกล่าวได้ว่ายังเป็นพื้นที่ที่ขาดการกำหนดกลไกอย่างเป็นรูปธรรม”
กลไกเยียวยา	“ในปัจจุบัน ยังไม่ปรากฏกลไกการเยียวยาที่มีความชัดเจน ทั้งในด้านการจัดตั้งบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่เฉพาะกิจ การกำหนดรูปแบบการดูแลและติดตามผลการบัญญัติแนวทางในกฎหมายหรือระเบียบขององค์กร ตลอดจนการสนับสนุนด้านกฎหมายและการติดตามผลภายหลังการเยียวยา สะท้อนถึงช่องว่างเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติที่ยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้สามารถรองรับและคุ้มครองผู้ได้รับผลกระทบได้อย่างเป็นรูปธรรม”

จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A6 สามารถสรุปได้ว่า ในด้านกลไกป้องกัน สถาบันยังไม่มีแนวทางที่เป็นรูปธรรมหรือระบบที่ชัดเจนในการป้องกันการระรานทางไซเบอร์

เบอร์ ทั้งในเชิงนโยบาย การดำเนินการ และการใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดช่องว่างในเชิงโครงสร้างที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ส่วนในด้านกลไกที่ยัง ปัจจุบันยังไม่มีกำหนดช่องทางการรายงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ กลไกติดตาม หรือทรัพยากรสนับสนุนที่ชัดเจน อีกทั้งยังขาดข้อเสนอแนะเชิงระบบที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเชิงรุก จึงถือว่ยังเป็นพื้นที่ว่างที่ต้องการกลไกและกลไกที่มีความชัดเจนมากขึ้น ขณะที่ด้านกลไกเยียวยา ก็ยังไม่มีกลไกหรือระบบรองรับไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งบุคลากรเฉพาะ การกำหนดรูปแบบการดูแล การสนับสนุนด้านกฎหมายหรือแนวทางติดตามผลหลังการเยียวยา ซึ่งสะท้อนถึงความว่างเปล่าทั้งเชิงนโยบายและการปฏิบัติที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้สามารถดูแลผู้ได้รับผลกระทบได้อย่างแท้จริง

ผู้วิจัยได้สรุปกลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A6 กับกรอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาดังภาพนี้



ภาพประกอบ 10 กลไกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A6

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรหัส A6 พบว่าสถาบัน ยังไม่มีกลไกที่ชัดเจนทั้งในด้านการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา โดยคำให้สัมภาษณ์สะท้อนถึงการที่ไม่ได้รับการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายหรือระบบเฝ้าระวัง ช่องทางรายงานเหตุและผู้รับผิดชอบเฉพาะ ตลอดจนมาตรการด้านบุคลากรและกฎหมายสำหรับการดูแลผู้เสียหาย ส่งผลให้การจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในปัจจุบันยังไม่มีความเป็นระบบและไม่สามารถรองรับผู้ได้รับผลกระทบได้อย่างเพียงพอ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนากลไกที่เป็นรูปธรรมในทุกมิติ

จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีข้อสังเกตดังนี้

1. ความเหลื่อมล้ำของระดับความพร้อมเชิงโครงสร้างของสถาบัน

ผลการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า สถาบันอุดมศึกษามีระดับความพร้อมของกลไกการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยบางสถาบันมีความพร้อมเชิงโครงสร้างครบถ้วน ทั้งด้านนโยบาย เทคโนโลยี ระบบดูแลด้านจิตสังคม และการสนับสนุนด้านกฎหมาย ขณะที่อีกหลายสถาบันยังขาดนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร และยังไม่มีกลไกเฉพาะที่ชัดเจน ทำให้เกิด “ช่องว่างเชิงระบบ” ระหว่างสถาบัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการคุ้มครองและดูแลผู้ได้รับผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์

2. กลไกป้องกันยังเน้นเชิงกิจกรรมมากกว่านโยบายเชิงบังคับ ในภาพรวม กลไกการป้องกันที่สถาบันนำมาใช้ส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปแบบของกิจกรรมเชิงส่งเสริมความตระหนัก เช่น การอบรม การรณรงค์ การประชุมนิเทศ และการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในรายวิชา มากกว่าการกำหนดเป็นนโยบายหรือระเบียบที่มีผลผูกพันเชิงบังคับใช้ ส่งผลให้กลไกป้องกันยังมีลักษณะ “เชิงสร้างความรู้ความเข้าใจ” มากกว่าการป้องกันเชิงโครงสร้างอย่างเป็นระบบ

3. กลไกยับยั้งยังพึ่งพาบุคคลมากกว่าระบบกลไกการยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ในหลายสถาบันยังคงอาศัยบทบาทของบุคคลเป็นหลัก ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักจิตวิทยา และฝ่ายกิจการนิสิต ขณะที่ยังขาดระบบการรับเรื่อง การติดตามผู้กระทำ และผู้รับผิดชอบเฉพาะด้านอย่างเป็นทางการ ส่งผลให้การจัดการปัญหามีลักษณะเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า มากกว่าการจัดการเชิงระบบที่มีมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจน

4. กลไกเยียวยาเน้นด้านจิตสังคม มากกว่ามิติด้านกฎหมาย ผลการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า กลไกการเยียวยาของสถาบันส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการดูแลด้านจิตสังคม เช่น การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา การดูแลโดยนักจิตวิทยาและจิตแพทย์ รวมถึงระบบเพื่อนช่วยเพื่อน ขณะที่กลไกด้านกฎหมาย เช่น การให้คำปรึกษาเชิงกฎหมาย การดำเนินคดี และการฟื้นฟูสิทธิของผู้เสียหาย ยังมีความเข้มแข็งไม่เท่าเทียมกันในแต่ละสถาบัน ส่งผลให้การเยียวยายังไม่ครอบคลุมในมิติของความยุติธรรมอย่างสมบูรณ์

5. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง หลายสถาบันสะท้อนตรงกันว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นทั้งเครื่องมือคุ้มครองสิทธิและเป็นข้อจำกัดต่อการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในเชิงรุก โดยเฉพาะในประเด็นการติดตามผู้กระทำ การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และการส่งต่อข้อมูลเพื่อการดูแลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานหลายด้านไม่สามารถทำได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

6. การขาดกลไกเชิงรุกและมาตรฐานกลาง ในหลายสถาบันยังพบว่าการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นไปในลักษณะเชิงรับ กล่าวคือ รอให้เกิดเหตุการณ์ก่อนจึงค่อยดำเนินการแก้ไข

ขณะเดียวกันยังขาดคู่มือปฏิบัติ (Manual) มาตรฐานการดำเนินงาน (SOP) และระบบแจ้งเหตุที่เป็นศูนย์กลางร่วมกันในระดับสถาบันและระดับเครือข่าย สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนากลไกเชิงรุกและมาตรฐานกลางเพื่อรองรับปัญหาการระรานทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบ

7. ความไม่สมดุลของกลไกตามกรอบ 3 เสา (นโยบาย-บุคคล-กฎหมาย) เมื่อพิจารณาตามกรอบกลไก 3 เสาหลัก ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย พบว่ากลไกด้านบุคคลมีความเข้มแข็งมากที่สุด ขณะที่ด้านนโยบายและด้านกฎหมายยังมีความอ่อนตัว ในหลายสถาบัน ส่งผลให้การจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ยังขาดความสมดุลเชิงโครงสร้าง และยังไม่สามารถขับเคลื่อนไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนได้อย่างเต็มที่

4.2 ผลการศึกษาระยะที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอกฎไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาระยะที่ 2 มุ่งเน้นการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่เหมาะสมสำหรับนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาประมวลเข้ากับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้กลไกที่มีความครอบคลุมทั้งในมิติด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย ที่สะท้อนถึงโครงสร้างเชิงระบบที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในบริบทสถาบันอุดมศึกษา

ผลการสังเคราะห์เป็นการออกแบบเชิงระบบที่เชื่อมโยงกระบวนการ ป้องกัน ยับยั้ง เยียวยาผู้ที่ได้รับผลจากการระรานทางไซเบอร์เข้าด้วยกัน โดยอาศัยวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกรอบดำเนินการ เพื่อให้กลไกที่เสนอมีความต่อเนื่อง ยืดหยุ่น และปรับตัวได้ตามพลวัตของสังคมดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอกฎไกดังภาพนี้

กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษานี้ พัฒนาขึ้น โดยเน้นการเชื่อมโยงองค์ประกอบเชิงโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์เข้าด้วยกัน และใช้วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกลไกเสริม เพื่อให้การดำเนินงานมีลักษณะเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยกลไกทั้งหมดมุ่งครอบคลุมการจัดการทั้งสามระยะ ได้แก่ ก่อนเกิดเหตุ (ป้องกัน) ขณะเกิดเหตุ (ยับยั้ง) และหลังเกิดเหตุ (เยียวยา) ผ่านสามเสาหลัก คือ กลไกด้านนโยบาย กลไกด้านบุคคล และกลไกด้านกฎหมาย โดยมีโครงสร้างกำกับดูแล ระบบการประเมินผล และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นกลไกกลางที่เชื่อมโยงทุกมิติ

4.2.1 กลไกด้านนโยบาย

4.2.1.1 กลไกระยะป้องกัน

กลไกเชิงนโยบายในระยะป้องกันเน้นการสร้างกรอบกำกับที่ชัดเจนเพื่อ ปิดช่องว่างเชิงโครงสร้างและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยประกอบด้วย

4.2.1.1.1 การประกาศนโยบาย ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติด้วยความ ปลอดภัยไซเบอร์และจริยธรรมดิจิทัล ซึ่งต้องมีลักษณะชัดเจน ครอบคลุม และสามารถเข้าถึงได้ ง่าย ทั้งในระดับนิสิตและบุคลากร

4.2.1.1.2 การบรรจุประเด็นจริยธรรมดิจิทัลและความเป็นพลเมืองดิจิทัล ลงในรายวิชาและกิจกรรมบังคับ เพื่อสร้างผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ชัดเจน

4.2.1.1.3 การสื่อสารสร้างความตระหนักรู้อย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อ หลากหลายรูปแบบ เช่น คู่มือ Infographic หรือ วิดีโอรวมถึงการจัดตั้งช่องทางให้คำปรึกษา

4.2.1.2 กลไกการยับยั้ง

กรณีมีความเสี่ยงหรือเหตุการณ์เกิดขึ้นจำเป็นต้องมีกลไกตอบสนองที่ รวดเร็วและมีมาตรฐาน โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

4.2.1.2.1 การจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังและประสานเหตุการณ์ระรานทางไซเบอร์ ระดับมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

4.2.1.2.2 การแต่งตั้งผู้ประสานงานประจำคณะหรือวิทยาลัย พร้อมการ สร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายใน เช่น กิจกรรมนักศึกษา งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งาน ประชาสัมพันธ์ และหอพัก เพื่อให้เกิดเส้นทางการส่งต่อที่ราบรื่น

4.2.1.2.3 การพัฒนาระบบรับเรื่องแบบมาตรฐานเดียวที่เชื่อมโยงทุกช่อง ทางการร้องเรียนและการรายงาน

4.2.1.3 ระยะเยียวยา

กลไกเชิงนโยบายต้องรองรับการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบในเชิงโครงสร้าง อาทิ

4.2.1.3.1 การจัดตั้งกองทุนหรือการกักเงินงบประมาณฉุกเฉิน รวมถึงการกำหนดสิทธิในการปรับเงื่อนไขทางวิชาการ เช่น การเลื่อนสอบ การผ่อนผันการส่งงาน หรือการเปลี่ยนรูปแบบการเรียน

4.2.1.3.2 การทำบันทึกข้อตกลงกับสถานพยาบาลหรือคลินิกสุขภาพจิต เพื่อให้สามารถส่งต่อผู้ได้รับผลกระทบได้อย่างทันทีทันใด พร้อมกำหนดการติดตามหลังการเยียวยา เช่น รอบ 7–30–90 วัน

4.2.2 กลไกด้านบุคคล

4.2.2.1 กลไกการป้องกัน

บุคลากรถือเป็นกลไกด่านหน้าในการดูแลนิสิต การป้องกันจึงต้องเน้นการพัฒนาศักยภาพและการสร้างเครือข่ายทางสังคม ได้แก่

4.2.2.1.1 การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะให้อาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ และแกนนำนักศึกษา โดยเฉพาะการสังเกตสัญญาณเตือน การรับฟังเชิงลึก การเก็บหลักฐานดิจิทัลเบื้องต้น และการส่งต่อที่ปลอดภัย

4.2.2.1.2 การจัดตั้งเครือข่ายเพื่อนช่วยเพื่อนในชั้นเรียน หอพัก หรือชมรม เพื่อเป็นด่านหน้าที่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด

4.2.2.2 กลไกการยับยั้ง

บุคลากรและระบบสนับสนุนต้องพร้อมตอบสนองเมื่อเกิดเหตุโดยใช้กลไกดังนี้

4.2.2.2.1 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน เช่น การติดตั้งตัวกรองคำไม่เหมาะสม การจำกัดความเร็วในการโพสต์ หรือระบบแจ้งเตือน เพื่อช่วยป้องกันและบรรเทาผลกระทบเบื้องต้น

4.2.2.2.2 การเปิดช่องทางรับเรื่องหลายแพลตฟอร์มตลอด 24 ชั่วโมง เช่น Help Desk Line Official Account แบบฟอร์มในเว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น โดยเชื่อมกับระบบจัดการงานที่สามารถบันทึกหลักฐานโดยอัตโนมัติ

4.2.2.2.3 การจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจแบบสหวิชาชีพเพื่อคัดกรองความเสี่ยง การรับเรื่องภายใน 2 ชั่วโมง และการประเมินภายใน 24 ชั่วโมง

4.2.2.3 กลไกการเยียวยา

บุคลากรต้องมีบทบาทเชิงรุกในการช่วยเหลือและติดตาม ได้แก่

4.2.2.3.1 การจัดทำแผนดูแลรายกรณีโดยทีมสหวิชาชีพ เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา นักจิตวิทยา พยาบาล จิตแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่กฎหมาย เพื่อครอบคลุมทั้งสุขภาพจิตใจ ความปลอดภัยดิจิทัล ความต่อเนื่องทางการเรียน และความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน

4.2.2.3.2 การใช้มาตรการทางบวกหรือการปฏิบัติแบบฟื้นฟูสำหรับผู้กระทำผิด ภายใต้การกำกับดูแลอย่างเหมาะสม เพื่อแก้ไขพฤติกรรม ลดโอกาสการกระทำซ้ำ และสร้างบรรยากาศชุมชนการเรียนรู้ที่เกื้อกูล

4.2.3 กลไกด้านกฎหมาย

4.2.3.1 กลไกการป้องกัน

กลไกเชิงกฎหมายในระยะป้องกันมุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจและป้องกันการละเมิดตั้งแต่ต้นทาง

4.2.3.1.1 การสื่อสารความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายอาญา รวมถึงข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการใช้สื่อและอุปกรณ์ไอที

4.2.3.2 กลไกการยับยั้ง

เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงทีและมีความน่าเชื่อถือ จำเป็นต้องมีกลไกดังนี้

4.2.3.2.1 การมอบอำนาจตามข้อบังคับให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสามารถระงับ หรือลบเนื้อหาที่ละเมิดได้ทันที โดยมีกลไกตรวจสอบถ่วงดุลเพื่อความเป็นธรรม

4.2.3.2.2 การวางมาตรฐานการเก็บพยานหลักฐานเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางวินัยและกฎหมายอาญา

4.2.3.3 กลไกการเยียวยา

ในมิติของการเยียวยา กฎหมายทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เสียหาย ได้แก่

4.2.3.3.1 การจัดตั้งคลินิกหรือศูนย์ให้คำปรึกษากฎหมาย เพื่อประเมินสิทธิทางกฎหมายและเสนอแนวทางการดำเนินคดี รวมถึงสนับสนุนการแจ้งความหรือการขอคำสั่งคุ้มครองจากศาล

4.2.3.3.2 มีการออกข้อบังคับหรือประกาศของสถาบันให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกระรานทางไซเบอร์มีสิทธิพิเศษทางด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในระยาะที่ 2 สามารถพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นระบบและครอบคลุม โดยบูรณาการทั้งด้านนโยบาย บุคคล และกฎหมาย ครอบคลุมสามระยะคือ การป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา ซึ่งเป็นกลไกที่ไม่เพียงตอบสนองต่อปัญหาเฉพาะหน้า แต่ยังสร้างโครงสร้างเชิงป้องกันและมาตรการฟื้นฟูที่ยั่งยืน ซึ่งจะประเมินกลไกนี้เพื่อยืนยันความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และบริบทของแต่ละสถาบัน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความสอดคล้อง และศักยภาพในการนำไปใช้จริงในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครในงานวิจัยในระยาะที่ 3 ต่อไป

4.3 ผลการศึกษาระยาะที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่ออนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยขั้นนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจากกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาและด้านที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 15 คน โดยได้ติดต่อเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ประเมินความเป็นไปได้ของกลไกผ่านการตอบแบบประเมินซึ่งผ่านการอนุมัติด้านจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว อย่างไรก็ตามพบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน ไม่ได้ตอบรับที่จะเข้าให้ข้อมูลแม้ว่าผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามจำนวน 2 ครั้ง โดยเว้นระยะห่างครั้งละ 10 วัน เนื่องจากผู้วิจัยได้เคารพในสิทธิและความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูลตามหลักจริยธรรมการวิจัย โดยไม่บังคับหรือกดดันให้เข้าร่วม และไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ที่ปฏิเสธการให้ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้จริงจึงมีจำนวน 11 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอในการตอบวัตถุประสงค์การวิจัยเชิงปริมาณ

ผลจากการประเมินความเป็นไปได้มีผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูล

4.3.1 สถิติเชิงพรรณนา

4.3.1.1 คำร้อยละ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยใช้คำร้อยละเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลเชิงประชากรของผู้ตอบแบบประเมิน ตาราง 12 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล

ลำดับ	รายการ	ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	ตำแหน่งงาน	ผู้บริหารระดับสูง	8	72.73
		ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	3	27.27
		รวม	11	100.00
2.	ประสบการณ์ในการดูแลนิสิต นักศึกษา	มากกว่า 5 ปี	5	45.45
		3-5 ปี	3	27.27
		1-2 ปี	2	18.18
		ไม่มีประสบการณ์	1	9.09
	รวม	11	100.00	
3.	ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ การระรานทางไซเบอร์	มี	4	36.36
		ไม่มี	7	63.64
		รวม	11	100.00
4.	การเข้าร่วมโครงการ/อบรมเกี่ยวกับ การระรานทางไซเบอร์	เคย	5	45.45
		ไม่เคย	6	54.55
		รวม	11	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับบริหารของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 ขณะที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บริหาร มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

ในด้านประสบการณ์ในการดูแลนิสิตนักศึกษา พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-2 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ขณะที่มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ที่ไม่มีประสบการณ์โดยตรง สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์สูงและมีความเข้าใจต่อบริบทการบริหารนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นอย่างดี

ในด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการระรานทางไซเบอร์ พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 เคยมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว ขณะที่อีก 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 ไม่เคยมีประสบการณ์โดยตรง นอกจากนี้ในด้านการเข้าร่วมโครงการหรือการอบรมเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

เคยผ่านการอบรมหรือเข้าร่วมโครงการที่เกี่ยวข้อง ขณะที่อีก 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 ไม่เคยเข้าร่วม

4.3.1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการหาค่ากลางของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินต่อความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ เพื่อสะท้อนระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility)
2. ด้านความเหมาะสม (Appropriateness)
3. ด้านความถูกต้อง (Accuracy)
4. ด้านความครอบคลุม (Inclusiveness)
5. ด้านความเป็นประโยชน์ (Usefulness)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลรายด้าน

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1.	ด้านความเป็นไปได้	4.09	0.73	มาก
1.1	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถกำหนดแนวทางป้องกันการระรานทางไซเบอร์ที่เป็นรูปธรรมและปฏิบัติได้จริง	4.00	0.77	มาก
1.2	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): หน่วยงานภายในหน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถทำงานร่วมกันเพื่อสร้างกลไกที่มีประสิทธิภาพได้	4.09	0.54	มาก
1.3	กลไกด้านบุคคล (การยับยั้ง): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาได้	3.73	0.90	มาก
1.4	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถสร้างกระบวนการเยียวยาทางจิตวิทยาที่สะดวกนิสิตนักศึกษาเข้าถึงได้ง่าย	4.45	0.69	มากที่สุด

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1.5	กลไกด้านกฎหมาย (การยับยั้ง): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถดำเนินมาตรการทางกฎหมายเพื่อยับยั้งการระรานทางไซเบอร์ได้	4.18	0.75	มาก
2.	ด้านความเหมาะสม	3.87	0.78	มาก
2.1	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้มีนโยบายป้องกันการระรานทางไซเบอร์สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน/สถาบันของท่าน	4.09	0.7	มาก
2.2	กลไกด้านบุคคล (การยับยั้ง): หน่วยงาน/สถาบันของท่านมีบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพียงพอในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนิสิตนักศึกษา	3.82	0.75	มาก
2.3	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): หน่วยงาน/สถาบันของท่านมีแนวทางฟื้นฟูและติดตามนิสิตนักศึกษาที่ได้รับผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์	3.82	0.75	มาก
2.4	กลไกด้านกฎหมาย (การยับยั้ง): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถดำเนินมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเพื่อลงโทษผู้กระทำผิด	3.73	0.90	มาก
3.	ด้านความถูกต้อง	3.85	0.84	มาก
3.1	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้มีนโยบายการป้องกันการระรานทางไซเบอร์มีความชัดเจน	3.91	0.83	มาก
3.2	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): กลไกนี้มีระบบให้คำปรึกษาและเยียวยานิสิตนักศึกษาสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง	3.73	0.65	มาก
3.3	กลไกด้านกฎหมาย (การยับยั้ง): กลไกนี้มีกระบวนการยับยั้งการระรานทางไซเบอร์มีความถูกต้องตามหลักกฎหมายและสามารถดำเนินการได้จริง	3.91	1.04	มาก
4.	ด้านความครอบคลุม	4.00	0.76	มาก
4.1	กลไกด้านนโยบาย: นโยบายป้องกันการระรานทางไซเบอร์ครอบคลุมทุกกลุ่มนิสิตนักศึกษาในสถาบัน (การป้องกัน)	4.00	0.89	มาก

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
4.2	กลไกด้านบุคคล: การเยียวยาโดยผู้เชี่ยวชาญสามารถ รองรับนิสิตนักศึกษาทุกกลุ่มได้ (การเยียวยา)	4.00	0.63	มาก
4.3	กลไกด้านกฎหมาย: ผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย สามารถรองรับนิสิตนักศึกษาทุกกลุ่มได้ (การเยียวยา)	4.00	0.77	มาก
5.	ด้านความเป็นประโยชน์	4.55	0.54	มากที่สุด
5.1	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้เป็นแนวทาง ให้หน่วยงาน/สถาบันสามารถป้องกันการระรานทางไซ เบอร์ภายในสถาบันอุดมศึกษาได้	4.55	0.52	มากที่สุด
5.2	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้เป็นแนวทาง ให้หน่วยงาน/สถาบันในการสร้างเครือข่ายความ ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อรับมือกับปัญหาการ ระรานทางไซเบอร์	4.36	0.67	มากที่สุด
5.3	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้มีแนวปฏิบัติที่ ชัดเจนช่วยให้หน่วยงาน/สถาบันของท่านมีมาตรฐาน ในการจัดการปัญหา	4.36	0.67	มากที่สุด
5.4	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): กลไกนี้เป็นแนวทางให้ หน่วยงาน/สถาบันสร้างระบบให้คำปรึกษาและเยียวยา สามารถช่วยให้นิสิตนักศึกษานักศึกษาที่ได้รับ ผลกระทบฟื้นตัวได้ดีขึ้น	4.64	0.50	มากที่สุด
5.5	กลไกด้านบุคคล (การป้องกัน): กลไกนี้เป็นแนวทางให้ หน่วยงาน/สถาบันจัดการอบรมและสร้างความ ตระหนักให้กับนิสิตนักศึกษาและสามารถลดจำนวน เหตุการณ์ระรานทางไซเบอร์ได้	4.73	0.47	มากที่สุด
5.6	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): กลไกนี้เป็นแนวทางให้ หน่วยงาน/สถาบันสร้างระบบการสนับสนุนจาก อาจารย์ที่ปรึกษาและนักจิตวิทยาในการช่วยเหลือนิสิต นักศึกษาที่สามารถลดปัญหาได้	4.55	0.52	มากที่สุด
5.7	กลไกด้านกฎหมาย (การยับยั้ง): กลไกนี้เป็นแนวทางให้ หน่วยงาน/สถาบันสามารถบังคับใช้กฎ/ระเบียบ/	4.73	0.47	มากที่สุด

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
5.8	ข้อบังคับภายในสถาบันและช่วยลดโอกาสเกิดการ ระรานทางไซเบอร์ กลไกด้านกฎหมาย (การยับยั้ง): กลไกนี้เป็นแนวทางให้ หน่วยงาน/สถาบันสร้างกระบวนการทางกฎหมาย ภายในที่สามารถจัดการกรณีรุนแรงได้	4.45	0.52	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่พัฒนาขึ้นได้รับการประเมินโดยผู้ให้ข้อมูลในระดับปานกลางและมาก ในหลายองค์ประกอบ โดยค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้านสะท้อนถึงความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง ความครอบคลุม และความเป็นประโยชน์ของกลไก ในภาพรวมพบว่าผู้ให้ข้อมูลมองว่ากลไกสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในบริบทสถาบันอุดมศึกษา ทั้งด้านการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยาอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. ด้านความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.73) สะท้อนว่ากลไกสามารถนำไปใช้จริงในบริบทสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะกระบวนการเยียวยาทางจิตวิทยาที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) แสดงถึงความง่ายในการเข้าถึงและเหมาะสมต่อการช่วยเหลือ นิสิต ขณะที่การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางแม้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ยังสะท้อนความเป็นไปได้ในการดำเนินงานแม้อาจมีข้อจำกัดด้านบุคลากรในบางสถาบัน

2. ด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.78) แสดงถึงความสอดคล้องของกลไกกับภารกิจของสถาบัน นโยบายการป้องกันมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านนี้ ($\bar{X} = 4.09$) สะท้อนความชัดเจนด้านทิศทางเชิงนโยบาย ขณะที่องค์ประกอบด้านบุคคล ทั้งการยับยั้งและการเยียวยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$ เท่ากัน) แสดงถึงความเหมาะสมต่อการนำไปใช้จริง ส่วนกลไกด้านกฎหมาย ($\bar{X} = 3.73$) แม้อยู่ในระดับมาก แต่ยังชี้ให้เห็นว่าสถาบันอาจต้องเสริมมาตรการเพิ่มเติมในบางส่วน

3. ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.84) สะท้อนถึงการออกแบบกลไกที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและกฎหมาย โดยมาตรการยับยั้งพฤติกรรมกระรานทางไซเบอร์ได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านนี้ ($\bar{X} = 3.91$) แสดงถึงความถูกต้องและการดำเนินการได้จริง ขณะเดียวกัน ระบบให้คำปรึกษาและการเยียวยา ($\bar{X} = 3.73$) แม้อยู่ในระดับมาก แต่ยังคงเป็นองค์ประกอบที่ต้องพัฒนาความชัดเจนของแนวปฏิบัติให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

4. ด้านความครอบคลุม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.76) โดยทุกองค์ประกอบ ทั้งด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย ได้รับค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.00$) แสดงถึงความครอบคลุมของกลไกในการรองรับนิสิตทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ทั้งในมิติการป้องกัน การเยียวยา และการใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างสมดุล

5. ด้านความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54) เป็นด้านที่ได้รับการประเมินสูงที่สุด แสดงว่ากลไกเป็นประโยชน์และสามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะมาตรการด้านบุคคลและกฎหมายที่อยู่ในอันดับมาก ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.47) อย่างการอบรมสร้างความรู้ และการบังคับใช้กฎระเบียบภายใน ซึ่งสะท้อนความพร้อมในการนำไปใช้เพื่อป้องกันและลดโอกาสเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ กลไกด้านการเยียวยา ($\bar{X} = 4.64$) ยังชี้ให้เห็นว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการช่วยเหลือนิสิตให้พ้นตัวจากผลกระทบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นว่ากลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่พัฒนาขึ้นมีศักยภาพในการนำไปประยุกต์ใช้จริงในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในด้านการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา โดยเฉพาะด้านความเป็นประโยชน์และความเป็นไปได้ที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด แสดงถึงความพร้อมของสถาบันอุดมศึกษาในการนำกลไกไปใช้ยกระดับระบบดูแลนิสิตอย่างเป็นรูปธรรม

4.3.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความเหมาะสมของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สะท้อนถึงสภาพความเป็นจริงของการดำเนินงาน ข้อจำกัดด้านทรัพยากร โครงสร้างการบริหารจัดการ และความพร้อมของบุคลากรในแต่ละสถาบัน ข้อเสนอแนะดังกล่าวมีทั้งในมิติด้านนโยบาย ด้านบุคลากร และด้านกฎหมาย ซึ่งมีความสำคัญต่อการนำกลไกไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา และสามารถยกระดับประสิทธิภาพของการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยาปัญหาการระรานทางไซเบอร์ได้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดรหัสเพื่ออ้างอิงถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

- B1 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 1
- B2 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 2
- B3 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 3
- B4 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 4
- B5 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 5
- B6 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 6

- B7 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 7
 B8 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 8
 B9 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 9
 B10 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 10
 B11 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่ม B ลำดับที่ 11

ตาราง 14 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์
 ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อ การนำกลไกไปปฏิบัติจริง และแนวทางแก้ไข
B1	-	-
B2	-	-
B3	บางแอปพลิเคชันอนุญาตให้ผู้ไม่ เปิดเผยตัวตนในการโพสต์ข้อความหรือ ข่าวเท็จ หากสามารถยกเลิกการไม่แสดง ตัวตนได้จะช่วยลดปัญหา และการยืนยัน ตัวตนก่อนโพสต์จะช่วยให้ติดตามผู้กระทำ ผิดได้	-
B4	-	-
B5	เห็นควรให้นักศึกษาตระหนักถึง ความสำคัญของการระรานทางไซเบอร์ เพื่อให้ความระมัดระวังตนเองมากขึ้น	-
B6	-	-
B7	ควรสร้างความรู้ให้กับนิสิตและบุคลากร เพื่อให้เท่าทันต่อการระรานทางไซเบอร์	ควรสร้างความรู้ตระหนักแก่บุคลากรและนิสิตให้ เน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ไข
B8	-	-
B9	-	-
B10	เห็นว่ากลไกทั้งสามด้าน (นโยบาย บุคคล กฎหมาย) มีความครอบคลุมและเป็น ระบบ โดยเฉพาะการใช้กรอบ PDCA ช่วย	ปัญหาหลักคือข้อจำกัดด้านงบประมาณ ขาด บุคลากรเฉพาะทาง (นักจิตวิทยา ผู้เชี่ยวชาญ ด้านกฎหมายไซเบอร์ และ IT) รวมถึงวัฒนธรรม

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญที่อาจส่งผลต่อการนำกลไกไปปฏิบัติจริง และแนวทางแก้ไข
B11	ให้ดำเนินงานต่อเนื่อง สามารถปรับใช้ได้กับสถาบันซึ่งมีบริบทเฉพาะด้านวิชาชีพ และควรเสริมศักยภาพอาจารย์ในเทศก์ ระบบรายงาน และเครือข่ายร่วมกับโรงพยาบาล ควรดำเนินการครบวงจร “ป้องกันให้แน่นหนา ยับยั้งให้ไว เยียวยาให้ลึกซึ้งและหายขาด” พร้อมติดตามและประเมินผลได้	องค์กรที่ยังไม่เปิดรับการรายงานเหตุการณ์ เสนอให้มุ่งเฉพาะ พัฒนาระบบรายงานออนไลน์ และจัดตั้งศูนย์ประสานงานกลางระดับชาติ เน้นให้การดำเนินงานมีตัวชี้วัดที่ตรวจสอบได้และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จากตารางแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การสร้างความตระหนักรู้ การให้ความรู้ และการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างรับผิดชอบ เป็นแนวทางสำคัญในการป้องกันและลดปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในระดับนิสิตและบุคลากรของสถาบัน โดยเสนอให้บูรณาการเนื้อหาเรื่องจริยธรรมและการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัยในกิจกรรมหรือหลักสูตรของสถาบัน นอกจากนี้มีผู้ให้ข้อมูลบางรายเสนอให้ พัฒนากลไกและระบบเทคโนโลยีสนับสนุน เช่น ระบบยืนยันตัวตนก่อนโพสต์ ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ที่สามารถติดตามผลได้ รวมถึงฐานข้อมูลกรณีศึกษาเพื่อใช้วิเคราะห์แนวโน้มและวางมาตรการป้องกันในอนาคต

ในส่วนของข้อจำกัดและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ปัญหาด้านงบประมาณและทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะการขาดนักจิตวิทยาและผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายไซเบอร์ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ยังไม่เอื้อต่อการรายงานเหตุการณ์ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการจัดสรรงบประมาณเฉพาะด้าน จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากร และสร้างระบบเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

ข้อเสนอเพิ่มเติมในระดับนโยบายมีการเสนอให้ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จัดทำแนวปฏิบัติมาตรฐานระดับชาติ และจัดตั้งศูนย์ประสานงานกลางเพื่อรวบรวมข้อมูล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนสถาบันในการดำเนินมาตรการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการป้องกัน ยับยั้ง และเยียวยาอย่างครบวงจรตามหลัก PDCA

ผลการศึกษาทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยในการศึกษาระยะที่ 1-2 ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า สถาบันอุดมศึกษามีแนวทางและการดำเนินการที่แตกต่างกันตามบริบท แต่ส่วนใหญ่ยังขาดระบบสนับสนุนที่เชื่อมโยงระหว่าง นโยบาย บุคคล และกฎหมาย ผู้ให้ข้อมูลเห็นพ้องว่าควรมี กลไกเชิงระบบ ที่กำหนดขั้นตอนการป้องกัน ยับยั้ง และเยียวยาอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีจุดเน้นที่การสร้างความตระหนักรู้ การจัดบริการให้ คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา และการบังคับใช้ระเบียบข้อบังคับภายในสถาบันควบคู่กัน ส่วนระยะที่ 3 (เชิงปริมาณ) ผลการประเมินจากผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาพบว่า กลไกที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมี ความเป็นไปได้ เหมาะสม ถูกต้อง ครอบคลุม และเป็นประโยชน์ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความเป็นประโยชน์และความเป็นไปได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงถึงความพร้อมของ สถาบันในการนำกลไกไปใช้จริง นอกจากนี้ การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีหรือไม่มี ประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ และผู้ที่เคยหรือไม่เคยเข้าร่วมการอบรม พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่ากลไกที่เสนอได้รับการยอมรับในวง กว้างโดยไม่ขึ้นกับประสบการณ์ของผู้ประเมิน

ผู้วิจัยเห็นว่ากลไกที่พัฒนาขึ้นซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย มีความครบถ้วนและสามารถประยุกต์ใช้ในระดับสถาบันอุดมศึกษาได้จริง โดยควรส่งเสริมให้ สถาบันอุดมศึกษานำไปใช้ภายใต้กรอบ วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อให้การ ดำเนินงานมีความต่อเนื่อง ยั่งยืน และตรวจสอบได้ ทั้งนี้ควรมีการสนับสนุนเชิงนโยบายจาก กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติกลางใน ระดับชาติ และพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อสร้างระบบการป้องกัน ยับยั้ง และเยียวยาที่เป็นรูปธรรม ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพในระยะยาว

จากการประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบบประเมิน สถานการณ์การจัดการการระรานทางไซเบอร์ในสถาบัน (Institutional Cyberbullying Management Assessment - ICMA) เพื่อใช้ตรวจสอบความพร้อมของกลไกต่าง ๆ ที่สถาบันมีอยู่ จริง โดยอาศัยหลักการประเมินจากรายการตรวจสอบที่ครอบคลุมกลไกการป้องกัน กลไกการ ยับยั้ง และกลไกการเยียวยา ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการปัญหาการระรานทางไซ เบอร์อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ แบบประเมินดังกล่าวทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ตามกรอบวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถตรวจสอบสถานะการ มีอยู่ของกลไกในเชิงโครงสร้างได้อย่างเป็นระบบ ว่ามีกลไกใดดำเนินการแล้ว กลไกใดยังขาดอยู่

และกลไกใดควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงและพัฒนาในขั้นตอนถัดไปอย่างมีทิศทางและสอดคล้องกับบริบทของแต่ละสถาบัน

แบบประเมินที่ผู้วิจัยออกแบบใช้วิธีการให้คะแนนแบบทวิภาค โดยกำหนดให้รายการที่มีกลไกดังกล่าว ได้รับ 1 คะแนน และรายการที่ไม่มี ได้รับ 0 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความเสี่ยงด้วยวิธีการคำนวณอันตรายภาคชั้น (Bluman, 2013, p. 41; มนตรี สังข์ทอง, 2566, p. 77) ดังนี้

1. ช่วงคะแนน 19–27 คะแนน หมายถึง ความเสี่ยงต่ำ แสดงว่าสถาบันอุดมศึกษามีระบบและกลไกที่จำเป็นค่อนข้างครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการป้องกันและจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ช่วงคะแนน 10–18 คะแนน หมายถึง ความเสี่ยงปานกลาง แสดงว่าสถาบันอุดมศึกษามีบางกลไกหรือบางมาตรการรองรับ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน ทำให้ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติม

3. ช่วงคะแนน 0–9 คะแนน หมายถึง ความเสี่ยงสูง แสดงว่าสถาบันอุดมศึกษายังไม่มียกเว้นหรือมีเพียงส่วนน้อย ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาการระรานทางไซเบอร์และไม่สามารถจัดการเหตุการณ์ได้อย่างทันที่

ตาราง 15 ตารางแบบประเมินสถานการณ์การจัดการการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา

ลำดับ	รายการประเมิน	มี (1)	ไม่มี (0)
	กลไกการป้องกัน		
1.	มีระเบียบหรือนโยบายด้านพฤติกรรมดิจิทัลในสถาบันเป็นลายลักษณ์อักษร		
2.	มีการสอดแทรกจริยธรรมการใส่สื่อออนไลน์ในรายวิชา		
3.	มีการจัดกิจกรรมหรืออบรมเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ให้กับนิสิต นักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง		
4.	มีสื่อประชาสัมพันธ์ หรือ Infographic ให้ความรู้เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์และขั้นตอนการรับมือ		
5.	มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อนคอยสังเกตการณ์ภายในชั้นเรียน		
6.	มีการจัดกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับการต่อต้านการระรานทางไซเบอร์		
7.	มีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์		
8.	มีการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรและนิสิตนักศึกษาทราบอย่างสม่ำเสมอ		

ลำดับ	รายการประเมิน	มี (1)	ไม่มี (0)
	กลไกการยับยั้ง		
9.	มีศูนย์และช่องทางการรับเรื่องเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์		
10.	มีแนวปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์		
11.	มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการ และเปลี่ยนข้อมูลและให้ความช่วยเหลือ		
12.	มีเทคโนโลยีที่ช่วยตรวจจับข้อความที่ไม่เหมาะสมในระบบการให้บริการของ สถาบัน		
13.	มีคู่มือแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดการระรานทางไซเบอร์		
14.	มีการกำหนดให้อาจารย์ที่ปรึกษาฯรับเรื่องในขั้นต้น		
15.	มีผู้ประสานงานด้านสวัสดิการหรือกิจการนิสิตนักศึกษาประจำคณะ		
16.	มีคณะกรรมการสอบสวนวินัยเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์โดยเฉพาะ		
17.	มีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการกับข้อความ หรือโพสต์ได้ทันที		
18.	มีฝ่ายให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายทำหน้าที่ตรวจสอบและรวบรวม หลักฐานที่เกี่ยวข้อง		
19.	มีการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานรัฐเพื่อทำการสอบสวนกรณีร้ายแรง		
	กลไกการเยียวยา		
20.	มีการจัดสรรงบประมาณเฉพาะกิจเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบ		
21.	มีการทำความตกลงร่วมกันกับโรงพยาบาลและคลินิกสุขภาพใกล้เคียง		
22.	มีการระบุในข้อบังคับหรือประกาศเพื่อให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบมีสิทธิพิเศษ ทางการศึกษา		
23.	มีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา		
24.	มีกลุ่มบำบัดสำหรับผู้ถูกกระทำ		
25.	มีมาตรการบำเพ็ญประโยชน์หรือปรับพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับผู้กระทำ		
26.	มีนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์ของสถาบันเพื่อติดตามผลหลังผู้ได้รับผลกระทบ เข้าโปรแกรมการฟื้นฟูรายบุคคล		
27.	มีนิตกรให้คำปรึกษาเรื่องการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้อง		
	รวมคะแนน		

ตารางที่ 15 เป็นแบบประเมินนี้เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้นเพื่อใช้ตรวจสอบการมีอยู่
ของกลไกที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยาปัญหาการระรานทางไซเบอร์

ในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้การให้คะแนนแบบทวิภาค คือ รายการที่มี กลไกดังกล่าวให้ 1 คะแนน และรายการที่ไม่มี ให้ 0 คะแนน เพื่อนำคะแนนรวมไปแปลผลระดับความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์ที่กำหนดต่อไป

ตาราง 16 แนวทางปฏิบัติหลังการประเมินระดับความเสี่ยงการจัดการการระรานทางไซเบอร์จากแบบประเมินกลไกการจัดการการระรานทางไซเบอร์

ลำดับ	ระดับความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติหลังการประเมิน
1.	ความเสี่ยงต่ำ (19–27 คะแนน)	<ol style="list-style-type: none"> คงไว้และเสริมความเข้มแข็งของระบบที่มีอยู่ โดยการทบทวนความครบถ้วนของนโยบาย ระเบียบ และมาตรการต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้ทันกับเทคโนโลยี สื่อใหม่ และพฤติกรรมออนไลน์ของนิสิตนักศึกษาให้เป็นปัจจุบัน สร้างความยั่งยืนในการป้องกัน โดยการจัดกิจกรรมรณรงค์หรือการอบรมต่อเนื่อง และบูรณาการเนื้อหาด้านความปลอดภัยดิจิทัลและพลเมืองดิจิทัลลงในรายวิชา เสริมการเฝ้าระวังเชิงรุก โดยการติดตามข้อมูลจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อดูแนวโน้มพฤติกรรมเสี่ยง และประเมินซ้ำทุกปีเพื่อรักษาระดับความเสี่ยงในเกณฑ์ต่ำอย่างยั่งยืน พัฒนาความร่วมมือภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการประสานงานกับคณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง
2.	ความเสี่ยงปานกลาง (10–18 คะแนน)	<ol style="list-style-type: none"> วิเคราะห์ช่องว่างของระบบ โดยการตรวจสอบว่ารายการใดไม่มีคะแนน และจัดลำดับความสำคัญของช่องว่าง และแยกกลไก 3 ด้าน ได้แก่ การป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา เพื่อพิจารณาว่าด้านใดมีความเสี่ยงมากที่สุด วางแผนพัฒนาเชิงระบบ โดยการทำแผนพัฒนาระบบรายการมาตรการ กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา งบประมาณ และจัดประชุมกับผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรเพื่อกำหนดบทบาทร่วมกัน ปรับปรุงการสื่อสารและช่องทางรับเรื่อง โดยการปรับปรุงระบบรับเรื่องให้เข้าถึงง่าย ชัดเจน และเปิดเผยต่อสาธารณะภายในสถาบันอุดมศึกษา และสร้างคู่มือปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุและอบรมผู้เกี่ยวข้องตามแนวทางใหม่

ลำดับ	ระดับความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติหลังการประเมิน
		<p>4. เพิ่มศักยภาพของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยการจัดอบรมเรื่องการสังเกตพฤติกรรมเสี่ยงและการให้คำปรึกษาเบื้องต้น และพัฒนาสมรรถนะด้านกฎหมายไซเบอร์และจิตวิทยาเชิงป้องกัน</p> <p>5. ติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยการประเมินซ้ำภายใน 6-12 เดือน เพื่อวัดผลลัพธ์ของการพัฒนา และปรับปรุงระบบตามแนวทางใหม่อย่างสม่ำเสมอ</p>
3.	ความเสี่ยงสูง (0-9 คะแนน)	<p>1. จัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจทันที ประกอบด้วยผู้บริหาร งานกิจการนิสิต งานนิติกร นักจิตวิทยา และผู้ดูแลด้านสารสนเทศ พร้อมประเมินสถานการณ์จริงและจัดทำแผนฟื้นฟูเร่งด่วนในสถาบันอุดมศึกษา</p> <p>2. จัดทำนโยบายและมาตรการพื้นฐานให้ครบถ้วน โดยการแจ้งเรียงลำดับความจำเป็น และพัฒนาเอกสาร ระเบียบ และแบบฟอร์มให้ใช้งานได้ในระดับปฏิบัติจริง</p> <p>3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและบุคลากร โดยการจัดหาเทคโนโลยีตรวจจับข้อความไม่เหมาะสม ระบบแจ้งเหตุออนไลน์ หรือระบบตรวจจับ และจัดสรรบุคลากรด้านจิตวิทยาและนิติกรประจำสถาบันอุดมศึกษาอย่างน้อย 1 ตำแหน่ง</p> <p>4. วางระบบช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบอย่างเป็นทางการ โดยการจัดให้มีศูนย์ให้คำปรึกษาและบริการฟื้นฟูที่เข้าถึงได้ง่าย และจัดทำ MoU กับโรงพยาบาล/คลินิก และกำหนดสิทธิพิเศษทางการศึกษาแก่ผู้ได้รับผลกระทบ</p> <p>5. ปรับปรุงระบบอย่างเร่งด่วนและประเมินซ้ำบ่อยครั้ง โดยการประเมินซ้ำทุก 3-6 เดือนเพื่อตรวจสอบว่าระบบมีประสิทธิภาพดีขึ้นหรือไม่ และจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยเพื่อขอการสนับสนุนเพิ่มเติม</p>

ตารางที่ 16 เป็นแนวทางปฏิบัติของสถาบันอุดมศึกษาหลังการประเมินระดับความเสี่ยงจากแบบประเมินกลไกการจัดการการระรานทางไซเบอร์ โดยหากสถาบันอยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำ ควรรักษามาตรการที่มีอยู่ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเสริมการเฝ้าระวังเชิงรุก พร้อมประสานงานภายในอย่างสม่ำเสมอ ส่วนระดับความเสี่ยงปานกลางจำเป็นต้องวิเคราะห์ช่องว่างของระบบวางแผนพัฒนาเชิงรุก ปรับปรุงช่องทางรับเรื่อง เพิ่มศักยภาพบุคลากร และติดตามผลเป็นระยะ ขณะที่ระดับความเสี่ยงสูงต้องเร่งจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ พัฒนานโยบายพื้นฐานและ

โครงสร้างเทคโนโลยี จัดระบบช่วยเหลือผู้ถูกกระทำอย่างเป็นทางการ รวมถึงประเมินซ้ำถี่ขึ้นเพื่อ
ยกระดับประสิทธิภาพของระบบโดยรวมอย่างเร่งด่วนและยั่งยืน



ตาราง 17 แบบประเมินสถานการณ์การจัดกิจกรรมทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาแบบตารางเมทริกซ์

ในการประเมินสถานการณ์การจัดกิจกรรมทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือประเมินในลักษณะ ตารางเชิงเมทริกซ์ ภายในแต่ละรายการประเมินจะกำหนด ช่องสำหรับทำเครื่องหมายถูก (✓) เพื่อแสดงสถานะของกลไกในสถาบันอุดมศึกษา หากสถาบันอุดมศึกษา มีราย นั้นให้ทำเครื่องหมายในช่องว่าง หมายความว่า มี ซึ่งจะได้รับ 1 คะแนน และหากไม่มีการดำเนินการให้เว้นช่องว่างไว้ ซึ่งจะได้รับ 0 คะแนน

กลไกด้านนโยบาย	กลไกด้านบุคคล	กลไกด้านกฎหมาย
<input type="checkbox"/> มีระเบียบหรือนโยบายด้านพฤติกรรมการ ดิจิทัลในสถาบันเป็นลายลักษณ์อักษร	<input type="checkbox"/> มีระบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อคอย สังเกตการณ์ภายในชั้นเรียน	<input type="checkbox"/> มีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับไซเบอร์
<input type="checkbox"/> มีการสอดแทรกจริยธรรมการใส่สื่อ ออนไลน์ในรายวิชา	<input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรมหรืออบรมเกี่ยวกับการใช้ สื่อออนไลน์ให้กับนิสิต นักศึกษา อาจารย์ที่ บริการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	
<input type="checkbox"/> มีสื่อประชาสัมพันธ์ หรือ Infographic ให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมทางไซเบอร์ และขั้นตอนการรับมือ	<input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรมณรงค์เกี่ยวกับทาง ต่อต้านการกระทำความผิดทางไซเบอร์	
<input type="checkbox"/> มีการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้องให้ บุคลากรและนิสิต นักศึกษารับทราบ อย่างสม่ำเสมอ		

กลไกด้านนโยบาย	กลไกด้านบุคคล	กลไกด้านกฎหมาย
<p>กลไกด้านการวิจัย</p> <p><input type="checkbox"/> มีศูนย์และช่องทางทางการวิจัยเรื่องเหตุการณ์</p> <p><input type="checkbox"/> มีการระดมทางไซเบอร์</p> <p><input type="checkbox"/> มีแนวปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์</p> <p><input type="checkbox"/> มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้าน การและเปลี่ยนแปลงข้อมูลและให้ความช่วยเหลือ</p> <p><input type="checkbox"/> มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดการระรานทางไซเบอร์</p>	<p><input type="checkbox"/> มีเทคโนโลยีที่ช่วยตรวจจับข้อความที่ไม่เหมาะสมในระบบการให้บริการของสถาบัน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการกำหนดให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้รับเรื่องในขั้นต้น</p> <p><input type="checkbox"/> มีผู้ประสานงานด้านสวัสดิการหรือกิจการนิสิตนักศึกษาประจำคณะ</p> <p><input type="checkbox"/> มีคณะกรรมการสอบสวนวินัยเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์โดยเฉพาะ</p>	<p><input type="checkbox"/> มีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการกับข้อความหรือโพสต์ได้ทันที</p> <p><input type="checkbox"/> มีฝ่ายให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายทำหน้าที่ตรวจสอบและรวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง</p> <p><input type="checkbox"/> มีการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานรัฐเพื่อทำการสอบสวนกรณีร้ายแรง</p>
<p>กลไกด้านการเยียวยา</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดสรรงบประมาณเฉพาะกิจเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการทำ ความตกลงร่วมกันกับโรงพยาบาลและคลินิกสุขภาพใกล้เคียง</p>	<p><input type="checkbox"/> มีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา</p> <p><input type="checkbox"/> มีกลุ่มบำบัดสำหรับผู้ถูกกระทำ</p> <p><input type="checkbox"/> มีมาตรการบำบัดเพื่อปรับหรือปรับพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับผู้กระทำ</p> <p><input type="checkbox"/> มีนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์ของสถาบันเพื่อติดตามผลหลังผู้ได้รับผลกระทบเข้าโปรแกรมการฟื้นฟูรายบุคคล</p>	<p><input type="checkbox"/> มีนิติกรให้คำปรึกษาเรื่อง การดำเนินคดีที่เกี่ยวข้อง</p> <p><input type="checkbox"/> มีการระบุในข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบมีสิทธิพิเศษทางการศึกษา</p>

จากตารางเชิงเมทริกซ์แบบประเมินสถานการณ์การจัดการกระบวนการทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา เป็นเครื่องมือที่ครอบคลุมกลไกการจัดการ 3 ระยะ ได้แก่ การป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา รวมทั้งสิ้น 27 รายการ โดยพัฒนาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดกลไก 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ในการประเมินระดับความเสี่ยงและความพร้อมของสถาบันอุดมศึกษาในการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ตารางดังกล่าวทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ตามกรอบวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อใช้ตรวจสอบการมีอยู่จริงของกลไกในเชิงโครงสร้างของสถาบันอุดมศึกษาว่ามีการดำเนินการในแต่ละรายการแล้วหรือไม่ ผลคะแนนที่ได้จากตารางสามารถนำไปใช้วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่างเชิงโครงสร้างของสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละมิติได้อย่างชัดเจนว่ากลไกใดมีความพร้อมแล้ว และกลไกใดยังขาดการพัฒนา ตารางดังกล่าวจึงเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือเชิงประจักษ์ที่ช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถมองเห็นจุดที่ควรต้องปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างชัดเจน โดยอาศัยกลไกที่กำหนดไว้เป็นกรอบอ้างอิงในการสะท้อนสภาพการดำเนินงานจริงให้ปรากฏเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

สถาบันอุดมศึกษาควรนำผลการประเมินจากตารางไปใช้เป็นฐานในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ โดยเริ่มจากการเร่งพัฒนากลไกในรายการที่ยังได้รับคะแนนน้อยหรือยังไม่มีดำเนินการให้ครบถ้วนก่อน โดยเฉพาะกลไกพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การจัดให้มีระบบติดตามช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ และการสื่อสารนโยบายด้านความปลอดภัยทางดิจิทัลให้เกิดความเข้าใจร่วมกันทั้งในระดับผู้บริหาร บุคลากร และนิสิตนักศึกษา

นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาควรใช้ตารางประเมินดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการติดตามและทบทวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในลักษณะวงจร PDCA โดยนำผลการประเมินในแต่ละรอบมาใช้ในขั้นตอนการปรับปรุง (Act) เพื่อพัฒนาแผนงาน เสริมสร้างศักยภาพบุคลากร ขยายเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และยกระดับกลไกจากแนวปฏิบัติสู่การเป็นนโยบายเชิงโครงสร้าง เพื่อให้การจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา มีความเข้มแข็งต่อเนื่อง และยั่งยืนในระยะยาว

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร มี 3 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน 2) เพื่อเสนอกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการแบ่งการศึกษาเป็น 3 ระยะ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงเอกสารเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องมาตรการของสถาบันอุดมศึกษาในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด 6 คน ได้แก่ ผู้บริหารกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาและด้านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามฐานข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีมาตรการเกี่ยวกับการจัดการกับการระรานทางไซเบอร์ จำนวน 5 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย และสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา รวม 5 คน

การวิจัยระยะที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่เพื่อเสนอกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยระยะที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจากกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่กำกับดูแลเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาและด้านที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 11 คน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 การวิจัยระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากลไกในการแก้ไขปัญหาคากระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร

จากการศึกษาข้อมูลเชิงเอกสารเกี่ยวกับมาตรการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม รวมถึง สถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ยังไม่มีหน่วยงานใดที่มีกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่กล่าวถึงการระรานทางไซเบอร์โดยตรงในลักษณะเป็นมาตรการเฉพาะ มี เพียงบางสถาบันที่มีข้อบังคับเกี่ยวกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ข้อมูลเท็จ การทำให้ ผู้อื่นเสียหาย หรือการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสามารถตีความได้ว่าเป็น ส่วนหนึ่งของการควบคุมพฤติกรรมในโลกออนไลน์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา และสถาบัน เทคโนโลยีจิตรลดา

ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่าในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีนโยบาย หรือกรอบแนวทางระดับชาติเกี่ยวกับการป้องกันและจัดการปัญหาคากระรานทางไซเบอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะ การดำเนินการของแต่ละสถาบันจึงขึ้นอยู่กับความระบียบ วินัยนิตและแนวปฏิบัติภายในของตนเอง ซึ่งมักเน้นการลงโทษทางวินัยหลังเกิดเหตุ มากกว่าการ มีมาตรการเชิงป้องกันหรือระบบเยียวยาที่เป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ การศึกษาข้อมูลเชิงเอกสารในงานวิจัยฉบับนี้มีข้อจำกัด โดยผู้วิจัย มุ่งเน้นการศึกษาเฉพาะข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับวินัยและความประพฤติของนิสิต นักศึกษาเท่านั้น ยังมีได้ครอบคลุมกฎ ระเบียบ หรือแนวปฏิบัติอื่นของมหาวิทยาลัยในมิติด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการด้านดิจิทัล หรือการดูแลสุขภาพจิตอย่างเป็นระบบ เนื่องจากงานวิจัยมุ่งวิเคราะห์กลไกเชิงวินัยในฐานะเครื่องมือเชิงสถาบันเป็นหลัก

ผู้วิจัยเห็นว่าช่องว่างดังกล่าวเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการพัฒนา ในระดับนโยบาย เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการปลูกฝังจิตสำนึกดิจิทัลและ สร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปลอดภัยต่อผู้เรียน การไม่มีกรอบนโยบายกลางหรือกลไกเฉพาะ ทาง อาจทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่องและไม่สามารถติดตามผลอย่างเป็นระบบได้ ดังนั้น การกำหนดแนวทางระดับกระทรวงเพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีมาตรการด้านการ

ป้องกัน การรั่วรั่ว และการเยียวยาการระรานทางไซเบอร์ที่ชัดเจน ถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนในระยะต่อไป

5.1.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าแต่ละสถาบันมีระดับการรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาแต่ยังขาดแนวทางและกลไกเฉพาะทางในการจัดการอย่างเป็นระบบ สถาบันอุดมศึกษาบางแห่งมีการณรงค์เชิงป้องกัน เช่น การจัดอบรม การสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัล และการบูรณาการเนื้อหาด้านจริยธรรมดิจิทัลไว้ในหลักสูตร ขณะที่บางสถาบันอุดมศึกษายังคงอาศัยเพียงระเบียบวินัยทั่วไปของนิสิตในการดำเนินการ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาแนวทางระดับนโยบายที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพมากขึ้น

ในด้านกลไกนโยบาย พบว่าส่วนใหญ่ยังขาดนโยบายเฉพาะที่ว่าด้วยการป้องกันและจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ แต่บางสถาบันอุดมศึกษาได้เริ่มใช้แนวทาง Zero Tolerance หรือประกาศด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อกำกับพฤติกรรมในโลกออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ยังขาดระบบติดตามและประเมินผลนโยบายที่ต่อเนื่อง

ส่วนในด้านกลไกบุคคล พบว่าบทบาทหลักในการดูแลปัญหานี้อยู่ที่อาจารย์ที่ปรึกษา ฝ่ายพัฒนานิสิต และศูนย์ให้คำปรึกษา ซึ่งบางแห่งมีการพัฒนาช่องทางแจ้งเหตุหลายรูปแบบ เช่น Line OA หรือ Facebook ทางการ แต่หลายสถาบันอุดมศึกษา还没有หน่วยงานเฉพาะหรือระบบติดตามหลังเหตุการณ์

กลไกด้านกฎหมาย พบว่ามีการดำเนินการตามระเบียบวินัยและกฎหมายคอมพิวเตอร์ โดยบางสถาบันอุดมศึกษามีระบบ Help Desk หรือใช้เทคโนโลยี AI ในการตรวจจับเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม แต่ยังมีข้อจำกัดจากพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้เสียหาย ตลอดจนการขาดระบบเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างครบวงจร

ผู้วิจัยเห็นว่ากลไกการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษามีอยู่แล้วในบางประเด็นซึ่งยังไม่เป็นระบบลักษณะวงจร ส่วนใหญ่เน้นการจัดการปลายเหตุ มากกว่าการป้องกันเชิงรุก ผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาให้กลไกมีความเป็นระบบภายใต้กรอบ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ที่เชื่อมโยงทั้งด้านนโยบาย บุคคล และกฎหมาย

นอกจากนี้ผู้วิจัยเห็นว่าบทบาทของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานิสิต ควรได้รับการยกระดับจากการทำหน้าที่ในลักษณะการรับแจ้งเหตุแบบไม่เป็นทางการ ไปสู่การเป็น

ผู้ปฏิบัติงานตามระบบอย่างชัดเจน โดยควรกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันในการรับเรื่องร้องเรียน การคัดกรองระดับความรุนแรง การส่งต่อ และการติดตามผลอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อลดปัญหาการจัดการที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจหรือทักษะเฉพาะบุคคลเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารเชิงจิตวิทยา กฎหมายไซเบอร์ และจริยธรรมดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง มั่นใจ และไม่ละเมิดสิทธิของคู่กรณี ซึ่งจะช่วยเสริมความเข้มแข็งให้กับกลไกการยับยั้งในเชิงระบบ

ในด้านกลไกการรับเรื่องร้องเรียนควรออกแบบโดยยึดผู้ถูกระทำเป็นศูนย์กลางเป็นสำคัญ โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของนิสิตนักศึกษาเป็นลำดับแรก การจัดให้มีช่องทางการแจ้งเหตุที่ไม่เปิดเผยตัวตน การมีบุคลากรเพศเดียวกันหรือบุคลากรที่ผู้ถูกระทำรู้สึกไว้วางใจให้เลือกปรึกษา การไม่เร่งรัดกระบวนการทางวินัย ก่อนที่ผู้ถูกระทำจะมีความพร้อมทางจิตใจ รวมถึงการมีระบบติดตามฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยลดความหวาดกลัวและความเสี่ยงต่อการถูกระทำซ้ำ ผู้วิจัยเห็นว่า หากนิสิตรู้สึกปลอดภัยเพียงพอที่จะร้องเรียน ระบบการยับยั้งจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับผู้กระทำผู้วิจัยเห็นว่า กลไกการยับยั้งไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะการลงโทษทางวินัยเท่านั้น แต่ควรควบคู่ไปกับกระบวนการปรับพฤติกรรมและการฟื้นฟูเชิงจิตสังคม โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นนิสิตซึ่งยังอยู่ในช่วงพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์และสังคม การให้คำปรึกษา การสะท้อนผลกระทบของการกระทำ การบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม และการบำบัดเชิงพฤติกรรม เป็นแนวทางที่สามารถช่วยลดโอกาสการกระทำซ้ำในระยะยาว หากสถาบันอุดมศึกษาสามารถออกแบบกลไกที่สมดุลระหว่างความยุติธรรมเชิงวินัยและความยุติธรรมเชิงฟื้นฟู จะช่วยให้การยับยั้งการระรานทางไซเบอร์เกิดผลอย่างยั่งยืนมากกว่าการลงโทษเพียงอย่างเดียว

5.1.2 การวิจัยระยะที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อเสนอกลไกการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากระยะที่ 1 พบว่า กลไกการแก้ไขปัญหการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครควรพัฒนาให้มีลักษณะเป็นระบบครบวงจรและยืดหยุ่นต่อบริบทของสังคมดิจิทัล โดยใช้แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกรอบการดำเนินงานหลัก เพื่อให้การดำเนินการมีความต่อเนื่อง เชื่อมโยง และประเมินได้ทั้งเชิงกระบวนการและผลลัพธ์ กลไกที่ได้ถูกออกแบบให้

ครอบคลุม 3 มิติหลัก ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย ซึ่งทำงานสอดคล้องประสานกัน ในสามระยะสำคัญ ได้แก่ การป้องกัน (ก่อนเกิดเหตุ) การยับยั้ง (ขณะเกิดเหตุ) และการเยียวยา (หลังเกิดเหตุ)

กลไกด้านนโยบาย เป็นการมุ่งสร้างกรอบกำกับที่ชัดเจนและเป็นทางการผ่านนโยบาย ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยไซเบอร์และจริยธรรมดิจิทัล ควบคู่กับการบูรณาการความรู้ด้านพลเมืองดิจิทัลในหลักสูตรการเรียนการสอน และการประชาสัมพันธ์สร้างความตระหนักรู้ต่อเนื่องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ วิดีโอ และ Infographic พร้อมการตั้งศูนย์เฝ้าระวังและประสานเหตุที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับเรื่อง วิเคราะห์ และติดตามปัญหาอย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดตั้งกองทุนหรือการกักเงินงบประมาณฉุกเฉินเพื่อรองรับการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ

กลไกด้านบุคคล เป็นการเน้นการเสริมสร้างศักยภาพและความพร้อมของบุคลากร โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานิสิต และเครือข่ายเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้สามารถเฝ้าระวัง ป้องกัน และรับมือกับเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจแบบสหวิชาชีพเพื่อคัดกรองความรุนแรงและประเมินความเสี่ยง พร้อมทั้งการติดตามผลและให้ความช่วยเหลือรายกรณีอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีมาช่วย เช่น ระบบแจ้งเหตุอัตโนมัติ การกรองคำไม่เหมาะสม และระบบบันทึกหลักฐานดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการดำเนินการให้เป็นมาตรฐาน

กลไกด้านกฎหมาย เป็นการเน้นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการระงับเนื้อหาที่ละเมิดได้ภายใต้หลักความเป็นธรรม การวางมาตรฐานการเก็บหลักฐานดิจิทัล และการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษากฎหมายเพื่อช่วยเหลือผู้เสียหายทั้งด้านสิทธิทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ตลอดจนมาตรการคุ้มครองข้อมูลและความปลอดภัยของผู้ร้องและพยาน

ผู้วิจัยจึงได้พัฒนากลไกจากการสังเคราะห์ในระบายนี้อันซึ่งมีความครอบคลุมในทุกมิติของการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ทั้งเชิงป้องกัน ยับยั้ง และเยียวยา โดยเชื่อมโยงการทำงานระหว่างนโยบาย บุคลากร และกฎหมายภายใต้กรอบ PDCA เพื่อให้เกิดระบบการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืน สามารถประยุกต์ใช้ได้จริงในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นต้นแบบสำหรับการพัฒนากรอบเชิงนโยบายในระดับประเทศ

5.1.3 การวิจัยระยะที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.73 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่ใช้ในการประเมินกลไกส่วนใหญ่มาจากบุคคลในระดับนโยบายและการตัดสินใจโดยตรง ประกอบกับผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการดูแลนิสิตนักศึกษามากกว่า 5 ปี ร้อยละ 45.45 และอีกร้อยละ 27.27 มีประสบการณ์ 3-5 ปี สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเข้าใจบริบทการบริหารนิสิตในระดับอุดมศึกษาเป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเฉพาะประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการระรานทางไซเบอร์โดยตรงว่ามีเพียงร้อยละ 36.36 เท่านั้นที่เคยมีประสบการณ์ ขณะที่ร้อยละ 63.64 ยังไม่เคยมีประสบการณ์ เช่นเดียวกับการเข้าร่วมโครงการหรือการอบรมเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ที่มีเพียงร้อยละ 45.45 เท่านั้นที่เคยได้รับการพัฒนาองค์ความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แม้ผู้ให้ข้อมูลจะมีประสบการณ์สูงด้านการบริหารนิสิตโดยรวม แต่ยังมีช่องว่างด้านประสบการณ์ตรงและการพัฒนาเชิงลึกเกี่ยวกับการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ ซึ่งอาจส่งผลให้มุมมองต่อปัญหา ความตระหนัก และการประเมินกลไกสนับสนุนมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มที่เคยเผชิญสถานการณ์จริงและผ่านการอบรม กับกลุ่มที่ยังขาดประสบการณ์เฉพาะด้าน

การประเมินความเป็นไปได้ของกลไกดำเนินกับผู้บริหารและผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานพบว่ากลไกที่ได้เสนอมีความเป็นไปได้ เหมาะสม ถูกต้อง ครอบคลุม และเป็นประโยชน์เมื่อพิจารณารายด้าน ดังนี้

5.1.3.1 ด้านความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) แสดงให้เห็นว่ากลไกสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในสถาบันอุดมศึกษา โดยกระบวนการเยียวยาทางจิตวิทยาเป็นองค์ประกอบที่มีความเป็นไปได้สูงที่สุด ($\bar{x} = 4.45$) ขณะที่การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางได้รับค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) แม้ยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรในบางสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติม

5.1.3.2 ด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) สะท้อนว่ากลไกมีความสอดคล้องกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยนโยบายการป้องกันได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านนี้ ($\bar{x} = 4.09$) ขณะที่องค์ประกอบด้านบุคคล ทั้งส่วนการยับยั้งและการเยียวยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) แสดงถึงความพร้อมในการนำไปใช้จริง ส่วนกลไกด้านกฎหมาย ($\bar{x} = 3.73$) แม้อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อจำกัดความจำเป็นในการเสริมมาตรการเพิ่มเติม

5.1.3.3 ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) แสดงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาการและกฎหมาย โดยมาตรการยับยั้งการระรานทางไซเบอร์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.91$) สะท้อนถึงความเป็นไปได้ในการดำเนินการ ส่วนระบบให้คำปรึกษาและการเยียวยา ($\bar{X} = 3.73$) แม้อยู่ในระดับมาก แต่ยังคงต้องเสริมความชัดเจนของขั้นตอนและแนวปฏิบัติให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

5.1.3.4 ด้านความครอบคลุม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) โดยทุกองค์ประกอบ ทั้งด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน สะท้อนว่ากลไกมีความครอบคลุมและรองรับนิสิตได้ทุกกลุ่มอย่างสมดุล ทั้งในการป้องกัน การเยียวยา และการใช้มาตรการทางกฎหมาย

5.1.3.5 ด้านความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) ซึ่งเป็นด้านที่ได้คะแนนสูงที่สุด สะท้อนประสิทธิผลของกลไกในเชิงการนำไปใช้จริง โดยเฉพาะมาตรการด้านบุคคลและกฎหมาย ($\bar{X} = 4.73$) เช่น การอบรมสร้างความตระหนักรู้ และการบังคับใช้กฎระเบียบภายในที่ช่วยลดโอกาสการเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ได้อย่างเป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันกลไกด้านการเยียวยา ($\bar{X} = 4.64$) ก็มีความเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการฟื้นฟูนิสิตที่ได้รับผลกระทบ

กลไกที่ประกอบด้วย สามเสาหลักด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย ครอบคลุมสามระยะ ได้แก่ ระยะการป้องกัน ระยะการยับยั้ง และระยะการเยียวยา ได้รับการยอมรับในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นประโยชน์และความเป็นไปได้ สะท้อน ศักยภาพการนำไปใช้จริง ในสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร การขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์ยั่งยืนควรอาศัยการสนับสนุนเชิงนโยบายส่วนกลาง การลงทุนทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยี และการติดตามประเมินผลเชิงระบบ ตามวงจร Plan-Do-Check-Act อย่างต่อเนื่อง

ภายหลังการประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์แล้ว ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ประเมินระดับความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาในการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ โดยมุ่งให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถตรวจสอบความพร้อมเชิงระบบของตนเองได้อย่างเป็นรูปธรรม เครื่องมือดังกล่าวออกแบบในรูปแบบรายการตรวจสอบครอบคลุมกลไกทั้งสามเสาหลัก ได้แก่ กลไกด้านนโยบาย กลไกด้านบุคคล และกลไกด้านกฎหมาย และครอบคลุมกระบวนการจัดการทั้งสามระยะ ได้แก่ ระยะการป้องกัน ระยะการยับยั้ง และระยะการเยียวยา โดยกำหนดให้แต่ละรายการประเมินตอบด้วยคะแนนแบบทวิภาค คือหนึ่งคะแนนเมื่อมีมาตรการดังกล่าว และศูนย์คะแนนเมื่อไม่มีมาตรการนั้น ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำคะแนนรวมไปแปลผลระดับความเสี่ยงตามเกณฑ์ที่กำหนดได้อย่างชัดเจน

การแบ่งระดับความเสี่ยงประกอบด้วยสามระดับ ได้แก่ ระดับความเสี่ยงต่ำ ระดับความเสี่ยงปานกลาง และระดับความเสี่ยงสูง ซึ่งสะท้อนความครบถ้วนของระบบสนับสนุนภายในสถาบันอุดมศึกษา ระดับความเสี่ยงต่ำหมายถึงสถาบันอุดมศึกษามีมาตรการและกลไกสำคัญค่อนข้างสมบูรณ์ สามารถรองรับและจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับความเสี่ยงปานกลางหมายถึงสถาบันอุดมศึกษามีระบบบางส่วนแต่ยังมีช่องว่างที่ต้องเสริมและปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ส่วนระดับความเสี่ยงสูงสะท้อนว่าสถาบันอุดมศึกษาขาดกลไกสำคัญหลายด้าน ทำให้มีความเปราะบางทั้งในเชิงการป้องกัน การตอบสนอง และการฟื้นฟูผู้ได้รับผลกระทบ

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติหลังการแปลผลในแต่ละระดับเพื่อสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์วางแผนการพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ ได้แก่ การทบทวนและรักษามาตรการสำคัญในสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำ การวิเคราะห์จุดอ่อนและวางแผนพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอนในสถาบันอุดมศึกษาที่มีระดับความเสี่ยงปานกลาง และการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อฟื้นฟูระบบอย่างเร่งด่วนในสถาบันอุดมศึกษาที่มีระดับความเสี่ยงสูง ซึ่งการดำเนินงานทั้งหมดสอดคล้องกับวงจรการบริหาร Plan Do Check Act และเอื้อต่อการติดตามผลอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครอย่างเป็นระบบ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยพบว่าสถานการณ์การระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครยังคงเป็นปัญหาที่ต้องการการจัดการอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าหลายสถาบันมีการดำเนินมาตรการเชิงป้องกันบางประการแล้ว แต่ยังคงขาดแนวนโยบายที่ครอบคลุมและกลไกการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ซึ่งส่งผลให้การจัดการปัญหายังไม่ต่อเนื่องและไม่สามารถลดผลกระทบเชิงโครงสร้างได้อย่างยั่งยืน

ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Kaur and Saini (2023) ที่เน้นว่าการขาดความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ง่ายขึ้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการระรานทางไซเบอร์ในกลุ่มเยาวชน โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศอินเดียที่แม้จะมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ แต่กลับกลายเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้เรียนตกเป็นเหยื่อของการระรานได้มากขึ้น ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นของนโยบายระดับสถาบัน ที่ชัดเจน เพื่อกำหนดแนวทางการใช้สื่อออนไลน์

อย่างมีจริยธรรมและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ในงานวิจัยฉบับนี้ที่ผู้ให้ข้อมูลจากหลายสถาบันอุดมศึกษาเห็นตรงกันว่า การมีนโยบายกำกับที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมดิจิทัลภายในสถาบันอุดมศึกษาสามารถช่วยลดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ในหมู่นิสิตได้อย่างมีนัยสำคัญ และยังคงสอดคล้องกับ Ifon (2023) ที่พบว่า การมีนโยบายจัดการการระรานทางไซเบอร์ในระดับมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในหมู่ผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษา ทั้งยังช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายภายในมหาวิทยาลัยตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนาการอบรมและแนวทางการจัดการที่อิงงานวิจัย เพื่อสร้างศักยภาพให้กับบุคลากรในการรับมือกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในบริบทที่ซับซ้อน ผลการสัมภาษณ์ในงานวิจัยฉบับนี้สนับสนุนข้อค้นพบดังกล่าว โดยระบุว่าสถาบันที่มีการจัดอบรมหรือกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีอย่างรับผิดชอบ และมีจริยธรรม มักมีแนวโน้มพบเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ลดลง ซึ่งยืนยันผลการศึกษาของ Gabrielli et al. (2021) และ Polanin et al. (2022) ที่ชี้ว่าการให้ความรู้และการรณรงค์อย่างต่อเนื่องสามารถส่งผลเชิงพฤติกรรมและลดโอกาสการระรานในระยะยาวได้

ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนตรงกันว่าสถาบันอุดมศึกษายังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง ทั้งในด้านจิตวิทยาและกฎหมายไซเบอร์ ซึ่งเป็นสาขาความรู้ที่จำเป็นต่อการดูแลและจัดการกรณีการระรานทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังไม่มีระบบให้คำปรึกษาที่เป็นระบบ เข้าถึงง่าย และคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของนิสิต โดยเฉพาะในกรณีที่ถูกกระทำไม่กล้าเปิดเผยปัญหาของตนเองต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัย สถานการณ์นี้สะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างของกลไกสนับสนุนเชิงจิตสังคมในระดับสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับ Cowie (2013) และ Byrne (2021) ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือด้านจิตสังคมภายในมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกันผลกระทบทางจิตใจ เช่น ภาวะซึมเศร้า การแยกตัว หรือพฤติกรรมเสี่ยงต่อการทำร้ายตนเองของผู้ถูกกระทำ ทั้งนี้ การมี อาจารย์ที่ปรึกษาและทีมสหวิชาชีพ เช่น นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่แนะแนว สามารถช่วยให้กระบวนการช่วยเหลือเป็นไปอย่างครอบคลุม มีความต่อเนื่อง และสามารถเชื่อมโยงระหว่างการป้องกัน การดูแล และการเยียวยาได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเสนอของ Waithaka et al. (2015) แนะนำว่าการฝึกอบรมเกี่ยวกับความขัดแย้งควรออกแบบโดยคำนึงถึงลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

ผลจากแบบประเมินของผู้บริหารและผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาพบว่า กลไกที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นได้รับการประเมินในระดับมาก ถึงมากที่สุด ในทุกมิติ โดยเฉพาะในด้านความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความครอบคลุม ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมของสถาบันอุดมศึกษาในการนำกลไกไปปรับใช้จริง อย่างไรก็ตามด้านความถูกต้องทางกระบวนการและความเหมาะสม

บางส่วนยังต้องพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับทรัพยากรและบริบทของแต่ละสถาบัน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Martínez-López et al. (2022) ที่เน้นย้ำว่ามหาวิทยาลัยควรลงทุนทางด้านเวลา ทรัพยากร และกลยุทธ์ในการแก้ไขความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ

ในเชิงทฤษฎีผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ภายใต้กรอบแนวคิดของ Deming Cycle (PDCA) ที่ Jurevicius (2024) อธิบายไว้ว่าเป็นวงจรคุณภาพที่เน้นการวางแผน (Plan) การดำเนินการ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงพัฒนา (Act) กลไกที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสะท้อนการประยุกต์ใช้ PDCA อย่างชัดเจน โดยในระยะ Plan คือการจัดทำนโยบาย มาตรการ และแผนปฏิบัติการเพื่อป้องกันการระรานทางไซเบอร์ ระยะ Do คือการนำแผนไปใช้จริงผ่านการอบรมบุคลากร การสร้างเครือข่ายช่วยเหลือนิสิต และการบังคับใช้กฎหมายภายใน ระยะ Check คือการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่านแบบสำรวจ ความพึงพอใจ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ และระยะ Act คือการปรับปรุงแผนนโยบายและกระบวนการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ในสังคมดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Deming Cycle (PDCA) ที่มองว่าคุณภาพของระบบจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในองค์กร นอกจากนี้กลไกที่พัฒนาขึ้นยังสะท้อนถึง Systematic Approach ในการบริหารจัดการปัญหา กล่าวคือ การเชื่อมโยงระหว่างนโยบาย โครงสร้างบุคลากร และกลไกทางกฎหมายเข้าด้วยกันในลักษณะของระบบองค์รวม ที่มีการไหลเวียนของข้อมูลและการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างเป็นพลวัต ทั้งนี้ การประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถกำหนดบทบาท หน้าที่ และกระบวนการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนในแต่ละระดับ ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยไทยที่ใช้วงจร PDCA ในการพัฒนาระบบดูแลและป้องกันปัญหาในสถานศึกษา ธิติศักดิ์ สิงห์แก้ว (2562) ที่พัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนวัดป่าตึงห้วยยาบด้วยวงจร PDCA พบว่าการจัดทำคู่มือ ขั้นตอนปฏิบัติ และเครื่องมือในการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบช่วยลดปัญหาการละเลยการดูแลผู้เรียน และเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามพฤติกรรมของนักเรียนได้อย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนบทบาทของกลไกด้านบุคลากรและระบบประเมินผลในการทำให้การช่วยเหลือเกิดขึ้นจริงในระดับสถานศึกษา เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พัชรา หงคำมี (2565) ได้พัฒนาแนวทางการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์โดยใช้วงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) พบว่าการกำหนดระบบและกลไกอย่างครอบคลุม ตั้งแต่การรู้จักนักเรียนรายบุคคล การคัดกรอง การป้องกัน การแก้ไข และการส่งต่อ พร้อมกับการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยผู้บริหาร ทำให้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีความเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ผลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยที่ระบุว่ากรมการศึกษามีกลไก

ภายในสถาบันอุดมศึกษาที่ชัดเจน มีระบบประสานงาน และมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่องภายใต้กรอบ PDCA ช่วยให้การจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์มีความครอบคลุม เชื่อมโยง และยั่งยืนมากขึ้นในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาไทย

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยภายใต้กรอบทฤษฎีระบบนิเวศวิทยาของ Bronfenbrenner (1979) ร่วมกับทฤษฎีการขัดเกลาทางสังคม จะเห็นได้ว่าปัญหาการระรานทางไซเบอร์ของนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไม่ได้เกิดจากปัจเจกบุคคลเพียงลำพัง หากแต่เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์เชิงซ้อนระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในหลายระดับที่เชื่อมโยงและส่งอิทธิพลต่อกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งในมิติของโครงสร้างสังคมและกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่หล่อหลอมค่านิยม บรรทัดฐาน และพฤติกรรมของนิสิต โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Parsons (1991) ที่มองว่าการขัดเกลาทางสังคมเป็นกลไกเชิงระบบที่ทำให้บุคคลซึมซับบทบาทและบรรทัดฐานของสังคมผ่านการเสริมแรง การควบคุม และการระบุตัวตน ขณะเดียวกัน Berger and Luckmann (1967) ชี้ให้เห็นว่าสังคมถูกสร้างและถ่ายทอดผ่านกระบวนการทำให้ซึมซับความเป็นจริงทั้งในระดับปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งในบริบทของนิสิตนักศึกษา ระยะเวลาทุติยภูมิผ่านสถาบันการศึกษา กลุ่มเพื่อน และสื่อดิจิทัลมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการกำหนดพฤติกรรมทางสังคมและพฤติกรรมออนไลน์ นอกจากนี้ Vigilant and Williamson (2007) ยังอธิบายว่าการขัดเกลาทางสังคมเป็นกระบวนการแบบสองทางที่บุคคลและสังคมมีอิทธิพลต่อกันอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเลียนแบบ การเสริมแรง และการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ซึ่งในยุคดิจิทัล สื่อสังคมออนไลน์ได้กลายเป็นพื้นที่สำคัญของการขัดเกลาทางสังคมรูปแบบใหม่ที่สามารถเชื่อมต่อทั้งพฤติกรรมสร้างสรรค์และพฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์ได้พร้อมกัน ผลการวิจัยจึงสะท้อนว่า หากสถาบันอุดมศึกษาแก้ไขปัญหาเพียงในระดับบุคคลหรือเฉพาะเหตุการณ์โดยไม่พัฒนาสภาพแวดล้อมเชิงระบบร่วมกับการเสริมสร้างกระบวนการขัดเกลาทางสังคมด้านจริยธรรมดิจิทัลและความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นระบบ จะไม่สามารถลดความรุนแรงหรือความซ้ำซ้อนของปัญหาการระรานทางไซเบอร์ได้

ผลการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนากลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นระบบและยั่งยืน การบูรณาการทั้งสามกลไกหลัก ด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย ภายใต้กรอบ PDCA และ Systematic Approach ไม่เพียงช่วยให้การจัดการปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมแห่งความเคารพ ความเข้าใจ และความปลอดภัยทางดิจิทัลในสถาบันอุดมศึกษาไทย

กรณีที่หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่ประสงค์จะนำกลไกดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ ควรเริ่มจากการประเมินความพร้อมของตนเองในทุกมิติ ทั้งด้านนโยบาย บุคลากร ทรัพยากร และระบบสนับสนุน โดยใช้กลไกที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นกรอบอ้างอิงในการสำรวจช่องว่างเชิงโครงสร้าง

เพื่อระบุว่ากลไกใดสามารถดำเนินการได้ทันที และกลไกใดจำเป็นต้องพัฒนาเพิ่มเติม ทั้งนี้ควรเริ่มจากกลไกพื้นฐานที่ใช้ทรัพยากรต่ำแต่ให้ผลกระทบเชิงระบบสูง เช่น การจัดทำนโยบายหรือแนวปฏิบัติภายใน การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การจัดอบรมสร้างความตระหนักรู้ด้านจริยธรรมดิจิทัล และการพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ปลอดภัยและเป็นความลับ เพื่อยกระดับความพร้อมในระยะเริ่มต้นอย่างเป็นรูปธรรม

สำหรับกลไกที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีเนื่องจากข้อจำกัดด้านทรัพยากรหรือกฎหมาย ผู้วิจัยเห็นว่าควรใช้แนวทางการดำเนินงานแบบเป็นขั้นตอนภายใต้กรอบ PDCA โดยในระยะแรกให้เน้นการบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่ภายในสถาบันร่วมกัน เช่น การทำงานเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายกิจการนิสิต สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยแนะแนว และหน่วยกฎหมาย พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานสุขภาพจิต หน่วยงานด้านกฎหมาย หรือองค์กรที่ทำงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อชดเชยข้อจำกัดภายในและเสริมศักยภาพการดูแลในระยะเปลี่ยนผ่าน

สถาบันอุดมศึกษาควรมุ่งพัฒนากลไกให้มีความเป็นระบบและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น โดยการยกระดับจากแนวปฏิบัติไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายเชิงโครงสร้างที่มีผลบังคับใช้ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเฉพาะทางด้านจิตวิทยาและกฎหมายไซเบอร์ และจัดให้มีกลไกกำกับติดตามที่ชัดเจนในทุกระยะของการจัดการปัญหา ตั้งแต่การป้องกัน การยับยั้ง และการเยียวยา ทั้งนี้เพื่อให้การรับมือกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมดิจิทัลในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ควรจัดทำนโยบายแห่งชาติว่าด้วยการส่งเสริมความปลอดภัยทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันมีแนวทางดำเนินการที่เป็นมาตรฐานกลาง ครอบคลุมการป้องกัน การรายงานเหตุ การเยียวยา และการติดตามผล โดยนโยบายดังกล่าวควรกำหนดกรอบการดำเนินงานภายใต้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ควรกำหนดหลักการ สิทธิ และความรับผิดชอบของสถาบันอุดมศึกษาต่อผู้เรียน ด้านการปฏิบัติการ ควรวางมาตรฐานการรับเรื่อง การสอบสวน และการให้คำปรึกษา ด้านการสนับสนุนและสร้างเครือข่าย ควรเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา และด้านการกำกับและประเมินผล ควรมีระบบรายงานผลลัพธ์และฐานข้อมูลกลาง

5.3.1.2 ควรมีการจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังและประสานงานเพื่อความปลอดภัยทางไซเบอร์ทางการศึกษา ภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา เพื่อทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลสถิติการระรานทางไซเบอร์ การพัฒนาแนวทางเยียวยา และการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเชิงมาตรฐาน โดยศูนย์นี้ควรทำงานร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อสร้างฐานข้อมูลบูรณาการและ ระบบเตือนภัยเชิงป้องกัน สำหรับสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ

5.3.1.3 สถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครควรพัฒนานโยบาย Zero Cyberbullying Policy โดย กำหนดให้การป้องกันและแก้ไขการระรานทางไซเบอร์เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดคุณภาพ EdPEX หรือ AUN-QA เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

5.3.1.4 กระทรวงการอุดมศึกษา ควรสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาบรรจุรายวิชาพลเมืองดิจิทัลและจริยธรรมไซเบอร์ ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องสิทธิเสรีภาพ ความรับผิดชอบ และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีคุณธรรม รวมถึงการสร้างพื้นที่การเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์ในชีวิตจริง

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติการ

5.3.2.1 สถาบันอุดมศึกษาควรพัฒนาระบบรับเรื่อง การติดตาม และการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบแบบครบวงจร โดยบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานหลัก ได้แก่ งานกิจการนิสิต งานแนะแนวและสุขภาพจิต งานกฎหมาย และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบดังกล่าวควรประกอบด้วยช่องทางรายงานเหตุหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือ Line Official Account รวมถึงประเมินความเสี่ยงที่สามารถแบ่งระดับความรุนแรงของเหตุการณ์เป็นระดับต่ำ ระดับกลาง และระดับสูง เพื่อส่งต่อทีมสหวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ควรมีระบบติดตามผลแบบเรียลไทม์เพื่อให้ผู้บริหารสามารถรับทราบสถานการณ์และสั่งการได้ทันที พร้อมมาตรการเยียวยาเฉพาะกรณีและแผนติดตามผลเป็นระยะ ได้แก่ ระยะ 7 วัน 30 วัน และ 90 วัน

5.3.2.2 อาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ และนิสิตนักศึกษา ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพในการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์อย่างเหมาะสมตามบทบาทของแต่ละกลุ่ม ได้แก่

5.3.2.2.1 อาจารย์ที่ปรึกษา ควรได้รับการอบรมด้านทักษะการสังเกต สัญญาณความเสี่ยงของนิสิตนักศึกษา การรับฟังเชิงลึก การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาเบื้องต้นและความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการส่งต่อกรณีความเสี่ยงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม

5.3.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านกิจการนิสิตและงานสนับสนุน ควรได้รับการฝึกอบรมด้านการประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น การจัดการข้อมูลและหลักฐานดิจิทัลอย่างปลอดภัย การคัดกรองเหตุการณ์ตามระดับความรุนแรง รวมถึงกระบวนการประสานงานแบบสหวิชาชีพเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างเป็นระบบ

5.3.2.3 นิสิตนักศึกษา ควรได้รับการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมออนไลน์ที่ปลอดภัย การรู้เท่าทันสื่อและภัยไซเบอร์ การตระหนักถึงสัญญาณการถูกรบกวน และการเข้าถึงช่องทางขอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม รวมถึงการฝึกทักษะในการเก็บหลักฐานดิจิทัลอย่างถูกต้องเมื่อจำเป็น

5.3.2.3 สถาบันอุดมศึกษาควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการป้องกันและลดความรุนแรงของการระรานทางไซเบอร์ เช่น ระบบกรองเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ระบบตรวจจับภัยคุกคามในสื่อออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษา และการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อวิเคราะห์และแจ้งเตือนพฤติกรรมเสี่ยงทางดิจิทัล ทั้งนี้จำเป็นต้องกำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและจริยธรรมด้านเทคโนโลยีควบคู่กันไปอย่างรัดกุมเพื่อไม่ให้กระทบต่อสิทธิของนิสิตและบุคลากร

5.3.2.4 สถาบันอุดมศึกษาควรส่งเสริมวัฒนธรรมการไม่ระรานผ่านกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นิสิตร่วมคิดร่วมทำ เช่น การจัดสัปดาห์รณรงค์ต่อต้านการระรานทางไซเบอร์ การจัดกิจกรรมสโมสรหรือชุมนุมเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันในการเรียนรู้ และสนับสนุนให้นิสิตมีบทบาทเชิงรุกในการเฝ้าระวังและช่วยเหลือเพื่อนที่อาจได้รับผลกระทบ

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.3.3.1 ควรมีการดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อทดสอบกลไกที่พัฒนาขึ้นในสถาบันอุดมศึกษาหลากหลายประเภท และประเมินผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม ความพึงพอใจ และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในระยะยาว

5.3.3.2 งานวิจัยในอนาคตควรขยายไปยังสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรม การจัดการ และระดับความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนานโยบายระดับประเทศที่ตอบสนองบริบทท้องถิ่นได้ดีขึ้น

5.3.3.3 ควรสร้างเครื่องมือชี้วัดระดับความพร้อมของสถาบันอุดมศึกษาในด้านนโยบาย บุคลากร เทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อใช้ในการประเมินและเปรียบเทียบสถานะการดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของแต่ละสถาบัน

5.3.3.4 ควรมีการศึกษากลไกการดูแลเฉพาะกลุ่ม เช่น นิสิตกลุ่ม LGBTQI หรือ นิสิตต่างชาติ ซึ่งอาจประสบการระรานทางไซเบอร์ที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่อพัฒนาแนวทางเยียวยาที่ละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม

ทำที่ที่สุดงานวิจัยเรื่องกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยที่สะท้อนอัตลักษณ์ของหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางสังคมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในมิติของการบูรณาการองค์ความรู้ทางสังคมศาสตร์ เทคโนโลยี กฎหมาย จิตวิทยา และการบริหารจัดการสังคมเข้าด้วยกันเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมร่วมสมัยที่มีความซับซ้อน งานวิจัยฉบับนี้มีได้มุ่งเพียงการอธิบายปรากฏการณ์การระรานทางไซเบอร์เท่านั้น แต่ยังไม่มุ่งออกแบบระบบการจัดการเชิงโครงสร้างที่ครอบคลุมทั้งระดับบุคคล องค์กร และนโยบายสาธารณะ ซึ่งเป็นแก่นสำคัญของศาสตร์ด้านการจัดการทางสังคม

ในมิติของการสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ งานวิจัยฉบับนี้ได้พัฒนากลไกการจัดการปัญหาการระรานทางไซเบอร์ภายใต้กรอบสามเสา ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคคล และด้านกฎหมาย ควบคู่กับการประยุกต์ใช้วงจร PDCA ในการออกแบบกระบวนการจัดการเชิงระบบ ตั้งแต่การป้องกัน การยับยั้ง ไปจนถึงการเยียวยา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสร้างแนวคิดใหม่บนฐานของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี อันสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่มุ่งผลิตดุษฎีบัณฑิตที่สามารถกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายการจัดการทางสังคมได้อย่างเท่าทันบริบทโลกยุคดิจิทัล

ในมิติของการกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการงานวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงการออกแบบกลไกระดับสถาบันที่เชื่อมโยงบทบาทของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานรัฐ และภาคีเครือข่ายภายนอกเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา หน่วยแนะแนวและสุขภาพจิต หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยกฎหมาย ซึ่งสะท้อนสมรรถนะของนักวิจัยด้านการจัดการคน องค์กร และสังคมในภาพรวม

ในมิติด้านนโยบายงานวิจัยได้เสนอแนวทางการยกระดับกลไกจากระดับแนวปฏิบัติไปสู่เชิงโครงสร้าง ผ่านการกำหนดเป็นนโยบายภายใน และการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถกำหนดนโยบายการจัดการทางสังคมด้วยองค์ความรู้ทางสังคมศาสตร์ที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง และสามารถเชื่อมโยงผลการวิจัยไปสู่การนำไปใช้เชิงนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในมิติของคุณธรรมและจริยธรรมงานวิจัยฉบับนี้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของนิสิตนักศึกษา การคำนึงถึงความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และสิทธิของผู้

ได้รับผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์เป็นสำคัญ การออกแบบกลไกการช่วยเหลือ พี่นฟู และ
เหยี่ยวยา มิได้มุ่งเน้นเพียงการลงโทษผู้กระทำ หากแต่เน้นการฟื้นฟูเชิงจิตใจ การคืนศักยภาพ
ทางการเรียนรู้ และการกลับคืนสู่สังคมอย่างปลอดภัย ซึ่งสะท้อนคุณลักษณะของดุชะฎิบัณฑิตด้าน
การจัดการทางสังคมที่ต้องทำงานบนฐานของคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม



บรรณานุกรม

- Ahmed, A., & Aijaz, N. (2021). *A Comparative Study of Conflict Resolution Styles among University Students*.
- AIS TCWI. (2025). *Thailand's Cyber Wellness Index*. Retrieved December 1 from <https://sustainability.ais.co.th/storage/update/report/2025-advanc-ebook-thailand-cyber-wellness-en.pdf>
- Akande, J. T. (2024). *THE NEXUS BETWEEN IDEOLOGY AND CONFLICT*.
- Algert, N. T., Yep, C. L. H., Rogers, K. S., & Stanley, C. A. (2021). *Conflict Management and Dialogue in Higher Education: 3rd Edition*. Information Age Publishing, Incorporated.
- Amnesty International Thailand. (2564). *Cyberbullying การกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์*. Amnesty International Thailand. Retrieved 10 พฤศจิกายน from <https://www.amnesty.or.th/latest/blog/879/>
- Aparisi, D., Delgado, B., & Bo, R. M. (2023). Latent profiles of cyberbullying among university students and its relationship with social anxiety and aggressiveness. *Education and Information Technologies*, 28(10), 13269-13285. <https://doi.org/10.1007/s10639-023-11725-5>
- Asiamah, G. Y. (2024). *Cyberbullying among College Students*.
- Australian Governmen. (2021). *Online Safety Act 2021*. Retrieved October 25 from <https://www.legislation.gov.au/C2021A00076/latest/text>
- Australian Human Rights Commission. (n.d.). *Cyberbullying, Human Rights, and Bystanders*. Retrieved October 25 from <https://humanrights.gov.au/our-work/commission-general/cyberbullying-human-rights-and-bystanders-0>
- Baillien, E., Bollen, K., & De Witte, H. (2013). Conflicts and conflict management styles as precursors of workplace bullying: A two-wave longitudinal study. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 23. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.752899>
- Barlett, C., & Gentile, D. (2012). Attacking Others Online: The Formation of Cyberbullying in Late Adolescence. *Psychology of Popular Media Culture*, 1, 123-135. <https://doi.org/10.1037/a0028113>
- Bartos, O. J., & Wehr, P. (2002). *Using Conflict Theory*. Cambridge University Press.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1967). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Knopf Doubleday Publishing Group. <https://amstudugm.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/04/social-construction-of-reality.pdf>

- Bluman, A. (2013). *Elementary Statistics: A Step By Step Approach*. McGraw-Hill Education. <https://ugess3.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/01/bluman-step-by-step-statistics-8th-edition.pdf>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development*. Harvard University Press.
- Broten, H. L. C. (2012). *Bill 13, Accepting Schools Act, 2012*. Retrieved October 25 from <https://www.ola.org/en/legislative-business/bills/parliament-40/session-1/bill-13>
- Byrne, V. L. (2021). Blocking and Self-Silencing: Undergraduate Students' Cyberbullying Victimization and Coping Strategies. *TechTrends*, 65(2), 164-173. <https://doi.org/10.1007/s11528-020-00560-x>
- Charoenwanit, S. (2018). The Relationship of Cyber-bullying and Academic Achievement, General Health, and Depression in Adolescents in Thailand. *Walailak Journal*, 231-241. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://wjst.wu.ac.th/index.php/wjst/article/download/4059/973/36800&ved=2ahUKewjdzvCT1r-JAxWT4zgGHa8wA3YQFnoECBkQAQ&usg=AOvVaw2HluPQwnDaTPEa9fpKhrY>
- China's Supreme People's Court. (2023). *China's top court releases guideline against cyberbullying*. Retrieved October 25 from https://english.court.gov.cn/2023-06/10/c_893951.htm
- Cowie, H. (2013). Cyberbullying and its impact on young people's emotional health and well-being. *The Psychiatrist*, 37(5), 167-170. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.112.040840>
- Cyberbullying Research Center. (2019). *New York (NY) Model Bullying Policy*. Retrieved August 8 from <https://cyberbullying.org/bullying-policy/new-york>
- DQ Institute. (2023a). *2023 Child Online Safety Index*. <https://www.dqinstitute.org/impact-measure/>
- DQ Institute. (2023b). *2023 Methodology Report*. <https://www.dqinstitute.org/wp-content/uploads/2023/10/2023-COSI-Methodology.pdf>
- Easterbrook, S., Beck, E., Goodlet, J., Plowman, L., Sharples, M., & Wood, C. (1993). A Survey of Empirical Studies of Conflict. https://doi.org/10.1007/978-1-4471-1981-4_1

- Edith Cowan University. (2023). *Cyberbullying in Australia: Statistics & Resources*. Retrieved May 13 from <https://studyonline.ecu.edu.au/blog/cyberbullying-australia-statistics-resources>
- Emily A. Vogels. (2022). *Teens and Cyberbullying 2022*. Pew Research Center. Retrieved May 13 from <https://www.pewresearch.org/internet/2022/12/15/teens-and-cyberbullying-2022/>
- Engvall, A., & Andersson, M. (2014). The Dynamics of Conflict in Southern Thailand. *Asian Economic Papers*, 13, 169-189. https://doi.org/10.1162/ASEP_a_00303
- eSafety Commissioner. (2024). *Report Cyberbullying*. Retrieved October 25 from <https://www.esafety.gov.au/key-topics/cyberbullying/report-cyberbullying>
- Feiner, L. (2024). *Senate passes the Kids Online Safety Act*. Retrieved October 25 from https://www.theverge.com/2024/7/30/24205718/senate-passes-kids-online-safety-act-kosa-content-moderation?utm_source=chatgpt.com
- FindLaw Staff. (2023). *Cyberbullying Laws*. FindLaw. Retrieved October 25 from <https://www.findlaw.com/criminal/criminal-charges/cyber-bullying.html>
- Flick, U. (2014). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications. [https://www.ufs.ac.za/docs/librariesprovider68/resources/methodology/uwe_flick_\(ed\)-_the_sage_handbook_of_qualitative\(z-lib-org\)-\(1\).pdf?sfvrsn=db96820](https://www.ufs.ac.za/docs/librariesprovider68/resources/methodology/uwe_flick_(ed)-_the_sage_handbook_of_qualitative(z-lib-org)-(1).pdf?sfvrsn=db96820)
- Gabrielli, S., Rizzi, S., Carbone, S., & Piras, E. M. (2021). School Interventions for Bullying–Cyberbullying Prevention in Adolescents: Insights from the UPRIGHT and CREEP Projects. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11697. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/21/11697>
- Gavrielides, T. (2022). *Preventing cyberbullying towards LGBTQ+ groups: A Training Handbook for youth workers*. <https://www.researchgate.net/publication/367464286>
- Gonzalez Aleu, F., Granda Gutierrez, E. M. A., Garza-Reyes, J. A., Garza Villegas, J. B., & Vazquez Hernandez, J. (2021). Increasing service quality at a university: a continuous improvement project. *Quality Assurance in Education*, 29(2/3), 209-224. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2021-0020>
- Gordon, S. (2024). *The Real-Life Effects of Cyberbullying on Children and Teens*. parents.com. Retrieved October 25 from <https://www.parents.com/what-are-the-effects-of-cyberbullying-460558>
- Gu, S., Zhang, A., Huo, G., Yuan, W., Li, Y., Han, J., & Shen, N. (2021). Application of PDCA cycle management for postgraduate medical students during the COVID-19 pandemic. *BMC Medical Education*, 21(1), 308. <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02740-6>

- Harold, G. T., & Sellers, R. (2018). Annual Research Review: Interparental conflict and youth psychopathology: an evidence review and practice focused update. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 59(4), 374-402. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jcpp.12893>
- Hidayati, F., Anggaini, N. L. V., Putra, F., & Ulum, M. C. (2023a). *Proceedings of the International Conference of Public Administration and Governance (ICoPAG 2022)*. Atlantis Press SARL. <https://books.google.co.th/books?id=4FLNEAAAQBAJ>
- Hidayati, F., Anggaini, N. L. V., Putra, F., & Ulum, M. C. (2023b). *Proceedings of the International Conference of Public Administration and Governance (ICoPAG 2022)*. A. P. SARL.
- Hunter, N. (2012). *Cyber Bullying*. Raintree Publishers. <https://books.google.co.id/books?id=bOPw8PbiXQC>
- Ifon, J. C. (2023). Management of Cyberbullying: A Qualitative Exploratory Case Study of a Nigerian University. *International Journal of Bullying Prevention*, 5(2), 161-177. <https://doi.org/10.1007/s42380-022-00124-y>
- Indeed Career Guide. (2024). *What Is Project Feasibility and Why Is It Important?* Retrieved December 23 from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/project-feasibility>
- Jeong, H. W. (2008). *Understanding Conflict and Conflict Analysis*. SAGE Publications.
- Jurevicius, O. (2024). *PDCA (Plan-Do-Check-Act)*. Retrieved October 25 from <https://strategicmanagementinsight.com/tools/pdca-plan-do-check-act/>
- Kaur, M., & Saini, M. (2023). Indian government initiatives on cyberbullying: A case study on cyberbullying in Indian higher education institutions. *Education and Information Technologies*, 28(1), 581-615. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11168-4>
- Knudsen, S. V., Laursen, H. V. B., Johnsen, S. P., Bartels, P. D., Ehlers, L. H., & Mainz, J. (2019). Can quality improvement improve the quality of care? A systematic review of reported effects and methodological rigor in plan-do-study-act projects. *BMC Health Services Research*, 19(1), 683. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4482-6>
- Kohne, J., Gallagher, N., Kirgil, Z. M., Paolillo, R., Padmos, L., & Karimi, F. (2020). The role of network structure and initial group norm distributions in norm conflict. *Computational conflict research*, 113-140.

- Kruse, M. (2023). *Bill C-13: Canada's New Cyberbullying Legislation*. Retrieved October 25 from <https://www.kruselaw.ca/library/bill-c-13-canada-s-new-cyberbullying-legislation-kruse-law/>
- Kumar, S. (2023). Conflicts in Modern Society. *RESEARCH REVIEW International Journal of Multidisciplinary*, 8(7), 21-25. <https://doi.org/10.31305/rrijm.2023.v08.n07.004>
- Leon-Perez, J. M., Medina, F., Arenas, A., & Munduate, L. (2015). The Relationship between Interpersonal Conflict and Workplace Bullying. *Journal of Managerial Psychology*, 30, 250-263. <https://doi.org/10.1108/JMP-01-2013-0034>
- Li, M., Yang, F., & Akhtar, M. W. (2022). Responsible Leadership Effect on Career Success: The Role of Work Engagement and Self-Enhancement Motives in the Education Sector [Original Research]. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.888386>
- Lucy, B. (2024). *What is a Feasibility Study? Definition, Benefits, and Steps*. Retrieved December 24 from https://www.invensislearning.com/blog/what-is-feasibility-study/?utm_source=chatgpt.com
- Luo, Q., Wu, N., & Huang, L. (2023). Cybervictimization and cyberbullying among college students: The chain mediating effects of stress and rumination. *Front Psychol*, 14, 1067165. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1067165>
- Mallory, C., Sears, B., Wright, E. R., & Conron, K. (2017). *Economic Implications of Bullying and Family Rejection of LGBT Youth*. Retrieved May 13 from <http://www.jstor.org/stable/resrep35030.7>
- Marois, A., & Lafond, D. (2022). Augmenting cognitive work: a review of cognitive enhancement methods and applications for operational domains. *Cognition, Technology & Work*, 24(4), 589-608. <https://doi.org/10.1007/s10111-022-00715-1>
- Martínez-López, J. Á., Molina Cano, J., Munuera Gómez, P., & Silva, A. M. C. e. (2022). Analysis of the Perception of Conflict and Its Positive Resolution in University Students. *Social Sciences*, 11(11), 529. <https://www.mdpi.com/2076-0760/11/11/529>
- Maruyama, T., & Inoue, M. (2016). Continuous Quality Improvement of Leadership Education Program Through PDCA Cycle. *China-USA Business Review*, 15, 42-49. <https://doi.org/10.17265/1537-1514/2016.01.004>
- Masimbi, D. (2024). *Project Feasibility Study: Definition and Step-by-Step Guides*. Retrieved December 24 from https://www.mdsconsultancy.org/blog/project-feasibility-study-definition-and-step-by-step-guides?utm_source=chatgpt.com

- Mesly, O. (2017). *Project Feasibility: Tools for Uncovering Points of Vulnerability*. CRC Press.
- Minor, M. A., Smith, G. S., & Brashen, H. (2013). Cyberbullying in Higher Education. *Journal of Educational Research and Practice*, 3(1).
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/cyberbullying-higher-education/docview/1842488634/se-2?accountid=44800>
- Mishna, F. (2012). *Bullying: A Guide to Research, Intervention, and Prevention*. Oxford University Press, USA.
- npc.gov.cn. (2015). *Criminal Law of the People's Republic of China*. Retrieved October 25 from http://www.npc.gov.cn/zgrdw/englishnpc/Law/2007-12/13/content_1384075.htm
- Odigbo, I. (2024). Review on Personality Conflicts of Interest. *International Journal of Business and Management*, 8, 141-141. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n24p141>
- Parsons, T. (1991). *The Social System*. Routledge. <https://voidnetwork.gr/wp-content/uploads/2016/10/The-Social-System-by-Talcott-Parsons.pdf>
- Perasovic, B., Mustapić, M., Ibañez Garzaran, Z. L., Mulari, H., & Hofreiter, R. (2023). Youth in conflict: space and subculture. *Journal of Youth Studies*, 26(3), 368-386. <https://doi.org/10.1080/13676261.2022.2093632>
- Polanin, J. R., Espelage, D. L., Grotzinger, J. K., Ingram, K., Michaelson, L., Spinney, E., Valido, A., Sheikh, A. E., Torgal, C., & Robinson, L. (2022). A Systematic Review and Meta-analysis of Interventions to Decrease Cyberbullying Perpetration and Victimization. *Prevention Science*, 23(3), 439-454.
<https://doi.org/10.1007/s11121-021-01259-y>
- PREVNet. *About Us*. Retrieved October 25 from <https://www.prevnet.ca/about-us/>
- Rudnák, I., Barczy, A., Bajkai-Tóth, K., & Garamvölgyi, J. (2024). Exploring the conflict management of international students at a Hungarian University based on the Thomas-Kilmann model. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8, 9046. <https://doi.org/10.24294/jipd9046>
- Ruthaychonnee, S., & Peter K, S. (2018). Bullying and Cyberbullying in Thailand: Coping Strategies and Relation to Age, Gender, Religion and Victim Status [BULLYING; CYBERBULLYING; VICTIMIZATION; COPING; THAILAND]. 2018, 7(1), 7.
<https://naerjournal.ua.es/article/view/254>
- Saengcharoensap and Rujiprak. (2021). Cyberbullying Among University Students in Thailand. *Thammasat Review*, 24(2). <https://sc01.tci-thaijo.org/index.php/tureview/article/view/239988>

- Selkie, E., Kota, R., & Moreno, M. (2016). CYBERBULLYING BEHAVIORS AMONG FEMALE COLLEGE STUDENTS: WITNESSING, PERPETRATION, AND VICTIMIZATION. *College student journal*, 50, 278-287.
- Shetgiri, R., Lee, S. C., Tillitski, J., Wilson, C., & Flores, G. (2015). Why adolescents fight: a qualitative study of youth perspectives on fighting and its prevention. *Acad Pediatr*, 15(1), 103-110. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2014.06.020>
- Smith, P. (2016). Bullying: Definition, Types, Causes, Consequences and Intervention: Bullying. *Social and Personality Psychology Compass*, 10, 519-532. <https://doi.org/10.1111/spc3.12266>
- Souza, S. B., Pardo-Gonzalez, E., Paulino, P., Francisco, S. M., Fredes-Montero, J., & Herrera, H. A. (2024). Measuring and characterizing cyberbullying among Chilean university students. *Current Psychology*, 43(19), 17416-17431. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-05541-w>
- Sripongplerd, P. (2023). Confirmatory Factor Analysis of Cyberbullying among Undergraduate Students in Higher Education Institutions in Northeastern Thailand. *Journal of Education and Learning*, 13(1), 92-100.
- StopBullying.gov. (n.d.). *Cyberbullying Prevention*. Retrieved October 25 from <https://www.stopbullying.gov/cyberbullying/prevention>
- Tague, N. R. (2005). *The Quality Toolbox*. ASQ Quality Press.
- Tamm, A., Tulviste, T., & Urm, A. (2018). Resolving conflicts with friends: Adolescents' strategies and reasons behind these strategies. *Journal of Adolescence*, 64, 72-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2018.02.002>
- The Association of Southeast Asian Nations. (2021). *Declaration on the Elimination of Bullying of Children in ASEAN*. Retrieved October 25 from <https://asean.org/declaration-on-the-elimination-of-bullying-of-children-in-asean/>
- The Association of Southeast Asian Nations. (2022). *Regional Plan of Action for the Protection of Children from All Forms of Online Exploitation and Abuse in ASEAN 2021-2025*. Retrieved October 25 from <https://acwc.asean.org/resources/publications/regional-plan-of-action-for-the-protection-of-children-from-all-forms-of-online-exploitation-and-abuse-in-asean-2021-2025>
- The Nation. (2025). *Cyberbullying among Thai minors 'above global average,' action urged*. Nation Thailand. Retrieved December 1 from
- The Office of the High Commissioner for Human Rights. (2023). *Cyberbullying of children*. Retrieved October 25 from <https://www.ohchr.org/en/statements/2023/09/cyberbullying-children>

- The Trevor Project. (2021). *Bullying and Suicide Risk among LGBTQ Youth*. Retrieved May 13 from <https://www.thetrevorproject.org/research-briefs/bullying-and-suicide-risk-among-lgbtq-youth/>
- Times Higher Education. (2023). *How to prevent cyberbullying from rearing its ugly head at universities*. Retrieved October 25 from <https://www.timeshighereducation.com/campus/how-prevent-cyberbullying-rearing-its-ugly-head-universities>
- Turk, F. (2018). Evaluation of the effects of conflict resolution, peace education and peer mediation: A meta-analysis study. *International Education Studies*, 11(1), 25-39. <https://doi.org/10.5539/ies.v11n1p25>
- UNICEF. (2024). *Cyberbullying: What is it and how to stop it*. Retrieved October 25 from <https://www.unicef.org/end-violence/how-to-stop-cyberbullying>
- Vargas, A. R., Alcaraz, J. L. G., Satapathy, S., & Díaz-Reza, J. R. (2023). *The PDCA Cycle for Industrial Improvement: Applied Case Studies*. Springer Nature Switzerland.
- Verma, S., & Petersen, A. C. (2018). *Developmental Science and Sustainable Development Goals for Children and Youth*. Springer International Publishing.
- Vigilant, L., & Williamson, J. (2007). The Sociology of Socialization. In (pp. 1-143). <https://doi.org/10.4135/9781412939645.n13>
- Waithaka, A. G., Moore-Austin, S., & Gitimu, P. N. (2015). Influence of conflict resolution training on conflict handling styles of college students. *Research in Higher Education Journal*, 28, 1-17. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1062103>
- Wang, J., & Wang, G. (2022). Application Value of PDCA Management Mode in Quality Management of Teaching Reform. *Journal of Social Science and Humanities*, 4(12), 46-50. [https://doi.org/10.53469/jssh.2022.4\(12\).13](https://doi.org/10.53469/jssh.2022.4(12).13)
- Wright, R. R., Rodriguez Espinosa, A. A., Adair, M. E., & Marrott, D. (2024). Sticks and Stones: Cyberbullying Victimization, Instigation and Associated Health among Online College Students. *Journal of Technology in Behavioral Science*. <https://doi.org/10.1007/s41347-024-00395-w>
- Yoelao, D., Junpresert, T., Tuntivivat, S., & Chaiakkarakan, N. (2015). Conflicts in Thailand during 2013-14: An Analysis of Conflict News in Mass Media. <https://doi.org/10.14456/ijbs.2015.43>
- Zahlquist, L., Hetland, J., Einarsen, S., Hoprekstad, Ø., Espevik, R., & Olsen, O. (2022). Daily interpersonal conflicts and daily exposure to bullying behaviors at work: The moderating roles of trait anger and trait anxiety. *Applied Psychology*, 72, 893-914. <https://doi.org/10.1111/apps.12410>

- Zhao, Y., An, W., Zhang, Y., Yang, C., Li, W., Li, J., & Li, X. (2024). Cyberbullying Victimization and Perpetration in Adolescents: A Longitudinal Moderated Mediation Model. *Journal of Youth and Adolescence*.
<https://doi.org/10.1007/s10964-024-02105-4>
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2562). กลั่นแกล้งแบบไหนเป็น Cyberbullying? Retrieved 10 พฤศจิกายน 2566 from <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30035>
- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2565). Cyberbullying คืออะไร. Retrieved 20 ตุลาคม 2566 from <https://www.mhesi.go.th/index.php/all-media/infographic/7537-650627general2.html>
- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2566). แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. <https://www.mhesi.go.th/index.php/stg-policy/8750-plan-2.html>
- กรอุณา มธุลาภรังสรรค์. (2564). ปัจจัยและเงื่อนไขความขัดแย้งในสังคมไทย. วารสาร สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย, 12(1), 120-130. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yri/article/view/252619>
- จิระพงศ์ เรืองกุน. (2560). การกลั่นแกล้งรังแกกันในที่ทำงาน: พฤติกรรม ที่มาและผลกระทบและการป้องกัน. วารสารมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 11(2), 9-16. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/FEU/article/view/72333>
- จิราภา ประทาพันธ์ บุญวัฒน์ สว่างวงศ์ และวันจักร น้อยจันทร์. (2564). ทศนคติการกลั่นแกล้ง Cyber Bullying ในพื้นที่สื่อออนไลน์ของนักศึกษา. สักทอง : วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 27(2), 164-171. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/tgt/article/view/252445>
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2527). ระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยวินัยนิสิต พ.ศ. 2527.
- เจษฎา นกน้อย. (2562). การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน: ผลกระทบและวิธีการรับมือ. วารสารหาดใหญ่วิชาการ, ปีที่ 17 ฉบับที่ 2, 263-270. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/HatyaiAcademicJournal/article/view/169908>
- ชัชวกร ศัชมาตย์. (2564). ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(1), 155-167. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/247017>
- ธิดินัดดา สิงห์แก้ว. (2562). การพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้วงจร PDCA : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดป่าตึงห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. http://www.cmruir.cmru.ac.th/bitstream/123456789/2163/1/รศ.ธิดินัดดา%20สิงห์แก้ว_2562.pdf

- ปองกมล สุรัตน์. (2561). สาเหตุและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการรังแกผ่านโลกโซเชียล: กรณีศึกษาเยาวชนไทยผู้ถูกรังแก. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 4(1), 260-271. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/214860>
- ปองกมล สุรัตน์ สุราษฎร์ จันประเสริฐ และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2561). กระบวนการรังแกผ่านโลกโซเชียลในเยาวชนไทย: การศึกษาแบบพหุกรณี. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 4(2), 61-77. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/177262>
- พัชรา หงคำมี. (2565). การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยใช้วงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) สำหรับโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. <http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/1753/1/63010581037.pdf>
- ภัทรจรัส บำรุงพงษ์. (2562). การกลั่นแกล้งในมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษานิสิตที่มีความต้องการพิเศษ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- มนตรี สังข์ทอง. (2566). สถิติวิจัย: การวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2566). ระเบียบมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ว่าด้วยวินัยนิสิต พ.ศ. 2566
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2546). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2546.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2554). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2554.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2564). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2564.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2561.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2559). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยกิจการและวินัยนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2539). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2536.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2561). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วยจรรยาบรรณและวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2561.
- เมธินี สุวรรณกิจ. (2560). โครงการวิจัย มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการถูกกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์. มหาวิทยาลัยนเรศวร. <http://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/handle/123456789/3929>
- วรภัทร รัตนพาณิชย์. (2566). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต. จันทรเกษมสาร, 29(1). <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/crujournal/article/view/256761>
- วรรณชาติ ตาเลิศ อนุสร การะเกษ และวราพร สุกบุญมา. (2562). การรังแกกันผ่านพื้นที่การรังแกกันผ่านพื้นที่โซเชียลของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย. วารสารการพยาบาลและการ

- ดูแลสุขภาพ, 37(4), 90-98. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/jnated/article/view/233662>
- ศุภากร หวัง และสมชาย เตียวกุล. (2562). การถูกกลั่นแกล้งบนสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. วารสารจิตวิทยาคลินิกไทย, 50(2), 17-26. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/tci-thaijclinicpsy/article/view/251921>
- สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิราสภากาชาดไทย. (2560). ข้อบังคับสถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2560
- สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา. (2556). ข้อบังคับสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2556.
- สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา. (2561). ข้อบังคับสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ว่าด้วยวินัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2561.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2564). ข้อบังคับวินัยนักศึกษาของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2546.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2541). ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วย วินัยนักศึกษา พ.ศ. 2541.
- สมชาย วรภิเษมสกุล. (2567). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม. (2562). ประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับอัปเดตล่าสุด). Retrieved 20 ตุลาคม 2567 from <https://jla.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/113/iid/121230>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562a). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562. Retrieved 13 พฤศจิกายน 2567 from <https://www.mhesi.go.th/images/2563/pusit/legal-all/2p562.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562b). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562. Retrieved 11 มิถุนายน 2567 from <https://www.mhesi.go.th/images/2563/pusit/legal-all/2p562.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2550). พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550. <https://www.mdes.go.th/law/detail/3516-พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์-พ-ศ--๒๕๕๐>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วม. Retrieved August 8 from <https://www.opdc.go.th/content/Mjc4Nw>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580). สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สิริโฉม พรหมโฉม. (2558). ความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญาและ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550. จุลินิติ, 13(4), 178. https://library.senate.go.th/document/Ext10982/10982813_0002.PDF

สุวดี เหมือนอัน. (2565). *Cyberbullying* คืออะไร. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. Retrieved 13 พฤษภาคม 2567 from <https://www.mhesi.go.th/index.php/all-media/infographic/7537-650627general2.html>





ภาคผนวก ก หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์





AF19-03-03.1
August, 2023

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ชื่อโครงการวิจัย : กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขต
กรุงเทพมหานคร

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นายอินทร์ วัลไพจิตร

หน่วยงานต้นสังกัด : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หมายเลขรับรองโครงการวิจัย : SWUEC-682039

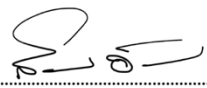
รายการเอกสารที่รับรอง :

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณา | ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2568 |
| 2. โครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์ | ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 13 มกราคม 2568 |
| 3. เอกสารข้อมูลและขอความยินยอมสำหรับอาสาสมัคร | ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 10 มกราคม 2568 |
| 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 10 มกราคม 2568 |
| 5. ประวัติผู้วิจัย | |

ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยยึดหลักเกณฑ์ตาม Declaration of Helsinki, Belmont Report, International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP), International Guidelines for Human Research ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามโครงการวิจัยนี้ได้

วันที่รับรอง : 19 มีนาคม 2568

วันที่หมดอายุ : 18 มีนาคม 2569

(ลงชื่อ).....


(รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วิฒนานนท์สกุล)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

ชุดสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ (ชุดที่ 2)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หน่วยจริยธรรมและมาตรฐานการวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 17

โทร. (02) 6495000 ต่อ 17503, 17506 โทรสาร (02) 2042590

ภาคผนวก ข แบบประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหา
การระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร



**แบบสัมภาษณ์งานวิจัย เรื่อง กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษา
ของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำเป็นส่วนหนึ่งของปริญญาานิพนธ์เรื่อง กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์มาตรการในการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน และเพื่อเสนอกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์

ตอนที่ 3 การป้องกันการเกิดการระรานทางไซเบอร์

ตอนที่ 4 การยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์

ตอนที่ 5 การเยียวยาเหยื่อและผู้กระทำการระรานทางไซเบอร์หลังจากเกิดเหตุการณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อและตำแหน่งงาน

2. หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาในสถานศึกษา

.....

3. ประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลนิสิตนักศึกษา

.....

ตอนที่ 2 การรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์

1. ท่านมีความรับรู้หรือความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันของท่านมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

2. ในกระทรวง/สถาบันของท่านมีการพบปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในรูปแบบใดบ้าง เช่น การข่มขู่ คุกคาม หรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัว เป็นต้น

.....

.....

.....

.....

3. ท่านพบว่ากลุ่มนิสิตนักศึกษาที่มีการรับผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์ใหม่

.....

.....

.....

.....

4. กระทรวง/สถาบันของท่านมีนโยบายหรือมาตรการในการสร้างความตระหนักเรื่องการระรานทางไซเบอร์ให้กับนิสิตนักศึกษาหรือไม่

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 การป้องกันการเกิดการระรานทางไซเบอร์

1. กระทรวง/สถาบันของท่านมีมาตรการใดบ้างที่ใช้ในการป้องกันไม่ให้เกิดการระรานทางไซเบอร์ และมีนโยบายดังกล่าวมีการสื่อสารหรือนำไปใช้อย่างไรบ้างในสถาบัน/กระทรวง

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่ากระทรวง/สถาบันของท่านมีการให้ความรู้และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์แก่นักศึกษาและบุคลากรเพียงพอหรือไม่ หากมี ขอรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการและรูปแบบการอบรมนั้น

.....

.....

.....

3. สถาบันของท่านมีการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีใดในการป้องกันการระรานทางไซเบอร์ เช่น ระบบติดตามพฤติกรรมออนไลน์ หรือระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าหรือไม่

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่ามาตรการป้องกันปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงใด และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือไม่

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 การยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์

1. เมื่อเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ขึ้น กระทรวง/สถาบันของท่านมีวิธีการยับยั้งเหตุการณ์นั้นอย่างไร และมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ หรือไม่

2. มีช่องทางใดที่นิสิตนักศึกษาหรือบุคลากรสามารถรายงานเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัยหรือไม่

3. กระทรวง/สถาบันของท่านมีกลไกหรือมาตรการในการติดตามหรือดำเนินการกับผู้ที่เกี่ยวข้องการระรานทางไซเบอร์หรือไม่ กลไกนั้นทำงานอย่างไร

4. เมื่อพบเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ ใครเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการยับยั้ง/สอบสวนในสถาบัน

5. สถาบันให้การสนับสนุนทรัพยากรหรืออำนาจการตัดสินใจในการยับยั้งการระรานทางไซเบอร์แก่บุคลากรอย่างไร

.....
 6. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาระบบการยับยั้งเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์หรือไม่

.....

ตอนที่ 5 การเยียวยาเหยื่อและผู้กระทำระรานทางไซเบอร์หลังจากเกิดเหตุการณ์

1. หลังจากเกิดเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์ กระทรวง/สถาบันของท่านมีการช่วยเหลือหรือ
 เยียวยาเหยื่ออย่างไรบ้าง

.....

2. กระทรวง/สถาบันมีการกำหนด บุคลากรที่รับผิดชอบประสานการเยียวยาเป็นกรณีพิเศษหรือไม่

.....

3. กระทรวง/สถาบันมีเจ้าหน้าที่หรือตัวแทนเฉพาะกิจในการประสานงานกับผู้เสียหายหรือไม่

.....

4. กระทรวง/สถาบันสถาบันมีรูปแบบการดูแลติดตาม เช่น การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา หรือความ
 ช่วยเหลือทางกฎหมาย ไว้อย่างไรบ้าง

.....

.....
5. กระทรวง/สถาบันมีการระบุหรือรองรับในกฎหมายหรือระเบียบของสถาบันเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางไซเบอร์หรือไม่

.....
6. สถาบันมีการสนับสนุนด้านกฎหมาย เช่น ที่ปรึกษาทางกฎหมายหรือทีมทนายหรือไม่

.....
7. กระทรวง/สถาบันของท่านมีการติดตามผลการฟื้นฟูเหยื่อและผู้กระทำการระรานทางไซเบอร์หลังจากที่เกิดเหตุการณ์แล้วหรือไม่ และกระบวนการติดตามนั้นเป็นอย่างไร

ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์งานวิจัย เรื่อง กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการระรานทาง
ไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร



**แบบประเมินความเป็นไปได้ของกลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาระรานทางไซเบอร์
ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้จัดทำเป็นส่วนหนึ่งของปฏิญานิพนธ์เรื่อง กลไกสนับสนุนการแก้ไขปัญหาระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของกลไกการแก้ไขปัญหาระรานทางไซเบอร์ที่มีต่อนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบประเมินนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 การประเมินความเป็นไปได้ของกลไก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความตามความเป็นจริงซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1.1 ตำแหน่งงาน

1.2 ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการดูแลนักศึกษามากน้อยเพียงใด

มากกว่า 5 ปี 3-5 ปี 1-2 ปี น้อยกว่า 1 ปี ยังไม่มีประสบการณ์

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน/เกี่ยวข้องกับประเด็นการระรานทางไซเบอร์ในกระทรวง/สถาบัน

มากกว่า 5 ปี 3-5 ปี 1-2 ปี น้อยกว่า 1 ปี ยังไม่มีประสบการณ์

1.4 เคยเข้าร่วมโครงการ/อบรมเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาระรานทางไซเบอร์มาก่อนหรือไม่

เคย ไม่เคย

ตอนที่ 2 การประเมินความเป็นไปได้ของกลไก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามความเป็นจริงซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	รายละเอียด	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความเป็นไปได้						
1.	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถกำหนดแนวทางป้องกันการระรานทางไซเบอร์ที่เป็นรูปธรรมและปฏิบัติได้จริง					
2.	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): หน่วยงานภายในหน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถทำงานร่วมกันเพื่อสร้างกลไกที่มีประสิทธิภาพได้					
3.	กลไกด้านบุคคล (การยับยั้ง): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาได้					
4.	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถสร้างกระบวนการเยียวยาทางจิตวิทยาที่สะดวกนิสิตนักศึกษาเข้าถึงได้ง่าย					
5.	กลไกด้านกฎหมาย (การยับยั้ง): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถดำเนินมาตรการทางกฎหมายเพื่อยับยั้งการระรานทางไซเบอร์ได้					
ด้านความเหมาะสม						
6.	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้มีนโยบายป้องกันการระรานทางไซเบอร์สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน/สถาบันของท่าน					
7.	กลไกด้านบุคคล (การยับยั้ง): หน่วยงาน/สถาบันของท่านมีบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพียงพอในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนิสิตนักศึกษา					
8.	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): หน่วยงาน/สถาบันของท่านมีแนวทางฟื้นฟูและติดตามนิสิตนักศึกษาที่ได้รับผลกระทบจากการระรานทางไซเบอร์					
9.	กลไกด้านกฎหมาย (การยับยั้ง): หน่วยงาน/สถาบันของท่านสามารถดำเนินมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเพื่อลงโทษผู้กระทำผิด					
ด้านความถูกต้อง						
10.	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้มีนโยบายการป้องกันการระรานทางไซเบอร์มีความชัดเจน					
11.	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): กลไกนี้มีระบบให้คำปรึกษาและเยียวานิสิตนักศึกษาสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง					

ข้อ	รายละเอียด	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
12.	กลไกด้านกฎหมาย (การยับยั้ง): กลไกนี้มีกระบวนการยับยั้งการระรานทางไซเบอร์มีความถูกต้องตามหลักกฎหมายและสามารถดำเนินการได้จริง					
ด้านความครอบคลุม						
13.	กลไกด้านนโยบาย: นโยบายป้องกันการระรานทางไซเบอร์ครอบคลุมทุกกลุ่มนิสิตนักศึกษาในสถาบัน (การป้องกัน)					
14.	กลไกด้านบุคคล: การเยียวยาโดยผู้เชี่ยวชาญสามารถรองรับนิสิตนักศึกษาทุกกลุ่มได้ (การเยียวยา)					
15.	กลไกด้านกฎหมาย: ผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายสามารถรองรับนิสิตนักศึกษาทุกกลุ่มได้ (การเยียวยา)					
ด้านความเป็นประโยชน์						
16.	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงาน/สถาบันสามารถป้องกันการระรานทางไซเบอร์ภายในสถาบันอุดมศึกษาได้					
17.	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงาน/สถาบันในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อรับมือกับปัญหาการระรานทางไซเบอร์					
18.	กลไกด้านนโยบาย (การป้องกัน): กลไกนี้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนช่วยให้หน่วยงาน/สถาบันของท่านมีมาตรฐานในการจัดการปัญหา					
19.	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): กลไกนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงาน/สถาบันสร้างระบบให้คำปรึกษาและเยียวยาสามารถช่วยให้นิสิตนักศึกษานักศึกษาที่ได้รับผลกระทบฟื้นตัวได้ดีขึ้น					
20.	กลไกด้านบุคคล (การป้องกัน): กลไกนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงาน/สถาบันจัดการอบรมและสร้างความตระหนักให้กับนิสิตนักศึกษาและสามารถลดจำนวนเหตุการณ์ระรานทางไซเบอร์ได้					
21.	กลไกด้านบุคคล (การเยียวยา): กลไกนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงาน/สถาบันสร้างระบบการสนับสนุนจากอาจารย์ที่ปรึกษาและนักจิตวิทยาในการช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาที่สามารถลดปัญหาได้					

ข้อ	รายละเอียด	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
22.	กลไกด้านกฎหมาย (การย้บยั้ง): กลไกนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงาน/สถาบันสามารถบังคับใช้กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับภายในสถาบันและช่วยลดโอกาสเกิดการระรานทางไซเบอร์					
23.	กลไกด้านกฎหมาย (การย้บยั้ง): กลไกนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงาน/สถาบันสร้างกระบวนการทางกฎหมายภายในที่สามารถจัดการกรณีรุนแรงได้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ท่านมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลไกการแก้ไขปัญหาการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลกระทบต่อการนำกลไกข้างต้นไปปฏิบัติจริงในกระทรวง/สถาบันคืออะไร และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....