นักศึกษากับการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

The Student Victims of Cyber Bullying on Twitter

นิธิวรรณ ศรีวิเชียร,[*] อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์,[**] และนวภัทร ณรงค์ศักดิ์[***]

Nithiwan SriwiChian, Aranee Vivatthanaporn, and Navapat Narongsak

Received: November 18, 2024 Revised: December 19, 2024 Accepted: January 8, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาในกรณีของนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 13 ราย ได้แก่ 1. นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ จำนวน 10 ราย 2. นักจิตวิทยาที่มีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา จำนวน 1 ราย และ 3. ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความรุนแรงในเด็กและเยาวชน จำนวน 2 ราย รวมทั้งสิ้น 13 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาระบบ

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ของนักศึกษา ได้แก่ การโจมตีด้วยคำพูด การคุกคามทางเพศแบบออนไลน์ การแอบอ้างตัวตนเป็นบุคคลอื่น และการนำความลับของบุคคลอื่นมาเปิดเผย โดยสาเหตุที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ได้แก่ การขาดความรู้ในเรื่องการกลั่นแกล้งกันบนพื้นที่ออนไลน์ หรือโลกไซเบอร์ การมีปัญหาขัดแย้งกันมาก่อนในชีวิตจริง การมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน และแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ขาดความปลอดภัย ผลกระทบที่นักศึกษาได้รับจากการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ได้แก่ ผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัว ผลกระทบทางอารมณ์ และผลกระทบต่อสภาพจิตใจ หรือตกอยู่ในภาวะซึมเศร้า และแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. สำหรับสถานศึกษา 2. สำหรับ

[*] สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Department of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

[**] สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Department of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

[***] สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Department of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย หรือผู้บังคับใช้กฎหมาย 3. สำหรับสังคม/ชุมชน และ 4. สำหรับสถาบันครอบครัวและต่อตนเอง

คำสำคัญ: กลั่นแกล้ง, นักศึกษา, เหยื่อ, แอปพลิเคชันทวิตเตอร์

Abstract

This study aimed to investigate the forms, causes, impacts, and preventive measures related to university students who became victims of cyberbullying on Twitter. A qualitative research design was employed, using in-depth interviews with 13 key informants: 10 university students in Bangkok who had experienced cyberbullying on Twitter, one psychologist with expertise in counseling, and two specialists in child and youth violence. The research instrument was a semi-structured interview guide, and data were analyzed through systematic content analysis.

The findings revealed four primary forms of cyberbullying: verbal assault, online sexual harassment, identity impersonation, and the disclosure of personal secrets. The main causes included a lack of knowledge about cyberbullying, prior real-life conflicts, differences of opinion, and insufficient safety mechanisms within the Twitter platform. The impacts on student victims included violations of privacy, emotional distress, psychological harm, and in some cases, depression. Preventive and remedial guidelines were identified across four dimensions: 1. educational institutions, 2. legal authorities and law enforcement agencies, 3. society and communities, and 4. families and individual self-protection.

Keywords: Cyber Bullying, Student, Victims, Twitter

บทนำ

ทั้งนี้นักศึกษาเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติ จึงควรมีการปลูกฝังความรู้ สร้างค่านิยม จริยธรรม รวมถึงการเป็นผู้ที่เคารพในสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น โดยยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ก็มีเป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนาคนทุกมิติ และในทุกช่วงวัยให้เป็นคนที่ดี เป็นคนเก่ง และมีคุณภาพ การกลั่นแกล้งกันในปัจจุบันไม่ถือว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ในสังคมไทย แต่ยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ตลอด และถูกพบได้ง่ายในทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งถือว่าเด็ก วัยรุ่น หรือเยาวชนมักจะมีประสบการณ์ในการเป็นผู้กลั่นแกล้ง และเคยถูกกลั่นแกล้ง ซึ่งปัญหาการกลั่นแกล้งกันในโรงเรียนหรือสถานศึกษาในประเทศไทยนั้น มีความจำเป็นที่ต้องเร่งแก้ไข โดยเฉพาะปัญหาการใช้ความรุนแรงในโรงเรียนซึ่งจากการสำรวจ พบว่า มีจำนวนการตกเป็นเหยื่อสูงถึง ร้อยละ 15.70 จากการสำรวจข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ จำนวน 21,627 คน โดยพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงในโรงเรียน ได้แก่ การทำร้ายร่างกายจิตใจการล่วงละเมิดทางเพศ (Thairath, 2567) การกลั่นแกล้งรังแกกันในเด็กหรือวัยรุ่นนั้นกลายเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อยจนคนในสังคมเกิดความเคยชิน และมองว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ทั่วไป จนกลายเป็นปัญหาที่ถูกละเลยไปในที่สุดทั้งนี้การกลั่นแกล้งกันทั่วไป คือ การที่บุคคลหนึ่งข่มเหง รังแก ทำร้ายร่างกายอีกฝ่าย หรือกลั่นแกล้งกันด้วยคำพูด เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งได้รับความเจ็บปวด โดยมักจะเกิดขึ้นกับคนที่มีอำนาจเหนือกว่ากระทำต่อฝ่ายที่อ่อนแอกว่าและสามารถเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ซ้ำ ๆ โดยจะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง ดังนั้นจึงควรมีแนวทางป้องกันแก้ไขให้ปัญหาเหล่านี้ให้หมดไปจากสังคมไทยและตระหนักถึงความสำคัญของการขจัดปัญหาดังกล่าวให้หมดไปอย่างเร่งด่วน

ในสังคมยุคใหม่ที่มีเทคโนโลยีในการขับเคลื่อนนี้ ได้เกิดการกลั่นแกล้งกันรูปแบบใหม่ขึ้น ซึ่งคือการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ การกลั่นแกล้งรูปแบบใหม่นี้นับว่ามีความอันตรายและมีความรุนแรงมากกว่าการกลั่นแกล้งกันในรูปแบบทั่วไป งานวิจัยของ ปองกมล สุรัตน์ (2561) กล่าวว่า การกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์นั้นสามารถกระทำได้ง่าย โดยไม่ต้องมีการออกแรงในการกระทำความผิด สามารถกระทำกับผู้ใดก็ได้ ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา สถานที่ และไม่ต้องคำนึงว่าตนเองรู้จักกับอีกฝ่ายมาก่อนหรือไม่ ทุกคนที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ล้วนมีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งได้ตลอดเวลา ดังนั้นการกลั่นแกล้งกันที่เกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์นับว่าเป็นการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์สื่อสารเป็นอาวุธในการกลั่นแกล้งกันแทนการกลั่นแกล้งกันโดยทั่วไป และรูปแบบการกลั่นแกล้งที่มักจะเกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์นั้น ได้แก่ การแบล็คเมล์การสวมรอยเป็นบุคคลคนอื่นเป็นการสร้างความเดือดร้อนความเสียหายให้ผู้อื่น เป็นต้น (นันทิยา สวัสดิวิชัยโสภิต, 2563) แอปพลิเคชันทวิตเตอร์เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่องทางหนึ่งที่ผู้ใช้งานสามารถใช้เพื่อติดต่อสื่อสาร หรือติดตามข่าวสารได้ตลอดเวลา ซึ่งในวันเปิดตัว พบว่า ทวิตเตอร์ติดอันดับ 1 ใน 10 เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่มีผู้เข้าใช้งานมากที่สุดและพบว่า กลุ่มวัยรุ่น อายุ 18 - 24 ปี ใช้งานแอปพลิเคชันอยู่ที่ร้อยละ 17.1 ซึ่งเป็นรองกลุ่มอายุ 35 - 49 อยู่ที่ร้อยละ 20.7 และกลุ่มวัยที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันทวิตเตอร์มากที่สุดคือกลุ่มอายุ 25 - 34 ปี อยู่ที่ร้อยละ 38.5 แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการสำรวจการมีหรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2566 (ไตรมาสที่ 1) โดยผลสำรวจกล่าวเอาไว้ว่า ในไตรมาสที่ 1 พบว่า มีผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครสูงสุดถึงร้อยละ 95.3 (พิสิฐ ระฆังวงษ์, 2561)

ดังนั้นจากการศึกษาสถานการณ์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสถาบันการศึกษาและครอบครัวต้องตระหนักและให้ความสำคัญรวมถึงใส่ใจในปัญหา และให้ความช่วยเหลือ ป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาที่ถูกกลั่นแกล้งเพราะกลุ่มวัยรุ่น เป็นกลุ่มที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดถึง 99.1% และเข้าใช้งานแอปพลิเคชันทวิตเตอร์มากถึง 17.1% ดังนั้นผู้วิจัยสนใจการศึกษาเรื่องนักศึกษากับการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ โดยศึกษากับนักศึกษาที่เรียนอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครเนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงที่สุด ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าควรต้องมีแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งกันที่เกิดขึ้นบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์สำหรับนักศึกษา สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสังคมและชุมชน ซึ่งแนวทางที่ได้จากการศึกษานั้น หน่วยงานต่าง ๆ อาจนำไปปรับใช้เพื่อลดปัญหาการกลั่นแกล้งกันที่เกิดขึ้นจากการใช้แอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ลดผลกระทบด้านต่าง ๆ รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ให้แก่นักศึกษา เพื่อให้มีการใช้งานอย่างสร้างสรรค์อยู่ห่างไกลจากปัญหาการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์
2. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์
3. เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นของนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์
4. เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง นักศึกษากับการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวการกลั่นแกล้งกัน ซึ่งดำเนินการศึกษาในเรื่องของ 1) ความหมายของการกลั่นแกล้ง 2) พฤติกรรมการกลั่นแกล้ง 3) ประเภทของการกลั่นแกล้ง 4) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyber Bullying) 5) สาเหตุของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 6) ช่องทางการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ 7) ผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 8) แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้ง

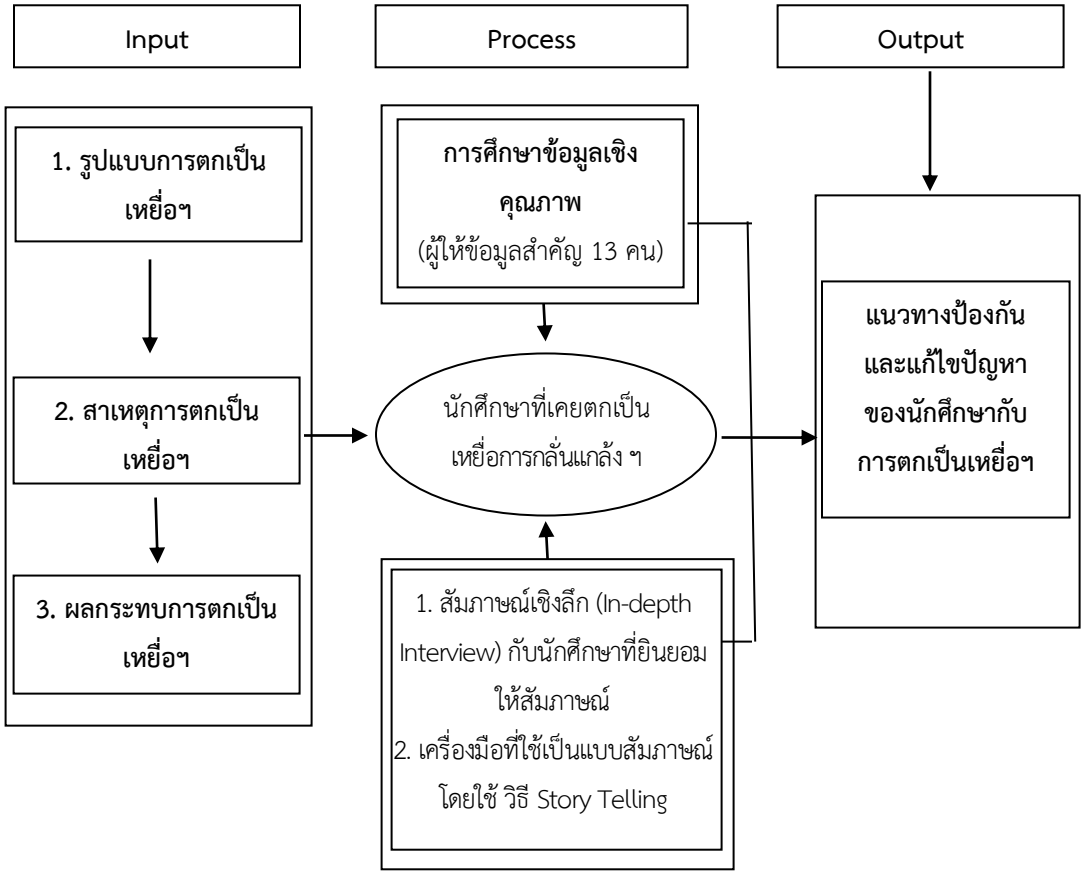
2. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งดำเนินการศึกษาในเรื่องของ 1) ความหมายเครือข่ายสังคมออนไลน์ 2) องค์ประกอบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ 3) ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ และ 4) ผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับเหยื่อวิทยา ซึ่งดำเนินการศึกษาในเรื่องของ 1) ความหมายเหยื่ออาชญากรรมตามกฎหมายสากล 2) ความหมายเหยื่ออาชญากรรมตามกฎหมายไทย และ 3) ทฤษฎีการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

4. แนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้ง ซึ่งดำเนินการศึกษาในเรื่องของ 1) แนวคิดวัฒนธรรมไซเบอร์ (Cyber Culture) 2) ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) 3) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) 4) ทฤษฎีการควบคุมตนเอง (Self-Control Theory) 5) ทฤษฎีความกดดันทั่วไป (General Strain Theory) และ 6) ทฤษฎีขัดแย้ง (Conflict Theory)

5. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยระเบียบวิธีการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) ที่ศึกษาค้นคว้าทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เอกสารได้จากบทสัมภาษณ์และการเล่าเรื่อง (Story Telling) เกี่ยวกับรูปแบบ สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 13 ราย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่เคยตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ จำนวน 10 ราย ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามเป้าหมายการวิจัยมากที่สุด ซึ่ง 10 กลุ่มตัวอย่างถือว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ โดยเป็นการแนะนำมาปากต่อปาก เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่อยู่ใน Community เดียวกัน โดยมีการยื่นขอรับการพิจารณาเรื่องจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

กลุ่มที่ 2 นักจิตวิทยาที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา จำนวน 1 ราย

กลุ่มที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรุนแรงในเด็กและเยาวชน จำนวน 2 ราย

2.2 วิธีการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญคัดเลือกด้วยวิธีการคัดเลือกแบบสโนว์บอลล์ หรือการแนะนำต่อ ๆ กัน (Snowball Sampling) ผู้วิจัยเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาที่เคยตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ และเลือกศึกษาในพื้นที่ภาคกลาง เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 95.3 และพบว่าคนในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสูงสุดอยู่ที่ร้อยละ 97.6 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2566) โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอลล์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการเล่าเรื่อง มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด สัมภาษณ์นักศึกษาที่เคยตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ที่มีทั้งหมด 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ จำนวน 1 ข้อ

ประเด็นที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ ที่ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ จำนวน 1 ข้อ

ประเด็นที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นของนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ จำนวน 1 ข้อ

ประเด็นที่ 4 เป็นแบบสัมภาษณ์ ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ จำนวน 1 ข้อ

แบบสัมภาษณ์ได้ผ่านการสอบความเหมาะสมจาก ผู้ทรงคณวุฒิ 3 ท่าน และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่านเรียบร้อยแล้ว และผ่านการตรวจสอบจากสำนักงานจริยธรรมในมนุษย์แล้ว

ทดลองด้วยการนำไปทดสอบกับกลุ่มผู้ใช้งานบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) แบบวิเคราะห์เนื้อหาระบบ (อุทุมพร จามรมาน, 2531; สุภางค์ จันทวานิช, 2542) เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาสาระด้วยการจำแนกประเด็นและจัดหมวดหมู่ข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาตีความและเชื่อมโยงความหมายของข้อมูล

4.2 นำข้อมูลมาทำการเรียบเรียงหาข้อสรุปให้งานวิจัยเกิดความสมบูรณ์ด้านการตอบคำถามตามประเด็นตัวแปรที่ศึกษาผ่านการอธิบายเชิงพรรณนา

4.3 นำเสนอผลการสรุปที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในแต่ละประเด็นของการศึกษา ดังนี้ ได้แก่ ประเด็น 1) ด้านรูปแบบ 2) สาเหตุ 3) ผลกระทบ 4) แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษากับการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์อ้างอิงตามหลักการศึกษาให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษานักศึกษากับการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ผลการศึกษามีดังนี้

1. รูปแบบที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

การกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ของนักศึกษาที่พบนั้น จำแนกได้ทั้งหมด 4 รูปแบบหลักดังต่อไปนี้

1.1 การโจมตีด้วยคำพูด คือ การแสดงความคิดเห็นตอบโต้กันด้วยคำพูดหยาบคายรุนแรงที่เป็นการทำร้ายผู้อื่นโดยจะเป็นการกระทำจากบุคคลคนเดียว หรือจากหลายคนก็ได้ ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอธิบายไว้ตรงกันว่า ขณะใช้งานเคยพบเห็นและเคยถูกผู้ใช้งานคนอื่นโจมตีด้วยถ้อยคำหยาบคายในประเด็นทางการเมือง มีการปลุกปั่นสร้างกระแสเพื่อให้ผู้ใช้งานคนอื่นเข้ามาแสดงความคิดเห็นขัดแย้งอยู่บ่อยครั้ง รวมทั้งเรื่องของความชื่นชอบส่วนตัวด้วย นอกจากนี้การโจมตีด้วยคำพูดยังเป็นการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นได้ง่าย ไม่ว่าใครที่ใช้งานแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ก็สามารถตกเป็นเหยื่อได้ตลอดเวลา

1.2 การคุกคามทางเพศแบบออนไลน์ คือ การแสดงความคิดเห็นต่อรูปภาพของบุคคลอื่นในลักษณะของการล่วงละเมิดทางเพศ ลามกอนาจาร ล้อเลียน หยาบโลน ซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกอับอาย เสื่อมเสียชื่อเสียง และถูกลดทอนคุณค่า พบว่า นักศึกษาเคยพบเห็นและรู้จักการคุกคามทางเพศแบบออนไลน์ และเหยื่อที่มักจะถูกคุกคามทางเพศแบบออนไลน์มักเป็นผู้ใช้งานที่นำเสนอเนื้อหาบนแอ็กเคานต์ส่วนตัวในรูปแบบ Sex Creator หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นผู้ใช้งานที่มีความชอบหรือรสนิยมลักษณะดังกล่าว มักจะตกเป็นเหยื่อจากการถูกคุกคามทางเพศแบบออนไลน์ได้ง่ายกว่าการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบอื่น ๆ

1.3 การแอบอ้างตัวตนเป็นบุคคลอื่น คือ การนำรูปภาพของบุคคลอื่นไปโดยไม่ได้รับอนุญาตเพื่อใช้ในการแอบอ้างเป็นบุคคลนั้น และนำไปใช้ในการกระทำผิดรูปแบบอื่น ๆ และเป็นการกระทำที่มุ่งหวังให้ผู้อื่นได้รับความอับอาย ได้รับความเสียหาย โดยสามารถเกิดขึ้นได้กับคนที่มักจะโพสต์รูปภาพของตนเองลงบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์อยู่บ่อยครั้ง พบว่า นักศึกษาเคยเห็นการกลั่นแกล้งกันในรูปแบบการแอบอ้างตัวตนของบุคคลอื่น และมีความรู้ความเข้าใจว่าการถูกแอบอ้างตัวตนมีรูปแบบเป็นอย่างไร นอกจากนี้ยังพบกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเคยตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งในลักษณะนี้

1.4 การแบล็คเมล์กันโดยนำความลับของบุคคลอื่นมาเปิดเผย คือ การนำความลับของบุคคลอื่นมาเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น รูปภาพตัวตนที่แท้จริง ข้อมูลการศึกษา ที่อยู่ ครอบครัว หรือเรื่องลับเฉพาะ ซึ่งกระทำเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับความอับอาย เสื่อมเสียชื่อเสียง โดยมักจะเกิดกับเรื่องความขัดแย้งหรือปัญหาส่วนตัว หรือมีการถกเถียงกันด้วยประเด็นทางการเมือง หรือเรื่องของความชื่นชอบส่วนบุคคล พบว่านักศึกษารู้จักและเคยเห็นการกลั่นแกล้งในรูปแบบของการนำความลับของบุคคลอื่นมาเปิดเผย ว่าคือการกระทำความผิดที่เหยื่อไม่ได้ยินยอม และจากข้อมูลพบนักศึกษาเคยตกเป็นเหยื่อจากการถูกนำความลับมาเปิดเผย

2. สาเหตุที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

สาเหตุของการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ของนักศึกษานั้นเกิดจากการขาดความรู้และความเข้าใจในปัญหาการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ เมื่อขาดความรู้และความเข้าใจต่อปัญหาเหล่านี้ จึงทำให้ขาดความระมัดระวังในการใช้งาน มีการใช้งานที่ไม่สร้างสรรค์ ทำให้ตนเองอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย หรือเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งอยู่ตลอดเวลา และเมื่อตนเองตกเป็นเหยื่อแล้วมักไม่สามารถหาทางออกให้กับปัญหาได้ กล่าวคือไม่ทราบว่าเมื่อตนเองตกเป็นเหยื่อแล้วควรจะได้รับการปรึกษาจากใคร ควรดำเนินการทางกฎหมายอย่างไร หรือแม้แต่ไม่ทราบวิธีการเยียวยาความรู้สึกของตนเอง ทำให้นักศึกษาตกอยู่ในภาวะโรคซึมเศร้าเนื่องจากเก็บปัญหาไว้กับตนเองคนเดียว นอกจากนี้ปัญหาการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์เกิดจากปัญหาความขัดแย้งหรือมีการทะเลาะกันมาก่อนในชีวิตจริง จึงทำให้มีการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ตามมาได้ อย่างไรก็ตามแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ถือเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นหรือเข้าถึงเนื้อหาที่มีความเปราะบางหรือค่อนข้างเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหว มักไม่สามารถหลีกเลี่ยงการมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันได้ การที่ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันนั้นอาจทำให้เกิดพฤติกรรมการตอบโต้ด้วยคำพูดที่รุนแรง หรือมีการปะทะกันทางความคิดที่ไม่อาจหาข้อยุติได้ จากภาพรวมสาเหตุของการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์แล้วสาเหตุที่สำคัญอีกประเด็นคือ การที่แอปพลิเคชันทวิตเตอร์เป็นช่องทางที่ขาดความปลอดภัย และไม่มีมาตรการในการดูแลและควบคุมพฤติกรรมการใช้งานที่เข้มงวด ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ใช้งานทุกคนไม่ว่าผู้ใดก็มีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ได้ในทุกรูปแบบ ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุที่เมื่อมีการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าวแล้ว มักจะพบเจอการกลั่นแกล้งได้ง่ายและมีความแพร่หลายเป็นจำนวนมากในสังคมไทยปัจจุบัน

3. ผลกระทบที่เกิดขึ้นของนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

พบว่า

3.1 ผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัว จากการศึกษาพบว่า กรณีที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกนำความลับมาเปิดเผยนั้น สร้างผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของนักศึกษาเป็นอย่างมาก เนื่องจากกรณีดังกล่าวมีการส่งต่อ และถูกแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว มีผู้พบเห็นเป็นจำนวนมาก โดยข้อมูลที่มักจะถูกนำมาเปิดเผยนั้น ได้แก่ ข้อมูลการศึกษา การวิจารณ์รูปร่างหน้าตา หรือเรื่องส่วนตัวอื่น ๆ เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจทำให้นักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อไม่สามารถออกมาใช้ชีวิตได้ตามปกติ เพราะเกิดความรู้สึกหวาดระแวง กลัว อับอาย ไม่กล้าพบปะผู้คน และกระทบต่อการเรียน การทำงาน

3.2 ผลกระทบทางอารมณ์ จากการศึกษาพบว่านักศึกษาได้รับผลกระทบทางอารมณ์เป็นอันดับแรกหลังจากตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ กล่าวคือ ความรู้สึกวิตกกังวล โกรธแค้น เจ็บใจ เสียใจ เป็นต้น

3.3 ผลกระทบต่อสภาพจิตใจ หรือการตกอยู่ในภาวะซึมเศร้า จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เคยตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ได้รับผลกระทบต่อสภาพจิตใจ เช่น หวาดระแวง เกิดความวิตกกังวลจนฟุ้งซ่าน กลัว เหม่อลอย ไม่มีสมาธิ ไม่สามารถใช้ชีวิตตามปกติได้ ไปจนถึงพบจิตแพทย์เพื่อรับการปรึกษา หรือต้องรักษาด้วยยาต้านซึมเศร้า ฯลฯ

4. แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

4.1 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์สำหรับสถานศึกษา คือ การเพิ่มหลักสูตรการเรียนการศึกษาที่เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ รวมทั้งวิธีการรับมือและป้องกันปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจ และตระหนักรู้ถึงความรุนแรงของการกลั่นแกล้งฯ นอกจากนี้การสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์และการรณรงค์สำหรับนักศึกษาในเรื่องของการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันทวิตเตอร์หรือโซเชียลมีเดียอื่น ๆ อย่างมีประโยชน์และมีความสร้างสรรค์

4.2 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันของนักศึกษา สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมายหรือผู้บังคับใช้กฎหมาย คือ การแก้ไขตัวบทกฎหมายให้มีความเคร่งครัดมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันกฎหมายที่บังคับใช้อยู่นั้นขาดความเคร่งครัดและจริงจัง และยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งกันฯ ได้อย่างเด็ดขาด

4.3 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์สำหรับสังคมและชุมชน คือ การที่สังคมและชุมชนมีความตระหนักรู้และเข้าใจในปัญหาความรุนแรงของการกลั่นแกล้งกันที่เกิดขึ้นบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์หรือบนช่องทางอื่น ๆ บนโซเชียลมีเดีย และช่วยกันสอดส่องดูแลบุตรหลานของตนเองที่อยู่ในสังคมหรือชุมชนนั้น ๆ แม้ปัญหาจะอยู่ห่างไกลจากสังคมและชุมชนแต่ก็ควรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจต่อปัญหาการกลั่นแกล้งฯ ในระดับหนึ่งเพื่อที่จะได้สามารถให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษากับบุตรหลานของตนเองได้

4.4 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์สำหรับครอบครัว คือ ครอบครัวต้องมีความตระหนักรู้มีความเข้าใจ เปิดใจรับฟังและพร้อมรับมือกับปัญหาไปพร้อมกับบุตรหลานของ

ตนเอง เนื่องจากครอบครัวมีความใกล้ชิดกับนักศึกษามากที่สุด และมีความเข้าใจต่อตัวของนักศึกษามากที่สุด ดังนั้น ครอบครัวจึงเป็นพื้นที่ปลอดภัยแรกที่นักศึกษาจะนึกถึง และสามารถเยียวยาสภาพจิตใจที่บอบช้ำของนักศึกษาได้ดีและเห็นผลมากที่สุด

อภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผลการศึกษา นักศึกษากับการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ปรากฏผลดังนี้

1. รูปแบบที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ แต่เดิมนั้นการกลั่นแกล้งกันโดยทั่วไป คือ การกลั่นแกล้งกันทางกายภาพ เช่น ตบ ตี เตะ ต่อย หรือเป็นการสร้างความกดดันต่ออีกฝ่าย เช่น การข่มขู่ กีดกัน ให้ร้าย ทำให้ฝ่ายที่ถูกกลั่นแกล้งเกิดความรู้สึกเสียใจ เจ็บปวดจากการกระทำดังกล่าว และการกลั่นแกล้งกันด้วยคำพูด เช่น การพูดล้อเลียนรูปลักษณ์ภายนอก การด่าทอด้วยคำหยาบคาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สกล วรเจริญศรี (2559) ซึ่งได้กล่าวถึงประเภทของการกลั่นแกล้งกันเอาไว้นั้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Farrington (n.d.) โดยจากการศึกษาวิจัยนี้อธิบายว่า การกลั่นแกล้งคือ การถูกกดขี่ข่มเหงด้านร่างกาย สภาพจิตใจของคนที่มีอำนาจมากกว่า ซึ่งปัญหาการกลั่นแกล้งกันในรูปแบบเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ในสังคมไทย แต่เป็นการยกระดับความรุนแรงที่มีความอันตรายและเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าเดิม โดยการกลั่นแกล้งกันในรูปแบบใหม่ คือ การกลั่นแกล้งรังแกกันบนโลกไซเบอร์ที่มีความรุนแรงและอันตรายกว่าการกลั่นแกล้งกันโดยทั่วไป เนื่องจากสามารถเกิดขึ้นได้ง่าย ไม่มีจำกัดสถานที่หรือเวลา และสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนที่มีการเข้าใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เพียงแค่ใช้อุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทุกช่องทางบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ เนื่องจากเป็นช่องทางที่มักจะเกิดการกลั่นแกล้งขึ้นบ่อยครั้ง พบเห็นได้อยู่ตลอดเวลา และเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย มีความสอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ สุภาวดี เจริญวานิช (2560) ที่ได้อธิบายเอาไว้ว่า การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์เป็นรูปแบบความรุนแรงรูปแบบหนึ่งที่กำลังเกิดขึ้นแพร่หลายในสังคมไทยและสังคมโลก และถือเป็นอาวุธที่ร้ายแรงรูปแบบหนึ่งที่สามารถทำลายความสุขและทำลายชีวิตของผู้อื่นได้โดยผู้ที่กระทำไม่ต้องออกแรง ซึ่งรูปแบบความรุนแรงรูปแบบนี้สามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัยในสังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวัยรุ่น นอกจากนี้แอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผู้เข้าใช้งานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการกลั่นแกล้งที่มักจะพบเห็นหรือเกิดขึ้นได้ง่ายในทวิตเตอร์นั้น ได้แก่ การโจมตีด้วยคำพูดหยาบคายรุนแรง การคุกคามทางเพศแบบออนไลน์ การนำความลับของบุคคลอื่นมาประจานต่อสาธารณะ และการแอบอ้างตัวตน อย่างไรก็ตามแอปพลิเคชันทวิตเตอร์นั้นเป็นช่องทางที่ให้อิสระเสรีในการแสดงความคิดเห็น หรือโพสต์ข้อความใด ๆ ลงไปก็ได้ โดยประเด็นที่มักจะเกิดการกลั่นแกล้งกันอยู่บ่อยครั้ง ได้แก่ ประเด็นที่กำลังเป็นกระแสสังคมในขณะนั้น ประเด็นทางการเมือง และความชื่นชอบส่วนบุคคล เป็นต้น

2. สาเหตุที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ จากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่นักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ประกอบไปด้วย 1. ขาดความรู้ในเรื่อง

การกลั่นแกล้งกันบนพื้นที่ออนไลน์ หรือโลกไซเบอร์ 2. มีปัญหาขัดแย้งกันมาก่อนในชีวิตจริง 3. ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน และ 4. แอปพลิเคชันทวิตเตอร์ขาดความปลอดภัย จากการศึกษาพบว่า แอปพลิเคชันทวิตเตอร์นั้นนอกจากให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้งานที่หลากหลายแล้ว กลับเต็มไปด้วยข้อเสียมากมาย โดยแนวคิดวัฒนธรรมไซเบอร์สามารถนำมาอธิบายได้ว่าความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นตัวส่งเสริมการกลั่นแกล้งกันบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ หรือบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่องทางอื่น ทำให้ผู้ใช้งานตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งหรือเหยื่ออาชญากรรมได้ เพราะเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ และมีการเข้าถึงข้อมูลที่ง่าย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐรัชต์ สาเมาะ และพิมพวัลย์ บุญมงคล (2557) กล่าวว่า การจัดการกับปัญหานี้ด้วยตัวเอง ก็ควรที่จะต้องตระหนักในปัญหาเกี่ยวกับการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ให้มากขึ้น ดังนั้นนักศึกษาหรือผู้ที่ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ควรมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการกลั่นแกล้งกันบนพื้นที่ออนไลน์ หรือโลกไซเบอร์ที่เพิ่มมากขึ้น ใช้งานอย่างสร้างสรรค์เพื่อหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ สอดคล้องกับ ปองกมล สุรัตน์ (2561) ได้มีการอธิบายถึงสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อจากการใช้งานโซเชียลมีเดียเอาไว้ว่า การที่ผู้ใช้งานสามารถใช้งานแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ด้วยการไร้ตัวตนหรือตัวตนปลอม จะสามารถทำให้ผู้กระทำผิดไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย เนื่องจากเมื่อกระทำความผิดแล้วจะไม่ได้รับโทษทางกฎหมาย เพราะไม่สามารถหาตัวตนที่แท้จริงได้ แตกต่างจากการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง เพราะจะได้รับผลทางกฎหมาย และถูกเปิดเผยชื่อและตัวตน ซึ่งสร้างความอับอายให้ตนเองและบุคคลรอบข้างได้ อย่างไรก็ตามผู้กระทำผิดบนช่องทางออนไลน์ก็ไม่ได้ไร้ตัวตนอย่างสมบูรณ์แบบ เนื่องจากตามกระบวนการตรวจสอบสามารถค้นหาตัวตนของผู้กระทำความผิดผ่าน IP Address ได้ อย่างไรก็ตามยังมีการอธิบายถึงการขาดความยับยั้งชั่งใจ ซึ่งกรณีนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเข้าใช้งานอย่างไร้ตัวตน หรือการสร้างตัวตนปลอมขึ้นมานั้นมาสามารถกระทำได้ง่าย

3. ผลกระทบที่เกิดขึ้นของนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ด้วยวัยของนักศึกษานั้นถือว่ามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาสังคมไทยในอนาคต ซึ่งหากนักศึกษาตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อในหลากหลายด้าน โดยข้อมูลดังกล่าว สอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ วรณัน ดาราพงษ์ (2564) ซึ่งได้กล่าวว่า ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์นั้นอาจกระทบต่อการศึกษา หรือการใช้ชีวิตตามปกติของนักศึกษา ซึ่งจะทำให้การใช้ชีวิตของนักศึกษานั้นหยุดชะงักไปกลางคัน โดยในปัจจุบันการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ หรือบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์นั้นมีความรุนแรงที่เพิ่มมากขึ้นและแพร่หลายเป็นจำนวนมาก เมื่อเกิดขึ้นแล้วมักแก้ไขได้ยาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mansour AL-Ali & Shattnawi (2018) ที่กล่าวว่า ผู้ตกเป็นเหยื่อซึ่งจะมีผลกระทบต่อสภาพกาย สภาพจิตใจ สังคม และการเรียน ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขก็อาจทำให้นักศึกษาหรือเหยื่อตกอยู่ในภาวะซึมเศร้า ซึ่งอาจทำให้นักศึกษาต้องได้รับการปรึกษาจากจิตแพทย์ และหากเป็นกรณีร้ายแรงที่สุดคือ คิดทำร้ายตนเองหรือฆ่าตัวตาย ซึ่งจากการศึกษาวิจัยของ วาสนา ดำดี, ทัศนา ทวีคูณ และพัชรินทร์ นินทจันทร์ (2564) พบว่า พฤติกรรมรังแกผู้อื่นผ่านโลกไซเบอร์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะซึมเศร้า หรือหมายความถึง เมื่อตกเป็นเหยื่อจากพฤติกรรมการกลั่นแกล้งรังแกกันผ่านโลกไซเบอร์นั้นอาจทำให้อยู่ในภาวะซึมเศร้าได้ ดังนั้น ควรต้องมีแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหานี้ให้หมดไปจากสังคมไทย

4. แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ สำหรับสถานศึกษาคือ การเพิ่มหลักสูตรการเรียนการศึกษาที่เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ รวมทั้งวิธีการรับมือและป้องกันปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจ และตระหนักรู้ถึงความรุนแรงของการกลั่นแกล้งฯ นอกจากนี้การสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์และการรณรงค์สำหรับนักศึกษาในเรื่องของการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันทวิตเตอร์หรือโซเชียลมีเดียอื่น ๆ อย่างมีประโยชน์และมีความสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ สุภาวดี เจริญวานิช (2560) โดยอธิบายว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ที่ดีที่สุด คือ การที่วัยรุ่นและครอบครัว ทราบถึงวิธีการป้องกันพฤติกรรมการรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมายหรือผู้บังคับใช้กฎหมาย คือ การแก้ไขตัวบทกฎหมายให้มีความเคร่งครัดมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันกฎหมายที่บังคับใช้อยู่นั้นขาดความเคร่งครัดและจริงจัง และยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งกันฯ ได้อย่างเด็ดขาด ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ ณัฐรัชต์ สาเมาะ และพิมพวัลย์ บุญมงคล (2557) โดยได้มีการอธิบายว่า หน่วยงานของรัฐควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการรณรงค์การใช้สื่อออนไลน์อย่างถูกวิธี และสร้างสรรค์ แก่เด็กและเยาวชน ตลอดจนให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องความรุนแรงของอาชญากรรมการรังแกกันบนโลกไซเบอร์ เพื่อให้ทุกคนเกิดความตระหนักถึงสาเหตุ และรูปแบบการคุกคามทางเพศ ซึ่งอาจออกกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งมีมาตรการเยียวยาเหยื่ออาชญากรรมบนโลกไซเบอร์ สำหรับสังคมและชุมชน คือ การที่สังคมและชุมชนมีความตระหนักรู้และเข้าใจในปัญหาความรุนแรงของการกลั่นแกล้งกันที่เกิดขึ้นบนแอปพลิเคชัน ทวิตเตอร์หรือช่องทางอื่น ๆ บนโซเชียลมีเดีย และช่วยกันสอดส่องดูแลบุตรหลานของตนเองที่อยู่ในสังคมหรือชุมชนนั้น ๆ แม้ปัญหาจะอยู่ห่างไกลจากสังคมและชุมชนแต่ก็ควรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจต่อปัญหาการกลั่นแกล้งฯ ในระดับหนึ่งเพื่อที่จะได้สามารถให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่บุตรหลานของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐรัชต์ สาเมาะ และพิมพวัลย์ บุญมงคล (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลต้องระมัดระวังการเข้าสู่โลกไซเบอร์ รวมทั้งต้องตระหนักถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อความและรูปภาพส่วนตัวของตนเอง หรือการแชร์รูปภาพและข้อความของบุคคลอื่น รวมทั้งไม่เผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวให้บุคคลอื่นทราบแม้กระทั่งบุคคลใกล้ชิด สำหรับครอบครัวคือ ครอบครัวต้องมีความตระหนักรู้ มีความเข้าใจ เปิดใจรับฟังและพร้อมรับมือกับปัญหาไปพร้อมกับบุตรหลานของตนเอง เนื่องจากครอบครัวมีความใกล้ชิดกับนักศึกษามากที่สุด และมีความเข้าใจต่อตัวนักศึกษามากที่สุด ดังนั้นครอบครัวจึงเป็นพื้นที่ปลอดภัยแรกที่นักศึกษาจะนึกถึง และสามารถเยียวยาสภาพจิตใจที่บอบช้ำของนักศึกษาได้ดีและเห็นผลมากที่สุด สอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ Lee & Wu (2018) ที่ได้มีการกล่าวเอาไว้ว่า ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งให้ข้อมูลแก่วัยรุ่นว่าอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์และมีความเสี่ยงอย่างไรบ้าง และให้มีความระมัดระวังต่อการแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวขณะใช้งานอินเทอร์เน็ต และควรระวังการตกเป็นเหยื่อบนโลกไซเบอร์ พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกในการใช้โซเชียลมีเดียในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าเป็นอาวุธในการทำลายคู่ขัดแย้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่

1. ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการเพิ่มหลักสูตรการศึกษาที่เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ในมหาวิทยาลัย ดังนั้นมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มหลักสูตรการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ เช่น วิธีการรับมือ การป้องกัน การดำเนินคดี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่ครอบคลุมการป้องกันปัญหาดังกล่าวได้อย่างครบถ้วน อีกทั้งควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างการตระหนักรู้และเพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลการศึกษาพบว่า การออกมาตรการทางกฎหมาย หรือแก้ไขเพิ่มเติมตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ ดังนั้นภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการออกมาตรการช่วยเหลือผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา และควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ และมีการกำหนดบทลงโทษที่เคร่งครัด บังคับใช้อย่างเข้มงวด เพื่อป้องกันและแก้ไขการกลั่นแกล้งกันได้อย่างครอบคลุมและสร้างความเชื่อมั่นได้เป็นอย่างดี

3 ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการจัดตั้งศูนย์เพื่อเยียวยาสุขภาพจิต โดยจิตแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญในทุกมหาวิทยาลัย ดังนั้นทุกมหาวิทยาลัยควรมีการจัดตั้งศูนย์เพื่อเยียวยาสุขภาพจิต รวมถึงมีผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้ เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ตกเป็นเหยื่อฯ และจำเป็นต้องการได้รับการรักษา ซึ่งควรเป็นสวัสดิการที่นักศึกษาทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

4 ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการสร้างความร่วมมือกับสังคมและชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงจากการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการสร้างความร่วมมือกับสังคมและชุมชนต่าง ๆ เพื่อการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ ซึ่งอาจมีการอบรม พูดคุยเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจหรือร่วมกันหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในสังคมและชุมชนนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

2. ควรมีศึกษาวิจัยในวิธีเชิงปริมาณเพิ่มเติมโดยใช้แบบสอบถามอื่น ๆ เพิ่มเพื่อที่จะทำให้เข้าใจตัวแปรที่ศึกษาให้ลึกซึ้งมากขึ้น

3. ควรศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่หลากหลายของนักศึกษาการตกเป็นเหยื่อบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์

4. การศึกษานักศึกษากับการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ เมื่อมีการศึกษาในภาคกลางแล้วควรมีการเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการตกเป็นเหยื่อของนักศึกษาในภาคอื่นด้วย เพื่อทราบถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545.* องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).

โกวิทย์ นพพร. (2563). *รับมืออย่างไรในสังคม Bully.* https://www.samitivej- hospitals.com/th/รับมือ-bully/

ณัฐรัชต์ สาเมาะ และพิมพวัลย์ บุญมงคล. (2557). การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, 6*(1), 351 - 364

นันทิยา สวัสดิวิชัยโสภิต. (2563). *การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในสถานศึกษา กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยนเรศวร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร]. ภาควิชาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร. https://ww2.agi.nu.ac.th/nred/Document/is-PDF/2563/geo_2563_012_FullPaper.pdf

ปองกมล สุรัตน์. (2561). *การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในมิติสังคมวัฒนธรรม: กรณีศึกษาเยาวชนไทยเจเนอเรชัน Z* [ปริญญานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. BSRI ICT. http://bsris.swu.ac.th/thesis/55199120019RB8992555f.pdf

พรชัย ขันตี, ธัชชัย ปิตะนีละบุตร และอัศวิน วัฒนวิบูลย์. (2543). *ทฤษฎีและงานวิจัยทางอาชญาวิทยา.* บุ๊คเน็ท.

พิสิฐ ระฆังวงษ์. (2561). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. คลังปัญญา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. https://repository.nida.ac.th/items/3df2d63e-8cfa-4699-9470-08095731432f

วรณัน ดาราพงษ์. (2564). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการกำกับดูแลการกลั่นแกล้งรังแกทางไซเบอร์ ในกรณีเด็กและเยาวชน. *วารสารบัณฑิตศึกษานิติศาสตร์, 14*(1), 75 – 98. https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gradlawtujournal/article/view/244997/166784

วาสนา ดำดี, ทัศนา ทวีคูณ และพัชรินทร์ นินทจันทร์. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรังแกกันผ่านโลกไซเบอร์กับภาวะซึมเศร้าและพฤติกรรมก้าวร้าวของวัยรุ่นในจังหวัดหนึ่ง เขตพื้นที่ภาคกลาง. *วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลสังคมศาสตร์, 35*(1), 77 - 90. https://he02.tci-thaijo.org/index.php/JPNMH/article/view/248373/170558

สกล วรเจริญศรี. (2559). *การข่มเหงรังแก.* สารานุกรมศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2566). *การสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2566 (ไตรมาส 1).* กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สุภางค์ จันทวานิช. (2542). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาวดี เจริญวานิช. (2560). การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์: ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น Cyber Bullying: Impacts and Preventions in Adolescents. *วารสารวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, 25*(4), 639 – 648. https://li01.tci-thaijo.org/index.php/tstj/article/view/75170/60584

อุทุมพร จามรมาน. (2531). *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณลักษณะ.* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Christopher, F. F. (2014). *History of Bullying.* http://www.netplaces.com/dealingwith-bullies/what-is-bullying/history-of-bullying.htm

Farrington, D. P. (n.d.). Understanding and Preventing Bullying. *The University of Chicago Press Journal, 17*(17), 381 - 458. www.journals.uchicago.edu

Felson, M., & Cohen, L. E. (1979, August). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review, 44*(4), 588 – 608.

Gottfredson, M. & Hirschi, T. (1990). *A General Theory of Crime.* Stanford University Press.

Mansour AL-Ali, N. & Shattnawi, K. K. (2018). *Bullying in School.* https://www.intechopen.com/books/health-and-academic-achievement/bullying-in-school

Thairath. (2567, กุมภาพันธ์ 12). *การบูลลี่และความรุนแรงต่อเด็ก ปัญหาใหญ่ในโรงเรียนที่ร้ายกาจกว่าระบบการศึกษา.* https://plus.thairath.co.th/topic/politics&society/104211

Wolfgang, M. (1958). *The Sociology of Crime and Delinquency.* Wiley.

Lee, Y.C., & Wu, W.L. (2018). Factors in Cyber Bullying: The Attitude - Social Influence Efficacy Model. *Anales De Psicologia, 34*(2), 324 – 331. http://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.2.295411

การศึกษาแนวทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมไซเบอร์ต่อกรณีการซื้อสินค้าออนไลน์

A Study of Guidelines for Preventing Cybercrime Victimization in the Case of Online Purchases

ธนโชติ นาคะโฆษิตสกุล* และ ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม
คณะอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Thanachote Nakakositsakul* and Thamavit Terdudomtham
Faculty of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

Received: May 13, 2025 | Revised: May 26, 2025 | Accepted: June 30, 2025

บทความวิจัย (Research Article)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) รูปแบบของการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ (2) ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ และ (3) แนวทางป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการการซื้อสินค้าออนไลน์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 20 ราย ประกอบด้วยผู้เสียหายจากการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน 15 ราย และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ จำนวน 5 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของการตกเป็นเหยื่อสามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า และการได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามที่โฆษณา ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อ ได้แก่ การขาดทักษะในการตรวจสอบข้อมูลและรู้เท่าทันกลโกง การตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยความเร่งรีบ ความคุ้นชินกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ความซับซ้อนของกลวิธีที่ผู้กระทำผิด และภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด แนวทางป้องกันการตกเป็นเหยื่อที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันภัยดิจิทัลแก่ประชาชน การพัฒนาระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ปลอดภัย การกำหนดมาตรฐานการยืนยันตัวตนในการซื้อขายออนไลน์ และการปรับปรุงกระบวนการยุติธรรมให้เข้าถึงง่ายและไม่ก่อภาระเกินสมควร การศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการวิเคราะห์พฤติกรรมของเหยื่อในเชิงอาชญาวิทยา และโครงสร้างของสังคมออนไลน์ที่เอื้อต่อการกระทำความผิด ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายสาธารณะและมาตรการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

คำสำคัญ: อาชญากรรมไซเบอร์, การตกเป็นเหยื่อ, การซื้อขายสินค้าออนไลน์, การรู้เท่าทันดิจิทัล, แนวทางป้องกันอาชญากรรม

* ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author); email: thanachote@outlook.com

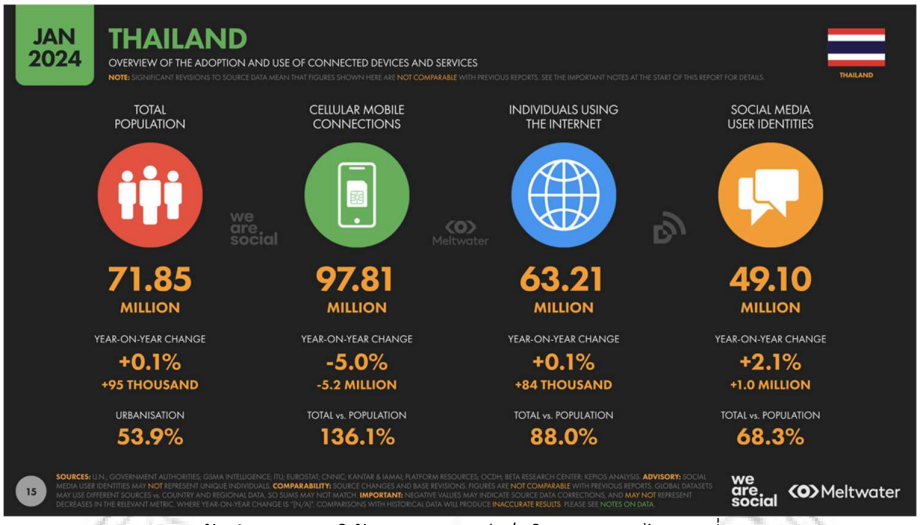
Abstract

The objectives of this research were to study (1) the patterns of cybercrime victimization in the case of online shopping, (2) the contributing factors to victimization of cybercrime in such cases, and (3) the preventive guidelines against cybercrime victimization in the context of online purchasing. This research employed a qualitative research methodology using semi-structured in-depth interviews. The key informants consisted of 20 participants, including 15 victims of online shopping fraud and 5 government officers responsible for the prevention and suppression of cybercrime. The findings revealed that the patterns of victimization could be categorized into two types: (1) purchasing goods without receiving them, and (2) receiving products that did not match the advertisements. The contributing factors included a lack of skills in detecting fraud and verifying information, hasty purchasing decisions, familiarity with online shopping practices, the complexity of deceptive tactics used by offenders, and limitations in legal proceedings, such as delays, and high costs incurred during the justice process. The preventive guidelines suggested by the study included promoting digital literacy and cyber-risk awareness among the public, developing more secure online shopping systems, establishing identity verification standards for online transactions, and improving access to justice in a manner that does not create undue burdens. This study emphasized the importance of analyzing victim behavior from the perspective of victimology and understanding the structural conditions of the online environment that facilitate criminal activities. The results can be used as a foundation for establishing systematic and sustainable public policies and cybercrime prevention measures.

Keywords: cybercrime, victimization, online shopping, digital literacy, crime prevention guideline

บทนำ

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการซื้อขายสินค้าและบริการ ซึ่งเปลี่ยนจากการพบปะโดยตรงมาเป็นการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ แม้ระบบดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการซื้อขาย แต่ขณะเดียวกันก็เปิดช่องให้เกิดอาชญากรรมในรูปแบบของอาชญากรรมไซเบอร์ ซึ่งผู้กระทำผิดใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดและหลอกลวงประชาชน



ภาพที่ 1 ภาพรวมของการเข้าถึงและการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (ที่มา: DataReportal, 2024)

จากรายงานภาพรวมของการเข้าถึงและการใช้งานอุปกรณ์และบริการที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต (DataReportal, 2024) ประเทศไทยมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวน 63.21 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 88 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย ขณะเดียวกันจากข้อมูลของ Royal Thai Police (2023) พบว่า ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2565 ถึงวันที่ 20 ธันวาคม 2566 มีการแจ้งความคดีออนไลน์จำนวนทั้งสิ้น 391,631 คดี คิดเป็นมูลค่าความเสียหายรวมกว่า 10,112 ล้านบาท โดยประเภทคดีที่มีการแจ้งความมากที่สุด คือ คดีหลอกลวงซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ ซึ่งมีจำนวน 160,819 คดี คิดเป็นมูลค่าความเสียหายกว่า 2,306 ล้านบาท

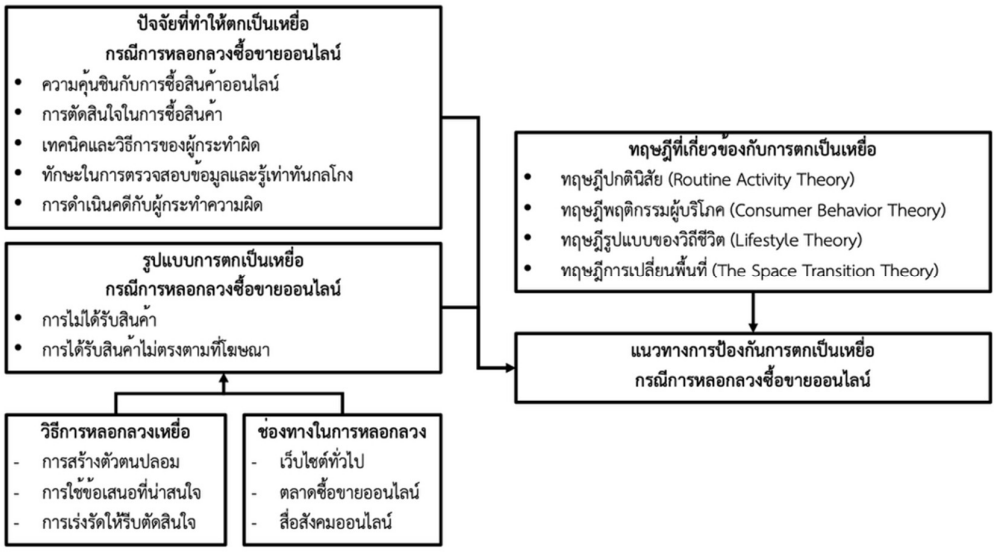
นอกจากนี้ Ministry of Digital Economy and Society (2021) รายงานว่า ปัญหาการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่พบมากที่สุด ได้แก่ กรณีผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าหลังจากชำระเงิน และกรณีได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้ โดยช่องทางที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม และแพลตฟอร์มตลาดกลางออนไลน์

ดังนั้น การศึกษาแนวทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ลักษณะรูปแบบของการตกเป็นเหยื่อ ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อ และแนวทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่อ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ในการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ กรณีการซื้อสินค้าออนไลน์ ได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษารูปแบบของการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์
2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์
3) เพื่อเสนอแนะแนวทางป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

1) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ อาศัยกรอบแนวคิดทางอาชญาวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภคในการอธิบายรูปแบบการตกเป็นเหยื่อ ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อ และแนวการป้องกันการตกเป็นเหยื่อ โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 ทฤษฎีหลัก ดังนี้

(1) ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) Cohen และ Felson (1979) เสนอว่า อาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีองค์ประกอบสำคัญสามประการ ได้แก่ (1) ผู้กระทำผิดที่มีแรงจูงใจ (2) เป้าหมายที่เหมาะสม และ (3) การขาดผู้ควบคุมดูแลที่มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมประจำวันหรือกิจกรรมที่บุคคลเลือกทำ รวมถึงการจัดการสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น สามารถลดโอกาสในการเผชิญกับสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมได้ ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์พฤติกรรมในชีวิตประจำวันของผู้บริโภค เช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ที่ไม่มีการคัดกรองจากผู้ให้บริการการโอนเงินให้กับผู้ขายที่ไม่สามารถระบุตัวตนได้ หรือการไม่มีระบบแจ้งเตือนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสะท้อนถึงเงื่อนไขของเป้าหมายที่เหมาะสมและการขาดผู้ควบคุมดูแล ตามแนวคิดของทฤษฎีนี้

(2) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Theory) Kotler และ Keller (2016) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ครอบคลุมตั้งแต่การรับรู้ความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การพิจารณาทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ไปจนถึงพฤติกรรมหลังการซื้อ ทฤษฎีนี้สามารถใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในบริบทการซื้อขายออนไลน์ โดยเฉพาะการตอบสนองต่อการโฆษณาหรือโปรโมชั่นที่เกินจริง การละเลยการตรวจสอบแหล่งที่มาของผู้ขาย และการประเมินความเสี่ยงอย่างเร่งรีบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่อาจนำไปสู่การตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวง ดังนั้นการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมไซเบอร์ กรณีการซื้อสินค้าออนไลน์

(3) ทฤษฎีรูปแบบของวิถีชีวิต (Lifestyle Theory) Hindelang, Gottfredson และ Garofalo (1978) เสนอว่า โอกาสในการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมสัมพันธ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเวลา สถานที่ หรือบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ทฤษฎีนี้สามารถนำมาใช้วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์ เช่น ผู้บริโภคที่มีความคุ้นเคยกับแพลตฟอร์มออนไลน์ ใช้เวลาในสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นระยะเวลานาน หรือเข้าร่วมกลุ่มซื้อขายที่ไม่มีการตรวจสอบและควบคุม ว่ามีความสัมพันธ์กับโอกาสในการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์อย่างไร อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์แนวทางในการป้องกันการตกเป็นเหยื่ออย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ทฤษฎีการเปลี่ยนพื้นที่ (Space Transition Theory) Jaishankar (2008) อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไปเมื่อย้ายจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพไปสู่พื้นที่ไซเบอร์ (Cyberspace) โดยเฉพาะในกรณีที่สามารถปกปิดตัวตนที่แท้จริง หรือสามารถใช้ตัวตนเสมือนที่สร้างขึ้น ทฤษฎีนี้สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ว่า พื้นที่ไซเบอร์ที่เปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดสามารถก่ออาชญากรรมได้โดยไม่เปิดเผยตัวตน หรือสร้างตัวตนปลอมขึ้นเพื่อใช้ในการหลอกลวง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์อย่างไร

2) รูปแบบการตกเป็นเหยื่อ และช่องทางในการหลอกลวง

จากข้อมูลของ Ministry of Digital Economy and Society. (2021) ได้เปิดเผยสถิติรูปแบบการฉ้อโกงสำหรับปัญหาการซื้อขายทางออนไลน์ในรอบปี 2564 พบว่าแบ่งประเภทของการฉ้อโกงได้ 15 ประเภท โดยช่องทางการซื้อขายที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) มีสัดส่วนถึงร้อยละ 82.1 ตามมาด้วย อินสตาแกรม (Instagram) แพลตฟอร์มตลาดซื้อขายสินค้าออนไลน์ (E-Market Place) ไลน์ (Line) ทวิตเตอร์ (Twitter) และยูทูบ (YouTube) ตามลำดับ ซึ่งความเสียหายที่พบบ่อยคือ สินค้าไม่ตรงปก ไม่ได้รับสินค้า และสินค้าชำรุด เป็นต้น ทั้งนี้ เกือบร้อยละ 80 ของข้อร้องเรียนปัญหาซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ คือ ไม่ได้รับสินค้า และได้รับสินค้าแต่ไม่ตรงปก โดยประเภทของสินค้าที่มีการร้องเรียนมากสุด คือ สินค้าอุปกรณ์ไอที และสินค้าแฟชั่น ซึ่งมีอัตราส่วนรวมกันเกือบร้อยละ 50

ดังนั้น การหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ เป็นอาชญากรรมไซเบอร์รูปแบบหนึ่ง ที่อาชญากรหลอกลวงเหยื่อโดยการลงประกาศขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยมีเจตนาทุจริตหลอกลวง ไม่มีความตั้งใจที่จะส่งมอบสินค้าและบริการให้กับผู้ซื้อมาตั้งแต่ต้น หรือมีเจตนาส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพไม่ตรงกับที่ลงประกาศขายไว้ ทำให้ผู้ซื้อได้รับความเสียหาย

3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sarmart และ Lerdtomornsakul (2023) ศึกษาการตกเป็นเหยื่อทางไซเบอร์ของผู้สูงอายุ โดยมุ่งวิเคราะห์รูปแบบการหลอกลวง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตกเป็นเหยื่อ และเสนอแนะแนวทางการป้องกัน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้สูงอายุที่เคยตกเป็นเหยื่อจำนวน 24 ราย ผู้กระทำผิด 5 ราย และเจ้าหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง 9 ราย ผลการวิจัยจำแนกรูปแบบการหลอกลวงออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ การหลอกให้ลงทุน การหลอกโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การซื้อสินค้าออนไลน์ และการหลอกให้รักทางออนไลน์ โดยพบว่า

ปัจจัยร่วมที่มีอิทธิพลสูงคือ การขาดความรู้เท่าทันภัยไซเบอร์ ทั้งนี้ แนวทางการป้องกันที่เหมาะสมคือการสร้างความตระหนักรู้ เสริมบทบาทครอบครัว ชุมชน และการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง และแม้ว่างานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นกลุ่มผู้สูงอายุ แต่สามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคทั่วไป โดยเฉพาะในมิติของการหลอกลวงผ่านการซื้อขายออนไลน์

Putsom และ Junbua (2021) ได้ศึกษาปัจจัยด้านความเสี่ยง ความพึงพอใจ และความภักดีในการซื้อสินค้าออนไลน์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าออนไลน์ จำนวน 310 ราย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความภักดีในการซื้อสินค้าออนไลน์ส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำ ขณะที่ความเสี่ยงในการซื้อสินค้าออนไลน์มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำ โดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจและความภักดี อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดี ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นกลไกเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์ โดยเฉพาะในมิติของการรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจถูกใช้โดยผู้กระทำผิดในการล่อลวงผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ งานวิจัยนี้จึงสามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์พฤติกรรมของเหยื่ออาชญากรรมไซเบอร์ในกรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Tsikerdekis และ Zeadally (2014) ศึกษาลักษณะและกลยุทธ์ของการหลอกลวงบนสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมและกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Facebook, Twitter และ LinkedIn ผลการศึกษาจำแนกประเภทของการหลอกลวงออกเป็นหลายรูปแบบ ได้แก่ การสร้างบัญชีปลอม การสวมรอยบุคคลอื่น การใช้เทคนิคทางวิศวกรรมสังคม และการเผยแพร่ข้อมูลเท็จ โดยผู้กระทำผิดมักมีวัตถุประสงค์เพื่อหาผลประโยชน์ทางการเงินหรือเพื่อบิดเบือนความเข้าใจของสาธารณชน งานวิจัยนี้เสนอว่า ความซับซ้อนของกลยุทธ์การหลอกลวงในโลกออนไลน์จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขทั้งในเชิงเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้ใช้งาน โดยเฉพาะการออกแบบระบบตรวจจับพฤติกรรมที่ผิดปกติและการส่งเสริมความรู้เท่าทันสื่อของผู้ใช้งาน งานวิจัยนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้กระทำผิดในกรณีอาชญากรรมไซเบอร์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะการซื้อขายออนไลน์ที่ผู้กระทำผิดมักใช้บัญชีปลอมและข้อมูลเท็จในการล่อลวงผู้บริโภค

Vittayathong (2021) ศึกษาระดับความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางการทำธุรกรรมออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น เพศ อายุ ชั้นปี รายได้) และการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ กับพฤติกรรมเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อ ทั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสานวิธี (mixed methods) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก 10 ราย ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเสี่ยงในระดับต่ำ โดยผู้ที่มีอายุน้อยและอยู่ในชั้นปีที่ 1 มีแนวโน้มเสี่ยงสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ในมิติต่าง ๆ ได้แก่

การรับรู้คุณค่าของข้อมูล ความรู้ด้านความปลอดภัย และการรับรู้ต่อสภาวะคุกคาม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีการรับข้อมูลมากกว่าจะมีพฤติกรรมเสี่ยงลดลง การวิเคราะห์เชิงคุณภาพยังสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เช่น ความไว้ใจผู้อื่น หรือความมั่นใจในตนเองต่ำ มีบทบาทสำคัญต่อโอกาสในการตกเป็นเหยื่อ การป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การตั้งรหัสผ่านซับซ้อน การใช้ระบบยืนยันตัวตนสองขั้นตอน การไม่จดหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว และการไม่ใช้ Wi-Fi สาธารณะในการทำธุรกรรมทางการเงิน งานวิจัยนี้มีส่วนช่วยในการทำความเข้าใจปัจจัยเสี่ยงเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคในบริบทการทำธุรกรรมออนไลน์ และสามารถนำมาใช้ในการออกแบบมาตรการป้องกันอาชญากรรมทางไซเบอร์อย่างเหมาะสม

ระเบียบวิธีวิจัย

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

(1) กลุ่มบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ถูกหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน 15 คน พิจารณาจากบุคคลที่เคยตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางเทคโนโลยีประเภทหลอกลวงซื้อขายสินค้าหรือบริการ

(2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ในการสืบสวน สอบสวน ป้องกันปราบปราม หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ จำนวน 5 คนประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจ จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) จำนวน 2 คน

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยนี้เป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษารูปแบบของการตกเป็นเหยื่อ ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อ และข้อเสนอแนะแนวทางป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ทราบถึงมูลเหตุ ความรู้สึก และการตัดสินใจที่นำไปสู่การเป็นเหยื่อของการหลอกลวง

3) เครื่องมือการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ถูกหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวน ป้องกันปราบปราม หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย กระบวนการนี้ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การถอดถ้อยคำจากการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Transcription) ผู้วิจัยทำการถอดถ้อยคำจากการสัมภาษณ์อย่างละเอียดและครบถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ เกี่ยวกับพฤติการณ์การซื้อสินค้าออนไลน์ รูปแบบของการตกเป็นเหยื่อ การตัดสินใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ และความเสียหายที่ได้รับ ซึ่งการถอดถ้อยคำนี้จะช่วยให้สามารถตีความและกำหนดประเด็นสำคัญได้อย่างแม่นยำ

(2) การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) หลังจากได้ข้อมูลจากการถอดถ้อยคำ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การวิเคราะห์นี้จะช่วยระบุรูปแบบหรือแนวโน้มของพฤติกรรม สาเหตุ และปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจประเด็นสำคัญที่จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์

(3) การสรุปผลการวิเคราะห์และการตีความข้อมูล (Summarization and Interpretation) หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิเคราะห์และตีความข้อมูล เพื่อให้ได้คำตอบที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบของการตกเป็นเหยื่อ ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อ และเสนอแนะแนวทางป้องกันการตกเป็นเหยื่อ โดยการสรุปผลนี้จะเป็นการนำเสนอข้อค้นพบที่สำคัญและให้ข้อเสนอแนะหรือผลลัพธ์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

5) จริยธรรมและจรรยาบรรณในการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการยื่นขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยรังสิต ได้พิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน ในโครงการวิจัยนี้ แบบเต็มคณะ (Full Board Review) และมีมติรับรองโครงการวิจัยนี้ เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2568 ตามเอกสารรับรองเลขที่ RSUERB2025-007

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการวิจัย

ลำดับ	ปัญหาการวิจัย	ผลการวิจัย
1.	รูปแบบของการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์	สามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ - การซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า - การซื้อสินค้าแล้วได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามที่โฆษณา
2.	ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์	สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ - ปัจจัยด้านความคุ้นชินกับการซื้อสินค้าออนไลน์ - ปัจจัยด้านการตัดสินใจในการซื้อสินค้า - ปัจจัยด้านเทคนิคและวิธีการของผู้กระทำผิด - ปัจจัยด้านทักษะในการตรวจสอบข้อมูลและรู้เท่าทันกลโกง - ปัจจัยด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด
3.	แนวทางป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์	สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ - การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันภัยดิจิทัล - การพัฒนาระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ปลอดภัย - การกำหนดมาตรฐานการยืนยันตัวตนในการซื้อขายออนไลน์ - กระบวนการยุติธรรมที่เข้าถึงง่ายและไม่ก่อภาระเกินสมควร

1) รูปแบบการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์

รูปแบบการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ นั้น สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ การหลอกลวงในรูปแบบของการซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า และการหลอกลวงในรูปแบบของการซื้อสินค้าแล้วได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามที่โฆษณา

(1) การหลอกลวงในรูปแบบของการซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า

เป็นรูปแบบการหลอกลวงที่อาชญากรจะโพสต์โฆษณาขายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งเว็บไซต์ทั่วไป และสื่อสังคมออนไลน์ โดยที่อาชญากรไม่มีสินค้าตามที่ประกาศขายอยู่จริง เมื่อเหยื่อหลงเชื่อสั่งซื้อและโอนเงินค่าสินค้าแล้ว จะไม่สามารถติดต่อผู้ขายได้อีก ซึ่งช่องทางในการหลอกลวงที่มักถูกใช้ในการหลอกลวงในรูปแบบของการซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า คือช่องทางที่ไม่มีระบบคุ้มครองผู้ซื้ออย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการซื้อขายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรง ได้แก่ Facebook, Twitter, Instagram และการซื้อขายในกลุ่มปิดหรือ Marketplace รวมถึงแอปพลิเคชันสนทนา เช่น LINE และ Messenger ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่เอื้อให้มีการเจรจาซื้อขายและโอนเงินกันโดยตรง

(2) การหลอกลวงในรูปแบบของการซื้อสินค้าแล้วได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามที่โฆษณา

เป็นรูปแบบการหลอกลวงที่อาชญากรใช้การโพสต์โฆษณาขายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ทั่วไป สื่อสังคมออนไลน์แพลตฟอร์มต่าง ๆ ตลอดจนแอปพลิเคชันตลาดซื้อขายออนไลน์ ซึ่งได้รับความนิยม อย่างไรก็ตามเมื่อเหยื่อได้ทำการสั่งซื้อและชำระเงินแล้ว กลับได้รับสินค้าที่มีลักษณะไม่ตรงกับที่มีการโฆษณาไว้ และมักจะมีมูลค่าต่ำกว่าราคาสินค้าเป็นอย่างมาก มักจะพบได้บ่อยในแอปพลิเคชันตลาดซื้อขาย เช่น Shopee, Lazada เนื่องจากผู้ขายจำเป็นต้องดำเนินการจัดส่งสินค้า พร้อมแนบหมายเลขพัสดุจริง เพื่อให้ระบบของแพลตฟอร์มดำเนินการปล่อยเงินให้แก่ผู้ขาย

2) ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์

ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านความคุ้นชินกับการซื้อสินค้าออนไลน์ ปัจจัยด้านการตัดสินใจในการซื้อสินค้า ปัจจัยด้านเทคนิคและวิธีการของผู้กระทำผิด ปัจจัยด้านทักษะในการตรวจสอบข้อมูลและรู้เท่าทันกลโกง และปัจจัยด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด

(1) ปัจจัยด้านความคุ้นชินกับการซื้อสินค้าออนไลน์

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เป็นประจำ โดยมีความคุ้นเคยกับกระบวนการสั่งซื้อที่เป็นระบบ เช่น การกดสั่งผ่านแอปพลิเคชัน การชำระเงินผ่านระบบกลางที่ได้รับการป้องกัน ที่ผู้ซื้อสามารถขอคืนเงินได้หากไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่ตกลงไว้ ความคุ้นชินกับกระบวนการที่ปลอดภัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นโดยอัตโนมัติ เมื่อต้องตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางอื่น แม้ช่องทางเหล่านั้นจะไม่มีการคุ้มครองที่เทียบเท่าก็ตาม

(2) ปัจจัยด้านการตัดสินใจในการซื้อสินค้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยด้านอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการเฉพาะหน้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในกระบวนการซื้อสินค้าออนไลน์ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเฉพาะกลุ่ม สินค้าที่มีความนิยมเฉพาะช่วงเวลา หรือสินค้าที่ราคาต่ำกว่า

ท้องตลาด ซึ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจเฉียบพลัน และการตัดสินใจแบบไม่ไตร่ตรอง ที่ลดทอนการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

(3) ปัจจัยด้านเทคนิคและวิธีการของผู้กระทำผิด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า อาชญากรมักใช้เทคนิคทางจิตวิทยาและพฤติกรรมการสื่อสาร เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ซื้อเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และตัดสินใจโอนเงินโดยเร็ว เช่น การสร้างตัวตนปลอมเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ การใช้ข้อเสนอที่น่าสนใจเพื่อหลอกให้เหยื่อตัดสินใจสั่งซื้อสินค้า หรือ การเร่งรัดให้รีบตัดสินใจโดยไม่ทันไตร่ตรองหรือใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบด้าน

(4) ปัจจัยด้านทักษะในการตรวจสอบข้อมูลและรู้เท่าทันกลโกง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ตกเป็นเหยื่อส่วนใหญ่แม้จะมีความพยายามในการตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายหรือร้านค้าก่อนทำธุรกรรม แต่การตรวจสอบดังกล่าวยังเป็นเพียงการตรวจสอบในระดับเบื้องต้นเท่านั้น เช่น การค้นหาชื่อร้านในเว็บไซต์ Blacklist Seller หรือการดูจำนวนผู้ติดตามของเพจและรีวิวจากผู้ใช้งานรายอื่น ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่สามารถยืนยันความน่าเชื่อถือของผู้ขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นการเปิดช่องให้ผู้กระทำผิดสามารถหลอกลวงได้ง่ายยิ่งขึ้น

(5) ปัจจัยด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ การที่ผู้กระทำความผิดจำนวนมากไม่ถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือสามารถหลีกเลี่ยงความรับผิดได้ ซึ่งเป็นผลจากข้อจำกัดของการบังคับใช้กฎหมาย และพฤติกรรมของผู้เสียหายที่ไม่เข้าสู่กระบวนการแจ้งความร้องทุกข์ดำเนินคดี

3) แนวทางป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การตกเป็นเหยื่อมิได้เกิดจากความประมาทของผู้บริโภคแต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่เป็นผลมาจากปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการขาดทักษะในการประเมินความเสี่ยง การไม่มีเครื่องมือหรือกลไกสนับสนุนที่ช่วยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขาย ความไม่สะดวกในการแจ้งความร้องทุกข์ ตลอดจนข้อจำกัดในกระบวนการยุติธรรมที่ยังไม่สามารถติดตามและดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยสามารถระบุแนวทางป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ออกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ คือ การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันภัยดิจิทัล การพัฒนาระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ปลอดภัย การกำหนดมาตรฐานการยืนยันตัวตนในการซื้อขายออนไลน์ และกระบวนการยุติธรรมที่เข้าถึงง่ายและไม่ก่อภาระเกินสมควร

(1) การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันภัยดิจิทัล

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้เสียหายจำนวนมากยังขาดทักษะในการประเมินความเสี่ยง จากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยเฉพาะในด้านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขาย การสังเกตพฤติกรรมที่มีลักษณะเข้าข่ายหลอกลวง ตลอดจนการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ เช่น ระบบตรวจสอบเลขบัญชีที่ถูกร้องเรียน หรือการค้นหาประวัติเพจร้านค้าก่อนตัดสินใจโอนเงิน

(2) การพัฒนาระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ปลอดภัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่าปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในช่องทางที่ไม่มีระบบควบคุมการซื้อขายอย่างเป็นระบบ เช่น การซื้อขายผ่าน Facebook, Instagram, LINE หรือช่องทางการติดต่อส่วนตัวอื่น ๆ ซึ่งผู้ซื้อจะโอนเงินโดยตรงผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารไปยังบัญชีของผู้ขาย โดยไม่มีระบบรับประกันการส่งสินค้า หรือกลไกควบคุมการทำธุรกรรมเช่นเดียวกับแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซขนาดใหญ่

(3) การกำหนดมาตรฐานการยืนยันตัวตนในการซื้อขายออนไลน์

จากการศึกษาวิจัย พบว่าผู้เสียหายจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์จำนวนมาก ไม่สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ขายได้ก่อนการทำธุรกรรม เนื่องจากผู้กระทำผิดสามารถใช้ช่องโหว่ของแพลตฟอร์มดิจิทัลในการซ่อนตัวตน เช่น การที่สามารถเปิดบัญชีสื่อสังคมออนไลน์โดยใช้ชื่อหรือรูปภาพใดก็ได้ หรือการที่ร้านค้าไม่จำเป็นต้องใช้บัญชีธนาคารในชื่อของร้านค้า แต่สามารถใช้บัญชีธนาคารของผู้อื่น หรือที่เรียกกันทั่วไปว่าบัญชีม้า ในการรับเงินจากผู้ซื้อ ซึ่งก่อให้เกิดความยากลำบากตรวจสอบยืนยันตัวตน และติดตามตัวผู้กระทำผิดที่หลอกลวง

(4) กระบวนการยุติธรรมที่เข้าถึงง่ายและไม่ก่อภาระเกินสมควร

จากการศึกษาวิจัย พบว่า แม้ผู้เสียหายจำนวนมากจะมีความประสงค์ในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด แต่ระบบรับแจ้งความในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะขั้นตอนที่ยุ่งยาก ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตามคดี และภาระค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการเดินทางหรือการหยุดงานเพื่อให้ปากคำกับพนักงานสอบสวน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้กลายเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้เสียหายจำนวนมากตัดสินใจไม่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์อาชญากรรมไซเบอร์ในบริบทของการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยใช้กรอบแนวคิดทางอาชญาวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ทฤษฎีรูปแบบวิถีชีวิต (Lifestyle Theory) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Theory) และทฤษฎีการเปลี่ยนพื้นที่ (Space Transition Theory) ร่วมกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายรูปแบบ พฤติกรรม และปัจจัยที่เอื้อต่อการตกเป็นเหยื่อ

1) รูปแบบการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์สามารถจำแนกได้เป็นสองลักษณะสำคัญ ได้แก่ การซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า และการได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา โดยในทั้งสองกรณี ผู้กระทำผิดมักใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram หรือ LINE ในการติดต่อกับเหยื่อ เนื่องจากแพลตฟอร์มเหล่านี้ไม่มีระบบควบคุมหรือกลไกตรวจสอบตัวตนผู้ขายอย่างชัดเจน ทำให้สามารถหลีกเลี่ยงการตรวจสอบ และสร้างตัวตนปลอมได้โดยง่าย

ผู้กระทำผิดมักสร้างภาพลักษณ์ที่ดูน่าเชื่อถือ เช่น การตั้งชื่อร้านให้คล้ายกับแบรนด์ดัง การใช้ภาพสินค้าจริงจากผู้ขายรายอื่น การแสดงรีวิวปลอม หรือการให้ข้อมูลการติดต่อที่ดูเป็นทางการ เพื่อโน้มน้าวให้เหยื่อเกิดความไว้วางใจและโอนเงินให้โดยไม่ตรวจสอบข้อมูลหรือชื่อบัญชีอย่างรอบคอบ ลักษณะการหลอกลวงเช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเสี่ยงในระบบซื้อขายที่ไม่มีระบบคุ้มครองผู้บริโภค และเปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดใช้ช่องว่างทางเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด

รูปแบบการหลอกลวงดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ของ Cohen และ Felson (1979) ซึ่งเสนอว่า อาชญากรรมจะเกิดขึ้นเมื่อมีการรวมตัวกันของสามองค์ประกอบ ได้แก่ ผู้กระทำผิดที่มีแรงจูงใจ เป้าหมายที่เหมาะสม และการขาดผู้ปกป้องที่มีประสิทธิภาพ ในบริบทของการซื้อขายออนไลน์ เหยื่อมักทำหน้าที่เป็นเป้าหมายที่เหมาะสม ขณะที่แพลตฟอร์มที่ไม่มีระบบตรวจสอบผู้ขายหรือการรับประกันสินค้าทำให้ขาดผู้ปกป้องที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ทฤษฎีการเปลี่ยนพื้นที่ (Space Transition Theory) ของ Jaishankar (2008) ยังสามารถใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของผู้กระทำผิดที่เปลี่ยนไปเมื่อเข้าสู่โลกออนไลน์ กล่าวคือ บุคคลบางกลุ่มอาจไม่กล้ากระทำความผิดในโลกจริง แต่เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมออนไลน์ซึ่งสามารถปกปิดตัวตนและหลีกเลี่ยงการรับผิดได้ ก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมเบี่ยงเบนมากขึ้น

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Sarmart และ Lerdtomornsakul (2023) ซึ่งระบุว่าการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มที่ไม่มีระบบคัดกรองผู้ขาย ทำให้เหยื่อตกอยู่ในความเสี่ยงโดยไม่รู้ตัว และยังสอดคล้องกับ Tsikerdekis และ Zeadally (2014) ที่ชี้ว่า ช่องว่างด้านการตรวจสอบตัวตนบนสื่อสังคมออนไลน์เปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดสร้างบัญชีปลอมหรือใช้ข้อมูลเท็จในการหลอกลวง ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถแยกแยะผู้ขายจริงจากผู้ขายปลอมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ได้แก่ ความคุ้นชินกับการซื้อของออนไลน์ ความเร่งรีบและขาดทักษะในการตรวจสอบก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า เทคนิคและวิธีการของผู้กระทำผิดที่มีความซับซ้อน ตลอดจนข้อจำกัดในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความเปราะบางในพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อาจนำไปสู่การตกเป็นเหยื่อได้โดยไม่รู้ตัว

ปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีวิถีชีวิต (Lifestyle Theory) ของ Hindelang, Gottfredson และ Garofalo (1978) ซึ่งเสนอว่า พฤติกรรมในชีวิตประจำวันบางลักษณะ เช่น การเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางที่ไม่มีระบบคัดกรองผู้ขาย การโอนเงินโดยไม่ตรวจสอบชื่อบัญชี หรือการไม่ตั้งคำถามกับราคาที่ต่ำกว่าปกติ ล้วนเป็นปัจจัยที่เพิ่มความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sarmart และ Lerdtomornsakul (2023) ที่พบว่าผู้สูงอายุซึ่งมีพฤติกรรมซ้ำเดิมในการซื้อสินค้าออนไลน์ โดยไม่มีการตรวจสอบมากพอ มักตกเป็นเหยื่อในลักษณะเดียวกัน

นอกจากนี้ ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Theory) ของ Schiffman และ Wisenblit (2014) ยังอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคมักตัดสินใจซื้อสินค้าภายใต้สถานการณ์ที่มีข้อมูลจำกัดหรือถูกเร่งรัด เช่น แรงจูงใจจากโฆษณา “ด่วน! สินค้าจำนวนจำกัด” หรือจากความต้องการส่วนบุคคล

ที่ต้องการสินค้านั้นอย่างเร่งด่วน โดยไม่มีการตรวจสอบหรือเปรียบเทียบแหล่งที่มาอย่างรอบคอบ ส่งผลให้มีแนวโน้มเลือกซื้อสินค้าจากผู้ขายที่ไม่มีความน่าเชื่อถือโดยไม่รู้ตัว

ทั้งนี้ แนวโน้มดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tsikerdekis และ Zeadally (2014) ที่ชี้ให้เห็นว่าระบบสื่อสังคมออนไลน์มักเปิดช่องให้ผู้กระทำผิดสามารถสร้างบัญชีปลอมหรือสวมรอยได้โดยไม่มีการตรวจสอบตัวตน ส่งผลให้ผู้บริโภคที่ขาดความรู้เท่าทันดิจิทัลมีความเสี่ยงสูงที่จะตกเป็นเป้าหมายของการหลอกลวง เช่นเดียวกับข้อค้นพบของ Vittayathong (2021) ซึ่งศึกษานิสิตระดับปริญญาตรีและพบว่าผู้ที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ต่ำมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมเสี่ยงมากกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญ

3) แนวทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์

สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ ได้แก่

(1) การส่งเสริมทักษะรู้เท่าทันภัยดิจิทัล เป็นแนวทางที่สะท้อนถึงความสำคัญของการยกระดับทักษะในการประเมินความเสี่ยงและระบุภัยคุกคามในโลกออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีวิถีชีวิต (Lifestyle Theory) ของ Hindelang, Gottfredson และ Garofalo (1978) ที่เสนอว่าพฤติกรรมในชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์กับโอกาสในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม กล่าวคือ ผู้บริโภคที่ขาดความรู้ในการประเมินผู้ขายออนไลน์หรือไม่ตระหนักถึงพฤติกรรมเสี่ยง ย่อมตกอยู่ในสถานการณ์ที่เอื้อต่อการหลอกลวงได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับข้อเสนอของ Sarmart และ Lerdtomornsakul (2023) ที่เน้นว่า ทักษะดิจิทัลทำหน้าที่เป็นเกราะป้องกันสำคัญในการเผชิญความเสี่ยงในสื่อออนไลน์ และยังสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Vittayathong (2021) ซึ่งพบว่า ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ในมิติต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเสี่ยงของนิสิต กล่าวคือ ผู้ที่มีการรับข้อมูลมากจะมีแนวโน้มเสี่ยงน้อยลง

(2) การพัฒนาระบบการซื้อขายออนไลน์ให้ปลอดภัย แนวทางนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ของ Cohen และ Felson (1979) ซึ่งเสนอว่า อาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีผู้กระทำผิดที่มีแรงจูงใจ เป้าหมายที่เหมาะสม และการขาดผู้ปกป้องที่มีประสิทธิภาพ การเพิ่มระบบผู้ปกป้องให้กับแพลตฟอร์ม เช่น การจัดอันดับผู้ขาย การแจ้งเตือนบัญชีต้องสงสัย หรือระบบตรวจสอบย้อนหลัง จะช่วยลดโอกาสที่เหยื่อจะเผชิญกับภัยแฝงโดยไม่รู้ตัว สอดคล้องกับข้อเสนอของ Tsikerdekis และ Zeadally (2014) ที่เสนอให้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อตรวจจับพฤติกรรมการหลอกลวงอย่างมีระบบ และสอดคล้องกับ Putsom และ Junbua (2021) ซึ่งเน้นถึงบทบาทของความพึงพอใจและความไว้วางใจในระบบการซื้อขายออนไลน์ โดยเสนอให้ปรับปรุงระบบให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

(3) การกำหนดมาตรฐานการยืนยันตัวตนของผู้ขาย เป็นแนวทางที่สอดคล้องกับ ทฤษฎีการเปลี่ยนพื้นที่ (Space Transition Theory) ของ Jaishankar (2008) ซึ่งเสนอว่า ผู้กระทำผิดมีแนวโน้มจะกระทำพฤติกรรมเบี่ยงเบนมากขึ้นเมื่ออยู่ในพื้นที่ออนไลน์ที่เอื้อให้ปกปิดตัวตนหรือหลีกเลี่ยงการรับผิด เช่น การใช้บัญชีปลอม หรือการไม่แสดงตัวตนที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Tsikerdekis และ Zeadally (2014) ที่ระบุว่าการสร้างตัวตนปลอมเป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักของผู้หลอกลวง โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์ ขณะเดียวกัน Sarmart และ Lerdtomornsakul (2023) และ Vittayathong (2021)

ต่างเสนอให้มีระบบยืนยันตัวตนที่เข้มงวด เช่น การเชื่อมบัญชีผู้ขายกับบัตรประจำตัวประชาชน การตรวจสอบบัญชีธนาคาร หรือการใช้เทคโนโลยี KYC (Know Your Customer) เพื่อกรองผู้ขายที่ไม่น่าเชื่อถือและลดโอกาสในการก่ออาชญากรรม

(4) การปรับปรุงกระบวนการยุติธรรมให้เข้าถึงง่าย แนวทางนี้มุ่งเน้นการลดภาระของผู้เสียหาย โดยเฉพาะในแง่ของขั้นตอนการแจ้งความ การติดตามคดี และการคืนทรัพย์สิน ซึ่งในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดทั้งด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และกระบวนการเอกสารที่ซับซ้อน สอดคล้องกับแนวคิด ผู้ปกป้องที่มีประสิทธิภาพตามทฤษฎีปกตินิสัย ที่เสนอว่าการมีระบบป้องกันทางกฎหมายและการบังคับใช้ที่เข้มแข็งจะช่วยยับยั้งโอกาสเกิดอาชญากรรมได้ และสอดคล้องกับข้อเสนอของ Sarmart และ Lerdtomornsakul (2023) ที่เน้นให้มีการออกแบบระบบรับแจ้งความออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถติดตามสถานะได้แบบเรียลไทม์ เพื่อลดอุปสรรคในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของผู้เสียหาย

บทสรุป

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ ปัจจัย และแนวทางในการป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์ โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้เสียหายและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์มีทั้งหมด 2 รูปแบบ คือ การซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า และการได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา โดยผู้กระทำผิดมักใช้ช่องทางออนไลน์ที่ขาดการควบคุม เช่น สื่อสังคมออนไลน์ และอาศัยการสร้างภาพลักษณ์น่าเชื่อถือ ประกอบกับความเร่งรีบของเหยื่อในการตัดสินใจซื้อ โดยไม่ตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบคอบ

ปัจจัยที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อประกอบด้วยพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ การขาดความรู้เท่าทันดิจิทัล การขาดการควบคุมและกำกับดูแล โดยเฉพาะการซื้อขายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และข้อจำกัดในการดำเนินคดี เช่น ความยุ่งยากและภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาในการป้องกันอาชญากรรมทั้งในระดับตัวบุคคลและในระดับนโยบาย และจากข้อค้นพบดังกล่าว จึงสามารถเสนอแนวทางในการป้องกันการตกเป็นเหยื่อ 4 ประการสำคัญ ได้แก่ การส่งเสริมทักษะรู้เท่าทันภัยดิจิทัลในระดับประชาชน การพัฒนาแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์ให้มีมาตรการป้องกันและตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดมาตรฐานการยืนยันตัวตนของผู้ขาย และการปรับปรุงกระบวนการยุติธรรมให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่สร้างภาระแก่ผู้เสียหาย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาและป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากการซื้อสินค้าออนไลน์อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งหมด 2 ประเภท ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) กำหนดมาตรฐานการยืนยันตัวตนของผู้ขายในระบบซื้อขายออนไลน์ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ขายสามารถปลอมแปลงตัวตนได้ง่าย ซึ่งจะช่วยลดโอกาสในการกระทำผิด

(2) พัฒนาระบบรับแจ้งความออนไลน์ให้มีความสมบูรณ์และเข้าถึงได้ง่าย รองรับการยื่นคำร้องและการให้ปากคำผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การแนบหลักฐานดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียหาย โดยเฉพาะในกรณีที่มูลค่าความเสียหายไม่สูงมาก

(3) ส่งเสริมสิทธิในการลางานโดยได้รับค่าจ้างเพื่อเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เพื่อไม่ให้ข้อจำกัดด้านเวลาและค่าใช้จ่ายกลายเป็นอุปสรรคในการใช้สิทธิทางกฎหมาย

(4) จัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลบัญชีต้องสงสัยเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ก่อนซื้อสินค้า เปิดให้ประชาชนสามารถตรวจสอบบัญชีผู้ขายก่อนตัดสินใจโอนเงิน เพื่อลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อ

(5) บรรจุเนื้อหาความรู้เท่าทันภัยไซเบอร์ในหลักสูตรการศึกษา เพื่อปลูกฝังทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยตั้งแต่เยาวชน

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

(1) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยไซเบอร์ในระดับชุมชน เกี่ยวกับรูปแบบการหลอกลวงออนไลน์ เทคนิคการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และขั้นตอนในการดำเนินการทางกฎหมาย

(2) พัฒนาเครื่องมือออนไลน์เพื่อช่วยตรวจสอบผู้ขายและบัญชีต้องสงสัย ที่สามารถใช้ในการตรวจสอบชื่อบัญชีธนาคาร หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ขาย

(3) จัดทำสื่อให้ความรู้ในรูปแบบที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เช่น วิธีตรวจสอบบัญชีปลอม วิธีเก็บหลักฐาน หรือวิธีแจ้งความออนไลน์

(4) ส่งเสริมการใช้ระบบชำระเงินที่ปลอดภัยผ่านตัวกลาง เช่น ระบบเก็บเงินปลายทาง หรือระบบ Escrow ที่สามารถระงับการโอนเงินไว้ชั่วคราวจนกว่าผู้ซื้อจะได้รับสินค้า

(5) พัฒนาระบบให้ปากคำออนไลน์และคู่มือแจ้งความเบื้องต้นสำหรับประชาชน เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินคดีเบื้องต้นได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจ

เอกสารอ้างอิง

Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588–608.

DataReportal. (2024). *Digital 2024: Thailand*. Retrieved from https://datareportal.com/reports/digital-2024-thailand

Hindelang, M. J., Gottfredson, M. R., & Garofalo, J. (1978). *Victims of personal crime: An empirical foundation for a theory of personal victimization*. Cambridge, MA: Ballinger.

Jaishankar, K. (2008). Space transition theory of cyber crimes. In F. Schmalleger & M. Pittaro (Eds.), *Crimes of the Internet* (pp. 283–301). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.

Ministry of Digital Economy and Society. (2021). *Top 15 online shopping issues reported in 2021*. Retrieved from https://www.mdes.go.th/news/detail/5176-ดีอีเอส-เปิดสถิติ-15-ปัญหาซื้อขาย-ทางออนไลน์ในรอบปี-64. (In Thai).

Putsom, S., & Junbua, J. (2021). The Influence of Risk, Satisfaction, and Loyalty on Online Shopping Repurchase. *Journal of Social Sciences and Humanities, Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 27(2), 57–73. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/251289 (In Thai).

Royal Thai Police. (2023). *Statistics on technology-related crime cases*. Retrieved from https://www.thairath.co.th/news/crime/2751709. (In Thai).

Sarmart, T., & Lerdtomornsakul, U. (2023). Cyber Victimization of the Elderly. *Thai Interdisciplinary and Sustainability Review*, 12(2), 1-13. https://doi.org/10.14456/tisr.2023.1. (In Thai).

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2014). Consumer behavior (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Tsikerdekis, M., & Zeadally, S. (2014). Online deception in social media. *Communications of the ACM*, 57(9), 72–80. https://doi.org/10.1145/2629612.

Vittayathong, S. (2021). The Risk of Victimization of Online Banking Crimes among Students of Srinakharinwirot University. *Journal of Criminology and Forensic Science*, 7(2), 31–44. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/forensicadmin/article/view/256877 (In Thai).

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว

DEVELOPING THE GUIDELINE OF THE OPERATION OF PSYCHOSOCIAL COUNSELING CLINIC IN JUVENILE AND FAMILY COURT

ราชภูมิ ตันติธีระศักดิ์* และ อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์
Ratchapoom Tantitheerasak* and Aranee ViVatthanaporn

คณะอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต
Faculty of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

Received: 19 October 2025 Revised: 15 December 2025 Accepted: 16 December 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมและเสนอแนวทางการพัฒนาคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานคลินิกฯ โดยตรงและเครือข่ายเป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน และการสนทนากลุ่มกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงนโยบายและการบริหารงานด้านคลินิกฯ จำนวน 5 คน รวม ทั้งสิ้น 15 คน

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว ได้แก่ 1) ด้านงบประมาณในการดำเนินการคลินิกฯ 2) การทำงานที่ซ้ำซ้อนของคลินิกฯ กับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็ก เยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว 3) ด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับคลินิกฯ 4) ด้านการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก และแนวทางการพัฒนาคลินิกฯ ให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) แนวคิดการรวมศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำฯ กับคลินิกฯ 2) แนวทางการให้คลินิกฯ มีการทำงานเฉพาะทางในรูปแบบ ONE STOP SERVICE หรือการทำงานกับเครือข่ายทางสังคมด้วยวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

* Corresponding author: ราชภูมิ ตันติธีระศักดิ์
Email: ratchapoom.tan@gmail.com

3) การขยายงานคลินิกฯ ด้วยการพัฒนาด้านเครือข่ายทางสังคม 5) การจัดประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานคลินิกฯ 6) การให้คลินิกฯ บรรจุอยู่ในโครงสร้างของศาลเยาวชนและครอบครัวหรือกำหนดในรูปแบบของนโยบาย 7) ด้านงบประมาณการดำเนินงานคลินิกฯ การส่งเสริมให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดงสรรงบประมาณการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม 8) การเสริมการทำงานของคลินิกฯ ด้วยเครือข่าย

คำสำคัญ: คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม, ศาลเยาวชนและครอบครัว, ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน, แนวทางการพัฒนา

Abstract

This research aims to examine the obstacles encountered by stakeholders in operating Psychosocial Counseling Clinic within the Juvenile and Family Court, as well as to propose strategies for enhancing their effectiveness. A qualitative research methodology was employed, utilizing in-depth interviews and focus group discussions with a total of 15 participants.

The study found that the challenges and obstacles faced by stakeholders in operating Psychosocial Counseling Clinic include: 1) insufficient funding for clinic operations, 2) overlapping responsibilities and functions between the Psychosocial Counseling Clinic and the Consultation, Guidance, and Coordination Center within the Juvenile and Family Court, 3) lack of knowledge and understanding among personnel regarding the clinics, and 4) ineffective communication and coordination. Furthermore, strategies for enhancing the effectiveness of the Psychosocial Counseling Clinics' integrated service model include: 1) merging the Consultation, Guidance, and Coordination Center with the Psychosocial Counseling Clinics to improve efficiency, 2) adopting a specialized service approach through a one-stop service model or a collaborative network approach, 3) strengthening collaborations with social networks, 4) enhancing operational efficiency, 5) providing training and workshops on clinic operations, 6) integrating the clinics into the official structure or establishing them as a

formal policy, 7) encouraging the Office of the Judiciary to allocate a dedicated budget for clinic operations, and 8) promoting the integration of Psychosocial Counseling Clinic with social networks to further improve work efficiency.

Keywords: Psychosocial Counseling Clinic, Juvenile and Family Court, Obstacles in operating, Developing the guideline Psychosocial Counseling Clinic

บทนำ

คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในระบบศาล เป็นคลินิกที่ให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมแก่ผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา โดยมีเป้าหมายระยะสั้น เพื่อแก้ไขปัญหาในระยะวิกฤติ จัดการกับภาวะความตึงเครียด ด้านอารมณ์ จิตใจ แสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ลดการหนีคดีหรือหนีประกันระหว่างดำเนินคดี และมีเป้าหมายระยะยาว เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางบวก มีการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้นและไม่ก่อคดีซ้ำ มีวัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไข บำบัด ฟื้นฟูแก่ผู้ต้องหาหรือจำเลยระหว่างการประกันตัวทั้งในชั้นสอบสวน ชั้นพิจารณาคดี และหลังศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาแล้ว โดยมุ่งเน้นให้คำปรึกษาบำบัดฟื้นฟูสภาพจิตใจ ภายใต้การกำกับดูแลศาลในคดียาเสพติดคดีความรุนแรงในครอบครัว คดีความผิดเกี่ยวกับเพศหรือคดีที่มีโทษไม่ร้ายแรง ปัจจุบันศาลเยาวชนและครอบครัวทั่วราชอาณาจักรได้ดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมแล้ว แต่การทำงานไม่มีแนวปฏิบัติงานในรูปแบบที่ชัดเจน เนื่องด้วยศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นศาลชำนัญพิเศษที่มีรายละเอียดการทำงานที่แตกต่างจากศาลจังหวัดและศาลแขวง อีกทั้งคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมยังมีความใกล้เคียงกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็ก เยาวชนและครอบครัวทีมีอยู่เดิม ก่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกันในเรื่องของบริบทของผู้ให้คำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมรวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้บริหารที่มีวาระการโยกย้ายในระยะเวลาอันสั้น ส่งผลให้กระบวนการทำงานของศูนย์ให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมมีทิศทางที่ไม่ต่อเนื่องชัดเจนและมีแนวโน้มจะส่งผลกระทบต่อทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน จากกรณีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมุ่งเน้นสนใจศึกษาการดำเนินงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว จากผู้ปฏิบัติงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในเชิงนโยบายและการบริหารงานด้านคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมเพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อใช้ข้อมูลในการหาแนวทางการพัฒนาคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว

2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ภายใต้กรอบของวัตถุประสงค์ โดยคัดเลือกผู้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แบบเจาะจงและการสนทนากลุ่ม เพื่อนำไปพัฒนาคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้เหมาะสมกับการตอบคำถามและตรงต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการศึกษาในครั้งมีผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเป้าหมาย จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) บุคลากรที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานคลินิกให้คำปรึกษาโดยตรงและเครือข่ายซึ่งทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 10 คน 2) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงนโยบายและการบริหารงานด้านคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ซึ่งจะทำการศึกษาโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 5 คน

1.1 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

1.1.1 กลุ่มบุคลากรที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวและเครือข่าย ได้แก่ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวและต้องมีประสบการณ์ให้คำปรึกษาแนะนำหรือมีการทำงานเกี่ยวข้องกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิต

สังคมอย่างน้อย 1 ปี และเป็นบุคลากรในศาลเยาวชนและครอบครัวที่ดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาจิตสังคมตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไปและสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 1 ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกศาลเยาวชนและครอบครัวที่ตรงตามเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อมาทำการศึกษาจำนวน 3 ศาล ประกอบด้วย ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสิงห์บุรี โดยมี 1) ผู้พิพากษาศาลเยาวชนและครอบครัว 3 จังหวัดที่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าว จังหวัดละ 1 ท่าน 2) ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัว 3 จังหวัดที่ผ่านเกณฑ์ ได้แก่ จังหวัดละ 1 ท่าน 3) เจ้าหน้าที่ นักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม 3 จังหวัดที่ผ่านเกณฑ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่นักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี จังหวัดละ 1 ท่าน 4) แพทย์จากสถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแห่งชาติ บรมราชชนนี (สบยช.) เป็นบุคลากรในเครือข่ายทาง สังคมที่ทำงานร่วมกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมของศาลเยาวชนและครอบครัว ไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยต้องเป็นจิตแพทย์เด็กและวัยรุ่น ซึ่งตามเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นมีบุคลากรที่เข้าตามเกณฑ์จำนวน 1 คน 5) ผู้ปกครองของเด็กหรือเยาวชนที่เข้าสู่กระบวนการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมของในศาลเยาวชนและครอบครัวที่ดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาจิตสังคมตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป และสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 1 ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกศาลเยาวชนและครอบครัวที่ตรงตามเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อมาทำการศึกษา 3 ศาล ประกอบด้วย ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสิงห์บุรี ที่สิ้นสุดคดีภายในปี พ.ศ. 2567 และมีอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน จากฐานข้อมูลสถิติสิ้นสุดการรับบริการของผู้เข้ารับบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมประจำปี พ.ศ. 2567 โดยการตรวจสอบจากประวัติเข้ารับคำปรึกษาเพื่อให้เหมาะสมกับการตอบคำถามและตรงต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.2 กลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงนโยบายและการบริหารงานด้านคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมซึ่งจะทำการศึกษาโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 2 กลุ่มย่อย โดยผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ได้คัดเลือกมาจากผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ กลุ่มย่อยที่ 1 ผู้บริหารของสำนักงานศาลยุติธรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารเชิงนโยบายกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมของศาลไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน กลุ่มย่อยที่ 2 ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลหรือผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวที่ดำเนินการคลินิก

ให้คำปรึกษาจิตสังคมตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป และสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 1 ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกศาลเยาวชนและครอบครัวที่ตรงตามเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อมาทำการศึกษา 3 ศาล ประกอบด้วย ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสิงห์บุรี โดยเป็นผู้มีประสบการณ์บริหารคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมีบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าว ได้แก่ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลหรือผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว 3 จังหวัด จังหวัดละ 1 ท่าน ผู้วิจัยใช้วิธีการการสุ่ม

1.2 เกณฑ์การคัดออกผู้ให้ข้อมูล

1.2.1 กลุ่มบุคลากรที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานคลินิกให้คำปรึกษาของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสิงห์บุรีโดยตรงและเครือข่าย ได้แก่ ผู้พิพากษาศาลเยาวชนและครอบครัว ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัว เจ้าหน้าที่นักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมและบุคลากรในเครือข่ายทางสังคมที่ทำงานร่วมกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ให้คำปรึกษาแนะนำหรือมีการทำงานเกี่ยวข้องกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมไม่ถึง 1 ปี

1.2.2 กลุ่มผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงนโยบายและการบริหารงานด้านคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมซึ่งจะทำการศึกษาโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ได้คัดเลือกมาจากผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารของสำนักงานศาลยุติธรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลหรือผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี อ่างทอง และสิงห์บุรี หรือผู้บริหารของสำนักงานศาลยุติธรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารเชิงนโยบายกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมของศาลน้อยกว่า 1 ปี หรือผู้มีประสบการณ์บริหารคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคลกับบุคลากรที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานคลินิกให้คำปรึกษาโดยตรงและเครือข่ายไปและการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Focus Group) กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงนโยบาย

และการบริหารงานด้านคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมโดยแบ่งเป็นการสนทนา 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มย่อยที่ 1 ผู้บริหารของสำนักงานศาลยุติธรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม กลุ่มย่อยที่ 2 ผู้พิพากษาหัวหน้าหรือผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว มีประเด็นการสนทนากลุ่มโดยโครงสร้างหรือประเด็นการสัมภาษณ์เหมือนกับการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลเพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกัน โดยการวิจัยนี้ดำเนินการตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคน โดยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สำนักงานจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรังสิต ตามใบรับรองเลขที่ COA.NO. RSUERB2024-161 ลงวันที่ 17 กันยายน พ.ศ.2567

3. การเก็บรวมรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยจะดำเนินการทำหนังสืออนุญาตในการเก็บข้อมูลไปยังบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

สัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) โดยจะดำเนินการทำหนังสืออนุญาตพร้อมแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นการแจ้งชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งวันนัด เวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเดินทางไปทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการจดบันทึกขณะสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมประเด็นในแบบสัมภาษณ์ ภายในระยะเวลา 1–2 ชั่วโมง หากขณะทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างอาจรู้สึกอึดอัดกับบางคำถามหรืออาจรู้สึกไม่สบายใจอยู่บ้างกับบางคำถาม กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านั้นได้ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ แก่กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยเป็นผู้จัดดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยจะดำเนินการทำหนังสือขออนุญาตไปยังกลุ่มผู้เป้าหมาย โดยทำการแจ้งชื่อเรื่องวัตถุประสงค์ของการวิจัยพร้อมทั้งวันนัด เวลาและสถานที่ในการเข้าร่วมประชุม นำส่งประเด็นประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อส่งให้รับทราบก่อนเดินทางเข้าร่วมประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ โดยการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียงขณะสนทนากลุ่มให้ครอบคลุมประเด็น ภายในระยะเวลา 1–2 ชั่วโมง โดยก่อนการประชุมจะแจ้งให้กลุ่มทราบว่ามีการบันทึกเสียงร่วมด้วย หากไม่ยินยอมในการบันทึกเสียง ผู้วิจัยจะทำการร้องขอและจะใช้วิธีการจดบันทึกแทน

4. การการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อกำหนดหัวข้อ/กลุ่มหัวข้อแนวคิดสำคัญ (Topic/Category) และแบบแผนแนวคิดสำคัญอันเป็นแก่นสารของการวิจัย (Pattern/Themes)

สรุปผลการวิจัย

1. ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว จากผลการศึกษาพบว่ามี 4 ปัจจัยปัญหาอุปสรรค ได้แก่

ข้อที่ 1 ด้านงบประมาณในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมด้วยคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมฯ ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานศาลยุติธรรม แต่เป็นงบที่ได้มาจากทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างสำนักงานศาลยุติธรรมและสำนักงาน ป.ป.ส. โดยมีระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด 3 ปี และข้อตกลงจะสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมางบประมาณที่จัดสรรให้แต่ละปีนั้นมีระยะการจัดสรรเงินให้ที่สม่ำเสมอ ทำให้การทำงานของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมนั้นไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร และส่งผลต่ออัตราการลาออกของนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ประจำคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมที่มากขึ้นด้วย

ข้อที่ 2 การทำงานที่ซ้ำซ้อนของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวผู้วิจัยจึงได้จัดทำตารางเปรียบเทียบการดำเนินการระหว่างคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กเยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบการดำเนินการระหว่างคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็ก เยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว

ประเด็นเปรียบเทียบ	คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม	ศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กเยาวชนและครอบครัว
ความคล้ายคลึง		
1. ผู้รับบริการ	เด็กและเยาวชนที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมศาลเยาวชนและครอบครัว ในชั้นก่อนฟ้อง กรณีประกันตัว ชั้นหลังฟ้อง กรณีศาลมีคำสั่งให้ใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 90 และมาตรการพิเศษแทนการพิพากษาคดี มาตรา 132	เด็กและเยาวชนที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมศาลเยาวชนและครอบครัว ในชั้นก่อนฟ้อง กรณีประกันตัว ชั้นหลังฟ้อง กรณีศาลมีคำสั่งให้ใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 90 และมาตรการพิเศษแทนการพิพากษาคดี มาตรา 132
2. รูปแบบการให้คำปรึกษา	ใช้การให้คำปรึกษาแนะนำพื้นฐานทางจิตวิทยา	ใช้การให้คำปรึกษาแนะนำพื้นฐานทางจิตวิทยา
3. เครือข่ายช่วยเหลือทางสังคม	หน่วยงานช่วยเหลือทางสังคมภายในจังหวัดทั้งภาครัฐและเอกชน	หน่วยงานช่วยเหลือทางสังคมภายในจังหวัดทั้งภาครัฐและเอกชน
4. ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ	ผู้พิพากษาสมทบ นักจิตวิทยานักสังคมสงเคราะห์	ผู้พิพากษาสมทบ นักจิตวิทยานักสังคมสงเคราะห์
ความแตกต่าง		
1. ประเภทคดีที่นำเข้าสู่กระบวนการรับคำปรึกษา	ประเภทคดีที่สามารถเข้ารับคำปรึกษาในคลินิกด้านจิตสังคม ได้แก่ คดีที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดให้โทษ คดีที่เกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัวและคดีอื่น ๆ ที่ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวหรือผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนเห็นสมควรให้เข้ารับคำปรึกษาในคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม	ประเภทคดีที่สามารถเข้ารับคำปรึกษาศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กเยาวชนและครอบครัว ได้แก่ คดีทุกประเภทที่ศาลมีคำสั่งให้เข้ารับปรึกษาในศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็ก เยาวชนและครอบครัว

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบการดำเนินการระหว่างคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็ก เยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว (ต่อ)

ประเด็นเปรียบเทียบ	คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม	ศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กเยาวชนและครอบครัว
ความแตกต่าง		
2. งบประมาณ	งบประมาณมาจากการทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือเพื่อดำเนินงานให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมแก่ผู้ต้องหาหรือจำเลยคดียาเสพติดในระบบศาล	งบประมาณมาจากสำนักงานศาลยุติธรรม
3. ตำแหน่งงาน	ตำแหน่งนักจิตวิทยาและ/หรือนักสังคมสงเคราะห์ ระดับลูกจ้างโครงการ	ตำแหน่งนักจิตวิทยา ระดับข้าราชการ

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้นพบว่า การดำเนินการฯ มีความคล้ายคลึงกันมากทั้งในด้านผู้รับบริการ รูปแบบการให้คำปรึกษา เครือข่ายช่วยเหลือทางสังคมและผู้ให้คำปรึกษาที่มอบหมายให้ผู้พิพากษาสมทบ นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติหน้าที่การลดความซ้ำซ้อนจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างการทำงานให้มีความแตกต่างกัน

ข้อที่ 3 ด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ด้วยคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมเริ่มเข้ามามีบทบาทในศาลเยาวชนและครอบครัวในระยะเวลาไม่นาน ถือว่าเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่การสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ด้านการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมและความรู้ทางจิตวิทยาและสังคมสงเคราะห์ เพื่อคุณภาพการให้บริการและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานในคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม

ข้อที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก คือ การที่ทุกวันนี้การประสานร่วมกันเรื่องการส่งต่อทั้งในองค์กรและเครือข่ายค่อนข้างมีปัญหาบางส่วนอาจเพราะการส่งต่อข้อมูลที่ไม่ดี สารที่ส่งไปไม่ตรงกับกลุ่มผู้รับข้อมูลหรือข้อมูลที่ให้มากเกินกว่าก็ส่งผลต่อการรับรู้ด้วยเช่นกันเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและประสานงานในปัจจุบัน

2. ส่วนที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพ จากผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 แนวคิดการรวมศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็ก เยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม เพื่อลดภาระที่ซ้ำซ้อนด้านกระบวนการและเอกสารออกไป ผู้วิจัยจึงได้จัดทำตารางเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในการร่วมคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็ก เยาวชนและครอบครัว ของศาลเยาวชนและครอบครัว ตามตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในการร่วมคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็ก เยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว

ประเด็นเปรียบเทียบ	ข้อดี	ข้อเสีย
1. ด้านบุคลากร	ได้บุคลากรทางด้านจิตวิทยาหรือสังคมสงเคราะห์เข้ามาปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	บุคลากรด้านจิตวิทยาและสังคมสงเคราะห์มีแนวโน้มขาดความชัดเจนในการทำงานของตนเอง
2. ด้านงบประมาณ	ได้นำงบประมาณส่วนที่ได้มาจากคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมมาสนับสนุนส่งเสริมในด้านต่าง ๆ เช่น โครงการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชน การทำสื่อให้ความรู้ เป็นต้น	ต้องมีการของบประมาณใหม่ โดยต้องคำนึงถึงระเบียบเบิกจ่ายต่าง ๆ ให้เหมาะสม เพราะงบประมาณที่ได้รับมาจาก 2 แหล่ง
3. ด้านการบริหารงาน	กระบวนการทำงานไม่ซ้ำซ้อนและมีแนวการปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันลดความสับสนแก่ผู้ปฏิบัติงาน	ในการดำเนินการทำงานจำเป็นต้องมีคำนึงวัตถุประสงค์ ทั้ง 2 ศูนย์ ซึ่งอาจทำให้การทำงานผิดพลาดได้

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้นพบว่า การร่วม 2 หน่วยงานจะช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนและส่งเสริมงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจากงบประมาณที่ได้รับจากคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม แต่ต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการจัดสรรงบประมาณคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมมีความสอดคล้องตามข้อบันทึกข้อตกลงสามารถหรือไม่

ข้อที่ 2 แนวทางการให้คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม มีการทำงานในรูปแบบเฉพาะทางที่มีความแตกต่างจากศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุม เพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็ก เยาวชน และครอบครัว ในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวหรือการทำงานกับเครือข่ายทางสังคมด้วยวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพื่อทำงานประสานกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำฯ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำตารางตารางเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในการแยกคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำฯ ในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวหรือการทำงานกับเครือข่ายทางสังคมฯ ตามตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในการแยกคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็ก เยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว

ประเด็นเปรียบเทียบ	ข้อดี	ข้อเสีย
1. ด้านบุคลากร	บุคลากรด้านจิตวิทยาและสังคมสงเคราะห์ในแต่ละศูนย์มีความชัดเจนในการทำงานของตนเอง	บุคลากรด้านจิตวิทยาและสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำงานรอบด้าน และมีประสิทธิภาพการทำงานที่ใกล้เคียงกัน
2. ด้านงบประมาณ	สามารถบริหารจัดการได้ด้วยตัวเองและตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละศูนย์	มีแนวโน้มที่จะไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณบางอย่างได้ ส่งผลให้การทำงานโครงการบางครั้งไม่ต่อเนื่องหรือไม่สามารถปฏิบัติได้เลย
3. ด้านการบริหารงาน	กระบวนการทำงานแยกออกจากกันชัดเจน	กระบวนการทำงานมีความซ้ำซ้อนกันในรายละเอียด เช่น การให้คำปรึกษา โครงการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนและการประสานเครือข่าย

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้นพบว่า การแยก 2 หน่วยงาน จะช่วยให้การทำงานมีความชัดเจนและตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดสรรงบประมาณคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม การปรับให้คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมไปในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวหรือการทำงานกับเครือข่ายทางสังคมด้วยวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เพื่อทำงานประสานกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำฯ ต้องคำนึงในหลายด้าน อาทิ รวมถึงงบประมาณเบิกจ่ายที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และหลีกเลี่ยงกระบวนการซ้ำซ้อนกัน ฯลฯ

ข้อที่ 3 การขยายงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมด้วยการพัฒนาด้านเครือข่ายทางสังคม เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาตามความต้องการมากกว่าเรื่องจิตใจ อาทิ การศึกษา อาชีพ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เด็กและเยาวชนดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาตรงตามความต้องที่แท้จริง มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานศาลยุติธรรมจะสร้างเครือข่ายทางสังคม เพื่อช่วยแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนอย่างรอบด้านมากขึ้น ในรูปแบบของบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกันระหว่างองค์หรือเครือข่ายทางสังคม

ข้อที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของคลินิกคำปรึกษาด้านจิตสังคม มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ศาลเยาวชนและครอบครัวต้องดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ปัญหาอุปสรรคหลัก คือ จากด้านโครงสร้างการบริหารไม่ชัดเจน ความไม่มั่นคงแน่นอนของงบประมาณ ซึ่งทั้งหมดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อที่ 5 การจัดประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในระบบศาล ให้แก่ บุคลากรฝ่ายตุลาการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในการทำงานคลินิกให้คำปรึกษาคลินิกจิตสังคม นำไปสู่แนวโน้ม การปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีและปฏิบัติด้วยความเข้าใจมากขึ้น

ข้อที่ 6 การให้คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมบรรจุอยู่ในโครงสร้างของศาลเยาวชนและครอบครัวหรือกำหนดในรูปแบบของนโยบาย เพื่อเป็นการกำหนดว่าศูนย์ให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมเป็นภารกิจของศาลและมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนมากขึ้น

ข้อที่ 7 ด้านงบประมาณการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมการส่งเสริมให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดงสรรงบประมาณการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมเพื่อความสม่ำเสมอในเรื่องงบประมาณ ในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานยุติธรรมให้ความสำคัญในรูปแบบเครือข่ายกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่จัดสรรงบประมาณ ซึ่งปัจจุบันกระบวนการเสริมสร้างซึ่งกันและกันของยังไม่เพียงพอ เพราะไม่มีกิจกรรมร่วมกันในเชิงปฏิสัมพันธ์ แต่เน้นไปในเรื่องการงบประมาณแลกเปลี่ยนกับปริมาณของผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่

แนวทางที่ 8 การเสริมการทำงานของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมด้วยเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนนั้น สำนักงานศาลยุติธรรมต้องมีการสื่อสารคงที่ชัดเจนกับเครือข่ายทางสังคม ในเรื่องวัตถุประสงค์และมีการประสานหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยการประสานงานถึงรูปแบบความร่วมมือ มีการทำงานจะออกมา

ในรูปแบบ Collaboration รวมถึงการวางกฎกติกาที่ชัดเจนจากทุกฝ่าย ควรมุ่งเน้นการสื่อสารว่าเป็นการประสานและร่วมมือจากผู้บริหารในรูปแบบนโยบายก็จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และข้อมูลที่ส่งจะมีความสำคัญเพราะถือเป็นหนึ่งในสิ่งที่เจ้าหน้าที่รับสารพึงรับมาปฏิบัติต่อไป

อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว

ข้อที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม งบประมาณที่จัดสรรให้เป็นรายปีนั้น มีระยะการจัดสรรเงินไม่สม่ำเสมอ จากปัญหาข้างต้นแสดงให้เห็นในปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน อ้างถึง ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยการศึกษาพบว่า การที่องค์กรมีงบประมาณและรูปแบบการบริหารที่มั่นคงชัดเจน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดีในเรื่องของแรงจูงใจและมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นด้วย

ข้อที่ 2 การทำงานที่ซ้ำซ้อนของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมยังไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของศาลเยาวชนและครอบครัวปัจจุบันนี้และความไม่ชัดเจนของการดำเนินงาน ซึ่งแตกต่างจากศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็ก เยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวที่มีอยู่เดิม ที่มีความชัดเจนและครอบคลุมการทำงานทั้งหมดของศาลเยาวชนและครอบครัวอยู่แล้ว ซึ่งภารกิจทั้ง 2 ศูนย์มีความคล้ายคลึงกันมาก อ้างถึง ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรมีผู้รับผิดชอบและรูปแบบการดำเนินการที่ชัดเจนจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมผู้รับผิดชอบและรูปแบบการดำเนินการที่ชัดเจนและแตกต่างออกไป

ข้อที่ 3 ด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม เพราะคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมเริ่มเข้ามามีบทบาทในศาลเยาวชนและครอบครัวใน

ระยะเวลาไม่นาน ถือว่าเป็นองค์ความรู้ใหม่ การส่งเสริมให้ความรู้ให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม โดยอ้างถึงผลการศึกษา ธนกฤต จตุศาสตร์ (2562) พบว่าปัจจัยพบว่าด้านด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สำหรับเด็กและเยาวชนกระทำผิด

ข้อที่ 4 ด้านการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก การดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมได้มีการทำงานร่วมกับเครือข่ายทางสังคมเพื่อแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็ก เยาวชนและครอบครัว แต่ในบางครั้งการประสานงานกันมีเหตุขัดข้องจากหน่วยงานมีสาเหตุส่วนใหญ่จากการสื่อสาร จากผลการศึกษาของ นิภาพร สงคำ (2560) พบว่า การสื่อสารทางเทคโนโลยีตามแบบแนวดิ่งและยังเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของวิโอโกล์ดฮาร์เบอร์และเยท (Wiio et al., 1980) ที่พบว่าการได้รับข่าวสารมากเกินไปหรือน้อยเกินไปจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเช่นเดียวกัน การสื่อสารนั้นจึงควรมีข้อมูลที่กระชับและใช้รูปแบบการส่งสารที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการต่อไป

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพ

ข้อที่ 1 การรวมศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุม เพื่อแก้ไข บำบัดฟื้นฟูเด็ก เยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม เพื่อลดภาระที่ซ้ำซ้อนด้านกระบวนการและเอกสารออกไป จากการศึกษาผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมที่ดีควรจะมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันซึ่งรอบบินส์และคูลเทอร์ (Robbins & Coulter, 1999) กล่าวไว้ว่าการจัดการขององค์กร คือ การที่องค์กรพยายามทำให้สูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด หรือมีประสิทธิภาพ และให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดหรือความมีประสิทธิผลควบคู่กันไป แนวคิดของเฮอร์ลิงตัน อีเมอร์สัน (Emerson, 1993) หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพนำมาวิเคราะห์ในการทบทวนการทำงานของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมว่าสามารถนำมารวมกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมได้หรือไม่ ซึ่งข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัด คือ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาจากต่างหน่วยงานและด้านความมั่นคง แต่ในรูปแบบการทำงานที่เหมือนกันและบุคลากรนั้นยังคงใช้กลุ่มเดียวกันและต้องคำนึงถึงข้อดีและข้อเสียในการรวมกัน อีกด้วย ซึ่งเรื่องนี้สามารถทบทวนในระดับนโยบายได้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ โดยการออกแบบสำรวจความข้อมูล

และความคิดเห็นให้กับศาลเยาวชนและครอบที่มีการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมทั่วประเทศได้อีกทางหนึ่ง

ข้อที่ 2 การให้คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม มีการทำงานในรูปแบบเฉพาะทางที่มีความแตกต่างจากศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุม เพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็ก เยาวชน และครอบครัว ในรูปแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือการทำงานกับเครือข่ายทางสังคมด้วยวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพื่อทำงานประสานกับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำฯ จากการศึกษาผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมที่ดีควรจะมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน ซึ่งรอบบินส์ และคูลเทอร์ (Robbins & Coulter, 1999) กล่าวไว้ว่าการจัดการขององค์กร คือ การที่องค์กรพยายามทำให้สูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด หรือมีประสิทธิภาพและให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดหรือความมีประสิทธิผลควบคู่กันไป โดยวิเคราะห์จากแนวคิดของเฮอร์ลิงตัน อีเมอร์สัน (Emerson, 1993) เรื่องหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาความเป็นไปได้ของผลงาน มีการประเมินจำนวนบุคลากรเพียงพอหรือไม่ ศักยภาพและงบประมาณมีมากน้อยเพียงใดเพื่อวางแผนการทำงานรูปแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือการทำงานกับเครือข่ายทางสังคมด้วยวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ นั้นสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพได้หรือไม่

ข้อที่ 3 การขยายงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมด้วยการพัฒนาด้านเครือข่ายทางสังคม เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาตามความต้องการมากกว่าเรื่องจิตใจ อาทิ การศึกษา อาชีพ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เด็กและเยาวชนดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาตรงตามความต้องการที่แท้จริง ต้องคำนึงถึงความสำคัญในการสร้างเครือข่ายสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ ดำรงค์พงศ์กูร (2561) พบว่า 1) สมาชิกของเครือข่าย 2) รูปแบบของความร่วมมือที่ 3) การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนทรัพยากรต่าง 4) ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ใช้ในการประสานงาน 5) กฎกติกาที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน และ 6) จุดมุ่งหมายที่มีร่วมกันของสมาชิกภายในเครือข่ายฯ นั้น มีความสำคัญในการสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การขยายงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมด้วยการพัฒนาด้านเครือข่ายทางสังคม จำเป็นต้องหาสมาชิกของเครือข่ายแนวคิดและวัตถุประสงค์ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กและเยาวชน โดยมีแนวทางการทำงานและกติกาที่ชัดเจนและเป็นระบบทั้งในเรื่องการส่งต่อและการแลกเปลี่ยนทรัพยากรต่าง ๆ และมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้งานทำงานมีความรวดเร็วและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของคลินิกคำปรึกษาด้านจิตสังคม การดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว ให้มีประสิทธิภาพนั้นมีปัจจัยที่ส่งผลได้หลายปัจจัย มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2544, อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, น.18-19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) พบว่า การที่บุคลากรจะมีแรงจูงใจให้ทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพนั้นปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าปัจจุบันคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัวยังไม่สามารถส่งเสริมปัจจัยด้านนี้ได้จากปัญหาข้างต้น

ข้อที่ 5 การจัดประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในระบบศาล ให้แก่ บุคลากรฝ่ายตุลาการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นจะนำไปสู่แนวโน้มการปรับเปลี่ยนทัศนคติและปฏิบัติด้วยความเข้าใจมากขึ้นคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในศาลเยาวชนและครอบครัว ซึ่งจากการศึกษาของผู้วิจัย พบว่าสิ่งที่ควรคำนึงถึงการสื่อสารในกรณีประชุมหรืออบรม ได้แก่ 1) รูปแบบของการสื่อสาร 2) ลักษณะการสื่อสาร 3) เนื้อหาของข้อมูลที่ใช้ประชุม 4) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสาร โดย กริช สืบสนธิ์ (2525) ได้กล่าวถึงปัจจัยของผู้รับสารที่ต้องคำนึงเพื่อประสิทธิภาพในการส่งสารไว้ว่า ปัจจัย 1 ความต้องการของผู้รับสาร เพราะการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งประกอบด้วย ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของตน และความต้องการประสบการณ์ใหม่ รวมถึงต้องการความสะดวกรวดเร็วในการรับสาร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ให้แนวทางและความรู้การดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมแล้วนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้เข้าประชุมหรือสัมนา อาทิ คณะผู้บริหารต้องการผลงานสำหรับเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของตน โดยมีการนำเสนอผลงานที่ประสบการณ์การสำเร็จแล้วอย่างเป็นรูปธรรม ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานต้องการสิ่งที่มาช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการปฏิบัติงานไม่ใช่ภาระที่เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น ปัจจัยที่ 2 ความแตกต่างของผู้รับสาร ได้แก่ อายุ เพศ ตำแหน่งงาน การใช้ระดับภาษา ข้อที่ 3 ความตั้งใจในการรับรู้ข่าวสาร ข้อที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ทั้งนี้การสร้างความรู้และทัศนคติในเชิงบวกกับคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมในเชิงนโยบายจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีทิศทางที่ชัดเจนมากขึ้นอีกด้วย

ข้อที่ 6 การให้คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมบรรจุอยู่ในโครงสร้างของศาลเยาวชนและครอบครัวหรือกำหนดในรูปแบบของนโยบาย เพื่อเป็นการกำหนดว่าศูนย์ให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมเป็นภารกิจของศาลและมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนมากขึ้น และมีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลได้หลายปัจจัย มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2544, อ้างถึงในสถิต คำลาเลี้ยง, 2544, น.18-19) ได้กล่าวถึงหนึ่งในปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพมาจากนโยบายของผู้บริหาร หากคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมบรรจุอยู่ในโครงสร้างของศาลเยาวชนและครอบครัวหรือกำหนดในรูปแบบของนโยบายจะส่งเสริมประสิทธิภาพในหลายด้าน อาทิ ด้านบุคลากรที่ได้รับความมั่นคงก้าวหน้าการมีแนวทางการดำเนินที่ชัดเจนในเชิงนโยบาย ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมต่อไป

ข้อที่ 7 ด้านงบประมาณการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม การส่งเสริมให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดงสรรงบประมาณการดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม แต่ปัจจุบันงบประมาณในการดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมที่ได้รับจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจึงต้องให้ความสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์ของเครือข่ายทางสังคมสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดโดยเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ข้อ แต่จากการศึกษาพบว่าความมสัมพันธ์ทั้ง 2 หน่วยงานมีแนวโน้มที่น้อยเกินไป เนื่องมาจากทั้ง 2 หน่วยงานไม่มีกิจกรรมร่วมกันในเชิงปฏิสัมพันธ์ แต่เน้นไปในเรื่องการงบประมาณแลกเปลี่ยนกับข้อมูลและปริมาณของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญ สำนักงานศาลยุติธรรมและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจำเป็นต้องมีการประชุมทบทวนข้อตกลง วัตถุประสงค์ แนวทางและความต่อเนื่องในระดับฝ่ายบริหารเพื่อทราบทิศทางที่ชัดเจนอีกครั้ง เว้นแต่สำนักงานศาลยุติธรรมจะยินดีจัดสรรงบประมาณและบรรจุคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม

ข้อที่ 8 การเสริมการทำงานของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมด้วยเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชน โดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญในการสร้างเครือข่าย การจะทำให้การทำงานร่วมกันแบบเครือข่ายฯ สามารถประสบผลสำเร็จได้นั้น อ้างถึงสุภาภรณ์ ดำรงค์พงศ์กูร (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสำคัญในการสร้างเครือข่ายบริการสุขภาพของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ตั้งเป้าหมายของวัตถุประสงค์ในการทำเครือข่ายทางสังคมของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม 2) เพื่อประสานหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์เดียว เพื่อได้ผลประโยชน์ร่วมกันและมีแนวทางเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกัน 3) สนุบสนุนช่วยเหลือกันการทำงานจะออกมาในรูปแบบ Collaboration 4) การวางกฎกติกาที่ชัดเจนจากทุกฝ่ายในเครือข่าย 5) การสื่อสารควรมุ่งเน้นความสำเร็จร่วมกัน พร้อมทั้งร่วมกันวางแผนร่วมกันในระดับนโยบายและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติที่ 1 การดำเนินการคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมศาลเยาวชนและครอบครัวควรมุ่งเน้นในเรื่องการทำงานร่วมกับเครือข่ายทางสังคมที่มีจุดมุ่งหมายในการช่วยเหลือ แก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กและเยาวชน เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานด้วยยึดความต้องการของเด็กและเยาวชนเป็นสำคัญ ในขณะที่ทรัพยากรด้านงบประมาณมีอย่างจำกัด โดยมีการประสานงานกันในรูปแบบที่สะดวกรวดเร็วและเหมาะสมในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติที่ 2 การดำเนินงานคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมจำเป็นต้องมีการสื่อสารโดยมุ่งเน้นการสื่อสารว่าเป็นการประสานความร่วมมือกันควบคู่ไปกับการมุ่งเป้าหมายของทุกฝ่ายเป็นสำคัญ ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นเด็กและเยาวชนเป็นสำคัญ การกำหนดเป้าหมายและแบบแผนที่ชัดเจนจากผู้บริหารในรูปแบบนโยบายที่บรรจุในโครงสร้างก็จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดประชุมหรือสัมนานั้นควรคำนึงถึงกลุ่มผู้รับสารว่าเหมาะสมกับวิธีการสื่อสารรูปแบบใด จำนวนคนและปริมาณของข้อมูลจะต้องที่ความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยจนเกินไป

2. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

การดำเนินการเชิงนโยบายโดยนำคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมบรรจุในโครงสร้างของสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นศูนย์ประสานส่งต่อแก้ไขบำบัดฟื้นฟูกับเครือข่ายทางสังคมในรูปแบบ ศูนย์กลางการประสานส่งต่อในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟู โดยเน้นในเรื่องปัญหาที่มีความสำคัญจำเป็นที่ต้องได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วน

เอกสารอ้างอิง

กริช สืบสนธิ์. (2525). **การสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). **การจัดการเครือข่ายกลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ซัคเซส มีเดีย.

ธนกฤต จตุศาสตร์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมศาลจังหวัดนนทบุรี. **วารสารบัณฑิตศึกษา, 7**(3), 591-601.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นิภาพร สงคำ. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุภาภรณ์ ดำรงค์พงศ์กูร. (2561). **ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายบริการสุขภาพของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครองสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Emerson, H. (1993). **The twelve Principles of Efficiency**. New York: The Engineering Magazine.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (1999). **Management** (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.

Wiio, O. A., Goldhaber, G. M., & Yates, M. P. (1980). Organizational Communication Research: Time for Reflection? Some Conclusions from Audit and Network Studies in Different Countries: Some Conclusions from Audit and Network Studies in Different Countries. **Communication Yearbook, 4**(1), 83-89. doi: 10.1080/23808985.1980.11923796.

ปัญหาและอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

CHALLENGES AND OBSTACLES IN INVESTIGATING ONLINE TRADING FRAUD: A CASE STUDY ON THE USE OF MULE ACCOUNTS AT SI RACHA PROVINCIAL POLICE STATION

ชัยวัฒน์ หิรัญเกื้อ[1*] , กฤษณพงศ์ พูตระกูล[2]

CHAIWAT HIRANKUE[1*], KRISANAPHONG POOTHAKOOL[2]

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2568

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสถานการณ์การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า 2. ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีการใช้บัญชีม้าของสถานีตำรวจภูธรศรีราชา และ3. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า สถานีตำรวจภูธรศรีราชา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 17 ราย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผู้พิพากษา และพนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาวิจัย พบว่า การฉ้อโกงซื้อขายสินค้า

---

[1] พันตำรวจตรี, นักศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม, คณะอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Pol. Maj., Master of Arts in Criminology and Justice Administration, Faculty of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

[2] รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโท ดร., อาจารย์ที่ปรึกษา, คณะอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Assoc.Prof.Pol.Lt.Col. Dr., Advisor, Faculty of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

*Corresponding author; Email: aemearn1208@gmail.com

(Received: 26 August 2025; Revised: 20 November 2025; Accepted: 28 November 2025)

ออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น คนร้ายมักสร้างบัญชีปลอม โฆษณาหลอกลวงโดยเลียนแบบสินค้าจริง และใช้บัญชีม้าในการรับโอนเงิน ปัญหา และอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ 1. ความล่าช้าในการขอข้อมูลจากธนาคารและเส้นทางการเงินที่ซับซ้อน 2. ภาระงานของพนักงานสอบสวนที่มากเกินไป 3. ความขัดแย้งด้านเขตอำนาจสอบสวน 4. ความยากในการพิสูจน์เจตนาของผู้ต้องหาบัญชีม้า และ 5. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนที่ยังไม่ทั่วถึง

คำสำคัญ : 1.ปัญหาและอุปสรรค 2.ฉ้อโกง 3.ซื้อขายสินค้าออนไลน์ 4.บัญชีม้า 5. สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

ABSTRACT

This research aims to 1. examine the situation of online trading fraud, with a specific focus on cases involving the use of mule accounts 2. investigate the challenges and obstacles in the investigation of online trading fraud cases that involve mule accounts under the jurisdiction of the Si Racha Provincial Police Station; and 3. propose guidelines for improving the investigative process of online trading fraud cases that involve the use of mule accounts at the Si Racha Provincial Police Station. This study employs a qualitative research design, collecting data through semi-structured, in-depth interviews with 17 key informants selected through purposive sampling. The informants include police officers, victims, offenders, academics, technology-related crime experts, judges, and public prosecutors in Chonburi Province. The data were analyzed using content analysis. The findings revealed that online trading fraud is becoming more frequent and severe. Offenders often create fake accounts, post fraudulent advertisements mimicking genuine products, and use mule accounts to transfer money. The main problems and obstacles identified include 1. delays in obtaining information from banks and difficulty tracing complex financial transactions; 2. heavy workload of investigating officers; 3. jurisdictional conflicts in investigation; 4. challenges in proving the intent of mule account holders; and 5. limited public awareness and insufficient dissemination of preventive information.

Keywords: 1. Problems and Obstacles 2. Fraud 3. Online Trading 4. Mule Accounts 5. Si Racha Provincial Police Station

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

สถานการณ์การฉ้อโกงออนไลน์เป็นอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่พบบ่อยที่สุดในปัจจุบัน โดยมีความรุนแรงและมูลค่าความเสียหายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตและการบริโภคเปลี่ยนไปสู่วิถีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น รายงานการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2565 ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมชี้ว่า ผู้บริโภคหันมาทำกิจกรรมออนไลน์มากขึ้น เช่น การซื้อสินค้าออนไลน์แทนการเดินทางไปห้างสรรพสินค้า ส่งผลให้เกิดช่องว่างที่เอื้อต่อการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยีหลากหลายรูปแบบ ผู้กระทำผิดมักใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด โดยรูปแบบที่พบบ่อยและสร้างผลกระทบสูงที่สุด ได้แก่ การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ ซึ่งมีวิธีการหลอกลวงหลายลักษณะ อาทิ เสนอขายแบบผ่อนชำระแต่ไม่ส่งมอบสินค้า ผู้เสียหายโอนเงินแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือการจัดส่งแบบเก็บเงินปลายทางแต่ได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามจริงหรือเป็นของปลอม (ไทยพีบีเอส, 2565) และเป็นคดีที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 47,864 คดี โดยก่อให้เกิดความเสียหายรวม 695,562,100 บาท (แนวหน้า, 2565) ซึ่งคดีฉ้อโกงออนไลน์ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบัญชีม้า ซึ่งช่วยให้ผู้กระทำผิดปกปิดตัวตนและสร้างความน่าเชื่อถือ บัญชีม้ามักได้มาจากการจ้างบุคคลเปิดบัญชีรับค่าตอบแทน หลอกให้ผู้อื่นเปิดบัญชีแทน หรือซื้อขายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การมีเครือข่ายบัญชีม้าจำนวนมากทำให้การสืบสวนติดตามผู้กระทำผิดซับซ้อนและยากขึ้น จากรายงานข้อมูลสถิติการแจ้งความออนไลน์ ระหว่างวันที่ 17 มีนาคม 2566 – 3 มีนาคม 2567 เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (https://thaipoliceonline.go.th/) พบว่าจังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 2 มีสถานีตำรวจภูธรในสังกัดจำนวน 19 แห่ง สำหรับคดีหลอกลวงซื้อขายสินค้าและบริการที่ไม่ได้มีลักษณะเป็นขบวนการ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 3,645 คดี โดยแยกเป็นรายสถานีตำรวจภูธรที่มีจำนวนคดีมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรศรีราชา 675 คดี สถานีตำรวจภูธรบางละมุง 602 คดี สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง 524 คดี ตามลำดับ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) ดังนั้น ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการสืบสวนคดีฉ้อโกงออนไลน์ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถอธิบายภายใต้กรอบทฤษฎีปกติวิสัย (Routine Activity Theory) ซึ่งอธิบายว่าอาชญากรรมเกิดจากผู้กระทำผิดที่มีแรงจูงใจ เป้าหมายที่เหมาะสม และการขาดผู้คุ้มกันที่มีประสิทธิภาพ ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ปัญหาหลัก ได้แก่ ความล่าช้าในการขอข้อมูลจากธนาคารและภาคเอกชน ความซับซ้อนของบัญชีม้า ภาระงานของพนักงานสอบสวน ความขัดแย้งเขตอำนาจการสอบสวน และการขาดความรู้ของประชาชน ส่งผลให้กระบวนการสืบสวนสอบสวนยังไม่มีประสิทธิภาพ งานวิจัยจึงมุ่งเสนอแนวทางพัฒนาการสืบสวนคดีฉ้อโกงออนไลน์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจและสร้างความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสถานการณ์คดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า

2.2 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 ทราบถึงสถานการณ์การกระทำความผิดในคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์และการรับจ้างเปิดบัญชีในปัจจุบัน

3.2 ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีราชาในการการปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์กรณีศึกษาการรับจ้างเปิดบัญชี

3.3 ได้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีราชาในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการรับจ้างเปิดบัญชี

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 17 ราย ประกอบด้วย 1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีราชา 4 ราย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับรองผู้กำกับการสอบสวน 1 ราย เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสารวัตรสอบสวน 2 ราย และเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสารวัตรสืบสวน 1 ราย 2. ผู้เสียหายในคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ 3 ราย 3. กลุ่มผู้กระทำความผิดคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีการรับจ้างเปิดบัญชีม้า 3 ราย 4. นักวิชาการด้านอาชญาวิทยา และผู้เชี่ยวชาญด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี 3 ราย 5. เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) 2 ราย 6. ผู้พิพากษาศาลจังหวัดชลบุรี 1 ราย และ 7. พนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี 1 ราย

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด และได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพัฒนาเครื่องมือให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย และให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาประเมินความเหมาะสมของนิยาม ขอบเขตเนื้อหา และความสอดคล้องของประเด็นคำถาม

4.4 การเก็บรวมรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง พร้อมทั้งวิเคราะห์ความสอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูล เพื่อสรุปและตีความตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ทั้งนี้ การวิจัยได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนจากมหาวิทยาลัยรังสิต โครงการประเภท Full Board Review (เลขที่ COA. No. RSUERB2024-039)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยอาศัยข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ พร้อมตีความให้เกิดความเชื่อมโยงในการนำเสนอเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

5. ผลการวิจัย

5.1 สถานการณ์คดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า รูปแบบการกระทำความผิดในลักษณะนี้ แม้จะไม่ต่างจากในอดีตนัก แต่มีแนวโน้มซับซ้อนและแพร่หลายมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้กระทำผิดมักแฝงตัวในสื่อสังคมออนไลน์ ใช้กลยุทธ์ที่แนบเนียน เช่น การสร้างบัญชีปลอมบนแพลตฟอร์มยอดนิยม หรือคัดลอกข้อมูลจากร้านค้าจริงเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ หลอกให้เหยื่อโอนเงินชำระค่าสินค้าที่ไม่มีอยู่จริง ก่อนตัดการติดต่อทันทีหลังได้รับเงิน โดยกลไกสำคัญที่เอื้อต่อการกระทำผิดคือ บัญชีม้า ซึ่งเป็นบัญชีธนาคารที่เปิดโดยผู้อื่นตามการว่าจ้าง เพื่อใช้รับเงินจากเหยื่อและโอนต่อไปยังบัญชีอื่นอย่างรวดเร็ว อำพรางเส้นทางการเงินและหลีกเลี่ยงการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่รัฐ การกระทำลักษณะนี้สร้างความซับซ้อนในการสืบสวนและติดตามตัวผู้กระทำผิด โดยเฉพาะเมื่อมีการใช้สกุลดิจิทัลหรือโอนเงินข้ามประเทศ การขยายตัวของเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะระบบ Internet Banking และ Mobile Banking มีบทบาทสำคัญในการเอื้อต่อ การก่ออาชญากรรมลักษณะนี้ เนื่องจากการทำธุรกรรมสามารถดำเนินได้รวดเร็วและไม่จำกัดสถานที่ ดังนั้นพฤติกรรมการรับจ้างเปิดบัญชีธนาคารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การฉ้อโกงออนไลน์

5.2 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

5.2.1 ด้านการเข้าถึงข้อมูลบัญชีและยืนยันตัวบุคคลจากธนาคาร กระบวนการสืบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะคดีหลอกลวงออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงินเข้าบัญชีผู้กระทำผิด จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากธนาคารในการระบุตัวบุคคลเจ้าของบัญชี อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเผชิญอุปสรรคหลายประการ ทั้งในด้านระยะเวลา รูปแบบข้อมูล และความสมบูรณ์ของหลักฐานยืนยันตัวตน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วของกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ 1.ความล่าช้าในการประสานขอข้อมูลจากธนาคาร เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถระบุตัวเจ้าของบัญชีที่รับเงินจากผู้เสียหายได้โดยตรงทันที ต้องจัดทำหนังสือราชการส่งคำขออย่างเป็นทางการไปยังธนาคารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งธนาคารต้องใช้เวลาในการตรวจสอบภายใน จัดเตรียมเอกสาร และส่งกลับมายังหน่วยงานผู้ร้องขอ กระบวนการทั้งหมดอาจใช้เวลาหลายเดือน หรือบางกรณีอาจถึงหนึ่งปี ทำให้ผู้กระทำผิดมีโอกาสหลบหนีหรือหลีกเลี่ยงการติดตาม 2.รูปแบบข้อมูลที่ไม่ได้มาตรฐาน ข้อมูลจากธนาคารมักอยู่ในรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น ไฟล์ Excel ที่ขาดลายเซ็นต์หรือตราประทับ จึงไม่สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้ นอกจากนี้ ข้อมูลอาจไม่ครบถ้วน เช่น ขาดสำเนาบัตรประชาชน รูปถ่าย หรือหมายเลขโทรศัพท์ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องยื่นคำร้องเพิ่มเติมส่งผลให้กระบวนการในการดำเนินคดีล่าช้าและอาจกระทบต่อการออกหมายเรียกหรือหมายจับ และ 3.ความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลยืนยันตัวตน คือ ในหลายกรณี ธนาคารไม่สามารถจัดส่งข้อมูลยืนยันตัวบุคคลได้อย่างครบถ้วน เช่น ขาดรูปถ่าย หมายเลขโทรศัพท์ หรือแม้แต่สำเนาบัตรประชาชน ส่งผลให้ไม่สามารถระบุตัวตนเจ้าของบัญชีได้อย่างแน่ชัด ยิ่งไปกว่านั้น ในบางกรณีผู้เปิดบัญชีเป็นบุคคล ไร้สัญชาติ หรืออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ไม่มีข้อมูลถาวรที่สามารถติดตามได้ อีกทั้งในปัจจุบันการเปิดบัญชีสามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้ ซึ่งอาศัยเพียงการถ่ายภาพใบหน้าหรือยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ซึ่งยังขาดความเข้มงวดและการตรวจสอบอย่างละเอียด ส่งผลให้ผู้กระทำผิดอาศัยช่องว่างนี้เปิดบัญชีโดยไม่เปิดเผยตัวตนที่แท้จริง ทำให้ไม่สามารถติดตามผู้กระทำผิดได้

5.2.2 ด้านความซับซ้อนของกระบวนการติดตามเส้นทางการเงิน กระบวนการติดตามเส้นทางการเงินในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีความซับซ้อนสูง โดยเฉพาะกรณีที่มีการใช้บัญชีม้าเพื่ออำพรางการเคลื่อนย้ายเงินที่ได้จากการกระทำผิด ขบวนการเหล่านี้มักวางแผนล่วงหน้าและโอนเงินผ่านหลายบัญชีภายในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้การตรวจสอบย้อนหลังทำได้ยาก นอกจากนี้เงินที่ผ่านบัญชีเหล่านี้มักถูกเปลี่ยนรูปเป็นเงินสด หรือสกุลเงินดิจิทัล ส่งผลให้การติดตามและยึดคืนทรัพย์สินล่าช้าหรืออาจไม่สามารถยึดคืนได้ อีกทั้งในส่วนของการสืบสวนสอบสวน ยังพบอุปสรรคสำคัญ คือ การที่ผู้ครอบครองบัญชีม้ามักปฏิเสธความเกี่ยวข้องกับผู้เสียหายโดยตรง โดยให้การเพียงว่าได้รับค่าจ้างในการเปิดบัญชี โดยไม่มีข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับผู้ว่าจ้าง หรือขบวนการ

เบื้องหลัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถขยายผลสู่ตัวการใหญ่ได้ เช่น คดีที่มีการอายัดบัญชีม้าได้ทันตามที่ผู้เสียหายแจ้ง แต่สุดท้ายการสืบสวนก็ยุติลงเพียงแค่บุคคลที่รับจ้างเปิดบัญชีเท่านั้น ไม่สามารถสืบไปถึงผู้ว่าจ้าง หรือหัวหน้าเครือข่ายได้

5.2.3 ด้านกำลังคนและภาระงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับท้องที่ต้องแบกรับภาระงานจำนวนมาก ซึ่งกระจายอยู่ในหลายด้าน ทั้งการเข้าเวรรับแจ้งความร้องทุกข์ประจำวัน การรับผิดชอบคดีทั้งใหม่และเก่า การจัดทำสำนวนการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่จำกัด ส่งผลให้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ไม่เพียงพอจะรองรับภารกิจที่ซับซ้อนและต้องการความละเอียดอ่อนอย่างคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ที่ต้องอาศัยเวลาในการวิเคราะห์เชิงเทคนิค มีความจำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกหลายฝ่าย เช่น สถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการระบบเครือข่าย และยังต้องมีการติดตามข้อมูลดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ซึ่งต่างจากคดีอาญาทั่วไปที่อาศัยพยานบุคคล หรือพยานแวดล้อมเป็นหลัก

5.2.4 ด้านความขัดแย้งของเขตอำนาจสอบสวนในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี คดีอาชญากรรมทางออนไลน์ สามารถเกิดขึ้นได้ทุกเวลาและทุกพื้นที่ โดยผู้เสียหายมักถูกหลอกให้โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังบัญชีม้าของคนร้าย เดิมตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18 พนักงานสอบสวนมีอำนาจเฉพาะในท้องที่ที่ความผิดเกิดขึ้น แต่ต่อมาได้มีการตรา พ.ร.ก.มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มาตรา 8 กำหนดให้ผู้เสียหายสามารถแจ้งความได้ทั่วประเทศ และพนักงานสอบสวนที่รับคำร้องทุกข์มีอำนาจดำเนินคดีได้โดยชอบด้วยกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างของบทบัญญัติทั้งสองกฎหมายก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนและอัยการ ว่าควรยึดหลักเขตท้องที่ตามมาตรา 18 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือหลักแจ้งความได้ทั่วประเทศตาม พ.ร.ก.มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มาตรา 8 เพื่อให้การสอบสวนเป็นไปโดยชอบและสอดคล้องกับกระบวนการยุติธรรม

5.2.5 ด้านการบังคับใช้พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความซับซ้อนในการพิสูจน์เจตนาและองค์ประกอบความผิด โดยเฉพาะกรณีการเปิดบัญชีม้า แม้ว่ากฎหมายกำหนดให้ถือเป็นการกระทำผิด แต่การพิสูจน์ว่าเจ้าของบัญชี มีเจตนาเกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงหรือไม่ เป็นเรื่องซับซ้อน ต้องวิเคราะห์บริบทและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง การเปิดบัญชีออนไลน์ด้วยเอกสารเพียงสำเนาบัตรประชาชนยิ่งทำให้ตรวจสอบยาก และอาจมีการใช้ข้อมูลบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต ส่งผลให้บางคดีอัยการหรือศาล ไม่สามารถพิสูจน์เจตนาได้ชัดเจน จนอาจมีคำสั่งไม่ฟ้องหรือยกฟ้อง ส่งผลกระทบต่อสิทธิผู้เสียหาย เพราะหากฟ้องเพียงฐานผิด พ.ร.ก.ฯ ผู้เสียหายจะไม่สามารถเรียกคืนทรัพย์สินหรือขอชดเชย ค่าสินไหมทดแทนได้

เนื่องจากความผิดถือเป็นความผิดต่อรัฐ ไม่ใช่ความผิดที่มีผู้เสียหายเฉพาะราย อีกทั้ง ความไม่ชัดเจนของบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับการจัดความผิด ว่าควรเป็นกรรมเดียวกับฉ้อโกง หรือแยกเป็นความผิดคนละกรรม ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการฟ้องร้องและการลงโทษ บางครั้ง ผู้เปิดบัญชีม้าอาจถูกลงโทษหนักกว่าตัวการหลัก แม้พฤติการณ์จะเป็นเพียงผู้สนับสนุน ทำให้การดำเนินคดีในแต่ละพื้นที่ไม่สม่ำเสมอและเกิดความสับสน โดยเฉพาะการพิสูจน์เจตนาและความเชื่อมโยงระหว่างการเปิดบัญชีและการฉ้อโกง

2. ความไม่ชัดเจนของบทบัญญัติทางกฎหมายและการฟ้องคดีซ้ำซ้อน การบังคับใช้ พ.ร.ก.ฯ ยังเกิดความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาว่าการเปิดบัญชีม้าเป็นความผิดกรรมเดียวกับการฉ้อโกง หรือเป็นความผิดคนละกรรม ส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการฟ้องร้องและการลงโทษ โดยในทางปฏิบัติพบว่า การฟ้องคดีในฐานะผู้เปิดบัญชีม้าอาจเกิดซ้ำซ้อน ผู้รับจ้างเปิดบัญชีม้าอาจถูกดำเนินคดีทั้งฐานเปิดบัญชีม้าและฐานร่วมฉ้อโกงพร้อมกัน ทำให้ได้รับโทษหนักกว่าตัวการหลักที่เป็นผู้วางแผนฉ้อโกงเพียงฐานเดียว โดยปัญหาหลักเกิดจากความยากในการพิสูจน์เจตนาและองค์ประกอบของความผิด เช่น ต้องระบุให้ชัดว่าผู้เปิดบัญชีม้ามีเจตนาเล็งเห็นว่าจะใช้บัญชีในการฉ้อโกงตั้งแต่แรกหรือเกิดภายหลัง การแยกฟ้องเป็นสองกรรมทำให้กระบวนการซับซ้อนและใช้เวลานาน ส่งผลต่อความสม่ำเสมอในการบังคับใช้กฎหมายและอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ถูกกล่าวหา ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของระบบยุติธรรม

3. สิทธิและกระบวนการคืนทรัพย์ของประชาชน ข้อจำกัดด้านสิทธิและกระบวนการคืนทรัพย์สินแก่ผู้เสียหายก็ชัดเจน หากคดีฟ้องเพียงฐานเปิดบัญชีม้า ผู้เสียหายไม่สามารถเข้าถึงสิทธิเรียกร้องคืนทรัพย์สินได้ แม้ว่าทรัพย์สินที่ถูกหลอกลวงยังอยู่ในบัญชี ทำให้ผู้เสียหายไม่ได้รับความเป็นธรรม ขณะที่ผู้กระทำผิดได้รับโทษตามกฎหมายโดยตรง

4. การประชาสัมพันธ์และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมาย การประชาสัมพันธ์และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่อาจถูกชักชวนให้เปิดบัญชีโดยไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิด แม้กฎหมายใหม่จะช่วยให้การดำเนินคดีง่ายขึ้นในเชิงข้อกฎหมายและพยานหลักฐาน แต่หากประชาชนขาดความตระหนักและความเข้าใจ ปัญหาการรับจ้างเปิดบัญชีและการนำบัญชีไปใช้ในการกระทำผิดก็จะยังคงเกิดต่อเนื่อง

5.3 แนวทางการพัฒนาการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า สถานีตำรวจภูธรศรีราชา

ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการสืบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้าที่สถานีตำรวจภูธรศรีราชา เพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 การพัฒนาด้านกฎหมายและความร่วมมือกับธนาคาร การเข้าถึงข้อมูลทางการเงินถือเป็นข้อจำกัดสำคัญของพนักงานสอบสวน จึงเสนอให้ 1. กำหนดกรอบเวลาในการส่งมอบข้อมูลจากธนาคารเพื่อลดความล่าช้า 2. ปรับปรุงกฎหมายให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูลทางการเงินได้รวดเร็วผ่านช่องทางกลางที่มีอำนาจตามกฎหมาย และ 3. กำหนดบทบาทเชิงรุกให้ธนาคารคัดกรองบัญชีต้องสงสัยและบังคับใช้มาตรการยืนยันตัวตนอย่างเข้มงวดเพื่อลดการใช้บัญชีม้าในการก่ออาชญากรรมออนไลน์

5.3.2 การแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างและทรัพยากรบุคคล ข้อจำกัดด้านกำลังคนทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสืบสวนเชิงลึกได้อย่างทั่วถึง จึงเสนอให้ 1. เพิ่มบุคลากรหรือจัดการภาระงานให้เหมาะสมเพื่อลดการเร่งปิดคดีและเพิ่มโอกาสขยายผลไปยังเครือข่ายใหญ่ 2. จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในแต่ละพื้นที่ พร้อมงบประมาณและเทคโนโลยีสนับสนุน และ 3. พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการเงินดิจิทัล การวิเคราะห์ธุรกรรม และการติดตามเส้นทางเงินสกุลดิจิทัล เพื่อรับมือกับอาชญากรรมซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพ

6. สรุปผลการวิจัย

ปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยใช้บัญชีม้ามีความซับซ้อนและขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้กระทำผิดมักใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างความน่าเชื่อถือโดยสร้างบัญชีปลอมหรือคัดลอกข้อมูลจากร้านค้าจริงเพื่อหลอกลวง ให้เหยื่อโอนเงินชำระค่าสินค้าที่ไม่มีอยู่จริง จากนั้นจึงตัดการติดต่อทันที โดยมีบัญชีม้า เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยอำพรางเส้นทางการเงินและหลีกเลี่ยงการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่รัฐ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Internet Banking และ Mobile Banking ยิ่งเพิ่มความสะดวกในการเคลื่อนย้ายเงิน ทำให้การติดตามและยึดคืนทรัพย์สินเป็นไปได้ยากมากขึ้น ในกระบวนการสืบสวนสอบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจยังเผชิญอุปสรรคหลายประการ ทั้งความล่าช้าในการประสานขอข้อมูลจากธนาคาร ความ ไม่ครบถ้วนของหลักฐานยืนยันตัวบุคคล และรูปแบบข้อมูลที่ไม่เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ การติดตามเส้นทางการเงินยังมีความซับซ้อนสูง เนื่องจากเงินมักถูกโอนผ่านหลายบัญชีภายในเวลาอันสั้น หรือถูกเปลี่ยนเป็นสกุลเงินดิจิทัล ทำให้ไม่สามารถขยายผลไปถึงตัวการใหญ่ได้ ขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ต้องแบกรับภาระงานจำนวนมาก และขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค ส่งผลให้การสืบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีดำเนินไปอย่างล่าช้า และความขัดแย้งของเขตอำนาจสอบสวนในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การขาดความชัดเจนว่าพนักงานสอบสวนผู้ใดมีอำนาจสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เมื่อเกิดเหตุในพื้นที่หนึ่ง แต่ผู้เสียหายแจ้งความร้องทุกข์ในอีกพื้นที่หนึ่ง เดิมตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18 พนักงานสอบสวนมีอำนาจเฉพาะในท้องที่เกิดเหตุ แต่ พ.ร.ก.มาตรการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มาตรา 8 เปิดให้แจ้งความได้ทั่ว

ประเทศ จึงเกิดความสับสนในการกำหนดเขตอำนาจสอบสวนให้ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในด้านการพิสูจน์เจตนาและองค์ประกอบความผิดของผู้เปิดบัญชีม้า รวมถึงสิทธิของผู้เสียหายในกระบวนการขอคืนทรัพย์สิน ซึ่งไม่สามารถทำได้หากคดีถูกฟ้องเพียงฐานเปิดบัญชีตาม พ.ร.ก.ฯ โดยไม่รวมข้อหาฉ้อโกง ขณะเดียวกัน การประชาสัมพันธ์กฎหมายและการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนยังไม่ทั่วถึง ทำให้กลุ่มเปราะบางจำนวนมากยังคงตกเป็นเหยื่อของขบวนการอาชญากรรมโดยไม่รู้ตัว ดังนั้น จากสถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างระหว่าง เจตนารมณ์ของกฎหมาย กับการปฏิบัติจริง ที่ยังไม่สอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานรัฐ ระบบข้อมูล และการสื่อสารกับประชาชน อันเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 สถานการณ์คดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า ผลการวิจัยพบว่าการฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยยังคงทวีความรุนแรง โดยเฉพาะการใช้บัญชีธนาคารหรือบัญชีม้าเป็นเครื่องมือกระทำผิดเพื่อรับเงินจากผู้เสียหายและหลีกเลี่ยงการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ของ Cohen & Felson (1979) ที่อธิบายว่าอาชญากรรมเกิดขึ้นเมื่อมีผู้กระทำผิดที่มีแรงจูงใจ เหยื่อที่เหมาะสม และการขาดผู้ควบคุมดูแลที่มีประสิทธิภาพ หลังการแพร่ระบาดของ Covid-19 พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนจากออฟไลน์สู่โลกออนไลน์ ทำให้กลุ่มผู้ไม่คุ้นชินกับความเสี่ยงกลายเป็นเป้าหมายง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hentig (1984) เรื่อง The Socially Weak Victim หรือผู้ที่ขาดภูมิคุ้มกันทางสังคมและเทคโนโลยี ซึ่งถูกแสวงหาประโยชน์โดยง่าย

7.2 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษาการใช้บัญชีม้า สถานีตำรวจภูธรศรีราชา ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

7.2.1 ด้านการเข้าถึงข้อมูลบัญชีและยืนยันตัวบุคคลจากธนาคาร ผลการวิจัยพบว่าการสืบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงินเข้าบัญชีผู้กระทำผิดพึ่งพาข้อมูลจากธนาคาร แต่การเข้าถึงข้อมูลเผชิญข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่ 1. ความล่าช้าในการประสานงานระหว่างตำรวจและธนาคาร 2. ข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานและไม่ครบถ้วน และ 3. ข้อมูลยืนยันตัวตนไม่สมบูรณ์ ส่งผลต่อความรวดเร็วและประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบราชการของ Weber (1947) กระบวนการขอข้อมูลบัญชีจากธนาคารสะท้อนความชัดเจนและเป็นระบบของราชการ แต่ความเข้มงวดนี้ลดความยืดหยุ่นและความรวดเร็ว ทำให้การสืบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีล่าช้า ข้อมูลที่ส่งมามักไม่เป็นมาตรฐานหรือไม่ครบถ้วน เช่น ไฟล์ขาดลายเซ็นต์ สำเนาบัตรประชาชน หรือข้อมูลติดต่อ ส่งผลให้ขั้นตอนซ้ำซ้อนและไม่สามารถใช้เป็น

หลักฐานได้ อีกทั้งความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลยืนยันตัวตน โดยเฉพาะบัญชีออนไลน์ ทำให้ผู้กระทำผิดใช้ช่องว่างหลบหนีได้ และมีความสอดคล้องกับทฤษฎีความล้มเหลวของนโยบายของ Pressman and Wildavsky (1984) แม้กฎหมายและขั้นตอนถูกออกแบบเพื่อคุ้มครองสิทธิ แต่การปฏิบัติจริงล้มเหลวจากขั้นตอนซับซ้อน การประสานงานไม่ทั่วถึง และทรัพยากรหรือเทคโนโลยีไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องปรับกระบวนงาน ให้ยืดหยุ่น มีมาตรฐาน และเสริมการประสานงานข้ามหน่วยงาน

7.2.2 ด้านความซับซ้อนของกระบวนการติดตามเส้นทางการเงิน ผลการวิจัยพบว่าการติดตามเส้นทางการเงินในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีซับซ้อน เนื่องจากผู้กระทำผิดใช้บัญชีม้าและโอนเงินผ่านหลายบัญชีอย่างรวดเร็ว ก่อนแปลงเป็นเงินสดหรือสกุลเงินดิจิทัล อีกทั้งเจ้าของบัญชีม้ามักปฏิเสธความเกี่ยวข้อง ทำให้การสืบสวนไม่สามารถขยายผลไปถึงผู้กระทำผิดหรือเครือข่ายแท้จริงได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีระบบราชการตามแนวคิด Weber (1947) ที่เน้นความเป็นทางการ มีลำดับชั้นชัดเจน และแบ่งหน้าที่ตามกฎระเบียบ แม้ช่วยควบคุมและสร้างความน่าเชื่อถือ แต่ขั้นตอนซับซ้อน เช่น การขอข้อมูลจากธนาคารและรอผลตอบกลับ ทำให้ล่าช้า เปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดหลบหนี และทำลายหลักฐาน นอกจากนี้ ความเป็นทางการและลำดับชั้นยังทำให้การประสานงานระหว่างตำรวจ ธนาคาร และ ปปง. ขาดเอกภาพ ข้อมูลไม่เป็นมาตรฐาน และไม่สามารถติดตามเส้นทางการเงินแบบเรียลไทม์ ทำให้ระบบราชการไม่ตอบสนองต่อความรวดเร็วของอาชญากรรมทางการเงินได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

7.2.3 ด้านกำลังคนและภาระงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ต้องรับภาระงานจำนวนมากและหลากหลาย ส่งผลให้กำลังคนไม่เพียงพอต่อการสืบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเทคนิค ประสานงานหลายหน่วยงาน และติดตามข้อมูลดิจิทัลต่อเนื่อง ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้เต็มประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับคดีอาญาทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของระบบราชการตามแนวคิด Weber (1947) ซึ่งเน้นโครงสร้างเป็นระเบียบ ขั้นตอนชัดเจน และการทำงานตามกฎเกณฑ์ แม้จะสร้างความเป็นระบบ แต่ลักษณะเฉพาะและความซับซ้อนของคดีออนไลน์ ทำให้โครงสร้างเดิมไม่ตอบสนอง ภาระงานที่ทับซ้อนและขาดบุคลากรชำนาญเฉพาะทางทำให้การติดตามหลักฐานและสืบสวนมีความล่าช้า ประสิทธิภาพลดลง และจำกัดความสามารถในการดำเนินคดีอย่างเต็มที่

7.2.4 ด้านความขัดแย้งของเขตอำนาจสอบสวนในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า คดีอาชญากรรมทางออนไลน์เกิดขึ้นได้ทุกเวลาและทุกพื้นที่ ผู้เสียหายมักถูกหลอกให้โอนเงินไปยังบัญชีม้า จึงต้องอาศัยกระบวนการรับแจ้งและสืบสวนที่ยืดหยุ่น แม้มาตรา 18 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากำหนดอำนาจพนักงานสอบสวนตามเขตท้องที่เกิดเหตุ แต่ พ.ร.ก.มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มาตรา 8 เปิดให้ผู้เสียหายแจ้งความได้ทั่วประเทศ ส่งผลให้เกิดความไม่ชัดเจนว่าควรยึดหลักเขตท้องที่หรือหลักการ

แจ้งความได้ทุกสถานี เพื่อให้การสอบสวนเป็นไปโดยชอบและสอดคล้องกับกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความล้มเหลวของนโยบายของ Pressman and Wildavsky (1984) ซึ่งระบุว่าความล้มเหลวของนโยบายไม่ได้เกิดจากการออกแบบที่ไม่เหมาะสมเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากปัจจัยในขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ เช่น ความไม่ชัดเจนของบทบาทของหน่วยงาน การตีความกฎหมายที่ขัดแย้ง และข้อจำกัดของระบบราชการที่มีลำดับขั้นสูงและยืดหยุ่นต่ำ แม้ พ.ร.ก.ฯ จะออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์อาชญากรรมยุคใหม่ แต่ในการปฏิบัติพบว่าบุคลากรบางส่วนไม่สามารถปรับตัวเข้ากับบทบัญญัติใหม่ได้ โดยเฉพาะเมื่อเผชิญกับกฎหมายเดิมที่ใช้งานต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน ความเห็นที่แตกต่างกัน เรื่องเขตอำนาจสอบสวนยังสร้างความไม่แน่นอนต่อกระบวนการฟ้องคดี ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียหายไม่ได้รับความเป็นธรรมและลดความเชื่อมั่นต่อระบบยุติธรรมโดยรวม

7.2.5 ด้านการบังคับใช้พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. ความซับซ้อนในการพิสูจน์เจตนาและองค์ประกอบความผิด ผลการวิจัยพบว่า การพิสูจน์เจตนาของผู้เปิดบัญชีม้าเชื่อมโยงกับการฉ้อโกงมีความซับซ้อน โดยเฉพาะบัญชีออนไลน์หรือใช้ข้อมูลผู้อื่น ทำให้บางคดีไม่สามารถฟ้องหรือยกฟ้องได้ ความไม่ชัดเจนว่าควรถือเป็นกรรมเดียวกับการฉ้อโกงหรือคนละกรรม ส่งผลให้การลงโทษไม่สม่ำเสมอและกระทบสิทธิผู้เสียหายในการเรียกคืนทรัพย์สิน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปัณฑ์ณัฐ ขันเขต (2559) ที่ระบุว่าการรวบรวมพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ยังขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในชั้นพนักงานสอบสวน เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในการควบคุมของผู้ให้บริการ เช่น บริษัทโทรคมนาคมหรือธนาคาร การเข้าถึงจึงต้องคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ และหากกฎหมายไม่กำหนดอำนาจอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะไม่สามารถตรวจสอบหรือใช้ข้อมูลได้ ส่งผลให้การใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการจัดการพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีดังกล่าว 2. ความไม่ชัดเจนของบทบัญญัติทางกฎหมายและการฟ้องคดีซ้ำซ้อน ผลการวิจัยพบว่าการบังคับใช้ พ.ร.ก.ฯ ยังไม่ชัดเจนว่าการเปิดบัญชีม้าเป็นความผิดเดียวกับการฉ้อโกงหรือเป็นความผิดแยก ทำให้การฟ้องคดีไม่สม่ำเสมอ ผู้รับจ้างเปิดบัญชีม้าอาจถูกลงโทษหนักกว่าตัวการหลัก เนื่องจากการพิสูจน์เจตนาและองค์ประกอบของความผิดซับซ้อน การแบ่งฟ้องหรือรวมฟ้องจึงสร้างความไม่แน่นอนและอาจไม่เป็นธรรมต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีความล้มเหลวของนโยบาย Pressman and Wildavsky (1984) อธิบายว่าความล้มเหลวเกิดจากความแตกต่างระหว่างเจตนารมณ์ของนโยบายกับผลลัพธ์ในทางปฏิบัติ ซึ่งมักมาจากข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง การตีความที่คลุมเครือ และความไร้ประสิทธิภาพของกลไก บังคับใช้ ในกรณีของ พ.ร.ก.ฯ แม้กฎหมายมีเป้าหมายชัดเจนในการป้องกันการใช้บัญชีม้าเพื่อฉ้อโกง แต่บทบัญญัติยังไม่ชัดเจนว่าการเปิดบัญชีม้าควรถูกจัดเป็นความผิดแยกจากการฉ้อโกงหรือรวมเป็นกรรมเดียว การตีความและการบังคับใช้จึงไม่เป็นเอกภาพ ทำให้หน่วยงานผู้บังคับใช้กฎหมายในแต่ละพื้นที่ดำเนินคดีต่างกัน บางพื้นที่รวมความผิด บางพื้นที่แยกความผิด ส่งผลให้ผู้เปิดบัญชีม้าอาจถูกลงโทษหนักกว่าผู้กระทำผิดหลัก เกิดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างระหว่างกฎหมายกับการปฏิบัติจริง 3. สิทธิและกระบวนการคืนทรัพย์ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่าหากคดีฟ้องเฉพาะฐานเปิดบัญชีม้า ผู้เสียหายไม่สามารถเรียกคืนทรัพย์สินหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้

แม้เงินยังอยู่ในบัญชี ส่งผลให้ผู้เสียหายไม่ได้รับความเป็นธรรม ขณะที่ผู้กระทำผิดถูกลงโทษตามกฎหมายโดยตรง แม้เจตนารมณ์ของ พ.ร.ก.ฯ มุ่งควบคุมและลงโทษผู้เกี่ยวข้องกับบัญชีม้าอย่างเข้มงวด ในทางปฏิบัติการฟ้องเฉพาะฐานเปิดบัญชีม้ากลับสร้างข้อจำกัดต่อสิทธิของผู้เสียหาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีความล้มเหลวของนโยบาย Pressman and Wildavsky (1984) ซึ่งชี้ว่าความล้มเหลวอาจเกิดจากการแปลงเจตนารมณ์ของกฎหมายไปสู่การปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับปัญหาสังคมหรือไม่สามารถบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง กรณีนี้เป็นตัวอย่างชัดเจน เนื่องจากแม้รัฐพยายามปราบปรามอาชญากรรมบัญชีม้า แต่ผู้เสียหายกลับไม่ได้รับความคุ้มครองตามมาตรา 43 หรือ 44/1 ของกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 4. การประชาสัมพันธ์และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์กฎหมายใหม่ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง ทำให้บางคนถูกชักชวนเปิดบัญชีโดยไม่รู้ว่าผิดกฎหมาย แม้กฎหมายช่วยให้ดำเนินคดีง่ายขึ้น แต่ปัญหาการรับจ้างเปิดบัญชีและการนำบัญชีไปใช้กระทำผิดยังคงเกิดต่อเนื่อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Pressman and Wildavsky (1984) ซึ่งอธิบายว่าแม้นโยบายหรือกฎหมายจะถูกออกแบบมาอย่างดี แต่หากในทางปฏิบัติไม่มีการดำเนินงานหรือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เป้าหมายของนโยบายไม่สำเร็จ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ แม้รัฐจะมีเจตนารมณ์ในการแก้ปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแต่หากประชาชนไม่ได้รับรู้หรือเข้าใจกฎหมาย ก็จะยังคงทำผิดโดยไม่เจตนา ส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 เสนอให้ปรับปรุงแก้ไข พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 เพิ่มข้อกำหนดกรอบระยะเวลาในการส่งข้อมูลจากธนาคารให้ชัดเจน เช่น ภายใน 15 หรือ 30 วัน เพื่อให้ทุกธนาคารดำเนินการตามมาตรฐานเดียวกัน ลดความล่าช้าในการตรวจสอบเส้นทางการเงิน

8.1.2 เสนอให้สถาบันทางการเงินมีอำนาจในการโอนเงินคืนให้แก่ผู้เสียหายได้ หากพิสูจน์และได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างชัดเจนแล้วว่าเงินที่นั้นเป็นเงินที่ถูกหลอกลวงจริง

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 เสนอให้สถาบันทางการเงิน มีบทบาทเชิงรุกมากขึ้นในการคัดกรองบัญชีต้องสงสัย โดยบังคับให้ผู้เปิดบัญชีต้องยืนยันตัวตนให้ตรงกับเบอร์โทรศัพท์และข้อมูลส่วนบุคคล หากไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ ธนาคารควรมีสิทธิระงับบัญชีชั่วคราว

8.2.2 เสนอให้สถาบันทางการเงินร่วมกันจัดทำแบบฟอร์มเอกสารกลางที่มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้ในการส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินให้แก่พนักงานสอบสวนในการประกอบสำนวนคดี เพื่อให้เอกสารดังกล่าวสามารถใช้เป็นพยานหลักฐานที่สามารถรับฟังได้ในชั้นศาล

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังสถานีตำรวจในพื้นที่อื่นที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจ หรือโครงสร้างอาชญากรรมคล้ายคลึงกัน เช่น เขตเมืองท่องเที่ยว เขตนิคมอุตสาหกรรม หรือเขตชานเมือง เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการสืบสวนสอบสวนในบริบทที่แตกต่างกัน

8.3.2 ควรศึกษาบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น ธนาคารพาณิชย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) หรือกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) เพื่อให้ได้ภาพรวมของระบบความร่วมมือในการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงออนไลน์อย่างครบถ้วน

9. บรรณานุกรม

ไทยพีบีเอส. (2565). *ETDA เปิดเทรนด์ใช้อินเทอร์เน็ตปี 65 คนไทยดู - ซื้ออะไรในออนไลน์.* สืบค้นจาก https://www.thaipbs.or.th/news/content/318784

แนวหน้า. (2565). *เปิดสถิติ 10 อันดับภัยออนไลน์ รอรับเลยส่งเตือน 18 รูปแบบกลโกงถึงบ้าน.* สืบค้นจาก https://www.naewna.com/local/698041

ปัณฑ์ณัฐ ขันเขต .(2559). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการรวบรวมพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในชั้นพนักงานสอบสวน* (ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2567).*สถิติการรับแจ้งความคดีออนไลน์.* สืบค้นจาก https://www.thaipoliceonline.com

Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends a Routine Activity Approach. *American Sociological Review, 44*, 588-608.

Hentig, H. (1984). *The Criminal and His Victims*. New Haven, CT: Yale University Press.

Pressman, J. L., & Wildavsky, A. B. (1984). *Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland; or, why it's amazing that federal programs work at all.* Berkeley: University of California Press.

Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization* (A. M. Henderson & T. Parsons, Trans.). New York: Oxford University Press.

10. คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์ประจำคณะอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิตทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะอันทรงคุณค่าตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยจนบรรลุผลสำเร็จ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการสืบสวนสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน ทั้งที่ได้เอ่ยนามและมิได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ด้วยความซาบซึ้งในไมตรีและความกรุณาอย่างยิ่ง

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ศึกษากรณีพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร

Development for Performance of Police Officers After the Impact of the COVID-19 Outbreak: A Case Study of Samut Sakhon Provincial Police Station

ณัฏฐพล มีสุวรรณ[1*] และกฤษณพงศ์ พูตระกูล[2]

Nuttapon Meesuwan[1*] and Krisanaphong Poothakool[2]

[1*]นักศึกษาปริญญาโท คณะอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

[2]อาจารย์ คณะอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

[1*]Master Student of Criminology and Justice Administration Rangsit University

[2]Lecturer from the Faculty of Criminology and Justice Administration Rangsit University

*Corresponding Author Email: meesuwan5571@gmail.com

Received: 27 July 2025 Revised: 21 August 2025 Accepted: 21 August 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และ 2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ นายอำเภอ เจ้าหน้าที่ตำรวจ นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญสาธารณสุข ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 10 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสัมภาษณ์และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาครต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 สูง เนื่องจากลักษณะการทำงานต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นทีม เข้าใกล้กลุ่มเสี่ยงและไม่สามารถเลือกสถานการณ์ได้ ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อในวงกว้าง ประกอบกับที่พักของเจ้าหน้าที่มักเป็นแฟลตตำรวจซึ่งมีลักษณะการอยู่รวมกัน ทำให้ยากต่อการเว้นระยะห่าง หากมีผู้ติดเชื้อเพียงหนึ่งรายก็อาจต้องกักตัวทั้งโรงพัก อีกทั้งเมืองสมุทรสาครยังมีแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีภารกิจเพิ่มขึ้น แต่ยังขาดการอบรมด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาด และ 2) แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีแนวทางการปฏิบัติงานคือ การจัดอัตรากำลังสำรองเพื่อรองรับภารกิจในสถานีและพื้นที่ปฏิบัติการ การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันโรคให้เพียงพอ พร้อมระบบตรวจรักษาที่รวดเร็ว การจัดให้มีการอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็น รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานอื่น รวมถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อของเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ, ผลกระทบ, เชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Abstract

This research consists purposes were 1. to study the problems and obstacles in the development for performance of police officers after the impact of the COVID-19 outbreak and 2. to suggest guidelines for police officers after the impact of the COVID-19 outbreak. This research is qualitative in nature. The research instrument is an in-depth interview, with the target group consisting of the district chief officer, police officers, and public health academic experts in Mueang District, Samut Sakhon Province, totaling 10 participants. They were selected using purposive sampling. The data collected from interviews and relevant documents were then analyzed using content analysis. Research findings revealed 1) Problems and obstacles facing police officers following the COVID-19 outbreak. Officers at the Samut Sakhon City Police Station face a high risk of COVID-19 infection due to their teamwork, close contact with at-risk groups, and inability to choose their own situations. This poses a widespread risk of infection. Furthermore, officers' housing is often in crowded police flats, making it difficult to maintain social distancing. If even one infected person is found, the entire station may be quarantined. Furthermore, Samut Sakhon has a large migrant workforce, increasing the number of officers required. However, they lack training on infectious disease knowledge and 2) Police officer work practices following the COVID-19 outbreak revealed that improvements to police officer performance during the COVID-19 outbreak include allocating reserve personnel to support missions at stations and operational areas, providing adequate disease prevention equipment, implementing rapid testing and treatment systems, providing necessary knowledge and skills training, coordinating with other agencies, and promoting the use of modern technology to increase efficiency and reduce the risk of infection among officers.

Keywords: Performance of Police Officers, Impact, COVID-19

บทนำ

นับแต่เชื้อโรคโคโรนาไวรัส (Coronavirus) หรือโควิด-19 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 โดยมีการตรวจพบเชื้อครั้งแรกในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และได้แพร่ไปกระจายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว และในเวลาต่อมาประเทศไทยได้ประกาศให้โรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ซึ่งจากการแพร่กระจายของโรคติดต่อดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการทำงานของทุกภาคส่วนอย่างมิอาจหลีกเลี่ยงได้รวมทั้งการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (วิภัสสร ยอดยิ่ง, 2564)

เจ้าหน้าที่ตำรวจถือเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี เป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจตรา ป้องกัน แก้ไขปัญหาอาชญากรรม รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งจับกุมและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยเป็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านการป้องกันมากกว่าการจับกุมดำเนินคดี ที่มีการออกประกาศคำสั่งของจังหวัดมาเพื่อกำกับดูแลโดยตลอด และมีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างจริงจัง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 อีกด้วย (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประไทย (องค์การมหาชน), 2563)

จากสถานการณ์การแพร่กระจายของโรคโควิด 19 ที่พบมากขึ้นในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จึงได้มีคำสั่งและประกาศเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 ออกมาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ให้มีการแพร่กระจายออกสู่ภายนอก ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียหายกับประเทศได้ โดยคำสั่งและประกาศดังกล่าวจะต้องมีการบังคับใช้อย่างจริงจัง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บังคับใช้กฎหมาย คือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงต้องมีความเข้าใจถึงเรื่องกฎหมายและมาตรการต่าง ๆ ที่ออกมา รวมถึงวิธีการป้องกันตนเองอย่างถูกวิธีด้วย เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หากขาดความเข้าใจหรือการป้องกันตนเองจากโคโควิด-19 แล้วก็อาจจะทำให้ติดเชื้อโรคโควิด 19 อีกด้วย ดังจะเห็นได้จากข้อมูลสถิติเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ติดเชื้อโควิด-19 ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร มกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2564 ผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 22 คน และมกราคม พ.ศ. 2565 – ปัจจุบัน ผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 16 คน (กรมอนามัย, 2566) จากข้อมูลนี้ สะท้อนให้เห็นว่าแม้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่เป็นผู้ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย เป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลคุ้มครอง ให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองประเทศ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีลักษณะการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 แต่ในช่วงปี พ.ศ. 2564 – 2565 ของการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร ซึ่งมียอดกำลังพลปัจจุบัน 285 นาย พบว่ามีการติดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 38 นาย โดยแบ่งเป็นข้อมูล เดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 22 นาย และเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 – ปัจจุบัน จำนวน 16 นาย ซึ่งเป็นยอดที่มีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นเมืองที่มีแรงงานต่างด้าวติดอันดับ 1 ใน 10 ของประเทศ (ข้อมูลสถิติการทำงานของคนต่างด้าว, 2565) ซึ่งกลุ่มบุคคลดังกล่าว มีทั้งที่เข้าเมืองแบบถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบ ป้องกัน และเฝ้าระวังการกระทำผิดของกลุ่มแรงงานต่างด้าวในหลากหลายรูปแบบ ส่งผลต่อการเพิ่มความเสี่ยงที่จะได้รับเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 และยังไม่มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในกรณี ดังนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ดังนั้น จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาในเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ศึกษากรณีพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร เพื่อเป็นแนวทางในการรับมือภัยจากโรคระบาดที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การศึกษาวิจัยนี้จะเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของของตำรวจเมื่อมีสถานการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น ส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศให้ยังยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ศึกษากรณีพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร และมีการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ประชากรและผู้ให้ข้อสังเกต ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ปกครองและเจ้าหน้าที่ตำรวจประกอบด้วยนายอำเภอและเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญสาธารณสุขในพื้นที่อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 5 คน รวม จำนวน 10 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้มีส่วนได้เสียและเป็นผู้ปฏิบัติงานจริงในพื้นที่

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามเกี่ยวกับการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และใช้คำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามอย่างเป็นอิสระตามขอบเขตของคำถาม ทั้งนี้ โดยมีการทวนสอบคุณภาพของข้อมูล ด้วยการนำข้อมูลที่สัมภาษณ์จากกลุ่มที่ 1 สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 สัมภาษณ์ทีละกลุ่มเพื่อเช็คข้อมูลอีกกลุ่มหนึ่ง แล้วยืนยันข้อมูลที่ตรงกัน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ศึกษากรณีพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร

รวมทั้งจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ผู้วิจัยได้ใช้ในการวิเคราะห์แบบพรรณนาโวหาร (Descriptive) โดยอธิบายข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบตัวต่อตัว โดยใช้แบบสัมภาษณ์ เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษากรณีพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร และบรรยายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยทำการถอดถ้อยคำให้สัมภาษณ์แบบคำต่อคำ และตัดคำให้สัมภาษณ์ที่สำคัญจากเครื่องบันทึกเสียง จดบันทึก และการสังเกตการณ์แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เน้นให้เห็นถึงประเด็นสำคัญและข้อค้นพบที่สำคัญ เพื่อกำหนดหัวข้อ กลุ่มหัวข้อแนวคิดที่สำคัญ (Topic Category) และแบบแผนแนวคิดสำคัญอันเป็นแก่นสาระหลัก นำมาวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมบรรยายวิเคราะห์เชิงพรรณนาให้ต่อเนื่องเชื่อมโยง มีเหตุผลและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ มีดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเฉพาะอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการติดเชื้อ ซึ่งส่งผลกระทบทั้งต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะเมื่อมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ต้องถูกกักตัวหรือรักษาเป็นจำนวนมากส่งผลให้กำลังคนในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ดังนี้

1.1 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เนื่องด้วยสภาพปัญหาโรคไวรัสโคโรนา 2019 ยังขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในหลายพื้นที่ยังคงเผชิญกับการขาดแคลนอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลและเครื่องมือทางการแพทย์ที่สำคัญ อันเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งภาคสาธารณสุขและตำรวจ ซึ่งการขาดทรัพยากรเหล่านี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานเพื่อควบคุมโรคทำได้ยาก ในขณะที่แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ ซึ่งเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในช่วง COVID-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นที่การจัดการทรัพยากร การจัดการภาวะวิกฤต การปรับตัวและการเรียนรู้ และการจัดการสุขภาพจิตและสวัสดิการ การนำทฤษฎีเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่ท้าทายเช่นนี้ เช่น การจัดการทรัพยากรเป็นสิ่งที่สำคัญมากในช่วง COVID-19 เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น หน้ากากอนามัย ชุดป้องกันตัว และอุปกรณ์การแพทย์ โดยต้องคำนึงถึงการจัดการกำลังพลเพื่อไม่ให้เกิดภาวะขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในช่วงที่มีความต้องการสูง เป็นต้น

การรักษาขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญต่อการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นในช่วง COVID-19 เช่น การรับมือกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น การจัดการกับความเสี่ยงด้านสุขภาพ และการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น การศึกษาพบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจที่ดี พวกเขาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความสามารถในการรับมือกับความเครียดและแรงกดดันได้ดีขึ้น (เอกภัคพงศ์ สายอุบล และสุพจน์ บุญวิเศษ, 2565) และสามารถดำเนินการตามมาตรการการป้องกันโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการส่งเสริมขวัญกำลังใจรวมถึงการจัดให้มีการสนับสนุนทางจิตใจ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานการณ์และมาตรการป้องกันโรค และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สมุทรสาครสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการกับความเครียดและการเพิ่มขวัญกำลังใจจะช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เช่น การขาดแคลนแรงงานและปัญหาการจัดการทรัพยากร (ข้อมูลสถิติการทำงานของคนต่างด้าว, 2565) ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไขอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วง COVID-19 โดยเฉพาะในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร การรักษาขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตได้ดีขึ้น

1.2 ระเบียบและกฎหมาย เนื่องจากสภาพปัญหาโรคไวรัสโคโรนา 2019 ยังใช้ระเบียบกฎหมายเฉพาะในการดำเนินการดังเห็นได้จากรัฐบาลต้องออกมาตรการและกฎหมายใหม่เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด เช่น พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ซึ่งกฎหมายที่ออกมาเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดซึ่งมีลักษณะทั่วไปและตีความ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่บังคับใช้กฎหมายมีปัญหาในการตีความข้อกำหนดและการบังคับใช้ให้สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่นหรือสถานการณ์เฉพาะ ในขณะที่แนวคิดทฤษฎีองค์การ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการจัดการกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยเน้นที่การปรับโครงสร้างองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร การจัดการภาวะวิกฤต วัฒนธรรมองค์กร และการจัดการความเครียดและสุขภาพจิต

1.3 นโยบาย เนื่องจากสภาพปัญหาโรคไวรัสโคโรนา 2019 ยังไม่มีการออกนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยองค์กร รัฐบาลหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งยังไม่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 ในขณะที่แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเฉพาะในกรณีศึกษาของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการระบาดของโรค แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านการเน้นผลลัพธ์และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แนวคิดนี้ส่งเสริมการวางแผนและการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและวัดผลได้ ทำให้สามารถประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้นผลการศึกษาในงานวิจัยของนฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ และอมเรศ กลิ่นบัวแก้ว (2564) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (COVID-19) (นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ และอมเรศ กลิ่นบัวแก้ว, 2564) ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้อง ที่สำคัญผลการวิจัยนี้เน้นการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรเพื่อให้สามารถปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์วิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องการจัดการวิกฤต การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อให้พร้อมรับมือ

กับสถานการณ์ระบาด นอกจากนั้นยังเน้นการปรับโครงสร้างและการบริหารจัดการ การสื่อสารและการประสานงาน การพัฒนาทักษะและความรู้ การจัดการสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ของบุคลากร และการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้นในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สมุทรสาครควรนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดการสัมผัสทางกายภาพ และเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน การใช้เทคโนโลยีเช่น ระบบติดตามการเคลื่อนไหวของผู้ติดเชื้อ แอปพลิเคชันสำหรับการรายงานข้อมูล และการประชุมออนไลน์ ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ กรณีศึกษาพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร โดยเสนอให้มีรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ เนื่องด้วยลักษณะการทำงานของตำรวจ ต้องทำงานเป็นทีม เข้าจับกุมก็ต้องไปเป็นทีม ตามหลักที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีกำลังมากกว่าผู้ก่อเหตุ เมื่อทำงานเป็นทีมหากมีเพียงหนึ่งคน สัมผัสผู้ติดเชื้อ หรือถูกตรวจพบว่าติดเชื้อ คนอื่น ๆ ก็จะถูกกักตัวไปด้วยทั้งหมด ในบางกรณีก็อาจต้องกักตัวไปทั้งโรงพัก หรือแม้แต่ที่อยู่อาศัยหลัก ๆ ก็คือ แฟลตตำรวจ เป็นห้องพักที่อยู่ร่วมกันเป็นชุมชนตำรวจขนาดใหญ่ ถ้าต้องกักตัวก็ยากจะเว้นระยะห่างกับครอบครัวและเพื่อนตำรวจที่อยู่ใกล้กันได้ และการจัดกำลังพลสำรอง เนื่องด้วยลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเสี่ยงที่จะติดเชื้อ และถูกกักตัวค่อนข้างมาก

1.4 การพัฒนาองค์ความรู้เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้เข้าใจงานสาธารณสุขและการบังคับใช้กฎหมายมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์ COVID-19 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านงานสาธารณสุขเพื่อช่วยให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับลักษณะและการแพร่กระจายของโรค COVID-19 ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดมาตรการด้านการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และการบังคับใช้กฎหมาย เช่น การจัดการการกักตัว การตรวจสอบและควบคุมพื้นที่เสี่ยง การส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรค เช่น การสวมหน้ากากและการเว้นระยะห่าง แนวทางเหล่านี้จะทำให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน

นอกจากนั้นการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบังคับใช้กฎหมายในบริบทของการจัดการสุขภาพยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้อย่างเหมาะสม เช่น การบังคับใช้กฎหมายอย่างมีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินช่วยให้พวกเขาสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น เนื่องด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเสี่ยงกับการสัมผัสผู้ติดเชื้อ ผู้ต้องสงสัย/มีความเสี่ยงติดเชื้อ เสี่ยงกับพื้นที่ที่เป็นที่กระจายของโรค ชุมชน แออัด ไม่มีหรือไม่สามารถมีมาตรการป้องกัน เสี่ยงเพราะเหตุมีโอกาสสัมผัสหรือใกล้ชิดร่างกาย ละอองฝอย หรือสารคัดหลั่งของผู้อื่น และเสี่ยงเพราะขาดความพร้อมในการป้องกัน สุดท้ายให้มีอุปกรณ์ป้องกันตัวและตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนาที่เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่สามารถใส่ไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติหน้าที่ได้ การรักษาระยะห่างกับคนร้ายทำไม่ได้ ที่สำคัญคือตำรวจไม่ทราบประวัติด้านสุขภาพของคนเหล่านั้นก่อนเข้าไปดำเนินการ หรือแม้กระทั่งข้อมูลที่ได้มามีโอกาสถูกบิดเบือนสูงเพราะผู้กระทำความผิดมักไม่บอกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ที่ไปกับตำรวจ รวมถึงงบประมาณใน

การจัดซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และการจัดให้มีสวัสดิการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้การทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นไปอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

2. เสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังนี้

2.1 การให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนาความสามารถจากการอบรมหลักสูตรการรับมือของโรคระบาดที่ทางหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น และพัฒนาความสามารถจากประสบการณ์การรับมือการระบาดที่ได้รับจากประชาชนที่มาใช้บริการ เนื่องจากโรคไวรัสโคโรนาถือเป็นโรคใหม่สำหรับประเทศไทย ประชากรในประเทศมีความกังวลกับโรคดังกล่าว ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งต้องมีครอบครัวที่พักอาศัยร่วมกัน ย่อมมีความกังวล แต่เนื่องด้วยบทบาทและหน้าที่ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความเสี่ยงได้ รวมถึงครอบครัวและผู้ใกล้ชิด ดังนั้น การจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติตนในช่วงการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นไปอย่างถูกต้องและลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค รวมถึงปฏิบัติตามมาตรการและนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐอย่างเคร่งครัด

2.2 มีการวางระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามศักยภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงคำนึงถึงความปลอดภัยของสุขภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญ เนื่องด้วยอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนจำกัดในแต่ละสถานีตำรวจ หากไม่มีการวางแผนระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับผลกระทบ กล่าวคือ หากไม่มีการวางแผนเรื่องหน้าที่ของแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน อัตรากำลังสำรอง การตรวจหาเชื้อในแต่ละวัน เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งทำงานเป็นทีมพบว่ามีการติดเชื้อและถูกกักตัว อาจทำให้ไม่มีผู้มาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวต่อไปได้

2.3 การให้มีการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ ทรัพยากรและงบประมาณ รวมถึงการมีแนวทางที่ชัดเจนต่อการป้องกันการติดเชื้อ รวมถึงการวางแผนล่วงหน้า

2.4 การให้มีการได้รับการตรวจรักษาอย่างทันท่วงที แต่เนื่องจากรูปแบบของการจัดการขึ้นอยู่กับความพร้อมและการสนับสนุนจากส่วนกลาง เช่น อุปกรณ์ แนวทางในการป้องกัน และงบประมาณ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการเร่งตรวจหาเชื้อในตำรวจที่มีความเสี่ยง

2.5 การให้มีมาตรการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นควรจัดให้มีการจัดกำลังพลหลายชุดและไม่ให้ใกล้ชิดกัน และให้มีฝึกอบรมความรู้และทักษะการใช้อุปกรณ์ป้องกัน เนื่องจากบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องให้บริการประชาชน ทำให้มีความใกล้ชิดกับประชาชนที่เป็นทั้งคนไทยและแรงงานต่างด้าว จึงถือว่าเป็นบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงในการได้รับเชื้อไวรัสโคโรนา เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับเชื้อช่วงระหว่างการการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาจึงมีเป็นจำนวนมาก ทำให้ขาดอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ และต้องปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) ของ Kolb, D. A. (1984) ซึ่งเน้นว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากการสะสมประสบการณ์จริงและการปรับใช้ความรู้ที่ได้รับในการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะในกรณีของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่เป็นสถานการณ์ใหม่ในประเทศไทย ดังนั้น การจัดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการป้องกันโรค และวิธีการรับมือกับประชาชนในสถานการณ์ฉุกเฉินจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยน

ประสบการณ์จากการให้บริการประชาชนยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไปได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Theory) ซึ่งนำมาใช้เพื่อให้การจัดสรรกำลังพลเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด การจัดทำแผนกำลังสำรอง การจัดการเกี่ยวกับการตรวจหาเชื้อในเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการวางแผนการทำงานแบบทีมในกรณีที่เจ้าหน้าที่ต้องถูกกักตัว จะช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากการติดเชื้อในหมู่เจ้าหน้าที่ได้ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ Poothakool, K. and Meephiam, P (2022) ในปี ค.ศ. 2022 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายต้องมีการฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจง เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุข และควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชนในชุมชนที่หลากหลายเพื่อสร้างมุมมองที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับความเป็นอยู่และความปลอดภัยของประชาชน (Poothakool, K. and Meephiam, P., 2022)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สรุปว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาครต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 สูง เนื่องจากลักษณะการทำงานต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นทีม เข้าใกล้กลุ่มเสี่ยงและไม่สามารถเลือกสถานการณ์ได้ ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อในวงกว้าง ประกอบกับที่พักของเจ้าหน้าที่มักเป็นแฟลตตำรวจซึ่งมีลักษณะการอยู่รวมกัน ทำให้ยากต่อการเว้นระยะห่าง หากมีผู้ติดเชื้อเพียงหนึ่งรายก็อาจต้องกักตัวทั้งโรงพัก อีกทั้งเมืองสมุทรสาครยังมีแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีภารกิจเพิ่มขึ้น แต่ยังขาดการอบรมด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาด

2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สรุปว่า การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีแนวทางการปฏิบัติงานคือ การจัดอัตรากำลังสำรองเพื่อรองรับภารกิจในสถานีและพื้นที่ปฏิบัติการ การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันโรคให้เพียงพอ พร้อมระบบตรวจรักษาที่รวดเร็ว การจัดให้มีการอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็น รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานอื่น รวมถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อของเจ้าหน้าที่

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ที่มีการระบาดรุนแรงของโรค COVID-19 เช่น สมุทรสาคร ต้องเผชิญกับสภาวะการทำงานที่มีความเสี่ยงสูง ขาดแคลนอุปกรณ์ป้องกันตนเอง และทรัพยากรที่จำเป็นในการรับมือกับสถานการณ์โรคระบาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาวะวิกฤตที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดโครงสร้างการบริหารที่ยืดหยุ่น

และการสื่อสารภายในองค์กรที่ชัดเจน การที่เจ้าหน้าที่ต้องถูกกักตัวเป็นจำนวนมากจากการสัมผัสผู้ติดเชื้อ ส่งผลให้กำลังพลลดลงอย่างกะทันหัน ถือเป็นอุปสรรคสำคัญที่กระทบต่อความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์การที่ชี้ว่าองค์กรจะมีความสามารถในการปรับตัวได้ก็ต่อเมื่อมีโครงสร้างที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะหน้า รวมทั้งมีระบบสนับสนุนภายในที่เพียงพอ โดยเฉพาะการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร ซึ่งผลการศึกษาของเอกภัคพงศ์ สายอุบล และสุพจน์ บุญวิเศษ (2565) ก็ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจในภาวะวิกฤตเช่นนี้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการรับมือกับสถานการณ์โรคติดต่อ โดยเฉพาะความรู้ด้านสาธารณสุขและการจัดการภาวะวิกฤต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) ของ Kolb, D. A. (1984) ที่เน้นว่าบุคลากรสามารถพัฒนาได้จากการเผชิญสถานการณ์จริง เรียนรู้จากปัญหา และนำกลับมาปรับปรุงวิธีการทำงานในอนาคต นอกจากนั้นการฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจงกับสถานการณ์จริง เช่น การใช้เทคโนโลยีในการควบคุมโรค การป้องกันตนเอง การจัดการสุขภาพจิต และการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐ จะช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้เฉพาะทางที่สามารถเชื่อมโยงระหว่างกฎหมาย สาธารณสุขและการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยเสนอแนะเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามการศึกษาวิจัยนี้ คือ การให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนาความสามารถจากการอบรมหลักสูตรการรับมือของโรคระบาดที่ทางหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น มีการวางระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามศักยภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ ทรัพยากรและงบประมาณ รวมถึงการมีแนวทางที่ชัดเจนต่อการป้องกันการติดเชื้อ รวมถึงการวางแผนล่วงหน้า และการให้มีการได้รับการตรวจรักษาอย่างทันท่วงที มีอุปกรณ์ แนวทางในการป้องกันและงบประมาณ และที่สำคัญคือมาตรการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันในการปฏิบัติงาน

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

การศึกษาวิจัยนี้ทำให้เกิดการวางระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามศักยภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงคำนึงถึงความปลอดภัยของสุขภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญ เนื่องด้วยอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนจำกัดในแต่ละสถานีตำรวจ หากไม่มีการวางแผนระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับผลกระทบ กล่าวคือ หากไม่มีการวางแผนเรื่องหน้าที่ของแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน อัตรากำลังสำรอง การตรวจหาเชื้อในแต่ละวันเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งทำงานเป็นทีมพบว่ามีการติดเชื้อและถูกกักตัว อาจทำให้ไม่มีผู้มาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวต่อไปได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เชิงนโยบาย ได้แก่ 1) เสนอให้มีอัตรากำลังสำรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้กำลังสำรองเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งมีทั้งในสถานีตำรวจ รวมถึงการลงพื้นที่ เช่น สายตรวจ สายงานป้องกันปราบปราม เป็นต้น 2) มีอุปกรณ์ป้องกันเชื้อโรคไวรัสโคโรนาในจำนวนที่เพียงพอและรองรับต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อทำ

ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดให้มีการได้รับการตรวจรักษาอย่างทันท่วงที และ 3) เสนอให้เพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยพัฒนาความรู้และสามารถจากการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น และพัฒนาความสามารถจากประสบการณ์ที่ได้รับจากประชาชนที่มาใช้บริการ และการจัดอบรมให้ความรู้และทักษะแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการใช้อุปกรณ์ส่วนบุคคล

1.2 เชิงปฏิบัติ คือ การทำงานของตำรวจควรมีการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นไปตาม พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ 2565 มาตรา 7 ซึ่งระบุว่าการทำงานของตำรวจสามารถขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ เช่น การจัดหาอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การจัดตั้งโครงการเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชุมชน หรือการอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับท้องถิ่น เป็นต้น ทั้งนี้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเป็นไปตามกรอบระเบียบและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

3. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานการณ์การเกิดโรคระบาดขึ้น เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรับมือกับการเกิดโรคระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดูแลพิทักษ์สันติราษฎร์ให้กับรัฐและประชาชนได้

เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย. (2566). *สถานการณ์ผู้ป่วย COVID-19 ภายในประเทศรายสัปดาห์.* สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2566, จาก https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard/

ข้อมูลสถิติการทำงานของคนต่างด้าว. (2565). *สถิติการทำงานของคนต่างด้าวประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565.* สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2565, จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/ce5a96ba69a977fb69faffff375a1883.pdf

นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ และอมเรศ กลิ่นบัวแก้ว (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (COVID-19). *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7*(8), 27-44.

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน). (2563). *คู่มือ New Normal สำหรับ "ตำรวจ" ปฏิบัติงานช่วงโควิด หวั่นตำรวจถูกกักตัวจำนวนมาก กระทบความปลอดภัยประชาชน.* สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2565, จาก https://www.tijthailand.org/th/highlight/detail/living-with-covid-19-02

เอกภัคพงศ์ สายอุบล และสุพจน์ บุญวิเศษ. (2565). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ในสถนการณ์ COVID-19. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 8*(2), 249-264.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development.* Western Reserve University.

Poothakool, K. and Meephiam, P. (2022). *Law enforcement and public health approaches in the Asia-Pacific region.* Retrieved March 5, 2025, from https://www.journalcswb.ca/index.php/cswb/article/view/247/705