

การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ Online News Framing about Cyber Bullying

รัชฎาวรรณ^{1*} รองทอง และ พนม ค्लीฉายา¹

Ratchadawan Rongthong and Phnom Kleechaya

¹คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University

* Corresponding author e-mail: ratchadawan.ro@gmail.com

Received: 30/05/2024 Revised: 15/06/2024 Accepted: 21/06/2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ของสื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ รวมทั้งการสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการนำเสนอข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจออนไลน์ ผู้จัดการฝ่าย Trending Content ผู้สื่อข่าว และ Creative ฝ่ายข่าวบันเทิง จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ สามารถเตือนภัย ให้ความรู้เชิงกฎหมายเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ และสามารถสร้างความเห็นอกเห็นใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อลดการเกิดปฏิสัมพันธ์ออนไลน์ที่เข้าข่ายการระรานทางไซเบอร์ซ้ำ รวมทั้งเพื่อสร้างการตระหนักรู้เรื่องการเคารพสิทธิของบุคคลอื่นเพื่อลดโอกาสเกิดการระรานทางไซเบอร์ในอนาคตได้ และ 2) การสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการนำเสนอข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งผู้กำกับดูแลสื่อ และผู้ประกอบการสื่อมวลชน

คำสำคัญ: การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ การระรานทางไซเบอร์ จริยธรรมสื่อมวลชน

Abstract

This research is focused on analyzing how television media, news websites and Facebook pages frame news about cyber bullying, as well as developing policy recommendations for news reporting on cyber bullying. The study involves conducting in-depth interviews with a panel of experts, comprising the Director of Online Business, Trending Content Manager, reporters, and creative personnel from the Entertainment News Department, totaling five individuals. The research results indicate that: 1) Presenting online news about cyber bullying in a certain way can serve as a warning. It can impart legal knowledge regarding cyber bullying and foster empathy in social media usage, thereby decreasing the likelihood of interactions deemed as cyber bullying. It also aims to raise awareness about respecting others' rights, which may reduce future cyber bullying. 2) Formulating policy recommendations for the coverage of cyber bullying in online news necessitates a collaborative effort between media regulators and mass media companies.

Keyword: Online News Framing, Cyber Bullying, Media Ethics

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการพัฒนาของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต การระรานได้ขยายขอบเขตไปยังพื้นที่ของสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น ปัญหาการระรานทางไซเบอร์ (Cyber Bullying) เป็นปัญหาที่ทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญเพราะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการพัฒนาของเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมออนไลน์ จากรายงานขององค์การสหประชาชาติ (UN) ปี 2561 ระบุว่าปัญหาการระรานทางไซเบอร์นั้นเป็นปัญหาสำคัญที่สามารถส่งผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจ จึงจำเป็นต้องกำหนดนโยบายและกฎหมายต่าง ๆ เพื่อแก้ไขอย่างเร่งด่วน

นิยามของการระรานทางไซเบอร์มีพื้นฐานมาจากการระรานแบบดั้งเดิม การระรานทางไซเบอร์ (Cyber Bullying) หมายถึง พฤติกรรมก้าวร้าวโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และพื้นที่ออนไลน์เป็นเครื่องมือ ด้วยลักษณะเฉพาะของการสื่อสาร

ในโลกออนไลน์ทำให้เนื้อหาการระรานทางไซเบอร์สามารถแพร่กระจายไปได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งความก้าวร้าวจากการระรานยังมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น การระบุตัวตนและการติดตามผู้ระรานก็ทำได้ยากกว่าการระรานแบบดั้งเดิม อีกทั้งผู้ระรานไม่มีความเกรงกลัวว่าจะถูกลงโทษจึงทำให้การระรานทางไซเบอร์ทวีความรุนแรงขึ้นไป (เมธินี สุวรรณกิจ, 2560)

ส่วนการนำเสนอข่าวที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ที่ผ่านมา สื่อมวลชนออนไลน์มักนำเสนอข่าวโดยมุ่งเน้นความรวดเร็ว บางข่าวอาจนำเสนอโดยไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถูกระรานเป็นสำคัญ (สุริวัลย์ บุตรชานนท์, 2561) การรายงานข่าวการระรานทางไซเบอร์มักกำหนดกรอบข่าวที่เน้นไปที่ตัวบุคคล จึงมักจะนำเสนอในกรอบข่าวแบบมุ่งประเด็นไปยังบุคคลที่ตกเป็นข่าวทั้งผู้ที่ระรานคนอื่นและผู้ที่ถูกกระราน รวมถึงการนำเสนอข่าวที่กล่าวโทษบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (Individual Blame) มากกว่าการกำหนดกรอบข่าวเกี่ยวกับคุณลักษณะของสังคมและวัฒนธรรมที่ควรเฝ้าระวังว่าจะเอื้อต่อการระรานทางไซเบอร์ (Tijana, 2015)

นอกจากการกำหนดกรอบข่าวที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ที่ต้องใช้ความระมัดระวังแล้ว การแสดงความคิดเห็นต่อการนำเสนอข่าวที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์นั้น มักมีการใช้ถ้อยคำที่หยาบคายเพื่อดูหมิ่น เสียดสี หรือยั่วล้อบุคคลในข่าว จากสถานการณ์ดังกล่าว จึงนำไปสู่ประเด็นการวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดกรอบข่าวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ รวมถึงการสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการนำเสนอข่าวออนไลน์ที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ด้วย

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามของคำว่า การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ว่าหมายถึง การเลือกความเป็นจริงจากเหตุการณ์ในบางแง่มุมเพื่อทำให้แง่มุมนั้นมีความโดดเด่นขึ้นมา โดยอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานในกรอบจริยธรรมสื่อสารมวลชน เนื่องจากเป็นเนื้อหาข่าวออนไลน์ที่มีความอ่อนไหว เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาถึงการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ และเพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการนำเสนอข่าวออนไลน์ที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ของสื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์
- 2) เพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการนำเสนอข่าวออนไลน์ที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ของสื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 การกระรณทางไซเบอร์ (Cyber Bullying)

การกระรณ (Bullying) จะเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นมายาวนาน การกระรณดังกล่าว หมายถึง พฤติกรรมก้าวร้าว โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งที่กระทำซ้ำ ๆ และต่อเนื่อง ต่อผู้ถูกระรณที่ไม่สามารถปกป้องตนเองได้ การกระรณสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทางร่างกาย (Physical Bullying) การกระรณทางวาจา (Verbal Bullying) หรือการกระรณทางสังคม (Social Bullying) แต่เมื่อเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์พัฒนาขึ้น ทำให้พฤติกรรมการกระรณมีรูปแบบที่เชื่อมโยงและซับซ้อนมากขึ้นไปตามความก้าวหน้าของเครือข่ายสังคมออนไลน์ เรียกพฤติกรรมการกระรณดังกล่าวว่า การกระรณทางไซเบอร์ (Cyber Bullying) ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมก้าวร้าวโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เจตนาทำร้ายบุคคลอื่น โดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแสดงพฤติกรรมนั้นซ้ำ ๆ และต่อเนื่อง ต่อผู้ถูกระรณที่ไม่สามารถป้องกันตนเองได้ (Smith et al., 2008)

จากงานวิจัยของ Hinduja & Patchin (2015) นิยามการกระรณทางไซเบอร์ (Cyber Bullying) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) การกระรณเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความตั้งใจ 2) การกระรณเป็นพฤติกรรมที่เกิดซ้ำ 3) การกระรณเป็นพฤติกรรมมุ่งร้ายให้โทษ และ 4) การกระรณเกิดขึ้นโดยใช้คอมพิวเตอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การกระรณทางไซเบอร์สามารถกระทำผ่านข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว หรือเสียงบนพื้นที่สื่อออนไลน์ต่าง ๆ

ในการกระรณทางไซเบอร์จะมีบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยกัน 3 ประเภท (Meyers, 2014 & Stuckey, 2013 อ้างถึงใน สกล วรเจริญศรี, 2559) ได้แก่ 1) ผู้กระรณ (Bully) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่กระรณผู้อื่นด้วยรูปแบบต่าง ๆ โดยจะเลือกผู้ถูกระรณที่อ่อนแอ แตกต่าง หรืออำนาจน้อยกว่า 2) ผู้ถูกระรณ (Victim) หมายถึง บุคคลที่ถูกกระรณโดยใช้วิธีการต่าง ๆ จนเกิดผลกระทบต่อบุคคลนั้น 3) ผู้พบเห็นการกระรณ (Bystander) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่อยู่ในสถานการณ์การกระรณ และ 4) ผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมในการกระรณ หมายถึง สมาชิกในครอบครัว สถานศึกษา หรือผู้มีอำนาจในการบรรเทาปัญหาการกระรณ เช่น ตำรวจ เป็นต้น

การกระรณทางไซเบอร์มีคุณสมบัติที่เหมือนกับการกระรณทั่วไป ได้แก่ 1) ความมุ่งร้าย 2) การกระทำซ้ำ และ 3) อำนาจที่ไม่เท่าเทียม แต่ยังมีคุณสมบัติเฉพาะคือ การกระรณทางไซเบอร์สามารถเกิดขึ้นได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา ทำให้มีผู้พบเห็นการกระรณขยายวงกว้างมากขึ้น เพราะเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่วยทำให้การแพร่กระจายเนื้อหาการกระรณทำได้อย่างต่อเนื่องและไม่ซีดจาง และด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการใช้งาน

สื่อสังคมออนไลน์ที่แพร่หลาย จึงทำให้การระรานทางไซเบอร์มีแนวโน้มความก้าวร้าวสูงขึ้น เพราะการระรานทางไซเบอร์นั้นไม่ต้องเผชิญหน้ากับคู่กรณีหรือผู้ที่ถูกระราน (นภาพรรณ อาษาเพ็ชร, 2560)

จากงานวิจัยของ ชญานนท์ ชมดี และวิเชษฐชาย กมลสัจจะ (2567) พบว่า การระรานทางไซเบอร์ที่พบเห็นจากการแสดงความคิดเห็นบนสื่อสังคมออนไลน์ในเพจ “Blasian Chick” พบการระรานที่ใช้การวิพากษ์วิจารณ์รูปลักษณ์มากที่สุด รองลงมาคือ การใช้คำหยาบ และการใช้ความแตกต่างทางชาติพันธุ์มาขบไล่เจ้าของเพจ อีกทั้งมุมมองของผู้ระรานยังมองว่า การแสดงความคิดเห็นในลักษณะดังกล่าวเป็นเรื่องสนุกสนาน อีกทั้งผู้ระรานยังสามารถปิดบังตัวตนได้ จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า การที่สื่อสังคมออนไลน์สามารถปิดบังตัวตนได้ มีส่วนเอื้อให้เกิดการแสดงความคิดเห็นที่เข้าข่ายการระรานได้ อีกทั้งยังทำให้การระรานที่มีความรุนแรงยังคงอยู่ได้สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Kernaghan & Elwood (2013) ที่พบว่า คุณสมบัติของโลกออนไลน์ (Cyberspace) ทำให้ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา และพื้นที่ ช่วยให้เกิดการปิดบังอัตลักษณ์ของผู้ระราน อีกทั้งการมีจำนวนผู้ชม (Audience) อย่างไม่จำกัด ประกอบกับวิธีการระรานที่หลากหลายมากขึ้น จึงทำให้ช่วยขยาย (Amplify) ผลกระทบต่อผู้ถูกระรานได้มากขึ้น

2.2 การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ (Online News Framing)

การศึกษาเรื่องการกำหนดกรอบ (Framing) เริ่มมีการศึกษาตั้งแต่ในเชิงวรรณคดี เชิงมานุษยวิทยา และเชิงสังคมศาสตร์ ทำให้งานวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดกรอบข่าว ขยายวงกว้างไปยังหลากหลายสาขา รวมทั้งการศึกษากำหนดกรอบข่าวกับการสื่อสาร Entman (1993) ได้ให้คำอธิบายว่า การกำหนดกรอบ (Framing) คือ การเลือกความเป็นจริง บางแง่มุม และทำให้แง่มุมนั้นมีความโดดเด่นขึ้นมา โดยการใช้การสื่อสาร เช่น การทำให้ปัญหานั้นน่าสนใจ มีการตีความถึงสาเหตุ มีการประเมินคุณค่าทางศีลธรรม และ/หรือ เสนอแนวทางบรรเทาแก้ไขปัญหานั้น ๆ (Friedland & Zhong, 1996)

Scheufele (1999) ได้เสนอว่า “กรอบข่าวสาร” (News Frame) เกิดจากการที่ นักข่าวเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

1) อิทธิพลจากตัวนักข่าว (Journalist-centered Influences) โดยนักข่าวจะสร้างกรอบของตนขึ้นมาในการทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ได้รับมา ซึ่งจะสะท้อนอุดมการณ์ ทัศนคติ และแบบแผนทางวิชาชีพ

2) แรงกดดันจากองค์กร (Organization Pressures) เป็นอิทธิพลที่สืบเนื่องมาจากการกำหนดแนวทาง ทิศทาง ตลอดจนการทำงานจากองค์กรที่นักข่าวสังกัด

3) ปัจจัยภายนอก (External Sources of Influence) หมายถึง กลุ่มอิทธิพล หรือผลประโยชน์อื่น ๆ

ในต่างประเทศ มีการศึกษาเกี่ยวกับการระรานและการระรานทางไซเบอร์มาอย่างยาวนาน รวมทั้งได้มีการใช้การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ เช่น งานวิจัยของ Yang (2020) พบว่าการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ของหนังสือพิมพ์ The Star ของประเทศมาเลเซีย สามารถทำหน้าที่ให้ความรู้ และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ได้

2.3 แนวคิดเรื่องจริยธรรมสื่อ (Media Ethics)

จริยธรรม (Ethics) มาจากคำในภาษากรีกว่า Ethos ซึ่งหมายถึง บุคลิกภาพ หรือสิ่งที่คนดีประพฤติปฏิบัติ จริยธรรมนำมาซึ่งหลักปฏิบัติที่ใครจะนำไปประพฤติตามก็ได้หรือไม่ประพฤติก็ได้ จริยธรรมสื่อมวลชน หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติของสื่อมวลชน (สมสุข หินวิมาน และคณะ, 2557 อ้างถึงใน เทียนทิพย์ เดียวกัน, 2559)

การศึกษาการทำหน้าที่ของสื่อตามแนวทางทฤษฎีบรรทัดฐานของสื่อ (Normative Theories of Media Performance) 2 ระดับ (กาญจนา แก้วเทพ, 2556) คือ

1) ระดับโครงสร้าง (Structure) จะเป็นการตรวจสอบบรรทัดฐานในเชิงโครงสร้างของสื่อมวลชน เช่น สื่อมวลชนมีเสรีภาพจากรัฐหรือไม่ มีหลายช่องทางสำหรับการเสนอข่าวหรือไม่ การเสนอข่าวสารเป็นไปอย่างมีหลักประกันเรื่องเสรีภาพหรือไม่

2) ระดับการปฏิบัติงาน (Performance) จะเป็นการตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานจริงของสื่อ ซึ่งอาจจะเป็นการทำงานในระดับขององค์กรของสื่อ หรือระดับตัวบุคคล โดยอาจพิจารณาว่า ตัวบุคคลหรือองค์กรเหล่านี้ ทำงานอย่างมีกฎระเบียบ มีแนวทางด้านวิชาชีพ มีจรรยาบรรณเป็นกรอบกำหนดหรือไม่

อย่างไรก็ตามเมื่อสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องก็ต้องแปรเปลี่ยนไปด้วย การเกิดขึ้นของสื่อดิจิทัลที่มีการสื่อสารโดยใช้ประสาทสัมผัสที่หลากหลายย่อมมีโอกาที่จะทำให้เกิดการสื่อสารขาดความรับผิดชอบ ขาดความเที่ยงธรรม และขาดความมีมารยาทได้ (ชุตินันต์ เกิดวิบูลย์เวช, 2559) หากจะแก้ปัญหาของสื่อมวลชนในด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณนั้น ก็ควรแก้ปัญหาในทุกระดับของสื่อ หากแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ หรือระดับใดระดับหนึ่ง ก็ไม่สามารถที่จะเกิดผลอย่างยั่งยืน อาจจะได้เพียงชั่วคราวชั่วคราวเท่านั้น และปัญหาต่าง ๆ ก็อาจจะเกิดขึ้นซ้ำอีกได้ (เทียนทิพย์ เดียวกัน, 2559)

3. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อาศัยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในสื่อประเภทกิจการโทรทัศน์ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจออนไลน์ ผู้สื่อข่าว และ Creative ฝ่ายข่าวบันเทิง และ กลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญในสื่อเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ จำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย Trending Content และผู้สื่อข่าว โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านสื่อโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ ทั้งผู้บริหารและปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างจะต้องสะดวกและเต็มใจในการให้ข้อมูลวิจัยเพื่อให้ได้มา ซึ่งผลการวิจัยที่ถูกต้องน่าเชื่อถือมากที่สุด

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวคำถามที่เกี่ยวกับการกำหนดกรอบข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ และการกำหนดมาตรฐานจริยธรรมต่อการนำเสนอข่าวออนไลน์ของแต่ละองค์กร ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของคำถามสัมภาษณ์ โดยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เป็นผู้ประเมินและตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและโครงสร้างของคำถาม เพื่อให้คำถามสัมภาษณ์ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลังจากได้รับการประเมินคำถามสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงคำถามสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะอย่างครบถ้วน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยการสร้างสมมติฐานชั่วคราว (Working Hypothesis) จากการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีสมมติฐานชั่วคราว จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์น่าจะช่วยให้สังคมมองเห็นถึงผลกระทบของผู้ถูกระรานทางไซเบอร์ได้รวมทั้งน่าจะเป็นการเพิ่มระดับการตระหนักรู้ของสังคมในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ และ 2) การออกแบบข้อเสนอเชิงนโยบายในการนำเสนอข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ น่าจะต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรกำกับดูแลสื่อ และกลุ่มผู้ประกอบการสื่อมวลชน

4. ผลการวิจัย

4.1 การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ของสื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์

ในส่วนของผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1

สื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และกลุ่มที่ 2 เว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1 สื่อสารมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์

ผลการวิจัยประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ พบว่า องค์กรสื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์จะแบ่งส่วนงานข่าวให้กองบรรณาธิการรับผิดชอบ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดของฝ่ายข่าวจะเป็นผู้กำหนดกรอบข่าวในแต่ละวัน เช่น ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายข่าว และบรรณาธิการ เป็นต้น เมื่อผู้ที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดได้กำหนดกรอบข่าวแล้ว ก็จะมอบหมายหน้าที่ไปยังนักข่าว เพื่อลงพื้นที่เก็บข้อมูลและเรียบเรียงข่าวต่อไป

ในปัจจุบันองค์กรสื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ ต้องเผยแพร่ข่าวสารผ่านฐานช่องทาง (Platforms) ดั้งเดิม ควบคู่กับฐานช่องทางออนไลน์กันไปด้วย แต่ด้วยข้อจำกัดของพื้นที่ของสื่อดั้งเดิม ทำให้การนำเสนอข่าวต้องสรุปข้อมูลเพื่อให้กระชับและเหมาะสมกับการออกอากาศ แต่เมื่อข่าวเดียวกันนั้นนำเสนอผ่านทางช่องทางออนไลน์ก็จะสามารถนำเสนอรายละเอียดที่มากขึ้นอย่างไม่จำกัดพื้นที่และเวลา นักข่าวจึงต้องเรียบเรียงเนื้อหาข่าวให้เหมาะสมกับฐานช่องทางแต่ละประเภท ฝ่ายข่าวออนไลน์จะทำหน้าที่แบ่งข่าวเดิมให้สั้นลง และเรียบเรียงใหม่ด้วยการพาดหัวข่าวและเลือกรูปภาพให้เหมาะสมกับการเผยแพร่ทางช่องทางออนไลน์

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของนักข่าว นอกจากจะรวบรวมข้อเท็จจริงในแง่มุมที่รอบด้านเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนรับทราบเหตุการณ์สำคัญและข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอเพื่อประกอบการตัดสินใจและดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข กระบวนการบรรณาธิการจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) กล่าวคือ การทำหน้าที่คัดกรองเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อสังคม เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความระแวดระวังในการดำรงชีวิตในขณะเดียวกันก็ต้องไม่สร้างความแตกตื่นในสังคม การนำเสนอข่าวต้องแสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุคคลในข่าวและสามารถเตือนภัยให้กับสังคมได้

การนำเสนอข่าวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ถือเป็นการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมเพราะเป็นการกระทำผิดทางกฎหมายที่สร้างความเสียหายกับบุคคลที่ถูกระราน ดังนั้นการกำหนดกรอบข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์จึงเป็นไปในลักษณะเดียวกับการนำเสนอข่าวอาชญากรรม กล่าวคือ การนำเสนอถึงผลกระทบของผู้ถูกระรานทางไซเบอร์ และการสร้างอุทรากรรมให้กับสังคม แต่สิ่งที่แตกต่างจากการนำเสนอข่าวอาชญากรรมคือการนำเสนอข่าวที่สามารถนำไปสู่การสร้างความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่ถูกระรานด้วย

การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์จำเป็นต้องอยู่ในกรอบของมาตรฐานจริยธรรมของสื่อมวลชน ในเบื้องต้นมาตรฐานจริยธรรมต่อการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ประกอบด้วยจริยธรรมของสื่อมวลชน กฎหมายอาญา พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันการนำเสนอข่าวจำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่ถูกระราน ความเห็นอกเห็นใจดังกล่าวไม่สามารถระบุเป็นหลักเกณฑ์ที่ตายตัวได้ ต้องอาศัยการสั่งสมประสบการณ์ของนักข่าว และการถ่ายทอดประสบการณ์นั้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของกลุ่มนักข่าวด้วยกันเอง

นอกจากนี้ การสร้างกระแสเนื้อหาข่าวให้มีคุณภาพหมุนเวียนในนิเวศสื่อมวลชนออนไลน์ ด้วยการสร้างสมดุลของเนื้อหาข่าวและปริมาณข่าวเกี่ยวกับระรานทางไซเบอร์ ไม่ควรนำเสนอข่าวในหลายมุมมองจนเกินความจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่มากเกินไป อีกทั้งคุณค่าข่าวที่ต้องการเตือนภัยอาจถูกลดทอนความสำคัญลง ไม่ควรนำบุคคลสาธารณะที่ไม่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์การระรานทางไซเบอร์นำมาเชื่อมโยงกับข่าวนั้น เพื่อสร้างกระแสข่าวให้เกิดการมีส่วนร่วม (Engagement) ที่สูงขึ้น

2) ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 2 เว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์

ผลการวิจัยประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ สำหรับสื่อมวลชนประเภทกิจการเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ ผู้มีตำแหน่งสูงสุดคือ หัวหน้าทีมเนื้อหา Content เป็นผู้กำหนดประเด็นข่าวให้กับสมาชิกในทีม ในทางกลับกัน สมาชิกในทีมก็สามารถนำเสนอประเด็นที่เป็นกระแสหรือน่าสนใจในแต่ละวันได้

การนำเสนอเนื้อหาข่าวการระรานออนไลน์ที่ผู้ถูกระรานทั้งบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือบุคคลที่ไม่มีชื่อเสียง นอกจากนำเสนอผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกระรานแล้ว จะต้องนำเสนอข่าวเพื่อเตือนภัยกับสังคมอีกด้วย แต่สิ่งสำคัญของการกำหนดกรอบข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์คือ การสร้างความตระหนักรู้เรื่องการระรานทางไซเบอร์ด้วยทางองค์กรจะมีนโยบายการทำข่าวสำหรับเนื้อหาอ่อนไหวอยู่แล้ว เช่น เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ ในเบื้องต้นจะใช้หลักการเปลี่ยนจากคำต่อว่าเป็นคำชื่นชมแทนในเนื้อหาข่าว เพื่อสร้างค่านิยมการเคารพสิทธิของผู้อื่นไปด้วย

สำหรับแหล่งข้อมูลของข่าวในยุคอินเทอร์เน็ตจะไม่แตกต่างกันมาก จึงเป็นโจทย์สำคัญขององค์กรสื่อในการกำหนดกรอบข่าวการระรานทางไซเบอร์ให้มีความแตกต่างไปจากสื่ออื่น วิธีการหนึ่งของสื่อมวลชนประเภทเว็บไซต์นำเสนอข่าวและเหตุการณ์ คือ การรายงานสถานการณ์ไปตามข้อเท็จจริง พร้อมกับการกำหนดกรอบข่าวการระราน

ทางไซเบอร์ที่มีแหล่งข้อมูลมาจากความคิดเห็นของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อข่าวดังกล่าว เพื่อเป็นการสะท้อนมุมมองของคนในสังคมที่มีต่อเหตุการณ์ ดังนั้นปฏิสัมพันธ์ออนไลน์ เช่น การแสดงความคิดเห็น จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถใช้กำหนดกรอบข่าวการระรานทางไซเบอร์ได้ การใช้ความคิดเห็นของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข้อมูล สามารถนำเสนอได้ตรงพาดหัวข่าว (Headline) หรือนำเสนอประกอบในเนื้อหาข่าวได้

การนำเสนอความคิดเห็นของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ตรงพาดหัวข่าว จะทำให้สามารถส่งค่านิยมไปยังผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้ทันที เพราะบางครั้งผู้อ่านข่าวจะอ่านแค่พาดหัวเท่านั้น ทางองค์กรจะต้องเข้มงวดกับการพาดหัว จะไม่มีการใช้ถ้อยคำที่นำไปสู่การระรานซ้ำเติมบุคคลในข่าว แต่จะเป็นคำการแสดงความห่วงใยแทน ส่วนเนื้อหาข่าวนั้น หากเป็นประเด็นโต้เถียงในสังคมก็จะนำเสนอความคิดเห็นทั้งสองฝ่าย จะหลีกเลี่ยงการนำเสนอข่าวการระรานทางไซเบอร์ซ้ำเติมผู้ถูกระรานตามกระแสของสังคม แต่จะนำเสนอข้อเท็จจริงและความรู้สึกของผู้ถูกระรานแทน เพื่อให้เกิดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่ถูกระทำ ความสนใจของประชาชนก็มีผลต่อการกำหนดกรอบข่าวการระรานทางไซเบอร์ ยิ่งถ้าเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงก็จะได้รับความสนใจจากผู้รับสารมากขึ้น ทำให้เกิดยอดการมีส่วนร่วม (Engagement) เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์จำเป็นต้องอยู่ในกรอบของมาตรฐานจริยธรรมของสื่อมวลชน กฎหมายอาญา พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มที่ 1 นอกจากนี้ การสร้างคุณค่าสูงสุดของข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์คือ การสร้างความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่ถูกระราน หากการนำเสนอข่าวการระรานทางไซเบอร์ไม่สามารถสร้างความเห็นอกเห็นใจได้ อาจจะนำไปสู่การซ้ำเติมผู้ที่ถูกระรานได้อีกนับครั้งไม่ถ้วนสำหรับสื่อมวลชนประเภทกิจการเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอเหตุการณ์ การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ จะต้องสร้างความสมดุลกันระหว่างเนื้อหาข่าว เช่น เนื้อหาข่าวหนัก สลับกับเนื้อหาข่าวเบา เพื่อให้เนื้อหาข่าวนั้นไม่ตึงเครียดจนเกินไป และได้นำเสนอแง่มุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกระรานด้วย สิ่งสำคัญคือการสร้างความสมดุลให้กับการกำหนดกรอบข่าวการระรานทางไซเบอร์ การนำเสนอแง่มุมที่เกี่ยวกับบุคคลในข่าว โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีชื่อเสียง จะนำเสนอแง่มุมที่ผ่อนคลาย เช่น ผลงานล่าสุด เพื่อลดกระแสด้านลบที่อาจเกิดจากข่าวการระรานทางไซเบอร์ หากในวันนั้นเกิดกระแสข่าวไปในเชิงลบค่อนข้างมาก ก็จะต้องนำเสนอข่าวในแง่มุมเชิงบวกมากขึ้นเพื่อลดทอนความรู้สึกเชิงลบของผู้รับสาร ซึ่งอาจจะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นในเชิงระรานได้

ผลการศึกษากำหนดกรอบข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์และมาตรฐานทางจริยธรรมของสื่อสารมวลชนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม สรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1

การกำหนดกรอบข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์และมาตรฐานทางจริยธรรมของสื่อสารมวลชน

ประเภทของสื่อ	การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์	มาตรฐานจริยธรรม
กลุ่มที่ 1 สื่อสารมวลชน ประเภทกิจการ โทรทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอข้อเท็จจริง และผลกระทบ - เตือนภัย และเป็นอุทาหรณ์ - ให้ความรู้กฎหมาย - แสดงความน่าเห็นอกเห็นใจต่อผู้ถูกระราน 	<ul style="list-style-type: none"> - จริยธรรมของสื่อมวลชน - กฎหมายอาญา - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ - ประสพการณ์ทำงานที่ไม่ได้ระบุลายลักษณ์อักษร
กลุ่มที่ 2 เว็บไซต์หรือเพจ นำเสนอข่าวและ เหตุการณ์	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอข้อเท็จจริง และผลกระทบ - เตือนภัย และเป็นอุทาหรณ์ - ให้ความรู้กฎหมาย - แสดงความน่าเห็นอกเห็นใจต่อผู้ถูกระราน - สร้างการตระหนักรู้เรื่องการเคารพสิทธิของบุคคลอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - จริยธรรมของสื่อมวลชน - กฎหมายอาญา - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ - นโยบายองค์กรในเรื่องเนื้อหาข่าวที่มีความอ่อนไหว

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า สื่อสารมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ มีการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์เพื่อทำหน้าที่ในการนำเสนอข้อเท็จจริงและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกระรานรวมทั้งเพื่อเป็นการเตือนภัยและเป็นอุทาหรณ์ให้กับผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ยังสามารถให้ความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระรานทางไซเบอร์ได้ และยังช่วยสร้างความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่ถูกระรานได้อีกด้วย แต่สื่อประเภทเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ใช้การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ช่วยสร้างการตระหนักรู้เรื่องการเคารพสิทธิของบุคคลอื่น

ซึ่งไม่ปรากฏในการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ของสื่อสารมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์

สื่อสารมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ มีการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์อยู่ในกรอบของมาตรฐานจริยธรรมของสื่อมวลชนที่เหมือนกัน แต่ในสื่อสารมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ จะใช้การถ่ายทอดเรื่องจริยธรรมที่เกิดจากประสบการณ์แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษรประกอบการปฏิบัติงานด้วย ในขณะที่เว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ จะมีการกำหนดนโยบายองค์กรในเรื่องเนื้อหาข่าวที่มีความอ่อนไหวเป็นลายลักษณ์อักษรร่วมด้วย

4.2 การสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการนำเสนอข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ของสื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์

ในส่วนของผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการนำเสนอข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ของสื่อมวลชนประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ อันเกิดจากการวิเคราะห์ผลการศึกษาในข้อที่ 4.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้กำกับดูแล

ข้อเสนอแนะที่ 1 การปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์จริยธรรมสำหรับนักวิชาชีพสื่อสารมวลชนสำหรับการนำเสนอข่าวการระรานทางไซเบอร์ ผู้กำกับดูแลสื่อมวลชนทั้งประเภทกิจการโทรทัศน์และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ ควรมีการปรับเปลี่ยนหลักจริยธรรมของสื่อให้สอดคล้องกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งวิธีการคิดการนำเสนอ และการสร้างคุณค่าให้กับข่าวที่เกี่ยวกับระรานทางไซเบอร์ ผู้ประกอบวิชาชีพควรมีการถอดบทเรียนจากประสบการณ์การทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอข่าวที่มีประเด็นอ่อนไหวในลักษณะนี้ และควรเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างขององค์กรสื่อ

ข้อเสนอแนะที่ 2 การเพิ่มช่องทางการร้องเรียน ผู้กำกับดูแลสื่อมวลชนทั้งประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ ควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่านคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เมื่อพบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการนำเสนอข่าวที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ นอกเหนือไปจากการร้องเรียนที่องค์กรสื่อโดยตรง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการนำเสนอเนื้อหาข่าวที่ไม่เหมาะสม หรือผลกระทบจากการแสดงความคิดเห็น สามารถร้องเรียนผ่านองค์กรวิชาชีพสื่อ 3 องค์กร ได้แก่ สภาการสื่อสารมวลชนแห่งชาติ สมาคม

สภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) และสภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย

2) ผู้ประกอบการสื่อมวลชน

ข้อเสนอแนะที่ 1 การกำหนดกรอบข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์เพื่อให้เกิดกระแสของเนื้อหาที่ดีในพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชนทั้งประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ ส่งเสริมการนำเสนอข่าวเพื่อลดความรู้สึกอ่อนไหวต่อประเด็นดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลต่อความต้องการวิพากษ์วิจารณ์บุคคลและเหตุการณ์ในข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอข่าวจากการรายงานสถานการณ์เพื่อการเตือนภัย มาสู่นำเสนอข่าวเพื่อสร้างความเห็นอกเห็นใจเพื่อโน้มน้าวให้กระแสข่าวและปฏิสัมพันธ์ออนไลน์เปลี่ยนแปลงไปในด้านบวกมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ 2 การนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ต้องไม่เพิ่มความหวาดกลัวในการตกเป็นเหยื่อโดยไม่จำเป็น สื่อมวลชนทั้งประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ ควรส่งเสริมการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์เพื่อสร้างความเห็นอกเห็นใจ ให้สังคมไม่หวาดกลัวกับตกเป็นเหยื่อ แต่ให้ตระหนักถึงถึงการปกป้องและรักษาสิทธิตามกฎหมายของตนเองจากการถูกระรานทางออนไลน์

ข้อเสนอแนะที่ 3 การเฝ้าระวังเนื้อหาข่าวที่อาจนำไปสู่การระรานทางไซเบอร์หรือการระรานทางไซเบอร์ซ้ำเติมบนพื้นที่สื่อออนไลน์ สื่อมวลชนทั้งประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ ควรส่งเสริมให้องค์กรสื่อสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นทุกวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่คนในสังคมตระหนักรู้เรื่องการระราน และการระรานทางไซเบอร์มากขึ้น บุคลากรสื่อควรสามารถประเมินให้ได้ว่า เนื้อหาในลักษณะใดที่สามารถชักนำให้เกิดการระรานทางไซเบอร์ในพื้นที่สื่อได้

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.1 สรุปผล

1) องค์กรสื่อมวลชนทั้งประเภทกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งกิจการเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ จะมีการกำหนดกรอบข่าวโดยผู้ที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดของฝ่ายข่าว ในขณะที่เดียวกันนักข่าวเองก็สามารถเสนอกรอบข่าวกลับไปทางหัวหน้างานได้เช่นกัน การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์จะเป็นลักษณะเดียวกับการกำหนดกรอบข่าวอาชญากรรมในกรณีที่ถูกกระทำความผิดบุคคลที่มีชื่อเสียง

ส่วนในกรณีที่ผู้ถูกระรานเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในวงการบันเทิง มีการกำหนดกรอบข่าวในลักษณะเดียวกับข่าวนักบันเทิงที่ให้ความรู้ในเชิงกฎหมายประกอบกันด้วย

นักวิชาชีพสื่อมวลชนได้กำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ทั้งในเชิงมุ่งวิพากษ์ตัวบุคคล และมุ่งวิพากษ์เหตุการณ์ เพื่อให้การนำเสนอข่าวสามารถทำหน้าที่เตือนภัยให้กับผู้ที่รับสารได้ รวมทั้งการกำหนดกรอบข่าวการระรานทางไซเบอร์ ควรให้ความรู้เชิงกฎหมาย นักวิชาชีพสื่อมวลชนบางส่วนเห็นว่าการนำเสนอข่าวการระรานทางไซเบอร์ในยุคปัจจุบันจะต้องทำหน้าที่สร้างความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่ถูกกระราน ด้วยการนำเสนอหาข่าวที่ครอบคลุมผลกระทบและความรู้สึกของผู้ที่ถูกกระราน การนำเสนอแง่มุมด้านบวกแทนแง่มุมด้านลบ และการเลือกใช้ถ้อยคำห้วนโยหรือชื่นชมแทนคำที่ถ้อยคำดูหมิ่นเสียดสี

นอกจากนี้ การควบคุมปริมาณหรือความถี่ในการนำเสนอของข่าวออนไลน์ ก็มีมีส่วนช่วยลดความรุนแรงของการแสดงความคิดเห็นในเชิงการระรานได้ ด้วยการนำเสนอเนื้อหาข่าวหนักสมดุลกับเนื้อหาข่าวเบา และการไม่นำเสนอข่าวโดยการเชื่อมโยงบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาเพื่อสร้างความกระแสให้กับข่าวด้วย

การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ต้องใช้คุณภาพของเนื้อหาข่าวและควบคุมปริมาณข่าวที่เหมาะสม ประกอบรวมกันก็จะช่วยสร้างความเห็นอกเห็นใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อป้องกันการระรานทางไซเบอร์ซ้ำเติมจากเนื้อหาข่าวเองและการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมจากผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อบุคคลในข่าวนั้น รวมทั้งการสร้างการตระหนักรู้เพื่อป้องกันการระรานทางไซเบอร์ในอนาคตได้

การกำหนดมาตรฐานจริยธรรมของนักวิชาชีพสื่อสารมวลชนสำหรับการนำเสนอข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ประกอบด้วยการประยุกต์ใช้หลักการจริยธรรมสื่อ กฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ แต่สิ่งสำคัญที่สุด คือการนำเสนอข่าวด้วยความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่จะได้รับผลกระทบต่อการนำเสนอข่าวนั้น

2) การสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ควรประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ผู้กำกับดูแล ควรปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์จริยธรรมสำหรับนักวิชาชีพสื่อสารมวลชนสำหรับการนำเสนอข่าวการระรานทางไซเบอร์ และการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหากบุคคลในข่าวได้รับผลกระทบเชิงลบ และส่วนที่ 2 ผู้ประกอบการสื่อมวลชน ควรกำหนดกรอบข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์เพื่อให้เกิดกระแสของเนื้อหาที่ดีในพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ ควรนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการระรานทาง

ไซเบอร์ต้องไม่เพิ่มความหวาดกลัวในการตกเป็นเหยื่อโดยไม่จำเป็น และควรเฝ้าระวังเนื้อหาข่าวที่อาจนำไปสู่การระรานทางไซเบอร์หรือการระรานทางไซเบอร์ซ้ำเดิมบนพื้นที่สื่อออนไลน์

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

1) การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ของสื่อมวลชน ทั้งประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ สามารถทำหน้าที่นำเสนอข้อเท็จจริง และนำเสนอผลกระทบ เพื่อเป็นการเตือนภัย และเพื่อเป็นอุทาหรณ์ให้กับผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกรอบของ Entman (1993) ที่เห็นว่าการกำหนดกรอบสามารถเลือกนำเสนอความเป็นจริงในบางแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอถึงสาเหตุของเหตุการณ์ หรือการประเมินคุณค่าทางศีลธรรมจากเหตุการณ์นั้นให้เด่นขึ้นมาได้

สื่อมวลชนในยุคปัจจุบันต่างตระหนักถึงปัญหาการระรานทางไซเบอร์ที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น การกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ที่มุ่งเน้นการเป็นอุทาหรณ์ให้กับผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ จึงสามารถสะท้อนอุดมการณ์และทัศนคติของผู้สื่อข่าวที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดกรอบข่าวได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวการกำหนดกรอบข่าวสารของ Scheufele (1999) ที่เห็นว่า อิทธิพลจากนักข่าวเป็นหนึ่งในปัจจัยที่กำหนดทิศทางการนำเสนอข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ได้

สิ่งที่น่าสนใจ คือ เว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์จะสร้างการตระหนักรู้เรื่องการเคารพสิทธิของบุคคลอื่นมากกว่ากิจการโทรทัศน์ ผ่านการนำเสนอข่าวอื่น ๆ นอกเหนือจากข่าวการระรานทางไซเบอร์โดยตรง รวมทั้งสามารถน้อมมองของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์มาเป็นประเด็นข่าวได้ เนื่องจากการทำข่าวออนไลน์จะมีพื้นที่อย่างไม่จำกัด และสามารถกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ได้ในมุมมองที่หลากหลาย และนำเสนอข่าวได้บ่อยครั้งกว่าการนำเสนอบนสื่อโทรทัศน์ โดยจะมีการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ผ่านการใช้ภาษาและรูปภาพเพื่อสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ให้กับผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้

ตามแนวคิดของ Scheufele (1999) นอกจากอุดมการณ์ของผู้สื่อข่าวที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์แล้ว นโยบายขององค์กรสื่อแต่ละสำนักก็ถือว่ามีอิทธิพลได้เช่นเดียวกัน โดยทั่วไปแล้วองค์กรสื่อสารมวลชนจะมีการกำหนดหลักปฏิบัติในการนำเสนอข่าวภายใต้การเคารพสิทธิของบุคคลในข่าว แต่เมื่อเป็นการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ที่จัดอยู่ในประเภทข่าวอาชญากรรมหรือข่าวบันเทิง การนำเสนอเนื้อหาข่าวจะต้องนำไปสู่ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ถูกระราน สื่อประเภทกิจการ

โทรทัศน์ที่เป็นรูปแบบสื่อดั้งเดิม ซึ่งมีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่และเวลา ทำให้การนำเสนอข่าว การระรานทางไซเบอร์ในแต่ละกรณีจึงต้องกระชับกว่าการนำเสนอข่าวของเว็บไซต์หรือ เพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ อีกทั้งนโยบายของสื่อประเภทกิจการโทรทัศน์มักจะ นำเสนอข่าวโดยการใช้ข่าวที่ได้นำเสนอผ่านช่องทางโทรทัศน์มาแบ่งย่อยนำเสนอผ่าน ช่องทางออนไลน์ จึงทำให้การกำหนดกรอบข่าวไม่ได้แตกต่างกันมากนัก

นอกจากนี้ ปัจจัยจากแรงกดดันจากภายนอกตามแนวคิดของ Scheufele (1999) ยังมีอิทธิพลอย่างมากในการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ โดยเฉพาะในรูปแบบโฆษณาหรือ ผลประโยชน์ทางธุรกิจ การกำหนดกรอบข่าวในแต่ละวันของสื่อประเภทกิจการโทรทัศน์ ผู้บริหารหรือบรรณาธิการข่าวจึงต้องกำหนดข่าวที่เป็นประเด็นใหญ่ของสังคมที่กำลังได้รับความสนใจจากผู้ชมเพื่อเพิ่มยอดเข้าชมและยอดติดตามให้กับสื่อโทรทัศน์ จึงทำให้ข่าว การระรานทางไซเบอร์จึงถูกจัดลำดับความสำคัญน้อยกว่าข่าวประเด็นใหญ่ ๆ ของสังคม ในช่วงเวลานั้น อีกทั้งข่าวการระรานทางไซเบอร์ที่มีผู้ถูกระรานเป็นศิลปินนักแสดงก็จะถูก จัดเป็นประเภทข่าวเบาอีกด้วย

ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ ของสื่อดั้งเดิมเช่นสื่อโทรทัศน์ ทำให้สื่อประเภทเว็บไซต์หรือ เพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์มีพื้นที่และเวลาที่นำเสนอข่าวได้อย่างไม่จำกัด ทำให้การ กำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ทำได้หลากหลายมุมมองมากกว่า สื่อดั้งเดิม เช่น การกำหนดกรอบข่าวที่ส่งเสริมการเคารพในรูปร่างหน้าตาของผู้ถูกระราน ทำให้สื่อเว็บไซต์หรือเพจสามารถสร้างการตระหนักรู้เรื่องการเคารพสิทธิของบุคคลอื่นได้ มากกว่าสื่อดั้งเดิม จึงเป็นที่น่าสนใจว่า บุคลากรของสื่อเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและ เหตุการณ์ มีทัศนคติที่ว่าการสร้างการตระหนักรู้เรื่องการระรานทางไซเบอร์สามารถช่วยลดแนวโน้มการเกิดการระรานทางไซเบอร์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินดนัย ศิริสมฤทัย (2560) ที่ได้สำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยว่าการระรานทางไซเบอร์เป็นการละเมิด สิทธิของผู้อื่น และไม่สมควรกระทำ มีข้อบ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีแนวโน้มจะไม่แสดง พฤติกรรมการระรานทางไซเบอร์อย่างแน่นอน

จากผลการศึกษาการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ ของสื่อมวลชนทั้งประเภทกิจการโทรทัศน์ และเว็บไซต์หรือเพจนำเสนอข่าวและเหตุการณ์ ในลักษณะดังกล่าว ทำให้ข่าวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ในฐานะข่าว อาชญากรรมหรือข่าวบันเทิง ทำหน้าที่ได้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 การกำหนดกรอบข่าว การระรานทางไซเบอร์เพื่อทำหน้าที่เพื่อการเตือนภัย ระดับที่ 2 การกำหนดกรอบข่าวการ ระรานทางไซเบอร์เพื่อทำหน้าที่ให้ความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณะ แสงจันทร์ (2558) ที่ค้นพบว่าการกำหนดวาระของข่าวบันเทิงซึ่งเป็นข่าวเบา สามารถทำให้เป็นข่าว

ที่มีสาระความรู้ได้ หรือเรียกว่าข่าวเบาเชิงสาระ (Serious Soft News) คือการนำเสนอข่าวบันเทิงที่ต้องคิด ต้องทำความเข้าใจ และเกิดความรู้จากการชมข่าวบันเทิง และระดับที่ 3 การกำหนดกรอบข่าวการระรานทางไซเบอร์เพื่อการสร้างความเห็นอกเห็นใจ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ การตา ร่วมพุ่ม และคณะ (2564) ที่ศึกษาการวางกรอบข่าวเด็กของหนังสือพิมพ์ไทย และการวิเคราะห์ประเด็นจริยธรรมและสิทธิเด็ก พบว่า การกำหนดข่าวเด็กในเชิงบวก โดยการใช้ถ้อยคำเชิงบวก เช่น การชื่นชม สามารถสร้างความเข้าใจธรรมชาติของเด็กได้ เล็งเห็นถึงความแตกต่างของปัจเจกบุคคล

2) ในยุคสื่อสังคมออนไลน์ องค์กรสื่อมวลชนต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการแข่งขันอย่างสูง การนำเสนอข่าวเพื่อดำรงประโยชน์ของข่าวกับการแข่งขันทางธุรกิจนั้น ต้องมีการรักษาสมดุลกันให้เหมาะสม สำหรับการนำเสนอข่าวการระรานทางไซเบอร์ มักจะเป็นข่าวที่นำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ถึงการกระทำที่ไม่เหมาะสมของผู้ระราน แม้กระทั่งผู้ที่ถูกระรานเองนั้นบางครั้งอาจถูกวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงลบจากข้อมูลที่ใช้ในการระรานเช่นกัน ปราบกฏการณ์ดังกล่าวจึงทำให้การแสดงความคิดเห็นเป็นการระรานทางไซเบอร์ซ้ำเติม อีกทั้งการแบ่งปัน (share) ข่าวไปยังพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ทำให้นิเวศการระรานนั้นถูกแพร่กระจายไม่ต่างจากเนื้อหาที่เป็นไวรัส

การกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับข่าวที่มีเนื้อหาอ่อนไหว เช่น การระรานทางไซเบอร์นั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้กลไกของงานบรรณาธิการข่าวสามารถป้องกันการเกิดการระรานทางไซเบอร์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณวา แสนใหม่ (2563) ที่เห็นว่าแนวทางในการป้องกันแก้ไขการระรานทางไซเบอร์จะต้องเกิดจากความร่วมมือของนักวิชาชีพสื่อด้วย ในการรักษามาตรฐานทางจริยธรรมที่มีอยู่แล้วให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดภายใต้เงื่อนไขการแข่งขันทางธุรกิจสื่อ

จากปัญหาดังกล่าว นักวิชาชีพสื่อต้องสร้างสมดุลระหว่างของข่าวการระรานทางไซเบอร์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กล่าวคือ ในเชิงปริมาณจะต้องไม่นำเสนอข่าวนั้นมากจนเกินไป เพราะจะทำให้เกิดสภาวะการแพร่กระจายเนื้อหาการระรานทางไซเบอร์อย่างไม่มีที่สิ้นสุด และในเชิงเนื้อหาจะต้องสมดุลระหว่างเนื้อหา การระรานทางไซเบอร์กับข้อมูลเชิงบวกด้านอื่น ๆ ของผู้ถูกระราน แนวทางทั้งสองด้านนี้จะช่วยให้การนำเสนอข่าวการระรานออนไลน์สามารถสร้างนิเวศสื่อที่มีคุณภาพ

ในทางปฏิบัติองค์กรสื่อสารมวลชนบางองค์กรยังไม่มีกำหนดกรอบการนำเสนอข่าวการระรานทางไซเบอร์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ใช้วิธีการถ่ายทอดด้วยวาจาจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง จึงจำเป็นจะต้องมีการกำหนดกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจนขึ้นเพื่อการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ สกุศลศรี ศรีสารคาม (2557) พบว่า

กรอบจริยธรรมหรือแนวปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ควรมีการกำหนดกรอบภาพกว้าง ควบคู่กับการให้คำอธิบายเชิงเทคนิคในการใช้งานเพื่อตอบโจทย์จริยธรรมภาพกว้าง และเพื่อเป็นคู่มือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารมวลชนนำไปปรับใช้ได้จริง

6. การนำไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยนี้ นักวิชาชีพสื่อมวลชนในฐานะผู้ส่งสารสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบข่าวออนไลน์ที่เกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์ รวมทั้งประยุกต์กับข่าวประเภทอื่น ๆ เพื่อลดการเกิดการระรานทางไซเบอร์ซ้ำต่อบุคคลที่ปรากฏในข่าว พร้อมสร้างความตระหนักรู้เรื่องการเคารพในสิทธิของบุคคลอื่นอีกด้วย องค์กรสื่อมวลชนสามารถประยุกต์ใช้ข้อเสนอแนะด้านจริยธรรมเพื่อสร้างสมดุลของเนื้อหาและปริมาณข่าวเกี่ยวกับการระรานทางไซเบอร์เพื่อสร้างนิเวศสื่อที่สร้างสรรค์และปลอดภัยได้

7. กิตติกรรมประกาศ

บทความชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งจากวิทยานิพนธ์เรื่อง “การกำหนดกรอบข่าวและปฏิสัมพันธ์บนพื้นที่ข่าวออนไลน์เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งออนไลน์” ของรัฐภาววรรณ รองทอง โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.พนม คลีฉายา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

8. เอกสารอ้างอิง

- กฤษณะ แสงจันทร์ (2558). *การกำหนดวาระประเด็นดาราผู้มีชื่อเสียงผ่านข่าวบันเทิงทางโทรทัศน์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:92988.
- กาญจนา แก้วเทพ. 2556. *กระบวนทัศน์ใหม่ของสื่อสารศึกษาไทย*. ฝ่ายวิชาการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) (พ.ศ. 2552-2555).
- การดา ร่วมพุ่ม, มนวิภา วรจุจระ, และสันทัต ทองรินทร์ (2564). การวางกรอบข่าวเด็กของหนังสือพิมพ์ไทยและการวิเคราะห์ประเด็นจริยธรรมและสิทธิเด็ก. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 11(2), 83-99.
- ชญานนท์ ชมดี และวิชเชษฐชาย กมลสัจจะ. (2023). การระรานทางสื่อสังคมออนไลน์กรณีศึกษาการแสดงความคิดเห็นในเพจ “Blasian Chick”. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*, 11(2), 1–20. <https://doi.org/10.14456/husoaru.2023.9>

- ชินदनัย ศิริสมฤทัย. (2560). *การรับรู้ทัศนคติและความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3160/3/chindanai_siri.pdf
- ชุตีสันต์ เกิดวิบูลย์เวช. (2559). *สื่อดิจิทัลใหม่ สื่อแห่งอนาคต*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทียนทิพย์ เตียวกี. (2559). จริยธรรมและจรรยาบรรณสื่อในการนำเสนอข่าวยุคดิจิทัล. *วารสารการสื่อสารและการจัดการนิค้ำ*, 2(2), 125-143.
- นภาพรรณ อาษาเพชร. (2560). การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ความรุนแรงที่ต้องแก้ไขและนวัตกรรมจัดการปัญหา. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 5(1), 100-106.
- พินวา แสนใหม่. (2563). *การรังแกทางไซเบอร์ผ่านสื่อออนไลน์ สาเหตุ และแนวทางการจัดการปัญหา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์] Nida. <https://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2563/b210818e.pdf>
- เมธินี สุวรรณกิจ. (2560). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการถูกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์. *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 10(2), 49-70.
- สกล วรเจริญศรี. (2559). *การชมแห่งรังแก*. ใน สารานุกรมศึกษาศาสตร์ (ฉบับที่ 51, หน้า 13-20). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สกุลศรี ศรีสารคาม. (2557). *จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของไทยในยุคดิจิทัล*. สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ.
- สุรีวัลย์ บุตรชานนท์. (2561). บทบาทหน้าที่ของสื่อออนไลน์กับการรายงานข่าวความรุนแรงต่อเด็ก. *นิเทศสยามปริทัศน์*, 17(23), 34-45.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51-58. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1993.tb01304.x>
- Friedland, L.A. & Zhong, M. (1996). *International Television Coverage of Beijing Spring 1989: A Comparative Approach*. https://www.academia.edu/7246351/International_Television_Coverage_of_Beijing_Spring_1989_A_Comparative_Perspective

- Hinduja, S. & Patchin, J. W. (2015). *Bullying Beyond the Schoolyard: Preventing and Responding to Cyberbullying* (2nd ed.). Corwin.
- Kernaghan D. & Elwood J. (2013). All the (Cyber) World's a Stage: Framing Cyberbullying as a Performance. *Cyberpsychology Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 7(1), Article 5.
<https://cyberpsychology.eu/article/view/4279/3323>
- Scheufele, D. (1999). Framing as a Theory of Media Effects. *Journal of Communication*, 49(1), 103–122. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1999.tb02784.x>
- Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. and Tippett, N. (2008), Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376-385.
<https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x>
- Tijana, M. (2015). Cyberbullying in US Mainstream Media. *Media. Journal of Children and Media*, 9(4), 492-509. <https://doi.org/10.1080/17482798.2015.1089300>
- Yang, L. F. (2020). Media reporting of cyberbullying: A framing analysis of The Star. *Journal of Asian Pacific Communication*, 30(1-2), 290–309.
<https://doi.org/10.1075/japc.00053.yan>