

ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลก
ไซเบอร์

The Attitude of Twitter users in Bangkok that Affects Cyberbullying Behavior



ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลก
ไซเบอร์

The Attitude of Twitter users in Bangkok that Affects Cyberbullying Behavior



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2562



© 2563

สุธีรา ลิ้มสกุล

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์

เรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบน
โลกโซเชียล

ผู้วิจัย สุธีรา ลีมสกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรม ชมงาม)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.องอาจ สิงห์ลำพอง)

(อาจารย์ วิรัตน์ รัตตากร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 กรกฎาคม 2563

สุธีรา ลิ้มสกุล. ปรินญาณิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์), กรกฎาคม 2563,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลก
ไซเบอร์ (74 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม ชมงาม

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ
ของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครกับพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ซึ่งเป็นการ
วิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน
129 คน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่าทัศนคติของ
ผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการเข้าไปเป็นสมาชิกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ
กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ: ทัศนคติ, ผู้ใช้งานทวิตเตอร์, พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

Limsakul, S. M. Com. Arts (Strategic Communication), July 2020, Graduate School,
Bangkok University.

The Attitude of Twitter users in Bangkok that Affects Cyberbullying Behavior. (74 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Pornprom Chomngam, Ph.D

ABSTRACT

The research aims to study The Attitude of Twitter users in Bangkok that Affects Cyberbullying Behavior. The study was a survey research. The questionnaires were used to collect data with 129 samples. The data was analyzed by using Pearson's Correlation for hypothesis testing. The results showed that the relationship between attitude of Twitter users in Bangkok in being a membership and cyberbullying's behavior was statistically significant at 0.01 level.

Keywords: Attitude, Twitter users, Cyberbullying's behavior

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีอันเนื่องมาจากความอนุเคราะห์ของ รองศาสตราจารย์ ดร. พรพรม ชมงาม อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ รวมถึงคำชี้แนะ ในข้อผิดพลาดต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขที่ดีขึ้น ตลอดตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ อีกทั้งยังวางแผนในการจัดสรรเวลาในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดีจึงทำให้งานก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังมีเวลาสำหรับการแก้ไข ซึ่งถือเป็นประโยชน์อย่างมากแก่งานวิจัยของข้าพเจ้า นอกจากนี้ยังมีคณาจารย์ ในหลักสูตรการสื่อสารเชิงกลยุทธ์อีกหลายท่านที่คอยช่วยเหลือ ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และ ให้คำแนะนำเพื่อให้ข้าพเจ้าได้นำมาประยุกต์ใช้และพัฒนาในการทำวิจัยในครั้งนี้ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ข้าพเจ้าต้องขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ยังมีผู้ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยในครั้งนี้ต้อง ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ วัฒนา สุนทรชัย ที่ช่วยเหลือในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ในทางสถิติทั้งยังแนะนำการคำนวณหาประชากรตัวอย่างรูปแบบใหม่ด้วย โปรแกรม G*Power 3.1 ที่ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

และที่ขาดไม่ได้ต้องขอขอบพระคุณบุคคลที่มีส่วนร่วมให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานทีวีเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่สละเวลาอันมีค่าให้มาร่วมมือในการช่วยตอบแบบสอบถาม ทำยที่สุดขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาของข้าพเจ้าที่คอย ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ และเชื่อมั่นในตัวข้าพเจ้าเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนรวมทุกท่านที่ ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

สุธีรา ลิ้มสกุล

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 คำถามการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)	5
1.1 ความหมายของทัศนคติ	5
1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ	6
ตอนที่ 2 แนวคิดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	10
2.1 ความหมายของสื่อสังคม (Social Media)	10
2.2 ประเภทของสื่อสังคม	11
2.3 ทวิตเตอร์	12
ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)	14
3.1 ความหมายของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)	14
3.2 ลักษณะของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 ตัวแปรที่ศึกษา	27
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.4 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย (ต่อ)	30
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	30
3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	32
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร	35
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	39
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร	47
ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	48
ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1	48
ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2	49
ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3	50
ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4	51
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการศึกษา	52
5.1.1 ข้อมูลทั่วไป	52
5.1.2 ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร	53
5.1.3 พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	53
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	53
5.3 อภิปรายผลการศึกษา	55
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย	58
5.5 ข้อเสนอแนะ	58
5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้	58
5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	63
ประวัติผู้เขียน	74
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

ตารางที่ 3.1:	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค	29
ตารางที่ 3.2:	การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ (Best, 1977)	31
ตารางที่ 4.1:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 4.1:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)	33
ตารางที่ 4.2:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร	35
ตารางที่ 4.3:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร	36
ตารางที่ 4.4:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร	37
ตารางที่ 4.5:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.6:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	39
ตารางที่ 4.7:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	40
ตารางที่ 4.8:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	41
ตารางที่ 4.9:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	42
ตารางที่ 4.10:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	43
ตารางที่ 4.11:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	44
ตารางที่ 4.12:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	45
ตารางที่ 4.13:	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	46
ตารางที่ 4.14:	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ของเพียร์สัน	47
ตารางที่ 4.15:	ตัวแปรด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคลมีความสัมพันธ์ส่งผลต่อ พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	49
ตารางที่ 4.16:	ตัวแปรด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อ พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	50
ตารางที่ 4.17:	ตัวแปรด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรม การประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	51
ตารางที่ 4.18:	ตัวแปรด้านบุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรม การประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	52
ตารางที่ 5.1:	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	56

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นไปได้อย่างง่ายดายมากยิ่งขึ้นซึ่งให้ประชากรโดยทั่วไปของประเทศไทยสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากยิ่งขึ้น ผลสำรวจจากปี 2018 พบว่า คนไทยมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยต่อวันคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตมากถึง 10 ชั่วโมง 5 นาทีต่อวัน โดยสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดยังเป็นของคน Gen Y ที่ยังคงครองสถิติสูงสุด อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของโลกเข้าสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น (Techjarapun, 2018) โดยช่องทางออนไลน์ที่เติบโตได้อย่างรวดเร็วและมีการใช้งานมากที่สุดในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาคือช่องทาง Twitter ที่ คน Gen Y ส่วนใหญ่เลือกใช้เป็นช่องทางในการแสดงออกความคิดเห็นของตนเองเป็นส่วนใหญ่ โดยในปีที่ผ่านมาสัดส่วนผู้ใช้งาน Twitter ในประเทศไทยแบ่งเป็นเพศหญิง 51% เพศชาย 49% โดยช่วงอายุของผู้ใช้งานที่ส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วง อายุ 16-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 40%, อายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 26%, อายุ 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 19%, อายุ 45-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 11% และช่วงอายุ 55-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 4% (พัชรศรี ว่องไชยกุล, 2019) “เมื่อการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นไปได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นจึงก่อให้เกิดผลเสียตามมาในกลุ่มวัยรุ่น เช่น ขาดการยับยั้งชั่งในการแสดงความคิดเห็นเชิงลบลงในช่องทางออนไลน์ หรือการกลั่นแกล้งกันผ่านตัวอักษร รูปภาพ คลิปวิดีโอ หรือการแสดงความเกลียดชังผ่านสื่อสังคม (Hate Speech) สำหรับ Hate Speech ถ้าแปลเป็นไทยก็คือ "วาทะที่สร้างความเกลียดชัง" เป็นปรากฏการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในสังคมไทยขณะนี้ ที่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยแต่ละฝ่ายต่างก็ประดิษฐ์ถ้อยคำสร้างวาทกรรมแรง ๆ ออกมาโจมตีอีกฝ่ายเพื่อสร้างความเกลียดชังในสังคม อย่างไรก็ตาม Hate Speech ไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นถ้อยคำเท่านั้น แต่อาจมาในลักษณะที่เป็นภาพวาด ภาพเคลื่อนไหว คลิปวิดีโอ หรือการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ ที่เป็นการแสดงออกถึงความเกลียดชังแบบแบ่งแยก อย่างภาพวาด บทกลอนเสียดสีฝ่ายต่าง ๆ ที่มีการส่งต่อกันในเฟซบุ๊กก็ถือเป็น Hate Speech ด้วยเหมือนกัน สิ่งที่จัดว่าเป็น Hate Speech นั้น จะต้องเป็นการแสดงความเกลียดชังต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอย่างชัดเจน มีการพุ่งเป้าแสดงความเกลียดชังในสิ่งที่เป็นอัตลักษณ์ร่วมของกลุ่ม อย่างเช่น เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว สถานที่เกิด ที่อยู่อาศัย อุดมการณ์ทางการเมือง อาชีพ นอกจากนี้ ยังมีเป้าหมายเพื่อการแบ่งแยกทางสังคม และขจัดคนอีกกลุ่มออกไปไม่ว่าจะด้วยการขับไล่นิให้มียืนในสังคม หรือการคุกคาม ช่มชู้ ไร้ความรุนแรง” (kapook, 2557) ทั้งนี้ การกระทำที่เข้าข่าย Cyberbullying คือการที่มีเจตนาที่ทำให้เกิดความรู้สึก อับอาย เจ็บใจ เสียใจ ดังนั้นการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์จึงมักจะเป็นการกระทำซ้ำ ๆ ไม่ใช่เพียงครั้งเดียว

นอกเหนือจากนั้นการกลั่นแกล้งในรูปแบบนี้ ไม่จำเป็นต้องเจอหน้ากันก็สามารถกระทำให้ผู้รู้สึกเจ็บซ้ำได้

“สาเหตุของการกลั่นแกล้งกันผ่านสื่อสังคมมีได้หลายสาเหตุ มีทั้งเรื่องที่เกิดจากความขัดแย้ง เล็ก ๆ หรือความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน ความไม่พอใจหรือเกิดการหมั่นไส้กัน เนื่องจากพื้นที่บนโลกไซเบอร์ไม่ต้องเปิดเผยตัวตนโดยเฉพาะแพลตฟอร์ม Twitter ที่ทุกคนสามารถมีแอคเคานต์ และแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่ต้องใช้ชื่อจริงนามสกุลจริงรวมถึงรูปภาพของเจ้าของแอคเคานต์ ด้วยเหตุนี้ผู้ใช้งานในสังคม Twitter จึงมีความกล้าในการแสดงพฤติกรรมกลั่นแกล้งกันมากขึ้น นอกจากนี้คนส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่า Twitter คือพื้นที่ระบายความรู้สึก ถ้อยคำที่ใช้โพสต์ หรือพฤติกรรมในการกลั่นแกล้งกันจึงสะท้อนออกมาในรูปแบบความรุนแรงและแสดงอารมณ์ออกมาอย่างเต็มที่ อีกทั้งเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในสังคมไทยยังเอื้อให้การทำร้ายกันผ่านโซเชียลเป็นไปได้ง่ายขึ้นแค่พิมพ์ข้อความไปไม่ต้องลงทุนลงแรงอะไรมากก็โพสต์ข้อความเสียดสี ว่าร้าย หรือ สร้างความเสียหายให้อีกฝ่ายได้”

จากการศึกษาของศูนย์ความเป็นเลิศด้านการวิจัยเพศภาวะ เพศวิถี และสุขภาพ ได้ศึกษาวิจัยสถานการณ์รังแก ความรุนแรงออนไลน์ มาตลอดระยะเวลา 8 ปี พบว่า “เยาวชน 1 ใน 3 เคยถูกรังแกในพื้นที่ออนไลน์ โดย 33% เคยถูกกระทำ 43% เคยกระทำ และ 76% เคยพบเห็นการรังแก ความรุนแรงออนไลน์” (กรมสุขภาพจิต, 2561)

“ประเทศไทยได้มีการพูดถึงปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) กันมาหลายปีแล้ว แต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขสาเหตุหนึ่งเป็นเพราะ การกลั่นแกล้งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย เริ่มต้นจากการกลั่นแกล้งทางวาจา ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเรื่องโกหก ล้อชื่อพ่อแม่ ล้อเลียนปมด้อย ก่อนนำไปสู่การกลั่นแกล้งทางกาย ความรู้สึก เพศ และการกลั่นแกล้งบนไซเบอร์ ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าพฤติกรรมการกลั่นแกล้งแฝงอยู่ในสังคมไทยมาอย่างยาวนาน โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยาวชน ที่ส่วนใหญ่ต้องเคยมีประสบการณ์หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำ หรือผู้พบเห็นการกระทำ เพียงแต่ปัจจุบันเรามีอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นโลกเสมือนจริงที่เข้ามามีบทบาท ทำให้ความสามารถในการกลั่นแกล้งกันของคนใกล้เคียงกันมากขึ้น

จากงานวิจัยเรื่อง “การกลั่นแกล้งของเด็กนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,606 คน ระบุว่า “นักเรียนกว่า 91% เคยถูกกลั่นแกล้งในโรงเรียน 88% เคยถูกกลั่นแกล้งทางวาจา 64% ถูกกลั่นแกล้งทางร่างกาย และ 30% ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งพฤติกรรมการกลั่นแกล้งเหล่านี้ สามารถส่งต่อแลกเปลี่ยนกันได้ เช่น การกลั่นแกล้งทางกาย สัมพันธ์กับการกลั่นแกล้งทางวาจา ดังนั้นหากต้องการหยุดการกลั่น

แก๊งทางร่างกาย จะต้องย้อนกลับไปแก้ที่ว่าจา ต้องรู้ว่าอะไรควรพูด หรือไม่ควรพูด” (วรพงษ์ วิไล และ เสริมศิริ นิลดำ, 2561)

จากข้อมูลที่กำลังมาข้างต้นเป็นเพียงแค่อะไรบางส่วนเกี่ยวกับปัญหาการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์และข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในประเทศไทย แต่เรายังไม่ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์เกี่ยวกับปัญหาการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ และ ยังไม่มีข้อมูลเชิงลึกในแง่ของทัศนคติของผู้ใช้งานที่ใช้งานทวิตเตอร์เป็นช่องทางหลักในการแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เป็นไปในทางการกลั่นแกล้งหรือถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ จึงไม่สามารถทราบได้ว่ากลุ่มผู้ใช้ทวิตเตอร์ในไทยมีทัศนคติต่อพฤติกรรมประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อย่างไร โดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพื่อที่จะได้ทราบถึงทัศนคติเชิงลึกของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในไทย ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคล องค์กร หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการป้องกันหรือเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ได้อย่างตรงจุดและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อพฤติกรรมประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

1.3 คำถามการวิจัย

- 1.3.1 ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไรผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติอย่างไรต่อพฤติกรรมประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์
- 1.3.2 พฤติกรรมประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์เป็นอย่างไร
- 1.3.3 ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อพฤติกรรมประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อย่างไร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1.4.1 การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research Method) และ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็น

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิจัยนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในประเทศไทยจำนวน 129 คน ช่วงระยะเวลาในการศึกษาคือ ธันวาคม 2562 ถึง พฤษภาคม 2563

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 ทศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

1.5.2 ผู้ใช้ทวิตเตอร์ หมายถึง “บุคคลที่มีสิทธิ์มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นบนช่องทางทวิตเตอร์ รวมถึงการแชร์เรื่องราวส่วนตัวของตนเองผ่านการทวีตข้อความ นอกจากนี้ยังมีการทวีตและการกดไลก์ทวิตเตอร์ของคนอื่นที่ผู้ใช้งานต้องการแชร์มายังหน้าไทม์ไลน์ของตัวเองอีกด้วย ทวิตเตอร์ คือ เครื่องมือโซเชียลมีเดียหนึ่ง เน้นความเรียบง่าย และ รวดเร็ว”

1.5.3 พฤติกรรมการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ หมายถึง “การรังแกผู้อื่นผ่านโลกไซเบอร์ อาทิเช่น การด่าทอว่าร้ายผู้อื่น , ใช้ถ้อยคำเสียดสี , ต่อว่าผู้อื่น โดยเป็นการแกล้งที่เจาะจงบุคคล และเป็นการกระทำซ้ำ ๆ ไม่ใช่การกระทำที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวแล้วจบ ซึ่งการกระทำนี้ จะเกิดขึ้นได้บ่อยกว่าการกลั่นแกล้งกันทั่วไปแบบออฟไลน์ เพราะในโลกไซเบอร์นั้น ผู้รังแกไม่ได้เผชิญหน้ากับเป้าหมายจริง ๆ และ ไม่จำเป็นต้องระบุตัวตนที่ชัดเจนว่าเป็นใคร อีกทั้งยังสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง เพราะในประเทศไทยตอนนี้สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างง่ายดาย รวมทั้งยังมีอุปกรณ์ที่ช่วยให้เข้าถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกสบายไม่ว่าจะเป็น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ช่วยให้เกิดการกลั่นแกล้งกันได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ในมุมมองของผู้กระทำเขาอาจจะนึกสนุก แต่ถ้าถามมาดูผู้ถูกรังแกแล้ว เขาไม่ได้โดนรังแกครั้งเดียวแล้วจบไป มันอาจจะฝังลึก วนเวียนอยู่ในจิตใจของผู้ถูกรังแกได้ตลอดเวลา เพราะในโลกไซเบอร์ ข่าวสารนั้นแพร่กระจายไปได้เร็วมาก และจะคงอยู่ตลอดไป”

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

1.6.2 สามารถเป็นข้อมูลในการช่วยพัฒนาการแก้ไขปัญหา และนำไปสู่การรณรงค์เพื่อลดพฤติกรรมเกี่ยวกับการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในทวิตเตอร์ได้ในอนาคต

1.6.3 สามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งานทวิตเตอร์ตลอดจนบุคคลทั่วไปให้ทราบถึงความสำคัญของปัญหาการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อันจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อสังคมในทิศทางที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ทักษะจิตของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ โดยมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ โดยการนำเสนอเนื้อหาในบทนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ตอนที่ 2 แนวคิดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

1.1 ความหมายของทัศนคติ

Schiffman & Kanuk (1994 อ้างใน ชินดนัย ศิริสมฤทัย, 2561) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับลักษณะของทัศนคติ (Attitude) เอาไว้ว่า “ทัศนคติคือความโน้มเอียงที่คนเราเรียนรู้เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงความรู้สึกภายในของบุคคลที่สะท้อนออกมาว่าบุคคลมีความโน้มเอียงพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แสดงออกมา เช่น ตรา บริการ ร้านค้า เนื่องจากเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาทัศนคติจึงไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่ต้องสังเกตจาก บุคคลนั้น ๆ พูดถึงอะไรหรือทำอะไร”

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างใน ชินดนัย ศิริสมฤทัย, 2561) ได้สรุปคุณลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้

“1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน กล่าวคือ เป็นเรื่องของกระบวนการความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในระบบความคิดของแต่ละบุคคล

2. ทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิดแต่เกิดจากการได้เรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ได้เกี่ยวข้องหรือเคยพบเจอมา หลังจากนั้นทัศนคติจึงจะเกิดขึ้น อาจเป็นได้จากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านั้น แสดงว่าทัศนคติที่มีอยู่ของแต่ละบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยพบเจอมา

3. ลักษณะของทัศนคติจะมั่นคงถาวร กล่าวคือ หลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้น ทัศนคตินั้นจะคงอยู่และมีความมั่นคงถาวรอยู่ในระดับหนึ่ง และจะไม่เปลี่ยนในทันทีที่ได้รับตัวกระตุ้น หรือสิ่งเร้าจากภายนอกที่แตกต่างไปจากเดิม อันเนื่องมาจากทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมิน สรุป และจัดระเบียบ กลายเป็นความเชื่อ การที่ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้นั้นต้องใช้เวลาและกระบวนการคิดวิเคราะห์ดังที่กล่าวมาข้างต้น

4. ทัศนคติจะอ้างอิงถึงตัวบุคคลหรือสิ่งของเสมอ ทัศนคติไม่ได้เกิดจากภายใน แต่เป็นสิ่งที่ก่อตัวจากการเรียนรู้จากสิ่งที่มีตัวตนชัดเจนที่สามารถอ้างอิงได้ สิ่งที่ใช้อ้างอิงเพื่อก่อให้เกิดทัศนคติ อาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคม หรือแม้กระทั่งความรู้สึกนึกคิด”

Roger (1978 อ้างใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า “ทัศนคติเป็นดัชนีชี้ว่าคุณคนคนนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นสิ่งที่พร้อมจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งยังเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะส่งผลต่อพฤติกรรมต่อไป”

Rosenberg & Hovland (1960 อ้างใน เหมือนฝัน เย็นเจริญ และ โสภัทร นาสวัสดิ์, ม.ป.ป.) ได้นิยามความหมายของทัศนคติเอาไว้ว่าเป็นการตั้งใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น”

Newcomb (1854 อ้างใน เหมือนฝัน เย็นเจริญ และ โสภัทร นาสวัสดิ์, ม.ป.ป.) ได้ให้คำจำกัดความของทัศนคติเอาไว้ว่า “ทัศนคติซึ่งมีอยู่ในเฉพาะบุคคลคนนั้น ขึ้นกับ สิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะคือแสดงออกในรูปแบบความไม่พอใจเกลียดชังไม่ยอมใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ”

Norman (1971 อ้างใน เหมือนฝัน เย็นเจริญ และ โสภัทร นาสวัสดิ์, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ทัศนคติคือ “ความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อบุคคล หรือ สิ่งของ สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกัน”

1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

“จากความหมายของทัศนคติดังที่กล่าวมาข้างต้น (Zimbardo & Ebbesen, 1970 อ้างใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์, 2531) “ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นแต่หากมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนของอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และ ความรู้สึกหลอมรวมกันจนเกิดเป็นพฤติกรรม” (“ทัศนคติ Attitude”, 2009)

“จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้นั้นต่างกันออกไป เนื่องจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิดที่แตกต่างกัน ดังนั้นส่วนประกอบทางด้านความคิด หรือความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกันทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล”

Allport (1975 อ้างใน “ทัศนคติ Attitude”, 2009) “ทัศนคติอาจเกิดขึ้นได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตาม

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดีไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่ต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมี ทัศนคติไม่ดีต่อครูเพราะเคยโดนตำหนิ แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวเพราะเคยได้รับคำชมจากครู

4. เกิดจากการเลียนแบบ หรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดา หรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้”

Krech & Crutchfield (1948 อ้างใน “ทัศนคติ Attitude”, 2009) กล่าวไว้ว่าทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั้นคือสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้คนนั้นก็มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นหากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็มีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่าน หรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่น ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นเพียงเพราะการฟังคำติฉินที่คนอื่นบอกต่อ ๆ กันมา

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักเกิดความคล้อยตามและยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตนหากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนจนเกินไป

4. . ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกลักษณะของบุคคล คือผู้ที่มีบุคลิกลักษณะสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ปรับตัวยากก็จะมีทัศนคติในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยาหรือคิดร้ายต่อตน”

ประภา เพ็ญสุวรรณ (2520 อ้างใน “ทัศนคติ Attitude”, 2009) กล่าวถึงการเกิดทัศนคติว่า “ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งต่าง ๆ (Source of Attitude) ที่มีอยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดีก็จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี และจะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยได้รับการสั่งสอนมา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติได้ อาทิเช่น เด็กที่เชื่อฟังเคารพพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงออกของพ่อแม่ที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นตามพ่อแม่ไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติหลายอย่างอาจเกิดขึ้นจากความเกี่ยวข้องกับสถาบันต่าง ๆ เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น”

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างใน “ทัศนคติ Attitude”, 2009) กล่าวเอาไว้ว่า “ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อใครคนใดคนหนึ่งสามารถดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกายตัวบุคคลนั้นก็จะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้นที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของข่าวสารที่ได้รับมา รวมทั้งลักษณะที่มาของแหล่งข่าวด้วย กลไกของการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ

(Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรง และ ทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งสามารถทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะ เป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลนั้น ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาเคยได้มีประสบการณ์ร่วมมาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการ ต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญ ในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นในความเป็นจริงจะไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญว่าจะอะไรมาก่อนมาหลังแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่อการเกิดของทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่ากระบวนการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยข้อใดมากที่สุด”

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติหมายถึงความโน้มเอียงภายในที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ส่งผลออกมาทางด้านพฤติกรรมเนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยาทัศนคติจึงไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงแต่ต้องอาศัยการสังเกตว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรและทำพฤติกรรมแบบใด ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่ได้เกี่ยวข้องกับตัวภายใน ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน หรือสถาบัน ฯ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์สภาวะแวดล้อมรอบข้างเป็นตัวกำหนด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ “ (Krech & Crutchfield, 1948 อ้างใน “ทัศนคติ Attitude”, 2009) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก 1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นหากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น 2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่าน หรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติชมที่คนอื่นมาบอกไว้ก่อนก็เป็นได้ 3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตนหากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป 4. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วยคือผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดีส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยา หรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อ

ตน” ที่เลือกใช้แนวคิดของ เครช และ ครัทซ์ฟิลด์ เนื่องจากมีความครอบคลุมกับประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

ตอนที่ 2 แนวคิดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.1 ความหมายของสื่อสังคม (Social Media)

“เครือข่ายสังคม (Social Networks) คือ เว็บไซต์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้คนสามารถสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตโดยใช้คอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือ”

สื่อสังคม (Social Media) เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายสังคม (Social Network) โดยมีผู้ให้ความหมายของสื่อสังคมไว้ ดังนี้

“สื่อสังคม (Social Media) หมายถึง “สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ให้คุณคนทั่วไปมีส่วนร่วมสร้างและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ สื่อเหล่านี้เป็นของบริษัทต่าง ๆ ที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์ของตน เช่น เฟซบุ๊ก ไฮไฟฟ์ ทวิตเตอร์”

“เครือข่ายสังคม เกี่ยวข้องกับ 2 ทฤษฎีพื้นฐานอันได้แก่ 1. ทฤษฎีการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) ที่กล่าวว่า การกระทำระหว่างกันของบุคคลในสังคมมาจากการใช้สัญลักษณ์ ตีความหมาย และการแสวงหาความหมายที่แท้จริงของการกระทำต่าง ๆ โดยเฉพาะใช้ภาษาเป็นสื่อสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ทำให้คนและสังคมมีความสัมพันธ์ต่อกันจนสร้างเป็นกฎระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในสังคมขึ้นซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทฤษฎีนี้จะช่วยอธิบายว่าการรวมกลุ่มทางสังคมเกิดจากการกระทำด้วยความตั้งใจ โดยมีสัญลักษณ์เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการโต้ตอบความหมายกัน การประสานกิจกรรมของทุกฝ่ายที่อยู่ในเครือข่ายเข้าด้วยกัน จนเกิดความสัมพันธ์กันขึ้นและ 2. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ที่กล่าวว่าบุคคลไม่ใช่เพียงแต่กระทำตามบทบาทที่ถูกคาดหวังจากสังคมหรือตามบรรทัดฐานที่ได้รับการอบรมถ่ายทอดมา แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่บนพื้นฐานการตัดสินใจในการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกันระหว่างคู่สัมพันธ์นั้น ๆ”

“ปัจจุบันการสื่อสารของมนุษย์ได้รับการพัฒนาให้สื่อสารถึงกันอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น สื่อชนิดหนึ่งที่ใช้ผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วมสร้างและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ คือ Social Media คำนี้คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ราชบัณฑิตยสถาน บัญญัติศัพท์ว่า สื่อสังคม หรือที่คนทั่วไปเรียกว่า สื่อออนไลน์ หรือ สื่อสังคม ในทางเทคนิค สื่อสังคมจะหมายถึงโปรแกรมกลุ่มหนึ่งทำงานโดยใช้พื้นฐานและเทคโนโลยีของเว็บตั้งแต่รุ่น 2.0 เช่น บีโอบ มายสเปซ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไฮไฟฟ์ และบล็อกต่าง ๆ ในทางธุรกิจ

เรียกสื่อสังคมว่า สื่อที่ผู้บริโภคสร้างขึ้น (Consumer-generated media หรือ CGM) สำหรับกลุ่มบุคคลผู้ติดต่อสื่อสารกันโดยผ่านสื่อสังคม ซึ่งนอกจากจะส่งข่าวสารข้อมูลแลกเปลี่ยนกันแล้ว ยังอาจทำกิจกรรมที่สนใจร่วมกันด้วย กลุ่มบุคคลที่ติดต่อสื่อสารกันโดยผ่านสื่อสังคมดังกล่าว คือ Social Network ซึ่งคณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ บัญญัติศัพท์ Social Network ว่า เครือข่ายสังคม ในเครือข่ายสังคม กลุ่ม “เพื่อน” หรือ “ผู้ติดต่อกัน” จะต้องแนะนำตนเองอย่างสั้น ๆ โดยทั่วไปซอฟต์แวร์ที่ให้บริการเครือข่ายสังคมจะเปิดโอกาสให้กลุ่มเพื่อน ๆ วิชาทักวิจารย์กันเองได้ ส่งข้อความส่วนตัว และเข้าไปอ่านข้อความของเพื่อน ๆ ในกลุ่มได้ ซอฟต์แวร์บางประเภทจะสามารถให้เพื่อน ๆ เพิ่มเสียงและภาพเคลื่อนไหวลงในประวัติของตนได้ด้วย นอกจากนี้เพื่อนบางคนก็อาจจะสร้างโปรแกรมย่อย ๆ ขึ้นมาให้ใช้ร่วมกันได้ เช่น เล่นเกม ถามปัญหา หรือปรับแต่งรูปภาพ ทำให้บางคนมีผู้สมัครเข้ามาเป็นเพื่อนด้วยมากมาย” (“เครือข่ายสังคมออนไลน์: Social Network”, 2560)

2.2 ประเภทของสื่อสังคม

“สื่อสังคมมีหลายรูปแบบ ทั้งประเภทเครื่องมือ และการประยุกต์ใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. เครือข่ายสังคม (Social Networking site) เป็นเว็บไซต์ที่บุคคลหรือ หน่วยงานสามารถสร้างข้อมูล และเปลี่ยนข้อมูล (สถานะของตน) เผยแพร่รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว โดยที่บุคคลอื่นสามารถเข้ามาแสดงความชอบ หรือส่งต่อ หรือเผยแพร่ หรือ แสดงความเห็นโต้ตอบ การสนทนา หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ เช่น Facebook, Baidoo, Google+, Linkdin, Orkut
2. ไมโครบล็อก (Micro-blog) เป็นเว็บไซต์ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูล หรือข้อความสั้นในเรื่องที่สนใจเฉพาะด้าน รวมทั้งสามารถใช้เครื่องหมาย # (hashtag) เพื่อเชื่อมต่อกับกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันได้ เช่น Twitter, Blauk, Weibo, Tout, Tumblr
3. เว็บไซต์ที่ให้บริการแบ่งปันสื่อ (Video and Photo Sharing Website) เป็นเว็บไซต์ที่ให้ผู้ใช้งานสามารถฝาก หรือนำสื่อข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ขึ้นเว็บไซต์เพื่อแบ่งปัน แก่ผู้อื่น เช่น Flickr, Vimero, Youtube, Instagram, Pinteres
4. บล็อกส่วนบุคคล และองค์กร (Personal and Corporate Blogs) เป็นเว็บไซต์ที่ผู้เขียนบันทึก เรื่องราวต่าง ๆ เสมือนเป็นบันทึกไดอารี่ออนไลน์สามารถเขียนในลักษณะไม่เป็นทางการ แก้ไขได้บ่อย ซึ่งบล็อกสามารถใช้ได้ทั้งส่วนบุคคล และกลุ่ม หรือองค์กร เช่น Blogger, WordPress, Bloggang, Exteen

5. บล็อกที่มีสื่อสิ่งพิมพ์เป็นเจ้าของเว็บไซต์ (Blogs Hosted by Media Outlet) เป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการนำเสนอข่าวสารของสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งมีความเป็นทางการน้อยกว่าสื่อสิ่งพิมพ์แต่มีรูปแบบ และความเป็นทางการมากกว่าบล็อก เช่น theguardian.com เจ้าของคือ หนังสือพิมพ์ The Guardian

6. วิกี และพื้นที่สาธารณะของกลุ่ม (Wikis and Online Collaborative Space) เป็นเว็บไซต์ที่เป็นพื้นที่สาธารณะออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อมูล และเอกสาร เช่น Wikipedia, Wikia

7. กลุ่มหรือพื้นที่แสดงความคิดเห็น (Forums, Discussion Board and Group) เป็นเว็บไซต์หรือกลุ่มจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ มีทั้งที่เป็นกลุ่มส่วนตัวและสาธารณะ เช่น Google Groups, Yahoo Groups, Pantip

8. เกมออนไลน์ที่มีผู้เล่นหลายคน (Online Multiplayer Gaming Platform) เป็นเว็บไซต์ที่เสนอรูปแบบการเล่นเกมส์ออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถเล่นได้คนเดียวหรือเป็นกลุ่ม เช่น Second life, World of Warcraft

9. ข้อความสั้น (Instant Messaging) การรับส่งข้อความสั้นจากมือถือ เช่น SMS (Text Messaging)

10. การแสดงตนว่าอยู่ ณ สถานที่ใด (Geo-Spatial Tagging) เป็นการแสดงตำแหน่งที่อยู่ พร้อมความเห็นและรูปภาพในสื่อสังคม เช่น Facebook, Foursquare สื่อสังคมบางสื่อมีความสามารถและให้บริการการใช้มากกว่าหนึ่งอย่าง เช่น Facebook เป็นเครือข่ายสังคมที่สามารถแบ่งปันรูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และแสดงตำแหน่งที่ตั้ง หรือ Twitter ที่เป็นทั้งเครือข่ายสังคมและไมโครบล็อกและการแบ่งปันสถานะ เป็นต้น” (Williamson & Andy, 2013)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีเครือข่ายสังคมหลากหลายช่องทางแต่กระนั้น Twitter ที่เป็นทั้งเครือข่ายสังคมและเป็นไมโครบล็อกที่สามารถใช้เป็นพื้นที่ในการแชร์เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วกว่าสื่อสังคมอื่น ๆ อีกทั้งยังได้รับนิยามอย่างมากในขณะนี้โดยทวิตเตอร์มีอัตราการเติบโตถึง 35% ภายในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา (Ms.นงยุง, 2019) สะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้สื่อสังคมที่ต้องการความรวดเร็วและความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นมากกว่าช่องทางอื่น ๆ”

2.3 ทวิตเตอร์

ลักษณะของทวิตเตอร์

“ชื่อของ Twitter มาจาก ‘นก’ หรือ ‘เสียงร้องของนก’ สัญลักษณ์ของ Twitter จึงเป็นโลโก้รูปนกสีฟ้า ที่เป็นที่จดจำของผู้คนนั่นเอง Twitter เป็นเหมือนอีกหนึ่งเครื่องมือออนไลน์ที่ใช้ในการ

สื่อสารกับคนในกลุ่ม เอกลักษณะที่ไม่เหมือนใครคือการเป็น “Look at this moment” ซึ่งทำให้ Twitter แตกต่างจากแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์อื่นที่เป็น “Look at me” หมายความว่า ผู้ใช้งาน Twitter ต้องการแชร์เหตุการณ์ หรือโมเมนต์ที่กำลังเป็นกระแส หรือข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบข้อความ หรือวิดีโอที่ผู้ใช้งานคนนั้น ๆ สนใจ ขณะที่สื่อสังคมแพลตฟอร์มอื่น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ใช้งานโพสต์ถึงเรื่องราวของตนเองให้คนอื่นมองมาที่ฉัน Twitter คือ แพลตฟอร์มที่ผู้ใช้งานเป็นผู้เลือกสิ่งที่จะเห็นว่าเขาอยากเห็นอะไร สิ่งที่เขาเลือกที่จะเห็นและติดตามคือสิ่งที่เขาสนใจ เช่น สนใจ K-pop เลือกจะติดตามศิลปินเกาหลี หรือสนใจฟุตบอลก็เลือกติดตามสโมสรฟุตบอลหรือนักฟุตบอล ฉะนั้นเมื่อมีแมสเสจเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ใช้งานสนใจขึ้นมา ผู้ใช้งานจึงเลือกที่จะดูมากกว่าเพราะตรงกับความสนใจ ขณะที่สื่อสังคมอื่นเน้นการเชื่อมต่อกับเพื่อนหรือครอบครัว และสิ่งที่เพื่อนบนสื่อสังคมอื่นโพสต์ เพื่อให้มาดูตัวเขา นั่นคือ Look at me ซึ่งเป็นสิ่งที่เขาอยากให้คุณเห็น แต่อาจไม่ใช่สิ่งที่คุณสนใจก็เป็นได้ ดังนั้นจึงเกิดเป็นพฤติกรรมที่สมองหยุดการทำงาน ทำให้ผู้ใช้สื่อสังคมอื่น เกิดพฤติกรรมไถ่เลื่อนหน้าจอสมาร์ทโฟนไปเรื่อย ๆ โดยไม่ได้ให้ความสนใจอะไรเป็นพิเศษ Twitter มีเอกลักษณ์อีกอย่างหนึ่งคือความเป็นแพลตฟอร์มที่มีการสื่อสารแบบ Real-time และ สั้น-กระชับ-ได้ใจความ ด้วยความที่จุดต้นกำเนิดของ Twitter คือ Micro Blog ที่ให้ผู้ใช้งาน Tweet เรื่องราวสั้น กระชับ จำนวน 140 ตัวอักษร ซึ่งปัจจุบันเพิ่มเป็น 280 ตัวอักษรแล้วนั้น ตรงจริตของคนรุ่นใหม่ ที่ต้องการติดตามเรื่องราวข่าวสารเร็ว สั้น และตรงประเด็น ถือเป็นเสน่ห์ของ Twitter ที่สื่อสังคมอื่นให้ไม่ได้ อีกทั้ง Twitter Trend ถือเป็นอีกความได้เปรียบของ Twitter เพราะทำให้ผู้ใช้งานหรือแบรนด์ต่าง ๆ รู้ว่าวันนั้น ๆ ช่วงเวลานั้น ๆ อะไรคือกระแสสังคมที่อยู่ในความสนใจของคน ทำให้ผู้คนและแบรนด์ใช้ Twitter Trend ต่อยอดไปสู่การสื่อสาร หรือทำแคมเปญเกาะไปกับกระแส Twitter Trend นั้น ๆ ที่กำลังเกิดขึ้น”

“พฤติกรรมของผู้ใช้ Twitter ส่วนใหญ่นั้นมีทัศนคติเปิดกว้าง อยากอัปเดตตัวเอง อยากค้นพบสิ่งใหม่ ๆ และอยากพูดคุยสิ่งใหม่ เพื่อจะได้เอาไปเล่าให้คนอื่นฟังอีกที ในขณะที่ Influencer มีบทบาทสำคัญใน Twitter เนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มที่ออกแบบมาเพื่อให้คนเชื่อมต่อกัน ดังนั้น Influencer จึงใช้เป็นช่องทางในการพูดคุย สื่อสาร และสร้างฐานแฟนคลับ” (WP, 2561)

ประโยชน์ของทวิตเตอร์

1. “ได้ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น จากบุคคลที่เรา Following เช่น ถ้าบุคคลที่เราติดตามการทวิตข้อความที่เป็นสาระความรู้ เราก็จะได้รับความรู้นั้นทันที
2. ติดตามข่าว คุณสามารถอ่านรายงานสดจากทวิตของผู้ใช้งานทวิตเตอร์คนอื่น ๆ ที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสถานที่เกิดเหตุ

3. เป็นช่องทางติดต่อกับบริษัทผู้ผลิต สามารถใช้ทวิตเตอร์เป็นช่องทางในการร้องเรียนหรือสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ได้

4. ขอความช่วยเหลือ ลักษณะเดียวกับบล็อกหรือฟอรัม ทวิตเตอร์คือสถานที่ที่เหมาะสมอีกแห่งหนึ่ง สำหรับการตั้งคำถาม ที่คุณไม่อยากจะไปค้นหาคำตอบด้วยตัวเอง รวมไปถึงการขอความช่วยเหลือ อย่างในปัจจุบันที่จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีผู้คนหันมาขอรับความช่วยเหลือผ่านทางทวิตเตอร์กันมากขึ้น เพราะเป็นช่องทางที่จะได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วที่สุด เช่น การขอรับบริจาคต่าง ๆ หรือการขอความช่วยเหลือจากผู้ประสบอุบัติเหตุฉุกเฉินในหลาย ๆ เหตุการณ์

5. โปรโมตผลงาน หรือแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ ที่น่าสนใจ ทวิตเตอร์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับการโปรโมตผลงาน, ประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำเว็บไซต์

6. ได้รู้จักทั้งคนดังหรือไม่ดัง และคนที่คุณอยากรู้จัก และสามารถหา Search ด้วยตัวคุณเองในช่อง Search” (เมธา รุ่งพัฒน์พันธ์, 2012)

กล่าวโดยสรุป สื่อสังคมคือ รูปแบบของสังคมบนโลกอินเทอร์เน็ตที่ผู้เล่นอินเทอร์เน็ตจะแบ่งปันความสนใจ หรือเรื่องราวต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่จะใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารซึ่งมีทั้งการส่งอีเมลหรือข้อความหากัน โดยทวิตเตอร์เป็นหนึ่งในช่องทางของสื่อออนไลน์ (Social Media) ที่ถูกนำมาใช้งานในลักษณะที่แตกต่างกัน บางคนใช้เพื่อตอบคำถามและอัปเดตเพื่อน ๆ คนรู้จักว่าเขากำลังทำอะไรอยู่ที่ไหน รวมถึงนักการตลาดที่เห็นประโยชน์ของ Twitter มากกว่านั้น จึงเริ่มมีการใช้งาน Twitter ในด้านอื่น ๆ เช่น ใช้ Twitter ให้เพื่อน และคนสนิทติดตามซึ่งกันและกัน หรือใช้ Twitter เพื่อสนทนาและพูดคุยสร้างสัมพันธ์กับคนอื่นมากขึ้น ครูหรือคนที่เชี่ยวชาญและชำนาญในเฉพาะเรื่อง นิยมใช้ Twitter ในการสร้างชื่อเสียงให้กับตัวเองเจ้าของสินค้าหรือแบรนด์ เริ่มใช้ Twitter ในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)

3.1 ความหมายของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)

“ในปัจจุบันการเข้าถึงพื้นที่ไซเบอร์สามารถกระทำได้ง่าย โดยเฉพาะเมื่อมีโซเชียลมีเดียซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงได้แม้ไม่มีคอมพิวเตอร์ ก็มีสมาร์ตโฟนโดยแค่เปิดแอปพลิเคชันก็สามารถเชื่อมต่อกันได้ภายในเสี้ยววินาที แต่ในทางกลับกันเทคโนโลยีนั้นก็เปรียบเสมือนดาบสองคมที่อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ การการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์นั้นเพิ่งเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายภายในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยเกิดขึ้นอย่างมากมายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์

การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายช่องทาง ไม่มีรูปแบบตายตัว ดังนั้น การให้ความหมายเกี่ยวกับกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ จึงมีผู้ที่ให้นิยามความหมายที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

Stom & Strom (2005 อ้างใน ชินดนัย ศิริสมฤทัย, 2561) ได้ให้ความหมายของการการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) ไว้ว่า เป็นการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อคุกคามหรือ ทำร้ายผู้อื่นผ่านช่องทางการสื่อสาร ออนไลน์ เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) ข้อความโต้ตอบแบบทันที (IM) ข้อความสั้น (SMS) และ ห้องสนทนาออนไลน์เพื่อให้ผู้อื่นเสื่อมเสีย หวาดกลัว และ รู้สึกสิ้นหวัง”

Smith & Peter (2008 อ้างใน ชินดนัย ศิริสมฤทัย, 2561) กล่าวว่า การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) หมายถึง การรังแกและคุกคามผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) ข้อความโต้ตอบแบบทันที (IM) ข้อความสั้น (SMS) บล็อก และ เว็บไซต์ ซึ่งทำให้เกิดอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้ การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์เป็นการกระทำโดยเจตนา และนำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ทำให้เกิดความทุกข์อย่างซ้ำ ๆ การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อาจหมายรวมถึง การคุกคาม และ กล่าวถึงเรื่องทางเพศ การใช้คำพูดที่รุนแรง การดูถูกดูแคลน รวมทั้งการส่งอีเมลไปรบกวนผู้อื่นที่ไม่ต้องการติดต่อกับผู้ส่ง” (Payne & Sherry, 2007 อ้างใน ชินดนัย ศิริสมฤทัย, 2561) สอดคล้องกับ Smith & Peter (2008) กล่าวว่า “การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ หมายถึง พฤติกรรมความก้าวร้าวของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีเจตนาใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทำร้ายต่อเหยื่อซึ่งยากที่จะป้องกันตนเองโดยกระทำอย่างซ้ำ ๆ”

ปองกมล สุรัตน์ (2553 อ้างใน ชินดนัย ศิริสมฤทัย, 2561) กล่าวว่า “การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล (ผู้รังแก) ใช้อุปกรณ์สื่อสารผ่านช่องทางเทคโนโลยี และ อินเทอร์เน็ต เช่น โทรศัพท์มือถือ อีเมล หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการลงข้อความ หรือ รูปภาพที่รุนแรง หยาดคาย ล้อเลียน อันเกี่ยวข้องกับ บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่ตกเป็นเป้าหมายให้ปรากฏแก่สาธารณะ หรือ ส่งไปยังผู้ถูกรังแกโดยตรง”

“การกลั่นแกล้ง (Bullying) หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม โดยพฤติกรรมนั้นเป็นความตั้งใจกระทำให้ผู้อื่นได้รับความทุกข์ความเจ็บปวด เพื่อให้ตนเองรู้สึกมีอำนาจ หรือมีพลังเหนือกว่าผู้อื่น อีกทั้งการกระทำดังกล่าวจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนาน” (มูลนิธิยุวพัฒน์, 2019)

สุภาวดี เจริญวานิช (2560) ศึกษาเรื่อง การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ : ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น “ปัจจุบันรูปแบบความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสังคมไทยมีมากมายหลายรูปแบบซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบทางสังคมที่เกิดขึ้น การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์เป็นรูปแบบความรุนแรงรูปแบบหนึ่งที่กำลังเกิดขึ้น แพร่หลายในสังคมไทยและสังคมโลก และถือเป็น

อาวุธที่ร้ายแรงรูปแบบหนึ่งที่สามารถทำลายความสุข และทำลายชีวิตของผู้อื่นได้โดยผู้ที่กระทำไม่ ต้องออกแรง ซึ่งรูปแบบความรุนแรงรูปแบบนี้สามารถเกิดขึ้นได้กับคน ทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัยใน สังคม และ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวัยรุ่น จากที่กล่าวมา การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ถือ เป็น อาวุธที่ร้ายแรงรูปแบบหนึ่ง ดังนั้น วัยรุ่นในฐานะกลุ่มคนที่สำคัญกลุ่มหนึ่งที่เป็นทั้งผู้รังแกและเป็น เหยื่อของการ รังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ ควรต้องคำนึงถึงและทราบถึงวิธีการที่จะช่วยป้องกันและลด ปัญหการรังแกกันผ่านพื้นที่ ไซเบอร์ต่อไป”

“ผลการวิจัยพบว่า ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ก่อให้เกิด ปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมายต่อวัยรุ่น ทั้งต่อตัวผู้ที่รังแกผู้อื่นหรือผู้ที่ถูกผู้อื่นรังแก และแต่ละปัญหาที่ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความเครียด ภาวะซึมเศร้า หรือการฆ่าตัวตาย เมื่อเกิดขึ้นแล้วถือว่าเป็นปัญหาที่ แก้ไขได้ยาก ดังนั้นการป้องกันจึงเป็นวิธีที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยไม่ให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น กับวัยรุ่นได้ และนอกจากนี้กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดที่จะช่วยป้องกันปัญหาดังกล่าวได้คือ ตัว วัยรุ่นเอง และพ่อแม่ ดังนั้นการที่วัยรุ่นและพ่อแม่ ทราบถึงวิธีการที่จะช่วยป้องกันและลดอัตราการ เกิดพฤติกรรมกรรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ของตนเองได้ ก็จะเป็นการช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ได้อีกระดับหนึ่ง” (สุภาวดี เจริญวานิช, 2560)

3.2 ลักษณะของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

“การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) เป็นประเภทหนึ่งของการกลั่นแกล้งที่ เกิดขึ้นใหม่ และเป็นปัญหาสำคัญในสังคมยุคปัจจุบัน โดยใช้เครื่องมือสื่อสารเป็นเครื่องมือหลักในการ กลั่นแกล้งกัน เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ ที่มีการเชื่อมต่อเครือข่ายสังคม ไม่ว่าจะเป็น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม แชน หรือเครือข่ายทางสังคมอื่น ๆ ในการโจมตี ชูทำร้าย หรือ ใช้ถ้อย ภัยบายคาย การคุกคามทางเพศ การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น การนำความลับของอีกฝ่ายมาเปิดเผย การหลอกลวง การสร้างกลุ่มในโซเชียลเพื่อโจมตีโดยเฉพาะ เพื่อให้อีกฝ่ายขายหน้าหรือทนไม่ได้จน กลายเป็นปัญหาบานปลาย” โดยลักษณะของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ Cyber Bullying แบ่งเป็น 7 ประเภท คือ

1. การส่งข้อความนิทาผู้อื่น ให้เขาเสียหาย
2. การไล่บางคนออกจากกลุ่มออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์หรือเฟซบุ๊กกรุ๊ป
3. การแอบเข้าไปในใช้เฟซบุ๊กของคนอื่นและโพสต์ข้อความให้เจ้าของบัญชีเฟซบุ๊กเสียหาย และ ทำให้คนรอบตัวเข้าใจผิด
4. การว่ากล่าวด่าทอด้วยถ้อยคำหยาบคายตอกย้ำบ่อยทำให้เสียความมั่นใจ
5. ส่งข้อความ รูป วิดีโอ หรืออะไรก็ตามที่ทำให้คนอื่นอับอายบนอินเทอร์เน็ต รวมถึงข่มขู่

6. การหยอกล้อ ยั่วโมโหจนอีกฝ่ายเผยความลับที่น่าอายของตัวเองบนโลกโซเชียล

7. เห็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล แล้วเข้าไปร่วมด้วย” (มูลนิธิยุวพัฒน์, 2019)

กัลยกร วรกุลสถฐานีย์ และ พรชนก ดาวประดับ (2561) การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบ และ ลักษณะการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์” ใช้แนวคิดเครือข่ายสังคม และ เฟซบุ๊ก (Social Network and Facebook) “ในการอธิบายถึง การสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มคน รูปแบบหนึ่งที่ปรากฏบนโลกโซเชียลหรือทางอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า ชุมชนออนไลน์ (Community Online) ซึ่งมีลักษณะเป็นชุมชนเสมือน (Virtual Community) สังคมประเภทนี้เป็นการทำให้ผู้คน สามารถทำความรู้จักกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน และ เชื่อมโยงกันใน ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง โดยมีการขยายตัวผ่านการติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นเครือข่าย (Network) เช่น เฟซบุ๊ก” (Facebook) (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2553)

“เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นเครือข่ายสังคม และเว็บไซต์ที่สามารถเป็นได้ทั้งพื้นที่ส่วนตัวและ พื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) ที่ผู้ใช้สามารถแสดงความสนใจในเรื่องราวต่าง ๆ และสามารถ รวมกลุ่มประสานความคิด แสดงจุดร่วม หรืออุดมการณ์เดียวกัน โดยมีเฟซบุ๊กเป็นสื่อกลางในการ ติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดพื้นที่สาธารณะออนไลน์ (Online Public Sphere) เพื่อใช้อธิบายถึงพื้นที่ที่ใช้ในการต่อรองอำนาจขับเคลื่อนสังคมรวมถึงการสร้างความรู้สึกเป็นส่วนร่วม (Sense of public) อย่างเสมอภาคเท่าเทียม จนเกิดเป็นข้อต่อรองที่ใช้ในการกลั่นแกล้งออนไลน์ทั้งที่ ผู้กระทำรู้ตัว และ ไม่รู้ตัวนำมาซึ่งการละเมิดสิทธิต่าง ๆ” (กุสุมา ภูใหญ่, 2556)

“โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกรูปแบบการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล (Cyberbullying) ไว้ด้วยกัน 8 รูปแบบ อันได้แก่

1. การกีดกัน (Exclusion) คือ การตั้งใจกีดกัน (Block, Unfriend) หรือไล่บางคนออกจากกลุ่ม
2. การเกาะติดชีวิตออนไลน์ของผู้อื่น (Cyber Stalking) คือ พฤติกรรมหมกมุ่นตามติดชีวิตผู้อื่นด้วยการคุกคามในลักษณะการส่งอีเมลซ้ำ ๆ รวมถึงการส่งข้อความส่วนตัว การส่งรูปภาพ วีดีโอ หรือ แท็กเหยื่อลงในโพสต์ที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งไม่ต้องการ
3. การนินทา (Gossip) คือ การโพสต์หรือส่งข้อความเพื่อทำลายชื่อเสียงของผู้อื่น ทำลายความสัมพันธ์ หรือทำลายความมั่นใจของผู้ถูกกลั่นแกล้ง
4. การล่อลวง หรือ การหยอกล้อ (Outing and Trickery) คือ การล่อลวง หยอกล้อ หรือยั่วโมโหให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งเปิดเผยข้อมูลบางอย่าง เพื่อที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาเผยแพร่ในพื้นที่สาธารณะ เช่น การนำเนื้อหาที่คุยกันออกมาจากห้องสนทนาแล้วนำไปกระจายข้อมูลต่อโดยใช้คำพูดที่หยาบคาย ก่อให้เกิดการดูหมิ่นผู้ถูกกลั่นแกล้ง

5. การละเมิดทางเพศ (Sexual Harassment) คือ พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อละเมิดศักดิ์ศรี และสิทธิความเป็นส่วนตัวโดยการโพสต์ หรือส่งข้อความอนาจาร (Sexting) เช่น การพูดจาสองแง่สองง่ามหรือวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย เป็นต้น

6. การปลอมตัวเป็นผู้อื่น (Impersonation) คือ การสร้างบัญชีปลอมเพื่อวัตถุประสงค์ในการกลั่นแกล้ง หรือส่งข้อความเพื่อทำลายชื่อเสียง หรือความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง รวมไปถึงหลอกลวงให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งบริจาคเงินให้ตนเอง เป็นต้น

7. การคุกคามบนโลกไซเบอร์ (Cyber Threats) คือ พฤติกรรมก้าวร้าวในลักษณะของการเข้าไปมีส่วนร่วมหรือร่วมวงในการกลั่นแกล้งในรูปแบบของการใช้ข้อความ หรือรูปภาพ เช่น การโพสต์คำ การพูดจาต่อเสียด ให้อายหรือดูถูก เป็นต้น

8. การต่อสู้นบนโลกไซเบอร์ (Flaming) คือ การต่อสู้กันบนโลกไซเบอร์ด้วยข้อความที่สร้างความจงเกลียดจงชังด้วยการโพสต์ลงในหลายๆ ที่ เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะตัวสาร (Message) เพื่อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กล่าวคือ สาร (Message) เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการส่งไปให้ผู้รับสารในรูปของการเข้ารหัส โดยส่วนใหญ่แล้วสารคือ ภาษา (Language)” ซึ่งสามารถแบ่งเนื้อหาสารออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

“1. รหัสสารที่ใช้คำพูด (Verbal Message Code) ได้แก่ ภาษาอันเป็นระบบของสัญลักษณ์ที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อซึ่งกันและกัน ซึ่งในที่นี้คือ ข้อความแสดงความรู้สึก ข้อความแสดงความคิดเห็น และ ข้อความแสดงข้อเท็จจริง

2. รหัสสารที่ไม่ใช่คำพูด (Nonverbal Message Code) ได้แก่ระบบสัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใด ๆ ก็ตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ ซึ่งในที่นี้คือ ภาพนิ่ง วิดีโอ และ ลิงค์ ที่ปรากฏบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์เฟซบุ๊ก เช่น การนำรูปภาพของบุคคลสาธารณะมาตัดต่อเพื่อสร้างความสนุกสนาน เป็นต้น” (กุสุมา ภูใหญ่, 2556 อ้างใน กัลยกร วรกุลลัญฐานีย์ และ พรชนก ดาวประดับ, 2561)

ปองกมล สุรัตน์ (2561 อ้างใน กัลยกร วรกุลลัญฐานีย์ และ พรชนก ดาวประดับ, 2561) ศึกษาเรื่อง “สาเหตุและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์: กรณีศึกษาเยาวชนไทยผู้ถูกรังแก” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาและทำความเข้าใจสาเหตุและผลกระทบจากการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบพหุกรณีศึกษา (Multiple Case Study) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเยาวชนไทยอายุ 19-24 ปี จำนวน 8 คน จากผลการศึกษาพบว่า “สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากความขัดแย้ง ปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ลงรอยกัน หรือผู้ถูกรังแกกระทำบางอย่างให้ผู้รังแกไม่พอใจ นอกจากนี้ยังเกิดจากความสนุกสนานตลกคะนองของเยาวชนที่

มองว่าการรังแกผ่านโลกโซเชียลคือ การเล่นอย่างหนึ่งที่เพื่อนกระทำต่อเพื่อนได้ ไม่ใช่เรื่องผิดปกติ ซึ่งเป็นทัศนคติที่น่ากังวลอย่างยิ่ง และยิ่งเกิดจากพฤติกรรมเสี่ยงของเยาวชนที่ใช้สื่อสังคมพูดคุยกับคนแปลกหน้าทำให้เกิดการล่อลวงและรังแกผ่านโลกโซเชียลตามมา สำหรับผลกระทบจากการรังแกผ่านโลกโซเชียลพบว่า ผู้ถูกรังแกได้รับผลกระทบ 6 ประการ ได้แก่

1. เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดโรคซึมเศร้า หรือเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมกระตุ้นโรคซึมเศร้าที่มีอยู่แล้วให้หนักมากขึ้น
2. เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เยาวชนตัดสินใจฆ่าตัวตาย โดยประกอบกับการรังแกในโลกจริง
3. ผลกระทบทางความรู้สึก ได้แก่ เครียด เศร้า หวาดระแวง อับอาย ไม่มีความสุข ไม่สบายใจ เจ็บปวด
4. ผลกระทบทางสังคม ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์เสียหาย ถูกเกลียดชัง ถูกดูถูกดูหมิ่น
5. ผลกระทบต่อตัวตนและบุคลิกภาพ ทำให้เป็นคนหนีปัญหา แยกตัวจากสังคม ไม่ไว้วางใจใคร
6. ปัญหาด้านการเรียน

ผลการวิจัยพบว่า การรังแกผ่านโลกโซเชียลเป็นความรุนแรงที่เกิดขึ้นในเยาวชน จากข้อมูลของกรณีศึกษาพบว่าสาเหตุการเกิดการรังแกผ่านโลกโซเชียลเริ่มต้นได้ทั้งโลกจริงและโลกโซเชียล ในส่วนของโลกจริง สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากความขัดแย้ง ปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ลงรอยกัน หรือผู้ถูกรังแกกระทำบางอย่างให้ผู้รังแกไม่พอใจ นอกจากนี้ยังเกิดจากความสนุกสนานคึกคะนองของเยาวชนที่มองว่าการรังแกผ่านโลกโซเชียลคือ การเล่นอย่างหนึ่งที่เพื่อนกระทำต่อเพื่อนได้ ไม่ใช่เรื่องผิดปกติ ส่วนสาเหตุที่เริ่มต้นในโลกโซเชียลเกิดจากการถูกล่อลวงจากบุคคลแปลกหน้าในโลกโซเชียล สำหรับผลกระทบจากการรังแกผ่านโลกโซเชียลพบว่า ผู้ถูกรังแกได้รับผลกระทบ 6 ประการ ได้แก่

1. เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดโรคซึมเศร้า หรือเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมกระตุ้นโรคซึมเศร้าที่มีอยู่แล้วให้หนักมากขึ้น
2. เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เยาวชนตัดสินใจฆ่าตัวตาย โดยประกอบกับการรังแกในโลกจริง
3. ผลกระทบทางความรู้สึก ได้แก่ เครียด เศร้า หวาดระแวง อับอาย ไม่มีความสุข ไม่สบายใจ เจ็บปวด
4. ผลกระทบทางสังคม ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์เสียหาย ถูกเกลียดชัง ถูกดูถูกดูหมิ่น
5. ผลกระทบต่อตัวตนและบุคลิกภาพ ทำให้เป็นคนหนีปัญหาแยกตัวจากสังคมไม่ไว้วางใจใคร
6. ปัญหาผลการเรียนตกต่ำ” (กัลยกร วรกุลสถฐานีย์ และ พรชนก ดาวประดับ, 2561)

สรานนท์ อินทนนท์ (2561) ประเภทของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์นั้น มีรูปแบบแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่

1. การแกล้งแหย่ (Trolling) ผู้กลั่นแกล้งจะรังแกผู้อื่นด้วยการใช้ถ้อยคำดูถูกเหยียดหยามในห้องสนทนา หรือในสื่อสังคม โดยมีเจตนาแหย่ให้เหยื่อตอบโต้กลับมาด้วยถ้อยคำรุนแรง
2. การแอบอ้างชื่อหรือตัวตนของผู้อื่น (Impersonation/Fraping) ผู้กลั่นแกล้งจะแอบเข้าใช้งานบัญชีสื่อสังคมของผู้อื่นแล้วแกล้งโพสต์ข้อความ หรือรูปภาพที่น่าอับอายลงในสื่อสังคม
3. การใส่ความ (Denigration/Dissing) ผู้กลั่นแกล้งเผยแพร่ข้อมูลเท็จทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อับอาย หรือกลายเป็นตัวตลก
4. การสร้างบัญชีใช้งานปลอมเพื่อรังแกผู้อื่น (Fake profiles) ผู้กลั่นแกล้งจะซ่อนตัวตนที่แท้จริงของตัวเองโดยการสร้างบัญชีสื่อสังคมปลอมขึ้นมา แล้วส่งรูปภาพ หรือ ข้อความเพื่อกลั่นแกล้งผู้อื่น
5. การกีดกันผู้อื่นออกจากกลุ่ม (Exclusion) ผู้กลั่นแกล้ง ลบ บล็อกผู้อื่นไม่ให้เข้ากลุ่มในสื่อสังคม โดยสร้างความหมางเมิน หรือ อคติผ่านข้อความ หรือ กิจกรรมกลุ่มออนไลน์ เพื่อกีดกันเหยื่อออกจากกลุ่ม
6. การขโมยอัตลักษณ์ดิจิทัล (Catfish) ผู้กลั่นแกล้งจะขโมยรูปภาพของผู้อื่นแล้วนำไปสร้างตัวตนใหม่ เพื่อหวังผลในการหลอกลวงการแพร่ความลับ (Outing) ผู้กลั่นแกล้งล่วงรู้แล้วนำข้อมูลส่วนตัว หรือความลับของผู้อื่นไปเผยแพร่ในสื่อสังคม โดยมีเจตนาเพื่อให้เหยื่ออับอาย
7. การก่อกวน คุกคาม (Harassment) ผู้กลั่นแกล้งจะคุกคามผู้อื่นซ้ำ ๆ หลายครั้งโดยส่งข้อความเชิงคุกคาม หรือ ข่มขู่ให้หวาดกลัว การล่อลวง (Trickery) การใช้อุบายให้ผู้อื่นเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือความลับที่น่าอายแล้วนำไปเผยแพร่ต่อในสื่อสังคม
8. การคุกคามข่มขู่อย่างจริงจัง และรุนแรงผ่านสื่อดิจิทัล (Cyberstalking) ผู้กลั่นแกล้งข่มขู่ว่าจะทำให้เหยื่อเสียชื่อเสียงหรือจะทำร้ายร่างกาย รวมถึงการที่ผู้ใหญ่ส่งข้อความติดต่อเยาวชนผ่านสื่อสังคมเพื่อหวังที่จะทำอนาจาร (สรานนท์ อินทนนท์, 2561)

พลินี เสริมสินศิริ และ สรานนท์ อินทนนท์ (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาวิธีการป้องกันการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษารูปแบบการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น การรับรู้เกี่ยวกับผลกระทบ และวิธีการป้องกัน โดยทำการสนทนากลุ่ม 1 กลุ่ม เป็นวัยรุ่นอายุ 15-18 ปี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ร่วมสนทนาเป็นผู้ใช้สื่อสังคมเป็นประจำและมีประสบการณ์ส่วนตัวเกี่ยวกับการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์สามารถอธิบายรูปแบบการกลั่นแกล้งต่าง ๆ ที่เคยประสบมาได้เคยเป็นทั้งผู้กลั่นแกล้งและหรือถูกกลั่นแกล้ง ทุกคนทราบความหมายของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์รูปแบบการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ที่เยาวชนสรุปมี 8 รูปแบบได้แก่

1. การตั้งกลุ่มแยกใน Line
2. การกลั่นแกล้งด้วยการใช้ถ้อยคำดูถูก เหยียดหยาม
3. การสร้างบัญชีสื่อสังคมขึ้นมาใหม่เพื่อการกลั่นแกล้งโดยเฉพาะ
4. การเผยแพร่ความลับ
5. การขู่ทำร้าย
6. การใส่ความ
7. การหลอกลวง
8. การปลอม Profile

“สาเหตุของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์มาจากการกระทำในชีวิตจริง ผู้ร่วมสนทนาระบุถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในระดับบุคคลและในระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ผู้ร่วมสนทนาวิธีป้องกันและจัดการการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ที่แตกต่างกันออกไป แต่เห็นพ้องกันว่าไม่สามารถที่จะหยุดยั้งการการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ให้หมดไปได้ แต่สามารถป้องกันตนเองได้ รวมทั้ง ใช้บุคคลที่วัยรุ่นชื่นชอบและยอมรับเป็นคนให้คำแนะนำ พุดถึงผลกระทบหรือข้อเสียที่จะเกิดขึ้นจากการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์” (พลินี เสริมสินสิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561)

“ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจุบันวัยรุ่นต้องเผชิญกับการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์หลากหลายรูปแบบมากขึ้นรูปแบบการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ที่วัยรุ่นรับรู้มีถึง 8 รูปแบบ การตั้งกลุ่มแยกใน Line เป็นรูปแบบการกลั่นแกล้งที่วัยรุ่นส่วนใหญ่กล่าวถึงมากที่สุดเพราะเป็นประสบการณ์จากตัวเองโดยตรงการตั้งกลุ่มแยกใน Line เป็นวิธีการที่เพื่อนร่วมมือกันเพื่อกีดกันผู้อื่นออกจากกลุ่ม (Exclusion) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ (พิมพกา ธานินพงศ์ และ วัฒนาวดี ศรีวัฒนพงศ์, 2558 อังโน พลินี เสริมสินสิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561) ที่พบว่านักเรียนใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการรังแกผู้อื่น โดยมีการนัดกับเพื่อนเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตในการรังแกผู้อื่นอยู่ถึงร้อยละ 60.54 ซึ่งมากกว่าการรังแกผู้อื่นโดยใช้อินเทอร์เน็ตคนเดียว ร้อยละ 39.46 การกีดกันเป็นการกลั่นแกล้งที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ถูกกลั่นแกล้งเป็นอย่างมาก ดังที่ (Tattum & Herbert อังโน สมร แสงอรุณ, 2554) อธิบายว่าการขับไล่ให้แยกออกจากกลุ่มเพื่อนวิธีการนี้จะเป็นการทำลับ ๆ ไม่ให้ใครรู้เป็นวิธีที่ทำกันโดยแกล้งให้เหยื่อถูกตัดขาดออกจากกลุ่ม ทำให้ขาดสังคมเพื่อน วิธีการข่มเหงรังแกแบบนี้ทำให้เกิดความเจ็บปวดทางจิตใจได้มากเพราะเป็นการกระทำโดย “เพื่อน”

2. วัยรุ่นรับรู้ว่าการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ถูกกลั่นแกล้งทำให้ อับอาย โกรธ เสียใจ และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเพื่อน เกิดความขัดแย้งในกลุ่ม บางกรณีรุนแรงส่งผลให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งต้องหลีกเลี่ยงจากสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากกรณีปัญหาการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์นั้นคาบเกี่ยวกันกับการใช้ชีวิตในสังคมปกติ นั้นเพราะผู้ถูกกลั่นแกล้งยังต้องมีการ

เผชิญหน้ากับคู่กรณีอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน ซึ่งสร้างความอึดอัดใจให้กับเหยื่อมากขึ้น สอดคล้องกับ (ณัฐรัชต์ สาเมาะ, 2556 อ้างใน พลินี เสริมสินสิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561) ระบุถึงผลกระทบจากการรังแกกันผ่านโลกโซเชียลตามการรับรู้ของเยาวชนว่าส่งผลกระทบในระดับบุคคล และระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในระดับบุคคล ส่งผลกระทบต่อตัวของเยาวชนในด้านของอารมณ์และจิตใจ ผลกระทบดังกล่าวยังส่งผลในมิติทางสุขภาพอีกด้วยซึ่งมีตั้งแต่ทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และที่ร้ายแรงที่สุดก็คืออาจถึงขั้นเสียชีวิตจากการฆ่าตัวตาย ส่วนผลกระทบในระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้พวกเขาเสื่อมเสีย หรือดูไม่ดีในสายตาของคนอื่น ในบางกรณีที่เกิดการทะเลาะกันก็นำไปสู่การมองหน้ากันไม่ติด หรือต้องมีการแบ่งกลุ่มกัน และที่ร้ายแรงที่สุดก็คือการรังแกบางอย่างอาจทำให้พวกเขาเสียหายถึงขนาดไม่กล้าออกไปเจอกับผู้คนที่ก็ได้ อย่างไรก็ตามระดับความรุนแรงของผลกระทบยังขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะและการรับมือของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างใน พลินี เสริมสินสิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561) ที่ระบุว่า การประเมินความรุนแรงต่อปัญหาที่ต่างกัน ทำให้บุคคลมีระดับความเครียดและความกังวลที่ต่างกัน

3. วิธีการแก้ปัญหาเมื่อถูกกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลของกลุ่มวัยรุ่นคือ 1. ไม่ตอบโต้ ปล่อยให้ผ่านไป 2. เข้าไปคุยแบบเผชิญหน้าเพื่อถามเหตุผล 3. ตอบโต้ วิธีการไม่ตอบโต้ ปล่อยให้ผ่านไปและเข้าไปคุยแบบเผชิญหน้าเพื่อถามเหตุผลสอดคล้องกับกลยุทธ์การป้องกันตนเองจากการถูกข่มเหงรังแกของนักเรียนวัยรุ่น กล่าวคือ การไม่ตอบโต้ปล่อยให้ผ่านไปเป็นกลยุทธ์ป้องกันตนเองด้านการหลีกเลี่ยง (Avoidance) เน้นการเผชิญปัญหาการข่มเหงรังแกโดยการหลีกเลี่ยง หรือเพิกเฉยส่วนการเข้าไปคุยแบบเผชิญหน้าเพื่อถามเหตุผลเป็นกลยุทธ์การป้องกันตนเองที่เน้นการแก้ปัญหา (Problem – Focused Strategies) มุ่งแก้ไขปัญหาการถูกข่มเหงรังแกที่ต้นเหตุ (สมร แสงอรุณ, 2554) วัยรุ่นจะไม่นิยมการแก้ปัญหาโดยปรึกษาพ่อแม่ ครู หรือผู้ใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ (ณัฐรัชต์ สาเมาะ, 2556 อ้างใน พลินี เสริมสินสิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561) ที่อธิบายว่า วัยรุ่นมักมองว่าผู้ใหญ่ไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ให้พวกเขาได้

4. วัยรุ่นมีความเห็นว่าความรับผิดชอบต่อตนเองจะสามารถลดการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลได้ กล่าวคือ วัยรุ่นมองว่าวิธีการจัดการกับปัญหาการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลคือการจัดการกับตัวเอง แทนที่จะไปจัดการกับเทคโนโลยีหรือจัดการกับผู้กลั่นแกล้ง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากงานวิจัยของ (สุภาวดี เจริญวานิช, 2560 อ้างใน พลินี เสริมสินสิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561) ที่เสนอว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยป้องกันปัญหาการรังแกกันผ่านพื้นที่โซเชียลของวัยรุ่นได้นั้นคือ ตัวของวัยรุ่นเอง วัยรุ่นควรที่จะมีการเรียนรู้มารยาทของการใช้การสื่อสารผ่านทางพื้นที่โซเชียลต่าง ๆ เพื่อป้องกันปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งตัวผู้กระทำเองหรือผู้ถูกกระทำเอง Signe (Whitson, 2016 อ้างใน พลินี เสริมสินสิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561) อธิบายว่า ทักษะที่

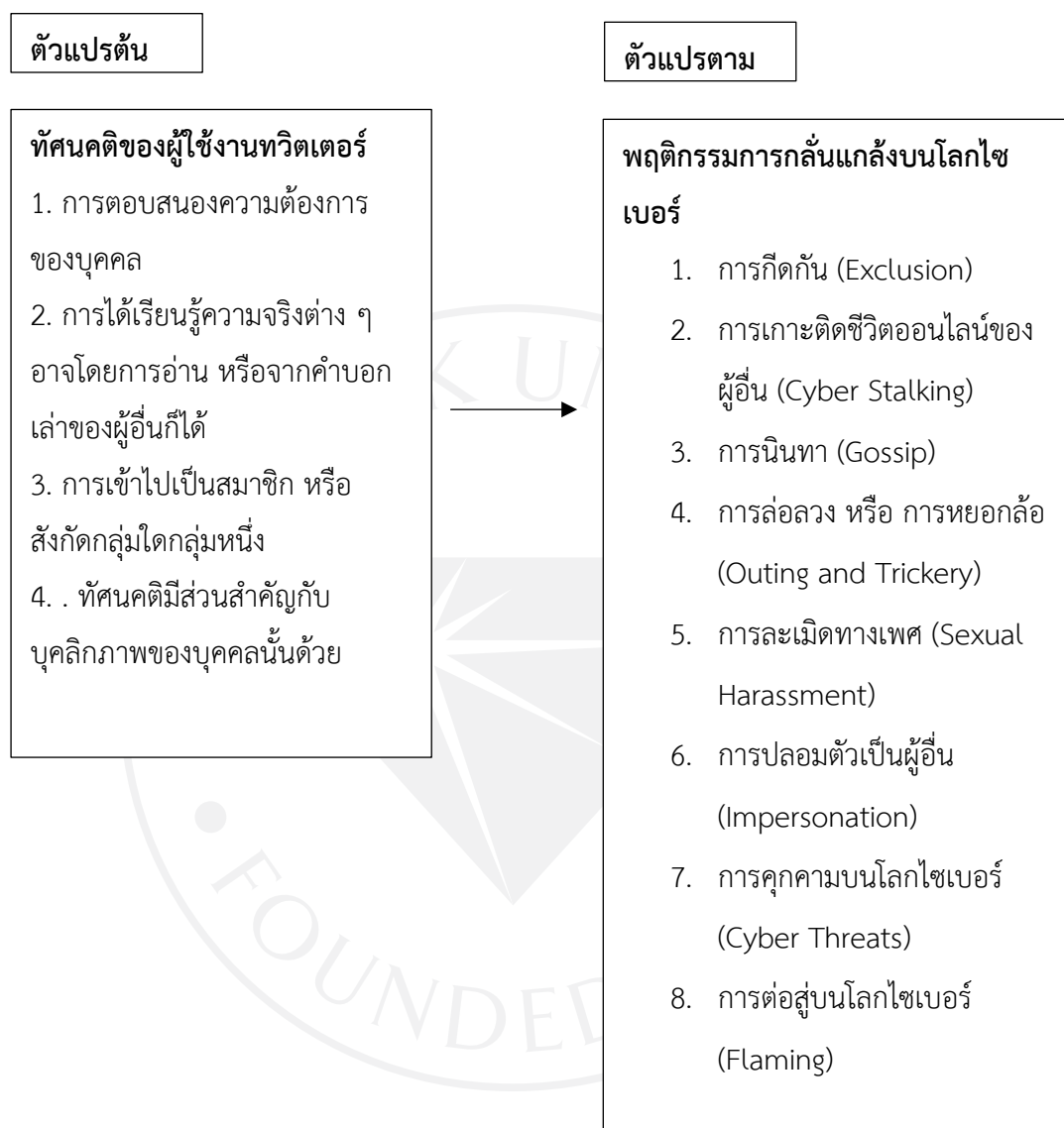
สำคัญที่มีผลต่อการหยุดการกลั่นแกล้งของเด็กคือทักษะทางอารมณ์ (Emotional Skills) และ ทักษะทางสังคม (Social Skills) ทักษะทางอารมณ์ (Emotional Skills) คือ ความสามารถในการจัดการ การแสดงออกทางอารมณ์ที่แรง ๆ เช่น โกรธ หงุดหงิด โศกเศร้า สับสนและกลัว ความขัดแย้งและการ กลั่นแกล้งมักเกิดจากการแสดงอารมณ์ที่รุนแรงของเด็ก ส่วนทักษะทางสังคม (Social Skills) คือ ความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธภาพทางบวก คนที่มีทักษะทางสังคมที่ดี และมีความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) เอาใจเขามาใส่ใจเรา และห่วงใยคนอื่น

5. การใช้ Influencer เพื่อรณรงค์การหยุดการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลเป็นแนวทางที่วัยรุ่นสนใจมากที่สุด ในยุคดิจิทัล Influencer มีอิทธิพลต่อผู้รับสารเป็นอย่างมาก จากการเก็บข้อมูลของ Linqia ที่สอบถามความคิดเห็นของนักการตลาดเกือบ 200 คน พบว่า 39% ของนักการตลาด มีแผนจะเพิ่มงบการใช้ Influencer ในการทำแคมเปญการตลาดในปี 2018 อย่างไรก็ตาม การวิจัยนี้มีข้อจำกัดด้านความหลากหลายและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ดังนั้นผลการวิจัยนี้อาจไม่สามารถสรุปผลเป็นภาพรวมของการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลของวัยรุ่นทั้งหมดได้ แต่การได้ฟังวัยรุ่นอย่างลึกซึ้ง ทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากมุมมองของวัยรุ่นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่วัยรุ่นควรมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสื่อสารถึงคนในวัยเดียวกัน และผู้ใหญ่ทุกฝ่ายต้องตระหนักถึงเรื่องนี้ว่าเป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้ามและเป็นผู้สนับสนุนที่ดีได้แต่ไม่ใช่เป็นผู้สื่อสารเรื่องนี้กับวัยรุ่นโดยตรง” (พลินี เสริมสินศิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561)

กล่าวโดยสรุป การประทุษร้ายบนโลกโซเชียลหมายถึง การรังแกและคุกคามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล ซึ่งการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลเป็นการกระทำโดยเจตนาและไม่เจตนานำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ทำให้เกิดความทุกข์อย่างซ้ำ ๆ ก่อให้เกิดความอับอายหรือความเสียหายทางจิตใจในผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง ในขณะที่เดียวกันการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลอาจรวมถึง การคุกคาม และ กล่าวถึงเรื่องทางเพศ การใช้คำพูดที่รุนแรง การดูถูกดูแคลน รวมทั้งการก่อกวนในรูปแบบอื่น ๆ โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำแนวคิดของ กุสุมา ภูใหญ่ (2556) 1. การกีดกัน (Exclusion) คือ การตั้งใจกีดกัน (Block, Unfriend) หรือ ไล่ออกคนออกจากกลุ่มออนไลน์ เช่น Line Facebook 2. การเกาะติดชีวิตออนไลน์ของผู้อื่น (Cyber Stalking) คือ พฤติกรรมหมกมุ่นตามติดชีวิตผู้อื่นด้วยการคุกคามในลักษณะการส่งอีเมลซ้ำ ๆ รวมถึงการส่งข้อความส่วนตัว การส่งรูปภาพ วีดีโอ หรือ แท็กเหยื่อลงในโพสต์ที่ผู้ถูกกระทำไม่ต้องการ 3. การนินทา (Gossip) คือ การโพสต์หรือส่งข้อความเพื่อทำลายชื่อเสียงของผู้อื่น ทำลายความสัมพันธ์ หรือทำลายความมั่นใจของผู้ถูกกระทำ 4. การล่อลวง หรือ การหยอกล้อ (Outing and Trickery) คือ การล่อลวง หยอกล้อ หรือยั่วโมโหให้ผู้ถูกกระทำเปิดเผยข้อมูลบางอย่าง เพื่อที่จะนำข้อมูลของผู้ถูกกระทำมาเผยแพร่ต่อพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เช่น การนำเนื้อหาที่คุ้ยกันออกมาจากห้องสนทนา

แล้วนำไปกระจายข้อมูลต่อโดยใช้คำพูดที่หยาบคายก่อให้เกิดการดูหมิ่นผู้ถูกรักษา 5. การละเมิดทางเพศ (Sexual Harassment) คือ พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อละเมิดศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นส่วนตัวโดยการโพสต์ หรือส่งข้อความอนาจาร (Sexting) เช่น การพูดจาสองแง่สองง่ามหรือวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย เป็นต้น 6. การปลอมตัวเป็นผู้อื่น (Impersonation) คือ การสร้างบัญชีปลอมเพื่อวัตถุประสงค์ในการกลั่นแกล้ง หรือส่งข้อความเพื่อทำลายชื่อเสียง หรือ ความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง รวมไปถึงหลอกลวงให้ผู้ถูกรักษาบริจาคเงินให้ตนเอง เป็นต้น 7. การคุกคามบนโลกไซเบอร์ (Cyber Threats) คือ พฤติกรรมก้าวร้าวในลักษณะของการเข้าไปมีส่วนร่วมหรือร่วมวงในการกลั่นแกล้งในรูปแบบของการใช้ข้อความ หรือรูปภาพ เช่น การโพสต์ด่า การพูดจาสื่อเสียด ให้ร้ายหรือดูถูก เป็นต้น 8. การต่อสูบนโลกไซเบอร์ (Flaming) คือ การต่อสู้กันบนโลกไซเบอร์ด้วยข้อความที่สร้างความเกลียดชังด้วยการโพสต์ลงในหลายๆ เว็บไซต์ "เว็บบอร์ด" โดยที่เลือกใช้แนวคิดของ กุสุมา ภูใหญ่ เนื่องจากมีความครอบคลุมกับประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะการใช้ชีวิตของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 3.1 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ “ผู้ใช้งานทวิตเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ การสำรวจแบบออนไลน์ (Survey Research) ด้วยการคำนวณจากการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรม G* Power 3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นจำนวนหนึ่งของประชากรที่นำมาศึกษาซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรโดยผู้วิจัยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 129 คน ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนด Effect size เท่ากับ 0.15 ซึ่งเป็นค่ามาตรฐานของการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเมื่อทำการทดสอบตระกูลโคสแควร์ ที่ยอมรับในระดับสากลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 เพราะเป็นค่าเริ่มต้นมาตรฐาน ค่าอำนาจทดสอบ (power of test) เท่ากับ 0.95 ค่าองศาอิสระของตัวแบบ (df) เท่ากับ 124 ที่คำนวณจากสูตร $df = NI(NI+1)/2$ เมื่อตัวแปรสังเกตได้เท่ากับ 4 ตัว จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 129 คน

ผลลัพธ์จากโปรแกรม G* Power 3.1

ขนาดตัวอย่าง NI (ตัวแปรสังเกตได้) = 4

F tests - Linear multiple regression: Fixed model, R² deviation from zero

Analysis: A priori: Compute required sample size

Input: Effect size f² = 0.15

α err prob	=	0.05
Power (1- β err prob)	=	0.95
Number of predictors	=	4
Output: Noncentrality parameter λ	=	19.3500000
Critical F	=	2.4447662
Numerator df	=	4
Denominator df	=	124
Total sample size	=	129
Actual power	=	0.9505747

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

ตัวแปรต้น = ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์

ตัวแปรตาม = พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ ลักษณะเป็นปลายปิด จำนวน 16 ข้อ

เกณฑ์การกำหนดค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนน

5 หมายถึง ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ อยู่ในระดับเห็นด้วย

3 หมายถึง ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล ลักษณะเป็นปลายปิด จำนวน 30 ข้อ

เกณฑ์การกำหนดค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนน

5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล อยู่ในระดับเห็นด้วย

- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนน

- 4.21-5.00 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 3.41-4.20 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อยู่ในระดับเห็นด้วย
- 2.61-3.40 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
- 1.81-2.60 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
- 1.00-1.80 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.4 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ทดสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมกับเนื้อหาทางวิจัยและพิจารณาถึงความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ จากนั้นจึงนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น (try-out) ที่เป็นผู้ใช้งานแพลตฟอร์มทวิตเตอร์จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลที่ได้ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1-V_i}{V_t} \right\}$$

โดย α คือ ค่าความเชื่อมั่น

K คือ จำนวนคำถาม

V_i คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ

Vt คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ
 ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดค่าอันตรภาคชั้นที่ 0.80 ขึ้นไป ซึ่งจากการทดสอบของผู้วิจัยได้ผลค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ผลรวมทั้งหมดเท่ากับ 0.943 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์น่าเชื่อถือสูง ซึ่งแบ่งออกเป็นสองส่วนคำถามคือ คำถามเกี่ยวกับ ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ จำนวน 16 ข้อ ผลการทดสอบค่าความมั่นคงเท่ากับ 0.905 และส่วนคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล จำนวน 30 ข้อได้ผลการทดสอบค่าความมั่นคงเท่ากับ 0.954 ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

ส่วนคำถาม	ผลที่ได้
ส่วนที่ 1 ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์	0.905
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล	0.954
ผลรวมทั้งหมด	0.943

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกใช้ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย สำหรับเก็บข้อมูล โดยการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม (Questionnaires) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.5.1 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและแบบออนไลน์ผ่าน Google form โดยการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 129 คน โดยช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูลคือช่วง เดือนพฤษภาคม 2563

3.5.2 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบ 129 ชุด ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้แล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

3.5.2.1 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบข้อมูลความสมบูรณ์ของคำตอบ

3.5.2.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนแล้วแล้วมากำหนดรหัสตามหัวข้อต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.5.2.3 คีย์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด 129 ชุดลงในโปรแกรมวิเคราะห์ SPSS ในรูปแบบของตัวเลขที่กำหนดไว้

3.5.2.4 นำข้อมูลทั้งหมดที่คีย์เสร็จเรียบร้อยแล้วมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามคำถามนำวิจัย

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสามารถจำแนกออกได้ 2 ลักษณะ คือการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาไว้ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.6.1.1 ตัวแปรด้านคุณสมบัติ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายและการจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น โดยนำผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของประชากรอย่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยสถิติที่เหมาะสมคือ ค่าความถี่และค่าร้อยละ

3.6.1.2 ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ซึ่งได้แก่ ทศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจวัดอันตรายภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับเอาไว้เพื่อใช้ในการนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และทางผู้วิจัยต้องการทราบถึงค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็น สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

3.6.1.3 ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจวัดอันตรายภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับเอาไว้เพื่อใช้ในการนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และผู้วิจัยต้องการทราบถึงค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละระดับความถี่ สถิติที่ใช้ จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ทศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล เป็นการนำสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ ตัวแปรด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคล ด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ ด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก ด้านบุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลหรือไม่ โดยวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การหาช่วงความกว้างของอันตรายภาคขึ้น และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งจะมีความ

ระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (อ้างใน สุพรรณรัตน์ มนต์วิเศษ, 2559) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามกัน

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ตารางที่ 3.2: การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ (Best, 1977)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การแปลผลระดับความสัมพันธ์
0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.80 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บบันทึกข้อมูลจำนวน 129 คน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและแบบออนไลน์ผ่าน Google form โดยการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือน ธันวาคม 2561 – มกราคม 2562 โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 129	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	5	3.90
- หญิง	119	92.20
- อื่น ๆ ได้แก่ เพศทางเลือก LGBTQ	5	3.90
ช่วงอายุ		
- 15 - 20 ปี	61	47.30
- 21 - 25 ปี	49	38.00
- 26 - 30 ปี	12	9.30
- 31-35 ปี	6	4.70

ตารางมีต่อ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 129	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3	2.3
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	24.8
- ปริญญาตรี	90	69.8
- ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4	3.1
อาชีพ		
- นักเรียน – นักศึกษา	94	72.9
- ข้าราชการ	1	0.8
- รัฐวิสาหกิจ	1	0.8
- พนักงานบริษัทเอกชน	18	14.0
- ผู้บริหารระดับสูง	5	3.9
- ฟรีแลนซ์	2	1.6
- ค้าขาย	4	3.1
- ธุรกิจส่วนตัว	3	2.3
- อื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัย	1	0.8
รายได้ ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	75	58.1
- 10,000 – 20,000 บาท	30	23.3
- 20,001 – 30,000 บาท	10	7.8
- 30,001 – 40,000 บาท	3	2.3
- มากกว่า 40,001 บาท	10	7.8

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 และอันดับสุดท้ายมีจำนวนเท่ากันคือ เพศชาย และ เพศทางเลือก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 15–20 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 อันดับสองช่วงอายุ 21-25 ปี เป็นจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 อันดับสาม ช่วงอายุ 26–30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และอันดับสุดท้าย ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน-นักศึกษา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 อันดับสอง พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อันดับ สามผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 อันดับสี่ ค้าขาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อันดับห้า ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และอันดับสุดท้าย มีจำนวนเท่ากันคือ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 อันดับสอง 10,000–20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อันดับสาม มีจำนวนเท่ากันคือ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และอันดับสุดท้าย 30,001-40,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การตอบสนองความต้องการของบุคคล				
1	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง	4.47	0.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการสร้างความสนุกสนานให้แก่ตนเอง	4.48	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของท่านมากที่สุด	4.14	0.75	เห็นด้วย
4	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นสื่อสังคมที่ตรงตามความชื่นชอบของท่านมากที่สุด	4.36	0.74	เห็นด้วย
5	ท่านคิดว่าทวิตเตอร์นั้นเป็นแพลตฟอร์มที่สามารถเพิ่มความสะดวกสบายของท่านได้มากที่สุด	3.93	0.81	เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.28		เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.2 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการสร้างความสนุกสนานให้แก่ตนเอง โดยมี ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.63$) อันดับที่ 2 การใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.67$) อันดับที่ 3 การใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นสื่อสังคมที่ตรงตามความชื่นชอบของตนเอง ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.74$) อันดับที่ 4 การใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของตนเอง ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.75$) และอันดับสุดท้ายประเด็นทวิตเตอร์นั้นเป็นแพลตฟอร์มที่สามารถเพิ่มความสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.81$)

ตารางที่ 4.3: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ				
1	ท่านคิดว่าการเลือกใช้งานทวิตเตอร์นั้นเกิดจากสภาพแวดล้อมในสังคมของท่าน	3.17	1.16	ไม่แน่ใจ
2	ท่านมีความเห็นว่าคำบอกเล่าจากคนอื่นมีผลต่อการเลือกใช้งานแพลตฟอร์มทวิตเตอร์ของท่าน	2.53	1.05	ไม่แน่ใจ
3	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นสื่อสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารที่ถูกชักจูงโน้มน้าวได้ง่าย	3.88	1.05	เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.19		ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.3 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นสื่อสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารที่ถูกชักจูงโน้มน้าวได้ง่าย โดยมี ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 1.05$) อันดับที่ 2 การเลือกใช้งานทวิตเตอร์นั้นเกิดจากสภาพแวดล้อมในสังคม โดยมี ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 1.16$) อันดับสุดท้าย คำบอกเล่าจากคนอื่นมีผลต่อการเลือกใช้งานแพลตฟอร์มทวิตเตอร์ของตนเอง โดยมี ($\bar{X} = 2.53$, $SD = 1.05$)

ตารางที่ 4.4: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง				
1	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้น เปลี่ยนไปตามสังคมเพื่อนของท่าน	2.53	1.29	ไม่เห็นด้วย
2	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้นเป็นไป เพื่อการเข้าสังคม	2.30	1.11	ไม่เห็นด้วย
3	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้นมัก ได้รับอิทธิพลจากสังคมแวดล้อม	2.66	1.19	ไม่แน่ใจ
4	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นไปเพื่อหลีกเลี่ยง หนีจากคนใกล้ตัวรอบข้างในชีวิตจริง	3.51	1.39	เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.75		ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.4 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้น เป็นไปเพื่อหลีกเลี่ยงหนีจากคนใกล้ตัวรอบข้างในชีวิตจริงโดยมี ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 1.39$) อันดับที่ 2 การใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้นมักได้รับอิทธิพลจากสังคมแวดล้อมโดยมี ($\bar{X} = 2.66$, $SD = 1.19$) อันดับที่ 3 คือประเด็นการใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้นเปลี่ยนไปตามสังคมเพื่อนของ ($\bar{X} = 2.53$, $SD = 1.29$) อันดับที่สุดท้าย การใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้นเป็นไปเพื่อการเข้าสังคม ($\bar{X} = 2.30$, $SD = 1.11$)

ตารางที่ 4.5: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
บุคลิกภาพของบุคคล				
1	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองได้	2.12	1.09	ไม่เห็นด้วย
2	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการเรียกร้องความสนใจได้ดี	1.75	1.07	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถทำให้ท่านเป็นที่ชื่นชอบยกยอจากผู้ใช้งานคนอื่น	1.92	1.02	ไม่เห็นด้วย
4	ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถทำให้ท่านจะแสดงกริยาอย่างไรก็ได้เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน	2.48	1.33	ไม่เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.07		ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.5 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า การใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถทำให้แสดงกริยาอย่างไรก็ได้เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนโดยมี ($\bar{X} = 2.48, SD = 1.33$) อันดับที่ 2 คือประเด็นการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองโดยมี ($\bar{X} = 2.12, SD = 1.09$) อันดับที่ 3 การใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถทำให้ตนเองเป็นที่ชื่นชอบยกยอจากผู้ใช้งานคนอื่นโดยมี ($\bar{X} = 1.92, SD = 1.02$) และอันดับสุดท้าย การใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการเรียกร้องความสนใจได้ดีโดยมี ($\bar{X} = 1.75, SD = 1.07$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ตารางที่ 4.6: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การกีดกัน (Exclusion)				
1	ท่านคิดว่าการตั้งใจลือกผู้อื่นไม่让他เข้าถึงข้อมูลของท่าน ซึ่งอาจมีผลทำให้เขาเดือดร้อนเป็นเรื่องปกติ	2.94	1.31	ไม่แน่ใจ
2	ท่านคิดว่าการตั้งใจลดรายงานบัญชีผู้ใช้ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้ถูกลบออกจากระบบเป็นการกลั่นแกล้งเห็นด้วยหรือไม่	2.48	1.14	ไม่เห็นด้วย
3	ท่านคิดว่าการจงใจกีดกันชอนบทสนทนาของท่านกับกลุ่มเพื่อนจากเพื่อนคนที่ท่านไม่ชอบถือเป็นการกลั่นแกล้ง	2.76	1.33	ไม่แน่ใจ
4	ท่านคิดว่าการจงใจกีดกันคนที่ท่านไม่ชอบออกจากกลุ่มเพื่อนเป็นการกลั่นแกล้งเห็นด้วยหรือไม่	3.49	1.36	เห็นด้วย
5	ท่านคิดว่าการกีดกันผู้อื่นไม่让他แสดงความคิดเห็นที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกับท่านถือเป็นการกลั่นแกล้งเห็นด้วยหรือไม่	3.25	1.36	ไม่แน่ใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.98		ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.3.1 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า การจงใจกีดกันคนที่ไม่ชอบออกจากกลุ่มเพื่อนเป็นการกลั่นแกล้งเห็นด้วยหรือไม่โดยมี ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 1.36$) อันดับที่ 2 การกีดกันผู้อื่นไม่让他แสดงความคิดเห็นที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกับตนเองโดยมี ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 1.36$) อันดับที่ 3 การตั้งใจลือกผู้อื่นไม่让他เข้าถึงข้อมูลของท่านซึ่งอาจมีผลทำให้เขาเดือดร้อนเป็นเรื่องปกติโดยมี ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 1.31$) และอันดับสุดท้ายการจงใจกีดกันชอนบทสนทนาของท่านกับกลุ่มเพื่อนจากเพื่อนคนที่ท่านไม่ชอบถือเป็นการกลั่นแกล้งโดยมี ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 1.33$) และอันดับสุดท้าย ประเด็นการตั้งใจลดรายงานบัญชีผู้ใช้ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้ถูกลบออกจากระบบเป็นการกลั่นแกล้งเห็นด้วยหรือไม่โดยมี ($\bar{X} = 2.48$, $SD = 1.14$)

ตารางที่ 4.7: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การเกาะติดชีวิตออนไลน์ของผู้อื่น (Cyber Stalking)				
1	ท่านคิดว่าการติดตามความเคลื่อนไหวของบุคคลนั้น ๆ แม้ท่านจะไม่ชอบเขาไม่ถือเป็นการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	3.07	1.25	ไม่แน่ใจ
2	ท่านไม่สามารถควบคุมความอยากรู้อยากเห็นของตนเองที่มีต่อความเป็นไปในชีวิตของบุคคลที่ท่านไม่ชอบ	2.24	1.31	ไม่เห็นด้วย
3	ท่านมีความอยากรู้อยากเห็นต่อความเป็นไปในชีวิตส่วนตัวของบุคคลสาธารณะเพราะคิดว่าเป็นเรื่องที่สามารถทำได้	2.52	1.21	ไม่เห็นด้วย
4	ท่านคิดว่าการเฝ้าเกาะติดทุกความเคลื่อนไหวของคนที่ท่านไม่ชอบเป็นเรื่องปกติ	1.55	0.78	ไม่เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.35		ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.7 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า การติดตามความเคลื่อนไหวของบุคคลนั้น ๆ แม้ท่านจะไม่ชอบเขาไม่ถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์โดยมี $\bar{X} = 3.07$, $SD = 1.25$) อันดับที่ 2 มีความอยากรู้อยากเห็นต่อความเป็นไปในชีวิตส่วนตัวของบุคคลสาธารณะ เพราะคิดว่าเป็นเรื่องที่สามารถทำได้โดย ($\bar{X} = 2.52$, $SD = 1.21$) อันดับที่ 3 ไม่สามารถควบคุมความอยากรู้อยากเห็นของตนเองที่มีต่อความเป็นไปในชีวิตของบุคคลที่ท่านไม่ชอบโดยมี ($\bar{X} = 2.24$, $SD = 1.31$) อันดับสุดท้าย การเฝ้าเกาะติดทุกความเคลื่อนไหวของคนที่ท่านไม่ชอบเป็นเรื่องปกติโดยมี ($\bar{X} = 1.55$, $SD = 0.78$)

ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การนินทา (Gossip)				
1	ท่านคิดว่าการกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยการเอาเรื่องราวของคนที่ท่านไม่ชอบไปว่ากล่าวให้ร้ายเผยแพร่ส่งต่อกับผู้อื่นเป็นสิ่งที่ควรทำ	1.34	0.73	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ท่านคิดว่าการที่เผยแพร่เรื่องราวในเชิงลบของบุคคลสาธารณะกล่าวหาว่าร้ายว่าเขาเป็นคนไม่ดีเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ	4.16	1.37	เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.75		ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.8 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า การที่เผยแพร่เรื่องราวในเชิงลบของบุคคลสาธารณะกล่าวหาว่าร้ายว่าเขาเป็นคนไม่ดีเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำโดย ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 1.37$) และอันดับสุดท้ายคือประเด็นการกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยการเอาเรื่องราวของคนที่ท่านไม่ชอบไปว่ากล่าวให้ร้ายเผยแพร่ส่งต่อกับผู้อื่นเป็นสิ่งที่ควรทำ มีระดับความคิดไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 1.34$, $SD = 0.78$)

ตารางที่ 4.9: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกโซเชียล

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การล่อลวง หรือ การหยอกล้อ (Outing and Trickery)				
1	ท่านคิดว่าการกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยเกิดจากความคิดว่า เป็นเพียงการหยอกล้อเพื่อความสนุกเป็นสิ่งที่สามารถทำได้	1.54	0.92	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2	ท่านคิดว่าการยิววนกวนโมโหคนอื่นบนโซเชียลมีเดียเพราะอยากทำให้เขาเหล่านั้นเกิดพฤติกรรมตอบโต้ที่รุนแรงออกมาจนเสียภาพลักษณ์ถือเป็นการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล	3.71	1.35	เห็นด้วย
3	ท่านคิดว่าการส่งข้อความยิววนกวนโมโหคนอื่นในแชทถือเป็นการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล	3.82	1.19	เห็นด้วย
4	ท่านคิดว่าการโพสต์รูปภาพในเชิงล้อเลียนคนอื่นบนทวิตเตอร์ไม่ถือเป็นการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล	1.79	1.00	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5	ท่านคิดว่าการคอมเมนต์ในเชิงล้อเลียนกับบุคคลสาธารณะบนทวิตเตอร์ไม่ถือเป็นการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล	1.67	0.95	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.51		ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.9 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า การส่งข้อความยิววนกวนโมโหคนอื่นในแชทถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลมีระดับความคิดเห็นโดยมี ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 1.19$) อันดับที่ 2 การยิววนกวนโมโหคนอื่นบนโซเชียลมีเดียเพราะอยากทำให้เขาเหล่านั้นเกิดพฤติกรรมตอบโต้ที่รุนแรงออกมาจนเสียภาพลักษณ์ถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลโดยมี ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 1.35$) อันดับที่ 3 การโพสต์รูปภาพในเชิงล้อเลียนคนอื่นบนทวิตเตอร์ไม่ถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลโดยมี ($\bar{X} = 1.79$, $SD = 1.00$) อันดับที่ 4 การคอมเมนต์ในเชิงล้อเลียนกับบุคคลสาธารณะบนทวิตเตอร์ไม่ถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลโดยมี ($\bar{X} = 1.67$, $SD = 0.95$) อันดับสุดท้ายการกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยเกิดจากความคิดว่า เป็นเพียงการหยอกล้อเพื่อความสนุกเป็นสิ่งที่สามารถทำได้โดยมี ($\bar{X} = 1.54$, $SD = 0.92$)

ตารางที่ 4.10: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การละเมิดทางเพศ (Sexual Harassment)				
1	ท่านคิดว่าพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยการใช้ถ้อยคำคุกคามทางเพศต่อบุคคลอื่นเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ	4.68	0.94	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ท่านคิดว่าไม่ควรมีใครถูกคุกคามไม่ว่าจะเป็นทางวาจาหรือพฤติกรรม	4.81	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	ท่านคิดว่าการนำรูปศิลปินดารามาลงในสื่อสังคมในเชิงทะลึ่งเหยียดหยอกล้อเรื่องรูปร่างถือเป็นการละเมิดทางเพศ	4.36	0.93	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.62		เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.10 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า ไม่ควรมีใครถูกคุกคามไม่ว่าจะเป็นทางวาจาหรือพฤติกรรมโดยมี ($\bar{X} = 4.81, SD = 0.60$) อันดับที่ 2 พฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยการใช้ถ้อยคำคุกคามทางเพศต่อบุคคลอื่นเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.68, SD = 0.94$) และอันดับสุดท้ายการนำรูปศิลปินดารามาลงในสื่อสังคมในเชิงทะลึ่งเหยียดหยอกล้อเรื่องรูปร่างถือเป็นการละเมิดทางเพศโดยมี ($\bar{X} = 4.36, SD = 0.93$)

ตารางที่ 4.11: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการประมุขร้ายบนโลกไซเบอร์

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การปลอมตัวเป็นผู้อื่น (Impersonation)				
1	ท่านคิดว่าสร้างบัญชีปลอมของผู้อื่นและส่งรูปภาพหรือวิดีโอที่ไม่ดีของผู้อื่นเป็นสิ่งสามารถทำได้	1.41	0.95	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ท่านคิดว่าบัญชีปลอมของศิลปินดารานำรูปภาพมาโพสต์พร้อมแคปชั่นที่เสมือนว่าตนเองเป็นศิลปินคนนั้นเป็นเรื่องปกติ	1.68	0.97	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ค่าเฉลี่ยรวม	1.55		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.11 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า บัญชีปลอมของศิลปินดารานำรูปภาพมาโพสต์พร้อมแคปชั่นที่เสมือนว่าตนเองเป็นศิลปินคนนั้นเป็นเรื่องปกติ โดยมี ($\bar{X} = 1.68$, $SD = 0.97$) และอันดับสุดท้าย คือ ประเด็นสร้างบัญชีปลอมของผู้อื่นและส่งรูปภาพหรือวิดีโอที่ไม่ดีของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ โดยมี ($\bar{X} = 1.41$, $SD = 0.95$)

ตารางที่ 4.12: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การคุกคามบนโลกไซเบอร์ (Cyber Threats)				
1	ท่านคิดว่าการโพสต์ข้อความต่อคนที่ท่านไม่ชอบบนสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นประจำไม่ใช่การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	1.90	1.17	ไม่เห็นด้วย
2	ท่านคิดว่าการเข้าร่วมบทสนทนาหรือเหตุการณ์ที่มีการกลั่นแกล้งคน ๆ หนึ่งที่ท่านไม่ชอบบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องปกติ	1.67	0.85	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3	ท่านคิดว่าการตามคอมเมนต์ต่อทวิตเตอร์ที่ท่านไม่ชอบอยู่เป็นประจำไม่ถือเป็นการคุกคาม	1.78	1.37	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4	ท่านคิดว่าข่มขู่หรือก่อให้เกิดความหวาดกลัวผ่านโซเชียลมีเดียเป็นเรื่องที่สามารถทำได้	1.34	0.86	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5	ท่านคิดว่าการใช้คำพูดรุนแรงหรือข่มขู่ผู้อื่นให้เกิดความหวาดกลัวเพื่อความสนใจของตัวเองไม่ถือเป็นการคุกคาม	1.30	0.83	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ค่าเฉลี่ยรวม	1.60		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.12 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า การโพสต์ข้อความต่อคนที่ท่านไม่ชอบบนสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นประจำเป็นการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์โดยมี ($\bar{X} = 1.90$, $SD = 1.17$) อันดับที่ 2 การตามคอมเมนต์ต่อทวิตเตอร์ที่ท่านไม่ชอบอยู่เป็นประจำถือเป็นการคุกคามโดยมี ($\bar{X} = 1.78$, $SD = 1.37$) อันดับที่ 3 การเข้าร่วมบทสนทนาหรือเหตุการณ์ที่มีการกลั่นแกล้งคน ๆ หนึ่งที่ท่านไม่ชอบบนโลกไซเบอร์ไม่ใช่เรื่องปกติโดยมี ($\bar{X} = 1.67$, $SD = 0.85$) อันดับที่ 4 การข่มขู่หรือก่อให้เกิดความหวาดกลัวผ่านโซเชียลมีเดียเป็นเรื่องที่ไม่สามารถทำได้โดยมี ($\bar{X} = 1.34$, $SD = 0.86$) และอันดับสุดท้ายการใช้คำพูดรุนแรงหรือข่มขู่ผู้อื่นให้เกิดความหวาดกลัวเพื่อความสนใจของตัวเองถือเป็นการคุกคามโดยมี ($\bar{X} = 1.30$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 4.13: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการประมุขรายบนโลกโซเชียล

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	Mean	S.D	ความหมาย
การต่อสูบนโลกโซเชียล (Flaming)				
1	ท่านคิดว่าการโพสต์ข้อความให้ร้ายสื่อเสียคนที่ท่านไม่ชอบบนสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นประจำเป็นเรื่องปกติ	1.38	0.73	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2	ท่านคิดว่าการโพสต์ข้อความลงบนอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดการทะเลาะกันระหว่างกลุ่มคนที่ชอบและไม่ชอบบุคคลที่กำลังเป็นประเด็นเป็นเรื่องปกติ	1.58	0.93	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3	ท่านเห็นด้วยกับการต่อสู้กันบนโซเชียลมีเดียคือใครโพสต์รูปไม่ดีของท่านมาท่านก็ต้องโพสต์ภาพไม่ดีของเขากลับไป	1.84	0.98	ไม่เห็นด้วย
4	ท่านคิดว่าการโต้ตอบกันไปมาบนทวีตเตอร์เป็นเรื่องปกติ	3.73	1.19	เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.13		ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.13 จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า การโต้ตอบกันไปมาบนทวีตเตอร์เป็นเรื่องปกติโดยมี ($\bar{X} = 3.73, SD = 1.19$) อันดับที่ 2 การต่อสู้กันบนโซเชียลมีเดียคือใครโพสต์รูปไม่ดีของท่านมาท่านก็ต้องโพสต์ภาพไม่ดีของเขากลับไปมีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งโดยมี ($\bar{X} = 1.84, SD = 0.98$) อันดับที่ 3 การโพสต์ข้อความลงบนอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดการทะเลาะกันระหว่างกลุ่มคนที่ชอบและไม่ชอบบุคคลที่กำลังเป็นประเด็นไม่เป็นเรื่องปกติโดยมี ($\bar{X} = 1.58, SD = 0.93$) และอันดับสุดท้ายการโพสต์ข้อความให้ร้ายสื่อเสียคนที่ท่านไม่ชอบบนสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นประจำไม่เป็นเรื่องปกติโดยมี ($\bar{X} = 1.38, SD = 0.73$)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

ทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังที่แสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

Correlations						
		การตอบสนองความต้องการของบุคคล	การได้เรียนรู้	บุคลิกภาพ	การเข้าเป็นสมาชิก	พฤติกรรมกลับแก้ง
การตอบสนองความต้องการของบุคคล	r	1	.209*	.085	.035	.073
	P-value		.018	.338	.697	.412
	N	129	129	129	129	129
การได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ	r	.209*	1	.574**	.317**	.120
	P-value	.018		.000	.000	.177
	N	129	129	129	129	129
บุคลิกภาพ	r	.085	.574**	1	.551**	.145
	P-value	.338	.000		.000	.100
	N	129	129	129	129	129
การเข้าเป็นสมาชิก	r	.035	.317**	.551**	1	.287**
	P-value	.697	.000	.000		.001
	N	129	129	129	129	129
พฤติกรรมกลับแก้ง	r	.073	.120	.145	.287**	1
	P-value	.412	.177	.100	.001	
	N	129	129	129	129	129
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

จากตารางที่ 4.14 ตัวแปรด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำกว่าพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ โดยตัวแปรด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์มากที่สุด ($r = .287^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$) ตัวแปรด้านบุคลิกภาพของบุคคล ($r = .145$) และตัวแปรด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ ($r = .120$) สุดท้ายคือตัวแปรด้านความต้องการของบุคคล ($r = .073$) ตามลำดับ โดยการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ การเข้าไปเป็นสมาชิก ด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคลต่างก็มีความสัมพันธ์กันน้อยไม่ช่วยทำให้ค่า r เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \geq 0.01$) กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ตัวแปรด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคล ด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ ด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก ด้านบุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ สรุปผลการทดสอบได้ตามแสดงในตารางที่ 4.15

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

ตารางที่ 4.15: ตัวแปรด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคลมีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

		การตอบสนองความต้องการของบุคคล	พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์
การตอบสนองความต้องการของบุคคล	r	1	.073
	P-value		.412
	N	129	129
พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์	r	.073	1
	P-value	.412	
	N	129	129

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ตัวแปรการตอบสนองความต้องการของบุคคล มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($p \leq 0.01$) การตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยมี ($r = .073$) ผลการทดสอบจึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

ตารางที่ 4.16: ตัวแปรด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

		การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ	พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์
การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ	r	1	.120
	P-value		.177
	N	129	129
พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์	r	.120	1
	P-value	.177	
	N	129	129

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ตัวแปรด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($p \leq 0.01$) การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ โดยมี ($r = .120$) ผลการทดสอบจึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 คือ การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3

ตารางที่ 4.17: ตัวแปรด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการ
ประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

		การเข้าไป เป็นสมาชิก	พฤติกรรมการ ประทุษร้ายบน โลกไซเบอร์
การเข้าไปเป็นสมาชิก	r	1	.287**
	P-value		.001
	N	129	129
พฤติกรรมการ ประทุษร้ายบนโลกไซ เบอร์	r	.287**	1
	P-value	.001	
	N	129	129

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่าตัวแปรการเข้าไปเป็นสมาชิก มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($p \leq 0.01$) การเข้าไปเป็นสมาชิก โดยมี ($r = .287^{**}$) ผลการทดสอบจึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 คือ การเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4

ตารางที่ 4.18: ตัวแปรด้านบุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการ
ประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

		บุคลิกภาพของ บุคคล	พฤติกรรมการ ประทุษร้ายบน โลกไซเบอร์
บุคลิกภาพ	r	1	.145
	P-value		.100
	N	129	129
พฤติกรรมการ ประทุษร้ายบนโลก ไซเบอร์	r	.145	1
	P-value	.100	
	N	129	129

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่าตัวแปรด้านบุคลิกภาพของบุคคล มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($p \leq 0.01$) บุคลิกภาพของบุคคล โดยมี ($r = .145$) ผลการทดสอบจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4 คือ บุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บบันทึกข้อมูลจำนวน 129 คน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและแบบออนไลน์ผ่าน Google form โดยการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากนั้นทำการบันทึกข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และอ่านผลของข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณาความสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 129 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและมีเพศทางเลือกในการให้ข้อมูลครั้งนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 15 – 20 ปี รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 21 – 25 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นกลุ่มนักเรียน - นักศึกษา รองลงมาประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท

5.1.2 ทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล 2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่าน หรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ 3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง 4. ทักษะคิดมีส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยให้คะแนนประเด็นด้านทัศนคติต่อการตอบสนองความต้องการของบุคคลสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ประเด็นด้านทัศนคติต่อการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย รองลงมาคือ ประเด็นด้านทัศนคติต่อการเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในระดับไม่เห็นด้วย และลำดับสุดท้ายคือ ประเด็นด้านทัศนคติต่อบุคลิกภาพของบุคคลมีความเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

5.1.3 พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ แบ่งออกเป็น 1. การกีดกัน (Exclusion) 2. การเกาะติดชีวิตออนไลน์ของผู้อื่น (Cyber Stalking) 3. การนินทา (Gossip) 4. การล่อลวง หรือ การหยอกล้อ (Outing and Trickery) 5. การละเมิดทางเพศ (Sexual Harassment) 6. การปลอมตัวเป็นผู้อื่น (Impersonation) 7. การคุกคามบนโลกไซเบอร์ (Cyber Threats) 8. การต่อสูบนโลกไซเบอร์ (Flaming) จากการวิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถาม พบว่า พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยทุกข้อ ยกเว้น การละเมิดทางเพศ (Sexual Harassment) ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และ การคุกคามบนโลกไซเบอร์ (Cyber Threats) และการปลอมตัวเป็นผู้อื่น (Impersonation) ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งรองลงมาตามลำดับ

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานวิจัยเพื่อตอบคำถามนำวิจัยไว้คือ ตัวแปรด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคล การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ การเข้าไปเป็นสมาชิก บุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ แบ่งออกเป็น 4 สมมติฐานดังนี้

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

ตัวแปรด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคลมีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

สมมติฐานการวิจัยที่ 2

ตัวแปรด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

สมมติฐานการวิจัยที่ 3

ตัวแปรด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

สมมติฐานการวิจัยที่ 4

ตัวแปรด้านบุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติในการทดสอบโดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในการทดสอบ ผลการทดสอบพบว่า สมมติฐานการวิจัย ตัวแปรด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

โดยยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคล การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ ด้านบุคลิกภาพของบุคคล ต่างไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ ค่าสังเกตมีไม่เพียงพอในระดับที่สรุปได้ว่าตัวแปรด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคล ด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพของบุคคล กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานจึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านการเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ ผลการทดลองสนับสนุนสมมติฐาน ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคล ด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ ด้านบุคลิกภาพของบุคคล ผลการทดลองไม่สนับสนุนสมมติฐานดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
การตอบสนองความต้องการของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์	ไม่สนับสนุน
การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์	ไม่สนับสนุน
การเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์	สนับสนุน
บุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์	ไม่สนับสนุน

5.3 อภิปรายผลการศึกษา

5.3.1 จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 129 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและมีเพศทางเลือกในการให้ข้อมูลครั้งนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 15 – 20 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นกลุ่มนักเรียน - นักศึกษา โดยมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับสรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินสิริ (2561) ศึกษาเรื่องการศึกษาวีธีการป้องกันการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น พบว่า การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น มักเกิดขึ้นกับกลุ่มวัยรุ่นอายุ 15-18 ปี

5.3.2 ผลการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งกับประเด็นการตอบสนองความต้องการของบุคคล มีความคิดเห็นเห็นด้วยต่อประเด็นการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ และมีความคิดเห็นไม่แน่ใจ ต่อประเด็นการเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง สอดคล้องกับ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 อ่างไฉ ชินดนัย ศิริสมฤทัย, 2561) ที่กล่าวว่าทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิดแต่เกิดจากการได้เรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ได้เกี่ยวข้องหรือเคยพบเจอมา หลังจากนั้นทัศนคติจึงจะเกิดขึ้น อาจเป็นได้จากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านั้น แสดงว่าทัศนคติที่มีอยู่ของแต่ละบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการเรียนรู้จาก

สิ่งที่เคยพบเจอมา แสดงว่าทัศนคติที่มีอยู่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ทัศนคตินั้นจะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่เปลี่ยนแปลงทันทีที่ได้รับตัวกระตุ้น หรือสิ่งเร้าที่แตกต่างไปทั้งนี้ เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบ เป็นความเชื่อ การที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติย่อมต้องใช้เวลาและกระบวนการดังกล่าวด้วยทัศนคติจะมีความหมายอ้างอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ ทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นมาจากภายใน แต่เป็นสิ่งที่ก่อตัวหรือเรียนรู้จากสิ่งที่มีตัวตนที่อ้างอิงได้ สิ่งที่ใช้อ้างอิงเพื่อการสร้างทัศนคติอาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

5.3.3 จากผลการศึกษาพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับประเด็นการปลอมตัวเป็นผู้อื่น (Impersonation) และการคุกคามบนโลกไซเบอร์ (Cyber Threats) มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยต่อประเด็นการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ต่อการกีดกัน (Exclusion) การนินทา (Gossip) และการเกาะติดชีวิตออนไลน์ของผู้อื่น (Cyber Stalking) และมีความคิดเห็นเห็นด้วยกับประเด็นการละเมิดทางเพศ (Sexual Harassment) ซึ่งสอดคล้องกับ (พิมพ์กา ธาณินพงศ์ และ วัฒนาวดี ศรีวัฒนพงศ์, 2558 อ้างใน พลินี เสริมสินศิริ และ สรานนท์ อินทนนท์, 2561) ที่พบว่านักเรียนใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการรังแกผู้อื่น โดยมีการนัดกับเพื่อนเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตในการรังแกผู้อื่นอยู่ถึงร้อยละ 60.54 ซึ่งมากกว่าการรังแกผู้อื่นโดยการใช้อินเทอร์เน็ตคนเดียว ร้อยละ 39.46 การกีดกันเป็นการกลั่นแกล้งที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ถูกกลั่นแกล้งเป็นอย่างมาก และ (Tattum & Herbert อ้างใน สมร แสงอรุณ, 2554, หน้า 44) อธิบายว่าการขับไล่ออกจากกลุ่มเพื่อนวิธีการนี้จะเป็นการทำกลับ ๆ ไม่ให้ใครรู้เป็นวิธีที่ทำกันโดยแกล้งให้เหยื่อถูกตัดขาดออกจากกลุ่ม ทำให้ขาดสังคมเพื่อน วิธีการข่มเหงรังแกแบบนี้ทำให้เกิดความเจ็บปวดทางจิตใจได้มากเพราะเป็นการกระทำโดย “เพื่อน”

5.3.4 จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดมี 4 ข้อย่อยโดยมีผลรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ ซึ่งสมมติฐานนี้ ไม่สอดคล้องกับ “(Roger, 1978 อ้างใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า “ทัศนคติเป็นดัชนีชี้ที่ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นสิ่งที่พร้อมจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งยังเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่อไป” การตอบสนองความต้องการของบุคคล

ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ เพราะการเลือกใช้งานทวิตเตอร์เป็นไปเพื่อความสุขสานของตนเองเท่านั้นจึงไม่ใช่เหตุผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง

2. สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ตัวแปรด้านการได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ ซึ่งสมมติฐานนี้สอดคล้องกับ (Rosenberg & Hovland, 1960 อ้างใน เหมือนฝัน เย็นเจริญ และ โสภทร นาสวัสดิ์, ม.ป.ป.) ได้นิยามความหมายของทัศนคติเอาไว้ว่า “เป็นการมุ่งใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น” การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การใช้งานแพลตฟอร์มทวิตเตอร์สามารถทำให้ได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้จริงแต่นั้นไม่ทำให้ผู้ใช้งานทวิตเตอร์เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งจากประเด็นนี้

3. สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ตัวแปรด้านการเข้าไปเป็นสมาชิกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ ซึ่งสมมติฐานนี้ไม่สอดคล้องกับ (Norman, 1971 อ้างใน เหมือนฝัน เย็นเจริญ และ โสภทร นาสวัสดิ์, ม.ป.ป.) กล่าวว่า “ทัศนคติคือความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อบุคคล หรือ สิ่งของ สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกัน” การเข้าไปเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการหลีกเลี่ยงจากคนใกล้ตัวรอบข้างในชีวิตจริง ทำการเข้าไปเป็นสมาชิกกับผู้ใช้งานทวิตเตอร์รายอื่นอาจส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าจะทำอะไรก็ได้เพราะมีพวกพ้องจึงอาจส่งผลก่อให้เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งได้

4. สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ ซึ่งสมมติฐานนี้สอดคล้องกับ (Newcomb, 1854 อ้างใน เหมือนฝัน เย็นเจริญ และ โสภทร นาสวัสดิ์, ม.ป.ป.) ได้ให้คำจำกัดความของทัศนคติเอาไว้ว่า “ทัศนคติซึ่งมีอยู่ในเฉพาะบุคคลคนนั้น ขึ้นกับ สิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะคือแสดงออกในรูปแบบความไม่พอใจเกลียดชังไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ ” บุคลิกภาพของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนแต่ไม่จำเป็นว่าการไม่เปิดเผยตัวตนจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ได้

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ โดยการทำวิจัยในเชิงปริมาณอาจมีข้อจำกัดในการเก็บแบบสอบถามที่อาจได้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่หลากหลายและการเดินเก็บแบบสอบถามตามสถานที่ต่าง ๆ ค่อนข้างเป็นไปได้ยากเนื่องจากไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ใดใช้งานแพลตฟอร์มทวิตเตอร์บ้างจึงต้องทำการสอบถามทีละคนจึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องหันมาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทาง Google Form แทน ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่องทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์นั้นอาจทำได้ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพได้ในอนาคตเนื่องจากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกลุ่มอาจมีประสิทธิภาพมากกว่า

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

5.5.1.1 จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ แล้วนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับทัศนคติของคนในแต่ละพื้นที่ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ในเรื่องของการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์และมองในภาพรวมเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ต่อไปรวมถึงอาจเป็นประโยชน์หรือก่อให้เกิดการตั้งทฤษฎีใหม่ ๆ สำหรับผู้วิจัยทำอื่นที่จะศึกษาเรื่องนี้เพิ่มเติมในอนาคต

5.5.1.2 การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลวิจัยจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยคิดว่ายังไม่ได้ในคำตอบที่ครอบคลุมต่อความต้องการจริง ๆ โดยในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะศึกษาวิจัยเป็นเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและลึกมากยิ่งขึ้น

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.5.2.1 องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถเป็นข้อมูลในการช่วยพัฒนาการแก้ไขปัญหา และนำไปสู่การรณรงค์เพื่อลดพฤติกรรมเกี่ยวกับการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในทวิตเตอร์ได้ในอนาคต

5.5.2.2 สามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งานทวิตเตอร์ตลอดจนบุคคลทั่วไปให้ทราบถึง
ความสำคัญของปัญหาการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์อันจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและ
ความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อสังคมในทิศทางที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้นในอนาคต



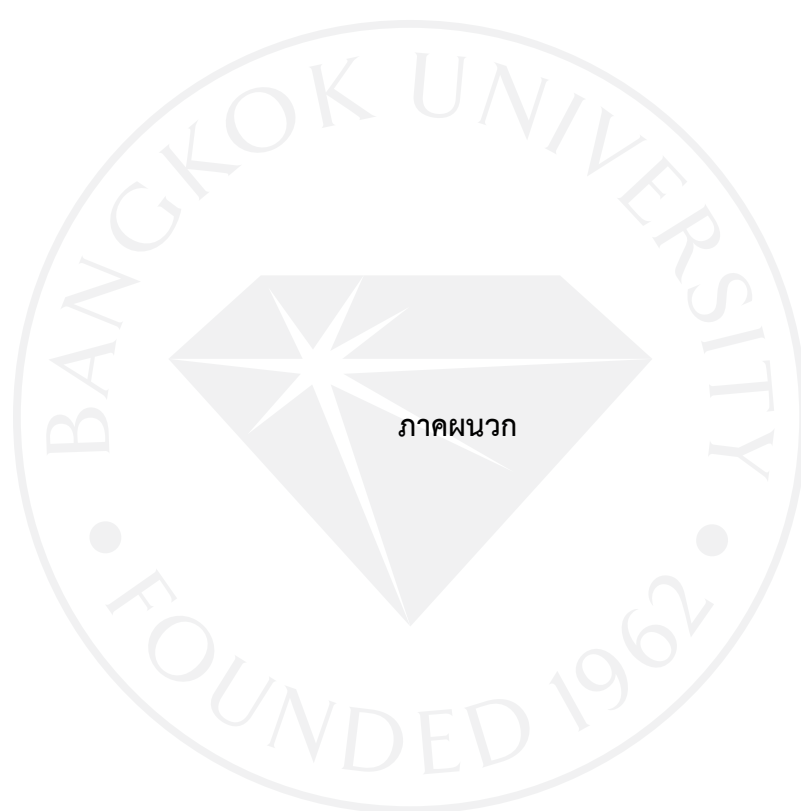
บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2561). ไทยอันดับ2 “เด็กรังแกกันในโรงเรียน” พบเหยื่อปีละ 6 แสนคน. สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th/>.
- กระปุกดอทคอม. (2557). HateSpeech คืออะไร ปรากฏการณ์ใหม่ใช้วาจาสร้างความเกลียดชัง. สืบค้นจาก <https://highlight.kapook.com/>.
- กระปุกดอทคอม. (2559). Cyberbullying การกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ ทำร้ายขานเน็ตได้ง่ายกว่าที่คิด!. สืบค้นจาก <https://health.kapook.com/>.
- กุสุมา คุใหญ่. (2556). Media and Society พื้นที่สาธารณะ. สืบค้นจาก <http://kusumakooyai.blogspot.com/>.
- กัลยกร วรกุลสถฐานีย์, พรชนก ดาวประดับ. (2561). รูปแบบและลักษณะการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์. สืบค้นจาก <http://gscm.nida.ac.th/>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เครือข่ายสังคมออนไลน์: Social Network. (2 พฤษภาคม 2560). สืบค้นจาก <http://www.krukittin.info/>.
- ชินดนัย ศิริสมฤทัย. (2561). การรับรู้ทัศนคติและความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th>
- ทัศนคติ (Attitude). (2009). สืบค้นจาก <http://phatrsa.blogspot.com/>.
- พรทิพย์ บุญนิพัทธ์. (2531). ทัศนคติ. กรุงเทพฯ. น.ไทยวัฒนาพานิช.
- พลินี เสริมสินสิริ, สรานนท์ อินทนนท์. (08 June 2018). การศึกษาวิธีการป้องกันการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น. สืบค้นจาก <http://eprints.utcc.ac.th/>.
- พัชรศรีม ว่องไชยกุล. (2019). Twitter ไทยโตเร็วที่สุดในอาเซียน! รุกหนักจับพันธมิตรสื่อเปิดช่องลงโฆษณา. สืบค้นจาก <https://forbesthailand.com/>.
- มูลนิธิยุวพัฒน์. (2019). การกลั่นแกล้ง (Bullying) ความรุนแรงในสังคม. สืบค้นจาก <https://www.yuvabadhanafoundation.org/>.
- เมธา รุ่งพัฒนพันธ์. (2555). Twitter (ทวิตเตอร์) คืออะไร? และประโยชน์ของทวิตเตอร์. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/>.
- วรพงษ์ วิไล และ เสริมศิริ นิลดำ. (2561). พฤติกรรมการรังแกกันผ่านโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา. สืบค้นจาก <https://webcache.googleusercontent.com/>.

- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2553). *เครือข่ายสังคม*. สืบค้นจาก <http://vcharkarn.com>.
- สมร แสงอรุณ. (2554). *การศึกษาและพัฒนากลยุทธ์การป้องกันตนเองจากการถูกรังแกของนักเรียนวัยรุ่นโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม*. ปรินญาณิพนธ์การศึกษาดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สรานนท์ อินทนนท์. (2018). *การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)*. สืบค้นจาก cclickthailand.com/contents/general/cyberbullying5.pdf
- สุพรรณรัตน์ มนต์วิเศษ. (2559). *การรับรู้ภาพลักษณ์दारายอดนิยมในประเทศไทยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มเจนเนอเรชั่น วาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาวดี เจริญวานิช. (2560). *การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ : ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น*. จังหวัดปทุมธานี.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เหมือนฝัน เย็นเจริญ และ ไสภัทร นาสวัสดิ์. (ม.ป.ป.). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Techjarupun. (2018). *เผย สถิติผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ปี 2561 ในประเทศไทย THAILANDINTERNET USER PROFILE 2018*. สืบค้นจาก <https://blog.ourgreenfish.com/th/>.
- Best, W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed). Englewood cliffs: N.J.: Prentice-Hall Ms.
- นกยูง. (2562). *คนไทยใช้ Twitter เก่ง! 2 ปี เติบโตสุดในภูมิภาค กลายเป็น “Entertainment Hub” ครองใจวัยมิลเลนเนียล*. สืบค้นจาก <https://www.marketingoops.com/>.
- Nitayaporn, Bungon, Thongpet, Kanchana. (4 กันยายน 2561). *วิจัยชี้ 1 ใน 3 เด็กเคยถูกรังแกบนโลกออนไลน์*. สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th>.
- Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual*. McGraw-Hill International. 3. Afifi, A., May, S., Clark, V. A. (2041). *Practical Multivariate Analysis, Fifth Edition (5 edition)*. Boca Raton: Chapman and Hall/CRC.
- PJ. (2019). *จะแก้ปัญหา “Cyberbullying” ต้องรู้จักหน้าที่พลเมืองดิจิทัล “ดีแทค” ดันหลักสูตร Safe Internet ไซชีวิตบนออนไลน์อย่างสร้างสรรค์*. สืบค้นจาก <https://www.brandbuffet.in.th/>.
- Social Network คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร Social Network มีกี่ประเภท*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <https://www.เกร็ดความรู้.net/social-network/>.

- WP. (2561). 10 เหตุผลดัน “Twitter” ในไทย โตเร็วสุดในโลก! จนเป็นแพลตฟอร์มที่ “แบรนด์”
ไม่ควรมองข้าม. สืบค้นจาก <https://www.marketingoops.com/>.
- Williamson, Andy. (2013). *Social Media Guidelines for Parliaments*. สืบค้นจาก
<http://www.ipu.org/>.





แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิจัยอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2562 โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 15 - 35 ปี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และไม่นำไปเผยแพร่ต่อในทางมิชอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาของการวิจัยอิสระเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 3 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทักษะคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง 3. อื่น ๆ

2. ช่วงอายุ

1. 15 - 20 ปี 2. 21 - 25 ปี
 3. 26 - 30 ปี 4. 31-35 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 3. ปริญญาตรี 4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

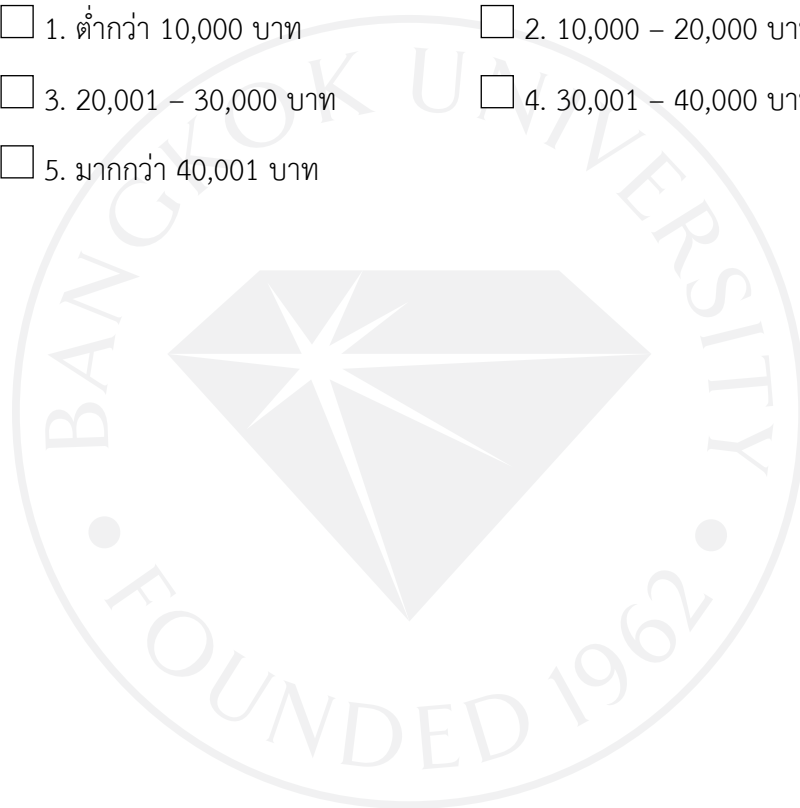
4. อาชีพ

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน - นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> 3. รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 4. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 5. ผู้บริหารระดับสูง | <input type="checkbox"/> 6. ฟรีแลนซ์ |
| <input type="checkbox"/> 7. ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 8. ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ โปรดระบุ |

.....

5.รายได้ ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 30,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 40,001 บาท | |



ตอนที่ 2 ทักษะคิดของผู้ใช้งานทวิตเตอร์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การตอบสนองความต้องการของบุคคล					
1. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง					
2. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการสร้างความสนุกสนานให้แก่ตนเอง					
3. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของท่านมากที่สุด					
4. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นสื่อสังคมที่ตรงตามความชื่นชอบของท่านมากที่สุด					
5. ท่านคิดว่าทวิตเตอร์นั้นเป็นแพลตฟอร์มที่สามารถเพิ่มความสะดวกสบายของท่านได้มากที่สุด					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ					
1. ท่านคิดว่าการเลิกใช้งานทวิตเตอร์นั้นเกิดจากสภาพแวดล้อมในสังคมของท่าน					
2. ท่านมีความเห็นว่าคำบอกเล่าจากคนอื่นมีผลต่อการเลิกใช้งานแพลตฟอร์มทวิตเตอร์ของท่าน					
3. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นสื่อสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารที่ถูกชักจูงโน้มน้าวได้ง่าย					
การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง					
1. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้นเปลี่ยนไปตามสังคนเพื่อนของท่าน					
2. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้นเป็นไปเพื่อการเข้าสังคม					
3. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์ของตนเองนั้นมักได้รับอิทธิพลจากสังคมแวดล้อม					
4. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นไปเพื่อหลีกเลี่ยงจากคนใกล้ตัวรอบข้างในชีวิตจริง					
บุคลิกภาพของบุคคล					
1. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองได้					
2. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นเป็นการเรียกร้องความสนใจได้ดี					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถทำให้ท่านเป็นที่ชื่นชอบขอยกยอกจากผู้ใช้งานคนอื่น					
4. ท่านคิดว่าการใช้งานทวิตเตอร์นั้นสามารถทำให้ท่านจะแสดงกริยาอย่างไรก็ได้เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน					

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การกีดกัน (Exclusion)					
1. ท่านคิดว่าการตั้งใจบล็อกผู้อื่นไม่ทำให้เขาเข้าถึงข้อมูลของท่าน ซึ่งอาจมีผลทำให้เขาเดือดร้อนเป็นเรื่องปกติ					
2. ท่านคิดว่าการตั้งใจครายงานบัญชีผู้ใช้ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้ถูกลบออกจากระบบเป็นการกั่นแกล้งเห็นด้วยหรือไม่					
3. ท่านคิดว่าการจงใจกีดกันเพื่อนทสนทนาของท่านกับกลุ่มเพื่อนจากเพื่อนคนที่ท่านไม่ชอบถือเป็นการกั่นแกล้ง					
4. ท่านคิดว่าการจงใจกีดกันคนที่ท่านไม่ชอบออกจากกลุ่มเพื่อนเป็นการกั่นแกล้งเห็นด้วยหรือไม่					
5. ท่านคิดว่าการกีดกันผู้อื่นไม่ให้แสดงความคิดเห็นที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกับท่านถือเป็นการกั่นแกล้งเห็นด้วยหรือไม่					
การเกาะติดชีวิตออนไลน์ของผู้อื่น (Cyber Stalking)					
1. ท่านคิดว่าการติดตามความเคลื่อนไหวของบุคคลนั้น ๆ แม้ท่านจะไม่ชอบเขาไม่ถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. ท่านไม่สามารถควบคุมความอยากรู้อยากเห็นของตนเองที่มีต่อความเป็นไปในชีวิตของบุคคลที่ท่านไม่ชอบ					
3. ท่านมีความอยากรู้อยากเห็นต่อความเป็นไปในชีวิตส่วนตัวของบุคคลสาธารณะเพราะคิดว่าเป็นเรื่องที่สามารถทำได้					
4. ท่านคิดว่าการการเฝ้าเกาะติดทุกความเคลื่อนไหวของคนที่ท่านไม่ชอบเป็นเรื่องปกติ					
การนินทา (Gossip)					
1. ท่านคิดว่าการกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยการเอาเรื่องราวของคนที่ท่านไม่ชอบไปว่ากล่าวให้ร้ายเผยแพร่ส่งต่อกับผู้อื่นเป็นสิ่งที่ควรทำ					
2. ท่านคิดว่าการที่เผยแพร่เรื่องราวในเชิงลบของบุคคลสาธารณะกล่าวหาว่าร้ายว่าเขาเป็นคนไม่ดีเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ					
การล่อลวง หรือ การหยอกล้อ (Outing and Trickery)					
1. ท่านคิดว่าการประทุษร้ายผู้อื่นโดยเกิดจากความคิดว่าเป็นเพียงการหยอกล้อเพื่อความสนุกเป็นสิ่งที่สามารถทำได้					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. ท่านคิดว่าการยียวนกวนโมโหคนอื่นบนโลกโซเชียลมีเดียเพราะอยากทำให้เขาเหล่านั้นเกิดพฤติกรรมตอบโต้ที่รุนแรงออกมาจนเสียภาพลักษณ์ถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลเบอร์					
3. ท่านคิดว่าการส่งข้อความยียวนกวนโมโหคนอื่นในแชทถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลเบอร์					
4. ท่านคิดว่าการโพสต์รูปภาพในเชิงล้อเลียนคนอื่นบนทวิตเตอร์ถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลเบอร์					
5. ท่านคิดว่าการคอมเมนต์ในเชิงล้อเลียนกับบุคคลสาธารณะบนทวิตเตอร์ถือเป็นการประทุษร้ายบนโลกโซเชียลเบอร์					
การละเมิดทางเพศ (Sexual Harassment)					
1. ท่านคิดว่าพฤติกรรมการประทุษร้ายผู้อื่นโดยการใช้ถ้อยคำคุกคามทางเพศต่อบุคคลอื่นเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ					
2. ท่านคิดว่าไม่ควรมีใครถูกคุกคามไม่ว่าจะเป็นทางวาจาหรือพฤติกรรม					
3. ท่านคิดว่าการนำรูปศิลปินดารามาลงในสื่อสังคมในเชิงแทะโลมหยอกล้อเรื่องรูปร่างถือเป็นการละเมิดทางเพศ					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การปลอมตัวเป็นผู้อื่น (Impersonation)					
1. ท่านคิดว่าสร้างบัญชีปลอมของผู้อื่นและส่งรูปภาพหรือวิดีโอที่ดูไม่ดีของผู้อื่นเป็นสิ่งสมารถทำได้					
2. ท่านคิดว่าบัญชีปลอมของศิลปินดาราทำนำรูปภาพมาโพสต์พร้อมแคปชั่นที่เสมือนว่าตนเองเป็นศิลปินคนนั้นเป็นเรื่องปกติ					
การคุกคามบนโลกออนไลน์ (Cyber Threats)					
1. ท่านคิดว่าการโพสต์ข้อความตำหนิคนที่ท่านไม่ชอบบนสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นประจำไม่ใช่การประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์					
2. ท่านคิดว่าการเข้าร่วมบทสนทนาหรือเหตุการณ์ที่มีการประทุษร้ายคน ๆ หนึ่งที่ท่านไม่ชอบบนโลกออนไลน์เป็นเรื่องปกติ					
3. ท่านคิดว่าการตามคอมเมนต์ตำหนิศิลปินดาราท่านไม่ชอบอยู่เป็นประจำไม่ถือเป็นการคุกคาม					
4. ท่านคิดว่าข่มขู่หรือก่อให้เกิดความหวาดกลัวผ่านโซเชียลมีเดียเป็นเรื่องที่สามารถทำได้					
5. ท่านคิดว่าการใช้คำพูดรุนแรงหรือข่มขู่ผู้อื่นให้เกิดความหวาดกลัวเพื่อความสะใจของตัวเองไม่ถือเป็นการคุกคาม					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การต่อสู้บนโลกออนไลน์ (Flaming)					
1. ท่านคิดว่าการโพสต์ข้อความให้ร้ายสื่อเสียด คนที่ท่านไม่ชอบบนสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นประจำ เป็นเรื่องปกติ					
2. ท่านคิดว่าการโพสต์ข้อความลงบน อินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดการทะเลาะกันระหว่าง กลุ่มคนที่ชอบและไม่ชอบบุคคลที่กำลังเป็น ประเด็นเป็นเรื่องปกติ					
3. ท่านเห็นด้วยกับการต่อสู้กันบนโซเชียลมีเดีย คือใครโพสต์รูปไม่ดีของท่านมาท่านก็ต้องโพ สต์ภาพไม่ดีของเขากลับไป					
4. ท่านคิดว่าการโต้ตอบกันไปมาบนทวีตเตอร์ เป็นเรื่องปกติ					

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม (หากมี)

.....

.....

.....

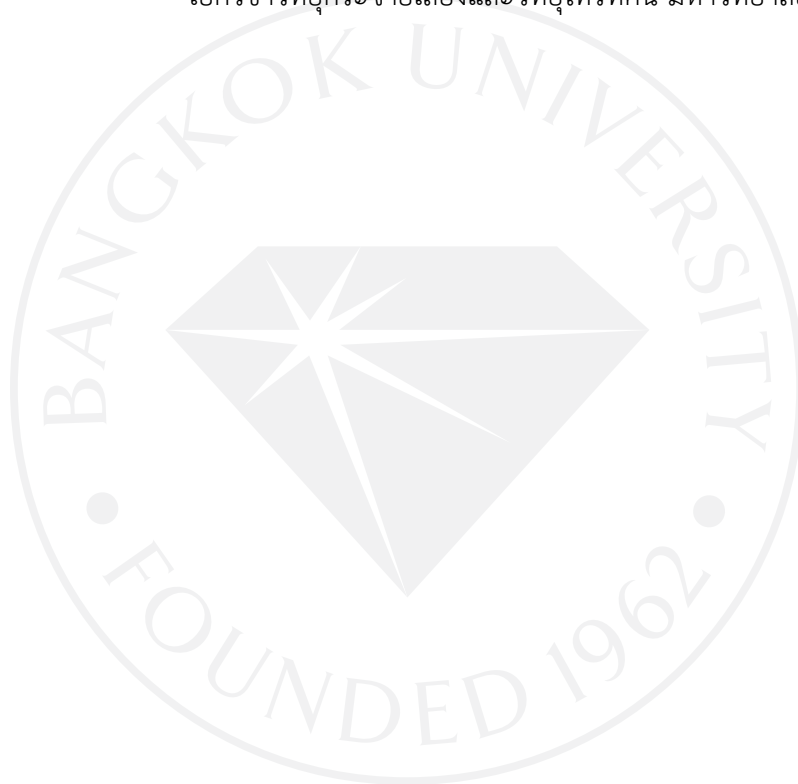
.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – นามสกุล** นางสาวสุธีรา ลิมสกุล
- อีเมล** suteera.lims@bumail.net
- ประวัติการศึกษา** สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์
เอกวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์

วันที่ 17 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2563

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....สุธีรภ. ลิ้มสกุล..... อยู่บ้านเลขที่..... 44/36 ซอย การเคหะ.....
ถนน..... ตำบล/แขวง..... ศรีสุนทร.....
อำเภอ/เขต..... ฤๅวง..... จังหวัด..... ภูเก็ต..... รหัสไปรษณีย์..... 83110.....
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว..... 7620300934.....

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร..... นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต..... สาขาวิชา..... การสื่อสารเชิงกลยุทธ์..... คณะ..... นิเทศศาสตร์.....

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์ หัวข้อ
ทัศนคติของผู้ใช้งานทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประทุษร้ายบนโลกไซเบอร์.....

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร..... นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน
ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไข
อย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้
อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
ตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บ
รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ _____ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(นางสาวสุธีรา ลิ้มสกุล)

ลงชื่อ _____ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.อภิญญา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ _____ พยาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตน์สุดา ปุณณะหิตานนท์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ _____ พยาน

(อาจารย์วิรัตน์ รัตตากร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย