

## การรับรู้ ทศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

### Perception Attitude and Behavioral Intension

ชินดนัย ศิริสมฤทัย<sup>1</sup>, ดร.ปภาภรณ์ ไชยหาญชาญชัย<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

chindanaicmd@gmail.com

<sup>2</sup>สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

papaporn.c@bu.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ ทศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) แบบวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชาย และเพศหญิง ซึ่งเป็นกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย อายุระหว่าง 17-36 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน โดยมาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ซึ่งใช้การสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในระดับมาก ( $M = 3.99$ ) ในส่วนการรับรู้ เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่อง ที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ( $M = 4.63$ ) ในส่วนทัศนคติต่อการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย มากที่สุดว่า พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำ ( $M = 4.37$ ) และในส่วนของ ความตั้งใจในการเกิด พฤติกรรม การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่าง มีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรม การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์อย่างแน่อนมากที่สุด ( $M = 4.45$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยในข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้ และทัศนคติ มักจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใน การเกิดพฤติกรรม

**คำสำคัญ:** การรับรู้, ทศนคติ, ความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรม, การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

#### Abstract

The purpose of this research was to explore perception, attitude, and behavioral intention towards cyberbullying. A survey research was conducted through questionnaires with 200 Generation Y, aged between 18-36 years old, during March 2018. The results demonstrated that the participants' perception on cyberbullying is high ( $M = 3.99$ ).

Moreover, they perceived that cyberbullying is a violation of personal rights ( $M = 4.63$ ). For attitude towards cyberbullying, they mostly agreed that cyberbullying is an inappropriate behavior ( $M = 4.37$ ). Lastly, for behavioral intention, they were unlikely to perform such behavior ( $M = 4.45$ ). Based on the findings, it implied that perception and attitude relates to behavioral intention.

**Keywords:** Perception, Attitude, Behavioral Intention, Cyberbullying

## บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้คนในสังคมสามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ และอินเทอร์เน็ตได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งโทรศัพท์มือถือที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันก็ยิ่งถูกพัฒนาให้กลายเป็นโทรศัพท์มือถือในรูปแบบสมาร์ตโฟน (Smartphone) ที่สามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างในเครื่องเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การหาเพื่อนผ่านแอปพลิเคชัน (Application) ต่างๆ การเล่นเกม การถ่ายรูป และคลิปวิดีโอ รวมไปถึงการเผยแพร่รูปภาพ และวิดีโอต่างๆ ได้อย่างไร้ขีดจำกัดในประเทศไทย ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้เคยจัดทำสถิติการใช้อินเทอร์เน็ตภายในประเทศ ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ. 2553 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งสิ้น 21 ล้านคน ในส่วนของสัดส่วนการมีโทรศัพท์มือถือในเมืองไทย พบว่าวัยรุ่นมีการใช้ โทรศัพท์มือถือมากที่สุดในเอเชีย คือมีถึงร้อยละ 72.0 โดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือสมาร์ตโฟน (Smart Phone) ที่มีถึงร้อยละ 91.60 (ปานเทพ พัวพงษ์พันธ์, 2553)

ในขณะที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งระบบการสื่อสารที่ไร้ขีดจำกัดได้ส่งผลกระทบต่อปัญหาความมั่นคงในการดำเนินชีวิตต่อคนทุกกลุ่มทุกวัย โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียน นักศึกษาที่มีสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่นถึงร้อยละ 58.40 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) เมื่อมีการใช้สื่อออนไลน์มากขึ้นก็ส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น เยาวชนขาดการกลั่นกรองในการเลือก รับสารรวมถึงการที่เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่เยาวชนเลือกใช้กระทำความรุนแรงต่อกัน มากขึ้น และเป็นสาเหตุของการเกิดการรังแกกันประเภทใหม่ที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาผ่านเครื่องมือ สื่อสารอย่างคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือซึ่งเรียกว่า การรังแกบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) ซึ่งการรังแกบนโลกไซเบอร์ เป็นความรุนแรงที่สามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่อย่างแท้จริง (วิมลทิพย์ มุสิกพันธุ์ และคณะ, 2552) การรังแกบนโลกไซเบอร์ มีความหมายในลักษณะที่เกี่ยวกับพฤติกรรม ก้าวร้าว หรือการกระทำที่เป็นอันตรายที่ตั้งใจกระทำ โดยเป็นการกระทำซ้ำในช่วงเวลา หนึ่งในความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะของความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน ความหมายของการรังแก บนโลกไซเบอร์จึงมีมิติที่สำคัญในเรื่องความตั้งใจ ความอันตราย การกระทำซ้ำๆ และความสัมพันธ์ เชิงอำนาจ ที่ไม่เท่าเทียมกัน (Huang & Chou, 2010)

ปัญหาเกี่ยวกับการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ ถือเป็นปัญหาใหญ่ของสังคม โดยเฉพาะ ในกลุ่มวัยรุ่น เนื่องจากผลกระทบจากการรังแกบนโลกไซเบอร์นั้นมักส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ถูก กระทำ แต่ในการรับรู้ของเยาวชนเองนั้นพวกเขากลับมองว่าปัญหาดังกล่าว ไม่ใช่ปัญหาใหญ่ที่ควรต้องได้รับ การแก้ไข โดยเร่งด่วนแต่อย่างใด ช้าเยาวชนยังมองว่าปัญหาการ กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ นั้นถือเป็นเรื่อง ปกติธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของพวกเขา และ จากการศึกษา วิจัยที่ผ่านมาก็ยังชี้ให้เห็น ด้วยว่าความรุนแรงในเด็กและเยาวชน ถูกทำให้เห็นว่าเป็นเรื่องธรรมดาสังคมจึงมีแนวโน้มที่จะยอมรับ และยอมรับต่อปรากฏการณ์ความรุนแรงดังกล่าว (วิมลทิพย์ มุสิกพันธุ์ และคณะ, 2552) อย่างไรก็ตาม ข้อมูลในช่วงต้นเป็นเพียงภาพสะท้อน ความเป็นจริงบางส่วนเกี่ยวกับการรับรู้ และ ทศนคติของเยาวชน ว่าเยาวชนมองการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ว่าเป็นเรื่องปกติ แต่เรายังไม่ทราบถึงการรับรู้ ทศนคติ และความตั้งใจในเกิดพฤติกรรม การกลั่นแกล้ง ในพื้นที่ไซเบอร์ และยังมี ข้อมูลเชิงลึกในแง่ของมุมมอง ของวัยรุ่นกลุ่ม เจนเนอร์เรชั่นวาย (Generation Y) เกี่ยวกับ เรื่องดังกล่าว จึงไม่สามารถทราบได้ว่ากลุ่มวัยรุ่น เจนเนอร์เรชั่นวาย มีมุมมองด้านการรับรู้ และ ทศนคติต่อพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์อย่างไร โดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นดังกล่าว เพื่อที่จะได้ทราบถึงมุมมองอย่างลึกซึ้ง ซึ่งผลการศึกษา ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อบุคคล องค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการควบคุมดูแล ป้องกัน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปัญหา ของเยาวชนที่มีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลก ไซเบอร์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการรับรู้ ทศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ ทศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) แบบวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) โดยใช้แบบ สอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่ม เจนเนอร์เรชั่นวาย ซึ่งมีอายุระหว่าง 17-36 ปี จำนวน 200 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

### การทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)

จากการศึกษาของ Stom และ Strom (2005) ได้ให้ความหมายของการการกลั่นแกล้ง บนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) ไว้ว่าเป็นการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อคุกคาม หรือทำร้ายผู้อื่นผ่าน ช่องทางการสื่อสาร ออนไลน์ เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ (Mobile phone) ข้อความโต้ตอบแบบทันที (IM) ข้อความสั้น (SMS) และห้องสนทนาออนไลน์ เพื่อให้ผู้อื่นเสื่อมเสีย หวาดกลัว และรู้สึกสิ้นหวัง ในขณะที่ ปอง กมล สุรัตน์ (2553) กล่าวว่า กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ หมายถึง การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคล (ผู้รังแก) ใช้การ

ติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต เช่น โทรศัพท์มือถือ อีเมล หรือเว็บไซต์ต่างๆในการลงข้อความ หรือรูปภาพที่รุนแรง หยาดคาย ล้อเลียน อันเกี่ยวข้องกับ บุคคลหรือ กลุ่มบุคคลที่ตกเป็นเป้าหมายให้ปรากฏแก่สาธารณะ หรือส่งไปยังผู้ถูกรังแกโดยตรง

จากการให้ความหมายในข้างต้นของเหล่านักวิชาการที่ได้ศึกษามา จึงสามารถสรุปได้ว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้น หมายถึงการกลั่นแกล้ง หรือการคุกคามผู้อื่นผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์มือถือ ข้อความสั้นผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ รวมไปถึงเครือข่าย ทางสังคม (Social Network Site) ซึ่งเป็นการกระทำโดยตั้งใจเจตนา และนำไปสู่ความตึงเครียด ทางอารมณ์ ทำให้เกิดความทุกข์อย่างซ้ำๆ และต่อเนื่อง อีกทั้งสามารถกระจายเรื่องดังกล่าวไปสู่วงกว้าง เช่นการใช้คำพูด ที่รุนแรง การดูถูกดูแคลน รวมทั้งการส่งอีเมล หรือโทรศัพท์ไปรบกวนผู้อื่น ซึ่งการกระทำในลักษณะนี้สามารถ เกิดขึ้นได้ในทุกที่ทุกเวลา เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสาร และอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงผู้งานใช้ได้ ทุกที่ทุกเวลา

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับปัจจัย การรับรู้ และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วย ประสาทสัมผัส และ ปัจจัยทางจิตคือ ความรู้เดิม ความต้องการ และทัศนคติ เป็นต้น Solomon (2007) อธิบายว่า การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการ (Process) ที่เกิดจากการที่มีการเลือกรับรู้ จากนั้นกลไกทางความคิดจัดระบบเพื่อประมวล ผลข้อมูล (Information) และตีความ (Interpretation) นั้นออกมา โดยกระบวนการนี้จะถูกกระตุ้นผ่าน ทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันได้แก่ ตา หู จมูก ปาก และผิวหนัง โดยสิ่งเร้า (Stimulus) มักได้แก่ แสง เสียง กลิ่น รสชาติ และผิวสัมผัส ทั้งนี้การตีความของแต่ละบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความต้องการ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับ Kagan และ Segal ได้อธิบายไว้ว่าการรับรู้เป็น กระบวนการที่ทำให้คนเรารู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมรอบตัว ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มจากการเลือก (Selection) การจัดระเบียบ และการตีความหมายจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 และเกิดความรู้สึกรวมถึงรู้ว่า ความหมายของสิ่งที่ได้รับมานั้นคืออะไร

ซึ่งการรับรู้ประกอบด้วย กระบวนการ 2 กระบวนการ คือ กระบวนการที่ 1 การรู้สึก (Sensation) เป็นกระบวนการทางสรีระของมนุษย์ เป็นกระบวนการแรก ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าภายนอกร่างกายของมนุษย์ กระบวนการรู้สึกเป็นกระบวนการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ สิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 และส่งไปยังสมองเพื่อให้ตีความ และกระบวนการที่ 2 การรับรู้ (Perception) คือ การตีความว่า สิ่งที่เราเรารู้สึกนั้นคืออะไร เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่สลับซับซ้อนซึ่งสามารถทำให้บุคคลเห็นภาพ ที่ปรากฏต่อตานั้น บางครั้งตรงกับที่เป็นจริง และบางครั้งอาจแตกต่างไปจากความเป็นจริง

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

Lutz (1991) ให้นิยามของทัศนคติ (Attitude) ว่าเป็นแนวโน้มการตอบสนองที่เกิดจาก การเรียนรู้ (Learned Predisposition to Response) ต่อวัตถุ (Object) หรือ ประเภทของวัตถุ (Class of Objects) ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบของความชอบ (Favorable) หรือ ไม่ชอบ (Unfavorable) และแสดงออกอย่าง สอด

คล้อยกัน (Consistently) โดย Lutz (1991) ได้สรุป คุณลักษณะที่สำคัญของทัศนคติแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ

ลักษณะที่ 1 วัตถุ หรือสิ่งที่มีผลต่อทัศนคติ (Attitude Objects) ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude Objects) ซึ่งอาจหมายถึงวัตถุ (Objects) เช่น ประเภหสินค้า ตราสินค้า ร้านค้า เป็นต้นหรืออาจหมายถึงบุคคล (Person) ประเด็น (Issue) เช่น ทัศนคติใน เรื่องความเท่าเทียมกัน ทัศนคติต่อประเด็นการทำแท้ง เป็นต้น และพฤติกรรม (Behavior) เช่น ทัศนคติต่อการซื้อสินค้า หรือ ทัศนคติต่อการลงสมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น นอกจากนี้สิ่งที่มีผลต่อ ทัศนคติ (AttitudeObject) อาจเป็นสิ่งเดียว หมายถึง คนเดียว, เรื่องเดียว, ประเด็นเดียว, พฤติกรรมเดียว หรือหลายๆ สิ่ง (Collection of Items) และจะมีลักษณะเฉพาะ (Specific) หรือเป็นเรื่องทั่วไป (General) ก็ได้ ในประการต่อมาที่ ในขณะที่ลักษณะที่ 2 ทัศนคติเป็น สิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Attitude are Learned) คนเราเรียนรู้ความรู้สึก (Feeling) ของตัวเองจากข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุ (Objects) หรือประสบการณ์ตรง (DirectExperience) ที่มีกับวัตถุนั้นๆ หรือในบางครั้งอาจเกิดจากทั้งสองปัจจัยร่วมกัน โดยทัศนคตินี้สามารถสร้างขึ้นได้ และเปลี่ยนแปลงได้จากคุณลักษณะข้อนี้ของทัศนคติ นักการตลาดทั่วไปจึงพยายามสร้าง หรือปรับทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับตราสินค้าของตน โดยถ่ายทอด ผ่านการสื่อสารทางการตลาด ในรูปแบบต่างๆ

ในลักษณะที่ 3 ทัศนคติเป็นแนวโน้มการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude are Predispositions to Respond) ทัศนคติไม่สามารถสังเกตได้ (Unobservable) มีลักษณะซ่อนเร้น (Covert) เป็นการตอบสนองจากภายใน (InternalReactions) ดังนั้น ทัศนคติที่เราศึกษากัน ยังเป็นเพียงโครงสร้างสมมุติ โดยการมีอยู่ของ ทัศนคติเป็น ความพยายามของนักวิชาการที่ต้องการจะอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค โครงสร้างของทัศนคติมี ลักษณะเป็นการก่อรูปทางความคิดที่มีการจัด ระเบียบบ จึงมีความคงทนถาวร ทัศนคติไม่ได้อยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง แต่เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน เป็นกลุ่มๆ ตามความสอดคล้องกัน ทัศนคติต่อเรื่องลักษณะเฉพาะ เรื่องอาจนำไปอธิบายเรื่องราวต่างๆของกลุ่มเรื่องนั้นได้ และทัศนคติต่อ เรื่องต่างๆ ก็มีความสำคัญมากน้อยไม่เท่ากัน

ในลักษณะสุดท้าย ทัศนคติเป็นการตอบสนองที่สอดคล้องกับความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ ทัศนคติทำหน้าที่เป็นกลไกการจัดระเบียบของบุคคลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความชอบ หรือไม่ชอบ อันจะส่งผลต่อการแสดงออก ด้านพฤติกรรม อีกทั้งรูปแบบของพฤติกรรมจะมีลักษณะค่อนข้างคงที่ โดยแบ่งมิติของ ทัศนคติเป็น 3 มิติคือ ทัศนคติมีทิศทาง เช่นชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติมีระดับ เช่นชอบมากหรือ ชอบน้อย และความมั่นใจในการแสดงทัศนคติ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้ ทัศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบน โลกโซเชียล ในกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) แบบวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) โดยใช้แบบสอบถาม

(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่ม ตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self-Administration)

## 2. ขั้นตอนในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง กลุ่มเจนเนอร์เรชันวายที่มีช่วงอายุระหว่าง 17-36 ปี จำนวน 200 คน โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) จากนั้นผู้วิจัยได้เจาะจงเลือกเขต โดยจับฉลากได้ทั้งหมด 6 เขต ได้แก่ เขตสาทร เขตบางรัก เขตห้วยขวาง เขตราชเทวี เขตพระโขนง และเขตบางนา ซึ่งเป็นสถานที่ที่เป็นแหล่งธุรกิจ อาคารสำนักงาน มหาวิทยาลัย ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า ตลอดจน สถานบันเทิงเป็นต้น ซึ่งเป็นเขตกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ โดยกระจาย การเก็บข้อมูลในแต่ละเขตเท่าๆ กัน โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ภายหลังที่ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดแล้ว ข้อมูลที่ได้กลับมามีความถูกต้องสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการประมวลผล โดยใช้เครื่องมือได้ดังนี้

1. ด้านการรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 10 ข้อ โดยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ดังกล่าวมาจากงานวิจัย ของ Patchin และ Hinduja (2012) โดยเป็นมาตรวัดแบบ 5 ระดับ (5-pointed Likert Scale) และมีค่าความเที่ยงอยู่ที่ .67 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hair et al., 2010)

2. ส่วนทัศนคติต่อการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม ทั้งหมด 7 ข้อ โดยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาคำถามมาจากงานวิจัยของ Aaker , Jennifer, และ Durairaj (1997) และจากงานวิจัยของ Moon และ Younger (2000) โดยผู้วิจัยนำมาปรับใช้เป็นมาตรวัดค่าคุณศัพท์ ที่ตรงกันข้าม แบบ 5 ระดับ (5-pointed Semantic Differential Scale) โดยมีค่าความเที่ยงอยู่ที่ .83

3. ส่วนแนวโน้มการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ประกอบไปด้วยคำถาม ทั้งหมด 3 ข้อ โดยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์จากงานวิจัยของ Liang, Ekinici, Occhiocupo และ Whyatt (2013) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ 7 ระดับ (7-pointed Likert Scale) ซึ่งนำมาปรับใช้เป็นมาตรวัดแบบ 5 ระดับ (5-pointed Likert Scale) โดยมีค่าความเที่ยงรวมอยู่ที่ .77

## ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่แสดงในตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยรวมของการรับรู้เกี่ยวกับ การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ อยู่ที่ 3.99 ข้อความที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “การกลั่นแกล้งบนโลก ไซเบอร์ เป็นเรื่องที่ละเมิดสิทธิ์ส่วนบุคคล” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.63 รองลงมาคือ “การกลั่นแกล้งบนโลก ไซเบอร์เป็น เรื่องที่ส่งผลเสียต่อบุคคลอื่น” และ “การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่ไม่ดี” โดยมีคะแนน เฉลี่ยอยู่ที่

4.58 และ 4.57 ตามลำดับ ในขณะที่ข้อความที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ "การมีสิทธิ์ในการ พุดอะไรก็ได้บนโลกออนไลน์" โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.43

ตารางที่ 1 การรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

| การรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์                    | M    | SD   |
|----------------------------------------------------------------|------|------|
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่สำคัญ                    | 4.05 | 0.94 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นสิ่งที่ส่งผลเสียต่อบุคคลอื่น      | 4.58 | 0.61 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่จะเมิดสิทธิ์ส่วนบุคคล    | 4.63 | 0.55 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่กระทำได้ง่าย             | 4.48 | 0.65 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่ไม่ดี                    | 4.57 | 0.59 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย      | 4.34 | 0.70 |
| คนรอบตัวมีการกระทำเข้าข่ายการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์            | 3.25 | 1.18 |
| พฤติกรรมกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์สมควรได้รับการลงโทษ              | 4.13 | 0.83 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ | 3.40 | 1.17 |
| การมีสิทธิ์ในการพุดอะไรก็ได้บนโลกออนไลน์                       | 2.43 | 1.40 |
| รวม                                                            | 3.99 | 0.45 |

หมายเหตุ : การให้คะแนนเป็นมาตรวัดแบบ 5 ระดับ โดย 5 = มากที่สุด และ 1 = น้อยที่สุด

โดยมีค่าความเที่ยงอยู่ที่ .67

จากผลการศึกษาที่แสดงในตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยรวมของทัศนคติ เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์อยู่ที่ 4.01 ข้อความที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นที่ไม่สมควรกระทำ” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.37 รองลงมาคือ “การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง” และ “การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ถือเป็นภัยคุกคามทางสังคม” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.22 และ 4.20 ตามลำดับ ในขณะที่ข้อความ ที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ "ปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่น่าสนใจ" โดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31

ตารางที่ 2 ทศนคติต่อกันแล้งบนโลกไซเบอร์

| ทศนคติต่อกันแล้งบนโลกไซเบอร์                          | M    | SD   |
|-------------------------------------------------------|------|------|
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง    | 4.22 | 0.97 |
| ปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่น่าสนใจ    | 3.31 | 1.40 |
| พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นที่ไม่สมควรกระทำ | 4.37 | 0.94 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องต้องให้ความสำคัญ   | 3.85 | 1.09 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่โหดร้าย         | 4.07 | 0.95 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นประเด็นที่รุนแรง         | 4.05 | 0.98 |
| การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ถือเป็นภัยคุกคามทางสังคม     | 4.20 | 0.88 |
| รวม                                                   | 4.01 | 0.71 |

หมายเหตุ : การให้คะแนนเป็นมาตรวัดแบบ 5 ระดับ โดย 5 = มากที่สุด และ 1 = น้อยที่สุด

โดยมีค่าความเที่ยงอยู่ที่ .83

จากผลการศึกษาที่แสดงในตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยรวม ของแนวโน้ม การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์อยู่ที่ 4.17 ข้อความที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “การที่จะใช้เวลา ไตร่ตรองมากขึ้นก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.35 รองลงมาคือ “การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่ส่งผลเสียต่อบุคคลอื่น” และ “การแนะนำคนอื่นต่อให้ใช้เวลาไตร่ตรองมากขึ้นก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.21 ในขณะที่ข้อความที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ “แนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์” โดยข้อความนี้มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95

ตารางที่ 3 แนวโน้มการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

| แนวโน้มการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์                                                | M    | SD   |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์                               | 3.95 | 1.09 |
| การที่จะใช้เวลาไตร่ตรองมากขึ้นก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์              | 4.35 | 0.80 |
| การแนะนำคนอื่นต่อให้ใช้เวลาไตร่ตรองมากขึ้น ก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์ | 4.21 | 0.90 |
| รวม                                                                             | 4.17 | 0.68 |

หมายเหตุ : การให้คะแนนเป็นมาตรวัดแบบ 5 ระดับ โดย 5 = มากที่สุด และ 1 = น้อยที่สุด

คะแนนโดยมีค่าความเที่ยงอยู่ที่ .77



## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### ประเด็นที่ 1 การรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล

จากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้มากที่สุดว่า การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลเป็นเรื่องที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลนั้น ( $M = 4.63$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hinduja และ Patchin (2015) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่า การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลเป็นเรื่องของการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล อีกทั้งยังเป็นการรุกรานต่อบุคคลอื่นอีกด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Fowler (2016) ที่พบว่า การรังแกบนโลกโซเชียลเป็นการกระทำที่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นผ่านการใช้โทรศัพท์ การส่งข้อความ ภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวเพื่อคุกคาม ช่มชู้ซ่าๆ และเป็นการรังแกอย่างจงใจ หรือมีเจตนาเพื่อให้ผู้ถูกรังแก ได้รับความทุกข์ทรมาน หรือความเสียหาย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐรัชต์ สาเมาะ และคณะ (2556) ในส่วนของงานวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้มีประสบการณ์ทั้งในทางตรง และทางอ้อม โดยการเปิดรับสารผ่าน การใช้งานบนโลกโซเชียล ยกตัวอย่างเช่น การที่เกิดกระแสต่อข่าวบนพื้นที่โซเชียล โดยที่ผู้ส่งต่อไม่ได้ทราบ ถึงข้อมูลที่แท้จริงว่าเป็น เรื่องจริง หรือเป็นเรื่องมีการบิดเบือนหรือไม่ ซึ่งเป็นการส่งผลเสียทั้งในด้านทางตรง และทางอ้อมแก่ผู้ที่ถูกรังแก เป็นต้น ณัฐรัชต์ สาเมาะ และคณะ (2556) จากประสบการณ์ดังกล่าว เมื่อกลุ่มตัวอย่างได้รับสิ่งเร้านั้นจึงเกิดการตีความว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล และเป็นเรื่องที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ที่พบว่า ผลการวิจัยนี้สอดคล้องตามแนวของ Solomon (2007) ที่กล่าวว่า คนเราจะเปิดรับสารเข้ามา และตีความหมายตามความคิด ทักษะคิด และประสบการณ์ของตนเอง โดยอธิบายว่าการรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดจากการที่มีการเลือกรับรู้ จากนั้นกลไกทางความคิดจะจัด ระบบเพื่อประมวลผลข้อมูล และตีความนั้น ออกมาโดยกระบวนการนี้ถูกกระตุ้นผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันได้แก่ ตา หู จมูก ปาก และผิวหนัง โดยสิ่งเร้า อันได้แก่ แสง เสียง กลิ่น รสชาติ และผิวสัมผัส ทั้งนี้การ ตีความหมายของแต่ละบุคคล นั้นจะขึ้น อยู่กับทัศนคติ ความต้องการ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

### ประเด็นที่ 2 ทักษะต่อการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมากที่สุดว่า พฤติกรรมการการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลเป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำนั้น ( $M = 4.37$ ) ที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบถึงความหมายของการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลอยู่แล้ว อีกทั้งยังได้มีการอธิบายเพิ่มเติมให้ กลุ่มตัวอย่างทราบถึงความหมายที่ถูกต้องของการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล ซึ่งก็เป็นความหมายที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำที่ไม่ดีอยู่แล้ว นั่นจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติดังกล่าวต่อการกลั่นแกล้ง บนโลกโซเชียล นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างอาจจะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลผ่านสื่อต่างๆ เช่น จากงานวิจัยที่ Dtac ที่ทำร่วมกับ Telenor Group ในปี พ.ศ. 2559 ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเด็กจำนวน 1,336 คน อายุระหว่าง 12-18 ปี ที่อาศัยอยู่ในหัวเมืองหลัก พบว่า เด็กไทยกำลังเผชิญภัยคุกคามบน โลกออนไลน์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะเรื่องการกลั่นแกล้งบนโลก โซเชียล หรือ ได้พบเจอพฤติกรรมดังกล่าวบนโลกโซเชียลด้วยตนเอง จึงทำให้มองว่าการกลั่นแกล้งบนโลก โซเชียลเป็น สิ่งที่ไม่สมควรกระทำ

### ประเด็นที่ 3 ความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

สำหรับความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้นเป็นการสำรวจถึงแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มในการที่จะใช้เวลาไตร่ตรองมากขึ้นก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์ มากที่สุด ( $M=4.35$ ) และจะไม่แสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์อย่างแน่นอน ( $M=4.45$ ) ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับ การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี และมีทัศนคติต่อการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ว่าเป็นเรื่องที่ไม่ดี จึงส่งผลต่อแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรม ตามมา ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ Lutz (1991) ว่า ทัศนคติมีเพียงองค์ประกอบเดียว คือส่วนของความรู้สึก หรือการประเมินเพียงอย่างเดียวแยกออกจากส่วนความเข้าใจ และการตั้งใจ หรือแนวโน้ม ที่จะเกิดพฤติกรรม ตามแนวคิดที่ว่าทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว (The Unidimensional View of Attitude) นอกจากนี้ การที่กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ นั้นยังสืบเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ควรกระทำ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายเรื่องการรับรู้ของ Assael (1998) ที่ได้กล่าวว่า การรับรู้ถือเป็นกระบวนการที่บุคคลทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ หรือจากสถานการณ์ต่างๆ และตีความออกมาเป็นภาพรวมเพื่อให้สามารถเข้าใจความหมายต่อสิ่งนั้นได้ง่ายขึ้น ซึ่งการรับรู้นั้นก็ยังสามารถ นำไปสู่พฤติกรรมการตอบสนองต่อการเกิดพฤติกรรมได้เช่นเดียวกัน

โดยสรุปแล้ว การรับรู้ถึงพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในระดับมาก การมีทัศนคติต่อพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ว่าเป็นพฤติกรรมไม่ดี ไม่ควรกระทำโดยการแสดงออกถึงการมีทัศนคติที่จะป้องกันการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ และมีความตั้งใจในการไม่แสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ในระดับมากสะท้อนให้เห็นว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นปัญหาที่ควร ได้รับการแก้ไข โดยควรเริ่มจากการสร้างการรับรู้ เมื่อมีการรับรู้ว่าการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ เป็นสิ่งที่ไม่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี และนำไปสู่การตั้งใจที่จะไม่แสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง บนโลกไซเบอร์ ดังผลการวิจัยที่ได้เสนอมา แล้วข้างต้น

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในข้างต้น บุคคล ครอบครัว หรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง ควรนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการควบคุมดูแล ป้องกัน อีกทั้งรวมไปถึงการแก้ปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ โดยการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ให้มากขึ้น การปรับทัศนคติให้เห็นถึงปัญหา สะท้อนให้เห็นถึงภัย และ ความไม่เหมาะสมไม่สมควรเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ซึ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี ต่อพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ซึ่งอาจเป็นผลทำให้บุคคลไม่แสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง บนโลกไซเบอร์ในอนาคตได้

## รายการอ้างอิง

- วิมลทิพย์ มุสิกพันธ์, ศิวพร ปกป้อง, นันทนัช สงศิริ และปองกมล สุรัตน์. (2552). พฤติกรรมการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ปัญญาสมาคมเพื่อการศึกษาวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทย.
- เพ็ญจันทร์ เซอร์เรอร์ และคณะ, (2551). มิติทางสังคมวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความรุนแรงในเด็กและเยาวชน. กรุงเทพฯ:รายงานการวิจัยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556. สำนักรวบรวมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2556. สำนักงานสถิติแห่งชาติ : กรุงเทพมหานคร.
- สุภาวดี เจริญวานิช. (2560). การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ : ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น. บทความวิชาการ วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ปีที่ 25 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม - สิงหาคม 2560.
- ณัฐรัชต์ สาเมาะ. (2556). การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิวพร ปกป้อง, และ วิมลทิพย์ มุสิกพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการกระทำความรุนแรงทั้งทางกายภาพ และการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Akbar, J., Huang, T. W., & Anwar, F. (2014). The development of cyberbullying scale to investigate bullies among adolescents. Proceeding of International Conference on Human-ities Sciences and Education (ICHE), Kuala Lumpur.
- Asseal, Henry. (1998). Consumer Behavior and Marketing Action. 6th ed. Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- Berson, R. L., Berson. J. M., & Ferron M. J. (2002) (Emerging risks of violence in the digital age: lessons for educators from an online study of adolescent girls in the United state. Retrieved 13 May , 2012, from [www.ncsu.edu.cyberviolence/cyberviolence.pdf](http://www.ncsu.edu.cyberviolence/cyberviolence.pdf)
- Dehue, F., Catherine, B. and Trijntje, (2008), Cyberbullying: Youngsters' experiences and parental perception, Cyber Psychol. Behav. 11: 217-223.
- Hinduja, S., & Patchin, J.W. (2010). Bullying, Cyberbullying, and Suicide. Archives of Suicide Research, 14(3), 206-221.
- Tokunaga, R.S., 2010, Following you home from school : A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization,
- Lutz, R.J. (1991). Perspectives in Consumer Behavior. 4th ed. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Pengpid, S. and Peltzer, K.,(2013), Bullying and its associated factors among school-aged adolescents in Thailand, Sci. World J., Article ID 254083, 6 p.Comp. Human Behav. 26: 277-287.
- Solomon, M. R. (2007). Consumer behavior: Buying, having and being. (4th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.