วารสารการวิจัย

กาสะลองคำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Vol. 19 No.1 (January - June 2025)

ISSN : 2697-5017 (Online)



Kasalongkham Research Journal Chiangrai Rajabhat University

สารบัญ

หน้า

กลยุทธ์การนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกไปใช้ยกระดับคุณภาพการศึกษาและเสริมสร้างความรับผิดชอบของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 112
Strategies for The Utilization of External Quality Assessment Results to Enhance Educational Quality and The Accountability of Basic Education Institutions.
วัชระ จตุพร, อาจารี คูวัธนไพศาล และ ฐิติกรณ์ ยาวิไชย จารึกศิลป์

การศึกษาการรับรู้และการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ 136
A Study of Cyberbullying Awareness and Coping in the Workplace Among Operational Employees.
รัชเมธี รชตวัฒนกุล, อนันต์พล ชื่นชม และ ณัฐชฎา พิมพาภรณ์

Conservation and Development of the Thai Children's Folk Play Wisdom in Andaman Coastal Provinces 150
Parichat Pragobmas

การศึกษาการรับรู้และการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

A Study of Cyberbullying Awareness and Coping in the Workplace Among Operational Employees

รัชเมธี รชตวัฒนกุล[1] อนันต์พล ชื่นชม[2] ณัฐชฎา พิมพาภรณ์[3]*
Ratchamethee Rachatwattanakun[1] Ananpon Chuenchom[2] Natchada Pimpaporn[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ใช้สูตรของคอแครนคำนวณกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.888 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 26 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท อายุการทำงาน 1 – 3 ปี การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสบการณ์ด้านการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและตำแหน่งงานต่างกันมีการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน อาจแสดงถึงช่วงวัยมีความเกี่ยวข้องกับการใช้โซเชียลจึงมีการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ การศึกษา รายได้ และอายุงานต่างกันมีการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน และประสบการณ์ด้านการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานในระดับต่ำ (อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01) และพบว่าการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานสามารถพยากรณ์การรับมือการกลั่นแกล้งทางโซเบอร์ในการทำงานได้ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า .693

คำสำคัญ: การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์, การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน, การรับรู้, พนักงานปฏิบัติการ

[1,3]*สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยกรุงเพทสุวรรณภูมิ
Department of Industrial Management, Faculty of Science and Technology, Suvarnabhumi University
*Corresponding Author, email: natchada.p@bsu.ac.th

[2] สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยกรุงเพทสุวรรณภูมิ
Department of Information Technology and Innovation, Faculty of Science and Technology, Suvarnabhumi University

Received: 24 December 2024 Revised: 20 May 2025 Accepted: 20 June 2025

Abstract

This research aimed to study the perception and coping with cyberbullying in the workplace and the relationship between the perceptions and coping with cyberbullying in the workplace. The population and sample were operational employees in Lat Krabang District, Bangkok. Cochran's formula was used to calculate the sample size of 400 people. The research tool is a questionnaire with a reliability value of 0.888. The statistics used in the research include percentage, mean, standard deviation, comparison of differences between variables, Pearson's correlation coefficient, and regression analysis. The research results can be summarized as follows: Personal factors revealed that the majority of the sample were female, aged 26-40 years, had a bachelor's degree, had a monthly income of 15,000-20,000 baht, had worked for 1-3 years, and had an overall perception of cyberbullying in the workplace at a high level. Overall experience with cyberbullying in the workplace was at a moderate level. Overall, coping with cyberbullying in the workplace was at a high level. The results of the hypothesis testing found that personal factors such as age and different job positions had different perceptions of cyberbullying at work. Therefore, the hypothesis was accepted. It may indicate that age is related to the use of social media, so the perception of cyberbullying at work is different. However, gender, education, income, and working age did not have different perceptions of cyberbullying at work. Consequently, the hypothesis faced rejection. The experience of cyberbullying at work had a low relationship with coping with cyberbullying at work (with statistical significance at 0.01). It was found that the perception of cyberbullying in the workplace could predict the coping with cyberbullying in the workplace with a standard error of prediction of .693.

Keywords: Awareness , Cyberbullying , Cyberbullying in the Workplace , Operational Staff

บทนำ

โลกออนไลน์ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น ไม่เพียงแต่มีคอมพิวเตอร์ แต่ยังสามารถเข้าได้ทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งการเข้าถึงทางเทคโนโลยีได้ง่าย สะดวก รวดเร็วนี้ก็เหมือนดาบสองคมเนื่องจากมีช่องโหว่ทำให้เกิดการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต (Cyberbullying) หรือการรังแกในโลกออนไลน์ ยังมีความเชื่อมโยงไปถึงสังคมในชีวิตประจำวันและในสังคมการทำงานด้วย ซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตในสังคมและบนโลกออนไลน์ ทำให้ผู้ที่บูลลี่หรือถูกรังแก เสียสุขภาพจิต และอาจทำให้เป็นโรคซึมเศร้าได้ ทั้งยังส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (Office of the Permanent Secretary of the Royal Thai Army, 2020) สาเหตุของการเกิดการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต อาจเกิดจากความขัดแย้งเล็ก ๆ น้อย ๆ ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยที่ใช้เครื่องมือสื่อสารอย่างโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม แชท หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการรังแกและกลั่นแกล้งกันโดยการกลั่นแกล้งนี้สามารถทำได้ 24 ชั่วโมง (Office of the Permanent Secretary of the Royal Thai Army, 2020) การกลั่นแกล้งอาจถูกมองว่าเป็นเรื่องปกติที่ในสังคมแต่ละแห่งไม่ว่าจะเป็นที่สังคมภายในการทำงาน หรือสังคมอื่น ๆ ที่มีการรวมกลุ่มกันก็มักมีการหยอกล้อแกล้งกันเป็นเรื่องธรรมดา แต่การกลั่นแกล้งนั้น

จะไม่ใช่เรื่องปกติ สำหรับอีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้มีความรู้สึกสนุกมีอารมณ์ร่วมกัน โดยอาจรู้สึกว่าถูกคุกคาม ทำให้เสียหน้า ทำให้อับอาย หรือถูกระราน ซึ่งจะส่งผลถึงสุขภาพจิต ซึ่งการกระทำในลักษณะนี้เรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งรังแก (Bully) การกลั่นแกล้งที่แสดงออกด้วยคำพูด หรือพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อผู้อื่น ซึ่งมักเกิดขึ้นในสังคมการอยู่ร่วมกันในการทำงานที่มีช่องว่างระหว่างผู้ที่มีอำนาจมากกว่าแสดงออกแก่ผู้ที่อ่อนแอกว่า และมีโอกาสเกิดขึ้นซ้ำ ๆ โดยพบการกลั่นแกล้งรังแกในสถานที่ทำงานมาก นำไปสู่ปัญหาสภาพทางจิตใจที่ร้ายแรงได้ในอนาคต ลักษณะการกลั่นแกล้งรังแกในโลกที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ประกอบด้วย 2 เงื่อนไข คือ 1. การใช้กำลังกลั่นแกล้ง ด้วยการแสดงออกจากกลุ่มคนที่มีอำนาจ หรือมีพละกำลังที่แข็งแรง ด้วยการใช้กำลังทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกอับอายในที่สาธารณะด้วยการกลั่นแกล้งที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ได้ตลอดเวลา 2. เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ด้วยพฤติกรรมกลั่นแกล้งที่มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 1 ครั้ง การกลั่นแกล้งรังแก (Bully) (Petcharavej Hospital, 2020) ด้วยเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากขึ้นทำให้รูปแบบการรังแกมีความรุนแรง และมีจำนวนมากขึ้นด้วย เพราะทำได้ง่ายและรวดเร็วโดยผู้ถูกกระทำอาจจะไม่ได้รับความเจ็บปวดทางกายโดยตรง แต่ได้รับความเจ็บปวดทางจิตใจที่อาจมีความรุนแรงได้และในหลาย ๆ ครั้งอาจนำไปสู่การทำร้ายตนเองและการสูญเสียชีวิต ผลกระทบจากการถูกบูลลี่ทางไซเบอร์ทำให้เกิดความรู้สึกอับอาย รู้สึกถูกหัวเราะเยาะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ปิดกั้นเหยื่อทำให้ไม่กล้าพูดออกมา หรือไม่กล้าร้องขอความช่วยเหลือและไม่หาทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงตามมาได้ เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า พฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง และอาจถึงกับพยายามฆ่าตัวตาย การบูลลี่ในที่ทำงาน หรือโรงงานต่าง ๆ มักเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับรูปร่าง และพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึงเรื่องชู้สาวที่มีโอกาสเกิดปัญหาคุกคามทางเพศ ซึ่งผู้ที่เผชิญกับเหตุการณ์ถูกบูลลี่จะต้องเตรียมพร้อมรับมือ และเก็บหลักฐานสำหรับชี้แจงต่อหัวหน้าสายงานได้ โดยมูลนิธิเครือข่ายครอบครัวเปิดเผยว่า ประเทศไทยติดอันดับ 2 ในโลกในปี พ.ศ. 2563 รองจากประเทศญี่ปุ่น จากข้อมูลการบูลลี่ด้วยการใช้ตัวอักษรผ่านโซเชียลมีเดีย ในปีเดียวกัน Punch Up x Wisesight ได้ร่วมกันเล่าเรื่องผ่านข้อมูลพบว่า คำที่คนไทยใช้บูลลี่กันมากที่สุดเป็นเรื่อง รูปลักษณ์ เพศ และความคิดกับทัศนคติ ได้แก่ ไม่สวย, ไม่หล่อ, หน้าเบี้ยว, ขี้เหร่, หน้าหัก, หน้าปลอม, ผอม, เตี้ย, สิว, ดำ, ขาใหญ่, จอแบน, เหยิน, เหม่ง, ตุ๊ด, สายเหลือง, ขุดทอง, กะเทย, โสเภณี, กะหรี่, แมงดา, ชะนี, แรด, หากระโปรงมาใส่, โง่, สลิ่ม, ตลาดล่าง, ปัญญาอ่อน, ต่ำตม, ไดโนเสาร์ เป็นต้น ระดับการศึกษาที่ใช้คำบูลลี่มากที่สุด พบว่าเป็นระดับมัธยม ในทุกระดับชั้นพบว่าเพื่อนเป็นผู้ใช้คำบูลลี่กันมากที่สุด (Department of Mental Health, 2019) ทั้งนี้ความเติบโตของอินเตอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทุกมิติทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม รวมไปถึงการกลั่นแกล้งรังแกที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบจากเดิมเป็นการกลั่นแกล้งที่เป็นการกระทำในชีวิตจริง ในสถานที่จริง เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน หรือโรงงาน ใช้กำลังอำนาจมุ่งประสงค์ทางกายภาพในการทำร้ายร่างกาย ข่มขู่ เป็นการเผชิญหน้ากันระหว่างคนรังแกและคนถูกรังแก ซึ่งเหยื่อและคนรอบข้างสามารถรับรู้ได้ว่าใครเป็นผู้รังแก ผลของการรังแกเป็นอย่างไร สามารถควบคุมการรังแกให้จำกัดวงในการรับรู้ได้และเหยื่ออาจหลบ ซ่อน หรือหาสถานที่ปลอดภัยไม่ให้ถูกรังแกได้ เมื่อการกลั่นแกล้งเปลี่ยนรูปแบบมาเป็นการกลั่นแกล้งรังแกทางออนไลน์ในรูปแบบการตำหนิ ต่อว่า กล่าวหาใช้ถ้อยคำเสียดสีต่อว่าผู้อื่นโดยใช้เครื่องมือสื่อสารผ่านโลกออนไลน์ ก็เป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อผู้ถูกต่อหน้าทางด้านจิตใจและมีผลต่อการดำเนินชีวิต และอาจทำให้เกิดความเครียดระดับสูงและเกิดปัญหาด้านสุขภาพจิตตามมาได้ และนอกจากนี้ยังส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานและความสามารถในการทำงานจะลดลงได้ อีกทั้งบรรยากาศในการทำงานร่วมกันก็จะไม่ราบรื่น ไม่เกิดประสิทธิภาพในหน่วยงานอีกด้วย สำหรับการทำงานองค์การยังมีหน้าที่ในการจัดและดูแลวัฒนธรรมองค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมเพราะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การด้วย หากพนักงานมีพฤติกรรมดีย่อมส่งผลดีทั้งต่อบุคคล ต่อกลุ่ม

และต่อองค์การในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย แต่หากพนักงานมีพฤติกรรมในทางลบย่อมส่งผลเสียทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การ โดยพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจะกล่าวได้จาก Bandura, A. (1977) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเสนอว่า พฤติกรรมของมนุษย์ไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้ผ่านการลงมือกระทำเท่านั้น แต่ยังสามารถเรียนรู้ได้จาก การสังเกต (observational learning) หรือการเลียนแบบ (modeling) พฤติกรรมของผู้อื่นในสังคม โดยเฉพาะบุคคลที่เป็นแบบอย่าง เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่มีอำนาจ องค์ประกอบสำคัญของการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วยการให้ความสนใจกับแบบอย่าง การจดจำพฤติกรรมที่สังเกตเห็น การมีความสามารถในการเลียนแบบพฤติกรรม และการมีแรงจูงใจที่จะเลียนแบบ เช่น การได้รับรางวัลหรือการยอมรับทางสังคม จากการค้นคว้างานวิจัยของ Pitchapa Bunnasa (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงานผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และงานวิจัยของ Prinda Jirasombat (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับรูปแบบการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดีย (Cyberbullying) และความคิดเห็นต่อการรับมือของเจเนอเรชั่นวาย ผลการวิจัยพบว่า ประชากรเจเนอเรชั่นวายมีการเปิดรับการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดียรูปแบบการโจมตีด่าทอสูงสุดโดยผ่านช่องทาง Facebook มากที่สุด โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการรับมือด้วยวิธีการสนับสนุนจากคนใกล้ชิดในทางกลับกันไม่เห็นด้วยกับวิธีการแก้แค้น และการโทษตัวเอง สำหรับการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าลักษณะทางประชากรของผู้เปิดรับการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดียที่แตกต่างกันด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ไม่พบความแตกต่างในการเปิดรับการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดีย แต่พบความแตกต่างด้านเพศ ซึ่งเพศทางเลือกมีการเปิดรับรูปแบบการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดียมากกว่าเพศชาย และเพศหญิง ผลการวิจัยยังพบค่าความถี่ในการเปิดรับรูปแบบการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดียมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการรับมือ และงานวิจัยของ Chindanai Sirisomruthai (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ ทัศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในระดับมาก โดยในส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดว่าการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่ละเมิดสิทธิ์ส่วนบุคคล ในส่วนทัศนคติต่อ การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดว่า พฤติกรรมการกลั่นแกล้ง บนโลกไซเบอร์เป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำ และในส่วนของความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์อย่างแน่นอนมากที่สุด ซึ่งจากผลการวิจัยในข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้ และทัศนคติมักจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรม ซึ่งส่วนใหญ่จะพบว่ามีการศึกษาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในหมู่วัยรุ่นและนักศึกษา แต่ยังขาดงานวิจัยที่เน้นบริบทของที่ทำงานโดยตรง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สามารถเกิดขึ้นได้ผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เช่น อีเมล แพลตฟอร์มการสื่อสารภายในองค์กร และโซเชียลมีเดีย จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยศึกษาถึงการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และการรับมือการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน เพื่อที่จะนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการช่วยดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนนำไปวางแผนการให้ความรู้เพื่อป้องกันปัญหาจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานให้แก่พนักงานได้ต่อไป

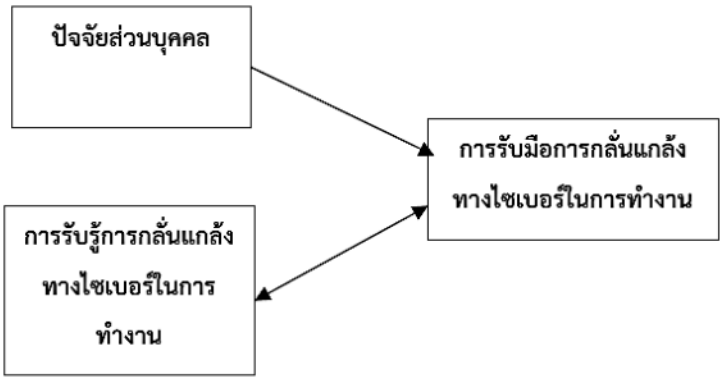
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานที่มีผลต่อการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้และการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนการศึกษาดังต่อไปนี้

ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ การรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน



ภาพที่ 1 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ ประชากรที่เป็นกลุ่มคนในพื้นที่เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ประชากรจำนวนทั้งหมด 179,163 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรวัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครโดยใช้สูตรคำนวณของคอแครน (Thirawut Ekakun, 2000) เมื่อได้คำนวณได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 384 คน และเพื่อลดความคลาดเคลื่อนหรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล คณะผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บขอ้มูลจำนวน 400 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของคอแครน (Thirawut Ekakun, 2000) ใช้ในกรณีไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่ามีจำนวนมากและต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร มี 2 กรณีคือ

กรณีทราบค่าสัดส่วนของประชากร ใช้สูตร $n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$

และกรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ P = 0.5 ใช้สูตร $n = \frac{z^2}{4e^2}$

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า z = 1.96
- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า z = 2.5

n= 384.16 = 384 หน่วย ทั้งนี้ทางคณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดเก็บข้อมูลเป็น 400 ชุด เพื่อเผื่อความสูญเสียและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้ การศึกษาทฤษฎี แนวคิด จากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ในส่วนของแบบสอบถามมี 3 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน และการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบค่าความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.888 จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคณะผู้วิจัยได้ไปแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนที่กำหนด 384 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์หรือการขาดหายของข้อมูลทางคณะผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด คณะผู้วิจัยจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์แยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 2 การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานและการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples : t-test) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA : F-test) และการทดสอบสมมติฐาน ด้านการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	199	49.75
หญิง	201	50.25
รวม	**400**	**100.00**
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	95	23.75
อายุ 25-30 ปี	133	33.25
อายุ 31-35 ปี	70	17.50
อายุ 36 ปีขึ้นไป	102	25.50
รวม	**400**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	187	46.75
ปริญญาตรี	206	51.50
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.75
รวม	**400**	**100.00**

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	337	84.25
ระดับหัวหน้างาน	63	15.75
รวม	**400**	**100.00**
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	123	30.75
15,000-20,000 บาท	176	44.00
20,001-25,000 บาท	70	17.50
มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป	31	7.75
รวม	**400**	**100.00**
6. อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	74	18.50
1 – 3 ปี	126	31.50
มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	200	50.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.25 รองลงมาได้แก่ เพศชาย ร้อยละ 49.75 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 33.25 รองลงมามีอายุ 36 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.50 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 23.75 และอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 17.50 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 46.75 และระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 1.75 จำแนกตามระดับตำแหน่งงานพบว่าส่วนใหญ่ ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 84.25 และระดับหัวหน้างาน ร้อยละ 15.75 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 44.00 รองลงมารายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 30.75 รายได้ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 17.50 และรายได้มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 7.75 และเมื่อจำแนกตามอายุงานพบว่าส่วนใหญ่ อายุงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 1 – 3 ปี ร้อยละ 31.50 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 18.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการรับรู้และการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน (N=400)

หัวข้อ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน	4.18	0.75	มาก
การรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน	3.88	0.78	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.18) การรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.88)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
เพศต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน
การศึกษาต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน
ตำแหน่งงานต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้ต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน
อายุงานต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ การศึกษา รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนด้านเพศและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน

ปัจจัย	เพศ	N	$\bar{x}$	t	Sig
การรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน	เพศชาย	199	3.91	.777	.438
	เพศหญิง	201	3.85		

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า เพศต่างกันมีระดับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานกับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน

ปัจจัย	ตำแหน่งงาน	N	$\bar{x}$	t	Sig
การรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการ	ระดับปฏิบัติการ	337	3.85	-1.505	.133
	ระดับหัวหน้างาน	63	4.01		

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานต่างกันมีระดับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ อายุการทำงาน กับการรับมือการกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์ในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุ	Between Group	89.638	25	3.586	3.325	0.000**
	Within Group	403.259	374	1.078		
	Total	492.898	399			
การศึกษา	Between Group	21.818	25	.873	3.580	0.000**
	Within Group	91.182	374	.244		
	Total	113.000	399			
รายได้	Between Group	62.158	25	2.486	3.652	0.000**
	Within Group	254.639	374	.681		
	Total	316.797	399			
อายุการทำงาน	Between Group	51.447	25	2.058	4.209	0.000**
	Within Group	182.863	374	.489		
	Total	234.310	399			

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน หมายเหตุ : จากผลการทดสอบสมมติฐานจึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่แล้วพบว่ามีความแตกต่างกันแต่ไม่สามารถเปรียบเทียบรายคู่ได้เนื่องจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มมีจำนวนน้อย

ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานกับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน

	การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน	การรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน
การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน		
Pearson Correlation	1	.463**
Sig. (2-tailed)		.000
N	400	400
การรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน		
Pearson Correlation	.463**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	400	400

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ (.463**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานกับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463	.214	.212	.69345

A Predictors: (Constant), X1

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสมพันธ์มีค่าเท่ากับ .463 แสดงว่าการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานกับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง สามารถพยากรณ์การรับมือการกลั่นแกล้งทางโซเบอร์ในการทำงานได้ โดยมีค่าความความแปรปรวน R Square เท่ากับ .214 คิดเป็นร้อยละ 21.4 ขณะที่ค่า Adjusted R Square เท่ากับ .212

สรุปและอภิปรายผล

สรุปด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.25 อายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.25 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.50 ตำแหน่งงานระดับพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 84.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pitchapa Bunnasa (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานประจำ และมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5-10 ปี การกลั่งแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติการ การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความคิดเห็นด้านการรับรู้และการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน พบว่า ด้านการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.18) และด้านการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.88) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saranon Inthanon and Plini Sermsinsiri (2018) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาวิธีการป้องกันการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ร่วมสนทนาเป็นผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำและมีประสบการณ์ส่วนตัวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์สามารถอธิบายรูปแบบการกลั่นแกล้งต่าง ๆ ที่เคยประสบมาเป็นทั้งผู้กลั่นแกล้งและหรือถูกกลั่นแกล้ง วิธีป้องกันและจัดการการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ที่แตกต่างกันออกไป แต่เห็นพ้องกันว่าไม่สามารถที่จะหยุดยั้งการการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ให้หมดไปได้แต่สามารถป้องกันตนเองได้ รวมทั้งใช้บุคคลที่วัยรุ่นชื่นชอบและยอมรับเป็นคนให้คำแนะนำ พูดถึงผลกระทบหรือข้อเสียที่จะเกิดขึ้นจากการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์

ด้านการทดสอบสมมติฐาน สรุปว่า สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ การศึกษา รายได้ และอายุงานต่างกันมีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ด้านเพศ

กับตำแหน่งงานต่างกัน มีการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Parinda Jirasombat (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับรูปแบบการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดีย (Cyberbullying) และความคิดเห็นต่อการรับมือของเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ผลการวิจัยพบว่า ประชากรเจเนอเรชั่นวายมีการเปิดรับการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดียรูปแบบการโจมตีด่าทอสูงสุด โดยผ่านช่อง Facebook มากที่สุด โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการรับมือด้วยวิธีการสนับสนุนจากคนใกล้ชิด ในทางกลับกันไม่เห็นด้วยกับวิธีการแก้แค้น และการโทษตัวเอง (Helplessness) สำหรับการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าลักษณะทางประชากรของผู้เปิดรับการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดียที่แตกต่างกันด้านอายุ การศึกษาอาชีพและรายได้ไม่พบความแตกต่างในการเปิดรับการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดีย แต่พบความแตกต่างด้านเพศซึ่งเพศทางเลือกมีการเปิดรับรูปแบบการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดียมากกว่าเพศชายและเพศหญิง ผลการวิจัยยังพบค่าความถี่ในการเปิดรับรูปแบบการกลั่นแกล้งบนโซเชียลมีเดียมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการรับมือ อาจกล่าวได้ว่าในสถานการณ์ปัจจุบันโซเชียลสามารถเข้าถึงได้กับทุกเพศทุกวัยได้ง่ายมาก โดยที่โซเชียลมีข้อดีและมีประโยชน์หากถูกนำไปใช้ในทางที่ถูกต้อง แต่การใช้โซเชียลที่ผิดประเภทของคนบางกลุ่มก็อาจนำมาซึ่งผลกระทบที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่นๆได้ ดังนั้นหากหน่วยงานสถานประกอบการร่วมกันวางแผนกำหนดแนวทางช่วยสร้างภูมิคุ้มกันทางคิดให้แก่บุคคลในสังคมให้มีความรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งในชีวิตประจำวันหรือในการทำงาน ทั้งในมุมของผู้พบเห็น หรือผู้ถูกกระทำ จะช่วยลดปัญหาด้านการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้มากขึ้นอีกด้วย ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ พบว่าการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ (.463**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการวิจัยด้านค่าสัมประสิทธิ์สหสมพันธ์พหุคูณมีค่าเท่ากับ .463 แสดงว่าการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานกับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง สามารถพยากรณ์การรับมือการกลั่นแกล้งทางโซเบอร์ในการทำงานได้ โดยมีค่าความความแปรปรวนเท่ากับ .214 คิดเป็นร้อยละ 21.4 ขณะที่ค่า Adjusted R Square เท่ากับ .212 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า .693

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการรับการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในการทำงานทั้งส่วนที่ต่างกันและไม่แตกต่างกัน อาจนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการให้ความรู้หรือการใช้กิจกรรมที่เหมาะสมช่วยในการสร้างความเข้าใจ สร้างการรับรู้และมีแนวทางป้องกันหรือรับมือกับปัญหาได้ในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ผลด้านการรับรู้และการรับมือการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ผู้เกี่ยวข้องอาจนำประเด็นนี้ไปสร้างความเข้มแข็งในการรู้เท่าทันและการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือภัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเสริมเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองและผู้เกี่ยวข้องได้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. อาจพิจารณาวิจัยต่อยอดโดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาร่วมด้วย เช่น การรับมือการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับความเครียด หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือความเสี่ยงทางสุขภาพ เป็นต้น

2. อาจพิจารณาต่อยอดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกถึงที่มาของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประสบการณ์และการแก้ปัญหาของผู้ที่เคยถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลไปใช้วางแผนเชิงป้องกันได้ต่อไป

References

Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*. *Psychological Review, 84*(2), 191–215. https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191

Chindanai Sirisomruthai. (2018). *Perception, Attitude and Intention to Cyberbullying Behavior.* Retrieved January 14, 2024, cited from http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3160/3/chindanai_siri.pdf.

Chirasombat, P. (2020). Exposure to cyberbullying on social media and opinions on coping strategies among Generation Y. *Journal of Master of Communication Arts*, Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University.

Department of Mental Health. (2019). *Dealing with cyber bullying. What is bullying?* Retrieved January 14, 2024, from https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30612.

Office of the Permanent Secretary of the Royal Thai Army. (2020). *Cyberbullying.* Retrieved January 14, 2024, cited from https://oac.rta.mi.th/data/2020/03/20030208684735415684735---58.pdf.

Office of the Army Comptroller General. (2020). *Cyberbullying: Online bullying*. https://oac.rta.mi.th/data/2020/03/20030208684735415684735---58.pdf

Prinda Jirasombat. (2020). *Exposure to forms of bullying on social media (Cyberbullying) and Generation Y's opinions on coping*. Retrieved January 14, 2024, cited from https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6107010024_12468_12850.pdf.

Petcharavej Hospital. (2020). *Bully: A social issue beyond just teasing*. https://www.petcharavejhospital.com/th/Article/article_detail/Social_Bullying

Pitchapa Bunnasa. (2020). *The impact of workplace bullying on work performance, dissecting behavior Being a good organizational citizen*. Retrieved January 14, 2024, cited from http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3458/1/621220036.pdf.

Saranon Inthanon and Plini Sermsinsiri. (2018). *A study of methods to prevent cyberbullying among teenagers*. The 2nd UTCC Academic Day National Academic Conference and Presentation. June 8, 2018 University of the Thai Chamber of Commerce.

Sittichai, R., & Smith, P. (2013). Bullying and cyberbullying in Thailand: A review. *International Journal of Cyber Society and Education*, *6*(1), 31-44. (in Thai)

Sittichai, R., & Smith, P. K. (2018). Bullying and cyberbullying in Thailand: Coping strategies and relation to age, gender, religion and victim status. *Journal of new approaches in educational research*, *7*(1), 24-30. (in Thai)

Thirawut Ekakun. (2000). *Research Methodology in Behavioral Science and Social Science*. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat Institute

Thumronglaohapun, S., Maneeton, B., Maneeton, N., Limpiti, S., Manojai, N., Chaijaruwanich, J., ... & Srikummoon, P. (2022). *Awareness, perception and perpetration of cyberbullying by high school students and undergraduates in Thailand. PloS one*, *17*(4), e0267702. (in Thai)