



มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์
กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

โดย

นายประพันธ์พงษ์ ยืนยง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มาตรการในการจัดการพฤติกรรมที่ถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์
กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

โดย

นายประพันธ์พงษ์ ยืนยง



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

MEASURES TO MANAGE CYBERBULLYING BEHAVIOR
CASE STUDY OF NALUANG SCHOOL,
THUNG KHRU DISTRICT, BANGKOK

BY

MR. PRAPANPONG YUENYONG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2019
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายประพันธ์พงษ์ ยืนยง

เรื่อง

มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์
กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2563

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ เหลืองประภัสร์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิณ เกษาคุปต์)

คณบดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิดา กมลเวช)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล
ชื่อผู้เขียน	กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ชื่อปริญญา	นายประพันธ์พงษ์ ยืนยง
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
	บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
	รัฐศาสตร์
	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิน เกษาคุปต์
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ พฤติกรรมการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของ นักเรียนในสถานศึกษา ศึกษามาตรการในการจัดการปัญหาการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลของ สถานศึกษา และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษาของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมโดยใช้การวิจัยเชิง ปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ หาค่าความสัมพันธ์ค่าสถิติที่ได้จากกลุ่ม ตัวอย่าง และอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการทบทวนเอกสาร งานวิจัย บทความ เว็บไซต์ นำ ข้อมูลมาประกอบการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) แบบตัวต่อตัวกับผู้บริหาร ครูประจำชั้น และโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ได้รับ แบบสอบถาม จำนวน 150 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100 แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประสพการณ์การถูกลั่นแกล้ง บนโลกโซเชียล รวมทั้งผลกระทบด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สถานการณ์การถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในโรงเรียน นาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเริ่มมีพฤติกรรมดังกล่าว และได้มีการ ร้องเรียนที่ฝ่ายปกครอง โดยครูประจำชั้นนำเรื่องเสนอฝ่ายบริหาร จากนั้นฝ่ายบริหารเรียกเด็กมาเพื่อ ทำการพูดคุย ซึ่งเมื่อเด็กเริ่มมีพฤติกรรมในสื่อออนไลน์ เด็กก็จะมีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามมาใน โรงเรียน โดยพฤติกรรมเป็นลักษณะของการล้อชื่อพ่อ แม่ การกล่าวถึงลักษณะรูปร่างภายนอกของ เพื่อนที่เป็นปมด้อยอยู่ในใจ ซึ่งโรงเรียนได้มีการรับรู้และวางแนวทางในการมาตรการแก้ไขโดยให้เด็ก

ทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และให้เด็กเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล รวมถึงให้เด็กมีความเข้าใจถึงความแตกต่างกัน หรือการจัดให้มีการนั่งสมาธิตามหลักศาสนา และตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว ควบคู่กับการสร้างสื่อสารโดยตั้งกลุ่มไลน์ ระหว่างครูกับนักเรียน และระหว่างครูกับผู้ปกครอง ซึ่งจะทำให้ทั้งคุณครูและผู้ปกครอง ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเด็กนักเรียนได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะตามมาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล โรงเรียนควรตระหนักให้เด็กทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ให้เด็กเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล รวมถึงให้เด็กมีความเข้าใจถึงความแตกต่างกัน โรงเรียนต้องมีการแก้ไขและป้องกันเรื่องการกลั่นแกล้งผ่านโลกโซเชียลก่อนที่จะเกิดปัญหาค้นจริง และต้องทำให้เด็กได้เรียนรู้ไปด้วยกันถึงวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว และโรงเรียนขอความร่วมมือกับผู้ปกครอง ให้ผู้ปกครองจะต้องมีบทบาทและมีส่วนสำคัญในการช่วยให้คำสั่งสอนที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทั้งการกระทำและคำพูดจากครอบครัว

คำสำคัญ : มาตรการในการจัดการพฤติกรรม, การถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล, สถานการณ์พฤติกรรม การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา

Independent Study Thesis Title	MEASURES TO MANAGE CYBERBULLYING BEHAVIORS CASE STUDY OF NA LUANG SCHOOL, THUNG KHRU, BANGKOK
Author	Mr.Prapanpong Yuenyong
Degree	Master of Political Science
Major Field/Faculty/University	Public Administrations Faculty of Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Supin Kachacupt, Ph.D
Academic Years	2019

ABSTRACT

This study aimed to study the situations of cyberbullying behaviors in a school as well as the impact on the students' behaviors in the school and to investigate measures to tackle cyberbullying problem in schools together with proposing the solutions to this problem in Na Luang School, Thung Khru District, Bangkok. The study used a mixed research method. The research instrument used in collecting the quantitative data was questionnaires in order to analyze the statistical correlation from the sample. In terms of qualitative data, it was collected by the review of research papers, web articles, and in-depth interviews with school administrators as well as homeroom teachers. The sample was 150 students from grade 7-9 or lower secondary level who received the questionnaires. Moreover, 150 questionnaire-responses or 100 percent were returned by the sample. The questionnaire consisted of general information of the sample, experiences of cyberbullying, and the impact of cyberbullying.

The results of the study revealed that the sample started showing cyberbullying behavior. Meanwhile, there were complaints to the student affairs department about the cyberbullying. Then, the students' cyberbullying behaviors were reported to the school administrators. Therefore, the students were requested to talk about this issue. The cyberbullying behaviors found in the school were teasing their parents' names as well as appearance discrimination. The school acknowledged this

serious issue and proposed measures to solve this problem by allowing the students to do some beneficial activities together in order to let them see the individual differences together with understanding of the differences. Furthermore, a religious meditation activity and raising their awareness of this problem were implemented. More importantly, creating ways of communication by setting up line groups among the teachers, students and their parents was employed to enable both the teachers and parents to be involved in helping the students to refrain from this problem.

Recommendations for the management of cyberbullying behavior, the school should focus on allowing children to do useful activities together to let the students become more aware of the individual differences together with understanding the differences. Besides, the school needs to present the cyberbullying behaviors before this issue can pose a serious threat to everyone. The students should also learn how to prevent and avoid showing cyberbullying. It is important for parents to play a role and take part in helping the students to provide good instructions and advice.

Keywords: Measures for behavior management, Cyberbullying, Cyberbullying in schools

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์
กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
ทุกประการ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิน เกษาคุปต์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความ
กรุณาเวลาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการศึกษาหาข้อมูล และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ
การศึกษาค้นคว้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ เหลืองประภัสร์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้า
อิสระฉบับนี้ ที่ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความถูกต้อง
สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ ดร.อัครเดช จานงค์ธรรม ที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงาน
ในการเก็บข้อมูลการวิจัย และผู้บริหาร คุณครู และนักเรียนชั้น ม.1-3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ
จังหวัดกรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล กราบขอบพระคุณผู้อยู่เบื้องหลัง
ในทุกความสำเร็จในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ คุณสิทธิชัย งามเกียรติขจร ที่ให้การช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน
มารดาบุญธรรมที่มีแรงบันดาลใจให้กระผมเข้ามาศึกษาในสถาบันที่มีคุณภาพแห่งนี้ รวมทั้งเพื่อน ๆ
คณะวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านของ
การวิจัยครั้งนี้ และสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน สำหรับรอยยิ้มและกำลังใจความห่วงใยและความ
ปรารถนาดี ที่มีให้อยู่เสมอ จนทำให้การค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าอันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้เป็นสาธารณะ
ประโยชน์แก่สังคมและผู้ที่มีความสนใจศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อนำไปพัฒนาหน่วยงาน โดยเฉพาะ
หน่วยงานทางการศึกษาที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อนักเรียนและหน่วยงานทางการศึกษาต่อไป

ประพันธ์พงษ์ ยืนยง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	10
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	10
1.4 วิธีการศึกษา	10
1.5 ขอบเขตการวิจัย	11
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
1.7 นิยามศัพท์	12
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)	14
2.2 มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	24
2.3 สถานการณ์พฤติกรรมของเด็กในโรงเรียน	27
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษา	35
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนนาหลวง	40
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย	46

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1 รูปแบบการวิจัย	47
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.3 ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา และวิธีการเก็บข้อมูล	48
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.6 การนำเสนอข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ	54
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ	66
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	67
4.3 บทวิเคราะห์จากข้อมูลกรณีศึกษา	75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	78
5.1 สรุปผลการศึกษา	78
5.2 การสังเคราะห์และการอภิปรายผลการศึกษา	82
5.3 ข้อเสนอแนะ	84
รายการอ้างอิง	85
ภาคผนวก	81
ผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร	92

ผนวก ข แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คณะผู้บริหาร การศึกษาวิจัย เรื่อง 98

มาตรการในการจัดการพฤติกรรม การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผนวก ค แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ ครูประจำชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 100

การศึกษาวิจัย เรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรม การถูกกลั่นแกล้ง

บนโลกไซเบอร์ กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัด

กรุงเทพมหานคร

ประวัติผู้เขียน

102



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านเพศ	66
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละด้านอายุ	66
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละด้านระดับชั้น	67
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละด้านการถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกโซเชียล	67
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล	68
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละด้านผู้กระทำการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล	69
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล	69
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละด้านการแจ้งเรื่องราวหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล	70
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละด้านการกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกโซเชียล	71
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสบการณ์การกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกโซเชียล	71
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกโซเชียล	72

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ดิจิทัลทำให้ความนิยมในการใช้สื่อออนไลน์มีมากขึ้น ส่งผลให้เยาวชนที่เติบโตมากับสื่อเหล่านี้ใช้เวลาส่วนใหญ่ของพวกเขาในโลกไซเบอร์ โดยผลสำรวจจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์พบว่า เจเนอเรชันแซด (Generation Z) คือ เยาวชนอายุต่ำกว่า 17 ปี ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดในวันหยุดถึง 7 ชั่วโมงต่อวัน และในวันเรียนหนังสือใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดเกือบ 6 ชั่วโมงต่อวัน อย่างไรก็ตาม จากพฤติกรรมดังกล่าวเยาวชนควรได้รับการศึกษาและคำแนะนำให้รู้เท่าทันสื่อ สารสนเทศและดิจิทัลให้มากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการสื่อสารในโลกไซเบอร์มีความแตกต่างจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในชีวิตจริง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นคำแนะนำด้านความปลอดภัย ด้านสุขภาพ ด้านการจัดสรรเวลาหน้าจอ ด้านการเห็นอกเห็นใจผู้อื่นในโลกออนไลน์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการรู้เท่าทันการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งเรื่องหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและใส่ใจ ไม่ว่าจะเป็นเด็กและเยาวชนที่ควรได้รับการปลูกฝังให้รู้จักป้องกันตัวเอง พ่อแม่และโรงเรียนควรจะเข้าใจในการให้คำปรึกษา และภาคเอกชนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต สื่อดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์ ควรจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายและระเบียบกติกาด้านการใช้สื่อคอมพิวเตอร์และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสามารถจัดการปัญหาเบื้องต้นได้หากพบว่ามีกรกระทำดังกล่าวเกิดขึ้น ทั้งนี้ได้มีรายงานสำรวจจำนวนมากบ่งบอกว่าตั้งแต่ปี ค.ศ. 2010 เป็นต้นมา สถิติของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์มีจำนวนสูงขึ้นเรื่อย ๆ¹

การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ คือ การกลั่นแกล้ง รังแก หรือคุกคามโดยเจตนาผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต ผู้ที่กลั่นแกล้งจะส่งข้อความหรือรูปภาพผ่านกล่องข้อความ (SMS) และแอปพลิเคชัน หรือส่งผ่านออนไลน์ในโซเชียลมีเดีย กระดานสนทนาหรือเกมออนไลน์ที่ผู้ใช้สามารถเปิดดู มีส่วนร่วมหรือแบ่งปันเนื้อหาได้ การกลั่นแกล้งลักษณะนี้มักกระทำซ้ำ ๆ ไปยังเหยื่อหรือผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง โดยผู้รังแกจะเปิดเผย หรือปิดบังตัวตน และมีวิธีการคือส่งโพสต์ หรือแชร์ข้อมูลด้านลบ เป็นเท็จ หยาดคาย และทำร้ายจิตใจผู้อื่น บางกรณีการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์อาจรวมถึงการแชร์ข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยมีเจตนาเพื่อที่จะทำให้

¹สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 100 วัน ร้อยเรื่อง เปลี่ยนความโหดร้าย เป็นพลัง : 100 วัน เปลี่ยนความโหดร้ายเป็นพลัง (กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2562).

เจ้าตัวอับอายหรือทำลายชื่อเสียง และในบางครั้งการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ล่วงเลยจนกลายเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือเป็นอาชญากรรมได้ โดยมีลักษณะประการสำคัญ คือ การปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยไม่เจตนา หรือไม่สุภาพ เพียงครั้งเดียว จากการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 จำนวนเด็ก 1 ใน 5 คน ได้รับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ว่าเป็นการกลั่นแกล้ง ซึ่งคุณลักษณะประการสำคัญของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์คือ เป็นการกระทำที่จงใจ และการกระทำต่อผู้ถูกกระทำซ้ำ ๆ หลายครั้ง²

ในอดีตเราอาจคุ้นเคยกับการรังแกรูปแบบเดิม ๆ คือ การรังแกทางกายภาพ แต่ Fowler³ ได้อธิบายว่า การรังแกลักษณะดังกล่าวมีความแตกต่างจากการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เพราะการรังแกผ่านโลกไซเบอร์นั้นสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การวิจัยที่ผ่านมาได้ยืนยันชัดเจนว่าการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจ อารมณ์และคุณภาพชีวิตในโลกแห่งความเป็นจริงทั้งผู้รังแกและผู้ถูกรังแกเป็นความรุนแรงอย่างหนึ่งที่เป็นผลมาจากการขาดความสามารถในการจัดการปัญหาและความเครียด บางรายถึงขั้นพยายามฆ่าตัวตายเพื่อให้หลุดพ้นจากความเครียด และความทรมานที่ได้รับจากการรังแกผ่านโลกไซเบอร์⁴ สำหรับสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้นเกิดจากหลายปัจจัยด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นสาเหตุจากความเป็นนิรนาม (Anonymous) ของพื้นที่ไซเบอร์ การใช้พื้นที่ไซเบอร์ในฐานะพื้นที่สำหรับระบายความรู้สึก ความง่าย และความสะดวกในการรังแกกัน การรังแกเพื่อต้องการเรียกร้องความสนใจ และวิธีการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์⁵

²สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินสิริ, “การศึกษาวิธีการป้องกันการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://scholar.utcc.ac.th/bitstream/6626976254/3886/1/0121%20พลินี%20เสริมสินสิริ.pdf>.

³Fowler, D., “Back to school-let’s keep our kids safe online,” accessed November 10, 2019, <https://www.act-on.com/blog/back-to-school-lets-keep-our-kids-safe-online>.

⁴ปองกมล สุรัตน์, “การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในมิติสังคมวัฒนธรรม : กรณีศึกษาเยาวชนไทยเจนเนอเรชั่น Z,” (ปริญญาานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2561).

⁵ชินดนัย ศิริสมฤทัย, “การรับรู้ ทักษะคิด และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์,” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2560).

ทั้งนี้ ความเป็นนิรนาม (Anonymous) ของพื้นที่ไซเบอร์ หมายถึง การที่บุคคลสามารถปกปิดอัตลักษณ์ของตนเองได้ในพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ทำให้การรังแกในพื้นที่ไซเบอร์แตกต่างจากการรังแกแบบออฟไลน์ โดยการไม่ต้องเปิดเผยตัวตนซึ่งอาจนำไปสู่ปรากฏการณ์การสูญเสียการยับยั้งชั่งใจในโลกออนไลน์ (Online Disinhibition Effect) ที่ทำให้บุคคลรู้สึกเสี่ยงน้อยลงในการแสดงความเห็นและอาจกระทำการที่ตนจะไม่ทำหากอยู่ต่อหน้าผู้อื่น⁶ ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ผู้ที่เคยเป็นเหยื่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ร้อยละ 43 ไม่ทราบว่าใครเป็นผู้กระทำ⁷ อีกทั้งยังพบว่าการรับรู้ถึงความเป็นนิรนามเป็นปัจจัยที่นำไปสู่เจตคติทางบวกเกี่ยวกับการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ โดยสามารถทำนายความถี่ของพฤติกรรมได้⁸

ด้วยเหตุของการไม่เปิดเผยตัวตนดังกล่าวทำให้เยาวชนเกิดความกล้าที่จะรังแกกันมากขึ้น นอกจากนี้คนส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่า โซเชียล คือ พื้นที่ระบายความรู้สึก ถ้อยคำที่ใช้โพสต์ หรือพฤติกรรมในการกลั่นแกล้งกันจึงออกแนวจนรุนแรง มีการแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งเทคโนโลยียังเอื้อให้การทำร้ายกันผ่านโซเชียลเป็นเรื่องง่าย แค่พิมพ์ข้อความไปหาบุคคลนั้น และไม่ต้องใช้กำลังทางร่างกาย เป็นเพียงการใช้ข้อความเพื่อโพสต์เสียดสีหรือสร้างความเสียหายให้อีกฝ่ายได้⁹ ทั้งนี้บุคคลอาจถูกยั่วไม่ว่าจะทางออนไลน์หรือออฟไลน์ และเลือกตอบโต้ด้วยการแสดงความก้าวร้าวผ่านทางไซเบอร์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า เหยื่อในพื้นที่ไซเบอร์มีแนวโน้มเป็น

⁶Suler, J., “The Online Disinhibition Effect,” *Cyber Psychology & Behavior* 7, 3 (2004).

⁷Walker, C. M., Sockman, B. R. & Koehn, S., “An Exploratory Study of Cyberbullying with Undergraduate University Students,” *TechTrends: Linking Research and Practice to Improve Learning* 55, 2 (2011): 31-38.

⁸Barlett, C. P., “Anonymously Hurting Others Online: The Effect of Anonymity on Cyberbullying Frequency,” *Psychology of Popular Media Culture* 4, 2 (2015); Barlett, C. P. & Gentile, D. A., “Attacking others online: The formation of cyberbullying in late adolescence,” *Psychology of Popular Media Culture* 1, 2 (2012): 123–135.

⁹กรมสุขภาพจิต, “บรรจู่ ดิตโซเชียล โรคทางจิตเวช!! กรมสุขภาพจิตเสนอทางแก้ 3 ต้อง 3 ไม่,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=28156>.

ผู้กระทำได้ด้วย¹⁰ อีกทั้งการศึกษายังพบว่าการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ยังสัมพันธ์กับการเป็นผู้กระทำและเหยื่อของการรังแกแบบดั้งเดิม¹¹ เช่นเดียวกับการศึกษาในประเทศไทยของ Ojanen¹² ที่พบว่าผู้ที่เคยตกเป็นเหยื่อทางออนไลน์ร้อยละ 57.8 เคยเป็นผู้กระทำทางออนไลน์เช่นกัน ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงถึงวงจรความก้าวร้าวที่ส่งต่อกัน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) เป็นปัญหาที่คนไทยบางส่วนไม่ได้ตระหนักถึง และอาจเป็นปัญหาที่จริงจังมากขึ้นในอนาคตหากคนส่วนใหญ่มองว่าการกระทำความผิดดังกล่าวเป็นเรื่องธรรมดาและยอมรับได้ โดยการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมระหว่างไทยและญี่ปุ่น พบว่า อัตราเหยื่อในประเทศไทยสูงกว่าประเทศญี่ปุ่น และร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทยคิดว่าการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์อาจเป็นพฤติกรรมที่ยอมรับได้¹³ ส่วนการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึกของ Samoh¹⁴ พบว่า เยาวชนรับรู้ความหมายของการรังแกในพื้นที่

¹⁰Barlett, C. P., & Gentile, D. A., “Attacking others online: The formation of cyberbullying in late adolescence,” 123–135; Gibb, Z. G. & Devereux, P. G., “Missing Link: Exploring Repetition and Intentionality of Distress in Cyberbullying Behaviors Within a College Population,” accessed November 25, 2019, https://www.researchgate.net/_Missing_Link_Exploring_Repetition_and_Intentionality_of_Distress_in_Cyberbullying_Behaviors_Within_a_College_Population.

¹¹Kowalski, R., Giumetti, G., Schroeder, A. and Lattanner, M., “Bullying in the Digital Age: A Critical Review and Meta-Analysis of Cyberbullying Research Among Youth,” *Psychological Bulletin* 140, 4 (2014); Perren, S., Dooley, J., Shaw, T. and Cross, D., “Bullying in school and cyberspace: Associations with depressive symptoms in Swiss and Australian adolescents,” *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health* 4 (2010).

¹²Ojanen, T. T., Boonmongkon, P., Samakkeekarom, R. and Samoh, N., “Connections Between Online Harassment and Offline Violence among Youth in Central Thailand,” *Child abuse & neglect* 44 (2015).

¹³Sittichai, R. & Smith, P. K., “Bullying and Cyberbullying in Thailand: A Review,” *International Journal of Cyber Society and Education* 6, 1 (2013): 31–44.

¹⁴Samoh, N., Boonmongkon, P., Ojanen, T. T., Samakkeekarom, R. & Guadamuz, T. E., “Youth Perceptions on Cyberbullying,” *Journal of Behavioral Science for Development* 6, 1 (2014): 351–363.

ไซเบอร์ โดยให้ความสำคัญว่าต้องสร้างความเสียหายและความรำคาญใจต่อเหยื่อ และจะถือว่าเป็นการรังแกหากผู้รับผลกระทบเป็นบุคคลที่ตนไม่ชอบ แต่ถ้าผู้รังแกเป็นเพื่อนสนิทอาจเป็นเพียงการหยอกล้อ ซึ่งเป็นไปได้ว่าเจตคติดังกล่าวทำให้การรังแกในหมู่เพื่อนเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ นอกจากนี้เยาวชนยังมองว่าการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์บางรูปแบบ เช่น การด่าทอ การนำภาพของผู้อื่นไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นเรื่องธรรมดาที่พบเห็นได้โดยทั่วไป หรือเป็นเรื่องตลกขบขัน ซึ่งอาจเกิดจากความเข้าใจว่าพื้นที่ออนไลน์เป็นพื้นที่แห่งความสุข และส่วนหนึ่งอาจมาจากภาษาไทยที่ใช้กริยาว่า “เล่น” เช่น เล่นอินเทอร์เน็ต เล่นไลน์ หรือเล่นเฟซบุ๊ก นั่นเอง

สำหรับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของเยาวชนในสถานศึกษานั้น จะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมานานแล้วในสังคมไทย อีกทั้งในปัจจุบันได้มีการขยายขอบเขตออกไปนอกสถานศึกษา ทำให้เยาวชนจะต้องเผชิญกับการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ในทุกเวลาและทุกสถานที่แม้แต่ในบริเวณเคหสถานส่วนบุคคล โดยจะเห็นได้จากผลการวิจัยในเรื่องของความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ปีที่ 3 พบว่าเด็กไทยเกือบร้อยละ 80 มีประสบการณ์ถูกกลั่นแกล้งในชีวิตจริง โดยร้อยละ 66 ถูกกลั่นแกล้งอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และอีกร้อยละ 12 ถูกกลั่นแกล้งทุกวัน ขณะที่เด็กไทยร้อยละ 45 มีประสบการณ์ถูกกลั่นแกล้งทางโลกออนไลน์อย่างน้อย 1 ครั้ง ซึ่งมากกว่าประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหภาพยุโรป และประเทศญี่ปุ่นถึง 4 เท่า โดยรูปแบบที่ถูกกระทำมากที่สุด ได้แก่ การกลั่นแกล้งทางวาจาด้วยการถูกล้อเลียนและถูกตั้งฉายา รองลงมา คือ การถูกเพิกเฉย และการไม่ได้รับความเคารพจากคนอื่น และปัจจุบันจะเห็นได้ว่าระดับความรุนแรงของพฤติกรรมการกลั่นแกล้งได้ทวีคูณเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต โดยข้อมูลของกรมสุขภาพจิตได้แสดงให้เห็นว่า เยาวชนถูกกลั่นแกล้งในโรงเรียนถึง 600,000 คน และเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนแล้วจะเท่ากับประมาณร้อยละ 40 ซึ่งถือเป็นอันดับ 2 ของโลกรองจากประเทศญี่ปุ่น และพบว่า กลุ่มเยาวชนมากกว่าร้อยละ 50 มีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผ่านโลกไซเบอร์และคุกคามผู้อื่นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมดังกล่าวเกือบทั้งหมดก่อตัวจากความขัดแย้ง ความเห็นต่าง หรือเกิดกรณีพิพาทระหว่าง 2 คน และได้ลุกลามจนเป็นชนวนของการกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์ อีกทั้งเยาวชนยังเข้าใจว่า โซเชียลมีเดีย คือ พื้นที่ส่วนตัว สามารถ

ใช้ระบายความรู้สึกได้ ถ้อยคำที่ใช้โพสต์ จึงออกแนวจนแรง เสียดสี หรือสร้างความเสียหายให้อีกฝ่าย และแสดงอารมณ์ในแง่ลบออกมาได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องเกรงใจ¹⁵

นอกจากนี้ประเด็นที่สำคัญของปัญหาการกลั่นแกล้งออนไลน์ของเยาวชนไทย คือ ร้อยละ 59 ของเยาวชนไทยระบุว่า เด็กไทยเคยเป็นส่วนหนึ่งในการกลั่นแกล้งออนไลน์ ร้อยละ 39 เยาวชนไทยมองว่า การกลั่นแกล้งออนไลน์เป็นเรื่องสนุก และร้อยละ 28 เยาวชนไทยมองว่าการกลั่นแกล้งออนไลน์เป็นเรื่องปกติ ซึ่งการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทำให้การกลั่นแกล้งกันขยายวงกว้างและเป็นที่รับรู้ของสังคมมากขึ้น โดยพบว่ากลุ่มเยาวชนที่เสี่ยงจะถูกกลั่นแกล้ง คือ กลุ่มที่มีพัฒนาการช้า เด็กพิการ เพศทางเลือก และกลุ่มเยาวชนที่ครอบครัวมีการใช้ความรุนแรง หรือเยาวชนที่ป่วยโรคทางจิตเวช เยาวชนที่ถูกกลั่นแกล้งมักจะเกิดความเครียด ซึมเศร้า มีปัญหาการเข้าสังคม และหากถูกกดดันรุนแรงหรือเรื้อรังก็จะนำไปสู่การทำร้ายคนอื่นเพื่อแก้แค้นหรือทำร้ายตนเอง รุนแรงถึงขั้นฆ่าตัวตาย ขณะที่เยาวชนที่รังแกคนอื่นเมื่อทำบ่อยครั้งจนกลายเป็นนิสัยเคยชิน จะมีปัญหาบุคลิกภาพแบบใช้ความก้าวร้าว ความรุนแรงต่อผู้อื่น ความรู้สึกผิดน้อย และมักจะใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาจนเป็นอันตรายอาชญากรได้ ทั้งนี้ การกลั่นแกล้งออนไลน์เป็นความรุนแรงที่ไม่ทราบว่าเป็นผู้กระทำ ซึ่งสามารถทำความรุนแรงกับใคร ที่ไหน หรือเมื่อไรได้ตลอดเวลาและต่อเนื่อง โดยผู้ที่เคยถูกรังแกก็อาจกลับมาเป็นผู้กระทำความรุนแรงเองเพื่อแก้แค้น เป็นวงจรความรุนแรงที่ไม่สิ้นสุด จนกลายเป็นเรื่องธรรมดาที่ใคร ๆ ก็ทำกัน จึงส่งผลกระทบที่สร้างให้เกิดความรุนแรงจนอาจขยายตัวไปสู่ความรุนแรงหรืออาชญากรรมรูปแบบอื่น และเป็นการสร้างบาดแผลที่เกาเกินในจิตใจของเยาวชนในระยะยาว¹⁶

ทั้งนี้ จากการศึกษาของนักวิจัยหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า พฤติกรรมรังแกกันส่วนใหญ่จะพบมากในกลุ่มของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและยังแนวโน้มว่ามี

¹⁵เมธิณี สุวรรณกิจ, “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการถูกกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์,” *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร* 10, 2 (2560): 49–70.; มูลนิธิยุวพัฒน์, “การกลั่นแกล้ง (Bullying) ความรุนแรงในสังคม,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.yuvabadhanafoundation.org/th/ข่าวสาร/บทความทั่วไป/การกลั่นแกล้ง-bullying-วัยรุ่น/>.

¹⁶สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินศิริ, “การศึกษาวิธีการป้องกันการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น.”

ความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่จะเป็นเยาวชนเพศชาย¹⁷ สาเหตุที่เยาวชนมีพฤติกรรมรังแกบนโลกไซเบอร์อาจมาจากปัญหาความรุนแรงในครอบครัว รวมถึงมีประวัติการถูกล่วงละเมิดด้วยความรุนแรง การเลียนแบบพฤติกรรมของคนในครอบครัวการเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำ ปัญหาการเลียนแบบพฤติกรรมจากสิ่งแวดล้อมที่ใช้ความรุนแรง ปัญหาการเสพติดเทคโนโลยีหรืออินเทอร์เน็ตของเยาวชน¹⁸ ผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นผลที่ไม่ดีตามมาทั้งแก่ตัวผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ ซึ่งอาจส่งผลให้ครอบครัว รวมถึงสังคมอาจเกิดปัญหาตามมาและยากที่จะแก้ไขหากปล่อยให้ผ่านไปโดยไม่ได้รับการแก้ไข สอดคล้องกับบุญมาก ศิริเนาวกุล¹⁹ ที่ได้กล่าวถึงกรณีตัวอย่างคดีของเด็กสาวชาวอเมริกัน Megan Meier เธอมีอายุ 13 ปี และตัดสินใจฆ่าตัวตายมีสาเหตุมาจากการถูกรังแกทางอินเทอร์เน็ตเป็นประจำผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคม MySpace สอดคล้องกับ Field²⁰ ที่กล่าวว่าช่องทางสำหรับการติดต่อสื่อสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีมากมายหลากหลายช่องทาง อาทิ โปรแกรม E-Mail Facebook Line Twitter Skype Instagram WhatsApp Tango YouTube และ Social cam โดยเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการสร้างสัมพันธภาพทั้งในทางที่ดีและไม่ดีต่อกัน²¹

¹⁷Sittichai, R., *Cyberbullying behavior among adolescents* (Songkhla: Chanmeuxung karphim, 2014); Tudkuea, T. and Laeheem, K., “Development of indicators of Cyberbullying among youths in Songkhla Province,” *Asian Social Science* 10, 14 (2014): 74-79.

¹⁸กุศล สุนทรธาดา และคณะ, *สถานการณ์และองค์ความรู้เกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในประเทศไทย* (นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542); เสาวนีย์ ไทยรุ่งโรจน์, วลิตา ปรีดากรณ์, จักรกฤษณ์ ทิวาศุภชัย, สรัญญา บัญชาบุษบง และกนกกาญจน์ บัญชาบุษบง, *ภัยไซเบอร์: การรับรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายและหน่วยงานที่รับผิดชอบ* (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554); Sittichai, R. & Smith, P. K., “Bullying and Cyberbullying in Thailand: A Review,” 31-44.

¹⁹บุญมาก ศิริเนาวกุล, “ฆ่าเด็กหญิงด้วยไซเบอร์,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <http://www.comthai.com/news41.html>.

²⁰Field, D. C., “Cyber bullying and victimization: Psychosocial haracteristics of bullies, victims, and bully/victims,” (Master’s thesis, University of Montana, 2006).

²¹Tudkuea, T and Laeheem, K., “Development of indicators of Cyberbullying among youths in Songkhla Province,” 74-79; วิมลทิพย์ มุกสิกพันธ์, สุจินดา ย่องจีน และสาลินี จันทร์เจริญ, *โครงการศึกษาการจัดการพฤติกรรมข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ด้วยการมีส่วนร่วมของครอบครัว* (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554).

สำหรับปัญหาของการกลั่นแกล้งออนไลน์ในสถานศึกษานั้น พบว่า เป็นปัญหาที่มีความรุนแรงและมักจะเกิดขึ้นกับนักเรียนและนักศึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งอาจจะไม่มีผลกระทบทางกายภาพ แต่ผู้ถูกรกระทำมักจะได้รับผลกระทบทางจิตใจเป็นอย่างมาก และบางครั้งไม่สามารถหาตัวผู้กระทำได้ เพราะผู้ถูกรกระทำอาจไม่รู้จักผู้กระทำที่อาจอยู่ในสถานศึกษานั้น แต่เป็นเพียงเพราะตัวเองมีลักษณะที่น่าเกลียด ปัญหาดังกล่าวจึงนับได้ว่าเป็นการคุกคามในรูปแบบใหม่ที่มีอันตรายสูง เพราะทำได้ง่ายและส่งผลกระทบมากต่อจิตใจผู้ถูกรกระทำ โดยการกลั่นแกล้งในสถานศึกษานั้นอาจจะเป็นการกระทำทางร่างกาย เช่น การชกต่อย การผลัก การตบตี การกระทำทางสังคมหรือด้านอารมณ์ เช่น การกีดกัน การยั่วแหย่ให้เพื่อน ๆ แบ่งแยก ออกจากกลุ่ม ทำให้เกิดความรู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ การกระทำทางวาจาหรือทางคำพูด เช่น การเยาะเย้ย ดุถุ๊ก เสียดสี นินทา โกหกบิดเบือน เพื่อให้เกิดความเจ็บปวด สำหรับการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ก็จะเป็นการกระทำด้วยวิธีการโพสต์ข้อความ โจมตี หลอกลวง ทำร้าย คุกคามทางเพศ ด้วยถ้อยคำหยาบคาย เป็นเท็จ เพื่อให้อีกฝ่ายอับอาย เจ็บปวดและเสียใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการกลั่นแกล้งกันในสถานศึกษาผู้กระทำสามารถกระทำได้ในหลากหลายรูปแบบต่อผู้ถูกรกระทำ และมีหลากหลายเหตุผลที่ทำให้เกิดการกลั่นแกล้งโดยเฉพาะการกระทำไปเพื่อความสนุกสนาน ซึ่งผู้ถูกรกระทำไม่ได้เกิดความรู้สึกสนุกสนานตามไปด้วย²²

ทั้งนี้ การกลั่นแกล้งดังกล่าวยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งได้ในหลากหลายรูปแบบเช่นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น เหตุการณ์การล่อลอบด้วยจนเหยื่อตัดสินใจปลิดชีวิตตนเอง หรือบางคนกลายเป็นโรคซึมเศร้าหรือโรคทางจิตต่าง ๆ และความวิตกกังวล ความรู้สึกโดดเดี่ยว และมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการนอนหลับ การรับประทานอาหาร การสูญเสียความสนใจในกิจกรรมที่พวกเขาเคยสนุก โดยภาวะดังกล่าวอาจส่งผลไปถึงวัยผู้ใหญ่ได้ และอาจส่งผลต่อปัญหาด้านสุขภาพรวมทั้งประสิทธิภาพทางการเรียนลดลง ซึ่งอาจจะมีแนวโน้มที่จะออกจากโรงเรียนกลางคันมากขึ้น สำหรับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งผู้อื่นนั้น พบว่า ผู้กระทำอาจจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่เสพติดแอลกอฮอล์หรือสารเสพติดอื่น ๆ มีพฤติกรรมลักขโมยและเรียนไม่จบ มีพฤติกรรมทางเพศก่อนวัยอันควร อาจจะเป็นอาชญากรในอนาคต และมีพฤติกรรมในการใช้ความรุนแรงกับคู่สมรสหรือลูกและคนใกล้ชิด จากเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดความรุนแรงในสถานศึกษาอาจเกิดขึ้นจากการกีดกัน เห็นคนอื่นต่ำกว่าตน ความสนุก ความศึคะนองของวัย รวมถึงสภาพสังคม และสภาพแวดล้อมที่มีความรุนแรงปรากฏเป็นนิจ ประกอบกับการที่สถานศึกษาไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือ หรือบางกรณีทางโรงเรียนกลับไกล่เกลี่ยให้มีการยอมความหรือจบเรื่องกันไปมากกว่าการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง ซึ่ง

²²สุริยา ช้องเสนาะ, “ปัญหาการรังแกกัน (Bullying) ในสถานศึกษา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=52582.

เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าปัญหาการกลั่นแกล้งกันในสถานศึกษานั้น นับได้ว่าเป็นปัญหาที่ยังไม่ค่อยได้รับการแก้ไขปัญหายังจริงจังมาจนถึงปัจจุบัน และในบางสถานศึกษาเมื่อเกิดเรื่องกลับให้มีการปกปิดเรื่องราวมากกว่าการตีแผ่ เพราะทางสถานศึกษามีความเป็นห่วงเรื่องชื่อเสียงของสถานศึกษา รวมทั้งความกลัวของผู้ถูกกลั่นแกล้งเองทำให้ไม่กล้าบอกคนอื่น และเลือกที่จะเก็บปัญหาเหล่านั้นไว้คนเดียว จนนำไปสู่การโดนทำร้ายร่างกายอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้เกิดภาวะโรคซึมเศร้าจนอาจถึงขั้นตัดสินใจจบชีวิตตัวเองลง ในขณะที่ผู้กระทำการกลั่นแกล้งกับคิดว่าการกลั่นแกล้งนั้นเป็นเรื่องปกติ²³

โรงเรียนนาหลวง เป็นโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเปิดทำการสอนในระดับชั้นอนุบาลถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีนักเรียนรวมทั้งสิ้นมากกว่า 2,500 คน ในด้านชื่อเสียงของโรงเรียนพบว่า โรงเรียนนาหลวง สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ในโครงการนำร่อง “โรงเรียนคู่หมั้นมิตรกับประเทศอินโดนีเซีย” โดยได้มีการจัดทำสื่อโทรทัศน์สารคดีเชิงสร้างสรรค์ ในประเด็นด้านการศึกษา สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เพื่อการเรียนรู้สำหรับเพื่อนบ้านในประเทศสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ ตลอดจนเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์กรุงเทพมหานครและประเทศไทยสู่การรับรู้ของประชาคมอาเซียน ตามโครงการเครือข่ายความร่วมมือทศภาคี “ศูนย์ข่าวนักเรียนกรุงเทพมหานคร - อาเซียน” โดยสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร สิ่งเหล่านี้ถือเป็นมุมมองของโรงเรียนที่มีต่อสาธารณชน ในขณะที่มุมมองภายในของโรงเรียน พบว่า จากความหลากหลายของเด็กนักเรียนในช่วงชั้นอายุที่แตกต่างกัน และการได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนนักเรียนในการเข้าร่วมโครงการนำร่องดังกล่าว อีกทั้งนักเรียนส่วนใหญ่ที่เข้ามาศึกษาในโรงเรียนแห่งนี้จะเป็นเด็กที่เติบโตในพื้นที่เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่ง ผู้ปกครองส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้างหรือทำงานในหน่วยงานอุตสาหกรรมในเขตปริมณฑล จึงมีฐานะอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับน้อย มีการศึกษาในระดับต่ำจึงต้องประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างในบริษัทหรือโรงงานในเขตพื้นที่จึงทำให้ไม่มีเวลาในการดูแลบุตรของตนเองอย่างเต็มที่ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาสำหรับเด็กซึ่งเรียนอยู่ในโรงเรียนนาหลวง และในยุคปัจจุบันการเข้าถึงสื่อออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งในสภาวะที่ผ่านมาได้มีการเกิดโรคระบาด (โควิด 19) ที่ส่งผลให้รูปแบบการเรียนการสอนเปลี่ยนแปลงไปเยาวชนต้องหยุดอยู่ที่บ้านและต้องทำการศึกษผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งการเข้าถึงสื่อออนไลน์ในระยะเวลาที่ยาวนานและการยึดติดในการใช้สื่อออนไลน์ตลอดเวลา จึงอาจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์โดยที่ผู้ปกครองอาจจะสามารถรับรู้ได้หรืออาจจะไม่สามารถรับรู้ได้เลย หากไม่สังเกตพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่หรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปของเด็ก

²³เรื่องเดียวกัน.

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษามาตรการในการจัดการพฤติกรรมถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบสถานการณ์การถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา ในการจัดการปัญหาการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา รวมถึงระดับความรุนแรงของการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อนักเรียนและสถานศึกษา โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และสามารถนำไปใช้เพื่อกำหนดให้สถานศึกษาได้มีหน้าที่ในการดำเนินการเพื่อการจัดการ เรียนรู้ และป้องกันการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ ได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เพื่อการพิจารณาเสนอแนะแนวทางและนโยบายต่าง ๆ รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการรายงาน ควบคุมดูแลสถานศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่วิธีการในการแก้ไขปัญหาด้านการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาได้อย่างเหมาะสม

1.2 คำถามการวิจัย

1. สถานการณ์การถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษามีมากน้อยเพียงใด และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของนักเรียนอย่างไร
2. สถานศึกษารับรู้ปัญหาหรือไม่ เพียงใด และมีมาตรการในการจัดการอย่างไร
3. แนวทางในการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์พฤติกรรมการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา
2. เพื่อศึกษามาตรการในการจัดการปัญหาการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ของสถานศึกษา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการถูกล่ก้นแก้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา

1.4 วิธีการศึกษา

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยอาศัยเครื่องมือในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ แนวคิดเกี่ยวกับประชาสังคม สถานการณ์พฤติกรรมของเด็กในโรงเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนนาหลวง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 การใช้แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาสถานการณ์พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา เพื่อศึกษามาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา

1.3 การใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์กรณีศึกษา โรงเรียนโรงเรียนนาหลวง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีขอบเขตในการศึกษาวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารและครูประจำชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เพื่อศึกษาสถานการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา เพื่อศึกษา มาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เพื่อศึกษาประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ แนวคิดเกี่ยวกับประชาสังคม สถานการณ์พฤติกรรมของเด็กในโรงเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนนาหลวง และการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณะผู้บริหาร จำนวน 5 คน ครูประจำชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1-3 จำนวน 25 คน นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 จำนวนทั้งสิ้น 750 คน ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. คณะผู้บริหาร จำนวน 1 คน
2. ครูประจำชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 จำนวน 6 คน
3. นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 จำนวน 150 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2563

1.5.4 ข้อจำกัดของการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ ได้มีสถานะที่ผ่านมามีการเกิดโรคระบาด (โควิด 19) กลุ่มตัวอย่างต้องหยุดอยู่ที่บ้านและต้องทำการศึกษาผ่านสื่อออนไลน์เป็นสำคัญและแบ่งช่วงเวลาในการมาโรงเรียน ซึ่งในช่วงเวลาเก็บข้อมูลจึงส่งผลให้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวนไม่ครบในช่วงการเก็บข้อมูล

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และสามารถนำไปใช้เพื่อการกำหนดให้สถานศึกษาได้มีหน้าที่ในการดำเนินการเพื่อการต่อต้าน เรียนรู้ และป้องกันการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เพื่อการพิจารณาเสนอแนวทางและนโยบายต่าง ๆ รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการรายงานการสืบสวนสอบสวนในกรณีที่เกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ สำหรับสถานศึกษาดังกล่าว และควบคุมการเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่วิธีการในการแก้ไขปัญหาด้านการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาได้อย่างเหมาะสม

1.7 นิยามศัพท์

การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ หมายถึง การกลั่นแกล้ง รังแก หรือคุกคามโดยเจตนาผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต

มาตรการในการจัดการพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา
หมายถึง ข้อกำหนดหรือแนวทางในการนำมาใช้เพื่อแก้ไขหรือลดปัญหาการกลั่นแกล้งออนไลน์ที่เกิด
จากผู้บริหารของสถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษา



บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะขอนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)
- 2.2 มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์
- 2.3 สถานการณ์พฤติกรรมของเด็กในโรงเรียน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษา
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนนาหลวง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)

2.1.1 ความหมายของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)

การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) เป็นปรากฏการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้น ในสถานะที่การเข้าถึงพื้นที่ไซเบอร์สามารถกระทำได้ง่ายกว่าสมัยก่อนมาก โดยเฉพาะเมื่อมีโซเชียลมีเดียซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงได้แม้ไม่มีคอมพิวเตอร์ แค่เพียงสัมผัสหน้าจอโทรศัพท์เพียงเปิดแอปพลิเคชันก็สามารถย่อทุกความห่างไกลให้เชื่อมต่อกันได้ภายในเสี้ยววินาที แต่ในทางกลับกัน เทคโนโลยีนั้นก็เปรียบเสมือนดาบสองคมที่มีโอกาสทำให้เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์นั้นเพิ่งเกิดขึ้นในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยเกิดขึ้นอย่างมากมาย โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต และเนื่องจากกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้หลายช่องทาง และหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น การให้ความหมายเกี่ยวกับกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ จึงมีนิยามความหมายที่แตกต่างกันออกไป

Stom & Strom¹ ได้ให้ความหมายของการการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) ว่าเป็นการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อคุกคาม หรือทำร้ายผู้อื่นผ่านช่อง

¹Stom, R. D. & Strom, P. S., "Cyberbullying by Adolescents: A Preliminary Assessment," *The Educational Forum* 70, 1 (2005): 21-31.

ทางการสื่อสาร ออนไลน์ เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) ข้อความโต้ตอบแบบทันที (IM) ข้อความสั้น (SMS) และห้องสนทนาออนไลน์ เพื่อให้ผู้อื่นเสื่อมเสีย หวาดกลัว และรู้สึกสิ้นหวัง

ในขณะที่ Payne & Sherry² กล่าวว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyber Bullying) หมายถึง การรังแกและคุกคามผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) ข้อความโต้ตอบแบบทันที (IM) ข้อความสั้น (SMS) บล็อก และเว็บไซต์ ซึ่งทำให้เกิดอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้ กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เป็นการกระทำ โดยเจตนา และนำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ทำให้เกิดความทุกข์อย่างซ้ำ ๆ การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ อาจหมายรวมถึงการคุกคาม และกล่าวถึงเรื่องทางเพศ การใช้คำพูด ที่รุนแรง การดูถูกดูแคลน รวมทั้งการส่งอีเมลไปรบกวนผู้อื่นที่ไม่ต้องการติดต่อกับผู้ส่ง สอดคล้องกับ Smith & Peter³ กล่าวว่า กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ หมายถึง พฤติกรรม ความก้าวร้าวของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีเจตนาใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ทำร้ายต่อเหยื่อ ซึ่งยากที่จะป้องกันตนเอง โดยกระทำอย่างซ้ำ ๆ

นอกจากนี้ ปองกมล สุรัตน์⁴ ยังได้กล่าวไว้ว่า กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล (ผู้รังแก) ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต เช่น โทรศัพท์มือถือ อีเมล หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการลงข้อความ หรือรูปภาพที่รุนแรง หยาดคาย ล้อเลียน อันเกี่ยวข้องกับ บุคคลหรือ กลุ่มบุคคลที่ตกเป็นเป้าหมายให้ปรากฏแก่สาธารณะ หรือส่งไปยังผู้ถูกรังแกโดยตรง

จากการให้ความหมายในข้างต้นของเหล่านักวิชาการที่ได้ศึกษามา จึงสามารถสรุปได้ว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้น หมายถึง การกลั่นแกล้ง หรือการคุกคามผู้อื่นผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์มือถือ ข้อความสั้นผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ รวมไปถึงเครือข่ายทางสังคม (Social Network Site) ซึ่งเป็นการกระทำโดยตั้งใจเจตนา และนำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ทำให้เกิดความทุกข์อย่างซ้ำ ๆ และต่อเนื่อง อีกทั้งสามารถกระจายเรื่องดังกล่าวไปสู่วงกว้าง เช่น การใช้คำพูด ที่รุนแรง การดูถูกดูแคลน รวมทั้งการส่งอีเมล หรือโทรศัพท์ไปรบกวน

²Payne, A. & Sherry, E., “An Investigation into Cyber Bullying Perpetration: A Routine Activity Perspective” (Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS), Association for Information Systems, AIS Electronic Library (AISeL), 2007).

³Smith, K. & Peter, D., “Cyberbullying: Another main type of bullying,” *Journal of Child Psychology and Psychiatry* 49, 4 (2008): 376–385.

⁴ปองกมล สุรัตน์, “กระบวนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในเยาวชนไทย: การศึกษาแบบพหุกรณี,” *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ* 4, 2 (2553): 61–79.

ผู้อื่น ซึ่งการกระทำในลักษณะนี้สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกที่ทุกเวลา เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงผู้งานใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา

2.1.2 สาเหตุของการเกิดการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying)

การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นนั้น มีสาเหตุมาจากหลายข้อด้วยกัน โดยสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ สามารถอธิบายได้ดังนี้⁵

ปัจจัยที่ 1 ความเป็นนิรนาม (Anonymous) ของพื้นที่ไซเบอร์ เนื่องด้วยพื้นที่ไซเบอร์มีลักษณะเฉพาะคือ ความเป็นนิรนาม กล่าวคือ ไม่ต้องเปิดเผยชื่อ หรือตัวตนจริง ๆ ของผู้ใช้ งาน โดยผู้ใช้อาจสามารถใช้ชื่อปลอม รูปปลอม หรือแม้กระทั่งสามารถสร้างตัวตนในโลกจินตนาการ หรือตัวตน ขึ้นมาใหม่เพื่อหลอกลวงคนอื่นได้ ซึ่งความเป็นนิรนามเหล่านี้ทำให้ผู้รังแกมีความกล้าที่จะ กระทำการใดๆ ที่จะสร้างความเสียหายให้แก่ผู้ถูกรังแกได้อย่างง่ายดาย ดังนั้น ความเป็นนิรนาม ของพื้นที่ไซเบอร์จึงส่งผลให้ผู้ถูกรังแกสามารถถูกรังแก หรือกลั่นแกล้งผู้อื่นได้อย่างสาธารณะ โดยที่ไม่ มีผู้รู้หรืออยากที่จะพิสูจน์ว่าใครเป็นผู้กระทำ ทำให้ผู้กระทำไม่ต้องระวังถึงผลกระทบจากการไปทำ ร้ายผู้อื่น และเนื่องจากการสืบค้นข้อมูลที่แท้จริงของบุคคลที่กระทำในพื้นที่ไซเบอร์นั้นทำได้ยากหรือ อาจจะไม่สามารถสืบเสาะได้เลย ผู้กระทำพฤติกรรมดังกล่าวจึงไม่เกิดความเกรงกลัวต่อการจะถูก แก่ แค้นหรือถูกจับได้ ซึ่งบนพื้นที่ไซเบอร์มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนกับการรังแกในพื้นที่จริงที่เห็นกัน ชัดเจน กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์รังแกขึ้นก็สามารถบ่งบอกตัวตนของผู้กระทำได้ อย่างชัดเจน ซึ่ง อาจเกิดการแก้แค้นกันได้ หรือมีโอกาสที่จะถูกจับดำเนินคดีตามกฎหมายในกรณี ที่ผู้ถูกรังแกเกิดความเสียหาย ดังนั้น ความเป็นนิรนามในพื้นที่ไซเบอร์ จึงกลายเป็นหนึ่งในสาเหตุให้ เกิดพฤติกรรม การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เกิดขึ้น⁶

ปัจจัยที่ 2 พื้นที่ไซเบอร์ในฐานะพื้นที่สำหรับระบายความรู้สึก พื้นที่ไซเบอร์มัก ถูกมองว่าเป็นพื้นที่ส่วนตัว และยังถูกมองว่าเป็นพื้นที่เปิดสำหรับการระบายอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด ต่าง ๆ ของตนเอง ดังนั้น การกระทำ หรือการโพสต์ข้อความ เพื่อระบายอารมณ์ ความรู้สึกบางอย่าง ในพื้นที่ไซเบอร์จะไปส่งผลกระทบต่อผู้อื่นบ้างก็ถือว่าเป็นเรื่องปกติ หรือเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งการระบายอารมณ์ ความรู้สึก ของผู้กระทำพฤติกรรมกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้นบางอย่างไม่ สามารถกระทำในพื้นที่ในชีวิตจริงได้ เช่น การบ่นระบายอารมณ์โดยการด่าบุคคลที่ตนไม่พอใจ พื้นที่

⁵ซินดนัย ศิริสมฤทัย, “การรับรู้ ทศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์,” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะ นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2560).

⁶ปองกมล สุรัตน์, “กระบวนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในเยาวชนไทย: การศึกษาแบบ พหุกรณี.”

ออนไลน์จึงกลายมาเป็นทางออกในการระบายอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง ซึ่งการระบายอารมณ์ ความรู้สึกดังกล่าวในพื้นที่ไซเบอร์ ทำให้เกิดความเสียหายตั้งแต่ในระดับน้อยจนถึงมาก ด้วยความคิด และเข้าใจว่าพื้นที่ไซเบอร์นี้เป็นพื้นที่ส่วนตัวจึงนำมาซึ่งปัญหาพฤติกรรม กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์⁷

ปัจจัยที่ 3 ความง่าย และความสะดวกในการรังแกกัน เนื่องด้วยความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีในยุคปัจจุบันได้เอื้ออำนวยความสะดวกสบายเป็นอย่างมากในการเข้าถึงพื้นที่ไซเบอร์ จึง ทำให้การเข้าไปรังแกผู้อื่นบนพื้นที่ไซเบอร์สามารถกระทำจากที่ไหนก็ได้ และเวลาไหนก็ได้ ที่ผู้กระทำ ต้องการ เช่น การโพสต์คำผู้อื่นนาคลิปวิดีโอที่สร้างผลกระทบในแง่ลบให้แก่ผู้อื่นไปเผยแพร่ หรือ แม้กระทั่งการสร้างกลุ่มขึ้นมาเพื่อโจมตีบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยผู้ถูกกระทำ การรังแกไม่สามารถ หนีหรือป้องกันตนเองได้ในพื้นที่ไซเบอร์ และเทคโนโลยีในปัจจุบัน เอื้ออำนวยความสะดวกในการ เข้าใช้งาน การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์จึงสามารถกระทำได้ง่ายยิ่งขึ้น⁸

ปัจจัยที่ 4 การรังแกเพื่อต้องการเรียกร้องความสนใจ จากการศึกษาทำให้รับรู้ว่าการกระทำในลักษณะการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้นสามารถเรียกร้องความสนใจจากผู้คนในพื้นที่ ไซเบอร์ได้ค่อนข้างมาก จึงกลายเป็นสิ่งที่เข้าใจผิดคิดว่าตนเองกำลังได้รับการยอมรับในความคิด และ พฤติกรรมที่แสดงออกไป เช่น ผู้กระทำได้ร่วมโพสต์คำมุ่งให้เกิด ความเสียหายไม่ว่าจะเป็นในกระทู้ ใดๆ และมีบุคคลมาดลใจจำนวนมาก ๆ ก็ยิ่งทำให้ผู้กระทำเกิด ความเข้าใจผิดว่ามีผู้คนเข้ามา สนับสนุนการกระทำนั้นและยิ่งทำให้ผู้กระทำมีความรู้สึกว่าตนเอง ได้รับความสนใจจากผู้อื่น จึงทำให้ เกิดพฤติกรรมในลักษณะนี้ในพื้นที่ไซเบอร์บ่อยครั้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ ถูกเรียกว่าเป็นการ สร้างกระแสให้กับตนเอง เพื่อให้ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้อื่นซึ่งมีความต้องการที่จะได้รับ ความสนใจในพื้นที่ไซเบอร์

ปัจจัยที่ 5 การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ เป็นผลที่ต่อเนื่องมาจากการกระทำใน พื้นที่จริง จากการศึกษาพบว่าการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้นโดยส่วนใหญ่ สืบเนื่องมาจากการกลั่น แกล้งรังแกกันในโลกจริงแห่งความเป็นจริงแทบทั้งสิ้น เช่น เกิดการไม่ชอบหน้ากัน การหมั่นไส้กันส่วน บุคคล หรือการมีเหตุทะเลาะเบาะแว้งแล้วนำมาขยาย ความต่อในพื้นที่ไซเบอร์ต่อเพื่อให้เกิดความเสียหาย ความสนใจต่อบุคคลที่มีประเด็นกันมาก่อนหน้า เนื่องจากลักษณะเฉพาะตัว ของพื้นที่ไซเบอร์ สามารถส่งต่อข้อมูลไปสู่คนหมู่มากได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็วแบบไม่มีขีดจำกัด จึงนำมาซึ่งความเสียหายที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น⁹

⁷เรื่องเดียวกัน.

⁸เรื่องเดียวกัน.

⁹เรื่องเดียวกัน.

ทั้งนี้ สาเหตุดังกล่าวได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Berson, Berson & Ferron¹⁰ ที่สนับสนุนว่า วัยรุ่นมีความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมผ่านบนพื้นที่ไซเบอร์ หรือเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในสังคมออนไลน์ มีลักษณะเฉพาะที่ชัดเจน ทำให้การมีปฏิสัมพันธ์กันในโลกของความเป็นจริง และโลกไซเบอร์ มีความแตกต่างกัน ซึ่งลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาของพื้นที่ไซเบอร์นั้น ประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

ลักษณะที่ 1 ลดความรู้สึกในการสัมผัส (Reduced Sensations) ถึงแม้ว่าเทคโนโลยี ในปัจจุบันทำให้การสื่อสารในพื้นที่ไซเบอร์สามารถมองเห็นถึงการแสดงทางสีหน้า ภาษากาย สามารถสื่อสาร ได้ทั้งภาพและเสียง ทำให้สามารถพัฒนาความสัมพันธ์ได้ค่อนข้างง่าย แต่สิ่งเหล่านี้ก็ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงของหลายกลุ่ม เนื่องจากการสื่อสารพื้นที่ไซเบอร์นั้นส่วนใหญ่ เป็นการสื่อสารผ่านการพิมพ์ข้อความเป็นหลัก ทำให้ลดการเผชิญหน้าโดยตรงซึ่งจะทำให้เยาวชน สามารถแสดงพฤติกรรมที่จะส่งผลต่อความรุนแรงได้มากขึ้น

ลักษณะที่ 2 การสื่อสารผ่านข้อความ (Texting) ข้อความถือเป็นสารที่มีประสิทธิภาพในการแสดงออกถึงตัวตนและพฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็นผ่านอีเมล ห้องสนทนา ข้อความสั้น รวมถึงผ่านเครือข่ายสังคม ออนไลน์ ซึ่งการสื่อสารผ่านข้อความถือเป็นรูปแบบของการสื่อสารที่พบมากที่สุดผ่านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสามารถใช้ได้สะดวก และเสียค่าใช้จ่ายต่ำ อีกทั้งการพิมพ์ ข้อความใดข้อความหนึ่งสามารถนำเสนอความคิดของผู้ส่งได้เป็นอย่างดี การสื่อสารผ่านข้อความจึงเพิ่มโอกาสให้ผู้กระทำสามารถแสดงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความรุนแรงได้ง่ายมากขึ้น

ลักษณะที่ 3 ความยืดหยุ่นของเอกลักษณ์ (Identity Flexibility) การหลีกเลี่ยงการเจอกันแบบตัวต่อตัว ส่งผลต่อการอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอตัวตนของคนอื่น ๆ ดังนั้น การสื่อสารที่มีเฉพาะข้อความทำให้มีทางเลือกในการนำเสนอความเป็นตัวเองมากขึ้น การแสดงตัวตนจึงเป็นเพียงการแสดงตัวตนเพียงบางส่วน หรือนำเสนอสิ่งที่เป็นจินตนาการก็ได้ บางคนก็ใช้เพื่อแสดงบางอย่างที่ไม่เหมาะสม ในบางครั้งก็ทำให้พวกเขาสามารถเปิดเผยปัญหา ส่วนตัวบางอย่างที่ไม่สามารถเปิดเผย หรือปรึกษาผู้อื่นในการเผชิญหน้าแบบตัวต่อตัวได้

ลักษณะที่ 4 เปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Altered Perception) การได้พูดคุยกับบุคคลต่าง ๆ ผ่านห้องสนทนา แชท หรืออีเมล ทำให้เกิดจินตนาการผ่านโลกมัลติมีเดีย ที่จะส่งผลต่อการรับรู้ ต่อบางเรื่อง เพราะการสื่อสารผ่านโลกไซเบอร์ทำให้เกิดจินตนาการที่หลุดพ้น ออกจากรูปแบบเดิม ๆ ประสบการณ์จึงส่งผลต่อจิตสำนึกของผู้ใช้พื้นที่ไซเบอร์ในการสื่อสาร

¹⁰Berson, R. L., Berson. J. M., & Ferron M. J., “Emerging risks of violence in the digital age: lessons for educators from an online study of adolescent girls in the United State,” accessed December 2, 2019, www.ncsu.edu/cyberviolence/cyberviolence.pdf.

ลักษณะที่ 5 สถานะที่เท่าเทียมกัน (Equalized Status) บนพื้นที่อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ทุกคนจะมีสถานะที่เท่าเทียมกัน ทุกคนจะไม่คำนึงถึงสถานะทางเศรษฐกิจ เชื้อชาติ อายุ เพศ ฯลฯ แต่สิ่งที่จะกำหนดอิทธิพลของเรากับคนอื่นก็คือ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการเขียน คุณภาพของความคิดและความรู้ทางเทคนิคเท่านั้น ดังนั้นการแสดงผลพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความรุนแรงจึงสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน¹¹

ลักษณะที่ 6 ระยะเวลาของพื้นที่ (Transcended Space) การสื่อสารผ่านโลกไซเบอร์สามารถย่อโลกให้แคบลงทำให้คนที่อยู่ห่างกันสามารถสื่อสาร หรือแสดงผลพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ ระหว่างกันได้ ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ไม่สามารถขัดขวางพวกเขาได้ ซึ่งปัจจัยนี้แม้ว่าจะมีประโยชน์ต่อการสื่อสาร หรือการช่วยเหลือกัน แต่ทางกลับกันก็ส่งผลกระทบทางลบที่ทำให้คนที่อยู่ในพื้นที่ห่างกันสามารถทำร้ายกันได้ง่ายมากขึ้นเช่นเดียวกัน

ลักษณะที่ 7 การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์แบบชั่วคราว (Temporal Flexibility) พื้นที่ไซเบอร์สามารถสร้างพื้นที่ชั่วคราวในการสื่อสารได้ตลอด เครื่องมือในการสื่อสารสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา สามารถเปลี่ยนอีเมลได้เมื่อต้องการ เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ได้ตลอดเวลา หรือระงับบัญชีได้ ทำให้เมื่อเผชิญหน้ากับความรุนแรงก็สามารถจัดการกับปัญหาได้ หรือในขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มช่องทางในการถูกระทำความรุนแรงได้เช่นเดียวกัน

ลักษณะที่ 8 สังคมที่หลากหลาย (Social Multiplicity) เป็นที่แน่นอนว่าพื้นที่ไซเบอร์ทำให้เราสามารถพบเจอ และติดต่อกับผู้คนได้นับร้อยนับพันในเวลาเดียวกัน การสร้างความสัมพันธ์ จึงมีลักษณะแบบชั่วคราวในระยะเวลานั้น ๆ การโพสต์ข้อความในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในแต่ละครั้ง จะทำให้มีผู้อ่านจำนวนมากจนนับไม่ถ้วน ทำให้ผู้ใช้มีทางเลือกในการเจอเพื่อน และศัตรูได้ตลอดเวลา

ลักษณะที่ 9 ความสามารถในการควบคุมสื่อได้เอง (Media Disruption) ในพื้นที่ไซเบอร์ผู้ใช้จะมีความสามารถในการควบคุมสื่อด้วยตนเอง พวกเขาสามารถนำตัวเอง ออกจากพื้นที่ไซเบอร์ได้ทุกเมื่อ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้มีความรู้สึกว่าเขาต้องเจอกับความรุนแรง พวกเขาสามารถปิดเครื่องหรือออกจากพื้นที่เหล่านั้นได้ตลอดเวลา ซึ่งต่างกับพื้นที่จริงที่พวกเขา ไม่สามารถหนีปัญหาที่เผชิญตรงหน้าได้

ลักษณะที่ 10 สามารถบันทึกทุกอย่างได้อย่างได้ (Record Ability) กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ไซเบอร์สามารถบันทึกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ได้ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นอีเมล การสนทนา หรือแม้กระทั่งข้อความต่าง ๆ บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งแน่นอนเมื่อมีข้อความ หรือคำพูดบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อความอับอาย หรือกระทบต่อจิตใจ เราย่อมไม่อยากให้เกิดกับตัวเอง เมื่อ

¹¹Ibid.

เกิดขึ้นเราย่อมหวาดระแวง ดังนั้น บางครั้งผู้ซึ่งจึงต้องมีความ ระมัดระวัง เพราะสิ่งที่พูดบางครั้งก็จะ กลับมาทำร้ายตัวเอง ซึ่งปัจจัยนี้อาจช่วยให้พวกเขามีความ ระมัดระวังในการใช้สื่อ หรือแสดง ความคิดเห็นในพื้นที่ไซเบอร์มากขึ้น¹²

ด้วยลักษณะเฉพาะของพื้นที่ไซเบอร์ตามที่ได้กล่าวมาทำให้เห็นได้ว่า การสื่อสาร ในพื้นที่ไซเบอร์นั้นมีทั้งลักษณะด้านบวกที่ทำให้ผู้ใช้สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่ สามารถแสดงออกในการเผชิญหน้าในโลกจริงได้ สามารถพูดคุ้ยหรือปรึกษาในสิ่งที่ไม่กล้าพูดตรง ๆ ได้ แต่การแสดงพฤติกรรมบางอย่างบนพื้นที่ไซเบอร์ก็ส่งผลทางลบได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากตัวตนใน พื้นที่ ไซเบอร์มักมีลักษณะที่เป็นนิรนาม ทำให้คำพูดเหล่านั้นไม่สามารถที่จะตรวจสอบถึงความจริง หรือความถูกต้องได้ และไม่สามารถที่จะเอาผิดกับผู้ที่มีพฤติกรรมที่ไม่ดีในพื้นที่ออนไลน์ได้ สิ่งเหล่านี้ จึงส่งผลให้การกระทำในลักษณะของการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์กระจายตัวเพิ่มมากขึ้น

2.1.3 ผลกระทบของพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ส่งผลกระทบต่อผู้คนในหลากหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเด็ก กลุ่มวัยรุ่น และแม้กระทั่งในกลุ่มผู้ใหญ่ ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณลักษณะหลายด้านไม่ว่า จะเป็นปัญหาด้านการเรียน สุขภาพ และจิตใจ รวมถึงปัญหาทางพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นกลุ่ม ผู้กระทำผู้อื่น (Bully) กลุ่มผู้ถูกรังแก (Victim) หรือแม้แต่กลุ่มที่เป็นทั้งผู้รังแกผู้อื่นและผู้ถูกรังแก (Bully-victim) ล้วนแล้วแต่ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ทั้งสิ้น จาก การศึกษาของ ชุตินาถ ศักรินทร์กุล และอลิสรา วัชรสินธุ¹³ พบว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มบุคคล ดังกล่าวจะมีลักษณะดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้กระทำผู้อื่น (Bully) ในกลุ่มนี้จะมีปัญหาด้านจิตใจและพฤติกรรม โดยมีอาการวิตกกังวล มีภาวะซึมเศร้า มีความคิดที่จะฆ่าตัวตาย และมีปัญหาสุขภาพจิต จากการ ศึกษาระยะยาวพบว่า การที่บุคคลที่มีพฤติกรรมเป็นผู้กระทำการรังแกผู้อื่นในช่วงวัยเด็ก และวัยรุ่น จะส่งผลให้มีพฤติกรรมเกเร พฤติกรรมใช้ความรุนแรง และพฤติกรรมต่อต้านสังคมเมื่อโตเป็นผู้ใหญ่

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ถูกรังแก (Victim) พฤติกรรมรังแกกันจะส่งผลให้ผู้ถูกรังแกมีความรู้สึกกลัว ยกตัวอย่างเช่น ในกลุ่มเยาวชน นักเรียน นักศึกษา มีอาจความรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่ออยู่ในโรงเรียน ผลการเรียนตกต่ำ ไม่อยากไปโรงเรียน มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองต่ำหรือแม้กระทั่ง

¹²Ibid.

¹³ชุตินาถ ศักรินทร์กุล และอลิสรา วัชรสินธุ, “ความชุกของการข่มเหงรังแกและปัจจัยด้านจิต สังคมที่เกี่ยวข้องในเด็กมัธยมต้น เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่,” *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย* 59, 3 (2557): 221-230.

รู้สึกว่าคุณด้อยค่า มีภาวะซึมเศร้า มีความคิดที่จะฆ่าตัวตาย มีปัญหาสุขภาพจิต มีอาการสมาธิสั้น และจากการศึกษาระยะยาวพบว่า การที่ถูกรังแกในวัยเด็กจะส่งผลให้มีโอกาสเกิดอาการทางจิตเมื่อผู้ถูกรังแกนั้นเติบโตเป็นผู้ใหญ่ได้ นอกจากนี้ปัญหาด้านจิตใจดังที่กล่าวมาแล้วผู้ถูกรังแกอาจมีปัญหาด้านพฤติกรรมตามมา เช่น มีปัญหาผลการเรียนตกต่ำ มีพฤติกรรมรุนแรง มีโอกาสหันไปใช้สารเสพติด และมีพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ¹⁴

กลุ่มที่ 3 กลุ่มที่เป็นทั้งผู้กระทำผู้อื่น และผู้ถูกรังแก (Bully- Victim) จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า กลุ่มนี้จัดเป็นกลุ่มที่มีปัญหาด้านจิตใจและพฤติกรรมมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ โดยมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาพฤติกรรม ได้แก่ Oppositional Defiant Disorder และ Conduct Disorder เป็นต้น มีอาการเจ็บป่วยทางกายโดยมีสาเหตุมาจากปัญหาทางด้านจิตใจ (Psychosomatic Complaint) เช่น อาการปวดท้อง ปวดศีรษะ และถูกส่งให้เข้ารับการรักษาทงด้านจิตเวชมากที่สุด ผลการศึกษาระยะยาวในประเทศอังกฤษพบว่าการที่มีประสบการณ์ พฤติกรรมรังแกกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำผู้อื่น ผู้ถูกรังแก หรือผู้กระทำกร และผู้ถูกรังแก ในช่วงประถมศึกษาสามารถทำนายการเกิดอาการทางจิตเมื่อเริ่มเข้าสู่วัยรุ่นได้ นอกจากนี้ ผลการศึกษาระยะยาวในประเทศฟินแลนด์ยังพบว่า การที่มีประสบการณ์พฤติกรรมรังแกกันในวัยเด็ก ทั้งผู้กระทำผู้อื่นและผู้ถูกรังแกจะมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาตั้งครร์ก่อนวัยอันควร¹⁵

ทั้งนี้ เยาวชนรับรู้ว่าการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์จะส่งผลกระทบต่อผู้กระทำและผู้ถูกรังแกแต่ละจะกระทบมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกและลักษณะ และวิธีการรับมือของแต่ละบุคคล โดยผลกระทบต่อผู้ที่กระทำอาจจะทำให้ผู้กระทำนั้นรู้สึกไม่สบายใจ หรือรู้สึกผิดได้ในภายหลัง แต่สำหรับผู้ถูกรังแกนั้น ผลกระทบนั้นอาจมีหลายระดับตั้งแต่ผลกระทบต่อตนเอง และผลกระทบในระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยสามารถแบ่งมิติด้านผลกระทบออกเป็น 2 ระดับดังนี้¹⁶

ระดับที่ 1 ผลกระทบในระดับบุคคล ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ไม่ว่าจะเป็นการถูกกลั่นแกล้งรังแกในรูปแบบใด ย่อมส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับตัวผู้ที่ถูกรังแก โดยเฉพาะด้านอารมณ์ ความรู้สึก และจิตใจ เนื่องจากการถูกรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ย่อมส่งผลให้รู้สึกอึดอัดใจ รู้สึกไม่ดี รู้สึกเสียใจ และรู้สึกเจ็บใจ เพราะการกระทำดังกล่าวถือเป็นการคุกคามพื้นที่และละเมิดสิทธิส่วนบุคคล อีกทั้งผลกระทบในระดับบุคคลจากการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ยังส่งผลกระทบต่อในมิติสุขภาพของผู้ถูกรังแกอีกด้วย ซึ่งทำให้ผู้ถูกรังแกเกิด ความเครียด วิตกกังวล หดหู่ และไม่สบายใจ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ก็จะส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพ ของผู้ถูกรังแกในระยะยาว

¹⁴เรื่องเดียวกัน.

¹⁵เรื่องเดียวกัน.

¹⁶เรื่องเดียวกัน.

ซึ่งส่งผลเสียตั้งแต่ในระดับน้อยจนถึงมาก เช่น นอนไม่หลับ คิดมาก มีอาการทางจิต หรือในกรณีที่ร้ายแรงที่สุดอาจจะนำไปสู่ถึงขั้นการฆ่าตัวตาย¹⁷

ระดับที่ 2 ผลกระทบในระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยส่วนมากแล้วการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์มักส่งผลกระทบต่อผู้ถูกรังแก ในระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากการถูกรังแกในพื้นที่ไซเบอร์จะส่งผลให้สังคมมองว่าผู้ถูกรังแกเป็นคนไม่ดี เพราะการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องและจุดประสงค์เพื่อมุ่งเน้นในระดับคนหมู่มาก เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาดังนั้น ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนไซเบอร์จึงมักจะส่งผลในระดับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การรังแกบางรูปแบบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ไซเบอร์ ที่ส่งผลเสียให้กับผู้ถูกรังแกทำให้เกิดความอับอาย เสื่อมเสียชื่อเสียง ถึงขั้นที่ไม่กล้าที่จะเข้าสังคม หรือตัดขาดจากสังคมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว¹⁸

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า การมีประสบการณ์จากพฤติกรรมรังแกกันส่งผลกระทบต่อมาที่หลากหลายมากน้อยแตกต่างกันไป แต่ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้กระทำการรังแกผู้อื่น (Bully) กลุ่มผู้ถูกรังแก (Victim) หรือกลุ่มที่เป็นทั้งผู้กระทำการรังแกผู้อื่นและผู้ถูกรังแก (Bully-Victim) ก็ล้วนแล้วได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ทั้งสิ้น และจากปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นเราทุกคนทุกภาคส่วนในสังคมควรที่จะตระหนัก และให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าว และร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้ปัญหาดังกล่าวทวีความรุนแรงมากขึ้นในสังคม

2.1.4 วิธีจัดการและป้องกันพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

การป้องกันการกลั่นแกล้งบนไซเบอร์สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาสามารถค้นหาวิธีการจัดการและวิธีการป้องกันได้ จากการศึกษาของ Akbar, Huang, & Anwar¹⁹ กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยป้องกัน ปัญหาการกลั่นแกล้งบนไซเบอร์ของผู้ถูกรังแกได้นั้น คือ ตัวของนักเรียนเอง ซึ่งควรที่จะมีการเรียนรู้มารยาทของการใช้การสื่อสารผ่านทางพื้นที่ไซเบอร์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Twitter, Line, Youtube, E-mail หรือพื้นที่ออนไลน์อื่น ๆ เพื่อป้องกันปัญหา และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา หลังการลงรูป วิดีโอ หรือข้อความ ที่อาจไม่

¹⁷เรื่องเดียวกัน.

¹⁸เรื่องเดียวกัน.

¹⁹Akbar, J., Huang, T. W., & Anwar, F., “The development of cyberbullying scale to investigate bullies among adolescents” (Proceeding of International Conference on Humanities Sciences and Education (ICHE), Kuala Lumpur, 2014).

เหมาะสมทั้งที่ตั้งใจ และไม่ตั้งใจก็ตามโดย โดยสามารถจัดการ และป้องกันพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ดังต่อไปนี้²⁰

อันดับที่ 1 สร้างความตระหนักรู้ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาต้องตระหนักถึงมารยาทในการสื่อสารกับบุคคลอื่นถึงแม้ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านกลุ่มที่เป็นกลุ่มเฉพาะบุคคล ควรฟังตระหนักไว้เสมอว่าควรปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ให้เหมือนกับที่เราอยากให้คนอื่นปฏิบัติกับเราทั้งการสื่อสารในโลกของความเป็นจริง และการสื่อสารผ่านโลกไซเบอร์

อันดับที่ 2 คิดก่อนโพสต์ ไม่ว่าจะโพสต์ข้อความใด ๆ ก็ตาม เช่น รูปภาพ วิดีโอ หรือข้อความต่าง ๆ ให้คิดถึงผลกระทบทั้งผลดีและผลเสียที่อาจเกิดขึ้นตามมาทุกครั้ง เพราะเมื่อโพสต์ลงไปในพื้นที่ไซเบอร์แล้ว ข้อความ รูปภาพ หรือวิดีโอดังกล่าว อาจย้อนกลับมาทำร้าย ทั้งตัวผู้โพสต์เองและผู้ที่ถูกโพสต์ซ้ำแล้วซ้ำอีกจนอาจก่อให้เกิดผลด้านลบ แก่จิตใจของทั้งสองฝ่าย และยังถ้ามีผู้นำโพสต์ดังกล่าวที่เคยทำร้ายจิตใจผู้อื่นมาโพสต์ซ้ำแล้วซ้ำ อีกก็ยิ่งเป็นการตอกย้ำทางใจของผู้นั้นอย่างไม่มียวันจบสิ้น²¹

อันดับที่ 3 ให้ความสำคัญกับภาษาที่ใช้ การติดต่อสื่อสารกันผ่านสื่อสังคมออนไลน์นั้น ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารจะได้เห็นเพียงแต่ข้อความหรือรูปภาพที่ใช้ในการสื่อสารกัน แต่ขาดความเข้าใจถึงอารมณ์ และความรู้สึกของผู้ส่งสารว่าในข้อความหนึ่ง ๆ ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารให้ผู้รับสารทราบนั้น จริง ๆ แล้วผู้ส่งสารต้องการสื่อสารอะไร บ่อยครั้งที่เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด เพราะการสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น ก่อนที่จะโพสต์สิ่งใดก็ตาม หรือต้องการจะสื่อสารสิ่งใดก็ตามควรให้ความสำคัญถึงภาษาที่จะใช้เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด ที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นหน้าหรือเห็น ความรู้สึกของกันและกันได้

อันดับที่ 4 ข้อมูลส่วนตัวควรเป็นเรื่องส่วนตัว การโพสต์ข้อมูลที่มีความเป็นส่วนตัวผิดที่ผิดเวลาสามารถนำมาซึ่งปัญหาที่ร้ายแรงต่อตัวผู้โพสต์เองได้ จะเห็นได้จากข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์หรือข่าวตามสังคมออนไลน์หลายครั้งที่การโพสต์ข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนนำมาซึ่งปัญหาที่ร้ายแรงกับตัวนักเรียน ไม่ว่าจะเป็นการถูกนำข้อมูลไปแอบอ้างในการกระทำความผิดต่าง ๆ เพราะฉะนั้นนักเรียนต้องฟังตระหนักไว้ว่า เมื่อไรก็ตามที่โพสต์ข้อมูลบางอย่างที่มีความเป็นส่วนตัวใน

²⁰ซินดนัย ศิริสมฤทัย, “การรับรู้ ทักษะคิด และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์.”

²¹Akbar, J., Huang, T. W., & Anwar, F., “The development of cyberbullying scale to investigate bullies among adolescents.”

สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Twitter, Line และอื่น ๆ เป็นการจำกัดความเป็นส่วนตัวของตัวเองมากขึ้นเท่านั้น²²

อันดับที่ 5 การจำกัดเวลา สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ต้องทำคือ การจำกัดเวลาในการใช้พื้นที่โซเชียล หรือการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ นักเรียนควรพยายามจำกัดเวลา หรือลดเวลาในการเล่นสื่อสังคมออนไลน์ และเพิ่มเวลาในการสื่อสารซึ่งกันและกันในโลกของความเป็นจริง เช่น การทำกิจกรรมกลางแจ้งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการออกกำลังกาย หรือการไปทำกิจกรรมต่าง ๆ กับเพื่อน หรือครอบครัว แทนการใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดอารมณ์โกรธ หรือกำลังรู้สึกไม่พอใจกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง นักเรียนไม่ควรระบายอารมณ์ของตนเองผ่านทางพื้นที่โซเชียลในทันทีแต่ควรหากิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์ทำเพื่อช่วยเพิ่มเวลาในการคิด และไตร่ตรองก่อนที่จะโพสต์ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลอะไรต่าง ๆ ที่อาจย้อนกลับมาทำร้ายทั้งตนเองและคนอื่นได้ในภายหลัง²³

2.2 มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล

2.2.1 มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลด้วยตนเอง

กรมสุขภาพจิต²⁴ ได้แนะนำวิธีการจัดการกับการกลั่นแกล้งทางโซเชียล โดยเริ่มต้นด้วยการประเมินการใช้งานโซเชียลมีเดียของตนเอง ปรับเวลาการใช้งานให้เหมาะสม ใช้เวลากับผู้คนในชีวิตจริงมากขึ้น หากเมื่อเกิดการกลั่นแกล้งทางโซเชียลขึ้นกับตัวเองสามารถปฏิบัติได้ดังนี้²⁵

1. อย่าตอบสนองต่อข้อความกลั่นแกล้ง ไม่ว่าข้อความนั้นจะรุนแรงต่อเราขนาดไหน ก็อย่าเขียนตอบโต้ เพราะจะทำให้สถานการณ์แย่ลง และนั่นเป็นสิ่งที่ผู้กระทำการทำให้เกิดขึ้น
2. ไม่เอาคืน การแก้แค้นหรือตอบโต้ด้วยวิธีเดียวกันจะทำให้ไม่ต่างจากคนที่กลั่นแกล้งเรา อาจทำให้เรากระทำความผิดและเป็นจำเลยสังคมแทน

²²Ibid.

²³Ibid.

²⁴กรมสุขภาพจิต, “บรรจู่ ติดโซเชียล โรคทางจิตเวช!! กรมสุขภาพจิตเสนอทางแก้ 3 ต้อง 3 ไม่,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=28156>.

²⁵จิราพร ชื่นประดับ, “การระราน กลั่นแกล้ง คุกคาม ผ่านโลกโซเชียล (Cyberbullying),” *Security Review* 3 (2563): 3–27.

3. เก็บหลักฐาน บันทึกภาพและข้อความที่ทำร้ายตัวเอง เพื่อรายงานต่อผู้ปกครองหรือผู้บังคับใช้กฎหมาย
4. รายงานความรุนแรง ส่งข้อมูลรายงาน (report) ความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับทางโซเชียลมีเดีย
5. ตัดช่องทางการติดต่อ โดยลบ แบน บล็อก ทุกช่องทางการเชื่อมต่อกับคนที่มาละเมิด ระมัดระวังการติดต่อกับคนกลุ่มนี้ในอนาคต

2.2.2 มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์โดยผู้ให้บริการเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย

ในส่วนของผู้ให้บริการเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย ควรมีกฎกติกาเพื่อต่อต้านการกลั่นแกล้งรังแกกันบนพื้นที่ให้บริการของตน โดยประกาศชัดเจนว่าห้ามทำและมีมาตรการดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืน ควรมีปุ่มรับแจ้งหรือรายงานกรณีถูกกลั่นแกล้งรังแกเพื่อให้เด็กขอความช่วยเหลือในการลบเนื้อหาที่ทำให้อับอายหรือเสื่อมเสีย จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือเยียวยาจิตใจและความเสียหายของเหยื่อ ประสานส่งต่อไปยังสถานพยาบาล ดำเนินการกับผู้กลั่นแกล้งรวมถึงให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายหรือหน่วยงานอื่น ๆ หากจำเป็น²⁶

2.2.3 มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์โดยผู้ปกครองและบทบาทของครอบครัว

ทักษะสำคัญของการดูแลเด็กให้มีความฉลาดทางดิจิทัล พ่อแม่หรือผู้ดูแลเด็กควรมีทักษะสำคัญของการดูแลเด็กให้มีความฉลาดทางดิจิทัล ประกอบด้วย²⁷

1. สอนให้รู้จักจัดการตัวตนทั้งความคิด ความรู้สึก การกระทำ อย่างมีความรับผิดชอบ
2. สอนให้รู้จักคิดวิเคราะห์สามารถแยกแยะข้อมูล ไม่เชื่อทุกอย่างที่เห็นหรือรับมา
3. สอนให้รู้จักรักษาความปลอดภัยของตนเอง
4. สอนให้รักษาความเป็นส่วนตัว ไม่บอกข้อมูลส่วนตัวกับคนอื่น
5. สอนให้ใช้เวลาบนโลกออนไลน์อย่างเหมาะสม
6. สอนให้เข้าใจว่าทุกสิ่งทุกอย่างบนโลกดิจิทัลจะทิ้งร่องรอยข้อมูลไว้เสมอ
7. สอนให้รู้จักรับมือการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ และต้องแจ้งให้ผู้ปกครอง

ทราบ

²⁶เรื่องเดียวกัน.

²⁷เรื่องเดียวกัน.

8. สอนให้มีความเห็นอกเห็นใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นบนโลกออนไลน์ ไม่ด่วนตัดสินผู้อื่นจากข้อมูลออนไลน์เพียงอย่างเดียว เพื่อป้องกันการเกิดวงจรไซเบอร์

สำหรับบทบาทของครอบครัว ควรมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้²⁸

1. คุณพ่อคุณแม่ควรเป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ โดยพูดคุยกับลูกถึงประโยชน์และโทษ ควรมีกติกาการใช้อินเทอร์เน็ตหรือเครื่องมือสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ภายในบ้านให้เป็นเวลา คุณพ่อคุณแม่ควรมีข้อตกลงกับลูกว่าเมื่ออนุญาตให้ลูกได้ใช้มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ แล้วคุณพ่อคุณแม่ต้องสามารถตรวจสอบได้ว่าลูกใช้โซเชียลมีเดียไปกับเรื่องอะไรบ้าง ยกตัวอย่างเช่น คุณพ่อคุณแม่ต้องรู้ว่าลูกพูดคุยแชทกับใครในโลกออนไลน์และพูดคุยติดต่อกับบุคคลเหล่านั้นด้วยเรื่องอะไรบ้าง

2. คุณพ่อคุณแม่ควรให้ความรักความอบอุ่นและเป็นที่พึ่งพิงให้กับลูก เพื่อให้ลูกเกิดความไว้วางใจที่จะไม่มีความลับและสามารถปรึกษาทุกปัญหาชีวิตกับคุณพ่อคุณแม่ได้เสมอ

3. คุณพ่อคุณแม่ควรสอนลูกว่า อย่าเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อีเมลส่วนตัว เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ของตนเองกับคนแปลกหน้าหรือกับคนที่ไม่ได้สนิทสนมคุ้นเคยด้วย อีกทั้งควรกำชับไม่ให้ลูกรักแอด LINE หรือ Facebook กับคนที่ไม่รู้จัก และที่สำคัญอย่าปล่อยให้ลูกนัดเจอส่วนตัวกับคนที่ไม่สนิทสนมหรือเพื่อนที่รู้จักในโลกออนไลน์

2.2.4 มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์โดยภาครัฐ

การให้ความรู้สำหรับการใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันได้มีหน่วยงานของรัฐได้เข้ามาจัดโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการจัดทำคู่มือสิทธิเด็กกับแนวทางปกป้องเด็กจากสื่อออนไลน์ จากสถาบันสื่อเด็กและเยาวชน (สสย.) และมีการขอรับงบประมาณเพื่อจัดโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับสื่อจากสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ รวมไปถึงสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีการสร้างหลักสูตรเพื่อการออนไลน์อย่างปลอดภัยบรรจุลงไปในหลักสูตรการเรียนการสอน การสร้างหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาครู ให้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสื่อออนไลน์ แล้วนำใช้สอนให้กับเด็ก ๆ ในการดูแลของตัวเองให้กลายเป็นพลเมืองยุคดิจิทัลที่มีคุณภาพ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบนอินเทอร์เน็ต โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทหาวิธีการที่จะปกป้องประชาชนจากการตกเป็นเหยื่อรวมทั้งสิทธิของประชาชนด้วย จึงได้บริการให้คำปรึกษาผ่าน “Stop Bullying Chat Line” ซึ่งจะประสานกับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) เพื่อให้เข้ามาให้คำปรึกษาเบื้องต้นทางเทคนิคสำหรับการส่งต่อกรณีที่มีการกลั่นแกล้งรังแกในโลกออนไลน์ ในช่วงเวลา 16.00-22.00 น. ของทุกวัน รวมถึงจัดกิจกรรมอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยผ่านศูนย์ดิจิทัลชุมชนด้วย และกระทรวงยุติธรรมควร

²⁸เรื่องเดียวกัน.

มีนโยบายและออกกฎหมายในการคุ้มครองเด็กออนไลน์ และควรมีการนำเสนอบทลงโทษกรณีมีการกระทำผิด พรบ.การกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ตัวอย่างเช่น การส่งต่อเผยแพร่ข้อมูลที่ล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น ที่เป็นไปในเชิงลามกอนาจาร²⁹

2.2.5 มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์โดยภาคเอกชน

องค์กรภาคเอกชนและผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเด็กในด้านต่าง ๆ เพื่อร่วมกันรณรงค์กิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อเด็ก ๆ อาทิเช่น เว็บไซต์ในการอธิบายสำหรับเด็ก ๆ สายด่วนร้องเรียนแจ้งเบาะแสการออนไลน์อย่างไม่เหมาะสมและสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่สามารถให้ความรู้ในท้องโลกออนไลน์ที่ดีให้กับเด็ก เป็นต้น ในปัจจุบันภาคเอกชน ได้มีความตื่นตัวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยทำให้เด็ก ๆ สามารถออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่บริษัทผู้ให้บริการโซเชียลมีเดียที่กำหนดนโยบายการให้บริการกับเด็กที่มีอายุ 13 ปีขึ้นไป การแก้ไขใช้ภาษาข้อกำหนดนโยบายการใช้งานที่เด็กสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย บริษัทยักษ์ใหญ่อายักษ์เองก็ได้มีการจัดสร้างเกมส์ออนไลน์ฟรีที่ช่วยสอนให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้การออนไลน์ อย่างปลอดภัย ในขณะที่บริษัทซอฟต์แวร์เองยังได้พัฒนาโปรแกรมที่ช่วยกั้นกรอง ปิดกั้นเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม ที่สามารถใช้งานได้ง่าย ให้ผู้ปกครองนำไปใช้กับอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของบุตรหลาน³⁰

2.3 สถานการณ์พฤติกรรมของเด็กในโรงเรียน

2.3.1 สภาพปัญหาของเด็กในโรงเรียน

สถานการณ์และปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยขณะนี้กำลังเผชิญกับความเสี่ยงมากมายอันเกิดจากสังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมอันตรายที่ล้อมรอบตัวเด็ก เด็กและเยาวชนจำนวนมากซึมซับพฤติกรรมความรุนแรง สื่อลามกอนาจาร เสพยาเสพติด มีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร อยู่ในแหล่งมั่วสุม และอื่น ๆ จนพฤติกรรมเหล่านี้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตร่วมสมัยของเด็กและเยาวชนที่เติบโตขึ้นทุกวัน ซึ่งจากโครงการศึกษาวิจัยศักยภาพท้องถิ่นในการพัฒนาและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่า ปัญหาสำคัญที่จำเป็นต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนมี 9 ปัญหา ได้แก่³¹

²⁹เรื่องเดียวกัน.

³⁰เรื่องเดียวกัน.

³¹ศูนย์วิจัยและพัฒนาวัตกรรมการศึกษาเพื่อเด็กและผู้มีความต้องการพิเศษ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, “สถานการณ์และปัญหาของเด็กและเยาวชนในท้องถิ่น,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2012/7/2013_5051.pdf.

1. ปัญหาด้านยาเสพติด พบว่า เด็กและเยาวชนมีการเสพยาบ้า สารระเหย กัญชา และ 4x100

2. ปัญหาด้านพฤติกรรม ได้แก่ ความฟุ้งเฟ้อ การแต่งกาย ติดเกม ขาดวินัย ความรับผิดชอบ ไม่รู้จักหน้าที่ของตนเอง ขาดความร่วมมือกับชุมชน ไม่มีพลังเยาวชน และขาดจิตสำนึก

3. ปัญหาด้านการศึกษา พบว่า เด็กและเยาวชนขาดเรียน ออกกลางคัน หนีเรียน ไม่เรียนต่อในระดับสูง ยากจน ไม่มีทุนการศึกษาต่อ เรียนจบแล้วไม่มีงานทำ

4. ปัญหาทางเพศการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร พบว่า มีการค้าประเวณี เกิดปัญหาท้องไม่มีพ่อ

5. ปัญหาคุณธรรม จริยธรรม พบว่า เด็กและเยาวชนมีนิสัย กิริยามารยาท ก้าวร้าว ขาดความเคารพเชื่อฟัง ไม่ปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม

6. ปัญหาการใช้เวลาว่าง เด็กและเยาวชนใช้เวลาว่างในการเล่นเกม ติดเพื่อน มั่วสุม เล่นการพนัน ดื่มสุรา ติดบุหรี่ และอื่น ๆ

7. ปัญหาการก่ออาชญากรรม มีการทะเลาะเบาะแว้ง ยกพวกตีกัน ลักขโมย ปล้นจนถึงขั้นการข่มขืน

8. ปัญหาครอบครัว พบว่า ครอบครัวไม่มีเวลาดูแลบุตรหลาน ครอบครัวเปราะบาง แยกแยก ขาดความอบอุ่น

9. ปัญหาการค้ามนุษย์ แรงงานเด็ก การค้าประเวณี และอื่น ๆ

นอกจากนี้ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นมาในรูปแบบใหม่ หรือที่เรียกว่า ปัญหาการรังแกกัน (Bullying) ของเด็กและวัยรุ่นในโรงเรียน ซึ่งมีให้เห็นอยู่ทุกวันจากการนำเสนอของสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ กลายเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นอนาคตของชาติ เนื่องจากการรังแกกันที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาถือเป็นความรุนแรงรูปแบบหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ถูกรังแก เช่น ซึมเศร้า เครียด ขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่อยากมาเรียนหนังสือ ทำร้ายตนเองหรือคนอื่นที่อ่อนแอกว่า รวมถึงการฆ่าตัวตาย เป็นต้น โดยคนที่ถูกรังแกจะเป็นคนที่มีความแตกต่างจากคนอื่นทั้งในเรื่อง รูปร่าง พฤติกรรม และเพศสภาพ เช่น เป็นคนที่เจี๊ยบ ๆ ไม่มีเพื่อน คนตัวเล็กหรือตัวใหญ่กว่าคนอื่น ความต่างของสีผิว คนที่เรียนรู้ช้าหรือบกพร่องทางการเรียนรู้ เป็นต้น คนรังแกจะเป็นเพื่อนในโรงเรียนและคนใกล้ชิด ซึ่งมักจะคุ้นชินกับการใช้อำนาจและการใช้ความรุนแรงกับผู้อื่น และสิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญ คือ ผู้ถูกรังแกมักไม่รู้ว่าจะต้องหาทางออกหรือขอความช่วยเหลือได้อย่างไร นอกจากนี้คนที่เห็นเหตุการณ์ก็มักจะเข้าไปช่วย เพราะเห็นว่าเป็นการเล่นกันและรู้สึกที่ไม่ใช่เรื่องของตนเอง ส่วนสถานศึกษามองเรื่องการรังแกกันเป็นเรื่องเล็กน้อยและเมื่อเกิดการรังแกขึ้นผู้ที่รังแกมักถูกทำโทษ

แต่ก็ไม่มีวิธีการทำให้ผู้รังแกได้รู้สึกเห็นอกเห็นใจ หรือเข้าใจความรู้สึกของผู้ที่ถูกรังแก ดังนั้น การรังแกจึงเกิดขึ้นในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ และความรู้สึกปลอดภัยในการใช้ชีวิตในสถานศึกษาของผู้เรียน แต่สถานศึกษาหลายแห่งก็ยังมองการรังแกกันเป็นเรื่องปกติ และไม่มียุทธศาสตร์ที่จะดำเนินการกับการรังแกที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาอย่างชัดเจน³²

การรังแกและกลั่นแกล้งที่พบเป็นประจำในโรงเรียน มี 6 ประเภท ได้แก่³³

1. การกลั่นแกล้งทางร่างกาย เป็นการกลั่นแกล้งที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด เกิดขึ้นเมื่อเด็กใช้กำลังทางกายเพื่อให้ได้อำนาจและการควบคุมเหนือเป้าหมาย โดยผู้รังแกมักจะมีขนาดใหญ่กว่า แข็งแรงกว่า และก้าวร้าวกว่าผู้ตกเป็นเหยื่อ ตัวอย่างของการกลั่นแกล้งประเภทนี้ เช่น การเตะ ตี ต่อย ตบ ผลัก และการกระทำทางกายอื่น ๆ

2. การกลั่นแกล้งโดยคำพูด นักวิจัยระบุว่า เป็นการกลั่นแกล้งที่มีผลกระทบร้ายแรงทำให้เกิดบาดแผลลึกในใจ การกลั่นแกล้งด้วยคำพูดอาจตรวจพบได้ยากมาก ผู้กระทำมักโจมตีเหยื่อเมื่อผู้ใหญ่ไม่อยู่แนวนั้น ผลคือ เป็นการพูดต่อกันมาแบบปากต่อปาก และยิ่งไปกว่านั้น ผู้ใหญ่หลายคนก็รู้สึกว่าการที่เด็กพูดมักไม่ค่อยมีความสำคัญ พวกเขาจึงมักลงเอยโดยการบอกให้เหยื่อของการถูกรังแกว่าช่างมัน

3. การคุกคามในเชิงสัมพันธ์ภาพ เป็นการกลั่นแกล้งที่ซ่อนเร้นและค่อยเป็นค่อยไป ผู้ปกครองและครูมักไม่ได้สังเกต และบางครั้งอาจเรียกว่าการกลั่นแกล้งทางอารมณ์ผู้รังแกมักจะแบ่งแยกผู้อื่นออกจากกลุ่ม กระจายข่าวลือ ควบคุมสถานการณ์ และทำลายความมั่นใจ เป้าหมายเบื้องหลังการกลั่นแกล้งประเภทนี้ คือ การเพิ่มสถานะทางสังคมของตนโดยการควบคุมหรือการกลั่นแกล้งผู้อื่น

4. การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การกลั่นแกล้งประเภทนี้เป็นประเด็นที่กำลังขยายใหญ่ขึ้นในกลุ่มคนอายุน้อย และยังขยายกว้างมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีทำให้พวกเขาารู้สึกไร้ตัวตน มีเกราะกำบังและห่างเหินจากสถานการณ์จริง ผลคือ การกลั่นแกล้งทางออนไลน์มักจะโหดร้ายสำหรับเหยื่อแล้วจะรู้สึกเหมือนถูกคุกคามไม่รู้จบสิ้น ตัวอย่างของการกลั่นแกล้งทางออนไลน์มีทั้งการโพสต์รูปที่ทำให้เกิดความเสียหาย การข่มขู่ทางออนไลน์ และการส่งอีเมลหรือข้อความที่ทำให้เกิดความเสียหาย

³²โครงการป้องกันและลดการใช้ความรุนแรงและการรังแกกันในสถานศึกษา, “โครงการป้องกันและลดการใช้ความรุนแรงและการรังแกกันในสถานศึกษา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://sesa.obec.go.th/index.php?name=project&file=detail&id=2701>

³³กองบรรณาธิการ HD, “การกลั่นแกล้ง 6 ประเภทที่พ่อแม่ควรรู้จักไว้,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.honestdocs.c0/6-types-of-bul>.

5. การกลั่นแกล้งทางเพศ ผู้ตกเป็นเหยื่อจะเกิดความอับอาย และความรำคาญ ตัวอย่างเช่น การเรียกชื่อโดยมีนัยทางเพศ การแสดงความเห็นอย่างหยาบคาย แสดงท่าทางที่หยาบ โหลน การสัมผัสโดยไม่ได้รับอนุญาต การยื่นข้อเสนอโดยมีนัยทางเพศ และสื่อลามก เด็กผู้หญิงมักตกเป็นเป้าหมายของการกลั่นแกล้งชนิดนี้มากกว่าเด็กผู้ชาย

6. การกลั่นแกล้งโดยอคติ มักเกิดขึ้นกับเด็กก่อนวัยรุ่นและวัยรุ่นที่มีต่อเพื่อน นักเรียนต่างเชื้อชาติ ศาสนา หรือรสนิยมทางเพศ การกลั่นแกล้งประเภทนี้อาจรวมกับการกลั่นแกล้งชนิดอื่น ๆ รวมทั้งการกลั่นแกล้งทางออนไลน์ โดยใช้คำพูด การสัมผัสร่างกาย และบางครั้งก็เป็นการกลั่นแกล้งทางเพศด้วย เมื่อเกิดการกลั่นแกล้งโดยอคติ เด็กจะพุ่งเป้าไปยังคนอื่นที่แตกต่างจากพวกเขาและแบ่งแยกคนเหล่านั้นออกไป บ่อยครั้งที่การกลั่นแกล้งประเภทนี้รุนแรงและนำไปสู่อาชญากรรมจากความเกลียดชัง (Hate Crime) ได้ เมื่อใดก็ตามที่เด็กถูกรังแกเนื่องจากเชื้อชาติ ศาสนา หรือรสนิยมทางเพศ การกลั่นแกล้งดังกล่าวควรจะต้องรายงานให้ครูทราบ

2.3.2 วิธีการแก้ปัญหาเด็กรังแกกันในโรงเรียน

จากการศึกษาถึงวิธีการแก้ปัญหาเด็กรังแกกันในโรงเรียนของต่างประเทศ³⁴ พบว่า ปัญหาเด็กรังแกกันในโรงเรียนไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเท่านั้น แต่ปัญหาเด็กรังแกกันในโรงเรียนเกิดขึ้นในทุกประเทศทั่วโลก ซึ่งจากการศึกษาพบข้อมูลของต่างประเทศในการแก้ปัญหา ดังนี้

1. ประเทศฟินแลนด์

ฟินแลนด์ใช้แผนงานที่มีชื่อว่า “Kiva” มาใช้ในโรงเรียนเพื่อต่อต้านการรังแก ด้วยการสอนให้นักเรียนรู้ว่าถ้าเจอคนถูกรังแกจะต้องทำอย่างไร และต้องรายงานเรื่องนี้ให้ผู้ใหญ่ได้รับทราบ นอกจากนี้ตัวนักเรียนที่รังแกคนอื่นจะไม่ได้รับการลงโทษแต่จะถูก “เยียวยา” ซึ่งแนวทางการปฏิบัติยังครอบคลุมไปถึงผู้ปกครองผ่านเว็บไซต์และช่องทางการปรึกษาที่ผู้ปกครองสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

นักวิจัยของฟินแลนด์มีความเห็นว่า เด็กรังแกคนอื่นเพราะเชื่อว่าจะทำให้ตัวเองได้รับสถานะทางสังคมในหมู่นักเรียน ดังนั้นหากทำให้คนที่ผ่านไปผ่านมาเห็นอกเห็นใจคนที่ถูกรังแก การรังแกก็จะไม่ใช่เรื่องที่น่าชื่นชมอีกต่อไป แผนงาน Kiva ใช้วิธีการสอนผ่านบทเรียน เป็นรูปแบบเกมส์คอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมให้เด็กทั่วไปคิดเห็นอกเห็นใจเด็กที่ถูกรังแก โดยมีการบรรจุในหลักสูตรการเรียนการสอนจำนวน 20 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การป้องกันการรังแก การดูแลเด็กเป็นรายกรณี และการเฝ้าติดตามความเปลี่ยนแปลงและการตอบรับจากโรงเรียน ซึ่งหลังจากการบังคับใช้ พบว่า การรังแกในโรงเรียนลดลงทั่วประเทศ นอกจากนี้ยัง

³⁴workpointTODAY, “เด็กรังแกกันในโรงเรียนแก้ไขปัญหากันอย่างไร,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://workpointnews.com/2018/07/15/>

สามารถลดความเครียดและอาการซึมเศร้าในหมู่เด็กนักเรียนได้อีกด้วย ทั้งนี้ การที่ฟินแลนด์สามารถลดการรังแกได้สำเร็จ เนื่องจากโรงเรียนและนักเรียนฟินแลนด์มีความใกล้เคียงกันทั้งในด้านคุณภาพการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

2. ประเทศนอร์เวย์

นอร์เวย์ ใช้แผนป้องกันการรังแกที่เรียกว่า “Olweus” เป็นแนวทางในการลดและป้องกันการรังแกที่ใช้ป้องกันเด็กประถม มัธยมศึกษาตอนต้น โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ ค.ศ. 2001 แผนป้องกันนี้กำหนดเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดให้โรงเรียนต้องมีคณะกรรมการป้องกันการรังแกซึ่งประกอบด้วย ครู ผู้ปกครอง และชุมชน ทำหน้าที่ในการดำเนินนโยบายและฝึกหัดครูให้รับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ มีการออกกฎโรงเรียนเพื่อต่อต้านการรังแก โดยผู้ปกครองและชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย ส่วนในระดับห้องเรียนต้องมีการบังคับใช้กฎหมายห้ามรังแกกัน และมีการประชุมนักเรียนและผู้ปกครองในเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ได้กำหนดให้ครูดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ของนักเรียนอย่างทั่วถึง เมื่อมีการรังแกกันเกิดขึ้นต้องมีครูอยู่ ณ จุดนั้นทันที หลังจากนั้นกำหนดให้มีการพูดคุยกันระหว่างนักเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ และเรียกพบผู้ปกครองเพื่อดูแลและเปลี่ยนพฤติกรรมของนักเรียนที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. สหราชอาณาจักร

สหราชอาณาจักรแก้ปัญหาด้วยการออกกฎหมายให้โรงเรียนรัฐทุกโรงเรียนต้องมีนโยบายต่อต้านการแก่งัดกัน โดยกฎหมายนี้บังคับใช้ในประเทศอังกฤษ เวลส์ และไอร์แลนด์เหนือ และสนับสนุนให้มีการใช้ในสกอตแลนด์ กฎหมายฉบับนี้บังคับให้โรงเรียนต้องกำหนดคำนิยามของการรังแกอย่างชัดเจนและต้องกำหนดขั้นตอนว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลังหากเกิดการรังแกขึ้น ตลอดจนต้องมีมาตรการจัดการที่เหมาะสม ทั้งนี้ทุกโรงเรียนจะถูกตรวจสอบจากสำนักงานมาตรฐานการศึกษา (Ofsted) ว่าได้ดำเนินนโยบายจริงหรือไม่

นอกจากนี้ งานวิจัยของ ฟราน ทอมป์สัน มหาวิทยาลัยลอนดอน ชี้ให้เห็นว่า นโยบายที่เปิดกว้างทำให้โรงเรียนอังกฤษมีมาตรการรับมือปัญหาการรังแกกันในหมู่เด็กจำนวนมาก ตั้งแต่การป้องกัน การขอความร่วมมือจากเพื่อนนักเรียน มาตรการเชิงรุก เช่น การบรรจุกิจกรรมที่ทำให้เด็กได้มีปฏิสัมพันธ์กันในหลักสูตร หรือวิธีใหม่ ๆ เช่น การฝึกให้เด็กกล้าพูดและปกป้องตัวเอง

4. สหรัฐอเมริกา

แม้จะไม่มีกฎหมายบังคับเรื่องการรังแกครอบคลุมทั่วประเทศ แต่รัฐจำนวน 50 รัฐ ก็ออกกฎหมายต่อต้านการรังแก โดยมีความรุนแรงลดหลั่นกันไปตามกฎหมายของแต่ละรัฐ ซึ่งในบางรัฐถือว่าการรังแกเป็นการทำผิดกฎหมาย และต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย เช่น กฎหมายของรัฐแมสซาชูเซตส์ ระบุว่า ครูต้องแจ้งตำรวจหากสิ่งที่เด็กกระทำเพื่อรังแกนั้นเป็นอาชญากรรม ซึ่งการ

นิยามอาชญากรรมในแต่ละรัฐมีความหมายแตกต่างกัน เช่น รัฐมิสซู ถือว่าการสร้างความเดือดร้อนใจนับเป็นอาชญากรรมหนัก ซึ่งแม้จะมีมาตรการเด็ดขาดเช่นนี้ แต่ตัวเลขการรังแกในเด็กก็ไม่ได้ลดลง ทำให้เกิดข้อถกเถียงว่าการจัดการกับการรังแกควรเป็นเรื่องของตำรวจหรือของครู

นอกจากนี้บางรัฐเลือกใช้วิธีการเยียวยา เช่น รัฐโอไฮโอ เด็กที่ชอบรังแกคนอื่นจะเข้ากระบวนการบำบัด รัฐโอคลาโฮมา บัญญัติกฎหมายเพื่อแก้ปัญหาการกลั่นแกล้ง โดยมีการเน้นย้ำความสำคัญว่าโรงเรียนต้องทำอะไรบ้างและการกลั่นแกล้งเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในชุมชน

สำหรับประเทศไทยนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ข้อเสนอแนะและมุมมองเกี่ยวกับปัญหาเด็กรังแกกันในโรงเรียน ดังนี้³⁵

นายธวัชชัย พาศิน ผู้จัดการโครงการไม่รังแกกัน มูลนิธิแพธทูเฮลท์ (Path 2 Health Foundation) กล่าวว่า ความรุนแรงในโรงเรียนเกิดขึ้นได้ทั้งจากและร่างกาย ส่งผลกระทบต่อจิตใจ และเมื่อเด็กถูกรังแกซ้ำ ๆ ก็จะมีผลการใช้ความรุนแรงโดยไม่รู้ตัว รวมถึงไม่กล้าบอกครูและผู้ปกครอง แต่เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยตัวเองกับเพื่อน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมบัติ ตาปัญญา นักวิจัยอิสระ กล่าวว่า เด็กที่ชอบกลั่นแกล้งเพื่อน หรือใช้ความรุนแรง ส่วนใหญ่เคยเป็นผู้ถูกรังแกมาก่อน ขณะที่เด็กที่ถูกกระทำ เมื่อถูกรังแกจนเกิดความกดดันมาก ๆ ก็จะตอบสนองออกมาด้วยวิธีการรุนแรง ที่ผ่านมาผู้ใหญ่มักมองเป็นเรื่องปกติ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามากกว่าการปลูกฝังทักษะการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นให้กับเด็ก นอกจากนี้การรังแกกันมีผลกระทบต่อทั้งผู้กระทำและผู้ถูกรังแก ทั้งทางอารมณ์ จิตใจ ร่างกาย และคุณภาพชีวิต ซึ่งในระยะสั้นส่งผลเสียต่อการเรียน สุขภาพจิต ขณะที่ในระยะยาวอาจมีผลต่อการปรับตัวในสังคม นำไปสู่พฤติกรรมก้าวร้าวและต่อต้านสังคม ซึ่งจะกระทำต่อผู้อื่นต่อไปอีกในอนาคต

คุณอรณิชชา เพ็ญวรรณ หรือ ครูพีช นักจิตวิทยาโรงเรียน กล่าวว่า การกลั่นแกล้งรังแกหรือเรียกกันว่าการบูลลี่ (Bullying) ไม่ว่าจะเป็นการล้อเลียนเรื่องรูปลักษณ์ทางร่างกาย เช่น อ้วน ดำ เตี้ย ผมหยิก หรือการล้อเลียนในเรื่องอื่น ๆ เช่น รสนิยมทางเพศ การแต่งกาย ชื่อพ่อชื่อแม่ รวมไปถึงการใช้ความรุนแรงทำให้เจ็บตัวและเจ็บใจ ล้วนเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดบาดแผลลึก ๆ ในใจ ทำให้สูญเสียทั้งความมั่นใจ ความเป็นตัวเอง และรุนแรงไปจนถึงทำให้เด็กอับอายจนไม่อยากมีชีวิตอยู่ต่อไปก็เป็นได้ วงจรของการกลั่นแกล้งกันทั้งผู้กระทำและเหยื่อ มักมีจุดเริ่มต้นมา

³⁵สุริยา ช้องเสนาะ, “ปัญหาการรังแกกัน (Bullying) ในสถานศึกษา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=52582

จากการไม่รู้จักราคคุณค่าของตัวเอง ถ้าผู้ปกครองสังเกตดูเด็กที่โดนแกล้งจะมีบุคลิกใกล้เคียงกัน หงอ ๆ เทียว ๆ ไม่สู้ ไม่มั่นใจในตัวเอง ซึ่งคนถูกกลั่นแกล้งยังงี้ก็จะถูกแกล้งอยู่อย่างนั้น

เด็กบางคนไม่สมบูรณ์ที่ใจอย่างเดียว แต่เด็กบางคนไม่สมบูรณ์มาตั้งแต่ร่างกาย เช่น ร่างกายไม่สมบูรณ์อาจมีความพิการบางส่วน จึงง่ายที่เขาจะโดนล้อ และเป็นการยากสำหรับเขาที่จะภูมิใจในตัวเอง ดังนั้น ต้องใช้พลังคำชมและกำลังใจจากพ่อแม่ให้มาก เด็กจะได้มีกำลังใจสู้ต่อไปได้ ซึ่งวิธีที่จะทำให้เด็กหลุดออกมาจากวงจรก็คือทำให้เขารู้ว่าเขาเก่งอะไร ทำให้เขารู้ว่าเขามีคุณค่าอะไรให้ชัดเจนมากขึ้น เด็กที่รู้ว่าตัวเองมีคุณค่า บุคลิกเขาจะเปลี่ยนไป จะยึดหลังตรง จะเดินอย่างมั่นใจ บุคลิกเขาจะไม่น่าเกลียด เพื่อนจะรู้สึกเกรงใจ เน้นให้เสริมตรงนี้ เรื่องความภาคภูมิใจในตัวเอง เช่น ไปเรียนว่ายน้ำให้เก่งเลย ไปเรียนวาดรูปให้เก่งเลย ที่สำคัญเก่งอย่างเดียวไม่พอ เพราะเก่งอย่างเดียวเพื่อนก็จะเกลียดอีก จึงต้องมีวิธีแนะนำให้รู้ว่าจะคุยกับเพื่อนยังไง แบ่งปันเพื่อนอย่างไร เช่น มีกล้วยแทนที่จะให้ลูกไปกินคนเดียว ก็ให้ลูกไปหนึ่งหวี เพื่อเอาไปแบ่งให้เพื่อนด้วย

รองศาสตราจารย์สุณีย์ กัลป์ยะจิตร นักวิชาการด้านอาชญาวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล กล่าวว่า การรังแกของเด็กทำให้เด็กที่ถูกกระทำเกิดความทุกข์ ความเจ็บปวด พฤติกรรมการทำร้ายของรุ่นพี่แบบนี้ในทางอาชญาวิทยาเรียกว่า เป็นการรังแกกัน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว คือ การที่เด็กได้รับสื่อโซเชียลมีเดียที่มีความรุนแรงประกอบกับวัยที่ต้องการเรียนรู้ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์และความคึกคะนอง และจากการรายงานวิจัยต่างประเทศ เด็กผู้ถูกกระทำทางร่างกาย จิตใจนั้น เมื่อเติบโตขึ้นในอนาคตมักจะใช้ความรุนแรง ดังนั้นการแก้ไขปัญหาเด็กรังแกกันต้องมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างผู้ปกครอง ครู โรงเรียน ชุมชน ภาครัฐ เพื่อหาสาเหตุและวิธีการในการแก้ไขปัญหาต่อไป

2.3.3 ลักษณะสำคัญของพฤติกรรมเด็กเมื่อถูกรังแก

ลักษณะสำคัญของพฤติกรรมเด็กเมื่อถูกรังแก เด็กจะมีบุคลิก ดังนี้³⁶

1. เด็กซึมเศร้า หวาดกลัว อย่างไม่ทราบสาเหตุ
2. เด็กมีความก้าวร้าว
3. เด็กไม่อยากมาโรงเรียน
4. ไม่ค่อยมีเพื่อน
5. ไม่อยากทานอาหาร
6. ผลการเรียนตกต่ำ

³⁶มูลนิธิพิทักษ์สิทธิเด็ก, “เมื่อเด็กถูกเพื่อนรังแกในโรงเรียน ผู้ใหญ่จะช่วยเหลือย่างไร,” สืบค้นวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <http://www.thaichildrights.org/articles/article-violence/> เมื่อเด็กถูกเพื่อนรังแก.

ทั้งนี้ การรังแกกันต้องเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผู้ที่มีอำนาจหรือกำลังมากกว่า ผู้ถูกรังแก กระทบซ้ำ ๆ ต่อเนื่อง หากเป็นพฤติกรรมที่ตอบโต้กันทั้งสองฝ่ายเราจะเรียกว่า การทะเลาะกัน

2.3.4 วิธีการป้องกัน

2.3.4.1 วิธีการป้องกันเด็กไม่ให้ถูกรังแก มี 5 วิธี ดังนี้

1. ชวนลูกพูดคุยถึงการข่มเหงรังแก โดยยกประสบการณ์การถูกรังแกของคนในครอบครัวให้เด็กฟัง เพื่อให้เด็กเข้าใจว่าเหตุการณ์นี้อาจเกิดขึ้นกับใครก็ได้ หากเคยเกิดขึ้นกับเด็กก็จะเป็นโอกาสให้เด็กเล่าให้ผู้ปกครองฟัง หากเด็กเล่าเรื่องนี้ให้ผู้ปกครอง ผู้ปกครองต้องชื่นชมในความกล้าหาญของเด็กที่พูดถึงเรื่องนี้ พร้อมกับให้กำลังใจเด็ก ปรึกษากับคุณครูที่โรงเรียนเพื่อหาวิธีการที่โรงเรียนจะรับรู้เรื่องนี้และให้การช่วยเหลือเด็กต่อไป

2. กำจัดปัญหาของการถูกรังแก เช่น หากเด็กถูกข่มขู่เรียกเงินค่าอาหารกลางวันหรือของใช้ส่วนตัวก็ให้เด็กนำข้าวกล่องไปทานหรือดื่มน้ำให้เด็กพกของมีค่าไปโรงเรียน เป็นต้น

3. ให้ทำกิจกรรมโดยมีเพื่อนอยู่ด้วย อย่างน้อย 2 คนขึ้นไป ซึ่งมีโอกาสที่จะถูกรังแกได้น้อยกว่าการอยู่คนเดียว

4. ฝึกการแสดงออกทางอารมณ์และดำเนินชีวิตเป็นปกติ ไม่แสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาโต้ตอบต่อการกระทำนั้น ๆ เพียงแต่บอกผู้รังแกว่าให้หยุดพฤติกรรมนั้น แล้วเดินห่างออกมา หากเด็กสามารถควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงอาการ จะลดแรงจูงใจในการถูกรังแกได้

5. อย่าต่อสู้กันเรื่องนี้ด้วยตัวเองตามลำพัง พ่อแม่ ควรพูดคุยกับผู้ปกครองของเด็กที่เป็นผู้รังแก โดยควรมีครูหรือนักจิตวิทยาโรงเรียนเข้าร่วมพูดคุยด้วย

2.3.4.2 วิธีการสอนเด็กเพื่อลดการรังแกกัน มี 5 วิธี ดังนี้

1. สอนให้เด็กรู้ว่าการรังแกผู้อื่นเป็นพฤติกรรมรุนแรงที่ไม่ได้รับการยอมรับทั้งจากผู้ปกครอง และสังคมภายนอก ตั้งกฎที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่เด็กจะถูกลงโทษหากรังแกเพื่อนและเข้มงวดกับกฎนั้น และอาจลงโทษเด็กโดยการจำกัดสิทธิ์ในกิจกรรมที่เด็กชอบทำ เช่น งดใช้คอมพิวเตอร์ หรืองดขนมที่เด็กชอบ

2. สอนให้เด็กเคารพสิทธิของผู้อื่นและปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนให้เด็กได้มีกิจกรรมร่วมกับเด็กที่มีความแตกต่างกับตัวเอง

3. หาข้อมูลเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เด็กถูกรังแกเพื่อนทั้งในด้านครอบครัว และสิ่งแวดล้อมที่โรงเรียน เช่น มีเด็กคนอื่นที่ข่มขู่รังแกเพื่อนอีกหรือไม่ เพื่อน ๆ ของลูกมีพฤติกรรมนี้ด้วยหรือไม่ ลูกต้องเผชิญกับความกดดันใดหรือไม่ โดยปรึกษาคณครู นักจิตวิทยาโรงเรียน หรือกลุ่มผู้ปกครองในการหาแนวทางแก้ไขปัญหานี้ร่วมกัน

4. ชมเชยหรือให้รางวัล เมื่อเด็กมีพฤติกรรมที่ดีสามารถแก้ไขความขัดแย้งโดยใช้วิธีทางบวกและสร้างสรรค์

5. เป็นตัวอย่างที่ดีให้เด็ก ไตร่ตรองให้ถี่ถ้วนก่อนที่จะพูดหรือกระทำการใด ๆ กับเด็กในช่วงที่มีปัญหา หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นในครอบครัว ถ้าผู้ปกครองแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อหน้าเด็ก เด็กจะมีพฤติกรรมเลียนแบบ ควรแสดงให้เห็นว่าการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไร โดยผู้ปกครองสามารถบอกความรู้สึกของตัวเองในขณะนั้น และแสดงให้เด็กเห็นว่าควรจะจัดการต่ออารมณ์นี้อย่างไร เป็นต้น

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาในกรณีของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ทั้งนี้ เนื่องจากการรังแกกันหรือล้อเลียนกันในโรงเรียนเป็นจุดเริ่มต้นและเป็นการปลุกฝังเด็กเรื่องความรุนแรง ซึ่งการทำร้ายกันจะมีผลกระทบต่อเด็กทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งอารมณ์ จิตใจ ร่างกาย และคุณภาพชีวิตในระยะยาว นักเรียนที่ถูกรังแกมักเครียด ซึมเศร้า มีปัญหาการเข้าสังคม และหากถูกกดดันรุนแรงหรือเรื้อรังจะนำไปสู่การทำร้ายคนอื่นเพื่อแก้แค้นหรือทำร้ายตนเองรุนแรงถึงขั้นฆ่าตัวตาย ขณะที่นักเรียนที่รังแกคนอื่นเมื่อทำบ่อยครั้งก็จะกลายเป็นนิสัย มีปัญหาบุคลิกภาพแบบใช้ความก้าวร้าว ความรุนแรงต่อผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกผิด ใช้ความรุนแรงแก้ปัญหา เป็นคนอันตรายและอาชญากรได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษา

2.4.1 ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา ถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษา ผู้บริหารจึงต้องมีภาวะผู้นำที่จะบริหารและจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำไปสู่คุณภาพที่พึงประสงค์ต่อไป มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา³⁷ มาตรา 4 กำหนดไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายความว่า บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาปฐมวัยขั้นพื้นฐาน หรืออุดมศึกษาต่ำกว่าปริญญา ทั้งของรัฐและเอกชน

³⁷“พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.sesao30.go.th/module/view.php?document=4.%20พรบ.สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา%20พ.ศ.%202546.pdf>.

สมาคมเพื่อการศึกษาของเด็กแห่งชาติ³⁸ ได้ให้ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาว่าเป็นบุคคลผู้รับผิดชอบในการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความสามารถในการเป็นผู้นำและบริหารจัดการ เป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมให้องค์กรโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับในคุณค่าขององค์กร เป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์นั้น และเป็นผู้จัดทำระบบการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร ผู้บริหารอาจมีชื่อเรียกหลายอย่าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการหรือผู้อุปถัมภ์โครงการ เช่น ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้จัดการโครงการ ผู้ประสานงานเด็กวัยเยาว์ และครูใหญ่ เป็นต้น

Hasinger³⁹ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” หมายถึง บุคคลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

ผู้อำนวยการ (Superintendents) เป็นผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุดในทุกเรื่องทุกประการที่เกี่ยวข้องกับระบบการศึกษาของสถานศึกษา

ครูใหญ่ (Principals) เป็นผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องบุคลากรทุกระดับในสถานศึกษาการจัดจ้างบุคลากร การฝึกอบรม การประเมินผล และการพัฒนางาน เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกับครู เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการศึกษาและวิชาการในระดับสูง จัดทำงบประมาณ กำหนดนโยบายและเป้าประสงค์ของสถานศึกษา

ผู้ช่วยครูใหญ่หรือรองครูใหญ่ (Assistant or vice principals) เป็นผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานประจำวันของสถานศึกษา กำหนดตารางเวลาการเรียนการสอน สั่งซื้อตำรับตำรา ประสานงานเรื่องยานพาหนะ จัดทำกฎระเบียบของสถานศึกษา จัดทำโครงการสังคมและสันติภาพ การปฏิบัติงานร่วมกับครูใหญ่เพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ดูแลนักเรียนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การกินอยู่ สุขภาพอนามัย ความปลอดภัย เป็นต้น และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างโรงเรียนและชุมชน

³⁸ National association for the education of young children. “Program Administrator Definition and Competencies, An Informant to Selection of Annual Professional Development Options,” accessed November 10, 2019, http://www.rio.maricopa.edu/ci/visitors_center/education/earlychildhood/pdfs/EED_Program_Administrator_Competencies.pdf.

³⁹ Hasinger, E., “The Education Community Online. Education.org,” accessed November 10, 2019, <http://www.education.org/articles/what-administrators-do.html>.

ผู้บริหารรายวิชา (Subject-area administrators) เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละวิชาที่สอน เช่น คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ ฯลฯ ประเมินหลักสูตรและเทคนิคการสอน และจัดการทดสอบนักเรียน

ผู้บริหารอื่น ๆ (Other administrators) อาจรวมถึง ผู้อำนวยการฝ่ายแนะแนว ผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษา หรือผู้อำนวยการฝ่ายกิจกรรมนักเรียน ซึ่งเป็นผู้ดูแลโครงการกิจกรรมพิเศษภายใต้ระบบระเบียบของสถานศึกษา

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการของหน่วยงาน ซึ่งการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะการบริหาร สามารถตัดสินใจ สั่งการเพื่อให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความมุ่งหมายของหน่วยงานสูงสุด

2.4.2 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษา คือ งานในหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรง บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาที่สำคัญ ต้องใช้ความเป็นผู้นำ ภาวะผู้นำ เป็นหัวหน้าในการใช้อำนาจและตำแหน่งที่มีในการบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย มีผู้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารไว้ดังต่อไปนี้ คือ

รุจิร ภู่อสาร⁴⁰ ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์นโยบายและสังเคราะห์งาน

1.1 วิเคราะห์นโยบายสู่การปฏิบัติงานในสถานศึกษา

1.2 กำหนดวิธีการและควบคุมการปฏิบัติงาน การสั่งการ การประสานงาน

และติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสถานศึกษา

2. การบริหารงานในสถานศึกษา

2.1 บริหารสถานศึกษาตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของกรม กระทรวง รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องและรัฐบาล

2.2 การบริหารบุคคลในสถานศึกษา

3. การกำกับดูแลในสถานศึกษา

3.1 กำกับดูแลการจัดการศึกษาในสถานศึกษา

3.2 กำกับดูแลการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตรและได้

มาตรฐาน

3.3 กำกับดูแลนักเรียนให้ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

⁴⁰รุจิร ภู่อสาร, *การพัฒนาหลักสูตรตามแนวปฏิรูปการศึกษา* (กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์, 2545).

3.4 กำกับดูแลการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา

3.5 กำกับดูแลการบริหารงบประมาณและการใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์

สูงสุดรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ

4. การเป็นผู้นำ

4.1 เป็นผู้นำในการพัฒนาสถานศึกษา

4.2 เป็นผู้นำในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั้งหลายทั้งภายในและ

ภายนอกสถานศึกษา

4.3 เป็นผู้นำในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและสถานศึกษา

5. การส่งเสริมและสนับสนุน

5.1 ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย

5.2 ส่งเสริมสนับสนุนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาใช้ในการพัฒนาการเรียน

การสอน

5.3 ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาคุณธรรม ค่านิยม

และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของสังคม

5.4 ส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการแก่บุคลากรในสถานศึกษา

5.5 ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา

6. การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่อกรมเจ้าสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

และเปิดเผยต่อสาธารณชน

7. เสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงพัฒนางาน ระเบียบข้อปฏิบัติต่อกรมเจ้าสังกัด

8. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

Small⁴¹ ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารในสถานศึกษา โดยพิจารณาจากหลักการของการพัฒนาที่ว่าพัฒนาคือการเปลี่ยนแปลงไปทิศทางที่พึงประสงค์ไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ผู้ริเริ่ม หมายถึง ผู้บริหารในสถานศึกษาเป็นผู้ริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

เพื่อพัฒนาสถานศึกษาที่ตนรับผิดชอบ

2. ผู้กระตุ้น หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้กระตุ้นเสริมให้ครู อาจารย์ และ

บุคลากรอื่นในสถานศึกษา เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานให้เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดการพัฒนาแก่สถานศึกษา

⁴¹ สุวกิจ ศรีปัดถา, การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันอุดมศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันราชภัฏมหาสารคาม (มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547).

3. ผู้ดูแลสั่งการ หมายถึง ผู้บริหารในสถานศึกษาเป็นผู้ควบคุมดูแล สั่งการให้ครู อาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษาปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับจากผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป
4. ผู้ปฏิบัติ หมายถึง ผู้บริหารในสถานศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับมาจากผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป
5. ผู้เชื่อมโยง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับครู อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษา ให้ดำเนินการไปได้ด้วยดีและบรรลุตามจุดมุ่งหมาย
6. ผู้ประสานงาน หมายถึง ผู้บริหารในสถานศึกษาเป็นผู้ประสานงานต่าง ๆ ของสถานศึกษา ให้ดำเนินไปได้ด้วยดีและบรรลุเป้าหมาย
7. ผู้ชักจูงหรือผู้ยั่วยุ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ชักจูงหรือผู้นำในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการพัฒนา และในขณะเดียวกันผู้บริหารก็เป็นผู้ขัดขวาง ยับยั้งการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เห็นว่าไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา
8. ผู้แก้ต่าง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ปกป้องครู อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษาให้ได้รับความเป็นธรรม
9. ผู้รับฟัง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของครู อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษา
10. ผู้วางเฉย หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำตนเป็นกลางและวางเฉยในบางครั้ง เมื่อเห็นว่าการกระทำตัวเป็นกลางหรือวางเฉย ก่อให้เกิดผลดีมากกว่าผลเสีย

Al-Mhelby, Abdulaziz & others⁴² ได้กล่าวถึง บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในคูเวตคือ ส่งเสริมทักษะการใช้ความคิดของนักเรียนโดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมความคิดในระดับพัฒนา ให้ครูมีโอกาสสร้างสรรค์พัฒนา และช่วยเหลือให้ครูได้ทำกิจกรรมดังกล่าวได้ พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนเป็นภาพลักษณ์ของสถาบัน ลักษณะความเป็นผู้นำจึงเป็นบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานทางด้านวิชาการของนักเรียน และมีผลต่อการเรียนการสอนในโรงเรียน นอกจากนี้ผู้บริหารโรงเรียนยังให้คำแนะนำ ทรัพยากร การสนับสนุนแก่ครูและนักเรียนในการพัฒนาการเรียนการสอนของครูและนักเรียน ให้ความร่วมมือ ให้คำปรึกษาประเมินผลหลักสูตรและการเรียนการสอน ให้มีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน

⁴²Al-Mhelby, Abdulaziz & Others, “The Role of School Administrators in Promoting Student Thinking in Kuwait,” accessed December 20, 2019, <https://www.questia.com/library/journal/1P3-724580511/the-role-of-school-administrators-in-promoting-student>.

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีหน้าที่สำคัญในหลาย ๆ ประการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการประเมินผลการเรียนการสอนของครู และนักเรียน การช่วยเหลือครูและนักเรียนในการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการเรียนการสอน การส่งเสริมให้ครู ผู้ปกครอง และนักเรียนมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การส่งเสริมทักษะในการใช้ความคิดของนักเรียนในโรงเรียนโดยใช้แผนการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมในชั้นเรียน การดำเนินการจัดทำแบบทดสอบของครู การบริหารจัดการหลักสูตร การคัดเลือกวัสดุอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน นอกจากนี้ผู้บริหารการศึกษายังต้องมีหน้าที่ในการดูแลจัดทำงบประมาณของโรงเรียน และจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของโรงเรียน รวมทั้งการดูแลบำรุงรักษาโรงเรียน และรักษาสัมพันธภาพกับนักเรียนและผู้ปกครองให้เป็นไปด้วยดี

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนนาหลวง

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

โรงเรียนนาหลวงเดิมตั้งอยู่ริมฝั่งด้านตะวันออกของคลองราชบุรีบูรณะซึ่งอยู่ในบริเวณพื้นที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เปิดทำการสอนระดับชั้น ป.1 – ป.4 เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2477 (วันสถาปนาโรงเรียน) ใช้ชื่อว่าโรงเรียนประชาบาล ตำบลบางมด 1 (นาหลวง) ต่อมาในปี พุทธศักราช 2507 ได้แลกเปลี่ยนที่ดินกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (ปัจจุบัน คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี) โดยสถาบันให้ที่ดินแก่โรงเรียนและเป็นสถานที่ตั้งของโรงเรียนจนถึงปัจจุบัน

พ.ศ.2477 โรงเรียนได้เริ่มสอนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 - 4 ตามความต้องการของประชาชน

พ.ศ.2507 ได้แลกเปลี่ยนที่ดินกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (ปัจจุบัน คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี) โดยสถาบันให้ที่ดินแก่โรงเรียนและเป็นสถานที่ตั้งของโรงเรียนจนถึงปัจจุบัน

พ.ศ.2515 โรงเรียนได้โอนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดธนบุรีมาเป็นองค์การบริหาร นครหลวง ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 (ป.335) ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 รวมอยู่ในสังกัดกรุงเทพมหานคร จนกระทั่ง พ.ร.บ. ระเบียบบริหารกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 จนถึงปัจจุบัน

พ.ศ.2520 โรงเรียนได้ลดประถมศึกษาปีที่ 7 ลงมาเหลือประถมศึกษาปีที่ 6 และจัดการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2520 โรงเรียนโอนจากกรมสามัญศึกษามาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดธนบุรี เมื่อ พ.ศ.2509

ต่อมา ในวันศุกร์ที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2541 เขตทุ่งครุ ได้แยกเป็นเขตจัดตั้งใหม่ ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2540 ซึ่งได้แยกพื้นที่มาจากเขต ราชบุรีบูรณะเดิม โดยกระทรวงมหาดไทย ได้อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 เปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตการปกครอง โดยแบ่งจาก แขวงบางมดและแขวงทุ่งครุ เขตราชบุรีบูรณะ ให้เป็นเขตการปกครองตั้งใหม่ โดยใช้ชื่อตามพื้นที่ว่า เขตทุ่งครุ ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 6 มีนาคม 2541 เป็นต้นไป

พ.ศ. 2551 เปิดทำการสอนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

พ.ศ. 2551 ได้รับงบประมาณของกรุงเทพมหานคร ปรับปรุงโรงเรียนเป็น โรงเรียนต้นแบบ 1 ใน 10 โรงเรียนของกรุงเทพมหานคร (หนึ่งเดียวในฝั่งธนบุรี)

พ.ศ. 2552 ได้รับงบประมาณของกรุงเทพมหานคร จัดสร้างอาคาร 6 ชั้น 1 หลัง

พ.ศ. 2555 เปิดทำการสอนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

พ.ศ. 2556 ได้รับงบประมาณของกรุงเทพมหานคร จัดสร้างอาคาร 6 ชั้น 1 หลัง

พ.ศ. 2557 เปิดทำการสอนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

บุคลากรของโรงเรียนจะประกอบด้วย ตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน 1 คน รองผู้บริหาร 4 คน ข้าราชการครูปฏิบัติงานสายการสอนในโรงเรียน 120 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 1 คน ภารโรง 6 คน และ คนเลี้ยงเด็ก (ชั่วคราว) 11 คน บริเวณโรงเรียนมีเนื้อที่ 8 ไร่ 1 งาน มีอาคารเรียน 7 หลัง โรงอาหาร 2 หลัง ส้วม 3 หลัง บ้านพักครู 4 หลัง บ้านพักภารโรง 1 หลัง ศาลาสำหรับพักผ่อน 14 หลัง ซึ่งโรงเรียนนาหลวง สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่เลขที่ 379/1 ถนนพุทธบูชา แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร 10140 โทรศัพท์ 0 2427 5630 เปิดทำการสอนในระดับชั้น อนุบาล และระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

2.5.2 ข้อมูลการบริหารจัดการโรงเรียน

โรงเรียนนาหลวง สังกัดสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร กำหนดภาระงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงาน บุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป ซึ่งบุคลากรในโรงเรียนมีหน้าที่ในการปฏิบัติตามขอบข่ายงาน ดังนี้

1. ด้านการบริหารงานวิชาการ มีหน้าที่จัดทำโครงสร้างหลักสูตรและสาระต่าง ๆ โดยพยายามบูรณาการเนื้อหาสาระทั้งในกลุ่มสาระการเรียนรู้เดียวกันและระหว่างกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามความเหมาะสม นำหลักสูตรไปใช้ มีการนิเทศการใช้หลักสูตร ติดตาม ประเมินผล ปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรตามความเหมาะสม

2. ด้านการบริหารงานงบประมาณ มีหน้าที่บริหารงานงบประมาณของโรงเรียน มุ่งเน้นความเป็นอิสระในการบริหารจัดการสถานศึกษามีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึด

หลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการบริหารงานงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้มีการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของโรงเรียน รวมทั้งจัดหารายได้ในการใช้บริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน

3. ด้านการบริหารงานบุคคล เป็นภารกิจสำคัญที่มุ่งส่งเสริมให้โรงเรียนสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของโรงเรียนเพื่อดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลให้เกิดความคล่องตัว อิสระภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนา มีความรู้ความสามารถ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและก้าวหน้าในวิชาชีพซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ และด้านการบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่บริหารจัดการในด้านอาคารสถานที่ งานสารสนเทศ งานพัสดุ งานสหกรณ์ และดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั่วไปภายในโรงเรียน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงเรียน

โรงเรียนนาหลวง สังกัดสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการบริหารจัดการภายใต้กฎหมายระเบียบข้อบังคับของกรุงเทพมหานคร ยุทธศาสตร์การบริหารงานของกรุงเทพมหานคร และยุทธศาสตร์ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า งานทั้ง 4 ด้าน ภายในโรงเรียนยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ไม่มีการแบ่งงานตามภาระหน้าที่ที่ชัดเจน และยังขาดบุคลากรในการทำหน้าที่การเงินที่มีความชำนาญ ทำให้เกิดการล่าช้าในการทำงาน ผลงานที่ได้ในแต่ละด้านไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่มีการเตรียมการรองรับกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสาเหตุเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของครูและผู้บริหารโรงเรียนอันก่อให้เกิดเป็นปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารงานโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาการจัดการเรียนการสอน เกี่ยวกับเรื่องหลักสูตร สื่อการเรียนการสอน การเพิ่มพูนความรู้โดยการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนางานในหน้าที่หรือปัญหาการพัฒนาบุคลากร การขาดครูที่มีความรู้ความชำนาญโดยตรง การสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงปัญหางานธุรการ การเงิน การพัสดุที่เกิดจากการปฏิบัติผิดระเบียบการทุจริต หรือการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลไปกระทบกับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เพราะถ้าชุมชนไม่เข้าโรงเรียนก็จะทำให้ขาดการสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย

2.5.3 ความมีชื่อเสียงของโรงเรียน

โรงเรียนนาหลวง สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ในโครงการนำร่อง “โรงเรียนคู่หมั้นมิตรกับประเทศอินโดนีเซีย” โดยได้มีการจัดทำสื่อโทรทัศน์ สารคดีเชิงสร้างสรรค์ ในประเด็นด้านการศึกษา สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เพื่อการเรียนรู้สำหรับเพื่อนบ้านในประเทศสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ ตลอดจนเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์

กรุงเทพมหานครและประเทศไทยสู่การรับรู้ของประชาคมอาเซียน ตามโครงการเครือข่ายความร่วมมือทศภาคี "ศูนย์ข่าวนักเรียนกรุงเทพมหานคร - อาเซียน" โดยสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร

2.5.4 สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานศึกษา

จากความหลากหลายของเด็กนักเรียนในช่วงชั้นอายุที่แตกต่างกัน และการได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนนักเรียนในการเข้าร่วมโครงการนำร่องดังกล่าว อีกทั้งนักเรียนส่วนใหญ่ที่เข้ามาศึกษาในโรงเรียนแห่งนี้จะเป็นเด็กที่เติบโตในพื้นที่เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ปกครองส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้างหรือทำงานในหน่วยงานอุตสาหกรรมในเขตปริมณฑล จึงมีฐานะอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับน้อย มีการศึกษาในระดับต่ำจึงต้องประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างในบริษัทหรือโรงงานในเขตพื้นที่จึงทำให้ไม่มีเวลาในการดูแลบุตรของตนเองอย่างเต็มที่ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาสำหรับเด็กซึ่งเรียนอยู่ในโรงเรียนนาหลวง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนันต์ วิวัฒน์เดชา⁴³ ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ต่อความรุนแรงของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ พบว่า ลักษณะทางประชากรแสดงออกถึงการควบคุมพฤติกรรมแตกต่างกันโดย มีผลต่อกลุ่มคนที่ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รวมถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ และปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดผลกระทบความรุนแรงเพราะการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการกลั่นแกล้งพฤติกรรมที่จะส่งผลกระทบโดยใช้ฟังก์ชันของสื่อสังคมออนไลน์เป็นตัวเพิ่มความรุนแรงของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ปองมล สุรัตน์⁴⁴ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในมิติสังคมวัฒนธรรม : กรณีศึกษาเยาวชนไทยเจนเอเรชั่น Z พบว่า กรณีศึกษามีมุมมองต่อการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ทั้งในมิติตัวบุคคล ได้แก่ มุมมองจากความรุนแรงตามประสบการณ์ ตัวตน (Identity) ช่วงวัย การเงิน มิติด้านสังคม ได้แก่ ศาสนา วัฒนธรรมการลงโทษ และโครงสร้างหน้าที่สังคม และมิติเชิงวัฒนธรรม

⁴³อนันต์ วิวัฒน์เดชา, “ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ต่อความรุนแรงของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์,” (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ, สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560).

⁴⁴ปองมล สุรัตน์, “การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในมิติสังคมวัฒนธรรม : กรณีศึกษาเยาวชนไทยเจนเอเรชั่น Z,” (ปริญญาานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2561).

ได้แก่ การรุกรานพื้นที่ (Space) และการใช้อำนาจ (Power) โดยเยาวชนรับรู้คุณค่าของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นว่าทำให้เปลี่ยนแปลงทั้งพฤติกรรม สภาพภายใน และวุฒิภาวะ รวมทั้งได้รับบทเรียนสำคัญ คือ การคิดก่อนทำ การสื่อสารทางตรง การไม่ตัดสินคุณค่าผู้อื่น และบทเรียนการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ

นภาพรรณ อาษาเพชร⁴⁵ ได้ทำการศึกษา การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ความรุนแรงที่ต้องแก้ไข และนวัตกรรมการจัดการปัญหา พบว่า การรังแกผ่านโลกไซเบอร์จัดเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล เกิดจากผู้ใช้สื่อใหม่มีพฤติกรรมรังแกผู้อื่นในลักษณะต่าง ๆ เช่น โพสต์ข้อความนินทา ใส่ความ หรือด่าทอ โดยมีเจตนาสร้างความเสียหาย ตูณ การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเช่น การสวมรอยใช้งาน การปลอมแปลงอัตลักษณ์ หรือการเผยแพร่ความลับของผู้อื่น การอยู่ในวัยที่อารมณ์ไม่คงที่ การใช้เวลากับสื่อสังคมมากไป และลักษณะเฉพาะของการสื่อสาร ในโลกไซเบอร์ที่ทำให้ทุกคนมีสถานะเท่าเทียมกัน รวมทั้งการไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ และเวลา เมื่อเกิดปัญหาคนกลุ่มนี้จึงอาจแสดงอารมณ์ที่รุนแรง และใช้วิธีการโพสต์ข้อความทำร้ายผู้อื่น ซึ่งหากผู้ถูกทำร้ายเกิดความโกรธแค้น ก็อาจใช้วิธีการเดียวกันรังแกกลับ ทำให้เกิดวงจรความรุนแรงก่อเป็นผลกระทบด้านต่างๆ เช่น ผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ฯลฯ การป้องกันและแก้ไขปัญหาการรังแกผ่านโลกไซเบอร์สามารถทำได้โดยใช้นวัตกรรมที่ก้าวทันปัญหาเช่น การใช้แอปพลิเคชัน ReThink หรือ StopIt การมีความรู้เท่าทัน และเชี่ยวชาญต่อการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และ พ.ร.บ. การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์

พรชนก ดาวประดับ⁴⁶ ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบและลักษณะการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ พบว่า ลักษณะประชากรที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งไม่ระบุช่วงอายุ ส่วนรูปแบบการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบการล่อลวงหรือหยอกล้อ (Outing and Trickery) ส่วนเนื้อหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่ไม่ใช่คำพูด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นภาพนิ่งและเนื้อหาที่ใช้คำพูด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อความแสดงความคิดเห็น ส่วนลักษณะการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์ พบว่ามีการกดถูกใจ (Likes) ในช่วง 10,001 เป็นไปมากที่สุด มีการ

⁴⁵นภาพรรณ อาษาเพชร, “การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ความรุนแรงที่ต้องแก้ไข และนวัตกรรมการจัดการปัญหา,” *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ* 5, 1 (2560): 100-106.

⁴⁶พรชนก ดาวประดับ, “รูปแบบและลักษณะการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์,” *วารสารการสื่อสารและการจัดการนิต้า* 4, 3 (2561): 63-78.

แบ่งปัน (Shares) ในช่วง 1 – 500 มากที่สุด และมีการแสดงความคิดเห็น (Comments) ในช่วง 501 – 1,000 มากที่สุด

ฤทัยชนนี สิทธิชัย และธันยากร ตุดเกื้อ⁴⁷ ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของเยาวชนในสามจังหวัดชายแดนใต้ พบว่า เยาวชนส่วนใหญ่รู้จักและเข้าใจพฤติกรรม การรังแกบนโลกไซเบอร์ในระดับดีมาก ทั้งการประสบกับตนเองและเห็นบุคคลอื่นปฏิบัติจนเป็นเรื่อง ปกติ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การนิทาหรือด่าทอผู้อื่น 2) การหมิ่นประมาทผู้อื่น 3) การ แอบอ้างชื่อผู้อื่นในด้านลบ 4) การนำความลับที่เป็นข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลของผู้อื่นไปเปิดเผย และ 5) การลบหรือบล็อกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์เยาวชนส่วนใหญ่เลือกกระทำกับบุคคลอื่นนอกเหนือจาก เครื่องมือ ที่เลือกใช้ในการรังแกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook และ Line มากที่สุด รองลงมาได้แก่ Messenger, Instagram, Twitter, BeeTalk WeChat, SocialCam, and YouTube รวมทั้งการรับส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ สาเหตุส่วนใหญ่พบว่ามาจากปัญหาด้านครอบครัว ด้าน เกมและภาพยนตร์ที่ชื่นชอบด้านเทคโนโลยีที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาทุกที่ ด้านความ ภาควิชาใจในตนเองต่ำ ด้านความคับข้องใจ และด้านอิทธิพลความรุนแรงจากเพื่อน วิธีการจัดการเมื่อ เยาวชนตกเป็นเหยื่อของการถูกรังแกบนโลกไซเบอร์ ส่วนใหญ่จะเงียบเก็บไว้คนเดียว ต่อมาใช้วิธีการ ลบหรือบล็อก ตอบโต้หรือรังแกกลับทันทีในแบบที่โดนรังแก วิธีการพูดคุย เพื่อเจรจาต่อรอง วิธีการ อดทน วิธีการหยุดหรือเลิกใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์นั้น วิธีการที่เยาวชนไม่เลือกใช้ คือ การปรึกษา พ่อแม่ หรือญาติพี่น้อง มีแต่บางคนปรึกษาเพียงเพื่อนสนิทเท่านั้น

สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินสิริ⁴⁸ ได้ทำการศึกษาวิธีการป้องกันการ กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น ผลการศึกษาพบว่าผู้ร่วมสนทนา เป็นผู้ที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็น ประจำและมีประสบการณ์ส่วนตัวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์สามารถอธิบายรูปแบบการ กลั่นแกล้งต่าง ๆ ที่เคยประสบมาได้เคยเป็นทั้งผู้กลั่นแกล้งและ/หรือถูกกลั่นแกล้ง ทุกคนทราบ ความหมายของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์รูปแบบการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ที่เยาวชนสรุปมี 8 รูปแบบได้แก่ 1) การตั้งกลุ่มแกล้งใน Line 2) การกลั่นแกล้งด้วยการใช้ถ้อยคำดูถูกเหยียดหยาม 3) การสร้างบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ขึ้นมาใหม่เพื่อการกลั่นแกล้งโดยเฉพาะ 4) การเผยแพร่ความลับ 5) การขู่ทำร้าย 6) การใส่ความ 7) การหลอกลวง 8) การปลอม Profile สาเหตุของการกลั่นแกล้งบน

⁴⁷ฤทัยชนนี สิทธิชัย และธันยากร ตุดเกื้อ, “พฤติกรรมกรรังแกบนโลกไซเบอร์ของเยาวชน ในสามจังหวัดชายแดนใต้,” *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์* 28, 1 (2560): 86–99.

⁴⁸สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินสิริ, “การศึกษาวิธีการป้องกันการกลั่นแกล้งบนโลก ไซเบอร์ของวัยรุ่น,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://scholar.utcc.ac.th/bitstream/6626976254/3886/1/0121%20พลินี%20เสริมสินสิริ.pdf>.

โลกไซเบอร์มาจากการกระทำในชีวิตจริง ผู้ร่วมสนทนาระบุถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในระดับบุคคลและในระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ผู้ร่วมสนทนามีวิธีป้องกันและจัดการการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ที่แตกต่างกันออกไป แต่เห็นพ้องกันว่าไม่สามารถที่จะหยุดยั้งการการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ให้หมดไปได้ แต่สามารถป้องกันตนเองได้ รวมทั้ง ใช้นักจิตวิทยาที่วัยรุ่นชื่นชอบและยอมรับเป็นคนให้คำแนะนำ พูดถึงผลกระทบหรือข้อเสียที่จะเกิดขึ้นจากการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยโดยเริ่มต้นจากการศึกษาสถานการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา ซึ่งสถานการณ์และผลกระทบดังกล่าวจะสามารถก่อให้เกิดการรับรู้ของผู้บริหารและครูประจำชั้นได้หรือไม่ รวมทั้งก่อให้เกิดแนวคิดในการกำหนดมาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษาได้หรือไม่อย่างไร อีกทั้งมาตรการดังกล่าวจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้หรือไม่อย่างไร



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา เพื่อศึกษามาตรการการรับรู้ และมาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อนักเรียนและสถานศึกษา และเพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมีรายละเอียดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีโครงสร้างคำถามตามปัญหาคำถามวิจัย ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยแบบสอบถาม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร และครูประจำชั้น และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหาร และครูประจำชั้น จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นไปตามหลักการในการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Nastasi & Schensul¹ ที่ได้กำหนดหลักการคร่าว ๆ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing Key Informants) และ/หรือการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interviews) โดยกำหนดไว้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวควรสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประมาณ 5-30 บุคคล ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเป็นข้อมูลในการสรุปประเด็นในการวิจัยเชิงลึก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสะดวกและมีความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลเพื่อการสัมภาษณ์ และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 150 คน

¹Nastasi, B. K. and Schensul, S. L., "Contributions of qualitative research to the validity of intervention research," *Journal of School Psychology* 43, 3 (2005): 177-195.

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของเหตุผลโดยให้มีความสอดคล้องกับปัญหาการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา และวิธีการเก็บข้อมูล

3.3.1 ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การศึกษาค้นคว้าจากตำราวิชาการ เอกสารและบทความต่าง ๆ จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับแนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ แนวคิดเกี่ยวกับประชาสังคม สถานการณ์พฤติกรรมของเด็กในโรงเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บข้อมูลจากครู หัวหน้าชั้นเรียน ผู้บริหาร ตัวแทนนักเรียน จำนวน 15 ท่าน

3.3.2 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) แบบตัวต่อตัว โดยมีวิธีการในการดำเนินการเพื่อเก็บข้อมูลดังนี้

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ให้ชัดเจน
- 2) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งจะเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากครู หัวหน้าชั้นเรียน ผู้บริหาร ตัวแทนนักเรียนของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา
- 3) เตรียมเครื่องบันทึกเทป
- 4) ตั้งแนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นหัวข้อที่เป็นคำถามกว้าง ๆ เกี่ยวกับระดับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา มาตรการการรับรู้และมาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา ระดับความรุนแรงของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อนักเรียนและสถานศึกษา และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) แบบตัวต่อตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดเป็นพื้นฐานในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ตั้งแนวคำถามในการสัมภาษณ์ (Guideline Question) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended Question) และลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน/ ระยะเวลาในการศึกษา

ส่วนที่ 2 สถานการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

ส่วนที่ 3 มาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

ส่วนที่ 4 แนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อการสำรวจพฤติกรรมการถูกกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended Question)

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended Question) และลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

3.5 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงเฉพาะหน้า (Face Validity) เพื่อตรวจสอบความสามารถของเครื่องมือที่วัดได้ตรง และครอบคลุมตามเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดตามวัตถุประสงค์ของวิจัยและกรอบแนวความคิดของวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านรัฐศาสตร์เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมในการใช้ภาษาของคำถามในแบบสัมภาษณ์ ก่อนที่ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการสัมภาษณ์จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3.6 การนำเสนอข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการประมวลผล ดังนี้

1. สรุปประเด็นที่เกี่ยวกับระดับการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา
2. สรุปประเด็นที่เกี่ยวกับมาตรการการรับรู้และมาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา
3. สรุปประเด็นที่เกี่ยวกับระดับความรุนแรงของการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา และความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อนักเรียนและสถานศึกษา
4. สรุปประเด็นที่เกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา
5. นำเสนอข้อมูลโดยการเขียนเชิงพรรณนา (Descriptive Writing)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดีย โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่าง การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร สถานศึกษา ครูผู้สอน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ด้วยแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดีย คือ การกลั่นแกล้ง รังแก หรือคุกคามโดยเจตนาผ่านสื่อ ดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต ผู้ที่กลั่นแกล้งจะส่งข้อความ หรือรูปภาพผ่าน กล่องข้อความ (SMS) และแอปพลิเคชัน หรือส่งผ่านออนไลน์ในโซเชียลมีเดีย กระดานสนทนาหรือเกมออนไลน์ที่ผู้ใช้สามารถเปิดดู มีส่วนร่วมหรือแบ่งปันเนื้อหาได้ การกลั่นแกล้ง ลักษณะนี้มักกระทำซ้ำ ๆ ไปยังเหยื่อหรือผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง โดยผู้รังแกจะเปิดเผย หรือปิดบังตัวตน และมี วิธีการคือ ส่งโพสต์ หรือแชร์ข้อมูลด้านลบ เป็นเท็จ หยาบคาย และทำร้ายจิตใจผู้อื่น บางกรณี การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียอาจรวมถึงการแชร์ข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยมีเจตนาเพื่อที่จะทำให้ เจ้าตัวอับอายหรือทำลายชื่อเสียง และในบางครั้งการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียได้ล่วงเลยจนกลายเป็น การกระทำที่ผิดกฎหมายหรือเป็นอาชญากรรมได้ สำหรับการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียของเยาวชนใน สถานศึกษานั้น จะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมานานแล้วในสังคมไทย อีกทั้งในปัจจุบันได้มีการ ขยายขอบเขตออกไปนอกสถานศึกษา ทำให้เยาวชนจะต้องเผชิญกับการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล มีเดียได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่แม้แต่ในบริเวณเคหสถานส่วนบุคคล โดยจะเห็นได้จากผลการวิจัยในเรื่อง ของความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ปีที่ 3 พบว่า เด็กไทยเกือบร้อยละ 80 มีประสบการณ์ถูกลั่นแกล้งในชีวิตจริง โดยร้อยละ 66 ถู กกลั่นแกล้งอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และอีกร้อยละ 12 ถูกลั่นแกล้งทุกวัน ขณะที่เด็กไทยร้อยละ 45 มี ประสบการณ์ถูกลั่นแกล้งทางโลกออนไลน์อย่างน้อย 1 ครั้ง ซึ่งมากกว่าประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหภาพยุโรป และประเทศญี่ปุ่นถึง 4 เท่า

นอกจากนี้ประเด็นที่สำคัญของปัญหาการกลั่นแกล้งออนไลน์ของเยาวชนไทย คือ ร้อยละ 59 ของเยาวชนไทยระบุว่า เด็กไทยเคยเป็นส่วนหนึ่งในการกลั่นแกล้งออนไลน์ ร้อยละ 39 เยาวชนไทยมองว่า การกลั่นแกล้งออนไลน์เป็นเรื่องสนุก และร้อยละ 28 เยาวชนไทยมองว่าการ กลั่นแกล้งออนไลน์เป็นเรื่องปกติ ซึ่งการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทำให้การกลั่นแกล้งกันขยายวงกว้าง

และเป็นที่รับรู้ของสังคมมากขึ้น โดยพบว่า กลุ่มเยาวชนที่เสี่ยงจะถูกกลั่นแกล้ง คือ กลุ่มที่มีพัฒนาการช้า เด็กพิการ เพศทางเลือก และกลุ่มเยาวชนที่ครอบครัวมีการใช้ความรุนแรง หรือเยาวชนที่ป่วยโรคทางจิตเวช เยาวชนที่ถูกกลั่นแกล้งมักจะเกิดความเครียด ซึมเศร้า มีปัญหาการเข้าสังคม และหากถูกกดดันรุนแรงหรือเรื้อรังก็จะนำไปสู่การทำร้ายคนอื่นเพื่อแก้แค้นหรือทำร้ายตนเอง รุนแรงถึงขั้นฆ่าตัวตาย ขณะที่เยาวชนที่รังแกคนอื่นเมื่อทำบ่อยครั้งจนกลายเป็นนิสัยเคยชิน จะมีปัญหาบุคลิกภาพแบบใช้ความก้าวร้าว ความรุนแรงต่อผู้อื่น ความรู้สึกผิดน้อย และมักจะใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาจนเป็นอันตรายอาชญากรได้ ทั้งนี้การกลั่นแกล้งออนไลน์ เป็นความรุนแรงที่ไม่ทราบว่าเป็นผู้กระทำ ซึ่งสามารถทำความรุนแรงกับใคร ที่ไหน หรือเมื่อไรได้ตลอดเวลาและต่อเนื่อง โดยผู้ที่เคยถูกกระทำ ก็อาจกลับมาเป็นผู้กระทำความรุนแรงเองเพื่อแก้แค้น เป็นวงจรความรุนแรงที่ไม่สิ้นสุด จนกลายเป็นเรื่องธรรมดาที่ใคร ๆ ก็ทำกัน จึงส่งผลกระทบที่สร้างให้เกิดความรุนแรงจนอาจขยายตัวไปสู่ความรุนแรงหรืออาชญากรรมรูปแบบอื่น และเป็นการสร้างบาดแผลที่เกะกินใจจิตใจของเยาวชนในระยะยาว

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) มาตรการการจัดการของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ สถานการณ์พฤติกรรมของเด็กในโรงเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนนาหลวง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาใช้เป็นแนวทางในการอภิปรายผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ในมุมมองของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่าการเข้าถึงเฟซบุ๊ก ไลน์ ผ่านมือถือ ทำให้เด็กเกิดพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งช่องทางดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่กลายเป็นเรื่องรุนแรง ทำให้เด็กขาดการยั้งคิด และมีการแสดงออกทางความรู้สึกที่ง่ายกว่าการแสดงความรู้สึกแบบเปิดเผยตัวตน ซึ่งมีความแตกต่างกับสมัยอดีต อย่างไรก็ตามเมื่อมีลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นทางโรงเรียนสามารถจัดการได้ และมีเกิดขึ้นกับนักเรียนนาน ๆ ครั้ง โดยทางโรงเรียนได้ให้ความสำคัญกับการเริ่มต้นพฤติกรรมมากกว่า ด้วยการขอพบเพื่อพูดคุยกันเพื่อหาวิธีการจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว สำหรับลักษณะของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานครในมุมมองของผู้บริหาร พบว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานครเริ่มมีพฤติกรรมดังกล่าวบ้างแล้ว และได้มีการร้องเรียนที่ฝ่ายปกครอง โดยครูจะมาบอกฝ่ายบริหาร แล้วฝ่ายบริหารเรียกเด็กมาทำการพูดคุย ซึ่งเมื่อเด็กเริ่มมีพฤติกรรมในสื่อออนไลน์ เด็กก็จะมีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามมาในโรงเรียน เช่น ตีกัน ตบกัน

ในมุมมองของคุณครู พบว่า ลักษณะของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษาในปัจจุบันยังไม่ค่อยจะเจอการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และคิดว่าเรื่องแบบนี้ไม่ควรเกิดขึ้นในสถานศึกษา ซึ่งลักษณะของการกลั่นแกล้งกัน ก็จะเป็นลักษณะของการล้อชื่อพ่อ แม่ การ

กล่าวถึงลักษณะรูปร่างภายนอกของเพื่อนที่เป็นปมด้อยอยู่ในใจ หรือการกล่าวถึงพฤติกรรมที่เคยทำมาในอดีต อย่างไรก็ตามการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ที่มีลักษณะของการนำข้อด้อยในลักษณะทางกายภาพมาล้อเล่นกัน ในบางครั้งเด็กอาจจะทำไปโดยไม่รู้นั่นคือการกลั่นแกล้ง ซึ่งคุณครูจะเกิดการรับรู้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากเด็ก เพราะเด็กจะมาพูดคุยหรือมาแจ้งให้ทราบ และการทำตัวเป็นเพื่อนกับเด็ก ๆ เพื่อให้เค้าพูดคุยได้ทุกเรื่อง สามารถเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง ซึ่งเด็กจะเดินเข้ามาพบด้วยตนเอง หรือในกรณีที่เกิดจากการเห็นเด็กนักเรียนในชั้นพูดล้อเล่นกัน หากเป็นคนที่ไม่สนิทสนมก็จะเกิดความรู้สึกอึดอัด หรือบางครั้งรู้สึกว่าเป็นจุดเด่นที่ทำให้คุณครูรู้จัก แต่หากเป็นคนที่ไม่สนิทสนมก็จะเกิดความไม่พอใจแล้วมาบอกคุณครูให้ช่วย บางครั้งก็เกิดการรับรู้ในห้องเรียน เพราะในห้องเรียนจะมีเด็กพิเศษอยู่หลายประเภท เช่น เด็กที่เข้าสังคมกับเพื่อนไม่ค่อย เด็กที่การบ้านไม่เสร็จ ครูก็จะสามารถสังเกตพฤติกรรมดังกล่าวได้

ในมุมมองของนักเรียนจากประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ พบว่านักเรียนถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/ร่วมสถาบันนิเทศหรือด่าทอผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ ถูกก่อกวนคุกคามความสงบผ่านทางสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ ถูกใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูลเท็จ ทำให้เสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง และถูกกีดกันหรือบดขยี้ออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ และทำให้รู้สึกไม่สบายใจ หรือเจ็บปวด น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยถูกนำรูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับ ไปเปิดเผยทางสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ ถูกแอบอ้างหรือสวมรอยชื่อ/ตัวตนไปทำร้ายหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น ถูกข่มขู่ผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ ถูกทำร้ายร่างกายผู้อื่นแล้วเผยแพร่ภาพหรือวิดีโอสู่สาธารณะ ถูกนำภาพหรือวิดีโอวาบหวามไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์คือ นักเรียนส่วนใหญ่จะรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ รองลงมา ได้แก่ การมีความเครียด วิตกกังวล เศร้า อายากแก่แค้น รู้สึกโดดเดี่ยว ไม่อยากไปเรียน เพื่อนเข้าใจผิด/ไม่คบ ครอบครัวยังไม่เข้าใจ/ตำหนิ/ซ้ำเติม และอื่น ๆ ตามลำดับ โดยนักเรียนจะมีการแจ้งเรื่องราวหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ด้วยการแจ้งจิตแพทย์/ นักจิตวิทยา/ นักสังคมสงเคราะห์ มากที่สุด

จากการศึกษามาตรการในการจัดการปัญหา พบว่า ทางสถานศึกษาควรเรียกเด็กนักเรียนมาทำการตักเตือน และอธิบายถึงสิ่งที่ทำว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมาตรการดังกล่าวสามารถช่วยแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้ เพราะทำให้เด็กมีความเข้าใจ และเป็นการเตือนสติเด็กได้เป็นอย่างดี เด็กในวัยนี้เป็นวัยรุ่นเราไม่สามารถทำอะไรรุนแรงกับเด็กได้ ดังนั้นการว่ากล่าวตักเตือนเป็นสิ่งที่ดีที่สุดแล้ว แต่ปัจจุบันทางโรงเรียนยังไม่ได้มีมาตรการที่ชัดเจน มีเฉพาะการเรียกให้เด็กมาพูดคุยกัน ซึ่งวิธีการดังกล่าวไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ นอกจากนี้ทางโรงเรียนได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ และแนะนำให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ ถึงผลกระทบ ซึ่งมาตรการนี้มีส่วนช่วยให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ และรู้สึกถึงใจแคใจเรา ให้คำแนะนำแก่

เด็กนักเรียน มีการพูดคุยกับเด็กนักเรียนในช่วงคาบ Home Room ซึ่งจะทำให้เกิดความใกล้ชิดกันระหว่างคุณครูกับเด็กนักเรียน และให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ การให้ครูสมัครเป็นเพื่อนในเฟซบุ๊ก หรือตั้งเป็นในกลุ่มกับผู้ปกครอง เพื่อติดต่อโดยตรง ซึ่งวิธีการนี้เด็กก็ยอมรับโดยดี และส่วนใหญ่เด็กจะสมัครเป็นเพื่อนมาเอง นอกจากนี้ควรปลูกฝังค่านิยมให้ถูกต้อง ให้เด็กรู้ว่าพูดไป ทำไป จะส่งผลกระทบอย่างไร ให้เด็กยอมรับในความแตกต่างของเพื่อน และขอความร่วมมือจากผู้ปกครองให้ดูแล ตอนเด็กอยู่ที่บ้านและการดูแลสภาพสังคมรอบบ้าน เพื่อนบ้าน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.1.1 ลักษณะของการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับลักษณะของการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลดังนี้

“ในสถานศึกษาก็ปัจจุบันยังไม่ค่อยจะเจอ”¹

“โดยส่วนตัว ครูไม่ชอบเรื่องแบบนี้อยู่แล้ว ในโลกโซเชียล มันไม่ควรจะเกิดเรื่องแบบนี้ บางคนจะมีปมในใจเค้าอยู่แล้ว พอเพื่อนเอ่ยถึงเรื่องนี้ขึ้นมา มันก็จะอยู่ในใจเค้า ล้อชื่อพ่อแม่ ภายนอกที่เค้ามองเห็นของพ่อ ของแม่”²

“การกลั่นแกล้งในกลุ่มเด็ก จะมีการนำลักษณะรูปร่างหน้าตา จุดด้อย มาล้อเล่นกัน เช่น สำลี อ้วน หยิก เป็นต้น หรือพฤติกรรมที่เคยทำมาในอดีต เช่น ฉี่แตก อีราด เป็นต้น หรืออาจเป็นการตั้งชื่อตามสิ่งที่คนนั้นชื่นชอบ เช่น ชอบดูซีรีส์เกาหลี ก็จะใช้เรียกชื่อตัวละครนั้น ๆ”³

¹นางสาว A, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

²นาง B, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³นางสาว C, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

“เด็กดูถูกเพื่อนหรือแบบพูดปดของเพื่อน หรืออาจจะล้อเพื่อนบนเฟซบุ๊กในข้อความ เท่าที่เห็นมีประมาณนี้ค่ะ”⁴

“เป็นการพูดปดของ ซึ่งอาจเป็นการพูดเล่น ส่วนใหญ่ในโรงเรียนจะเป็นการพูดต่อหน้า แบบเปิดเผย และอาจมีบ้างในการเขียน Comment ทาง Facebook”⁵

“การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์มีลักษณะการนำข้อด้อยของลักษณะกายภาพมาล้อเล่นกัน เช่น อ้วน เตี้ย เป็นต้น มาล้อเล่นเฉยๆ ไม่ได้เป็นการกลั่นแกล้ง ซึ่งเด็กอาจจะทำไปโดยไม่รู้นั่นคือการกลั่นแกล้ง”⁶

“มีพฤติกรรมบ้างแล้ว มีการมาร้องเรียนที่ฝ่ายปกครอง ครูก็จะมาบอกฝ่ายบริหาร แล้วฝ่ายบริหารเรียกมาพูดคุย พอเริ่มมีในออนไลน์ ก็จะมีพฤติกรรมตามมาที่เกิดขึ้นในโรงเรียน เช่น ตีกัน ตบกัน”⁷

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ลักษณะของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา ในปัจจุบันยังไม่ค่อยจะเจอการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และคิดว่าเรื่องแบบนี้ไม่ควรเกิดขึ้นในสถานศึกษา ซึ่งลักษณะของการกลั่นแกล้งกันก็จะเป็นลักษณะของการล้อชื่อพ่อ แม่ การกล่าวถึงลักษณะรูปร่างภายนอกของเพื่อนที่เป็นปมด้อยอยู่ในใจ หรือการกล่าวถึงพฤติกรรมที่เคยทำมาในอดีต เช่น ฉี่แตก อีรูด เป็นต้น หรืออาจเป็นการตั้งชื่อตามสิ่งที่คนนั้นชื่นชอบ เช่น ชอบดูซีรีส์เกาหลี ก็จะเรียกชื่อตัวละครนั้น ๆ การล้อเพื่อนในข้อความบนเฟซบุ๊ก และอาจจะมีการเขียนแสดงความคิดเห็นทางเฟซบุ๊ก อย่างไรก็ตาม การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ที่มีลักษณะของการนำข้อด้อยในลักษณะทางกายภาพมาล้อเล่นกัน ในบางครั้งเด็กอาจจะทำไปโดยไม่รู้นั่นคือการกลั่นแกล้ง สำหรับลักษณะของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานครในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ

⁴นางสาว D, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

⁵นาง E, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

⁶นางสาว F, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, สิงหาคม 2563.

⁷นาย G, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

จังหวัดกรุงเทพมหานครเริ่มมีพฤติกรรมดังกล่าวบ้างแล้ว และได้มีการร้องเรียนที่ฝ่ายปกครอง โดยครูจะมาบอกฝ่ายบริหาร แล้วฝ่ายบริหารเรียกเด็กมาทำการพูดคุย ซึ่งเมื่อเด็กเริ่มมีพฤติกรรมในสื่อออนไลน์ เด็กก็จะมีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามมาในโรงเรียน เช่น ตีกัน ตบกัน

4.1.2 ระดับความรุนแรงของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับระดับความรุนแรงของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลดังนี้

“เกี่ยวกับการที่นักเรียนกลั่นแกล้งเพื่อน อาจจะเป็นกรณีที่รูปร่างลักษณะภายนอกจะมีลักษณะที่แบบ ผิวคล้ำ ผิวดำ อ้วน เตี้ย ผอม ประมาณ นี่ในระดับที่เป็นเด็ก ก็ไม่ได้เป็นเรื่องใหญ่โตมากเหมือนที่เป็นข่าวที่เราเจอ ซึ่งในโรงเรียนแห่งนี้ยังไม่มีการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์”⁸

“ดูเบา ๆ ธรรมดา ๆ อยู่ ให้ระดับ 2-3”⁹

“เด็กนักเรียนจะมีการพูดในเชิงล้อเล่น ซึ่งจะส่งผลกระทบในระดับ 2”¹⁰

“เท่าที่เห็นในเฟซบุ๊ก หรือข้อความในแชทกลุ่ม ก็เห็นมีข้อความทักถามเพื่อนหรือแซวในทางลบบ้าง ให้ระดับน้อย สามารถควบคุมได้อยู่”¹¹

“เด็กนักเรียนจะมีการพูดในเชิงล้อเล่น แบบไม่ตั้งใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบในระดับ 2”¹²

⁸นางสาว A, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

⁹นาง B, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

¹⁰นางสาว C, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

¹¹นางสาว D, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

¹²นาง E, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

“ส่วนใหญ่ในโรงเรียนจะเป็นลักษณะการพุดจูด้อยของเพื่อนมาล้อเล่น ซึ่งเด็กส่วนมากจะมีความสนิทสนมกันเนื่องจากเรียนกันมาตั้งแต่อนุบาลจนถึงมัธยม จึงส่งผลกระทบในระดับ 2”¹³

“มีพฤติกรรมน้อยมาก 1-2 เพราะรุ่นพี่จะคอยคุม คอยดูแลรุ่นน้อง ในระดับชั้นที่ต่างกัน”¹⁴

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1–3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งเพื่อนจากกรณีที่รูปร่างลักษณะภายนอกไม่งาม เช่น มีผิวคล้ำ ผิวดำ มีรูปร่างอ้วน ผอม เตี้ย การพุดเชิงล้อเล่น การเขียนข้อความทักถมเพื่อนหรือแฉในทางลบ การพุดในเชิงล้อเล่นแบบไม่ตั้งใจ ซึ่งในระดับของนักเรียนในชั้นนี้ถือว่าไม่ได้เป็นเรื่องที่ใหญ่มาก และในโรงเรียนแห่งนี้ยังไม่มีกรกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์หรือมีในระดับน้อยถึงน้อยมาก หรือถ้ามีก็ถือว่าอยู่ในระดับ 1–3 เพราะรุ่นพี่จะคอยคุม คอยดูแลรุ่นน้อง ในระดับชั้นที่ต่างกัน

4.1.3 การรับรู้พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1–3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1–3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลดังนี้

“ถ้าเป็นในวัยระดับมัธยม เช่น ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ค่อนข้างที่จะเป็นเด็ก ถ้ามีเรื่องราวเกิดขึ้นเด็กก็จะมีพุด มาบอกว่ามีการกลั่นแกล้งเกิดขึ้น แต่เป็นปัญหาลักษณะเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น เพื่อนทะเลาะเพื่อนเข้าข้างเพื่อน แต่ยังไม่ได้เป็นปัญหาที่ใหญ่โตมากนัก”¹⁵

¹³นางสาว F, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

¹⁴นาย G, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

¹⁵นางสาว A, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

“จะอยู่กับเด็กแบบเพื่อน ๆ ให้เค้าคุยกับเราทุกเรื่อง เปิดเผยทุกเรื่อง เค้าจะมาหาเราเอง เค้าจะเดินเข้ามา”¹⁶

“ส่วนใหญ่จะเห็นจากการที่เด็กนักเรียนในชั้นพูดล้อเล่นกัน หากเป็นคนสนิทกัน จะรู้สึกธรรมดา หรือบางครั้งรู้สึกว่าเป็นจุดเด่นที่ทำให้คุณครูรู้จัก แต่หากเป็นคนที่ไม่สนิทสนมก็จะเกิดความไม่พอใจแล้วมาบอกคุณครูให้ช่วย”¹⁷

“ในห้องเรียน เพราะในห้องเรียนจะมีเด็กพิเศษอยู่หลายประเภท เช่น เด็กที่เข้าสังคมกับเพื่อนไม่ค่อย เด็กที่การบ้านไม่เสร็จ”¹⁸

“รับรู้จากเด็กนักเรียนที่มีการพูดคุยกัน และจากเด็กนักเรียนที่ไม่พอใจกับการพูดล้อเล่นของเพื่อน ๆ”¹⁹

“ส่วนใหญ่จะเห็นจากการที่เด็กนักเรียนในชั้นพูดล้อเล่นกัน และหากมีคนไม่พอใจจะเดินมาบอกคุณครู”²⁰

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การรับรู้เกิดขึ้นจากเด็ก เพราะเด็กจะมาพูดคุยหรือมาแจ้งให้ทราบ และการทำตัวเป็นเพื่อนกับเด็ก ๆ เพื่อให้เค้าพูดคุยได้ทุกเรื่อง สามารถเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง ซึ่งเด็กจะเดินเข้ามาพบด้วยตนเอง หรือในกรณีที่เกิดจากการเห็นเด็กนักเรียนในชั้นพูดล้อเล่นกัน หากเป็นคนสนิทกันจะรู้สึกธรรมดา หรือบางครั้งรู้สึกว่าเป็นจุดเด่นที่ทำให้คุณครูรู้จัก แต่หากเป็นคนที่ไม่สนิทสนมก็จะเกิดความไม่พอใจแล้วมาบอกคุณครูให้ช่วย บางครั้งก็เกิดการรับรู้ในห้องเรียน เพราะในห้องเรียนจะมีเด็กพิเศษอยู่หลายประเภท เช่น เด็กที่เข้าสังคมกับเพื่อนไม่ค่อย เด็กที่การบ้านไม่เสร็จ ครูก็จะสามารถสังเกตพฤติกรรมดังกล่าวได้

¹⁶นาง B, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

¹⁷นางสาว C, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

¹⁸นางสาว D, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

¹⁹นาง E, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

²⁰นางสาว F, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

4.1.4 ปัจจัยหรือสาเหตุใดสำคัญที่ทำให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1–3 มีพฤติกรรมการเล่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุใดสำคัญที่ทำให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1–3 มีพฤติกรรมการเล่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลดังนี้

“การเข้าถึงเฟซบุ๊ก ไลน์ มันง่ายสำหรับทุกคน ทุกคนถืออยู่ในมือ ง่ายต่อการแสดงความคิดเห็น ไม่เหมือนสมัยก่อนถ้ามีอะไรก็จะมีการพูดคุยต่อหน้า แต่สมัยนี้ระบายกันทางเฟส ทางไลน์ มันจึงเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้เรื่องไม่จบ เพื่อนก็จะมาคอมเมนต์ต่อเลย กลายเป็นเรื่องที่รุนแรง เด็กขาดการยั้งคิด การแสดงความรู้สึกมันง่ายกว่าการแสดงความคิดของนักเรียน เด็กไม่เห็นในมุมกว้าง ทางโรงเรียนจัดการได้ แต่มีเกิดขึ้นกับนักเรียน มีบ้างนาน ๆ ครั้งไม่ได้มากมาย เราไปให้ความสำคัญกับการเริ่มต้นมากกว่า ขอคุยกันเรื่องแบบนี้ เพื่อหาวิธีการจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้เด็กรักกัน ไม่แกล้งกัน ไม่รังแกกัน”²¹

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้บริหาร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การเข้าถึงเฟซบุ๊ก ไลน์ ผ่านมือถือของเด็ก ทำให้เด็กเกิดพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งช่องทางดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่กลายเป็นเรื่องรุนแรง ทำให้เด็กขาดการยั้งคิด และมีการแสดงออกทางความรู้สึกที่ง่ายกว่าการแสดงความรู้สึกแบบเปิดเผยตัวตน ซึ่งมีความแตกต่างกับสมัยอดีต อย่างไรก็ตาม เมื่อมีลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นทางโรงเรียนสามารถจัดการได้ และมีเกิดขึ้นกับนักเรียนนาน ๆ ครั้ง โดยทางโรงเรียนได้ให้ความสำคัญกับการเริ่มต้นพฤติกรรมมากกว่า ด้วยการขอพบเพื่อพูดคุยกัน เพื่อหาวิธีการจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

²¹นาย G, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

4.1.5 การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ของโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลดังนี้

“ผู้ปกครองน่าจะมีส่วนในกรณีที่ว่าไม่ได้ให้ความอบอุ่นทางด้านจิตใจ เค้าน่าจะมาฟังโซเชียล เค้าน่าจะทำอะไรโดยที่ไม่ได้ยั้งคิด การกระทำของเค้าก็อาจจะส่งผลมากกว่า”²²

“จริง ๆ แล้ว มี เพราะการเลี้ยงดูของแต่ละบ้านไม่เหมือนกัน ผู้ปกครองบางคนมองเด็กที่ด้อยกว่า ไม่ได้สอนลูกว่า ด้อยกว่าตัวเอง ต้องไปเกี่ยวกับเราแบบนี้ โรงเรียนของเราเป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา เลยมีเรื่องแบบนี้เกิดขึ้น แต่บางทีอาจจะที่บ้านดี แต่ผู้ปกครองจะมากดลูกเด็กอื่น”²³

“ผู้ปกครองมีส่วนสำคัญมากที่จะมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหา และสื่อสารเกี่ยวกับพฤติกรรมของเด็กนักเรียนให้กับคุณครูประจำชั้นได้รับทราบ เพื่อช่วยกันหาแนวทางแก้ไข”²⁴

“มีผลมากที่ กทม เด็กส่วนมาก อยู่กับ ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อแม่ แค่มาส่ง เด็กจะพูดจาไม่สุภาพ”²⁵

²²นางสาว A, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

²³นาง B, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

²⁴นางสาว C, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

²⁵นางสาว D, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

“ผู้ปกครองมีส่วนสำคัญมากที่จะมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหา เพราะใกล้ชิดกับนักเรียน”²⁶

“ผู้ปกครองมีส่วนสำคัญมากที่จะมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการณ์กลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกับเด็กนักเรียน เพราะคุณครูจะเห็นพฤติกรรมการณ์กลั่นแกล้งในห้องเรียนเท่านั้น จะไม่ค่อยได้รับรู้การกลั่นแกล้งทางสื่อ Social”²⁷

“แน่นอน เลย ถ้าเกิดขึ้นแล้ว เราจะให้ผู้ปกครองมาร่วมด้วย สมัยก่อนเราจะคุยกับนักเรียนแล้วคุยกับผู้ปกครอง แต่สมัยนี้จะคุยกับผู้ปกครองก่อนแล้วค่อยไปถามนักเรียน ทำแบบนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานว่าที่บ้านเป็นอย่างไรบ้าง”²⁸

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ผู้ปกครองมีส่วนร่วมอย่างมากต่อการเกิดพฤติกรรมการณ์กลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล ซึ่งเกิดจากการขาดการให้ความอบอุ่นทางด้านจิตใจ จึงทำให้เด็กหันหน้ามาใช้โซเชียล และทำอะไรไปโดยไม่ยั้งคิด ในขณะที่คุณครูจะเห็นพฤติกรรมการณ์กลั่นแกล้งในห้องเรียนเท่านั้น จะไม่ค่อยได้รับรู้การกลั่นแกล้งทางสื่อโซเชียลมีเดีย อีกทั้งโรงเรียนแห่งนี้เป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จึงมีเรื่องแบบนี้เกิดขึ้น โดยเฉพาะการที่ผู้ปกครองที่ทำการดูแลเด็กอื่น อย่างไรก็ตามผู้ปกครองถือว่ามีส่วนสำคัญมากที่จะมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหา เพราะใกล้ชิดกับนักเรียนและสามารถสื่อสารเกี่ยวกับพฤติกรรมของเด็กรักเรียนให้กับคุณครูประจำชั้นได้รับทราบ เพื่อช่วยกันหาแนวทางแก้ไข

4.1.6 มาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ของโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับมาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลดังนี้

²⁶นาง E, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

²⁷นางสาว F, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

²⁸นาย G, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

“เรียกนักเรียนมาตักเตือน มาอธิบายว่า สิ่งที่นักเรียนทำคือสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะเด็กของเรายังไม่ได้มีปัญหาที่ใหญ่โต ซึ่งมาตรการดังกล่าวสามารถช่วยเด็กได้ เพราะทำความเข้าใจให้เด็กฟัง การพูดบางอย่างจะทำให้เด็กมีสติ มีลักษณะการอธิบายให้คำฟังเด็กในวัยนี้ เราทำอะไรเค้ามากไม่ได้ เพราะเป็นวัยรุ่น เราก็ทำอะไรที่รุนแรงกับเค้าไม่ได้ ดังนั้นการว่ากล่าวตักเตือน เป็นสิ่งที่ดีที่สุดแล้ว”²⁹

“ที่ชัดเจน เลย ไม่มี แค่คุยกัน เรียกคุยเป็นกรณีไป แต่มาตรการดังกล่าวไม่ได้ช่วยลดปัญหา เพราะได้เฉพาะกรณีศึกษานั้น ๆ ไม่ได้ระยะยาว หรือบูรณาการ”³⁰

“มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ และแนะนำให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจถึงผลกระทบ ซึ่งมาตรการนี้มีส่วนช่วยให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ และรู้สึกถึงใจเค้าใจเรา ให้คำแนะนำแก่เด็กนักเรียน มีการพูดคุยกับเด็กนักเรียนในช่วงคาบ Home Room ซึ่งจะก่อให้เกิดความใกล้ชิดกับระหว่างคุณครูกับเด็กนักเรียน และให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ”³¹

“ให้ครู add friend ในเฟส ในกลุ่ม กับผู้ปกครอง เพื่อติดต่อโดยตรง เด็กก็ยอมรับโดยดี ถ้าเด็กพูดจาไม่ดี เด็กก็จะรู้ว่า กำลังพูดจาไม่ดี ส่วนใหญ่เด็กจะ add มาเอง แต่ถ้าเป็นเด็กโต ไม่น่าจะยินยอม ควรจะปลุกฝังค่านิยมให้ถูกต้อง ให้เด็กรู้ว่าพูดไป ทำไป จะส่งผลกระทบอย่างไร ให้เด็กยอมรับในความแตกต่างของเพื่อน ยิ่งห้องนี้เป็นเด็กที่พิเศษในการเข้าสังคมด้วย และขอความร่วมมือจากผู้ปกครองให้ดูแล ตอนกลับบ้าน สภาพสังคมรอบบ้าน เพื่อนบ้าน”³²

“มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ และแนะนำให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ รู้ถึงใจเค้าใจเรา ซึ่งมาตรการนี้มีส่วนช่วยให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ และมีการตักเตือน รวมถึงมีการให้เด็กนักเรียนมีการช่วยแจ้งให้คุณครูทราบ และให้

²⁹นางสาว A, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³⁰นาง B, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³¹นางสาว C, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³²นางสาว D, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

คำแนะนำแก่เด็กนักเรียน และสอนให้เด็กนักเรียนมีความเข้าใจรวมถึงผลกระทบจากการกระทำ”³³

“จะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าว และแนะนำให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจถึงผลกระทบ มาตรการนี้มีส่วนช่วยให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจปัญหา และได้เข้าใจความรู้สึกของผู้ที่ถูกกระทำ เพื่อจะได้ระมัดระวังกับคำพูดให้มากขึ้น ให้คำแนะนำแก่เด็กนักเรียนเพื่อให้ตระหนักถึงการใช้สื่อให้เป็นประโยชน์ หรือคำพูดของตนเองไม่ให้ทำร้ายคนอื่น และสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้น”³⁴

“เชิญผู้ปกครอง เรียกกลุ่มที่มีปัญหากันทั้ง 2 ฝ่าย โรงเรียนก็อธิบาย ทำความเข้าใจด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย อย่างน้อยเวลา ก็เยียวยาทุกอย่างได้ เพื่อไม่ให้เด็กแสดงพฤติกรรมบนโซเชียล เรียกเด็กมาตักเตือน เชิญผู้ปกครอง โรงเรียนรับได้ หรือรับรองได้ว่า มาตรการที่ออกไปร่วมกับคุณครู ผู้ปกครอง น่าจะแก้ปัญหาได้มากพอสมควร”³⁵

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ทางโรงเรียนมีมาตรการในการจัดการปัญหาโดยการเรียกเด็กนักเรียนมาทำการตักเตือน และอธิบายถึงสิ่งที่ทำว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมาตรการดังกล่าวสามารถช่วยแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้ เพราะทำให้เด็กมีความเข้าใจ และเป็นการเตือนสติเด็กได้เป็นอย่างดี เด็กในวัยนี้เป็นวัยรุ่นเราไม่สามารถทำอะไรรุนแรงกับเด็กได้ ดังนั้นการว่ากล่าวตักเตือนเป็นสิ่งที่ดีที่สุดแล้ว แต่ปัจจุบันทางโรงเรียนยังไม่ได้มีมาตรการที่ชัดเจน มีเฉพาะการเรียกให้เด็กมาพูดคุยกัน ซึ่งวิธีการดังกล่าวไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ นอกจากนี้ทางโรงเรียนได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ และแนะนำให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ ถึงผลกระทบ ซึ่งมาตรการนี้มีส่วนช่วยให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ และรู้สึกถึงใจเค้านักเรียน ให้คำแนะนำแก่เด็กนักเรียน มีการพูดคุยกับเด็กนักเรียนในช่วงคาบ Home Room ซึ่งจะทำให้เกิดความใกล้ชิดกับระหว่างคุณครูกับเด็กนักเรียน และให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ การให้ครูสมัครเป็นเพื่อนในเฟซบุ๊ก หรือตั้งเป็นในกลุ่มกับผู้ปกครอง เพื่อติดต่อโดยตรง ซึ่งวิธีการนี้เด็กก็ยอมรับโดยดี และส่วนใหญ่เด็กจะสมัคร

³³นาง E, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³⁴นางสาว F, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³⁵นาย G, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

เป็นเพื่อนมาเอง นอกจากนี้ควรจะปลูกฝังค่านิยมให้ถูกต้อง ให้เด็กรู้ว่าพูดไป ทำไป จะส่งผลกระทบต่ออย่างไร ให้เด็กยอมรับในความแตกต่างของเพื่อน และขอความร่วมมือจากผู้ปกครองให้ดูแล ตอนเด็กอยู่ที่บ้านและการดูแลสภาพสังคมรอบบ้าน เพื่อนบ้าน

4.1.7 แนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับมาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลดังนี้

“นอกจากตกเตือน ก็น่าจะแบบแนะนำให้เด็กทำกิจกรรมร่วมกัน ที่มีประโยชน์ ให้เด็กเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลว่า เค้ามีความแตกต่างกัน บางคนโดนกลั่นแกล้งมีสติก็ไม่ได้คิดอะไร บางคนได้ยินคำดูด่าก็เกิดการอ่อนแอทางด้านจิตใจ ก็ไม่สามารถจัดการกับตัวเองได้ ให้เด็กทำสมาธิตามหลักศาสนาจะช่วยได้”³⁶

“ได้แค่คุยกับเด็กที่เราดูแล บอกว่าอะไรที่ควร อะไรที่ไม่ควร ต้องมีการแก้ไขและป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหา และจะได้เรียนรู้กับเด็กด้วย”³⁷

“การให้คำแนะนำ เผยแพร่ข่าว ผลกระทบของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ให้นักเรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว ควบคู่กับการสร้างสื่อสารโดยตั้งกลุ่มไลน์ ระหว่าง ครู กับ นักเรียน และ ระหว่างครู กับ ผู้ปกครอง ซึ่งจะทำให้ทั้งคุณครูและผู้ปกครอง ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเด็กนักเรียนได้อย่างดี”³⁸

“การแก้ไขปัญหาไม่ใช่เรื่องเป็นหน้าที่ของครู แต่ผู้ปกครองต้องมีส่วนช่วยให้คำสั่งสอนที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทั้งการกระทำและคำพูด”³⁹

³⁶นางสาว A, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³⁷นาง B, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³⁸นางสาว C, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

³⁹นาง E, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

“ในโรงเรียนสิ่งที่สามารถทำได้ก็คือใช้มาตรการของโรงเรียนที่มีอยู่ น่าจะเพียงพอ เช่น การไม่ให้เด็กนำมือถือมาโรงเรียน หากนำมาให้มาฝากไว้ที่คุณครูประจำชั้น เพื่อให้เด็กนักเรียนมีสมาธิในการเรียนการสอน ตลอดจนแนะนำให้ความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการทำร้ายผู้อื่น ไม่ว่าจะทางสื่อ Social หรือการพูดจา”⁴⁰

“อยากจะเพิ่มการพูดคุย ย้ำเตือนให้บ่อยครั้งขึ้น 1 เทอม มี 4 เดือนครึ่ง อาจจะคุยกันเดือนเว้นเดือน ถ้าเป็นการแก้ปัญหาอาจจะยุ่งยาก แต่ถ้าทำเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาน่าจะเป็นเรื่องดี อยากเอาโรงเรียนของตัวเองเป็นฐาน ให้นำปัญหามาบอกกันก่อน หมายถึง เอาปัญหาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ให้เด็กรู้ว่าถ้าหนูทำแบบนี้ผลจะเกิดอย่างไร แล้วถ้าเพื่อนมาทำกับหนูแบบนี้หนูจะรู้สึกอย่างไร มีเหตุผล มีแนวคิด รู้ผิดชอบชั่วดี เอามาเล่าสู่กันฟัง เป็นการป้องกันดีกว่าแก้ไข”⁴¹

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้บริหาร และครูประจำชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ทางโรงเรียนควรมีการแนะนำให้เด็กทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และให้เด็กเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล รวมถึงให้เด็กมีความเข้าใจถึงความแตกต่างกัน หรือการจัดให้มีการนั่งสมาธิตามหลักศาสนา ต้องมีการแก้ไขและป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหา และต้องทำให้เด็กได้เรียนรู้ไปด้วยกันถึงวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือการให้คำแนะนำ เผยแพร่ข่าว ผลกระทบของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ให้นักเรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว ควบคู่กับการสร้างสื่อสารโดยตั้งกลุ่มไลน์ ระหว่าง ครู กับ นักเรียน และระหว่างครูกับผู้ปกครอง ซึ่งจะทำให้ทั้งคุณครู และผู้ปกครอง ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเด็กนักเรียนได้อย่างดี อีกทั้งผู้ปกครองจะต้องมีส่วนช่วยให้คำสั่งสอนที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทั้งการกระทำและคำพูด นอกจากนี้ควรกำหนดมาตรการในการไม่อนุญาตให้เด็กนำมือถือมาโรงเรียน หากนำมาให้มาฝากไว้ที่คุณครูประจำชั้น เพื่อให้เด็กนักเรียนมีสมาธิในการเรียนการสอน ตลอดจนแนะนำให้ความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการทำร้ายผู้อื่น ไม่ว่าจะทางสื่อโซเชียลมีเดียหรือการพูดจา นอกจากนี้ควรเน้นเรื่องการพูดคุยระหว่างเด็ก ครู และผู้ปกครอง ในกรณีที่เป็นการแก้ปัญหาอาจจะมี ความยุ่งยาก แต่ถ้าทำเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาน่าจะเป็นเรื่องดี และอยากให้ทุกโรงเรียนนำปัญหามาบอกกล่าวกันก่อน หมายถึง เอาปัญหาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ให้เด็กรู้ว่าถ้าหนูทำแบบนี้

⁴⁰นางสาว F, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

⁴¹นาย G, สัมภาษณ์โดย ประพันธ์พงษ์ ยืนยง, กรุงเทพมหานคร, 11 สิงหาคม 2563.

ผลจะเกิดอย่างไร แล้วถ้าเพื่อนมาทำกับหนูแบบนี้หนูจะรู้สึกอย่างไร มีเหตุมีผล มีแนวคิด รู้ผิดชอบชั่วดี เอามาเล่าสู่กันฟัง เป็นการป้องกันดีกว่าแก้ไข

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	63	42.0
หญิง	87	58.0
รวม	150	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
12 ปี	29	19.3
13 ปี	50	33.3
14 ปี	52	34.7
15 ปี	16	10.7
16 ปี	2	1.3
18 ปี	1	0.7
รวม	150	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 14 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาได้แก่ อายุ 13 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ 12 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 อายุ 15 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 อายุ 16 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และอายุ 18 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละด้านระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1	52	34.7
มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 2	59	39.3
มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3	39	26.0
รวม	150	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับชั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนอยู่ในระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละด้านการถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกไซเบอร์

การถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกไซเบอร์	จำนวน	ร้อยละ
เคย	48	32.0
ไม่เคย	102	68.0
รวม	150	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกไซเบอร์ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และเคยถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกไซเบอร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

ประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/ร่วมสถาบันนิเทศหรือด่าทอผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ	2.39	1.18	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์
2. ถูกก่อกวนคุกคามความสงบผ่านทางสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ	2.02	1.16	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์
3. ถูกนำรูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับ ไปเปิดเผยทางสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์	1.31	0.68	ไม่เคยเลย
4. ถูกใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูลเท็จ ทำให้เสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่นเกลียดชัง	1.90	1.15	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์
5. ถูกแอบอ้างหรือสวมรอยชื่อ/ตัวตนไปทำร้ายหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น	1.53	0.79	ไม่เคยเลย
6. ถูกข่มขู่ผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์	1.29	0.64	ไม่เคยเลย
7. ถูกกีดกันหรือบไล้คออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ และทำให้รู้สึกไม่สบายใจ หรือเจ็บปวด	1.92	1.13	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์
8. ถูกทำร้ายร่างกายผู้อื่นแล้วเผยแพร่ภาพหรือวิดีโอสู่สาธารณะ	1.06	0.24	ไม่เคยเลย
9. ถูกนำภาพหรือวิดีโอแอบหวีไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต	1.10	0.36	ไม่เคยเลย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/ร่วมสถาบันนิเทศหรือด่าทอผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ ถูกก่อกวนคุกคามความสงบผ่านทางสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ ถูกใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูลเท็จ ทำให้เสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง และถูกกีดกันหรือบไล้คออกจากกลุ่ม

สังคมออนไลน์ และทำให้รู้สึกไม่สบายใจ หรือเจ็บปวด น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยถูกนำรูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับ ไปเปิดเผยทางสื่อ ดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ ถูกแอบอ้างหรือสวมรอยชื่อ/ตัวตนไปทำร้ายหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น ถูกข่มขู่ผ่าน สื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ ถูกทำร้ายร่างกายผู้อื่นแล้วเผยแพร่ภาพหรือวิดีโอสู่สาธารณะ ถูกนำภาพ หรือวิดีโอแอบหวีไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละด้านผู้กระทำการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

ผู้กระทำการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อนร่วมชั้นเรียน	29	19.3
เพื่อนร่วมสถาบัน (รุ่นพี่หรือรุ่นน้อง)	13	8.7
เพื่อนต่างสถาบัน	11	7.3
ไม่รู้ว่าเป็นใคร	15	10.0
อื่น ๆ	2	1.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้กระทำการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถูกกระทำจากเพื่อนร่วมชั้นเรียน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ไม่รู้ว่าเป็นใครเป็นผู้กระทำ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ถูกกระทำจากเพื่อนร่วมสถาบัน (รุ่นพี่หรือรุ่นน้อง) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สบายใจ	29	19.3
เครียด	25	16.7
เศร้า	17	11.3
รู้สึกโดดเดี่ยว	13	8.7
วิตกกังวล	19	12.7
อยากแก้แค้น	16	10.7
ไม่อยากไปเรียน	13	8.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (ต่อ)

สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อนเข้าใจผิด/ไม่คบ	13	8.7
ครอบครัวไม่เข้าใจ/ตำหนิ/ซ้ำเติม	9	6.0
ไม่ส่งผลใด ๆ	11	7.3
อื่น ๆ	2	1.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่สบายใจเมื่อถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 รองลงมา ได้แก่ การมีความเครียด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 วิตกกังวล จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 เศร้า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อายากแค้น จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 10.7 รู้สึกโดดเดี่ยว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ไม่อยากไปเรียน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 เพื่อนเข้าใจผิด/ไม่คบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ไม่ส่งผลใด ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ครอบครัวไม่เข้าใจ/ตำหนิ/ซ้ำเติม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละด้านการแจ้งเรื่องราวหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

การแจ้งเรื่องราวหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	จำนวน	ร้อยละ
พ่อ แม่ ผู้ปกครอง	14	9.3
พี่น้อง	8	5.3
ญาติ	7	4.7
เพื่อน	34	22.7
ครู	5	3.3
จิตแพทย์/ นักจิตวิทยา/ นักสังคมสงเคราะห์	49	32.7
อื่น ๆ	6	4.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการแจ้งเรื่องราวหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แจ้งจิตแพทย์/ นักจิตวิทยา/ นักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา ได้แก่ เพื่อน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 พ่อ แม่ ผู้ปกครอง

จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ฟัน้อง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ญาติ จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 4.7 อื่น ๆ จำนวน 6 คน และครู จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละด้านการกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกโซเชียล

การกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกโซเชียล	จำนวน	ร้อยละ
เคย	15	10.0
ไม่เคย	135	90.0
รวม	150	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกโซเชียล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกโซเชียล จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 และเคยกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกโซเชียล จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสบการณ์การกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกโซเชียล

ประสบการณ์การกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกโซเชียล	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. นิินทาหรือด่าทอคนใดคนหนึ่งซ้ำ ๆ ผ่านทางออนไลน์หรือมือถือ	1.50	0.85	ไม่เคยเลย
2. ก่อกวนหรือคุกคามความสงบคนใดคนหนึ่งซ้ำ ๆ ผ่านทางออนไลน์หรือมือถือ	1.25	0.68	ไม่เคยเลย
3. นำรูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับของผู้อื่น ไปเปิดเผยทางออนไลน์หรือส่งต่อในมือถือ	1.09	0.36	ไม่เคยเลย
4. ใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูลเท็จ ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง	1.05	0.21	ไม่เคยเลย
5. แอบอ้างหรือสวมรอยชื่อ/ตัวตนไปทำร้ายหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น	1.10	0.38	ไม่เคยเลย
6. ช่มชู้ผู้อื่นผ่านสื่อออนไลน์หรือมือถือ	1.04	0.22	ไม่เคยเลย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสบการณ์การกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ (ต่อ)

ประสบการณ์การกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
7. ถูกกีดกันหรือบล็อกผู้อื่นออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ เพื่อให้เขาไม่สบายใจหรือเจ็บปวด	1.15	0.56	ไม่เคยเลย
8. ทำร้ายร่างกายผู้อื่นแล้วเผยแพร่ภาพหรือวิดีโอสู่สาธารณะ หรือไม่ได้ลงมือทำร้ายแต่เป็นผู้เผยแพร่	1.02	0.18	ไม่เคยเลย
9. มีคนรู้จักส่งภาพหรือวิดีโอแอบหวีของตัวเองมาให้ แต่เราเอาไปเผยแพร่ต่อทางออนไลน์หรือมือถือ	1.01	0.08	ไม่เคยเลย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยนิทาหรือตำหนกคนใดคนหนึ่งซ้ำ ๆ ผ่านทางออนไลน์หรือมือถือ ก่อทวนหรือคุกคามความสงบคนใดคนหนึ่งซ้ำ ๆ ผ่านทางออนไลน์หรือมือถือ นำรูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับของผู้อื่น ไปเปิดเผยทางออนไลน์หรือส่งต่อในมือถือ ใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูลเท็จ ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง แอบอ้างหรือสวมรอยชื่อ/ตัวตนไปทำร้ายหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น ช่มชู้ผู้อื่นผ่านสื่อออนไลน์หรือมือถือ ถูกกีดกันหรือบล็อกผู้อื่นออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ เพื่อให้เขาไม่สบายใจหรือเจ็บปวด ทำร้ายร่างกายผู้อื่นแล้วเผยแพร่ภาพหรือวิดีโอสู่สาธารณะ หรือไม่ได้ลงมือทำร้ายแต่เป็นผู้เผยแพร่ และมีคนรู้จักส่งภาพหรือวิดีโอแอบหวีของตัวเองมาให้ แต่เราเอาไปเผยแพร่ต่อทางออนไลน์หรือมือถือ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์

สิ่งที่เกิดขึ้นหลังกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สบายใจ	30	20.0
เครียด	13	8.7
เศร้า	13	8.7
วิตกกังวล	13	8.7

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ (ต่อ)

สิ่งที่เกิดขึ้นหลังกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์	จำนวน	ร้อยละ
รู้สึกผิด	41	27.3
เพื่อนเข้าใจผิด/ไม่คบ	11	7.3
ครอบครัวไม่เข้าใจ/ ตำหนิ/ ขี้แถม	6	4.0
ไม่ส่งผลใด ๆ	29	19.3
ถูกลงโทษ	3	2.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสิ่งที่เกิดขึ้นหลังกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกผิดเมื่อกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา ได้แก่ รู้สึกไม่สบายใจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ไม่ส่งผลใด ๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 เครียด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 เศร้า จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 8.7 วิทกกังวล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 เพื่อนเข้าใจผิด/ไม่คบ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ครอบครัวไม่เข้าใจ/ ตำหนิ/ ขี้แถม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และถูกลงโทษ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

จากการสอบถามประสบการณ์ การถูกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ พบว่า นักเรียน มีพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. เพื่อนชั้นเรียนชอบทำให้เรากับเพื่อนสนิทเราแตกแยก ทะเลาะ และมีปัญหากัน และโดนใส่ร้าย
2. เคยถูกการนำชื่อเฟสและรูปไปสร้างเฟสปลอมทำให้มีคนเข้าใจผิด
3. ถูกนินทาผ่านสื่อ
4. ถูกส่งข้อความมาป่วนผมจนเกิดความรำคาญและเกิดการบไล่อ
5. โพสต์ข้อความลง story
6. เคยทะเลาะกันจนโดนอีกฝ่ายผ่านบนเฟสและในแชทซึ่งรู้สึกโดดเดี่ยวมากจนเรารู้สึกไปแล้วว่าเราเคยมีความสุขจริง ๆ เหรอ
7. ถูกด่า โดนรังเกียจ ทำร้ายจิตใจ บอกให้เราไปฆ่าตัวตาย อยู่ไปก็รกโลก
8. โดนเพื่อนต่างสถาบันเอาไปปั่นคนอื่น
9. โดนด่าชื่อพ่อแม่ โดนแกล้งถ่ายวิดีโอตอนเข้าห้องน้ำ
10. ถูกด่าประจานลงเว็บไซต์ และรุมด่าแบบแรง

11. ครุส้งงานแล้วทำไม่เป็น คอยปรึกษาผู้ปกครอง บางทีครุส้งงานทุกวิชาในวันเดียวจึงกลับบ้านไป ทำการบ้านทุกวิชาให้เสร็จในวันเดียว บางวันเพื่อนก็ไม่เล่นด้วยเพราะครุส้งทำแทนหน้าที่เพื่อนที่ครุมอบหมาย แล้วเพื่อนว่าเราแย่งหน้าที่เพื่อน

12. แบบว่าโดนลบออกจากกลุ่มแล้วเพื่อนก็สร้างอีกกลุ่มเพื่อนินทา

13. เคยโดนส่งข้อความมาก่อวณ

14. โดนเพื่อนเอารูปไปตัดต่อไปใส่รูปคนอื่น

15. โดนเพื่อนเอารูปไปตัดต่อ

16. ถูกขโมยผลงานเอาไปลงอินสตราแกรม อ้างว่าเป็นของตัวเอง ต่อมาคนหนึ่งมาคอมเมนต์ต่ำเป็นชุด เช่น 1 โพสต์ เท่ากับ 2 คอมเมนต์ที่ต่ำ

17. เคยโดนคนในเฟสทักมาหาเรื่องแล้วก็เคยโดนต่ำว่าต่ำแล้วไม่รู้จักเก็บตัว

18. ภาพหลุด

19. ล้อเลียนเรื่องรูปร่าง

20. นำรูปภาพที่ไม่อยากให้ลงไปลงสตอรี่

21. เคยเข้าห้องปกครอง เคยโดนปลอมเฟสแล้วนำไปว่าคนอื่นในทางเสียหายจนคนส่วนมากเข้าใจผิด เคยโดนเพื่อนล้อเลียนอยู่บ่อยๆ

22. ตอนที่แชร์โพสต์ตลกในเฟส มีเพื่อนมาเม้นล้อปมด้อย บางครั้งก็ล้อปมด้อยผ่านแชท

23. แกล้งกันในเกม

24. เล่นเกมไม่โกง โดนเพื่อนในทีมต่ำ

25. เพื่อนต่ำ นินทาด้วยถ้อยคำที่รุนแรง จนทำให้คนอื่นเข้าใจเราผิดจนไม่มีเพื่อน

26. ถูกแกล้งและถูกโดนต่ำ กีดกันไม่ให้เข้ากลุ่ม

จากการศึกษาประสบการณ์การกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกโซเชียล พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. เล่นเกมชนะเพื่อให้เพื่อนถ่ายคลิปลงโซเชียล

2. เคยว่าเพื่อนจากสิ่งที่เห็นลงในแชทส่วนตัว

3. เพื่อนเคยส่งรูปภาพมาแล้วก็ล้อ

4. โทรปวนเพื่อนถ้าเพื่อนจะดูหนังปวนในกลุ่ม ร้องเสียงดังเวลาเพื่อนเล่นเกมในกลุ่ม

5. ทะเลาะกับเพื่อน

6. เคยเอารูปเพื่อนไปทำปิม

7. เคยถ่ายรูปหลุดเพื่อนลงกลุ่มห้อง

8. ด่าคนอื่นโดยโพสแบบไม่ระบุ แต่เขาทำเราก่อน
9. เคยโดนแค่ล้อชื่อแต่ไม่รู้สึกละเลย
10. บอกคนที่เพื่อนชอบว่าเค้าชอบบุรีเพื่อน
11. เขามาด่าทำให้เราเสียๆ หายๆ ก่อน เราจึงตอบโต้กลับไปแบบที่เขาทำกับเรา
12. นำรูปหลุดของเพื่อนลงกลุ่มของห้อง แต่หลังจากทำลงไปก็รู้สึกผิด เลยไปลบและขอโทษเพื่อน
13. เคยด่าทอเพื่อนแรงๆ เพราะเพื่อนส่งข้อความมาตามงานตอนที่อารมณ์ไม่ดี
14. เอารูปหลุดเพื่อนไปทำปมโดยที่เจ้าตัวก็ไม่ได้ว่าอะไรเพราะกันขำๆ
15. เอารูปไปโพสด่า
16. เอารูปเพื่อนไปตัดต่อ
17. รู้สึกดีเวลาแกล้งแค้นเลยอยากเอาคืน
18. รู้สึกผิดและไม่สบายใจและอยากขอโทษกับเพื่อนคนนั้น
19. เคยปลอมเฟสแกล้งเพื่อน
20. ล้อเลียนปมด้อย นินทาเพื่อนเรื่องที่ความเห็นไม่ตรงกัน
21. ปลอมเฟสหลอกเพื่อน
22. บล็อกเพื่อนออกจากกลุ่ม
23. นำเรื่องคนอื่นมานินทา มาว่าร้ายในทางไม่ดี แคปรูปกายคนอื่นมาคุยกับเพื่อนในแชท
24. ทะเลาะกับบุคคลหนึ่ง และนำเขาไปนินทาผ่านแชทด้วยถ้อยคำรุนแรง
25. โพสด่าเพื่อนลงสตอรี่
26. โทรป่วนเพื่อนเวลาเพื่อนดูหนังแล้วร้องเพลงหรือโทรป่วนเพื่อนตอนเล่นเกม
27. ด่าคนที่นินทาเราจนเพื่อนในห้องมาซ้ำเติมคนที่ด่าเราว่าเกินเหตุ

4.3 บทวิเคราะห์จากข้อมูลกรณีศึกษา

จากการสถานการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งเพื่อนจากกรณีที่รูปร่างลักษณะภายนอกไม่งาม เช่น มีผิวคล้ำ ผิวดำ มีรูปร่างอ้วน ผอม เตี้ย การพูดเชิงล้อเล่น การเขียนข้อความทักมเพื่อนหรือแซวในทางลบ การพูดในเชิงล้อเล่นแบบไม่ตั้งใจ ซึ่งในระดับของนักเรียนในชั้นนี้ถือว่าไม่ได้เป็นเรื่องที่ใหญ่โตมาก และในโรงเรียน

แห่งนี้ยังไม่มีกรกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์หรือมีในระดับน้อยถึงน้อยมาก หรือถ้ามีก็ถือว่าอยู่ในระดับ 1-3 เพราะรุ่นพี่จะคอยคุม คอยดูแลรุ่นน้อง ในระดับชั้นที่ต่างกัน

สำหรับปัจจัยหรือสาเหตุใดสำคัญที่ทำให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-3 มีพฤติกรรมกรกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ การเข้าถึงเฟซบุ๊ก ไลน์ ผ่านมือถือของเด็ก ทำให้เด็กเกิดพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็น และทางโรงเรียนได้มีมาตรการในการแก้ไขปัญหาโดยการเรียกเด็กนักเรียนมาทำการตักเตือน และอธิบายถึงสิ่งที่ทำว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมาตรการดังกล่าวสามารถช่วยแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้ เพราะทำให้เด็กมีความเข้าใจ และเป็นการเตือนสติเด็กได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ทางโรงเรียนได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ และแนะนำให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ ถึงผลกระทบ สำหรับมาตรการในการป้องกันไม่ให้เกิดการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. การให้คำแนะนำแก่เด็กนักเรียน
2. การพูดคุยกับเด็กนักเรียนเพื่อทำให้เกิดความใกล้ชิดกับระหว่างคุณครูกับเด็กนักเรียน
3. ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ
4. การให้ครูสมัครเป็นเพื่อนในเฟซบุ๊ก หรือตั้งเป็นในกลุ่มกับผู้ปกครอง เพื่อติดต่อโดยตรง
5. ควรจะปลูกฝังค่านิยมให้ถูกต้อง ให้เด็กรู้ว่าพูดไป ทำไป จะส่งผลกระทบอย่างไร ให้เด็กยอมรับในความแตกต่างของเพื่อน
6. ขอความร่วมมือจากผู้ปกครองให้ดูแล ตอนเด็กอยู่ที่บ้านและการดูแลสภาพสังคมรอบบ้าน เพื่อนบ้าน
7. การแนะนำให้เด็กทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์
8. อธิบายให้เด็กเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล รวมถึงให้เด็กมีความเข้าใจถึงความแตกต่างกัน
9. การจัดให้มีการนั่งสมาธิตามหลักศาสนา
10. การให้คำแนะนำ เผยแพร่ข่าว ผลกระทบของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ให้นักเรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว ควบคู่กับการสร้างสื่อสารโดยตั้งกลุ่มไลน์ระหว่าง ครู กับ นักเรียน และ ระหว่างครู กับ ผู้ปกครอง ซึ่งจะทำให้ทั้งคุณครู และผู้ปกครอง ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเด็กนักเรียนได้อย่างดี
11. ไม่อนุญาตให้เด็กนำมือถือมาโรงเรียน หากนำมาให้มาฝากไว้ที่คุณครูประจำชั้น เพื่อให้เด็กนักเรียนมีสมาธิในการเรียนการสอน

12. แนะนำให้ความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการทำร้ายผู้อื่น ว่าจะทางสื่อโซเชียลมีเดียหรือการพูดจา

13. ให้ทุกโรงเรียนนำปัญหามาบอกกล่าวกันโดยนำปัญหาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ให้เด็กรู้ว่าถ้าหนูทำแบบนี้ผลจะเกิดอย่างไร แล้วถ้าเพื่อนมาทำกับหนูแบบนี้หนูจะรู้สึกอย่างไร มีเหตุ มีผล มีแนวคิด รู้ผิดชอบชั่วดี เอามาเล่าสู่กันฟัง



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดีย โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในบทนี้ ผู้วิจัยได้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา 2. เพื่อศึกษามาตรการในการจัดการปัญหาการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียในสถานศึกษา 3. เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียในสถานศึกษา มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหาร และครู จำนวน 7 ท่าน ซึ่งเป็นไปตามหลักการในการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Nastasi & Schensul¹ ที่ได้กำหนดหลักการคร่าว ๆ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing Key Informants) และ/ หรือการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interviews) โดยกำหนดไว้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวควรสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประมาณ 5-30 บุคคล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-3 จำนวน 150 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นการตั้งแนวคำถามในการสัมภาษณ์ (Guideline Question) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ผู้บริหารและครู และได้สร้างแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนจำนวน 150 คน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ลักษณะของการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ลักษณะของการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียในสถานศึกษา ในปัจจุบันยังไม่ค่อยจะเจอการถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลมีเดียในสถานศึกษา และคิดว่าเรื่องแบบนี้ไม่ควรเกิดขึ้นในสถานศึกษา ซึ่งลักษณะของการถูกลั่นแกล้งกัน ก็จะเป็นลักษณะของการล้อชื่อ พ่อ แม่ การกล่าวถึงลักษณะรูปร่างภายนอกของเพื่อนที่เป็นปมด้อยอยู่ในใจ หรือการกล่าวถึงพฤติกรรมที่เคยทำมาในอดีต เช่น ฉี่แตก อีรัด เป็นต้น หรืออาจเป็นการตั้งชื่อตามสิ่งที่คนนั้นชื่นชอบ

¹Nastasi, B. K. and Schensul, S. L., "Contributions of qualitative research to the validity of intervention research," *Journal of School Psychology* 43, 3 (2005): 177-195.

เช่น ขอบคุชชีร์สเกาหลี่ ก็จะเรียกชื่อตัวละครนั้น ๆ การล้อเพื่อนในข้อความบนเฟซบุ๊ก และอาจจะมีในการเขียนแสดงความคิดเห็นทางเฟซบุ๊ก อย่างไรก็ตามการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ที่มีลักษณะของการนำข้อด้อยในลักษณะทางกายภาพมาล้อเล่นกัน ในบางครั้งเด็กอาจจะทำไปโดยไม่รู้นั่นคือการกลั่นแกล้ง สำหรับลักษณะของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานครในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เริ่มมีพฤติกรรมดังกล่าวบ้างแล้ว และได้มีการร้องเรียนที่ฝ่ายปกครอง โดยครูจะมาบอกฝ่ายบริหาร แล้วฝ่ายบริหารเรียกเด็กมาทำการพูดคุย ซึ่งเมื่อเด็กเริ่มมีพฤติกรรมในสื่อออนไลน์ เด็กก็จะมีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามมาในโรงเรียน เช่น ตีกัน ตบกัน

5.1.2 ระดับพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 1-3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งเพื่อนจากกรณีที่รูปร่างลักษณะภายนอกไม่งาม เช่น มีผิวคล้ำ ผิวดำ มีรูปร่างอ้วน ผอม เตี้ย การพูดเชิงล้อเล่น การเขียนข้อความทักทายเพื่อนหรือแซวในทางลบ การพูดในเชิงล้อเล่นแบบไม่ตั้งใจ ซึ่งในระดับของนักเรียนในชั้นนี้ถือว่าไม่ได้เป็นเรื่องที่ใหญ่โตมาก และในโรงเรียนแห่งนี้ยังไม่มีกรกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์หรือมีในระดับน้อยถึงน้อยมาก หรือถ้ามีก็ถือว่าอยู่ในระดับ 1-3 เพราะรุ่นพี่จะคอยคุม คอยดูแลรุ่นน้อง ในระดับชั้นที่ต่างกัน

5.1.3 การรับรู้พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 1-3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การรับรู้เกิดขึ้นจากเด็ก เพราะเด็กจะมาพูดคุยหรือมาแจ้งให้ทราบ และการทำตัวเป็นเพื่อนกับเด็ก ๆ เพื่อให้เค้าพูดคุยได้ทุกเรื่อง สามารถเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง ซึ่งเด็กจะเดินเข้ามาพบด้วยตนเอง หรือในกรณีที่เกิดจากการเห็นเด็กนักเรียนในชั้นพูดล้อเล่นกัน หากเป็นคนสนิทกันจะรู้สึกธรรมดา หรือบางครั้งรู้สึกว่าเป็นจุดเด่นที่ทำให้คุณครูรู้จัก แต่หากเป็นคนที่ไม่สนิทสนมก็จะเกิดความไม่พอใจแล้วมาบอกคุณครูให้ช่วย บางครั้งก็เกิดการรับรู้ในห้องเรียน เพราะในห้องเรียนจะมีเด็กพิเศษอยู่หลายประเภท เช่น เด็กที่เข้าสังคมกับเพื่อนไม่ค่อยได้ เด็กที่การบ้านไม่เสร็จ ครูก็จะสามารถสังเกตพฤติกรรมดังกล่าวได้

5.1.4 ปัจจัยหรือสาเหตุใดสำคัญที่ทำให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-3 มี พฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การเข้าถึงเฟซบุ๊ก ไลน์ ผ่านมือถือของเด็ก ทำให้เด็กเกิดพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งช่องทางดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่กลายเป็นเรื่องรุนแรง

ทำให้เด็กขาดการยั้งคิด และมีการแสดงออกทางความรู้สึกที่ง่ายกว่าการแสดงความรู้สึกแบบเปิดเผย ตัวตน ซึ่งมีความแตกต่างกับสมัยอดีต อย่างไรก็ตามเมื่อมีลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นทางโรงเรียนสามารถจัดการได้ และมีเกิดขึ้นกับนักเรียนนาน ๆ ครั้ง โดยทางโรงเรียนได้ให้ความสำคัญกับการเริ่มต้นพฤติกรรมมากกว่า ด้วยการขอพบเพื่อพูดคุยกัน เพื่อหาวิธีการจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

5.1.5 การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ผู้ปกครองมีส่วนร่วมอย่างมากต่อการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ซึ่งเกิดจากการขาดการให้ความอบอุ่นทางด้านจิตใจ จึงทำให้เด็กหันหน้ามาใช้โซเชียล และทำอะไรไปโดยไม่ยั้งคิด ในขณะที่คุณครูจะเห็นพฤติกรรมการกลั่นแกล้งในห้องเรียนเท่านั้น จะไม่ค่อยได้รับรู้การกลั่นแกล้งทางสื่อโซเชียลมีเดีย อีกทั้งโรงเรียนแห่งนี้เป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จึงมีรูปแบบนี้เกิดขึ้น โดยเฉพาะการที่ผู้ปกครองที่ทำการดูแลเด็กอื่น อย่างไรก็ตามผู้ปกครองถือว่ามีส่วนสำคัญมากที่จะมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหา เพราะใกล้ชิดกับนักเรียนและสามารถสื่อสารเกี่ยวกับพฤติกรรมของเด็กนักเรียนให้กับคุณครูประจำชั้นได้รับทราบเพื่อช่วยกันหาแนวทางแก้ไข

5.1.6 มาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ทางโรงเรียนมีมาตรการในการจัดการปัญหาโดยการเรียกเด็กนักเรียนมาทำการตักเตือน และอธิบายถึงสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมาตรการดังกล่าวสามารถช่วยแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้ เพราะทำให้เด็กมีความเข้าใจ และเป็นการเตือนสติเด็กได้เป็นอย่างดี เด็กในวัยนี้เป็นวัยรุ่นเราไม่สามารถทำอะไรรุนแรงกับเด็กได้ ดังนั้น การว่ากล่าวตักเตือนเป็นสิ่งที่ดีที่สุดแล้ว แต่ปัจจุบันทางโรงเรียนยังไม่ได้มีมาตรการที่ชัดเจน มีเฉพาะการเรียกให้เด็กมาพูดคุยกัน ซึ่งวิธีการดังกล่าวไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ นอกจากนี้ทางโรงเรียนได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ และแนะนำให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจถึงผลกระทบ ซึ่งมาตรการนี้มีส่วนช่วยให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ และรู้สึกถึงใจเค้าน้ำใจเรา ให้คำแนะนำแก่เด็กนักเรียน มีการพูดคุยกับเด็กนักเรียนในช่วงคาบ Home Room ซึ่งจะให้เกิดความใกล้ชิดกับระหว่างคุณครูกับเด็กนักเรียน และให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ การให้ครูสมัครเป็นเพื่อนในเฟซบุ๊ก หรือตั้งเป็นในกลุ่มกับผู้ปกครอง เพื่อติดต่อโดยตรง ซึ่งวิธีการนี้เด็กก็ยอมรับโดยดี และส่วนใหญ่เด็กจะสมัครเป็นเพื่อนมาเอง นอกจากนี้ควรจะมีค่าปรับให้ถูกต้อง ให้เด็กรู้ว่าพูดไป ทำไป จะส่งผลกระทบอย่างไร ให้เด็กยอมรับในความแตกต่างของเพื่อน และขอความร่วมมือจากผู้ปกครองให้ดูแล ตอนเด็กอยู่ที่บ้านและการดูแลสภาพสังคมรอบบ้าน เพื่อนบ้าน

5.1.7 แนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของ โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ทางโรงเรียนควรมีการแนะนำให้เด็กทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และให้เด็กเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล รวมถึงให้เด็กมีความเข้าใจถึงความแตกต่างกัน หรือการจัดให้มีการนั่งสมาธิตามหลักศาสนา ต้องมีการแก้ไขและป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหา และต้องทำให้เด็กได้เรียนรู้ไปด้วยกันถึงวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือการให้คำแนะนำ เผยแพร่ข่าว ผลกระทบของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ให้นักเรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว ควบคู่กับการสร้างสื่อสารโดยตั้งกลุ่มไลน์ระหว่าง ครู กับ นักเรียน และ ระหว่างครู กับ ผู้ปกครอง ซึ่งจะทำให้ทั้งคุณครู และผู้ปกครอง ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเด็กนักเรียนได้อย่างดี อีกทั้งผู้ปกครองจะต้องมีส่วนช่วยให้คำสั่งสอนที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทั้งการกระทำและคำพูด นอกจากนี้ควรกำหนดมาตรการในการไม่อนุญาตให้เด็กนำมือถือมาโรงเรียน หากนำมาให้มาฝากไว้ที่คุณครูประจำชั้น เพื่อให้เด็กนักเรียนมีสมาธิในการเรียนการสอน ตลอดจนแนะนำให้ความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการทำร้ายผู้อื่นไม่ว่าจะทางสื่อโซเชียลมีเดียหรือการพูดจา นอกจากนี้ควรเน้นเรื่องการพูดคุยระหว่างเด็ก ครู และผู้ปกครอง ในกรณีที่เป็นการแก้ไขปัญหาอาจมีความยุ่งยาก แต่ถ้าทำเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา น่าจะเป็นเรื่องดี และอยากให้ทุกโรงเรียนนำปัญหามาบอกกล่าวกันก่อน หมายถึง เอาปัญหาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ให้เด็กรู้ว่าถ้าหนูทำแบบนี้ผลจะเกิดอย่างไร แล้วถ้าเพื่อนมาทำกับหนูแบบนี้ หนูจะรู้สึกอย่างไร มีเหตุผล มีแนวคิด รู้ผิดชอบชั่วดี เอามาเล่าสู่กันฟัง เป็นการป้องกันดีกว่าแก้ไข

5.1.8 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 14 ปี เรียนอยู่ในระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 2

5.1.9 ข้อมูลประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกไซเบอร์ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกไซเบอร์ พบว่า ถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/ร่วมสถาบันนินทาหรือด่าทอผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ ถูกก่อกวนคุกคามความสงบผ่านทางสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ ถูกใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูลเท็จ ทำให้เสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง และถูกกีดกันหรือบไล้ออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ และทำให้รู้สึกไม่สบายใจ หรือเจ็บปวด น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ โดยถูกกระทำจากเพื่อนร่วมชั้นเรียนมากที่สุด สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่สบายใจเมื่อถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ การแจ้งเรื่องราวหลังจากถูก

กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แจ้งจิตแพทย์/ นักจิตวิทยา/ นักสังคมสงเคราะห์

5.1.10 ข้อมูลประสบการณ์การกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกไซเบอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกไซเบอร์ และไม่เคยนิทาหรือด่าทอคนใดคนหนึ่งซ้ำ ๆ ผ่านทางออนไลน์หรือมือถือ ก่อกวนหรือคุกคามความสงบคนใดคนหนึ่งซ้ำ ๆ ผ่านทางออนไลน์หรือมือถือ นำรูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับของผู้อื่นไปเปิดเผยทางออนไลน์หรือส่งต่อในมือถือ ใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูลเท็จ ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง แอบอ้างหรือสวมรอยชื่อ/ตัวตนไปทำร้ายหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น ข่มขู่ผู้อื่นผ่านสื่อออนไลน์หรือมือถือ ถูกกีดกันหรือบดขยี้ผู้อื่นออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ เพื่อให้เขาไม่สบายใจหรือเจ็บปวด ทำร้ายร่างกายผู้อื่นแล้วเผยแพร่ภาพหรือวิดีโอสู่สาธารณะ หรือไม่ได้ลงมือทำร้ายแต่เป็นผู้เผยแพร่ และมีคนรู้จักส่งภาพหรือวิดีโอวาบหวามของตัวเองมาให้ แต่เราเอาไปเผยแพร่ต่อทางออนไลน์หรือมือถือ

สำหรับผู้ที่เคยกลั่นแกล้งผู้อื่นผ่านโลกไซเบอร์ พบว่า สิ่งที่เกิดขึ้นหลังกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกผิดเมื่อกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์

5.2 การสังเคราะห์และการอภิปรายผลการศึกษา

การสังเคราะห์และการอภิปรายผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษาสถานการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า เด็กนักเรียนของโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เริ่มมีพฤติกรรมดังกล่าวบ้างแล้ว และได้มีการร้องเรียนที่ฝ่ายปกครอง โดยครูจะมาบอกฝ่ายบริหาร แล้วฝ่ายบริหารเรียกเด็กมาทำการพูดคุย ซึ่งเมื่อเด็กเริ่มมีพฤติกรรมในสื่อออนไลน์ เด็กก็จะมีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามมาในโรงเรียน เช่น ตีกัน ตบกัน ดังที่ Stom & Strom (2005) ได้กล่าวไว้ว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์(Cyberbullying) เป็นการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อคุกคามหรือทำร้ายผู้อื่นผ่าน ช่องทางการสื่อสาร ออนไลน์ เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) ข้อความโต้ตอบแบบทันที (IM) ข้อความสั้น (SMS) และห้องสนทนาออนไลน์ เพื่อให้ผู้อื่นเสื่อมเสีย หวาดกลัว และรู้สึกสิ้นหวัง ช่องทางดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่กลายเป็นเรื่องรุนแรง ทำให้เด็กขาดการยั้งคิด และมีการแสดงออกทางความรู้สึกที่ง่ายกว่าการแสดงความรู้สึกแบบเปิดเผยตัวตน ซึ่งลักษณะของการกลั่นแกล้งกันในโรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ก็จะเป็นลักษณะของการล้อชื่อพ่อ แม่ การกล่าวถึงลักษณะรูปร่างภายนอกของเพื่อนที่เป็นปมด้อยอยู่ในใจ

หรือการกล่าวถึงพฤติกรรมที่เคยทำมาในอดีต โดยมาตรการในการรับรู้ คือ คุณครูจะเกิดการรับรู้ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากเด็ก เพราะเด็กจะมาพูดคุยหรือมาแจ้งให้ทราบ และการทำตัวเป็นเพื่อนกับ เด็ก ๆ เพื่อให้เค้าพูดคุยได้ทุกเรื่อง สามารถเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง ซึ่งเด็กจะเดินเข้ามาพบด้วย ตนเอง หรือในกรณีที่เกิดจากการเห็นเด็กนักเรียนในชั้นพูดล้อเล่นกัน หากเป็นคนที่ไม่สนิทกันจะรู้สึก ธรรมดา หรือบางครั้งรู้สึกว่าเป็นจุดเด่นที่ทำให้คุณครูรู้จัก แต่หากเป็นคนที่ไม่สนิทสนมก็จะเกิดความ ไม่พอใจแล้วมาบอกคุณครูให้ช่วย บางครั้งก็เกิดการรับรู้ในห้องเรียน เพราะในห้องเรียนจะมีเด็กพิเศษ อยู่หลายประเภท เช่น เด็กที่เข้าสังคมกับเพื่อนไม่ค่อย เด็กที่การบ้านไม่เสร็จ ครูก็จะสามารถสังเกต พฤติกรรมดังกล่าวได้

เมื่อเกิดการรับรู้พฤติกรรมดังกล่าวแล้วทางสถานศึกษาได้มีการกำหนดมาตรการในการ แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยได้ทำการเรียกเด็กนักเรียนมาทำการตักเตือน และอธิบายถึงสิ่งที่ทำว่าเป็นสิ่ง ที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมาตรการดังกล่าวสามารถช่วยแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้ เพราะทำให้เด็กมีความเข้าใจ และ เป็นการเตือนสติเด็กได้เป็นอย่างดี เด็กในวัยนี้เป็นวัยรุ่นเราไม่สามารถทำอะไรรุนแรงกับเด็กได้ ดังนั้น การว่ากล่าวตักเตือนเป็นสิ่งที่ดีที่สุดแล้ว แต่ปัจจุบันทางโรงเรียนยังไม่ได้มีมาตรการที่ชัดเจน มีเฉพาะ การเรียกให้เด็กมาพูดคุยกัน ซึ่งวิธีการดังกล่าวไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ได้ นอกจากนี้ทางโรงเรียนได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ และแนะนำ ให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ ถึงผลกระทบ ซึ่งมาตรการนี้มีส่วนช่วยให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจ และรู้สึกถึงใจ เค้าใจเรา ให้คำแนะนำแก่เด็กนักเรียน มีการพูดคุยกับเด็กนักเรียนในช่วงคาบ Home Room ซึ่งจะ ทำให้เกิดความใกล้ชิดกับระหว่างคุณครูกับเด็กนักเรียน และให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการให้ คำแนะนำ การให้ครูสมัครเป็นเพื่อนในเฟซบุ๊ก หรือตั้งเป็นในกลุ่มกับผู้ปกครอง เพื่อติดต่อโดยตรง ซึ่ง วิธีการนี้เด็กก็ยอมรับโดยดี และส่วนใหญ่เด็กจะสมัครเป็นเพื่อนมาเอง นอกจากนี้ควรจะต้องปลุกฝัง ค่านิยมให้ถูกต้อง ให้เด็กรู้ว่าพูดไป ทำไป จะส่งผลกระทบอย่างไร ให้เด็กยอมรับในความแตกต่างของ เพื่อน และขอความร่วมมือจากผู้ปกครองให้ดูแล ตอนเด็กอยู่ที่บ้านและการดูแลสภาพสังคมรอบบ้าน เพื่อนบ้าน ดังที่ กรมสุขภาพจิตได้แนะนำวิธีการจัดการกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ไว้ว่า ควรเริ่มต้น ด้วยการประเมินการใช้งานโซเชียลมีเดียของตนเอง ปรับเวลาการใช้งานให้เหมาะสม ใช้เวลากับผู้คน ในชีวิตจริงมากขึ้น

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหากลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับ มัธยมศึกษา พบว่า ทางโรงเรียนควรมีการแนะนำให้เด็กทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ และให้เด็กเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล รวมถึงให้เด็กมีความเข้าใจถึงความ แตกต่างกัน หรือการจัดให้มีการนั่งสมาธิตามหลักศาสนา ต้องมีการแก้ไขและป้องกันก่อนที่จะเกิด ปัญหา และต้องทำให้เด็กได้เรียนรู้ไปด้วยกันถึงวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือการให้ คำแนะนำ เผยแพร่ข่าว ผลกระทบของการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ ให้นักเรียนได้ตระหนักถึง

ความสำคัญของเรื่องดังกล่าว ควบคู่กับการสร้างสื่อสารโดยตั้งกลุ่มไลน์ ระหว่าง ครู กับ นักเรียน และระหว่างครู กับ ผู้ปกครอง ซึ่งจะทำให้ทั้งคุณครู และผู้ปกครอง ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเด็กนักเรียนได้ดี อีกทั้งผู้ปกครองจะต้องมีส่วนช่วยให้คำสั่งสอนที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทั้งการกระทำและคำพูด นอกจากนี้ควรกำหนดมาตรการในการไม่อนุญาตให้เด็กนำมือถือมาโรงเรียน หากนำมาให้มาฝากไว้ที่คุณครูประจำชั้น เพื่อให้เด็กนักเรียนมีสมาธิในการเรียนการสอน ตลอดจนแนะนำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการทำร้ายผู้อื่น ไม่ว่าจะทางโซเชียลมีเดียหรือการพูดจา นอกจากนี้ควรเน้นเรื่องการพูดคุยระหว่างเด็ก ครู และผู้ปกครอง ในกรณีที่เป็นการแก้ปัญหาอาจมีความยุ่งยาก แต่ถ้าทำเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาจะเป็นเรื่องดี และอยากให้ทุกโรงเรียนนำปัญหามาบอกกล่าวกันก่อน หมายถึง เอาปัญหาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ให้เด็กรู้ว่าถ้าหนูทำแบบนี้ผลจะเกิดอย่างไร แล้วถ้าเพื่อนมาทำกับหนูแบบนี้หนูจะรู้สึกอย่างไร มีเหตุมีผล มีแนวคิด รู้ผิดชอบชั่วดี เอามาเล่าสู่กันฟัง เป็นการป้องกันดีกว่าแก้ไข

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยได้ดังนี้

1. ทางโรงเรียนควรมีการแนะนำให้เด็กทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และให้เด็กเห็นถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล รวมถึงให้เด็กมีความเข้าใจถึงความแตกต่างกัน หรือการจัดให้มีการนั่งสมาธิตามหลักศาสนา
2. โรงเรียนต้องมีการแก้ไขและป้องกันเรื่องการกลั่นแกล้งผ่านโลกโซเชียลก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้นจริง และต้องทำให้เด็กได้เรียนรู้ไปด้วยกันถึงวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือการให้คำแนะนำ เผยแพร่ข่าว ผลกระทบของการกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล ให้นักเรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว ควบคู่กับการสร้างสื่อสารโดยตั้งกลุ่มไลน์ ระหว่าง ครู กับ นักเรียน และระหว่างครู กับ ผู้ปกครอง ซึ่งจะทำให้ทั้งคุณครู และผู้ปกครอง ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเด็กนักเรียนได้ดี
3. ผู้ปกครองจะต้องมีส่วนช่วยให้คำสั่งสอนที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทั้งการกระทำและคำพูด
4. โรงเรียนควรกำหนดมาตรการในการไม่อนุญาตให้เด็กนำมือถือมาโรงเรียน หากนำมาให้มาฝากไว้ที่คุณครูประจำชั้น เพื่อให้เด็กนักเรียนมีสมาธิในการเรียนการสอน ตลอดจนแนะนำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการทำร้ายผู้อื่น ไม่ว่าจะทางโซเชียลมีเดียหรือการพูดจา
5. โรงเรียนควรเน้นเรื่องการพูดคุยระหว่างเด็ก ครู และผู้ปกครอง

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

กุศล สุนทรธาดา และคณะ. *สถานการณ์และองค์ความรู้เกี่ยวกับการอบบรมเลี้ยงดูเด็กในประเทศไทย*.

นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

รุจิร ภูสาระ. *การพัฒนาหลักสูตรตามแนวปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, 2545.

วิมลทิพย์ มุกสิกพันธ์, สุจินดา ย่องจีน และสาลินี จันทร์เจริญ. *โครงการศึกษาการจัดการพฤติกรรม
ชมแห่งรังแกผ่านโลกไซเบอร์ด้วยการมีส่วนร่วมของครอบครัว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล,
2554.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. *100 วัน ร้อยเรื่อง เปลี่ยนความโหดร้ายเป็นพลัง :
100 วัน เปลี่ยนความโหดร้ายเป็นพลัง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริม
สุขภาพ, 2562.

สุวกิจ ศรีปัดดา. *การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันอุดมศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

เสาวนีย์ ไทยรุ่งโรจน์, วลิตา ปรีดากรณ์, จักรกฤษณ์ ทิวาศุภชัย, สรัญญา ปัญญาบุษบง และกนก
กาญจน์ ปัญญาบุษบง. *ภัยไซเบอร์: การรับรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย
และหน่วยงานที่รับผิดชอบ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554.

บทความวารสาร

จิราพร ชื่นประดับ. “การระราน กลั่นแกล้ง คุกคาม ผ่านโลกไซเบอร์ (Cyberbullying).” *Security
Review* 3 (2563): 3-27.

ชุตินาถ ศักรินทร์กุล และอลิสรา วัชรสินธุ. “ความชุกของการชมแห่งรังแกและปัจจัยด้านจิตสังคมที่
เกี่ยวข้องในเด็กมัธยมต้น เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่ง
ประเทศไทย* 59, 3 (2557): 221-230.

นภาพรณ อาษาเพชร. “การรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ความรุนแรงที่ต้องแก้ไข และนวัตกรรมการจัดการ
ปัญหา.” *วารสารวิชาการนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ* 5, 1
(2560): 100-106.

- ปองกมล สุรัตน์. “กระบวนการรังแกผ่านโลกโซเชียลในเยาวชนไทย: การศึกษาแบบพหุกรณี.” *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ* 4, 2 (2553): 61–79.
- พรชนก ดาวประดับ. “รูปแบบและลักษณะการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่สาธารณะออนไลน์.” *วารสารการสื่อสารและการจัดการนิต้า* 4, 3 (2561): 63–78.
- เมธินี สุวรรณกิจ. “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการถูกกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์,” *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร* 10, 2 (2560): 49–70.
- ฤทัยชนนี สิทธิชัย และธัญยากร ตุดเกื้อ. “พฤติกรรมกรังแกบนโลกโซเชียลของเยาวชนในสามจังหวัดชายแดนใต้.” *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์* 28, 1 (2560): 86–99.

วิทยานิพนธ์

- ชินดนัย ศิริสมฤทัย. “การรับรู้ ทศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมกรังแกบนโลกโซเชียล.” การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2560.
- ปองกมล สุรัตน์. “การรังแกผ่านโลกโซเชียลในมิติสังคมวัฒนธรรม : กรณีศึกษาเยาวชนไทยเจนเนอเรชั่น Z.” ปริญญานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2561.
- อนันต์ วิวัฒนเดชา. “ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ต่อความรุนแรงของการกลั่นแกล้งทางโซเชียล.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- workpointTODAY. “เด็กกรังแกกันในโรงเรียนแก้ไขปัญหากันอย่างไร.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://workpointnews.com/2018/07/15/>
- กรมสุขภาพจิต. “บรรจุ ดิโฆเซียล โรคทางจิตเวช!! กรมสุขภาพจิตเสนอทางแก้ 3 ต้อง 3 ไม่.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=28156>.
- กองบรรณาธิการ HD. “การกลั่นแกล้ง 6 ประเภทที่พ่อแม่ควรรู้จักไว้.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.honestdocs.c0/6-types-of-bul>.

- โครงการป้องกันและลดการใช้ความรุนแรงและการรังแกกันในสถานศึกษา. “โครงการป้องกันและลดการใช้ความรุนแรงและการรังแกกันในสถานศึกษา.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://sesa.obec.go.th/index.php?name=project&file=detail&id=2701>
- บุญมาก ศิริเนาวกุล. “ฆ่าเด็กหญิงด้วยไซเบอร์.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <http://www.comthai.com/news41.html>.
- “พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.sesao30.go.th/module/view.php?document=4.%20พรบ.สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา%20พ.ศ.%202546.pdf>.
- มูลนิธิพิทักษ์สิทธิเด็ก. “เมื่อเด็กถูกเพื่อนรังแกในโรงเรียน ผู้ใหญ่จะช่วยเหลืออย่างไร.” สืบค้นวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <http://www.thaichildrights.org/articles/article-violence/เมื่อเด็กถูกเพื่อนรังแก>.
- มูลนิธิยุวพัฒน์. “การกลั่นแกล้ง (Bullying) ความรุนแรงในสังคม.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://www.yuvabadhanafoundation.org/th/ข่าวสาร/บทความทั่วไป/การกลั่นแกล้ง-bullying-วัยรุ่น/>.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนา นวัตกรรมการศึกษาเพื่อเด็กและผู้มีความต้องการพิเศษ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. “สถานการณ์และปัญหาของเด็กและเยาวชนในท้องถิ่น.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2012/7/2013_5051.pdf.
- สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินสิริ. “การศึกษาวิธีการป้องกันการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://scholar.utcc.ac.th/bitstream/6626976254/3886/1/0121%20พลินี%20เสริมสินสิริ.pdf>.
- สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินสิริ. “การศึกษาวิธีการป้องกันการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, <https://scholar.utcc.ac.th/bitstream/6626976254/3886/1/0121%20พลินี%20เสริมสินสิริ.pdf>.
- สุริยา ช้องเสนาะ. “ปัญหาการรังแกกัน (Bullying) ในสถานศึกษา.” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562, https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=52582.

Books and Book Articles

- Akbar, J., Huang, T. W., & Anwar, F. "The development of cyberbullying scale to investigate bullies among adolescents." Proceeding of International Conference on Humanities Sciences and Education (ICHE), Kuala Lumpur, 2014.
- Field, D. C. "Cyber bullying and victimization: Psychosocial haracteristics of bullies, victims, and bully/victims." Master's thesis, University of Montana, 2006.
- Payne, A. & Sherry, E. "An Investigation into Cyber Bullying Perpetration: A Routine Activity Perspective." Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS), Association for Information Systems, AIS Electronic Library (AISeL), 2007.
- Sittichai, R. *Cyberbullying behavior among adolescents*. Songkhla: Chanmeuxngkarphim, 2014.

Articles

- Barlett, C. P. & Gentile, D. A. "Attacking others online: The formation of cyberbullying in late adolescence." *Psychology of Popular Media Culture* 1, 2 (2012): 123–135.
- Barlett, C. P. "Anonymously Hurting Others Online: The Effect of Anonymity on Cyberbullying Frequency." *Psychology of Popular Media Culture* 4, 2 (2015)
- Kowalski, R., Giumetti, G., Schroeder, A. and Lattanner, M. "Bullying in the Digital Age: A Critical Review and Meta-Analysis of Cyberbullying Research Among Youth." *Psychological Bulletin* 140, 4 (2014).
- Nastasi, B. K. and Schensul, S. L. "Contributions of qualitative research to the validity of intervention research." *Journal of School Psychology* 43, 3 (2005): 177-195.
- Ojanen, T. T., Boonmongkon, P., Samakkeekarom, R. and Samoh, N. "Connections Between Online Harassment and Offline Violence among Youth in Central Thailand." *Child abuse & neglect* 44 (2015).
- Perren, S., Dooley, J., Shaw, T. and Cross, D. "Bullying in school and cyberspace: Associations with depressive symptoms in Swiss and Australian adolescents." *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health* 4 (2010).

- Samoh, N., Boonmongkon, P., Ojanen, T. T., Samakkeekarom, R. & Guadamuz, T. E. "Youth Perceptions on Cyberbullying." *Journal of Behavioral Science for Development* 6, 1 (2014): 351–363.
- Sittichai, R. & Smith, P. K. "Bullying and Cyberbullying in Thailand: A Review." *International Journal of Cyber Society and Education* 6, 1 (2013): 31–44.
- Smith, K. & Peter, D. "Cyberbullying: Another main type of bullying." *Journal of Child Psychology and Psychiatry* 49, 4 (2008): 376–385.
- Stom, R. D. & Strom, P. S. "Cyberbullying by Adolescents: A Preliminary Assessment." *The Educational Forum* 70, 1 (2005): 21-31.
- Suler, J. "The Online Disinhibition Effect," *Cyber Psychology & Behavior* 7, 3 (2004).
- Tudkuea, T. and Laeheem, K. "Development of indicators of Cyberbullying among youths in Songkhla Province." *Asian Social Science* 10, 14 (2014): 74-79.
- Walker, C. M., Sockman, B. R. & Koehn, S. "An Exploratory Study of Cyberbullying with Undergraduate University Students." *Tech Trends: Linking Research and Practice to Improve Learning* 55, 2 (2011): 31-38.

Electronic Media

- Al-Mhelby, Abdulaziz & Others. "The Role of School Administrators in Promoting Student Thinking in Kuwait," accessed December 20, 2019, <https://www.questia.com/library/journal/1P3-724580511/the-role-of-school-administrators-in-promoting-student>.
- Berson, R. L., Berson, J. M., & Ferron M. J. "Emerging risks of violence in the digital age: lessons for educators from an online study of adolescent girls in the United State." Accessed December 2, 2019, www.ncsu.edu.cyberviolence/cyber-violence.pdf.
- Fowler, D. "Back to school-let's keep our kids safe online." Accessed November 10, 2019, <https://www.act-on.com/blog/back-to-school-lets-keep-our-kids-safe-online>.
- Gibb, Z. G. & Devereux, P. G. "Missing Link: Exploring Repetition and Intentionality of Distress in Cyberbullying Behaviors Within a College Population." Accessed November 25, 2019, https://www.researchgate.net/_Missing_Link_Exploring_

Repetition_and_Intentionality_of_Distress_in_Cyberbullying_Behaviors_Within_a_College_Population.

Hasinger, E. "The Education Community Online. Education.org." Accessed November 10, 2019, <http://www.education.org/articles/what-administrators-do.html>.

National association for the education of young children. "Program Administrator Definition and Competencies, An Informant to Selection of Annual Professional Development Options." Accessed November 10, 2019, http://www.rio.maricopa.edu/ci/visitors_center/education/earlychildhood/pdfs/EED_Program_Administrator_Competencies.pdf.



ภาคผนวก



ผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์
กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการสำรวจพฤติกรรมการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 3 โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป และผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ หมายถึง การกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์หรือผ่านมือถือ โดยตั้งใจให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บปวด เศร้า ไม่สบายใจ หรือเสื่อมเสียชื่อเสียง ไม่ว่าจะเป็นการถูกด่าทออย่างรุนแรง การโพสต์รูปหรือข้อความล้อเลียน การถูกนินทาหรือมีการสร้างข่าวลือให้เสื่อมเสีย การก่อกวน ข่มขู่ซ้ำ ๆ การสวมรอยแอบอ้างชื่อหรือตัวตนเพื่อกลั่นแกล้ง การถูกกีดกันหรือถูกบไล้ออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ การถูกทำร้ายร่างกายแล้วถ่ายคลิป/รูปภาพไปประจาน การถูกนำภาพวาบหวีไปส่งต่อ เป็นต้น

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยคำถามที่แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสพการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. คุณศึกษาอยู่ระดับใด

☐

1. มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1

☐

2. มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 2

☐

3. มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ในช่วง 1 – 2 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/เพื่อนร่วมสถาบันรังแกผ่านโลกไซเบอร์หรือไม่

☐ 1. เคย

☐ 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 7)

2. ในช่วง 1 – 2 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมีประสบการณ์เหล่านี้บ่อยแค่ไหน

ประสบการณ์ การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	ระดับการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์				
	ทุกวัน [5]	เกือบ ทุกวัน [4]	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ [3]	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ [2]	ไม่เคย เลย [1]
1. ถูกเพื่อนร่วมชั้นเรียน/ร่วมสถาบันนินทาหรือด่าทอผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ					
2. ถูกก่อกวนคุกคามความสงบผ่านทางสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ซ้ำ ๆ					
3. ถูกนำรูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับ ไปเปิดเผยทางสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์					
4. ถูกใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูลเท็จ ทำให้เสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง					
5. ถูกแอบอ้างหรือสวมรอยชื่อ/ตัวตนไปทำร้ายหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น					
6. ถูกข่มขู่ผ่านสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์					

ประสบการณ์ การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	ระดับการถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์				
	ทุกวัน [5]	เกือบ ทุกวัน [4]	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ [3]	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ [2]	ไม่เคย เลย [1]
7. ถูกกีดกันหรือบไลออกจาก กลุ่มสังคมออนไลน์ และทำให้ รู้สึกไม่สบายใจ หรือเจ็บปวด					
8. ถูกทำร้ายร่างกายผู้อื่นแล้ว เผยแพร่ภาพหรือวิดีโอสู่ สาธารณะ					
9. ถูกนำภาพหรือวิดีโอแอบหวี ไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต					

3. ท่านถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์จากใครบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เพื่อนร่วมชั้นเรียน ☐ 2. เพื่อนร่วมสถาบัน (รุ่นพี่หรือรุ่นน้อง)
☐ 3. เพื่อนต่างสถาบัน ☐ 4. ไม่รู้ว่าเป็นใคร ☐ 5. อื่น ๆ

(ระบุ).....

4. สิ่งที่เกิดขึ้นกับท่านหลังการถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ไม่สบายใจ
☐ 2. เครียด
☐ 3. เศร้า
☐ 4. รู้สึกโดดเดี่ยว
☐ 5. วิดกกังวล
☐ 6. อยากแค้น
☐ 7. ไม่อยากไปเรียน
☐ 8. เพื่อนเข้าใจผิด/ไม่คบ
☐ 9. ครอบครัวไม่เข้าใจ/ตำหนิ/ซ้ำเติม
☐ 10. ไม่ส่งผลใด ๆ
☐ 11. อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ท่านได้บอกเรื่องที่เกิดขึ้นกับใครบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. พ่อ แม่ ผู้ปกครอง
- ☐ 2. พี่น้อง
- ☐ 3.ญาติ
- ☐ 4. เพื่อน
- ☐ 5. ครู
- ☐ 6. จิตแพทย์/ นักจิตวิทยา/ นักสังคมสงเคราะห์
- ☐ 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

6. ลองเล่าประสบการณ์ การถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของท่าน มาพอสังเขป

.....

.....

.....

.....

7. ในช่วง 1 – 2 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมีประสบการณ์กลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกดิจิทัลหรือโลกออนไลน์โดยตั้งใจให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บปวด เศร้า ไม่สบายใจ หรือเสื่อมเสียชื่อเสียง เช่น ด่าทออย่างรุนแรง โพสต์รูปหรือข้อความล้อเลียน นินทาหรือสร้างข่าวลือให้เสื่อมเสีย ก่อกวน ช่มชู้ ฯลฯ สวมรอย แอบอ้างชื่อหรือตัวตนเพื่อกลั่นแกล้ง กีดกันหรือบล็อกผู้อื่นออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์เพื่อให้เขาไม่สบายใจหรือเสียใจ ทำร้ายร่างกายแล้วถ่ายคลิป/ภาพไปประจาน มีคนรู้จักส่งภาพหรือวิดีโอวาบหวามของตัวเองมาให้ แต่เราเอาไปเผยแพร่ต่อทางออนไลน์หรือมือถือ

- ☐ 1. เคย
- ☐ 2. ไม่เคย

8. ในช่วง 1 – 2 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมีประสบการณ์เหล่านี้บ่อยแค่ไหน

ประสบการณ์ การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	ระดับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์				
	ทุกวัน [5]	เกือบ ทุกวัน [4]	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ [3]	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ [2]	ไม่เคย เลย [1]
1. นินทาหรือด่าทอคนใดคนหนึ่ง ซ้ำ ๆ ผ่านทางออนไลน์หรือมือถือ					
2. ก่อกวนหรือคุกคามความสงบ คนใดคนหนึ่งซ้ำ ๆ ผ่านทาง ออนไลน์หรือมือถือ					
3. นำรูปภาพ วิดีโอ หรือข้อมูล ส่วนตัวที่เป็นความลับของผู้อื่น ไปเปิดเผยทางออนไลน์หรือส่งต่อ ในมือถือ					
4. ใส่ร้าย สร้างข่าวลือ หรือข้อมูล เท็จ ทำให้ผู้อื่นได้รับความ เสียหาย อับอาย หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง					
5. แอบอ้างหรือสวมรอยชื่อ/ ตัวตนไปทำร้ายหรือกลั่นแกล้ง ผู้อื่น					
6. ข่มขู่ผู้อื่นผ่านสื่อออนไลน์หรือ มือถือ					
7. กีดกันหรือบล็อกผู้อื่นออกจาก กลุ่มสังคมออนไลน์ เพื่อให้เขาไม่ สบายใจหรือเจ็บปวด					
8. ทำร้ายร่างกายผู้อื่นแล้ว เผยแพร่ภาพหรือวิดีโอสู่					

ประสบการณ์ การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์	ระดับการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์				
	ทุกวัน [5]	เกือบ ทุกวัน [4]	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ [3]	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ [2]	ไม่เคย เลย [1]
สาธารณะ หรือไม่ได้ลงมือทำร้าย แต่เป็นผู้เผยแพร่					
9. มีคนรู้จักส่งภาพหรือวิดีโอวาบ หวิวของตัวเองมาให้ แต่เราเอาไป เผยแพร่ต่อทางออนไลน์หรือมือ ถือ					

9. อะไรเกิดขึ้นหลังจากที่ท่านได้รังแกผู้อื่นผ่านโลกออนไลน์หรือมือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ไม่สบายใจ
- ☐ 2. เครียด
- ☐ 3. เศร้า
- ☐ 4. วิตกกังวล
- ☐ 5. รู้สึกผิด
- ☐ 6. เพื่อนเข้าใจผิด/ไม่คบ
- ☐ 7. ครอบครัวไม่เข้าใจ/ ตำหนิ/ ซ้ำเติม
- ☐ 8. ไม่ส่งผลใด ๆ
- ☐ 9. ถูกลงโทษจาก.....
- ☐ 10. อื่น ๆ (ระบุ).....

10. ลองเล่าประสบการณ์ การกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ของท่าน มาพอสังเขป

.....

.....

.....

.....

*****ขอบคุณสำหรับการทำแบบสอบถามครับ*****

ผนวก ข

แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คณะผู้บริหาร

**การศึกษาวิจัย เรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียล
กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร**

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ-นามสกุล

.....

2. ท่านปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งใด

.....

3. ท่านปฏิบัติงานในสถานศึกษาแห่งนี้ มาแล้วกี่ปี ปี

ส่วนที่ 2: สถานการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา

2.1 ท่านคิดว่า การกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา ตามความคิดของท่าน มีลักษณะอย่างไร

2.2 ท่านคิดว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 ในสถานศึกษาของท่านมีพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษาหรือไม่

หากมีพฤติกรรมดังกล่าว ท่านคิดว่าเป็นพฤติกรรมในระดับใด (กำหนดให้ ระดับ 5 แทนพฤติกรรมระดับมากที่สุด ระดับ 4 แทน พฤติกรรมระดับมาก ระดับ 3 แทน พฤติกรรมในระดับปานกลาง ระดับ 2 แทน พฤติกรรมในระดับน้อย และระดับ 1 แทน พฤติกรรมในระดับน้อยที่สุด)

2.3 ท่านคิดว่าปัจจัยหรือสาเหตุใดที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหรือสาเหตุสำคัญที่ทำให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 มีพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษา

2.4 ลักษณะพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 ที่เกิดขึ้น โดยส่วนใหญ่มีลักษณะพฤติกรรมอย่างไร

2.5 ท่านคิดว่าพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 ที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อโรงเรียนของท่านหรือไม่ อย่างไร

2.6 ท่านคิดว่าพฤติกรรมถูกลั่นแกล้งบนโลกโซเชียลในสถานศึกษาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 ที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อผู้ปกครองหรือไม่ อย่างไร และผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวหรือไม่อย่างไร

ส่วนที่ 3: มาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา

3.1 เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวยกขึ้นในสถานศึกษาของท่าน ท่านได้กำหนดมาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษาอย่างไร

3.2 ท่านคิดว่ามาตรการดังกล่าวจะได้รับการยอมรับจากคณะครู และนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 หรือไม่อย่างไร

ส่วนที่ 4: แนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา

ท่านคิดว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา ควรเป็นอย่างไร



ผนวก ค

แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ ครูประจำชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3
การศึกษาวิจัย เรื่อง มาตรการในการจัดการพฤติกรรมการถูกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์
กรณีศึกษา โรงเรียนนาหลวง เขตทุ่งครุ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ-นามสกุล

.....

2. ท่านปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งใด

.....

3. ท่านปฏิบัติงานในสถานศึกษาแห่งนี้ มาแล้วกี่ปี ปี

ส่วนที่ 2: สถานการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา

2.1 ท่านคิดว่า การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา ตามความคิดของท่าน มีลักษณะอย่างไร

2.2 นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 ที่อยู่ในการปกครองดูแลของท่านมีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา หรือไม่

หากมีพฤติกรรมดังกล่าว ท่านคิดว่าเป็นพฤติกรรมในระดับใด (กำหนดให้ ระดับ 5 แทนพฤติกรรมระดับมากที่สุด ระดับ 4 แทน พฤติกรรมระดับมาก ระดับ 3 แทน พฤติกรรมในระดับปานกลาง ระดับ 2 แทน พฤติกรรมในระดับน้อย และระดับ 1 แทน พฤติกรรมในระดับน้อยที่สุด)

2.3 ท่านรับรู้ได้อย่างไรว่านักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 ที่อยู่ในการปกครองดูแลของท่านมีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา

2.4 ท่านคิดว่า ผู้ปกครองมีส่วนที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 – 3 หรือมีส่วนในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ หรือไม่อย่างไร

ส่วนที่ 3: มาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา

3.1 ผู้บริหารสถานศึกษาของท่าน ได้มีการกำหนดมาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษาหรือไม่อย่างไร และมีลักษณะของมาตรการอย่างไร

3.2 ท่านคิดว่ามาตรการดังกล่าวจะสามารถช่วยลดปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา ได้หรือไม่อย่างไร

3.3 ท่านคิดว่ามาตรการในการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษาที่เหมาะสมที่สุด ควรมีลักษณะอย่างไร

ส่วนที่ 4: แนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา

ท่านคิดว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ในสถานศึกษา ควรเป็นอย่างไร



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายประพันธ์พงษ์ ยืนยง
วันเดือนปีเกิด	31 มีนาคม 2526
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2550 : นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ระดับอาวุโส บริษัท อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด (มหาชน)

