การศึกษาสาเหตุและผลกระทบเชิงลึกของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน

พิริยะ กิมาลี*

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

***Correspondence:** freeplay_fm@hotmail.com
doi: XXX

วันที่รับบทความ: 10 เม.ย. 2563 วันแก้ไขบทความ: 23 เม.ย. 2563 วันตอบรับบทความ: 30 เม.ย. 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุ พฤติกรรม และผลกระทบของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้กรณีศึกษาเป็นระเบียบวิธีวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 9 ท่าน ที่เคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงานที่หลากหลายและแตกต่างกัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประการที่หนึ่ง สาเหตุของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ประกอบด้วย (1) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การทำงานผิดพลาด การทำงานข้ามบทบาท และการทำงานที่ล่าช้า (2) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับทีม ได้แก่ ความขัดแย้งภายในทีม การแข่งขันภายในทีม และ (3) การสื่อสารภายในทีม และสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ สาเหตุที่มาจากบุคลิกการวางตัวในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะของผู้นำหรือผู้บริหารองค์กร การกำหนดบทบาทหน้าที่ นโยบายองค์กร โครงสร้างองค์กร และการประเมินผลการทำงาน และประการที่สอง ผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ประกอบด้วย (1) ผลกระทบด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความรู้สึกวิตกกังวล ความรู้สึกโดดเดี่ยว การรับรู้ถึงความเครียด และความรู้สึกซึมเศร้า (2) ผลกระทบด้านงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานลดลง ความผูกพันในงานลดลง ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และความพึงพอใจในงานลดลง และ (3) ผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านความคิดทำร้ายตัวเอง หรือเคยมีความคิดฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ ผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านงาน และผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิต ยังส่งผลต่อกันอีกด้วย

คำสำคัญ: การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์; การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน; การกลั่นแกล้งออนไลน์; การกลั่นแกล้งทางอิเทอร์เน็ต

An In-depth Study of the Cyberbullying Victimization Causes and Effects in Workplace

Piriya Kimalee*

Suan Dusit University

***Correspondence:** freeplay_fm@hotmail.com

doi: XXX

Received: 10 Apr 2020 Revised: 23 Apr 2020 Accepted: 30 Apr 2020

Abstract

The purpose of this study is to identify the factors affecting the causes and effects of cyberbullying victimization in the workplace. This research is a qualitative research by an in-depth interview with nine victims who have a variety and different experiences of cyberbullying victimization in the workplace. Firth, the results reveal that the causes of cyberbullying victimization in the workplace, including (1) job-related causes consist of mistaken working, roles conflict and delayed working, (2) team-related causes consist of team conflict, team competition, team communication and (3) organizational related causes consist of personality, organizational culture, leadership style, roles, organizational policy, organizational structure and performance evaluation. Second, the effects of cyberbullying victimization in the workplace, including (1) mental health outcomes consist of anxiety, loneliness, perceive stress, and depression, (2) work outcomes consist of poor work performance, low work engagement, intention to leave and low job satisfaction and (3) suicidal ideation, also mental health outcomes and work outcomes affect each other.

Keywords: Cyberbullying; Workplace bullying; Online bullying; Internet bullying

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไร้ขีดจำกัด (Samoh et al., 2014) เทคโนโลยีได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ระดับปัจเจกบุคคล โดยเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสื่อออนไลน์จำนวนมาก ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล เชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างบุคคล ในรูปแบบต่างๆ ด้วยการใช้งานผ่านโปรแกรมประยุกต์ได้ง่ายขึ้นอีกด้วย (สุภาวดี เจริญภานิช, 2560) หากใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการกลั่นแกล้งกัน (Bullying) ของคนในสังคม ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในสถานศึกษา หรือสังคมที่ทำงานก็ตาม โดยพฤติกรรมนั้นเป็นความตั้งใจกระทำให้ผู้อื่นได้รับความทุกข์ ความเจ็บปวด เพื่อให้ตนเองรู้สึกมีอำนาจเหนือกว่าผู้อื่น การสร้างกลุ่มในสังคมออนไลน์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการโจมตีหรือกลั่นแกล้งผู้อื่นโดยเฉพาะ เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งขายหน้าหรือทนไม่ได้จนกลายเป็นปัญหาบานปลายยากต่อการแก้ไขได้ อีกทั้ง การกระทำดังกล่าวหากเกิดขึ้นซ้ำๆ อย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานก็อาจส่งผลในทางลบ ก่อให้เกิดความรุนแรงขึ้นได้กับตัวบุคคลผู้ถูกกระทำ และระดับสังคมได้ (มูลนิธิยุวพัฒน์, 2019) งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ศึกษาเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying) ส่วนใหญ่นั้น ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อเด็ก เยาวชน หรือนักเรียน (Landstedt & Gadin, 2011; Srabstein & Leventhal, 2010; Due et.al, 2005; Nansel et al., 2001; Shearman, 2017; ลักษมี คงลาภ และคณะ, 2561)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying) เป็นเรื่องของการคุกคามโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ข่มขู่หรือทำร้าย ตลอดจนสร้างความอับอาย และความกลัวต่อผู้ถูกกระทำ (Kiriakidis & Kavoura, 2010; Li, 2010) ทั้งนี้ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางในการสื่อสารโดยมีเจตนาที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าถูกข่มขู่ คุกคาม และการล่วงละเมิด การกลั่นแกล้งในโลกไซเบอร์นั้นเกิดขึ้นบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดรวมถึงโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต นอกจากนี้ ยังมีการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เป็นเครื่องมืออีกด้วย เช่น เว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ ห้องสนทนาออนไลน์ บล็อก โปรแกรมและเว็บไซต์สนทนาออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งสร้างความวิตกกังวลและความเครียดที่นำไปสู่การลดลงของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสถานที่ทำงานไม่เพียงแต่เป็นการยากต่อการติดตามผู้กระทำแล้ว แต่ยังควรรวมถึงการตรวจสอบการแพร่หลายในรูปแบบอื่นๆ ของการข่มขู่ในที่ทำงาน ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเพื่อรักษาความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย (Litmos, 2017) โดยมีรูปแบบของการกลั่นแกล้ง เช่น การส่งอีเมลที่ไม่เหมาะสม ภัยคุกคามทางอีเมล การเผยแพร่และการแสดงความคิดเห็นบนเครือข่ายสังคม และการส่งข้อความ / การสนทนาผ่านข้อความ ในที่ทำงาน หรือที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น (Kubiszewski et al., 2015; Smith et al., 2008; Kowalski et al., 2008; Olweus, 2013; Culnan & Markus, 1987; Muller et al., 2012; Wingate et al., 2013; Sionje & Smith, 2008; D'Cruz & Noronha, 2013; Taylor, 2018; Litmos, 2017; Shearman, 2017; Heatherington & Coyne, 2014; Dooley et al., 2009; Langos, 2012; Alhabash et al., 2013)

งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ศึกษาเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่นั้นได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อเด็ก เยาวชน หรือนักเรียน (Landstedt & Gadin, 2011; Srabstein & Leventhal, 2010; Due et.al, 2005; Nansel et al., 2001; Shearman, 2017; ลักษมี คงลาภ และคณะ, 2561) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน (Cyberbullying in workplace) ในต่างประเทศยังมีการศึกษาไม่มากนัก โดยในต่างประเทศเริ่มให้ความสำคัญกับการศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้น แต่ยังไม่มีการศึกษาในภาพรวมถึงสาเหตุเชิงลึกที่เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงาน ทีม และองค์กร ต่อการเกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อดังกล่าวทั้งในด้านสุขภาพ และการทำงาน ซึ่งอาจรุนแรงถึงการคิดฆ่าตัวตายอีกด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงสาเหตุและผลกระทบเชิงลึกของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทั้งภาครัฐ

และเอกชน ในการกำหนดวิธีการป้องกัน และลดอัตราการเกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อบุคลากรในองค์กร และส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยผลการวิจัยในประเด็นดังกล่าว จะสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาแนวทาง กำหนดมาตรการ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ในระดับประเทศ หรือแนวทางในการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้กับตัวบุคคล องค์กร และสังคม ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในทางวิชาการต่อไปในอนาคตอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุเชิงลึกของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และผลกระทบเชิงลึกจากการเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ประกอบด้วย (1) เพื่อศึกษาสาเหตุของการการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ทีม และองค์กร ต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน (2) เพื่อศึกษาการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ต่อผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ทางสุขภาพจิต ที่เป็นความรู้สึกกังวล ความรู้สึกโดดเดี่ยว ความรู้สึกซึมเศร้า และการรับรู้ถึงความเครียด (3) เพื่อศึกษาการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ต่อผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ของงานที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และ (4) เพื่อศึกษาผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้านผลลัพธ์ทางสุขภาพจิต ต่อผลลัพธ์ของงาน และการคิดฆ่าตัวตาย

1.3 คำถามการวิจัย

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงานทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อได้รับผลกระทบในรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจมีสาเหตุและรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อสาเหตุ พฤติกรรม และผลกระทบเชิงลึกที่เกิดขึ้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัยไว้ ประกอบด้วย (1) สาเหตุของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงานมาจากปัจจัยใด (2) พฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ที่กระทำต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งดังกล่าวเป็นอย่างไร (3) ผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน มีผลลัพธ์ทางสุขภาพจิต และผลลัพธ์ของงานเป็นอย่างไร ตลอดจนหาทางออกอย่างไรในการแก้ปัญหาของการตกเป็นเหยื่อดังกล่าว

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม (Traditional bullying) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน (Cyberbullying in the workplace) พฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน (Cyberbullying behavior) การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน (Effects of cyberbullying victimization) และงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้ดังนี้

การกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม เป็นการกลั่นแกล้งในชีวิตจริง ที่ประกอบด้วย การกระทำทางกายภาพ การทำร้ายด้วยคำพูด การละเมิด และการกระทำที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น เช่น การกีดกันทางสังคม และกระจายข่าวลือที่อาจมีผลกระทบด้านลบ เป็นต้น (Olweus, 1994) โดยการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่นั้น มักจะทำการไตร่ตรองไว้ล่วงหน้า สามารถคาดการณ์เหตุการณ์ได้ ซึ่งอยู่ในรูปแบบก้าวร้าวของการใช้อำนาจในการควบคุม มีรูปแบบของการกระทำที่อยู่ในรูปแบบของตัวต่อตัว ทำในที่ลับจากสาธารณะ และสามารถทำนายเหตุการณ์ รวมทั้งมีปัจจัยเสี่ยงที่ชัดเจน ส่วนการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มักจะเกิดขึ้นแบบฉับพลัน ไม่สามารถระบุตัวตน สามารถกระทำได้ทุกสถานที่ ไม่สามารถคาดการณ์เหตุการณ์ได้ล่วงหน้า และมีบทบาทในการกลั่นแกล้งไม่ชัดเจน (Cepin, 2016)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นการกระทำหรือพฤติกรรมที่คนหรือกลุ่มคนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านสื่อหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำร้ายผู้อื่นอย่างจงใจ และอาจมีการกระทำซ้ำ ๆ (Belsey & Chadwick, 2003) โดยรูปแบบของภัยคุกคามจะใช้ช่องทางออนไลน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือ เช่น การข่มขู่ หรือทำร้าย รวมถึงการสร้างความอับอายและความกลัวของเหยื่อ (Kiriakidis & Kavoura, 2010; Li, 2010) และจงใจสร้าง

ความเจ็บปวดแก่ผู้อื่น (Patchin & Hinduja, 2012) เพื่อทำร้ายผู้ที่ตกเป็นเหยื่อซึ่งยากที่จะปกป้องตนเอง (Sionje & Smith, 2008)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยเจตนา และมักจะเกิดขึ้นซ้ำมากกว่า 1 ครั้ง มีวัตถุประสงค์มุ่งให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับความทุกข์ และใช้อินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีการสื่อสารของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้หลากหลายช่องทาง ทั้งในโลกอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล การสนทนา เว็บบล็อก ข้อความโต้ตอบแบบทันที การส่งรูป ข้อความ และวิดีโอ เป็นต้น (Hinduja & Patchin, 2008) ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ได้แก่ การไร้ตัวตน หรือตัวตนปลอม การขาดความยับยั้งชั่งใจ การขาดผู้ควบคุมดูแล การแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว และความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อที่ไร้ขีดจำกัด (ปองกมล สุรัตน์, 2561)

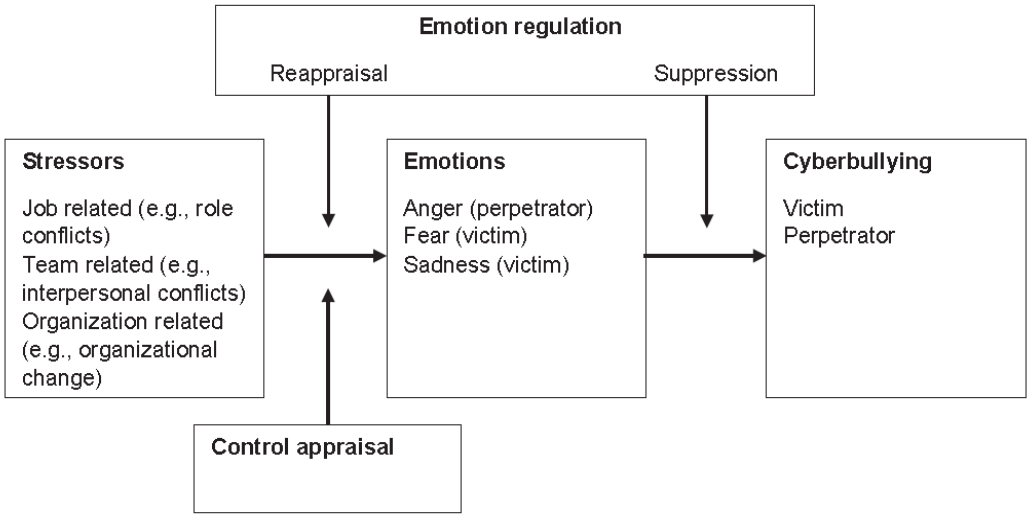
สำหรับประเภทและรูปแบบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ มีหลายหลายรูปแบบ เช่น การโจมตีกันด้วยข้อความที่รุนแรงหรือหยาบคาย การก่อกวน คุกคามผู้อื่นอย่างซ้ำๆ การนำข้อมูลส่วนตัว หรือ ข้อมูลที่เป็นความลับของผู้อื่นไปเผยแพร่ การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นความเท็จเกี่ยวกับผู้อื่น การแอบอ้างชื่อหรือตัวตนของผู้ถูกกระทำเพื่อให้ร้าย การติดตาม ข่มขู่ หรือคุกคามผู้อื่นอย่างซ้ำๆ จริงจังและรุนแรง การลบ บล็อก ขัดขวาง หรือปฏิเสธผู้อื่นออกจากกลุ่มออนไลน์ และการทำร้ายร่างกายผู้อื่นและบันทึกเป็นภาพหรือวิดีโอเผยแพร่ผ่านช่องทางออกนไลน์ ทำให้ผู้อื่นได้รับความอับอาย กระทบต่อชื่อเสียงในทางลบ (Kowalski et al., 2008)การโจมตีด่าทอกันผ่านอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ การคุกคามทางเพศออนไลน์ การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น การแบล็คเมล์ การหลอกลวงออนไลน์ และการสร้างกลุ่มเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ เป็นต้น (ณัฐรัชต์ สาเมาะ, 2556)

รูปแบบและประเภทของสาร (Message) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ รหัสของสารที่ใช้คำ (Verbal message codes) คือ ภาษาที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อซึ่งกันและกัน เช่น เสียง (Sound) ตัวอักษร (Letters) คำ (Words) คำสะกดการันต์ เครื่องหมายต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถนำมาเรียบเรียงเข้าเป็นถ้อยคำ เป็นวลี และประโยคที่มีความหมาย และรหัสของสารที่ไม่ใช้คำ (Nonverbal message codes) คือ สัญลักษณ์หรือเครื่องหมาย ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น ดนตรี การเต้นระบำ อากัปกริยาท่าทาง (Gesture) การแสดงทางหน้าตา (Facial expression) สี ธง สัญญาณไฟ ควัน สัญญาณ การวาดภาพ เป็นต้น (กนกวรรณ ดุษฎีพาณิชย์, 2555)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน คือ การกระทำหรือพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางในการสื่อสารโดยมีเจตนาที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าถูกคุกคามข่มขู่ และการล่วงละเมิด การกลั่นแกล้งในโลกไซเบอร์นั้นเกิดขึ้นบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดรวมถึงโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต นอกจากนี้ ยังมีการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เป็นเครื่องมืออีกด้วย เช่น เว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ ห้องสนทนาออนไลน์ บล็อก โปรแกรมและเว็บไซต์ สนทนาออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งสร้างความวิตกกังวลและความเครียดที่นำไปสู่การลดลงของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสถานที่ทำงานไม่เพียงแต่เป็นการยากต่อการติดตามผู้กระทำแล้ว แต่ยังควรรวมถึงการตรวจสอบการแพร่หลายในรูปแบบอื่นๆ ของการข่มขู่ในที่ทำงาน ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเพื่อรักษาความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย (Litmos, 2017) โดยมีรูปแบบของการกลั่นแกล้ง เช่น การส่งอีเมลที่ไม่เหมาะสม ภัยคุกคามทางอีเมล การเผยแพร่และการแสดงความคิดเห็นบนเครือข่ายสังคม และการส่งข้อความ / การสนทนาผ่านข้อความ ในที่ทำงาน หรือที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น (Taylor, 2018)

สาเหตุของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน มีสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน หมายถึง ปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดการกลั่นแกล้งในที่ทำงานอันเป็นผลมาจากสภาพการทำงานที่ไม่ดี เช่น ปริมาณงาน การตัดสินใจนอกเหนือจากบทบาทที่ได้รับ (Hauge et al., 2007) ทำให้ผู้กระทำผิดเกิดความเครียด ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นซ่อนเร้นของผู้กระทำผิดก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งเพื่อตอบสนองแรงกดดันเหล่านั้น (Bowling & Beehr, 2006) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับทีม หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนในที่ทำงาน ที่มีลักษณะของความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้บรรยากาศทางสังคมในที่ทำงานที่ไม่ดี เช่น ความเครียดในงาน พฤติกรรมภาวะผู้นำ และบรรยากาศขององค์กร

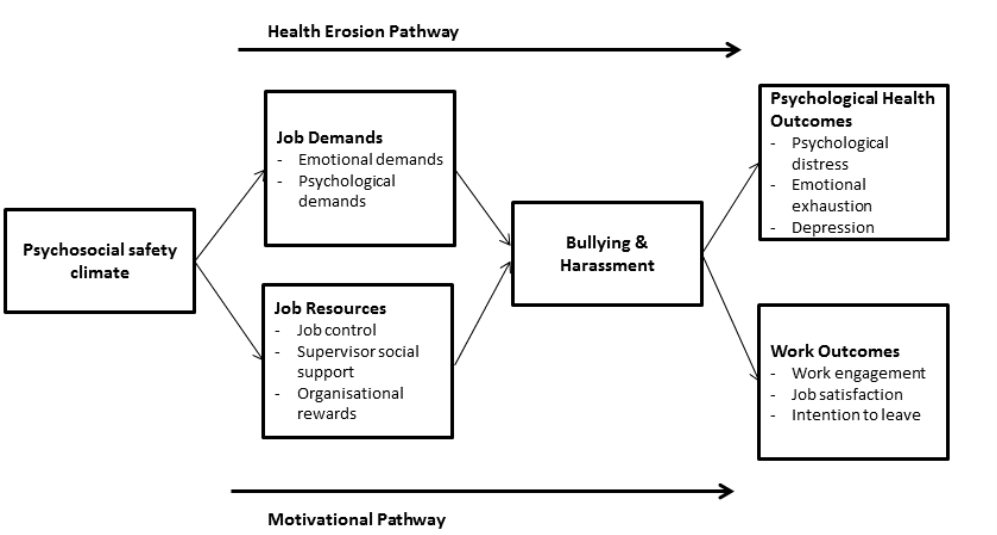
เป็นต้น (Hauge et al., 2007) รวมไปถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นภายในทีม ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีม และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง และสาเหตุเกี่ยวข้องกับองค์กร หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในรูปแบบต่างๆ ความขัดแย้งด้านบทบาทหน้าที่และความไม่มั่นคงในการทำงาน เป็นต้น รวมไปถึงปัญหาส่วนตัว เช่น การดูถูกเหยียดหยามเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น (Baillien & Witte, 2009) โดยปัจจัยเหล่านี้อาจกระตุ้นให้เกิดการข่มขู่ในที่ทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองทฤษฎีการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

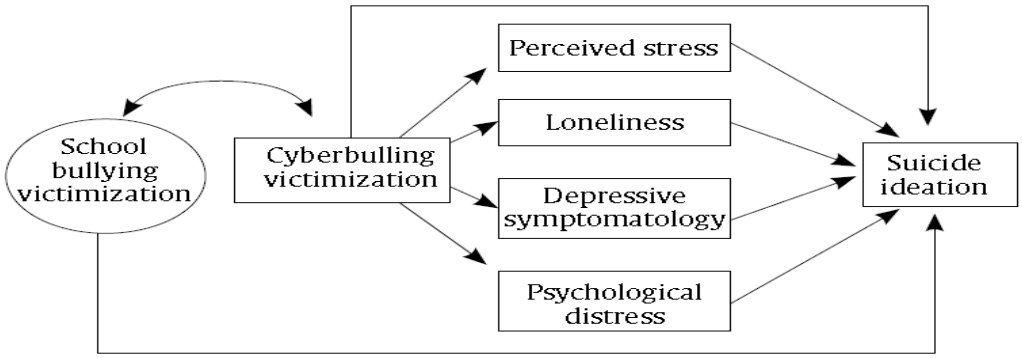
พฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน อาจอยู่ในรูปแบบการข่มเหงผู้อื่นในที่ทำงาน เช่น การใช้ข้อความดูถูกผู้อื่น และการแสดงความคิดเห็นที่ไม่น่ารับฟัง เป็นต้น การคุกคามในที่ทำงาน เช่น การคุกคามที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น หรือองค์กร เป็นต้น การหลบเลี่ยงงาน เช่น การทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน เป็นต้น การก่อวินาศกรรมในการทำงาน เช่น การทำงานที่ก่อให้เกิดความผิดพลาด หรือสร้างความเสียหายต่องาน เป็นต้น และการกระทำที่ส่งผลร้ายโดยตรงต่อผู้อื่นชัดเจน เช่น การขโมยผลงานของผู้อื่น เป็นต้น (Fox et al., 2001) ทั้งนี้ โดยวิธีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือ

การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับสภาวะทางจิตใจที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและมีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตาย (Nixon, 2014) โดย ความกดดันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางจิต ด้านความรู้สึกกังวล (Anxiety) ความรู้สึกเหงา (Loneliness) ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) การรับรู้ถึงความเครียด (Perceived stress) และการคิดฆ่าตัวตาย (Suicidal ideation) และกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ความผูกพันในงาน (Work engagement) ความรู้สึกพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Intention to leave) (Potter et al., 2016) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 บรรยากาศความปลอดภัยทางจิตแสดงให้เห็นถึงรูปแบบการทำงาน การกลั่นแกล้ง และการคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการทำงาน

นอกจากนี้ จากแบบจำลองเชิงทฤษฎี ของ Iranzo et al. (2019) แสดงให้เห็นว่า ผลกระทบที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อค่อนข้างร้ายแรง ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดฆ่าตัวตายในผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตกับตัวแปรด้านการปรับตัวทางจิตสังคม ได้แก่ การรับรู้ความเครียด ความเหงา อาการซึมเศร้า และความทุกข์ทางจิตวิทยา พบว่า ความคิดฆ่าตัวตายมีความสัมพันธ์ทางอ้อมมากกว่าผลกระทบโดยตรง (Sampasa-Kanyinga et al., 2014) ดังภาพที่ 3

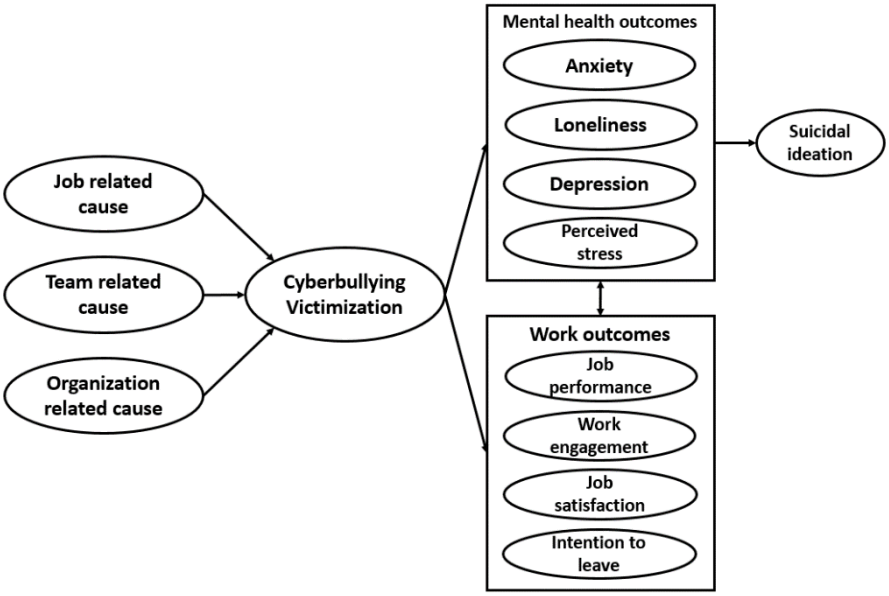


ภาพที่ 3 แบบจำลองเชิงทฤษฎีเพื่อทดสอบทั้งทางตรงและทางอ้อมถึงผลกระทบการตกเป็นเหยื่อทางไซเบอร์และการตกเป็นเหยื่อเกิดความคิดฆ่าตัวตาย

3. กรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัยเบื้องต้น สำหรับการศึกษาสาเหตุและผลกระทบเชิงลึกของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน จะเห็นได้ว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นั้น มีสาเหตุที่เป็นที่มาของการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ได้แก่ สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job related cause) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับทีม (Team related cause) และสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Organization related cause) โดยสาเหตุต่างๆ เหล่านี้ ทำให้ผู้ถูกรังแกหรือตกเป็นเหยื่อดังกล่าวจะได้รับผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิต (Mental health outcomes) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกวิตกกังวล (Anxiety) ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) ความรู้สึกโดดเดี่ยว (Loneliness) และ

การรับรู้ถึงความเครียด (Perceived stress) ส่วนผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านงาน (Work outcomes) ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ความผูกพันในงาน (Work engagement) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Intention to leave) นอกจากนี้ กรอบการวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่า ผลกระทบด้านสุขภาพจิต (Mental health outcomes) จะส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านงาน (Work outcomes) และการคิดฆ่าตัวตาย (Suicidal ideation) ทั้งนี้ ผลกระทบด้านงาน (Work outcomes) ยังส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิตอีกด้วย ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัยเบื้องต้น สำหรับการศึกษาสาเหตุและผลกระทบเชิงลึกของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อตอบคำถามงานวิจัย โดยเลือกการใช้กรณีศึกษาเป็นระเบียบวิธีวิจัยซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ที่มีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสถานที่ทำงานเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ การดำเนินงานเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้จะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนแบบรายบุคคล และมีผู้มีให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 ท่าน โดยจะศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลให้ทราบถึงสถานการณ์ สาเหตุ และผลกระทบของการตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงสาเหตุ และผลกระทบเชิงลึกจากการตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน เฉพาะกลุ่มประชากรผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงานเท่านั้น ทั้งชายและหญิงที่อยู่ในวัยทำงาน และมีประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ผ่านช่องทางออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์การสื่อสารอื่นที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ในขั้นต้นจะจัดเก็บข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 15 ท่าน แต่เนื่องจากผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมักมีพฤติกรรมเก็บตัวแยกจากสังคมหรือเพื่อนร่วมงาน ไม่ปรึกษาหรือบอกเล่าเหตุการณ์ให้ผู้อื่นทราบ (ปองกมล สุรัตน์, 2561) ทำให้ไม่สามารถมีอาสาสมัครในจำนวนมากได้ นอกจากนี้ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจำนวนหนึ่งจะไม่เปิดเผยตัวตน จึงมีอาสาสมัครเพียง 9 ท่าน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์จากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากกว่า 1 ครั้งต่อเหตุการณ์หรืออย่างน้อย 1 ครั้งหากเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ สังคมและการดำเนินชีวิตของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ เช่น ไม่สามารถใช้

ชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ นอนไม่หลับ เครียดเรื้อรัง แยกตัว ถูกดูหมิ่นประณามจากสังคม ขาดการทำงานบ่อยครั้ง หรือจนกระทั่งลาออกจากงาน เป็นต้น

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงประเด็นความน่าไว้วางใจของงานวิจัย เพื่อให้มั่นใจว่างานวิจัยที่ได้ดำเนินการศึกษานั้น ได้รับการรวบรวมและวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญจากการศึกษาวิจัยอย่างครบถ้วน และสามารถตอบคำถามของการวิจัยได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยผู้วิจัยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านในด้านที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานบุคคลและองค์กร ผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลและสาธารณสุข และผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาและองค์กร ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนมีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ข้างต้นเป็นเวลามากกว่า 10 ปี อีกทั้ง ยังเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงานเป็นอย่างดี ในการยืนยันผลจากการวิเคราะห์ของผู้วิจัย

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ 6 ท่าน แสดงให้เห็นว่า การทำงานข้ามบทบาทหรือตัดสินใจนอกบทบาท เช่น การนำเสนองานโดยไม่ผ่านหัวหน้างาน การดำเนินงานที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น การทำงานผิดพลาด และการทำงานล่าช้า ที่กระทบกับผู้ร่วมงานอื่น สามารถนำไปสู่การกลั่นแกล้งได้

5.2 สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับทีม ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ 5 ท่าน แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งภายในทีมอาจเป็นสาเหตุหลักด้านทีมของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน เนื่องจาก ทีมงานบางรายไม่เข้าใจในข้อตกลงร่วมกันของทีม ตลอดจนการกลัวเสียผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในปัจจุบันหรือในอนาคต การแข่งขันภายในทีม เป็นที่มาของการกลั่นแกล้ง และการสื่อสารภายในทีม ที่ส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน จนนำไปสู่การกลั่นแกล้งอีกได้อีกด้วย

5.3 สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า การปรับนโยบาย ซึ่งอาจทำให้พนักงานบางรายรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจทำให้พนักงานรู้สึกเสียผลประโยชน์บางอย่าง การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ที่อาจส่งผลต่อความรู้สึกและความเข้าใจผิดบางประการ การวางตัวหรือกำหนดบุคลิกภาพในองค์กรที่อาจเป็นเป้าหมายของการกลั่นแกล้ง นอกจากนี้ยังอาจส่งผลให้ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งดังกล่าว เช่น การวางตัวที่โดดเด่นกว่าพนักงานอื่นในที่ทำงาน หรือแม้แต่การเป็นคนเงียบ ๆ ที่ไม่พูดหรือโต้ตอบกับผู้คนในที่ทำงาน เป็นต้น การที่องค์กรมีวัฒนธรรมการแบ่งพรรคแบ่งพวกที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน และวัฒนธรรมการเห็นการกลั่นแกล้งในที่ทำงานเป็นเรื่องปกติ การกำหนดบทบาทที่ไม่ชัดเจนขององค์กรอาจนำไปสู่ความขัดแย้งของพนักงานภายในองค์กร และองค์กรมีผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่มีลักษณะเพิกเฉยกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน วางตัวไม่เป็นกลาง หรือเป็นส่วนหนึ่ง และมีส่วนในการส่งเสริมพนักงานในการกระทำนั้น นำไปสู่การกลั่นแกล้งในรูปแบบต่าง ๆ

5.4 พฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงานมีหลากหลายประเภท ได้แก่ การถูกใส่ร้ายป้ายสี การถูกใช้ข้อความ หรือรูปภาพเสียดสี ล้อเลียน การถูกขโมยไฟล์งานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน การถูกประจานให้เกิดความอับอาย การถูกต่อว่า ด่าทอ หรือใช้ข้อความไม่สุภาพ และการถูกเพิกเฉยในกลุ่มสนทนาออนไลน์

5.5 การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบด้านสุขภาพจิต ที่เป็นความรู้สึกวิตกกังวล

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า มีความรู้สึกกังวลในภาพลักษณ์ในที่ทำงานว่าบุคคลอื่นจะมองตนเองในลักษณะใด เนื่องจากเป็นระดับผู้บริหารในองค์กร และเป็นบุคลากรที่ต้องทำงานกับผู้บริหารในองค์กรบ่อยครั้ง มีความรู้สึกกังวลว่าจะส่งผลกระทบต่องาน เนื่องจากต้องประสานงานระหว่างกันในองค์กร รู้สึกกังวล ทำให้ขาดความมั่นใจในการตัดสินใจในเรื่องส่วนตัว การทำงาน และการวางตัวในองค์กร

5.6 การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบด้านสุขภาพจิต ที่เป็นความรู้สึกโดดเดี่ยว

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า มีความรู้สึกว่าไม่มีเพื่อนในที่ทำงาน ถูกมองว่าเป็นคนแปลก ไม่ต้องการพบปะบุคคลอื่น ไม่ต้องการให้การตกเป็นเหยื่อของตนเองไปกระทบกับเพื่อนร่วมงานอื่นในที่ทำงาน เพราะมองว่าเป็นเรื่องส่วนบุคคล และรู้สึกว่าไม่มีใครในที่ทำงานที่สามารถให้คำแนะนำหรือแสดงความรู้สึกได้

5.7 การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบด้านสุขภาพจิต ที่เป็นความรู้สึกซึมเศร้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ 7 ท่าน แสดงให้เห็นว่า มีความรู้สึกเศร้า มีอาการซึมเศร้า และเป็นโรคซึมเศร้า มีความรู้สึกแย่และหดหู่ มีความรู้สึกถึงความผิดหวัง มีความรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า และหมดกำลังใจ

5.8 การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบด้านสุขภาพจิต ที่เป็นการรับรู้ถึงความเครียด

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า มีความรู้สึกเครียด ไม่รู้วิธีแก้ไขปัญหา และรู้สึกกดดันจากเหตุการณ์เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ แต่ยังต้องทำงานในองค์กร

5.9 การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบด้านงาน ที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า มีผลงานลดลง คุณภาพของงาน หรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานลดลง รวมถึงการประสานงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องขององค์กรทำงานช้าลง มีความเสียหายต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในตำแหน่งงาน รวมไปถึงได้รับการประเมินผลการทำงาน การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนประจำปี ตลอดจนการพิจารณาค่าตอบแทนต่าง ๆ ลดลง และไม่สามารถที่จะทำงานได้เต็มศักยภาพเท่าที่มีได้ เนื่องจากไม่มีความมั่นใจในการดำเนินการในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการตกเป็นเหยื่อดังกล่าว

5.10 การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบด้านงาน ที่เกี่ยวกับความผูกพันในงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า มีความรู้สึกไม่อยากทำงาน ไม่อยากมาทำงาน และไม่มาทำงาน เนื่องจากไม่อยากถูกกลั่นแกล้ง และไม่ต้องการพบปะผู้คนที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้น มีความสนใจในการทำงานน้อยลง รู้สึกไม่เต็มใจที่จะใส่ใจกับงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย และมีความรู้สึกผูกพันในการทำงานน้อยลง ไม่มีความผูกพันในงาน และไม่ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงาน

5.11 การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบด้านงาน ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3 ท่าน แสดงให้เห็นว่า มีความรู้สึกไม่ดีต่องานและมีความพึงพอใจในงานลดลง รวมทั้ง ไม่พึงพอใจกับงานในปัจจุบัน ต้องการเปลี่ยนลักษณะของงานที่ไม่อยู่ภายใต้การดูแลของใคร ภายหลังจากประสบกับสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสถานที่ทำงานที่เกิดขึ้นกับตัวเอง

5.12 การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อผลกระทบด้านงาน ที่เกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า มีความรู้สึกต้องการที่จะลาออกจากงาน และมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน รู้สึกอึดอัด ไม่อยากจดจำ และไม่มีความสุขในการทำงาน และผู้ที่ตกเป็นเหยื่อบางรายตัดสินใจลาออกจากงาน

5.13 ผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิต ส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อและได้รับผลกระทบด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความวิตกกังวล ความรู้สึกโดดเดี่ยว ความรู้สึกซึมเศร้า หรือความรู้สึกเครียด ยังส่งผลให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อดังกล่าวมีผลลัพธ์ด้านงานในทางลบ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน หรือมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ทั้งนี้ เมื่อเป็นผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ที่ได้รับผลกระทบด้านสุขภาพจิต จะส่งผลต่อผลกระทบด้านงานอีกด้วย

5.14 ผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านงาน ส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิต

ผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้ง 9 ท่าน แสดงให้เห็นว่า การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ซึ่งได้รับผลกระทบด้านงาน เช่น มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง การประสานงานต่าง ๆ ที่ช้าลง เป็นต้น สามารถส่งผลให้เกิดความเครียด และแรงกดดันด้านจิตใจได้

5.15 ผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิต ส่งผลต่อการคิดฆ่าตัวตาย

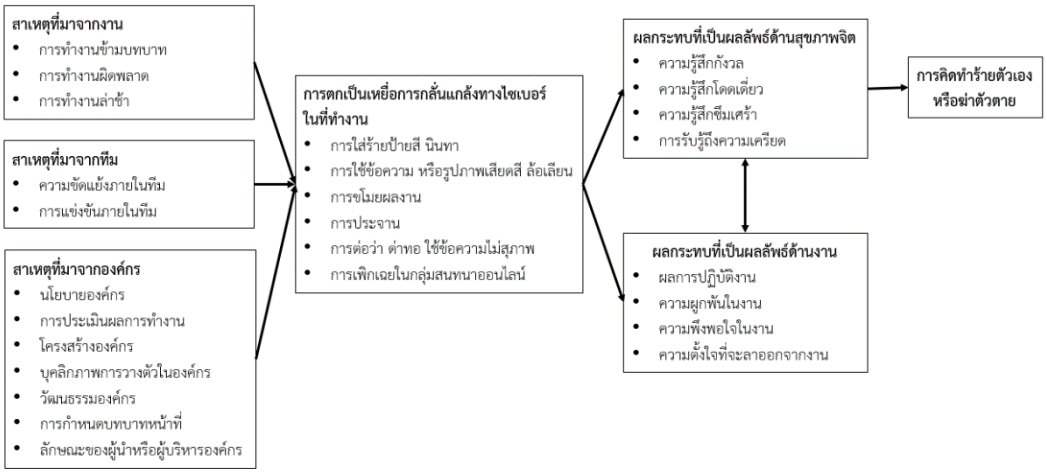
ผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้ง 2 ท่าน แสดงให้เห็นว่า เคยมีความคิดทำร้ายตัวเอง และเคยมีความคิดฆ่าตัวตาย เนื่องจากประสบปัญหาการถูกกลั่นแกล้งดังกล่าว และเหตุการณ์อื่นๆ ในชีวิต ทำให้เกิดความวิตกกังวล รู้สึกเหงา ซึมเศร้า หรือรู้สึกเครียด จนถึงจุดที่รู้สึกว่าจะทำร้ายตัวเองหรือฆ่าตัวตายซึ่งเป็นหนทางเดียวที่จะปราศจากปัญหาและความทุกข์ทรมาน

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สาเหตุของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ประกอบด้วย (1) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การทำงานผิดพลาด การทำงานข้ามบทบาท และการทำงานที่ล่าช้า (2) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับทีม ได้แก่ ความขัดแย้งภายในทีม การแข่งขันภายในทีม และการสื่อสารภายในทีม และ (3) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ บุคลิกการวางตัวในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะของผู้นำหรือผู้บริหารองค์กร การกำหนดบทบาทหน้าที่ นโยบายองค์กร โครงสร้างองค์กร และการประเมินผลการทำงาน

สำหรับผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ประกอบด้วย (1) ผลกระทบด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความรู้สึกวิตกกังวล ความรู้สึกโดดเดี่ยว การรับรู้ถึงความเครียด และความรู้สึกซึมเศร้า (2) ผลกระทบด้านงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานลดลง ความผูกพันในงานลดลง ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และความพึงพอใจในงานลดลง และ (3) ผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านความคิดทำร้ายตัวเอง หรือเคยมีความคิดฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ ผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์ด้านงาน และผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิต ยังส่งผลต่อกันอีกด้วย

จากผลการศึกษาสาเหตุและผลกระทบเชิงลึกของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน จากผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 9 ท่าน เป็นไปตามกรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้นที่ออกแบบมาจากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ผลการศึกษาสาเหตุและผลกระทบเชิงลึกของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน

6.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางการป้องกันหรือกำหนดบทลงโทษสำหรับการกลั่นแกล้ง เพื่อป้องกันเหตุการณ์ดังกล่าวที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทีม และองค์กร รวมถึงการสร้างความเข้าใจในผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ เพื่อให้ผู้กลั่นแกล้งตระหนักและเข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้อื่นทั้งทางจิตใจและในงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการกำหนดนโยบายการบริหารงาน การประเมินผลการทำงาน และการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม โดยอาจพิจารณาจากความสามารถของพนักงานเชิงประจักษ์ รวมไปถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้มีความชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการให้ความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดี การวางตัวในองค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสมในที่ทำงานสำหรับพนักงานใหม่ เพื่อลดการตกเป็นเป้าหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารองค์กร ผู้นำ หรือหัวหน้าหน่วยงาน ตลอดจนหัวหน้างานไม่ควรเพิกเฉยต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ควรวางตัวเป็นกลาง ไม่เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งหรือมีส่วนในการส่งเสริมพนักงานที่มีทัศนคติ และพฤติกรรมการกระทำการกลั่นแกล้งภายในหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นทัศนติและพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การกลั่นแกล้งเกิดขึ้นในที่ทำงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางการป้องกันและลดความเสี่ยงของการกลั่นแกล้งที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว หรือกำหนดเป็นบทลงโทษสำหรับการกลั่นแกล้ง รวมถึงการกำหนดแนวทางในการจัดการกับการกลั่นแกล้งและข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ปัญหาที่ดีสำหรับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ นอกจากนี้ ควรสร้างความตระหนักให้แก่พนักงาน เกี่ยวกับผลกระทบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ เพื่อไม่ให้ส่งผลเสียหรือกระทบกระต่อพนักงานและองค์กรโดยรวม

6.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากตัวอย่างที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 9 ท่าน ซึ่งอาจไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมักมีพฤติกรรมเก็บตัวแยกจากสังคมหรือเพื่อนร่วมงาน ไม่ปรึกษาหรือบอกเล่าเหตุการณ์ให้ผู้อื่นทราบ (ปองกมล สุรัตน์, 2561) ทำให้ไม่สามารถมีอาสาสมัครในจำนวนมากได้ นอกจากนี้ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจำนวนหนึ่งจะไม่เปิดเผยตัวตน การที่มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนน้อยทำให้ไม่สามารถทำการศึกษาเชิงวิเคราะห์โดยจำแนกตามประเภทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงาน และการศึกษาเปรียบเทียบตามลักษณะทางประชากรหรือในบริบทอื่นๆ เช่น เพศ และอายุ เป็นต้น รวมไปถึงการศึกษาเปรียบเทียบประเภทขององค์กรและประสบการณ์การทำงาน ดังนั้น ผลการศึกษาอาจไม่สามารถใช้กับบุคคลหรือกลุ่มของสถานที่ทำงานที่มีอายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน หรือองค์กรใดๆ บางกลุ่มได้ เนื่องจากอายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และประเภทขององค์กรที่แตกต่างกัน อาจมีลักษณะ รูปแบบ

และประเภทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ตลอดจนความสามารถในการรับมือกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่ทำงานได้ในลักษณะที่แตกต่างกัน

6.4 ข้อเสนอแนะและงานวิจัยในอนาคต

สำหรับงานวิจัยในอนาคต เนื่องจากงานวิจัยนี้ยังไม่ได้จัดเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาผลของการตกเป็นเหยื่อ จำแนกตามประเภทของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน การศึกษาเปรียบเทียบตามลักษณะประชากรศาสตร์ รวมถึงการเปรียบเทียบวัฒนธรรมขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้ที่สนใจ จัดทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อจัดประเภทของการกลั่นแกล้ง นอกจากนี้ ผู้ที่สนใจจัดทำงานวิจัยต่อเนื่องยังสามารถนำกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการวิจัยนี้ไปศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิจัยเชิงปริมาณในอนาคตอีกด้วย

บรรณานุกรม

กนกวรรณ ดุษฎีพาณิชย์. (2555). การนำเสนอเนื้อหาทางเฟซบุ๊กแฟนเพจในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาธุรกิจการกีฬาและการบันเทิง.

ณัฐรัชต์ สาเมาะ. (2556). การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข.

ปองกมล สุรัตน์. (2561). สาเหตุและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์: กรณีศึกษาเยาวชนไทยผู้ถูกรังแก, วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 4(1), 260-273.

มูลนิธิยุวพัฒน์. (2019). การกลั่นแกล้ง (Bullying) ความรุนแรงในสังคม. สืบค้น 30 เมษายน 2562, จาก https://www.yuvabadhanafoundation.org/th-bullying.

ลักษมี คงลาภ, อัปสร เสถียรทิพย์, สรานนท์ อินทนนท์ และ พลินี เสริมสินสิริ. (2561). การจัดทำ Fact Sheet ‘ความฉลาดทางดิจิตอล’ (Digital Intelligence: DQ) และการศึกษาการรังแกกันบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน.

สุภาวดี เจริญวานิช, (2560). การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์: ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 25(4), 643-644.

Alhabash, S., McAlister, A. R., Hagerstrom, A., Quilliam, E. T., Rifon, N. J., & Richards, J. I. (2013). Between likes and shares: Effects of emotional appeal and virality on the persuasiveness of anticyberbullying messages on Facebook. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16 (3), 175-182.

Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Why Is Organizational Change Related to Workplace Bullying? Role Conflict and Job Insecurity as Mediators. *Economic and Industrial Democracy*, 30(3), 348-371.

Belsey, A., & Chadwick, R. (2003). *Ethical Issues in Journalism and the Media.* London and New York: Routledge.

Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim’s perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012.

Cepin, M. (2016). Joining forces to Combat Cyberbullying in Schools. Supported by The Daphne Programme of The European Union. Retrieved April 30, 2019, from http://socialna-akademija.si/joiningforces/3-2-how-is-cyberullying-different-from-traditional-bullying/

Culnan, M. J., & Markus, M. L. (1987). Information technologies. In P.M. Jeblin, L. L. Patnam, K.H. Roberts, & L.W. Porter (Eds), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary* perspective(pp. 420-443). Newbery Park, CA: Sage.

D'Cruz, P., & Noronha, E. (2013). Navigating the extended reach: Target experiences of cyberbullying at work. *Information and Organization*, 23, 324-343.

Dooley, J. J., Pyzalski, J., & Cross, D. (2009). Cyberbullying versus face-to-face bullying: A theoretical and conceptual review. *Journal of Psychology*, 217(4), 182-188.

Due P, Holstein BE, Lynch J, et al. (2005). Bullying and symptoms among school-aged children: international comparative cross-sectional study in 28 countries. *Eur J Public Health,* 15, 128–32.

Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.

Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work Stress*, 21, 220–242.

Heatherington, W., & Coyne, I. (2014). Understanding individual experiences of cyberbullying encountered through work. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 17 (2), 163-192.

Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2008). Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization. *Deviant Behavior*, 29, 129-156.

Iranzo, B., Buelga, S., Cava, M. J., & Baron, J. O. (2019). Cyberbullying, psychosocial adjustment, and suicidal ideation in adolescence. *Psychosocial Intervention*, 28(2).

Kiriakidis, S. P., & Kavoura, A. (2010). Cyberbullying: A Review of the Literature on Harassment Through the Internet and Other Electronic Means. *Family & Community Health*, 33(2), 82-93.

Kowalski, R. M., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2008). *Cyberbullying: Bullying in the Digital Age. Malden*, MA: Blackwell Publishing.

Kubiszewski, V., Fontaine, R., Potard, C., & Auzoult, L. (2015). Does cyberbullying overlap with school bullying when taking modality of involvement into account?, *Computers in Human Behavior*, 43, 49-57.

Landstedt, E., & Gadin, K. G. (2011). Experiences of violence among adolescents: gender patterns in types, perpetrators and associated psychological distress. *Int J Public Health*, 56, 419–27.

Langos, C. (2012). Cyberbullying: The challenge defined. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(6), 285-289.

Li, Q. (2010). Cyberbullying in high schools: a study of students' behaviors and beliefs about this new phenomenon. *J Aggress Maltreat Trauma*, 19, 372–392.

Litmos. (2017). What to Do If You Are Being Cyber-Bullied at Work. Retrieved April 30, 2019, from https://www.learningseat.com.au/workplace-cyber-bullying-advice

Muller, F. S., Hansen, B., & Voss, M. (2012). How stressful is online victimization? Effects of victim's personality and properties of the incident. *Journal European Journal of Developmental Psychology*, 9(2). 260-274.

Nansel, T. R., Overpeck, M., Pilla, R. S., Ruan, W. J., Simons-Morton, B., & Scheidt, P. (2001). Bullying Behaviors Among US Youth: Prevalence and Association with Psychosocial Adjustment. *JAMA. Author manuscript*, 285(16), 2094-2100.

Nixon, C. L. (2014). Current perspectives: the impact of cyberbullying on adolescent health. *Dove press journal: adolescent Health, Medicine and Therapeutics.*

Olweus, D. (1994). Bullying at school: basic facts and effects of a school-based intervention program. *J Child Psychol Psychiatry*, 35, 1171–1190.

Olweus, D. (2013). School Bullying: Development and Some Important Challenges. *Annual Review of Clinical Psychology*, 9, 751-780.

Patchin, J. W., & Hinduja, S. (ed.). (2012). *Cyberbullying Prevention and Response: Expert Perspectives.* New York: Routledge.

Potter, R. E., Dollard, M. F., & Tuckey. M. R. (2016). Bullying & Harassment in Australian Workplaces: Results from the Australian Workplace Barometer Project 2014/2015. Retrived April 30, 2019, from https://www.safeworkaustralia.gov.au /system/files/ documents/ 1705/bullying-and-harassment-in-australian-workplaces-australian-workplace-barometer-results.pdf.

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

Sampasa-Kanyinga, H., Roumeliotis, & P., Xu, H. (2014). Associations between Cyberbullying and School Bullying Victimization and Suicidal Ideation, Plans and Attempts among Canadian Schoolchildren. Retrieved April 30, 2019, from https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal. pone.0102145.

Shearman, S. (2017). Cyberbullying in the workplace: 'I became paranoid'. Retrieved April 30, 2019, from https://www.theguardian.com/careers/2017/ mar/30/cyberbullying-in-the-workplace-i-became-paranoid.

Sionje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2), 147-54.

Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology & Psychiatry*, 49(4), 376-385.

Srabstein J. C., & Leventhal B. L. (2010). Prevention of bullying related morbidity and mortality: a call for public health policies. *Bull World Health Organ,* 88, 403.

Taylor, A. (2018). Cyber Bullying at Work. Retrieved July 10, 2019, from http://www.safeworkers.co.uk/ cyber-bullying-work.html.

Wingate,V.S., Minney, J.A. and Guadagno, R.E. (2013). Sticks and stones may break your bones, but words will always hurt you: A review of cyberbullying. *Social Influence*, 8, 87-106.