



มารยาททางสังคมในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร<sup>1</sup>  
Social Etiquette in Online Interaction among Undergraduate Students in Bangkok Metropolis

ฐิตินันท์ พิวนิล<sup>2</sup>

Titinan Pewnil

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษามารยาททางสังคมในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ และกลวิธีการกระทำในสถานการณ์ที่ถูกละเมิดมารยาทของนิสิตนักศึกษาในกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,200 คน จาก 8 มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 40 คน ดำเนินการในปีการศึกษา 2561-2562 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ค่อนข้างสูง โดยการเรียนรู้ด้วยตนเองและจากครอบครัวเป็นหลัก มีความเคร่งครัดต่อมารยาทสูง ซึ่งเคร่งครัดมารยาทของผู้อื่นมากกว่ามารยาทของตนเอง มารยาทที่สำคัญมากคือ ความอาวุโส ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของข้อมูล สำหรับประสพการณ์การถูกละเมิดมารยาทมีค่อนข้างน้อย และเมื่อถูกละเมิดมารยาทจะมีกลวิธีการกระทำ 6 ลักษณะ คือ (1) การป้องกัน (2) การตัดขาดความสัมพันธ์ (3) การนิ่งเฉย ไม่สนใจ (4) ให้คำแนะนำ ชี้แจง และ

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานวิจัยเรื่อง “มารยาททางสังคมในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากทุนอุดหนุนโครงการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2561 จากกองทุนวิจัยประเภทคณะ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University

E-mail: titinan@rumail.ru.ac.th

\*Manuscript received May 4, 2020, revised May 30, 2020 and accepted June 2, 2020



ปรับความเข้าใจ (5) ยกเลิกการใช้งาน และ (6) การใช้กฎหมาย การศึกษานี้ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับมารยาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสบการณ์การถูกละเมิดมารยาท ดังนั้นควรส่งเสริมการเรียนรู้มารยาทออนไลน์ให้คนรุ่นใหม่ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงการเพิ่มบทบาทครอบครัวและครูอาจารย์ในการส่งเสริมมารยาทออนไลน์ให้เหมาะสมต่อไป

**คำสำคัญ:** มารยาททางสังคม มารยาทอินเทอร์เน็ต มารยาทดิจิทัล การปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์

#### Abstract

The objective of this article is to study social etiquette in online interaction and action strategies in violation of etiquette among university students in Bangkok. This quantitative research used probability sampling with a multi-stage sampling technique. The sample size is 1,200 students from 8 universities in Bangkok. With this qualitative research, in-depth interviews were conducted with 40 key informants. This research was conducted during the academic year 2018-2019. The results showed that the students had a high level of knowledge about online etiquette from self-learning and family members. They were highly strict with online etiquette; moreover, they were more strict in others than to themselves. The strictest manners in online etiquette are seniority, privacy, and data security. Regarding the experience of etiquette being violated, there were not many. However, when etiquette was violated, there are 6 action strategies: (1) self-prevention, (2) breaking off the relationship, (3) ignoring and not caring, (4) giving suggestions, explanation, and negotiating for mutual understanding, (5) account deactivation, and (6) taking legal action. According to the results of this study, the knowledge of etiquette has a statistically significant positive relationship to etiquette strictness and a negative relationship with etiquette-violated experience. Therefore, online etiquette should be promoted for new generations to learn by themselves, including increasing the roles of the family and teachers in promoting proper online etiquette.

**keywords:** social etiquette, netiquette, digital etiquette, online interaction



## บทนำ

สังคมออนไลน์เป็นพื้นที่สำคัญในการปฏิสัมพันธ์ของคนรุ่นใหม่ จากผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2561 พบว่า คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละวันมากกว่า 10 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ใช้เวลาทำกิจกรรมเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยกลุ่มที่ใช้งานสูงคือประชากรอายุน้อยกว่า 37 ปี หรือเรียกว่ากลุ่มเจนเอเรชันวายและเจนเอเนชันซี (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562) เมื่อการใช้อินเทอร์เน็ตมีบทบาทต่อชีวิตของผู้คนเป็นอย่างมากและมักเกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันบนโลกออนไลน์ จึงเกิดกรอบมารยาทของการปฏิสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้น ในช่วงแรกเรียกว่า “Netiquette” โดยมาจากคำว่า Net หรือ Internet รวมกับคำว่า Etiquette ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยว่า “มารยาทอินเทอร์เน็ต” (Shea, 1994) ปัจจุบันมีการใช้คำว่า “Digital Etiquette” หรือมารยาทดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นการสื่อสารออนไลน์มากขึ้น มารยาทดิจิทัลหรือมารยาทออนไลน์นี้ถือว่าเป็นหลักพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเน้นความมีกาลเทศะ ความประพฤติดี และการมีมารยาทที่ดี หลักสำคัญคือ “การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล” หรือ “Digital Empathy” (สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน), 2559)

มารยาทออนไลน์นี้ครอบคลุมถึงมารยาทในการใช้โทรศัพท์ การใช้อีเมล การใช้กระดานสนทนาสาธารณะ โปรแกรมวิดีโอคอล การเล่นเกมออนไลน์ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งรวมถึงภาษาในการส่งข้อความ (Chat-แชท) การใช้ภาพถ่าย กราฟิก วิดีทัศน์ และการส่งต่อข้อมูลด้วย อย่างไรก็ตาม มารยาทเหล่านี้มักมีหลักการเช่นเดียวกับมารยาททางสังคม เมื่อบุคคลปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเห็นหน้า (ปราวีณา สุวรรณฉวีโชติ, 2561, หน้า 10; มุลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน, 2562, หน้า 3-6) ทั้งนี้ การศึกษาครั้งนี้ได้เชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับมารยาทในโลกออนไลน์ตามกรอบมารยาทสากลในการสื่อสาร ที่เน้นการคำนึงถึงคู่สนทนา รักษาหน้าใจ และสุภาพ (Elizabeth Martyn, 2545) และกรอบมารยาทไทย ในการสื่อสารที่เน้นกำหนดหลักคุณธรรมสำคัญคือ ความเคารพและปรารถนาดีต่อกัน ความมีสัจจะ ไม่ละเมิดสิทธิ ความไว้วางใจ และความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองสื่อสาร (สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว



กรุงเทพมหานคร, 2551) สำหรับกระบวนการเรียนรู้และกลวิธีการกระทำ เมื่อถูกละเมิดมารยาทนั้น ใช้กรอบการวิเคราะห์ตามแนวคิดกล่องเครื่องมือทางวัฒนธรรมของ Swidler (2001) ที่พิจารณา กลวิธีของบุคคลที่เลือกใช้เครื่องมือและวิธีการแตกต่างกันในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตน

งานวิจัยที่ผ่านมาจำนวนมากพบประเด็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของคนรุ่นใหม่ในสังคมไทยคือ พฤติกรรมการละเมิดบรรทัดฐานทางสังคมและการกระทำสู่เสี่ยงที่มีความผิดในทางกฎหมายในโลกออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมการรังแกบนโลกออนไลน์ของเยาวชน (ฤทัยชนนี สิทธิชัย และธันยกร ตุดเกื้อ, 2560; นภาพรรณ อาษาเพชร, 2560) การเผยแพร่ ส่งข้อความหรือภาพเกี่ยวกับเรื่องเพศและสื่อลามกอนาจารทางอินเทอร์เน็ต (ปองปรารณ์ สุนทรเกสัช, 2559) ในขณะที่เดียวกันก็พบว่ากลุ่มเยาวชนถูกกลั่นแกล้ง ถูกกระทำ ถูกคุกคามทางออนไลน์ และถูกล่อลวงจากการสนทนาออนไลน์ (อนุกุล มโนชัย, คุชฎี อายุวัฒน์ และชูพักตร์ สุทธิสา, 2555; อมรทิพย์ อมราภิบาล, 2559) นอกจากนี้ ยังพบปัญหา การทะเลาะวิวาท การละเมิดมารยาททางสังคม เช่น การใช้คำหยาบคาย การใช้คำและภาษาที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมในโลกออนไลน์ด้วย (ภูเบศร์ สมุทรจักร และกุลทิพย์ ศาสตร์ระรุจิ, 2558; จูตินันท์ ฝืนนิล, 2562)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวมา การวิจัยนี้จึงต้องการศึกษามารยาททางสังคมในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของคนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะในกลุ่มนิสิตนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์กันในโลกออนไลน์สูงกว่าพื้นที่อื่น เขาเหล่านี้อาจมีความคิดต่อเรื่องมารยาทในโลกออนไลน์ที่แตกต่างไปตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการทำความเข้าใจเรื่องมารยาทดังกล่าวจะช่วยให้เกิดองค์ความรู้ที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์คนและสังคมไทยให้สมบูรณ์ เป็นพลเมืองดิจิทัลที่ใช้ชีวิตอยู่บนพื้นฐานของศีลธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมได้ต่อไป



## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษามารยาททางสังคมในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์และวิเคราะห์กลวิธีการกระทำกลยุทธ์ในการโต้ตอบต่อสถานการณ์ที่ถูกละเมิดมารยาทของนิสิตนักศึกษาในกรุงเทพมหานคร

## วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### การวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้วิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (sample survey) กำหนดประชากรเป้าหมายคือ นิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร อ้างอิงข้อมูลในปีการศึกษา 2560 มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 588,084 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560) ในการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบหลายขั้น (multi-stage sampling) เลือกใช้การสุ่มแบบที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ การวิจัยนี้สุ่มเลือกมหาวิทยาลัยได้ 8 สถาบันจากทั้งหมด 35 สถาบัน ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยรัฐ 3 สถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏ 3 สถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 1 สถาบัน และมหาวิทยาลัยเอกชน 1 สถาบัน จากนั้นจึงสุ่มเลือกคณะด้วยวิธีการจับสลาก กำหนดสัดส่วนแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ (1) กลุ่มวิทยาศาสตร์-เทคโนโลยี และ (2) กลุ่มศิลปศาสตร์-สังคมศาสตร์ จากนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลนิสิต นักศึกษา ทุกชั้นปีในคณะที่สุ่มได้ โดยกำหนดสัดส่วนแต่ละชั้นปีให้มีจำนวนใกล้เคียงกัน สำหรับการคำนวณขนาดตัวอย่างใช้สูตรการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีจำนวนแน่นอน การวิจัยนี้ได้เลือกใช้โปรแกรม n4Studies ของ Ngamjarus and Chongsuvivatwong (2014) ในการคำนวณขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ โดยกำหนดให้ Population size (N) = 588,084 SD. ( $\sigma$ ) = 0.1 Error (d) = 0.006 Alpha ( $\alpha$ ) = 0.05 และ  $Z(0.975) = 1.96$  ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณมีทั้งหมด 1,200 คน อายุระหว่าง 18-24 ปี ณ วันที่เก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างอ่านและตอบด้วยตนเอง (self-administered questionnaire)

ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาใหม่ทั้งหมด ค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.781

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณานำเสนอข้อมูลการแจกแจงความถี่และอัตราร้อยละ สำหรับข้อมูลระดับอัตราส่วนเพิ่มการเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) พิจารณขนาดความสัมพันธ์จากค่า  $r$  ซึ่งตัวแปรใดที่มีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy variable) ก่อนแล้วจึงทำการทดสอบความสัมพันธ์ กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ  $p\text{-value} \leq 0.05$

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

กำหนดประชากรกลุ่มเดียวกับประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษานี้จะต้องเป็นผู้ที่เคยให้ข้อมูลแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณมาก่อน กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 40 คนจาก 8 มหาวิทยาลัย โดยแต่ละมหาวิทยาลัยมีผู้ให้ข้อมูลอย่างน้อย 5 คน วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) และเลือกตัวอย่างเฉพาะที่ให้ประเด็นสำคัญ (Key informant) ในขั้นต้นใช้การติดต่อผ่านตัวแทนนักศึกษาจากชมรมหรือสโมสรนิสิตนักศึกษาในสถาบันการศึกษาทั้ง 8 แห่งให้ช่วยดำเนินการคัดเลือกตัวแทนนิสิต นักศึกษาที่มีคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้จำนวน 1-2 คน จากนั้นให้แนะนำตัวแทนนิสิต นักศึกษาคนอื่นที่มีคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้เพิ่มเติมจนครบจำนวนที่ต้องการ

วิธีการเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ดำเนินการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยและนักวิจัยผู้ช่วย โดยกลุ่มเป้าหมายได้รับการสัมภาษณ์จำนวน 1-2 ครั้ง ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง มีการนัดหมายสัมภาษณ์ล่วงหน้าและกำหนดเวลาช่วงนอกเวลาเรียน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการเรียน สถานที่ในการสัมภาษณ์อยู่ภายในมหาวิทยาลัยที่กลุ่มเป้าหมายศึกษาอยู่ สำหรับแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ



คือ มุมมอง ความรู้สึก ความคิดเห็น การให้ความหมายเรื่องมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ ประสบการณ์การประสบปัญหาการถูกละเมิดมารยาทที่เกิดขึ้นจากการใช้ปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ กระบวนการ กลไก กลวิธีที่ตนเองเลือกใช้ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปด้วยการจำแนกชนิดข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

**ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการวิจัย** การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 24 เดือน (มิถุนายน 2561 ถึง พฤษภาคม 2563) การเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างปีการศึกษา 2561-2562

**จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์** โครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใบรับรองโครงการวิจัย รหัส COA No. 045/2562 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562 โดยการวิจัยนี้ดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมการวิจัยในคนตามระเบียบข้อกำหนดของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนฯ และในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ชี้แจงข้อมูล ขออนุญาต และขอความยินยอมในการเข้าร่วมการวิจัยจากผู้เข้าร่วมการวิจัยก่อนเก็บข้อมูล

### ผลการวิจัย

คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ 1,200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.8 เพศชาย ร้อยละ 26.1 อายุเฉลี่ย 20.75 ปี กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน ค่าเฉลี่ยรายได้เท่ากับ 8,541.55 บาทต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดหรือกว่าร้อยละ 98.2 มีโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน (Smartphone) รองลงมาคือ มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวร้อยละ 79.1 ส่วนผู้ที่มีแท็บเล็ต (tablet) มีเพียงร้อยละ 30.5 สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 40 คนจาก 8 มหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ศึกษาในกลุ่มคณะศิลปศาสตร์-สังคมศาสตร์ ทุกคนมีอุปกรณ์การสื่อสารหลักคือ โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน และใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำมากกว่า 1 เครือข่าย



### การได้รับการปลูกฝังมารยาทออนไลน์

ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาว่าได้รับการสอนให้คำแนะนำ หรือสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับมารยาทการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จากบุคคลต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เรียนรู้มารยาทในโลกออนไลน์ด้วยตนเองเป็นประจำมากที่สุด (ร้อยละ 56.6) รองลงมาคือ การได้รับการปลูกฝังจากครอบครัว (ร้อยละ 36.8) เรียนรู้มาจากบุคคลในสื่อมวลชนต่าง ๆ และกลุ่มเพื่อน (ร้อยละ 33.5 และ 31.3 ตามลำดับ) เมื่อคำนวณคะแนนการได้รับการปลูกฝังมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างจากทั้ง 8 แหล่งการปลูกฝัง โดยกำหนดคะแนนคำตอบไม่เคยเลยเท่ากับ 0 คะแนน นาน ๆ ครั้ง เท่ากับ 1 คะแนน และเป็นประจำ เท่ากับ 2 คะแนน รวมทั้งหมดจะได้ค่าคะแนนระหว่าง 0 ถึง 16 คะแนน ซึ่ง 0 หมายถึงไม่ได้รับการปลูกฝังมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์เลย และ 16 คือได้รับการปลูกฝังมากที่สุด ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนการได้รับการปลูกฝังมารยาทฯ เท่ากับ 8.07 คะแนน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.46) จากค่าคะแนนนี้แสดงให้เห็นว่า นิสิตนักศึกษาได้รับการปลูกฝังมารยาทเกี่ยวกับมารยาทออนไลน์พอสมควรและแต่ละคนก็มีการกระจายของค่าคะแนนการได้รับการปลูกฝังไม่แตกต่างกันมากนัก

ส่วนผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบรูปแบบของ “การเรียนรู้มารยาทออนไลน์” ได้ 3 กลุ่มใหญ่ คือ (1) การเรียนรู้จากครอบครัว สมาชิกในครอบครัวมีบทบาทในการปลูกฝังให้กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้เรื่องมารยาทออนไลน์ โดยผ่านการแนะนำ การสอน รวมถึงการดำเนินซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบทบาทของ “แม่” ในการปลูกฝัง (2) การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการที่นิสิตนักศึกษาสะท้อนมุมมองว่า “ไม่มีใครสอนมารยาทออนไลน์โดยตรง” แต่ตนเองได้เรียนรู้จากการเห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในโลกออนไลน์ โดยเฉพาะ “ประสบการณ์” ทั้งที่พบเห็นโดยทั่วไปจากกรณีของคนอื่น หรือประสบการณ์ที่ตนเองเคยประสบเองโดยตรง สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้ว่าตัวอย่างการกระทำดังที่พบเห็นนั้นเป็นการละเมิดมารยาท ไม่เป็นไปตามที่สังคมคาดหวัง และ (3) การเรียนรู้จากครูอาจารย์ ส่วนมากเป็นการสอดแทรกในการเรียน โดยเน้นเรื่องของการให้ข้อคิดเกี่ยวกับการใช้วิจารณญาณ การวิเคราะห์ และระมัดระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต





มารยาทในการติดต่อสื่อสาร เช่น เรื่องเวลา และความสุภาพต่อผู้อาวุโส

ตาราง 1 การปลูกฝังมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง

หน่วย : ร้อยละ

แหล่งการปลูกฝัง	ความถี่ (N=1,200)		
	ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง	เป็นประจำ
ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	11.3	32.2	56.6
พ่อแม่ ผู้ปกครอง สมาชิกในครอบครัว	14.8	48.3	36.8
เรียนรู้มาจากบุคคลในสื่อมวลชนต่าง ๆ	19.0	47.5	33.5
กลุ่มเพื่อน	16.8	52.0	31.3
อาจารย์ในระดับมหาวิทยาลัย	22.8	52.6	24.6
ครู อาจารย์ในระดับมัธยมศึกษา	25.8	53.0	21.3
ครู อาจารย์ในระดับประถมศึกษา	41.9	40.7	17.4
คนอื่น ๆ ที่ไม่รู้จักกัน	68.1	26.1	5.8

### ความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์

จากการประเมินความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เรื่องมารยาทด้านการไม่นำความลับ ภาพลับ หรือปมด้อยของผู้อื่นมาเปิดเผย สื่อเลียนในโลกออนไลน์ มากที่สุด (ร้อยละ 93.4) รองลงมาคือการไม่หลอกลวงให้หลงเชื่อ หรือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ (ร้อยละ 92.3) และด้านการไม่สวมรอยแอบอ้างตัวตนเป็นบุคคลอื่นใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้นั้น โพสต์สิ่งต่าง ๆ (ร้อยละ 89.8) ส่วนประเด็นความรู้เกี่ยวกับมารยาทออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างมีน้อยที่สุดคือ ความรู้ในเรื่องมารยาทการโพสต์ข้อความ/รูปภาพ/วิดีโอ บ่อยครั้งในกลุ่มสนทนาออนไลน์ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 46.2 ระบุว่าทำได้โดยทั่วไป และร้อยละ 34 ระบุว่าทำได้แต่ไม่เหมาะสม

เมื่อคำนวณคะแนนความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการปฏิสัมพันธ์ออนไลน์ ด้วยการกำหนดให้คำตอบที่ระบุว่าทำได้โดยทั่วไป และทำได้แต่ไม่เหมาะสม มีคะแนนเท่ากับ 0 ส่วนคำตอบที่ระบุว่า



ไม่ควรทำเด็ดขาด มีคะแนนเท่ากับ 1 เมื่อรวมคะแนนทั้ง 22 ข้อ คะแนนความรู้เกี่ยวกับมารยาทจะอยู่ระหว่าง 0-22 คะแนน โดย 0 หมายถึงไม่มีความรู้เกี่ยวกับมารยาทออนไลน์ และ 22 คือมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทออนไลน์มากที่สุด ผลการวิเคราะห์สถิติพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้เกี่ยวกับมารยาทออนไลน์เท่ากับ 15.35 คะแนน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.81) ผู้ที่มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 และมีผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับมารยาทสูงสุดคือ 22 คะแนน เมื่อวิเคราะห์คะแนนความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์จำแนกตามแหล่งการได้รับการปลูกฝังความรู้เกี่ยวกับมารยาทออนไลน์เป็นประจำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการปลูกฝังจากครอบครัวมีค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้เกี่ยวกับมารยาทออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง และกลุ่มที่เรียนรู้จากครูอาจารย์ในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า บทบาทการปลูกฝังเป็นประจำจากครอบครัวยังมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความรู้เกี่ยวกับมารยาทให้กับนิสิตนักศึกษา ดังนั้น หากต้องการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับมารยาทออนไลน์ สมาชิกในครอบครัวควรมีส่วนร่วมในการปลูกฝังมากขึ้น

#### ความเคร่งครัดต่อมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์

ประเด็นการให้ความสำคัญกับมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ ประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่คือ (1) ความเคร่งครัดต่อมารยาทของผู้อื่นที่ปฏิสัมพันธ์ด้วย และ (2) ความเคร่งครัดในมารยาทของตนเอง เมื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้วิจัยเลือกวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง โดยกำหนดเป็นคะแนน 0 ถึง 10 โดย 0 หมายถึง ไม่ได้ให้ความสำคัญหรือเคร่งครัดเลย และ 10 หมายถึง ให้ความสำคัญหรือเคร่งครัดมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเคร่งครัดต่อมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของผู้อื่นมากกว่าของตนเอง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.13 และ 7.93 ตามลำดับ) และเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า กลุ่มเพศทางเลือกมีความเคร่งครัดในมารยาทมากที่สุดทั้งความเคร่งครัดในมารยาทของผู้อื่นและมารยาทตนเอง ในขณะที่เพศชายจะมีความเคร่งครัดน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับเพศอื่น อย่างไรก็ตาม ความเคร่งครัดต่อมารยาททั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน



(ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r$ ) เท่ากับ 0.681) กล่าวคือ ผู้ที่มีความเคร่งครัดในมารยาทผู้อื่นสูง จะมีความเคร่งครัดในมารยาทตนเองสูงด้วย หรือในอีกด้านอาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่เคร่งครัดในมารยาทตนเองมากก็จะเคร่งครัดการปฏิบัติมารยาทของผู้อื่นสูงด้วยเช่นกัน

ตาราง 2 ความเคร่งครัดต่อมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์

ความเคร่งครัดมารยาท	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>ความเคร่งครัดต่อมารยาท<sup>๗</sup> ของผู้อื่น</b>					
(รวม)	1,200	0.00	10.00	8.13	1.89
เพศชาย	313	0.00	10.00	7.90	2.03
เพศหญิง	873	0.00	10.00	8.20	1.84
เพศทางเลือก	14	6.00	10.00	8.79	1.19
<b>ความเคร่งครัดต่อมารยาท<sup>๗</sup> ของตนเอง</b>					
(รวม)	1,200	0.00	10.00	7.93	1.87
เพศชาย	313	0.00	10.00	7.60	2.02
เพศหญิง	873	0.00	10.00	8.03	1.81
เพศทางเลือก	14	7.00	10.00	8.64	1.01

ตาราง 3 ประเด็นความเคร่งครัดต่อมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์

ประเด็น	มารยาทผู้อื่น		มารยาทตนเอง	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การใช้ภาษา	7.94	2.02	8.17	1.81
2. กาลเทศะ	8.36	1.81	8.58	1.59
3. ความสุภาพ ไม่หยาบคาย	7.95	2.17	8.17	1.95
4. ความเป็นทางการ	7.23	2.35	7.47	2.17
5. การให้เกียรติระหว่างเพศ	8.38	2.01	8.67	1.68
6. ความอาวุโส	<b>8.61</b>	1.90	8.73	1.76

ตาราง 3 ประเด็นความเคร่งครัดต่อมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ (ต่อ)

ประเด็น	มารยาทผู้อื่น		มารยาทตนเอง	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
7. ความเป็นส่วนตัว	8.51	1.86	8.77	1.61
8. ความปลอดภัยของข้อมูล	8.58	1.93	<b>8.82</b>	1.63
9. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	8.33	1.98	8.61	1.62
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร	7.82	2.08	8.07	1.93
11. บทบาทและสถานภาพของบุคคลที่ติดต่อด้วย	8.11	1.82	8.27	1.74
12. เนื้อหา ประเด็น รูปภาพที่นำเสนอ	8.02	1.92	8.19	1.77
13. สถานที่และสถานการณ์ภายนอกขณะที่ใช้งาน	7.87	1.93	8.06	3.27
14. ช่องทางและประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ติดต่อ	7.98	2.08	8.06	1.96

หากพิจารณาความเคร่งครัดต่อมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 3) เมื่อกำหนดคะแนน 0-10 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในมารยาทของผู้อื่นในเรื่องความอาวุโสสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 8.61) รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล และด้านความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 8.58 และ 8.51 ตามลำดับ) สำหรับความเคร่งครัดในมารยาทของตนเองนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 8.82) รองลงมาคือ ความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 8.77) และความอาวุโส (ค่าเฉลี่ย 8.73) ส่วนด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดไม่ว่าจะเป็นความเคร่งครัดมารยาทผู้อื่นหรือมารยาทตนเองคือเรื่องความเป็นทางการ

#### ประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์

จากการสอบถามประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง 13 ประเด็น (ตารางที่ 4) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาทในเรื่องการใช้



ภาษาไม่ถูกต้องเป็นประจำมากที่สุด (ร้อยละ 15.7) รองลงมาคือ ด้านภาษา ถ้อยคำรุนแรง หยาบคาย (ร้อยละ 11.4) และการได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ (ร้อยละ 9) ส่วนด้านที่ถูกละเมิดมารยาทน้อยที่สุดคือ การถูกบุคคลอื่นแอบเข้ามาใช้งานชื่อบัญชีเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ร้อยละ 69.3 ไม่เคยถูกละเมิดมารยาทดังกล่าว เมื่อกำหนดคำตอบแต่ละข้อโดยคำตอบไม่เคยมีค่าเท่ากับ 0 นาน ๆ ครั้ง มีค่าเท่ากับ 1 และเป็นประจำ มีค่าเท่ากับ 2 จากนั้นจึงทำการรวมคะแนน ประสพการณ์ถูกละเมิดมารยาททั้ง 13 ประเด็น คะแนนทั้งหมดจะอยู่ในช่วง 0-26 คะแนน ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยประสพการณ์ถูกละเมิดมารยาทค่อนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.48)

ตาราง 4 ประสพการณ์ถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง

หน่วย : ร้อยละ

ประเด็น	ความถี่ (N=1,200)		
	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	เป็นประจำ
1. การใช้ภาษาไม่ถูกต้อง	22.9	61.4	<b>15.7</b>
2. ภาษา ถ้อยคำรุนแรง หยาบคาย	31.5	57.1	11.4
3. ภาษา ข้อความ เนื้อหาเรื่องเพศ	54.8	39.0	6.3
4. ถูกล้อเลียน กลั่นแกล้ง ให้อับอาย	51.6	42.4	6.0
5. ความไม่มีกาลเทศะ ทักทาย พุดคุย โพสต์ไม่เหมาะสมกับเวลา	43.9	49.3	6.8
6. การติดต่อแบบไม่เป็นทางการจากบุคคลที่ไม่รู้จัก	41.9	53.4	4.7
7. โคนละเมิดความเป็นส่วนตัว	61.3	34.7	4.0
8. ถูกส่งต่อข้อมูลที่ไม่ปลอดภัย	59.8	36.1	4.1
9. ได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ	35.3	55.7	9.0
10. ถูกรบกวนในการติดต่อสื่อสารที่ใช้ระยะเวลามากเกินไป	44.8	49.8	5.5
11. บุคคลที่ติดต่อด้วยวางบทบาทและสถานภาพไม่เหมาะสม	49.8	46.2	4.1
12. ถูกขโมย คัดลอก ข้อมูลหรือรูปภาพ	69.0	27.1	3.9
13. บุคคลอื่นแอบเข้ามาใช้งานชื่อบัญชีเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของตัวท่าน	69.3	27.8	2.8



ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ประสบการณ์การถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของแต่ละคนมีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับมุมมอง การตีความ และการให้ความสำคัญเกี่ยวกับมารยาท โดยประเด็นสำคัญมักเป็นเรื่องความเป็นส่วนตัวและเรื่องกาลเทศะ การตีความว่าตนเองถูกละเมิดมารยาทนั้น บุคคลผู้กระทำการสามารถเป็นได้ทั้งคนที่ไม่รู้จกกัน และคนใกล้ชิด เช่น การทักทายมาก่อนหรือกลั่นแกล้ง ทั้งตั้งใจและไม่ตั้งใจ ประสบการณ์ของนักศึกษาหญิงคนหนึ่งระบุว่าตนเองรู้สึกถูกละเมิดมารยาทในโลกออนไลน์จากคนในครอบครัว แม้จะทำการแจ้งให้ครอบครัวทราบถึงความไม่พอใจดังกล่าวแล้ว แต่ก็ไม่ได้รับการแก้ไข “คนในครอบครัวชอบแท็กชื่อ (ในเฟซบุ๊ก) ทั้ง ๆ ที่บางครั้งเราไม่ได้อยู่ในรูปหรือเหตุการณ์นั้น ๆ แม้ว่า จะเคยพูดเตือนไปแล้วแต่เขาไม่ฟัง หนูคิดว่ามันเป็นการเสียมารยาทมาก ๆ เพราะ Timeline ของ หนูถือเป็นพื้นที่ส่วนตัวของหนูค่ะ”

นอกจากนี้ ประเด็นเรื่องกาลเทศะ ส่วนใหญ่ถูกตีความและให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของ “เวลา” ที่ติดต่อสื่อสาร การถูกละเมิดมารยาทในบางครั้งเกิดจากลักษณะการติดต่อที่ไม่จำกัดเวลา การตีความเรื่องการถูกละเมิดมารยาทของแต่ละบุคคลจะกำหนดช่วงเวลาในการติดต่อโดยเชื่อมโยงกับ “เวลา” ที่ตนยึดถือ อาทิ เวลาทำการและความเป็นส่วนตัว ตัวอย่างความรู้สึกว่าตนเองถูกละเมิดมารยาท เช่น “มีคนส่งข้อความมาตอนดึก ๆ รบกวนเวลาพักผ่อน” หรือกรณีที่อาจารย์สั่งการบ้านแบบไม่คำนึงเวลา “เคยมีอาจารย์แจกงานนอกเวลาทำการ ทำให้เกิดการแจ้งเตือนช่วงดึก รบกวนเวลาส่วนตัว ความจริงเขาควรแจกงานในเวลาทำการ ซึ่งเป็นมารยาทขั้นพื้นฐาน” (ประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาเพศหญิงคนหนึ่ง) ประสบการณ์ถูกละเมิดเหล่านี้สะท้อนถึงมุมมองต่อมารยาทออนไลน์ที่แตกต่างกัน ขึ้นกับการตีความและความเคร่งครัดของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน ดังนั้นสิ่งที่แต่ละบุคคลกระทำการจึงสามารถถูกมองได้ว่าเป็นการถูกละเมิดมารยาทบุคคลอื่นได้เสมอตามความเป็นอัตวิสัยของปัจเจกบุคคล

#### กลวิธีการกระทำในสถานการณ์ถูกละเมิดมารยาท

ผลการวิจัยเชิงปริมาณแสดงข้อมูลสถิติกลวิธีการกระทำในสถานการณ์ถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 5 ส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการ



ป้องกันตนเองให้รัดกุมมากขึ้นเป็นประจำ (ร้อยละ 56.4) รองลงมาคือ เลิกติดตาม เลิกติดต่อสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่ละเมิดมารยาท (ร้อยละ 40.7) และการใช้กลวิธีการบล็อก (Block) ตัดขาดการติดต่อ (ร้อยละ 37.3)

ตาราง 5 กลวิธีการกระทำในสถานการณ์ถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์

หน่วย : ร้อยละ

ประเด็น	ความถี่			รวม (N=1,200)
	ไม่เคยทำ	นาน ๆ ครั้ง	เป็นประจำ	
1. ป้องกันตนเองให้รัดกุมมากขึ้น	6.1	37.5	56.4	100.0
2. เลิกติดตาม เลิกติดต่อสื่อสาร ไม่ปฏิสัมพันธ์	12.6	46.8	40.7	100.0
3. บล็อก (Block) ตัดขาดการติดต่อ	14.7	48.1	37.3	100.0
4. ตักเตือน ตำหนิบุคคลนั้น โดยตรง	23.2	58.6	18.3	100.0
5. วางเฉย นิ่งเฉย ไม่ทำอะไร	17.8	65.3	17.0	100.0
6. ให้ผู้อื่นช่วยโต้ตอบ ตักเตือน	33.8	52.8	13.5	100.0
7. แข็งความ ดำเนินคดี	69.3	21.4	9.3	100.0
8. โพสต์เผยแพร่เตือนภัย ประจานในสังคมออนไลน์	66.3	26.9	6.8	100.0

ส่วนข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่ามีความสอดคล้องไปกับข้อมูลเชิงปริมาณ จากการบอกเล่าประสบการณ์ส่วนตัวของนิสิตนักศึกษาแต่ละคนที่เคยประสบปัญหาการถูกละเมิดมารยาทในโลกออนไลน์ แต่ละคนจะมีกลวิธีการกระทำที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ สถานการณ์ เรื่องราว ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความถี่ในการถูกละเมิด ซึ่งสามารถสรุปจำแนกกลวิธีการกระทำ เพื่อการจัดการเมื่อเกิดปัญหาการถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ได้ 6 ลักษณะคือ

1. การป้องกัน การใช้กลวิธีการกระทำด้วยการป้องกัน ได้แก่ การเลือกซ่อนข้อมูล ซ่อนเนื้อหาบางส่วนเพื่อไม่ให้บุคคลที่ละเมิดมารยาทได้รับรู้ข้อมูลอีก การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงรหัส



ความปลอดภัยข้อมูล ในกรณีที่ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว วิธีการป้องกันนี้มักจะเลือกใช้กับผู้ที่ยังต้องเก็บรักษาความสัมพันธ์และการปฏิสัมพันธ์กันต่อไปในโลกออนไลน์เช่นความเห็นของนิสิตชายคนหนึ่งที่ระบุว่า “เมื่อเห็นว่าคนนั้นไม่มีมารยาท เราก็อาจจะใช้วิธีปิดการมองเห็น ให้เขาเห็นเฉพาะ โพสต์สาธารณะของเราก่อน ” หรือในกรณีของนิสิตนักศึกษาเพศทางเลือกที่ระบุว่า “ไม่เปิดเผยตัวตนครับ รูปตัวเองยังไม่ลงเลยครับ เอาไว้สื่อสารกับญาติที่อยู่ต่างประเทศ ไม่ Add Friend จากคนที่ไม่รู้จัก และไม่มีการโพสต์สาธารณะ ”

2. การตัดขาดความสัมพันธ์ กลวิธีการกระทำนี้จะเป็นการตัดขาดความสัมพันธ์กับบุคคลที่ละเมิดมารยาทด้วยการยกเลิกการเป็นเพื่อน (unfriend) การบล็อก (Block) ซึ่งมักจะใช้ในกรณีที่ถูกละเมิดมารยาทอย่างรุนแรง บ่อยครั้ง หรือการละเมิดมารยาทนั้นเกิดจากบุคคลที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เช่น บุคคลแปลกหน้า คนที่ไม่สนิท ผู้ที่ไม่ได้มีผลประโยชน์ต่อนักศึกษาชายคนหนึ่งให้ความเห็นที่น่าสนใจคือ “ถ้าต้อง keep connection ก็เลิกติดตาม ถ้าไม่ต้องก็ unfriend หนัก ๆ ก็บล็อก พวกคนไม่รู้จัก คนอื่นที่แชร์ โพสต์ เสื่อม ๆ ธรรมดาที่สร้างความประสาทแดกก็บล็อก คอมเมนต์แล้วและ โง่ ก็บล็อก ” จะเห็นได้ว่าในกระบวนการตัดสินใจ บุคคลจะใช้เครื่องมือทางวัฒนธรรมที่หลากหลายมาใช้ประกอบการประเมินและเลือกระดับกลวิธีการกระทำที่แตกต่างไปตามสถานการณ์

3. การนิ่งเฉยไม่สนใจ นิสิตนักศึกษาหลายคนพยายามเลือกใช้กลวิธีการกระทำลักษณะนี้ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกวิธีการอื่น ด้วยการนิ่งเฉย ไม่สนใจ ไม่ติดตามใด ๆ และปล่อยผู้ที่ละเมิดมารยาทนั้นผ่านไป เนื่องจากไม่ต้องการให้มีปัญหาต่อเนื่อง บางครั้งอาจใช้วิธีการลบข้อความที่ถูกละเมิด หากเจอข้อความที่รู้สึกว่าตนเองถูกละเมิดมารยาท ตนเองจะทำการลบข้อความนั้นออกไป กลวิธีการกระทำนี้มักถูกเลือกใช้ในกรณีเกิดการละเมิดจากบุคคลใกล้ชิด สนิทสนม และยังมีความจำเป็นที่ต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กันต่อไป

4. ให้คำแนะนำ ชี้แจง ปรับความเข้าใจ ในบางกรณี กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การพูดคุยโดยตรง แต่พยายามไม่ให้เกิดการทะเลาะ หรือความขัดแย้งกัน โดยชี้แจงเพื่อให้ผู้ที่ละเมิดมารยาทรับรู้ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง และให้แก้ไขปรับปรุงพฤติกรรม เพื่อป้องกันการถูกละเมิดมารยาทอีก





ครั้งในอนาคต อาทิ วิธีการของนักศึกษาหญิงคนหนึ่งระบุว่า “คงบอกถึงความรู้สึกที่เราได้รับให้กับเขา แล้วลองให้เขาคิดกลับกันถ้าเขาถูกละเมิดเขาจะรู้สึกอย่างไร ” หรือนักศึกษาเพศทางเลือกที่ระบุว่า “ในกรณีที่ไม่รุนแรงมากก็จะบอกเขาไปว่ามันไม่เหมาะสม ” ในขณะที่บางคนมองว่า การที่ตนเองถูกละเมิดมารยาท ทำให้ต้องกลับมาพิจารณาตนเองว่าเหตุใดตนเองจึงถูกละเมิด เช่น การถูกแซวหรือถูกกลั่นแกล้ง โดยจะพิจารณาความเป็นจริงของตนเองก่อนว่าสามารถแก้ไขสิ่งเหล่านั้นได้หรือไม่ พร้อมกับเชื่อมโยงกับกลวิธีการกระทำด้วยการป้องกัน

5. **ยกเลิกการใช้งาน** กลวิธีการกระทำนี้ คล้ายกับการป้องกันและการยกเลิกความสัมพันธ์เพียงแต่การยกเลิกการใช้งานในที่นี้หมายถึงการที่ตนเองถูกละเมิดมารยาทจนรู้สึกที่ไม่สามารถใช้งานเครือข่ายออนไลน์ช่องทางดังกล่าว หรือใช้ชีวิตในโลกออนไลน์รูปแบบเดิมได้อีกต่อไป (ณ ช่วงเวลานั้น) บางกรณีเมื่อตนถูกละเมิดมารยาทในโลกออนไลน์บ่อยครั้งหรือรู้สึกว่าถูกละเมิดรุนแรงมาก วิธีทางออกที่ดีที่สุดคือการปิดการเชื่อมต่อ ยกเลิกการใช้งานหรือปิดบัญชีผู้ใช้งานในเครือข่ายออนไลน์นั้น หรือเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นแทน ดังเช่นกรณีของนักศึกษาหญิงคนหนึ่งที่ตนเองไม่ได้เลิกการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ แต่เลือกใช้ช่องทางอื่น ๆ ที่ตนเองประเมินว่ามีความเป็นส่วนตัวมากกว่า “หนูใช้แอฟ (แอปพลิเคชัน) นั้นน้อยลง คงไม่ตอบโต้ใด ๆ ในโพสต์ต่าง ๆ และจัดการตัวเองด้วยการหันไปใช้แอฟที่ให้ความเป็นส่วนตัวของเรามากยิ่งขึ้น เช่น ทวิตเตอร์”

6. **การดำเนินการทางกฎหมาย** หากไม่สามารถใช้กลวิธีการกระทำในเชิงการจัดการส่วนบุคคลได้และรู้สึกว่ามีความรุนแรง เลื่อมเสียชื่อเสียง หรือเสียหายด้านอื่น ๆ ผู้ถูกละเมิดจะตัดสินใจใช้กลวิธีการกระทำทางกฎหมายคือ การแจ้งความดำเนินคดี

#### **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเคร่งครัด และประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาท**

เมื่อนำค่าคะแนนของตัวแปรความรู้ ความเคร่งครัด และประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ มาทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าการมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีความเคร่งครัดในมารยาททั้งมารยาทของตนเองและมารยาทของผู้อื่น

แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับตัวแปรประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนตัวแปรความเคร่งครัดในมารยาทนั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาท

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวตีความได้ว่า เมื่อบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทมากขึ้นก็จะมี ความเคร่งครัดเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันเมื่อตนเคร่งครัดมากจะยังมีชุดข้อมูลเกี่ยวกับมารยาทที่ตน ยึดถือมากขึ้นและช่วยนำมาควบคุมสถานการณ์ในการถูกละเมิดมารยาทได้ดียิ่งขึ้น ส่วนการมี ประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาทที่มากขึ้นนั้นอาจทำให้เกิดความคุ้นชินและลดความเคร่งครัดต่อ มารยาทในเรื่องดังกล่าวลงไปทั้งการปฏิบัติของผู้อื่นและการปฏิบัติของตนเอง และนำไปสู่การ สร้างชุดความรู้ใหม่เกี่ยวกับมารยาทที่ถูกละเมิดว่ากลายเป็นสิ่งที่ทำได้โดยปกติทั่วไปไม่ใช่การ ละเมิดมารยาท

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ระหว่างความรู้ ความเคร่งครัด และประสบการณ์ ถูกละเมิดมารยาท

มารยาทในการปฏิสัมพันธ์ แบบออนไลน์	ความรู้	ความเคร่งครัด		ประสบการณ์
	เกี่ยวกับ มารยาท	ความเคร่งครัด มารยาทผู้อื่น	ความเคร่งครัด มารยาทตนเอง	ถูกละเมิด มารยาท
ความรู้เกี่ยวกับมารยาท	1.000	0.200*	0.164*	-0.256*
ความเคร่งครัดมารยาทผู้อื่น		1.000	0.681*	-0.069*
ความเคร่งครัดมารยาทตนเอง			1.000	-0.108*
ประสบการณ์ถูกละเมิดมารยาท				1.000

\*  $p\text{-value} \leq 0.05$

### อภิปรายผล

แม้ว่านิสิตนักศึกษาจะเป็นคนรุ่นใหม่และนิยมใช้การสื่อสารที่ทันสมัย แต่ในภาพรวมพวกเขายังคงมีกรอบ “มารยาท” ที่ใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่มาก เห็นได้จากการได้รับการปลุกฝัง การมีความรู้ และความเคร่งครัดในเรื่องมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์



โดยเฉพาะอย่างยิ่งมารยาทของผู้อื่นที่จะมาปฏิสัมพันธ์กับตนเองนั้นจะถูกคาดหวังมากกว่าความเคร่งครัดมารยาทของตนเองที่ปฏิบัติต่อคนอื่น ซึ่งเป็นเพราะความคาดหวังว่าคู่สนทนาอีกฝ่ายจะใช้รูปแบบการสื่อสารและมีมารยาทเป็นไปตามกฎที่ตนได้สร้างไว้หรือเป็นตามสิ่งตนเองยึดถือปฏิบัติตาม (Lewin-Jones & Mason, 2014) สิ่งที่น่าสนใจจากการศึกษาครั้งนี้คือ คนรุ่นใหม่ยังให้ความสำคัญกับมารยาทในเรื่อง “ความอาวุโส” และ “กาลเทศะ” สองสิ่งนี้ สะท้อนอิทธิพลของค่านิยมและมารยาทไทยที่ชัดเจน ซึ่งยืนยันถึงกระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมไทยที่ได้รับอิทธิพลจากราชสำนักที่ให้ความสำคัญของระบบอาวุโส รวมถึงปลูกฝังให้เยาวชนติดอยู่กับสังคมระบบศักดินา (ปกรณ์สิทธิ ฐานา, 2560) ปัจจัยส่วนหนึ่งของการปลูกฝังคือระบบครอบครัวและเครือข่ายของสังคมไทย และระบบการศึกษา ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเห็นได้ว่าเรื่องมารยาทออนไลน์ที่ได้รับการปลูกฝังจากครอบครัวนั้นสูงที่สุด รองลงมาคือการปลูกฝังจากโรงเรียน หากวิเคราะห์ตามช่วงเวลารุ่นอายุ (age cohort) ของนิสิตนักศึกษาปัจจุบัน พวกเขาเติบโตมาในช่วงที่รัฐบาลมุ่งเน้นการรื้อฟื้นและปลูกฝังค่านิยมไทย โดยรัฐบาลมุ่งเน้นการสอนเรื่องมารยาทไทยผ่านการเรียนรู้เรื่องความเป็นไทยให้กับเยาวชนรุ่นนี้ในวิชาหน้าที่พลเมืองซึ่งเน้นมารยาทความเคารพ การมีสัมมาคารวะ และมีเป้าประสงค์ให้เยาวชนมีอนุรักษ์และเผยแพร่มารยาทไทยสู่สาธารณะ (ทองสุข รวยสูงเนิน, 2559)

อย่างไรก็ตาม จากการได้รับปลูกฝังเรื่องมารยาทไทย คนรุ่นใหม่ยังให้ความสำคัญกับมารยาทสากลด้วย คือ “ความเป็นส่วนตัว” และ “ความปลอดภัยของข้อมูล” ที่กลายมาเป็นมาตรฐานในการกำหนดกรอบมารยาทของคนรุ่นใหม่ ซึ่งทั้งสองประเด็นสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับเรื่อง “สิทธิส่วนบุคคล” ที่เป็นกรอบมารยาทสากลสำคัญในสังคมสมัยใหม่ ส่วนมารยาทที่คนรุ่นใหม่ลดความสำคัญลงไปคือ “ความเป็นทางการ” ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะการสื่อสารออนไลน์ถูกมองว่าไม่ใช่การสื่อสารที่เป็นทางการ รวมถึงความสอดคล้องกับคุณลักษณะสำคัญของนิสิตนักศึกษาที่เป็นคนเจนเนอเรชันวายและซีที่ไม่ชอบอยู่ในกรอบ ไม่ชอบเงื่อนงำ (พัชรภา ดันติชูเวช, 2560) ความนิยมการใช้การสื่อสารออนไลน์เน้นเพื่อการเล่นและความบันเทิง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562) ดังนั้นการให้ความสำคัญ



ต่อเรื่องความเป็นทางการจึงมีไม่มากนักทั้งต่อการปฏิบัติของตนเองและผู้อื่น

ข้อค้นพบที่สำคัญอีกหนึ่งประการคือ เพศที่แตกต่างกับความเคร่งครัดในมารยาทที่แตกต่างกัน โดยพบว่าเพศทางเลือกรมีความเคร่งครัดในมารยาทมากกว่าเพศชายและหญิง ทั้งความเคร่งครัดในมารยาทของผู้อื่น และความเคร่งครัดในมารยาทของตนเอง ในขณะที่เพศชายเคร่งครัดน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะในสังคมไทยนั้นแม้ว่าจะมีพื้นที่ให้กับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ แต่ยังคงพบว่าการไม่ยอมรับ การล้อเลียน การกลั่นแกล้งรังแก การดูถูกเหยียดหยามเรื่องเพศ ยังคงมีอยู่ในสังคมไทย และมีมากโดยเฉพาะในโลกออนไลน์ (Mahidol University, Plan International Thailand, & UNESCO Bangkok Office, 2014; พิมลพรรณ อิศรภักดี, 2558) สิ่งเหล่านี้จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เพศทางเลือกต้องมีการกำหนดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์ทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่นสูงกว่าเพศชายและหญิง

สำหรับกลวิธีการกระทำเหมือนนิสิตนักศึกษาถูกละเมิดมารยาทในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ พบว่า มีความหลากหลายของกลวิธี ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และความสามารถในการจัดการต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความพยายามในการใช้เครื่องมือทางวัฒนธรรมอันหลากหลายในการจัดการปัญหาการถูกละเมิด ทั้งการวางเฉย ไม่สนใจ การชี้แจง การป้องกัน การปิดกั้น ตัดขาดความสัมพันธ์ หรือการดำเนินการทางกฎหมาย สิ่งเหล่านี้เป็นเหมือนเครื่องมือที่บุคคลจะเลือกนำมาใช้ในการจัดการในสถานการณ์ที่ต่างกันไป (Swidler, 1986; Swidler, 2001; ทิฆัมพร สิงโตมาศ, 2557) หากเป็นการถูกละเมิดมารยาทโดยคนสนิท อาจเลือกใช้การชี้แจง ปิดซ่อนข้อมูลบางส่วน การป้องกันตนเอง หากเป็นกรณีที่มีปริมาณความเข้มข้นของการถูกละเมิดเพิ่มมากขึ้น นิสิตนักศึกษาอาจเลือกวิธีการตัดความสัมพันธ์ บล็อก ปิดกั้นข้อมูลคนเหล่านั้น แต่ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือใด ภาพรวมกลวิธีที่เลือกใช้ยังสัมพันธ์กับการรักษามารยาทของตนเอง คือการปฏิบัติตนเป็นผู้มีมารยาทแม้จะต้องพบกับสถานการณ์การถูกละเมิดมารยาท ซึ่งมารยาทสำคัญของไทยส่วนใหญ่ถูกวางอยู่บนพื้นฐานวัฒนธรรมไทยและมีคติคิดจากพุทธศาสนา (ปัญญา งามสง่า และวีระชาติ นิ่มอนงค์, 2561) ดังนั้นกลวิธีการกระทำจึงมีลักษณะเลี่ยงการปะทะ ไม่สร้างความขัดแย้ง ไม่ตอบโต้ ความพยายามรักษาความสัมพันธ์ไว้ตามแนวคตินิยมมารยาทไทยที่เน้น



ความสุภาพ และการวางตัวที่เหมาะสมแม้แต่กับบุคคลที่มีการกระทำไม่เหมาะสม (เฉลิมศรี พลายพงษา, 2545; Namsagha & Nimanong, 2018)

การศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า คนรุ่นใหม่โดยเฉพาะในกลุ่มนิสิตนักศึกษายังคงเป็นผู้มี “มารยาท” ในการปฏิสัมพันธ์ ทั้งการได้รับปลูกฝัง การมีความรู้และความเคร่งครัดต่อมารยาท เพียงแต่มารยาทที่เขายึดถือนั้นก็มีความแตกต่างหลากหลาย และมีระดับความเคร่งครัดแตกต่างกันออกไป สิ่งหนึ่งที่เราเห็นได้ชัดเจนคือ คนรุ่นใหม่พร้อมที่จะเรียนรู้มารยาท โดยเฉพาะการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงการถูกปลูกฝังจากครอบครัว และครูอาจารย์ เพียงแต่ชุดความรู้เกี่ยวกับมารยาท นอกจากจะเน้นความเป็นไทยแล้วยังต้องมีความเป็นสากลร่วมสมัย โดยเฉพาะการคำนึงถึงมารยาทความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล และยึดโยงกับหลักมารยาทในเรื่อง “การเอาใจเขามาใส่ใจเราในโลกดิจิทัล (Digital empathy)” พร้อมทั้งต้องคำนึงเสมอว่ามารยาทของคนรุ่นใหม่ที่มีความยืดหยุ่นมิได้ยึดตามกรอบมารยาทไทยแบบดั้งเดิมตายตัวเท่านั้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ในเชิงวิชาการควรมีการศึกษาต่อยอดในประเด็นความเคร่งครัดต่อการปฏิบัติมารยาทของคนตามคุณลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านอายุ กลุ่มวัย การศึกษา และอาชีพที่มีความแตกต่างกันในการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพของลักษณะการเปลี่ยนแปลงมารยาทของสังคมไทยได้ชัดเจนมากขึ้น

2. ในเชิงปฏิบัติการ ควรมีพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับมารยาทในโลกออนไลน์ให้กลุ่มคนรุ่นใหม่ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเน้นการคิดวิเคราะห์จากสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง รวมถึงการส่งเสริมบทบาทของครอบครัว และครูอาจารย์ โดยเฉพาะในระดับมหาวิทยาลัยให้ร่วมกันเสริมสร้างและชี้แนะมารยาทที่ร่วมสมัยให้กับคนรุ่นใหม่ต่อไป



### บรรณานุกรม

- เฉลิมศรี พลายพงษา. (2545). *มารยาทไทย: วัฒนธรรมบนรากฐานของพระพุทธศาสนา*.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- จิตินันท์ ฝวนิล. (2562). สุขภาพจิตของครูไทยจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์.  
*วารสารประชากรศาสตร์*, 35(1), 62-86.
- ทองสุข รวยสูงเนิน (บรรณาธิการ). (2559). *หนังสือเรียนรายวิชาเพิ่มเติม มัธยมศึกษาปีที่ 4-6:  
หน้าที่พลเมือง 1-2*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัทพัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.) จำกัด.
- ทิฆัมพร สิงโตมาศ. (2557). *วัฒนธรรมการใช้รถไฟฟ้าและกลยุทธ์การกระทำของผู้โดยสาร  
รถไฟฟ้าบีทีเอส*. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัย  
มหาวิทาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพรรณ อาษาเพชร. (2560). การรังแกผ่านโลกโซเชียล ความรุนแรงที่ต้องแก้ไข และนวัตกรรม  
การจัดการปัญหา. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 5(1), 100-106.
- ปรกรณ์สิทธิ จูนา. (2560). *กระบวนการสร้างมารยาทของสังคมไทย*. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราวีณา สุวรรณณัฐโชติ. (2561). *วัคซีนคุ้มภัยคนยุคดิจิทัล: ประเด็นจริยธรรมและข้อควรรู้ทาง  
กฎหมาย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, ศูนย์ส่งเสริมการพัฒน  
นวัตกรรม ดำรงและเอกสารทางวิชาการ.
- ป้องปรารณ สุนทรเกษม. (2559). การส่งข้อความหรือภาพเรื่องเพศ: ผลกระทบต่อวัยรุ่นนักล้าปาง  
และนัยทางกฎหมาย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 9(1), 121-137.
- ปัญญา งามสง่า และวีรชาติ นิมอนงค์. (2561). *การศึกษาวิเคราะห์พระธรรมวินัย ในฐานะเป็นฐาน  
ของมารยาทไทย*. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(ฉบับพิเศษ), 444-452.
- พัชรภา ตันติชูเวช. (2560). *เจนอเรนซ์แอลฟา: เจนอเรนซ์ใหม่ในสังคมไทยศตวรรษที่ 21*.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- พิมลพรรณ อิศรภักดี. (2558). ต่างวัยต่างทัศนคติต่อความหลากหลายทางเพศในสังคมไทย. ใน อารี จำปากลาง, ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ (บรรณาธิการ), *ประชากรและสังคม 2558: ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ๒๕๕๘*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล, สถาบันวิจัยประชากรและสังคม.
- ภูเบศร์ สมุทรจักร และกุลทิพย์ ศาสตรระจุกี. (2558). “เหวี่ยง” และ “วิน” ออนไลน์... ความขัดแย้งและการวิวาทในสื่อสังคมของวัยรุ่น. ใน อารี จำปากลาง, ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ (บรรณาธิการ), *ประชากรและสังคม 2558: ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ๒๕๕๘*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, สถาบันวิจัยประชากรและสังคม.
- Martyn, Elizabeth. (2545). *มารยาทสากล (Good Housekeeping Everyday Etiquette)* (ลดดา อมรทัต, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ.
- มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน. (2562). *ทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล (Digital Empathy)*. ปทุมธานี: บริษัท วอล์ค ออนไลน์ คลาวด์ จำกัด.
- ฤทัยชนนี สิทธิชัย และธันยากร ตุดเกื้อ. (2560). พฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของเยาวชนในสามจังหวัดชายแดนใต้. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 28(1), 86-99.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). *สถิติอุดมศึกษา*. สืบค้นจาก [http://www.info.mua.go.th/info/table\\_stat\\_02.php?page=2&data\\_show=](http://www.info.mua.go.th/info/table_stat_02.php?page=2&data_show=)
- สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน). (2559). *9 ข้อควรปฏิบัติของพลเมืองดิจิทัลยุคใหม่*. สืบค้นจาก <http://www.okmd.or.th/okmd-opportunity/digital-age/258/>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2562). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561*. สืบค้นจาก <https://www.etcha.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2018.html>
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร. (2551). *มารยาทไทย: มรดกทางวัฒนธรรมไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร.



อนุกุล มโนชัย, คุษฎี आयวัฒน์ และชูพักตร์ สุทธิสา. (2555). ภัยคุกคามทางเพศต่อวัยรุ่นหญิงผ่านพื้นที่เสมือนจริง. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 14(3-4), 133-145.

อมรทิพย์ อมราภิบาล. (2559). เหยื่อการรังแกผ่านโลกโซเชียลในกลุ่มเยาวชน: ปัจจัยเสี่ยงผลกระทบต่อสุขภาพจิตและการปรึกษาบุคคลที่สาม. *วารสารวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 14(1), 59-73.

Lewin-Jones, J., & Mason, V. (2014). Understanding style, language and etiquette in email communication in higher education: a survey. *Research in Post-Compulsory Education*, 19(1), 75-90.

Mahidol University, Plan International Thailand, & UNESCO Bangkok Office. (2014). *Bullying targeting secondary school students who are or are perceived to be transgender or same-sex attracted: Types, prevalence, impact, motivation and preventive measures in 5 provinces of Thailand*. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000227518>

Namsagha, P., & Nimanong, V. (2018). An Analytical Study of Dhammavinaya Bases on Thai Manners. *Journal of MCU Peace Studies*, 6(sp1), 443-452. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/97416>

Ngamjarus, C., & Chongsuvivatwong, V. (2014). *n4Studies: Sample size and power calculations for android*. The Royal Golden Jubilee Ph.D. Program - The Thailand Research Fund & Prince of Songkla University.

Shea, V. (1994). Core Rules of Netiquette. *Educom Review*, 29(5), 58-62. Retrieved from <http://www.albion.com/netiquette/corerules.html>

Swidler, A. (1986). Culture in action: Symbols and strategies. *American Sociological Review*, 51(2), 273-286.

Swidler, A. (2001). *Talk of love: How culture matters*. Chicago: University of Chicago Press.