กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครอง ที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ปริญญานิพนธ์

ของ

เฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
กรกฎาคม 2560

กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครอง ที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ปริญญานิพนธ์
ของ
เฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
กรกฎาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

บทคัดย่อ

ของ

เฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
กรกฎาคม 2560

เฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์. (2560). *กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์*, ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวีวรรณ และอาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน.

การวิจัยนี้มีวัตุประสงค์เพื่อศึกษา การให้ความหมาย เงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จนนำไปสู่กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงจำนวน 3 ครอบครัว ที่มีบุตรถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อยู่ในครอบครัว และผู้ปกครองมีส่วนร่วมสำคัญในการเผชิญปัญหา จนสามารถปรับตัวได้และเกิดการเรียนรู้หลังจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ผ่านพ้นไปแล้ว เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลทั้งหมดซึ่งแปลผลจากรหัสข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นผลวิจัย ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ปกครองให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จากจากการรับรู้ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นกับตนเอง และการบอกเล่าของบุตร ซึ่งจำแนกออกมาในมิติขององค์ประกอบและประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จนทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาวะจิตใจและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปต่อสมาชิกในครอบครัว และเงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อที่พบจากการศึกษานี้คือ 1) วิธีการเลี้ยงดูบุตรของครอบครัว 2) บุคลิกส่วนบุคคลของเหยื่อ และ 3) เงื่อนไขของผู้กระทำ

กลวิธีที่ผู้ปกครองใช้ในการเผชิญปัญหา คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาเพื่อจำกัดขอบเขตความเสียหายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เพื่อจัดการอารมณ์ตนเองไม่ให้เกิดความตึงเครียดจนเกินไป และพบแหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา 1)แหล่งทรัพยากรในระดับบุคคล 2) แหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว และ 3) แหล่งทรัพยากรทางสังคม จนได้ผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว เกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั้งในระดับบุคคลและระดับครอบครัวที่มีการเรียนรู้ร่วมกันถึงความเข้มแข็งครอบครัว จนสามารถผ่านวิกฤตจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์และกลับมาใช้ชีวิตได้เป็นปกติสุข

แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพื่อเยียวยาจิตใจบุตรโดยอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว คือ การพูดคุยกันด้วยความใส่ใจ การพูดคุยเพื่อสะท้อนคิด การชี้แนะแนวทางแก้ไข การให้กำลังใจ การสังเกตพฤติกรรมบุตร และอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว ในการมีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมของบุตร และการแนะนำแหล่งช่วยเหลืออย่างอื่นที่เหมาะสมจากผู้ปกครอง

COPING STRATEGIES AND PSYCHOLOGICAL SUPPORT GUIDELINES OF PARENTS WITH A CYBERBULLIED CHILD

AN ABSTRACT

BY

CHALERMRAT SAMKUMPIME

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Arts Degree in Applied Psychology

at Srinakharinwirot University

July 2017

Chalermrat Samkumpime (2017). *Coping Strategies and Psychological Support Guidelines of Parents with a Cyberbullied Child*., Master of Arts (Applied Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Wawta Techataweewan and Dr. Ujsara Prasertsin.

This study aims to find the meaning and conditions of being a victim of cyberbullying that lead to coping strategies and psychological support guidelines for parents with cyberbullied children. This research employed a qualitative methodology by the case study approach. The three families, which consist of parents and their child, were purposively selected. The parents were an important part of facing the problem; they had coping strategies to get their child through cyberbullying. They also were adaptive and learned after the cyberbullying had passed. The data was gathered from questionnaires, in-depth interviews and observation. The data analysis used content analysis from all data by interpretation from coding to obtain conclusions from the research.

The study found that the parents defined “cyberbullying” from their perception through 1) social media; 2) direct experience of being cyberbullied and 3) being informed by their child, It identified to the configuration and category dimensions of cyberbullying that cause mental and behavioral changes in family members. The conditions of being cyberbullying victims are parenting styles, the personality of the victims and intentions of the offenders

Coping strategies for parents with a cyberbullied child showed two main themes; problem-focusing to limit damage and emotional-focusing to manage stress. The research also revealed the resources used in coping strategies were classified to three levels: 1) internal resources, 2) family resources and 3) social resources. The results of the adaptation after the event of cyberbullying had passed were both individual and family level changes. They learned together with the strength of the family helped them through the cyberbullying crisis and be able to go back to normal life.

Psychological support guidelines for parents with cyberbullied children with a focus on healing their minds consisted of two factors which were 1) family factors: talking for the purpose of giving attention and reflection, guiding solutions, behavioral observation of the child and encouragement; 2) outside family factors: participation in the social network of a cyberbullied child and other appropriate and useful sources based on the suggestions of the parents.

งานวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

การทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยเปรียบเสมือน “บทเรียนแห่งชีวิต” ให้ผู้วิจัยได้ฝึกฝนความอดทน ขัดเกลาตัวตน ความมีวินัย ใส่ใจ ตรากตรำ การเผชิญปัญหาอุปสรรคต่างๆ รวมถึงได้เรียนรู้แง่มุมใหม่ๆ ของชีวิตผ่านการเข้าสู่สนามวิจัย ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกครอบครัวที่ได้สละเวลาส่วนตัวมาให้ข้อมูลกับผู้วิจัย

อีกทั้งผู้วิจัยต้องขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวีวรรณ และ อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งเป็นแรงกำลังสำคัญของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ในการกระตุ้นและผลักดันให้ผู้วิจัยได้ใช้ความสามารถให้เต็มที่อย่างสุดกำลัง เพื่อที่จะทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณอาจารย์คณะกรรมการสอบปากเปล่า รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตุ้ยคัมภีร์ และรองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา วราสุนันท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ ดร.อมราพร สุรการ อาจารย์ ดร.นันท์ชัตสัณฑ์ สกุลพงศ์ และอาจารย์ ดร.อนันดา สัณฐิติวณิชย์ ที่เสียสละเวลาตรวจสอบและให้คำแนะนำที่มีคุณค่า เพื่อนำมาปรับปรุงปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

แรงกำลังสำคัญที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนและขาดไม่ได้เลย คือ แรงกำลังใจที่มาจากกัลยาณมิตรทั้งหลาย ทั้งเพื่อนนิสิตปริญญาโทหลักสูตรสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ที่กำลังศึกษาอยู่ด้วยกัน รุ่นพี่ที่จบการศึกษาไปแล้ว และเพื่อนสนิทที่คบหากันมานานมากกว่า 10 ปี คอยสะท้อนความรู้สึก คอยท้าทาย คอยรับฟัง และดูแลจิตใจในยามที่ผู้วิจัยอยู่ในภาวะเหนื่อยล้า ท้อแท้ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณทุกคนด้วยความซาบซึ้ง และขอเป็นกำลังใจให้ทุกคนสามารถก้าวผ่านอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ในชีวิตไปได้ด้วยดีเช่นเดียวกัน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกครอบครัวสามคุ้มพิมพ์ทุกคน ที่เป็นเสมือนเบาะนุ่มๆ ให้ผู้วิจัยได้พึ่งพิง พักหายใจหายคอ จากภาระการเรียนและการทำงานไปพร้อมๆ กัน ซึ่งเป็นภาระที่ค่อนข้างหนักมาก สุดท้ายแล้วผู้วิจัยขอขอบคุณตัวเองที่มีความเพียรพยายาม ในการพาตัวเองเข้ามาเรียนในสถานศึกษาแห่งนี้ ได้เรียนในแขนงวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้วิธีการจัดการกับความรู้สึกด้านลบของตัวเอง รู้เท่าทันอารมณ์ตัวเองและผู้อื่น จนสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมกับเหตุการณ์ต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาจากการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีความมั่นใจที่จะนำความรู้ที่ได้เรียนรู้จนเกิดประสบการณ์ตรงกับตัวเอง ไปช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมต่อไป

เฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครอง
ที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
ของ
เฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

.....ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวีวรรณ)

.....ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตุ้ยคำภีร์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวีวรรณ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน)

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ.....1

ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....1

คำถามการวิจัย.....8

วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....8

ขอบเขตด้านวิธีวิจัย.....8

ความสำคัญในการวิจัย.....9

นิยามศัพท์เฉพาะ.....9

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....11

แนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นที่ไซเบอร์และการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์.....12

แนวคิดเรื่องพื้นที่ไซเบอร์.....12

แนวคิดจิตวิทยาเกี่ยวกับพื้นที่ไซเบอร์.....13

ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์.....15

ประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์.....16

เงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์.....17

ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์.....19

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเผชิญปัญหาและการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว.....20

สังคมวิทยาครอบครัว.....20

ภาระหน้าที่ของครอบครัว.....21

ทฤษฎีความเครียดของครอบครัว.....22

ทฤษฎีการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว.....25

ความหมายของการเผชิญปัญหา.....29

กระบวนการของความเครียดและวิธีการเผชิญปัญหา.....30

กลวิธีการเผชิญปัญหา.....32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อวิธีการเผชิญปัญหา 35
ทฤษฎีรูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัว 37
การสนับสนุนทางจิตใจ 39
ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา 44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาต่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 52
กรอบแนวคิดในการวิจัย 58

3 วิธีดำเนินการวิจัย 59
การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย 59
การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 60
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 64
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 65
การวิเคราะห์ข้อมูล 65
การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล 66

4 การนำเสนอผลการวิจัย 68
ส่วนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลหลักและการนำเสนอข้อมูลรายกรณี 68
กรณีที่ 1: คุณแม่ขนมจีน ผู้ปกครองของน้องน้ำยา 69
กรณีที่ 2: คุณแม่ท้องฟ้า ผู้ปกครองของน้องขุนเขา 71
กรณีที่ 3: คุณแม่ข้าวเหนียว ผู้ปกครองของน้องมะม่วง 75
ส่วนที่ 2 การให้ความหมายของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์ และเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร 78

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 (ต่อ)

การรับรู้การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ปกครอง 79
องค์ประกอบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 81
ประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 82
ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 84
เงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์.....92
ส่วนที่ 3 กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 97
กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง.....98
แหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา.....103
ผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว.....112
ส่วนที่ 4 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 120
แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว 121
แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว 124

5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ 128
สรุปผลวิจัย 129
อภิปรายผล 132
ประเด็นที่ 1 การให้ความหมายของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์ และเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร.....132
ประเด็นที่ 2 กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 137
ประเด็นที่ 3 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์.....144
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....150

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

5 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....151

บรรณานุกรม.....152

ภาคผนวก.....160

ภาคผนวก ก.....161

ภาคผนวก ข.....165

ภาคผนวก ค.....167

ภาคผนวก ง.....170

ภาคผนวก จ.....176

ภาคผนวก ฉ.....179

ประวัติย่อผู้วิจัย.....185

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 แบบจำลองการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว (The double ABCX Model) ของ McCubbin & Patterson (1983a) 28
2 โมเดลกระบวนการเผชิญปัญหา 55
3 แสดงวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 63
4 การให้ความหมายและเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 96
5 กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรตกเป็นเหยื่อ 119
6 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 126

บทที่ 1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคดิจิทัลที่การดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน ต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การกระทำและกิจกรรมหลายอย่างล้วนเกิดขึ้นบนเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกกันว่า พื้นที่ไซเบอร์ (Cyber space) แต่ส่งผลต่อสภาพจริงของมนุษย์ ถึงแม้เทคโนโลยีจะเปลี่ยนแปลงไปแต่การกระทำและสภาพทางอารมณ์ของมนุษย์ยังคงเหมือนเดิม แตกต่างกันแต่รูปแบบที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเท่านั้น การดำเนินกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์ที่สร้างสรรค์ย่อมได้ประโยชน์ต่อผู้ส่งสารและผู้รับสาร แต่หากกระทำในด้านลบระดับความรุนแรงอาจเพิ่มขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารที่เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายได้รวดเร็วและกว้างขวางขึ้น จนยากที่จะหยุดยั้งหรือควบคุมได้

การกระทำที่ไม่สร้างสรรค์ของมนุษย์เกิดจากสัญชาตญาณด้านลบ โดยเฉพาะสัญชาตญาณในการทำลายหรือความก้าวร้าว (Destructive/Aggressive instinct) โดยกระทำต่อผู้อื่นเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ตนเอง ซึ่งการทำลายหรือก้าวร้าวต่อผู้อื่นนี้เรียกว่า การกลั่นแกล้ง (Bullying) ที่หมายถึง การกระทำโดยเจตนาด้วยพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อบุคคลหรือกลุ่มคน โดยกระทำซ้ำ ๆ หลายครั้งต่อเหยื่อที่อ่อนแอกว่าหรือไม่สามารถปกป้องตนเองได้ (Olweus, 1999, p.7) ซึ่งอาจกระทำโดยร่างกาย ใช้ท่าทางหรือคำพูด โดยมุ่งหวังให้ผู้ถูกกระทำเจ็บปวดหรือทุกข์ทรมานทั้งทางร่างกายและจิตใจ หากเป็นในแบบเดิมมักใช้วิธีเผชิญหน้า (Face-to-face) หรือปล่อยข่าวลือ ซึ่งผลกระทบและผู้ที่เกี่ยวข้องหรือรับรู้มักอยู่ในวงแคบ แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้รูปแบบการกลั่นแกล้งสามารถกระทำได้บนอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ (Cyberbullying) เป็นการกระทำโดยเจตนาด้วยพฤติกรรมที่ก้าวร้าวเช่นเดียวกับรูปแบบเดิม ด้วยการโพสต์หรือส่งข้อความหรือรูปภาพที่แสดงออกถึงการคุกคาม ข่มขู่ และอาจมีเรื่องเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง จนทำให้เหยื่อเกิดความอึดอัดคับข้องใจ มีความทุกข์ใจ ได้รับความอับอาย และเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยกระทำผ่านทางเครื่องมือสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตหรือออนไลน์บนพื้นที่ไซเบอร์ (Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., & Tippett, N., 2006) ซึ่งปัจจุบันมักกระทำผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่แพร่กระจายในวงกว้าง และอาจทำให้ผู้อื่นเข้าร่วมกระทำด้วยอย่างขาดวิจารณญาณ ทั้งนี้เหยื่อหรือผู้ถูกกระทำอาจทราบหรือไม่ทราบว่าใครเป็นผู้กระทำก็ได้

ดังนั้น เมื่อรูปแบบความรุนแรงที่เกิดจากการกลั่นแกล้งเปลี่ยนไป จากที่เหยื่อสามารถระบุผู้กระทำความรุนแรงต่อตนเองได้ และความรุนแรงเปลี่ยนจากพื้นที่จริงไปอยู่บนพื้นที่ไซเบอร์ ความไร้ตัวตน การไม่ระบุชื่อ (Anonymous) นี้เอง จึงเป็นข้อได้เปรียบในทางลบของเหตุการณ์นี้ที่รับมือได้ยากยิ่งขึ้น เนื่องจากเหยื่อไม่รู้ว่าใครเป็นผู้กระทำ หรือผู้ที่กระทำต่อเหยื่ออาจไม่เคยมี

ความสัมพันธ์หรือรู้จักกันเป็นการส่วนตัวกับเหยื่อมาก่อน และไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้เมื่อเกิดเรื่องแล้ว จะมีแต่ขยายลุกลามยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่รุนแรงและเป็นที่สนใจของสังคม อย่างไรก็ตามพบว่า การกลั่นแกล้ง รวมถึงการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ สามารถส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดแต่จะมากเป็นพิเศษ สำหรับบุคคลที่ตกเป็นเหยื่อ สำหรับเหยื่อหรือผู้ถูกกระทำนี้ผลทางลบประกอบด้วยทำให้เกิดการนับถือตนเองต่ำลง มีภาวะซึมเศร้า และในกรณีที่รุนแรง อาจมีความคิดฆ่าตัวตาย จนทำไปสู่การฆ่าตัวตายได้สำเร็จ (Ruthaychonnee Sittichai & Smith, 2013, p.35)

ในต่างประเทศนั้นความรุนแรงบนพื้นที่ไซเบอร์เป็นประเด็นที่สำคัญ เนื่องจากมีสถิติเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์สูง Hinduja & Patchin (2010 as cited in Jones, 2014, p. 24) ได้ศึกษาพบว่า มีจำนวนนักเรียนที่เคยถูกกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตกว่าร้อยละ 20 โดยประเด็นในการถูกกลั่นแกล้งที่มากที่สุด ได้แก่ การโพสต์ข้อความที่ทำร้ายจิตใจร้อยละ 13.7 การถูกปล่อยข่าวลือหรือเรื่องเสียหาย ร้อยละ 12.9 เมื่อถูกกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต เด็กและเยาวชนทั้งชายและหญิงจะรู้สึกโกรธมากที่สุด รองลงมาคือรู้สึกเสียใจ และอับอาย ตามลำดับ โดยเหยื่อส่วนใหญ่มักจะเป็นเด็กที่มีความมั่นใจในตัวเองต่ำ (Low self-esteem) และยังพบว่า เหยื่อจากการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตที่อยู่ในวัยมัธยมนั้นจะมีแนวโน้มฆ่าตัวตายสูง และการถูกกลั่นแกล้งโดยการส่งรูปภาพลามกอนาจาร หรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องเพศ เป็นปัจจัยสำคัญในการคิดฆ่าตัวตายของเยาวชนมากกว่าการถูกกลั่นแกล้งในรูปแบบอื่น ในทำนองเดียวกัน ปัญหาความรุนแรงหรือการกลั่นแกล้งกันทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มมากขึ้นระหว่างนักเรียนในประเทศออสเตรเลียที่มีถึงร้อยละ 11 ของนักเรียนออสเตรเลีย ซึ่งระบุว่าพวกเขาเองเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และร้อยละ 14 เป็นเหยื่อของการรังแก และในประเทศแคนาดาร้อยละ 3 ของวัยรุ่นยอมรับว่าเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และเกือบหนึ่งในสามเคยเป็นเหยื่อของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ด้วย

นอกจากนี้มีงานวิจัยของ Aricak et al. (2007 อ้างถึงใน วัฒนาวดี ศรีวัฒนพงศ์ และพิมผกา ธานินพงศ์, 2558, น. 31) ที่ทำในประเทศตุรกีพบว่าร้อยละ 35.7 ของนักเรียนเปิดเผยว่ามีพฤติกรรมการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และร้อยละ 23.8 ของนักเรียนเปิดเผยว่าเป็นทั้งผู้ไปรังแกผู้อื่นผ่านโลกไซเบอร์และเป็นเหยื่อของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ มีเพียงร้อยละ 5.9 ของนักเรียนเป็นเหยื่อของการรังแกนี้จากโลกไซเบอร์เพียงอย่างเดียว ส่วนใหญ่แล้วเด็กผู้ชายเปิดเผยว่ามีพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นและเป็นเหยื่อผ่านโลกไซเบอร์ มากกว่าผู้หญิง เมื่อเด็กเหล่านี้เผชิญกับการเป็นเหยื่อของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ร้อยละ 25 ของนักเรียนรายงานว่า พวกเขาบอกเพื่อนและผู้ปกครองเกี่ยวกับการรังแกกันผ่านโลกไซเบอร์ และร้อยละ 30.6 ของนักเรียนรายงานว่า ทำการแก้ปัญหาทันที เช่น หยุดยั้งการข่มขู่ด้วยตนเอง รวมถึงเมื่อมีการสำรวจระยะเวลาของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ของวัยรุ่นลอนดอน อายุ 11-16 ปี ในประเทศอังกฤษ พบว่าประสบการณ์ของการถูกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ คือ 56.5% ระบุว่ากินเวลานานประมาณ 2 สัปดาห์ 18.8% กินเวลานานประมาณ 1 เดือน 5.8% กินเวลานาน 6 เดือน

8.7% อยู่ในภาวะของการตกเป็นเหยื่อนานเป็นปี และอีก 10.1% ระบุว่ากินเวลานานหลายปี (Smith et al., 2008, p. 377)

ด้วยบริบทของเหตุการณ์ความรุนแรงที่เปลี่ยนแปลงไป ได้สะท้อนให้เห็นการเปิดเผยทางความคิดบางอย่างที่ส่งผลถึงปัญหาบนโลกอินเตอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงแทบไม่ได้สำหรับคนยุคสมัยนี้ที่ต้องเกี่ยวข้องในพื้นที่ไซเบอร์นี้ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งมีการสำรวจถึงความถี่ในการข้องเกี่ยวกับประสบการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ในประเทศไทย จากนักเรียนมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว 1,200 คน พบว่ามีการเกี่ยวข้องในประสบการณ์ ความรุนแรงบนโลกไซเบอร์ ดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 52.4% (Nanthanat Songsiri & Wimontip Musikaphan, 2011, pp. 235-242) ซึ่งน่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามกระแสนิยมสังคมเครือข่ายออนไลน์ในปัจจุบัน โดยได้มีการศึกษาเรื่องการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ของเด็กหญิงไทย ช่วงอายุ 15-25 ปี มีทั้งเรียนหนังสือและไม่ได้เรียนหนังสือซึ่งพบว่ามีเด็กหญิงส่วนใหญ่ร้อยละ 83.9 จากจำนวนทั้งหมด 601 คน ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านคอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวัน โดยใช้เวลากับโปรแกรมและฟังค์ชั่นต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตเกินครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 57.3) และพบว่าเด็กหญิงที่ศึกษานี้ร้อยละ 45.4 ระบุว่าตนเคยถูกกระทำรุนแรงในพื้นที่ไซเบอร์ ขณะที่เด็กหญิงถึงร้อยละ 36.9 ระบุว่าตนเองเป็นผู้กระทำความรุนแรงในพื้นที่ไซเบอร์ และเด็กหญิงส่วนใหญ่คือร้อยละ 82.0 ระบุว่าเคยพบเห็นการกระทำความรุนแรงในพื้นที่ไซเบอร์ และประเภทความรุนแรงในพื้นที่ไซเบอร์ที่เด็กหญิงถูกกระทำมากที่สุดได้แก่ การถูกโจมตีหรือข่มขู่ในพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาได้แก่การบันทึกและเผยแพร่ข้อมูลออนไลน์ ในลักษณะให้ร้าย คิดเป็นร้อยละ 16.3 และมีเพียงร้อยละ 5.3 ของเด็กหญิงที่ศึกษาระบุว่าตนเองถูกคุกคามทางเพศในพื้นที่ออนไลน์ (พิมพ์วัลย์ บุญมงคล และคณะ, 2556, น. 7-12)

การศึกษาการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของเด็ก พบว่ารูปแบบของการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ เด็กส่วนใหญ่มองเห็นว่ารูปแบบการรังแกที่จะส่งผลกระทบต่อพวกเขา ก็ต่อเมื่อการรังแกนั้นจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำในพื้นที่จริง เช่น มีภาพของตัวเองอยู่ในคลิปวีดิโอที่มีการทะเลาะตบตีกัน และการรังแกอีกรูปแบบหนึ่งที่ถือเป็นปัญหาต่อเด็กก็คือการรังแกในลักษณะที่มีความเชื่อมโยงกับเรื่องเพศ ซึ่งเด็กอาจถือว่าเป็นการคุกคามพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง หากมีคนอื่นมารู้เห็นด้วย เด็กเริ่มมีความกังวลและกลัวว่าตัวเองจะถูกมองว่าเป็นเด็กไม่ดีในสายตาของคนอื่น พฤติกรรมการรังแกในรูปแบบเหล่านี้เด็กถือว่าเป็นการรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์ในลักษณะที่พวกเขารับไม่ได้ การรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์จึงมีมิติสำคัญในเรื่องความตั้งใจ ความเป็นอันตราย การกระทำซ้ำๆ และความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้กระทำกับผู้ถูกกระทำ (ณัฐรัชต์ สาเมาะ และคณะ 2557, น.359) แต่ในมุมมองเด็กมองว่าการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์จะสร้างความเสียหาย ก็ต่อเมื่อเป็นการกระทำที่สร้างความรำคาญต่อผู้ถูกกระทำ ซึ่งเด็กจะถือว่าเป็นการรังแกหรือไม่นั้นก็ต้องอยู่กับเจตนาของผู้กระทำ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำและผู้ถูกกระทำว่ารู้จักกันหรือไม่ และมีความคุ้นเคยกันในระดับใด มุมมองของเด็กต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์จึงมีบางส่วนที่คล้ายกับทฤษฎี และบางส่วนก็ต่างกับทฤษฎีที่มีอยู่เดิม โดยเฉพาะในเรื่องของการทำซ้ำ

และอำนาจที่เหนือกว่าของผู้กระทำ ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเด็กมองว่าการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์มักไม่เกี่ยวกับอำนาจ หมายความว่าผู้รังแกไม่จำเป็นที่จะต้องมีอำนาจที่เหนือกว่าผู้ถูกรังแกก็ได้ เนื่องจากการรังแกสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องอาศัยความแข็งแรงของร่างกาย หรือความสามารถที่เหนือกว่า โดยพื้นที่ไซเบอร์ทำให้ทุกคนเท่าเทียมกัน (Equalized status) ดังนั้นพื้นที่ไซเบอร์จึงไม่มีใครเหนือกว่าใคร (ณัฐรัชต์ สาเมาะ และคณะ, 2557, น. 360)

ดังนั้น มิติในเรื่องอำนาจที่เหนือกว่าของผู้รังแกจึงไม่ใช่มิติสำคัญในการมองของเด็กต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ และพบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการจัดการปัญหาจากการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ คือเด็กส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่ปรึกษาผู้ปกครอง เนื่องจากมองว่าผู้ปกครองไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ตนเองได้ และกลัวว่าผู้ปกครองจะมาควบคุมหรือห้ามการใช้สื่อของพวกตน ดังนั้น เพื่อนจึงเป็นคนใกล้ตัวกลุ่มแรกที่เด็กเลือกที่จะปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา และเด็กส่วนใหญ่มักเลือกที่จะจัดการปัญหาเหล่านี้ด้วยตนเอง (ณัฐรัชต์ สาเมาะ และคณะ, 2557) ซึ่งมีความใกล้เคียงกับการศึกษาของวัฒนาวดี ศรีวัฒนพงศ์ และ พิมผกา ธานินพงศ์ (2558) เรื่องความชุกของการรังแกของนักเรียนอันเนื่องมาจากอิทธิพลสื่ออินเทอร์เน็ตและการรังแกผู้อื่นผ่านโลกไซเบอร์ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 351 คน พบว่า มีนักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อของการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ถึง 78.91 และแก้ปัญหาอย่างไรเมื่อถูกรังแกโดยการใช้สื่อ อินเทอร์เน็ต พบว่า เหยื่อที่ถูกรังแกตัดสินใจไม่บอกใครคิดเป็นร้อยละ 33.33 แต่มีเหยื่อที่ถูกรังแกเพียงร้อยละ 19.75 ที่แก้ปัญหาด้วยการตัดสินใจบอกที่บ้าน แต่ไม่มีผลการศึกษาต่อเนื่องว่ามีวิธีการดำเนินการในการจัดการกับปัญหานี้อย่างไร

การศึกษาของ Juvonen and Gross (2008 as cited in Jones, 2014, p. 36) ถึงข้อค้นพบเกี่ยวกับ วัยรุ่นที่มีประสบการณ์การกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต หรือการล่วงละเมิดทางออนไลน์พบว่า พวกเขาได้รับความทุกข์ทางจิตใจมากกว่าเพื่อนที่ไม่ถูกกลั่นแกล้ง โดยนักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อมีแนวโน้มมากกว่าเพื่อนของพวกเขา ที่จะเผชิญปัญหากับความวิตกกังวลทางสังคม ความอัปยศอดสู และความลำบากใจ การถูกเป็นเป้าของการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต มีความเชื่อมโยงกับระดับของภาวะซึมเศร้าและความเครียดของกลุ่มอาการผิดปกติหลังจากผ่านเหตุการณ์ร้ายแรง (Post-traumatic stress disorder) เพิ่มขึ้น บุคคลใดที่มีสถานะทั้งที่เป็นผู้รังแกและและถูกรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์ พบว่ามีแนวโน้มอาการของภาวะซึมเศร้ามากกว่า คนที่มีสถานะเป็นผู้รังแกเพียงอย่างเดียวหรือเป็นเหยื่อฝ่ายเดียว และมากกว่าบุคคลมี่ไม่มีประสบการณ์การถูกรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์เลย และ Ybarra and Mitchell (2004 as cited in Jones, 2014, pp.36-38) พบว่าสัญญาณบางอย่างที่บุคคลจะแสดงออกมา เมื่อกำลังเผชิญปัญหากับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อย่างเช่น การลดการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือมีความวิตกกังวลในการใช้งานมากขึ้น มีรูปแบบการนอนหลับและอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มักจะหงุดหงิดเสมอ แสดงความสนใจในกิจกรรมที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อตัวเองและผู้อื่น หรือมีกิจกรรมในชีวิตประจำวันที่แตกต่างไปจากเดิม

การศึกษาของ Wang et al. (2001 as cited in Jones, 2014, p. 34) พบว่า เด็กที่มีส่วนร่วมในรูปแบบของการข่มขู่ใดๆ ก็ตาม มีรายงานอัตราภาวะซึมเศร้าที่สูงกว่าประชากรทั่วไป และผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์ ยังพบอัตราภาวะซึมเศร้าที่สูงกว่าเด็กและเด็กที่เกี่ยวข้องกับการข่มขู่ในรูปแบบอื่น ๆ สำหรับเด็กที่มีความเกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์บ่อยครั้ง รายงานว่ามีภาวะซึมเศร้าสูงกว่าเด็กที่มีความเกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์บางโอกาสเท่านั้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ Ybarra and Mitchell (2004 as cited in Jones, 2014, p. 35) ยังพบว่านักเรียนที่มีประสบการณ์ความก้าวร้าวบนพื้นที่ไซเบอร์ มีอาการซึมเศร้ากว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ โดยพวกที่ตกเป็นเหยื่อของการรังแกและเป็นผู้รังแกคนอื่น จากปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ พบว่า 16.3% มีรายงานอาการซึมเศร้า ผู้รังแกคนอื่นฝ่ายเดียวและไม่เคยตกเป็นเหยื่อของการรังแกพบอาการซึมเศร้า 10.2% ผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออย่างเดียวได้รับรายงานอาการซึมเศร้าเพียง 9.1% และบุคคลที่ไม่มีประสบการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ พบเพียง 3.8% ที่มีอาการซึมเศร้า นอกจากนี้ Hinduja and Patchin (2010, as cited in Jones, 2014, pp. 22-25) ได้ศึกษาเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และความคิดฆ่าตัวตาย โดยนักเรียนจะถูกถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของพวกเขา ถึงการข่มขู่และการล่วงละเมิดจากเพื่อนของพวกเขาทั้งพื้นที่ออนไลน์และออฟไลน์ และพวกเขายังถูกขอให้เล่าถึงความคิดของพวกเขาที่เกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย ผลของการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่านักเรียนที่มีส่วนร่วมหรือประสบการณ์กับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ประเภทไหนๆ ก็ตาม มีแนวโน้มที่จะมีความคิดฆ่าตัวตายและพยายามฆ่าตัวตายมากกว่านักเรียนที่ไม่มีประสบการณ์กับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ถึงแม้ว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อและผู้กระทำผิด หรือเป็นทั้งสองอย่าง พบอัตรามีความคิดฆ่าตัวตายและพยายามฆ่าตัวตายสูงกว่าเพื่อนของพวกเขาที่ไม่มีประสบการณ์เลยโดยตรง โดยผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมีอัตราของการมีความคิดฆ่าตัวตายที่สูงกว่าผู้ที่กระทำผิดต่อเหยื่อ การศึกษาครั้งนี้รวมนักเรียนจาก 30 โรงเรียนที่ได้รับการลงทะเบียนเกี่ยวกับการอบรมเพื่อแก้ไขความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในชั้นเรียน ดังนั้น ผลที่พบจากการศึกษานี้ อาจจะมีความแตกต่างจากโรงเรียนที่ยังไม่มีชั้นเรียนเกี่ยวกับการอบรมดังกล่าว

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยเชื่อมโยงการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์กับใช้สารเสพติด ใน Goebert et al., (2010 as cited in Jones, 2014, pp.16-20) ซึ่งศึกษาผู้ที่เคยตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ พบว่า ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ 2.5 ครั้งมีแนวโน้มจะเข้าร่วมในการดื่มสุราและการใช้กัญชามากกว่าวัยรุ่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ดังกล่าว และผลของการสำรวจด้วย YISS ในปี 2004 พบว่าผู้ให้ข้อมูล 43 คน ที่เป็นทั้งผู้รังแกผู้อื่นและผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเมื่อปีก่อนคิดเป็น 25.6% มีรายงานว่ามีการใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และคิดเป็น 23.3% มีรายงานว่ามีการใช้บุหรี่ แบบสอบถามนี้ไม่ได้รวมถึงคำถามเกี่ยวกับการใช้กัญชา ผู้ให้ข้อมูล 176 คนที่เป็นผู้รังแกผู้อื่นเท่านั้นคิดเป็น 28.8% รายงานว่ามีการใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และคิดเป็น 17.6% มีรายงานว่ามีการใช้บุหรี่ โดยจำนวนนักเรียนผู้ให้ข้อมูลสำหรับทั้งสองของกลุ่มนี้ สูงกว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการ

รังแกกันบนพื้นที่ออนไลน์อย่างเดียวหรือไม่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในประเทศไทย ปัญญาสมาพันธ์เพื่อการวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทย ร่วมกับบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ได้เผยแพร่ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมสถาบันครอบครัว เรื่องการจัดการพฤติกรรมการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ด้วยการมีส่วนร่วมของครอบครัว เพื่อศึกษาวัดระดับความรู้และความตระหนักรู้ของผู้ปกครอง ที่มีต่อการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ ในส่วนประเด็นที่เกี่ยวกับผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองไม่ทราบว่าเด็กในปกครองใช้คอมพิวเตอร์วันละเท่าใด (ร้อยละ 27.1) และไม่ทราบว่าเด็กในปกครองใช้คอมพิวเตอร์เพื่ออะไรบ้างบ้าง (ร้อยละ 21.8) ผู้ปกครองร้อยละ 20.4 - 30.5 ไม่ทราบว่าบุตรหลานของตนเคยเป็นผู้กระทำความรุนแรง ที่น่าสนใจคือผู้ปกครองส่วนใหญ่ ไม่ทราบเลยว่าบุตรหลานมีประสบการณ์รังแกหรือถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์หรือไม่ (ร้อยละ 21.3-33.1) และสุดท้ายผลจากการสำรวจผู้ปกครองบางกลุ่มยอมรับว่า การรังแกผ่านโลกไซเบอร์เป็นเรื่องที่ยอมรับได้ (ร้อยละ 16.0) แต่ส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะให้รูปแบบการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ได้รับการแก้ไข (ร้อยละ 70.12) และผู้เชี่ยวชาญของการวิจัยนี้ ยังชี้ให้เห็นถึงผลการศึกษาที่แสดงถึง ข้อมูลการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้ปกครองต่อการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ สื่อออกมาในลักษณะวิถีเชิงอุดมคติทั่วไปอย่างที่ควรจะเป็น มากกว่าการแก้ไขที่เฉพาะเจาะจงต่อตัวปัญหา ซึ่งหากไม่มีการดำเนินการใดต่อปัญหาอย่างเร่งด่วนตั้งแต่ตอนนี้ หรือปล่อยทิ้งไว้นานอาจจะเรื้อรัง หรือไม่ก็ทวีความรุนแรงมากขึ้นอย่างไม่ต้องสงสัย (ไทยรัฐออนไลน์, 2555)

ส่วนการศึกษาถึงผลกระทบทางร่างกายและจิตใจจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในประเทศไทยนั้นอาจจะยังไม่มีการรายงานถึงประสบการณ์ของผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง หรือมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อย่างเป็นรูปธรรมหรือศึกษาในเชิงลึกมากนัก แต่จากการศึกษางานวิจัยจากต่างประเทศนั้น ก็สามารถนำผลการวิจัยเหล่านี้มาเป็นแนวทางป้องกันกับการรับมือปัญหาจากการการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบร์ที่เกิดขึ้นกับเด็กไทยได้เป็นอีกแนวทางหนึ่ง แต่เพื่อให้ดีที่สุด ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบจากเรื่องนี้อย่างจริงจังผ่านบริบททางสังคมที่เป็นของประเทศไทยอย่างเฉพาะเจาะจงจะดีกว่า เพราะการเผชิญปัญหารวมถึงการให้ความรู้และความเข้าใจต่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ นี้ย่อมแตกต่างกันตามแต่ละระบบสังคม และลักษณะประชากรที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศด้วย

ดังนั้น จากการลงพื้นที่สอบถามเรื่องเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้วิจัยผ่านคุณครูแนะแนวของเด็กระดับประถมศึกษาตอนปลาย 1 แห่ง และเด็กระดับมัธยมศึกษาตอนต้นอีก 1 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมมาข้างต้น โดยส่วนใหญ่เด็กในช่วงวัยดังกล่าวจะเริ่มมี การเข้าสังคมพื้นที่ไซเบอร์ ผ่านการมีบัญชีผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) อาทิเช่น Facebook, Instagram, Line และเกมออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น ถึงแม้ว่าทางโรงเรียนจะมีมาตรการไม่ให้ใช้เครื่องมือสื่อสาร ที่สามารถเข้าอินเทอร์เน็ตได้ในเวลาเรียนก็ตาม แต่นักเรียนมักจะแอบใช้กันในเวลาว่าง หรือพักจากชั่วโมงเรียน

อีกทั้งขณะที่เข้าพื้นที่สัมภาษณ์พูดคุยกับคุณครูแนะแนวของเด็กระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลได้พูดถึงปัญหาจากเหตุการณ์นี้ว่า โรงเรียนกำลังประสบกับปัญหากับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งเกิดกับกรณีที่เด็กนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 คนหนึ่งได้ตกเป็นเหยื่อของการรังแกจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จนทำให้ไม่อยากมาเรียนและร้องขอไปยังผู้ปกครองเพื่อย้ายไปเรียนที่โรงเรียนอื่น เนื่องจากไม่สามารถทนรับแรงกดดันจากเพื่อนๆ ในโรงเรียนได้ เพราะปัญหาได้ขยายขอบเขตลุกลามใหญ่โต มีจำนวนคนที่รับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์กับเด็กคนนี้ค่อนข้างเยอะ จึงต้องมีการเรียกผู้ปกครองและตัวเด็กเข้ามาพูดคุยเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป และจากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัยก็พบว่า ความชุกของเด็กที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ จะเกิดขึ้นกับเด็กในระดับประถมศึกษาตอนต้นน้อยที่สุด แล้วจะเพิ่มอัตราสูงขึ้นที่สุดในช่วงเด็กระดับประถมศึกษาตอนปลายคาบเกี่ยวไปถึงมัธยมศึกษาตอนต้น และจะลดระดับความชุกลงเมื่อเด็กเข้าสู่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (Beale, & Hall, 2007; Williams & Guerra, 2007, as cited in Jones, 2014, p.17) ซึ่งสัมพันธ์กับความสนใจจากตัวผู้วิจัยในการศึกษานี้ ที่ต้องการศึกษากับผู้ปกครองของเด็กที่อยู่ในวัยเรียนซึ่งเป็นช่วงที่เด็กอยู่ในเหตุการณ์นี้และได้รับผลกระทบมากที่สุด

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด ได้มีสัญญาณเตือนให้เห็นอย่างชัดเจนถึงการเผชิญปัญหาของเด็กต่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และเป็นสมาชิกคนหนึ่งของครอบครัวใดครอบครัวหนึ่งที่มีผู้ปกครองดูแล หากมีการเยียวยาหรือจัดการกับปัญหาได้ทัน และตรงจุดจากผู้ปกครองในครอบครัวนั้น ๆ อาจจะสามารถป้องกันผลกระทบทางลบที่ส่งผลตามมาต่อตัวเด็ก ถ้ามองในมุมร้ายแรงที่สุดคือการนำไปสู่การสูญเสียชีวิตได้ และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก โดยส่วนใหญ่จะเป็นการหาความชุกของผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาในบางพื้นที่ ซึ่งจะผ่านการเผชิญปัญหาของเด็กเป็นหลัก แต่ในบทบาทของการเผชิญปัญหาของผู้ใหญ่ หรือผู้ปกครองในครอบครัวอาจจะยังไม่มีการให้ความสำคัญซึ่งต้องยอมรับว่าสำหรับคำว่า การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ หรือ Cyberbullying นั้นถือว่าเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นในประเทศ จนเป็นปัญหาที่เริ่มได้รับความสนใจจากคนในสังคมอยู่มากขึ้นเรื่อยๆเพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหานี้ โดยมุ่งเน้นไปที่การศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครอง ที่มีเด็กถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เป็นหลัก เพราะผู้วิจัยมองว่าสถาบันครอบครัวคือพื้นฐานของการก่อร่างสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจให้กับเด็กต่อไปในอนาคต จะต้องเติบโตและเผชิญปัญหาปัญหาต่างๆ ที่เข้ามาตามช่วงวัย ซึ่งปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่สามารถส่งผลร้ายแรงจนเกิดความสูญเสียชีวิตต่อผู้ที่ไม่มีความเข้มแข็งทางจิตใจมากพอ หรือเด็กไม่สามารถหาวิธีก้าวผ่านวิกฤตจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นด้วยตนเองได้

คำถามการวิจัย

1. การให้ความหมายต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในมุมมองของผู้ปกครองเป็นอย่างไร และเงื่อนไขที่ทำให้บุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์คืออะไร

2. เมื่อบุตรตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ผู้ปกครองมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์นี้อย่างไร และเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้างหลังเหตุการณ์ได้ผ่านพ้นไปแล้ว

3. ผู้ปกครองมีแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับบุตรอย่างไร เพื่อให้บุตรก้าวผ่านความทุกข์ทางใจจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์มาได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์ และเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร

2. เพื่อศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

3. เพื่อค้นหาแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ขอบเขตด้านวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา (Case study) ผู้วิจัยเลือกกรณีที่มีขอบเขตที่ตรงกับบริบทที่ต้องการศึกษาในเชิงลึก โดยเลือกกรณีที่จะศึกษาจากหลายแหล่ง (Site) ในลักษณะของการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) และการมุ่งค้นหา (Exploratory) เพื่อทำความเข้าใจต่อสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) การสังเกต (Observation) การจดบันทึก (Field note) ผ่านเครื่องมือสำหรับการศึกษานี้คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและตัวของผู้วิจัยเอง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าข้ามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าข้ามแหล่งข้อมูล (Data triangulation) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตรงประเด็น ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว จากนั้นจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อหารูปแบบ คำอธิบาย ความเข้าใจ ของสิ่งที่ศึกษาผ่านกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางด้านจิตใจของผู้ปกครอง เมื่อต้องบุตรต้องเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ขอบเขตของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีบุตรอยู่ในวัยเรียน จำนวน 3 ครอบครัว โดยคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จากครอบครัวที่มีบุตรกำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษาและบุตรเคยถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยผู้ปกครองดังกล่าวสามารถหาแนวทางในการจัดการปัญหาของบุตรให้ผ่านพ้นมาได้ ซึ่งเป็นกรณีศึกษาที่เลือกพิจารณามาจากหลายแหล่ง

ความสำคัญในการวิจัย

1. การวิจัยนี้เมื่อศึกษาได้ผลการวิจัยตามความมุ่งหมาย จะช่วยให้ผู้วิจัยเกิดความรู้ความเข้าใจผ่านมุมมองของผู้ปกครองที่มีเด็กในครอบครัว เคยได้รับประสบการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ในบริบทของเหตุการณ์นี้ตามความเป็นจริง

2. ข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยจะสามารถนำไปช่วยเหลือผู้ปกครอง ให้สามารถเข้าใจถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ รวมถึงได้เครื่องมือหรือแนวทางที่ใช้ในการจัดการและป้องกันให้กับบุตรที่ต้องใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่พื้นที่ไซเบอร์ ประกอบการศึกษาในยุคปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. นอกจากเป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครองยังสามารถขยายผล ไปเป็นเครื่องมือหรือแนวทางสำหรับนักจิตวิทยาให้คำปรึกษา ครูแนะแนว หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ต่อเด็กหรือครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ หมายถึง การกระทำโดยเจตนาผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องเล่นเกมส์ เป็นต้น ด้วยพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อบุคคลหรือกลุ่มคน ซึ่งเป็นการกระทำซ้ำๆ หลายครั้งต่อเหยื่อที่อ่อนแอกว่าหรือไม่สามารถปกป้องตนเองได้ ส่งผลกระทบต่อเหยื่อเพื่อให้เกิดความอับอาย อึดอัดคับข้องใจและทุกข์ใจ ซึ่งเหยื่ออาจทราบหรือไม่ทราบผู้ที่มากระทำต่อตนก็ได้ ทำให้มีอาการตอบสนองโดยเกิดความเครียดทางด้านอารมณ์และจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หมกมุ่นครุ่นคิด แยกตัวออกจากสังคม ขาดสมาธิ ท้อแท้ จนแสดงออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใกล้ชิดสามารถสังเกตเห็นได้

การให้ความหมายการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ หมายถึง การตีความโดยผ่านการรับรู้ที่มีต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในลักษณะขององค์ประกอบ ประเภท และผลกระทบจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพื่อให้เกิดเป็นคำอธิบายต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จากมุมมองที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงของบุคคลที่ต้องเผชิญปัญหานี้

เงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ หมายถึง สาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ต่อเด็กในวัยเรียน การที่เด็กบางคนมีบุคลิกภาพแตกต่างจากเด็กทั่วไป เช่น ชอบเก็บตัวอยู่คนเดียว วิธีการเลี้ยงดูเด็กที่แตกต่างกันในแต่ละครอบครัว เชื้อชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ ความพิการหรือปมด้อยทางด้านร่างกายและสำเนียงการพูดสื่อสาร หรืออื่น ๆ ที่แตกต่างกับคนส่วนใหญ่ในบริบทนั้นๆ เป็นต้น

ผู้ปกครอง หมายถึง ผู้ที่มีสถานะเป็นพ่อหรือแม่ของบุตรที่เผชิญปัญหาจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

กลวิธีในการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง หมายถึง วิธีการในการจัดการปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรตกเป็นเหยื่องของกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยมาจากความสามารถ ทักษะส่วนบุคคลและได้รับความร่วมมือจากสมาชิกคนอื่นๆ ภายในครอบครอบครัว รวมถึงชุมชน สังคม เพื่อช่วยในการเผชิญปัญหา จนเกิดเป็นเป็นผลลัพธ์ของการปรับตัวร่วมกันของสมาชิกภายในครอบครอบครัว เมื่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ผ่านพ้นไปแล้ว

แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง หมายถึง การเยียวยาทางจิตใจของผู้ปกครองที่มีต่อบุตร เพื่อให้บุตรเกิดกำลังใจและความเข้มแข็งทางจิตใจ รวมไปถึงการจัดการอารมณ์ทางลบของบุตร เช่น ความทุกข์ ความไม่สบายใจ ความวิตกกังวล ซึ่งอาศัยปัจจัยช่วยสนับสนุนทั้งภายในและภายนอกครองครัว จนทำให้บุตรเกิดการความสบายใจจากปัญหาของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จนสามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้ตามปกติสุข

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษากลวิธีในการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง ต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตรนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าทบทวนเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยมีรายละเอียดหัวข้อที่ศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นที่ไซเบอร์และการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
    1.1 แนวคิดเรื่องพื้นที่ไซเบอร์
    1.2 แนวคิดจิตวิทยาเกี่ยวกับพื้นที่ไซเบอร์
    1.3 ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
    1.4 ประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
    1.5 เงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
    1.6 ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเผชิญปัญหาและการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว
    2.1 สังคมวิทยาของครอบครัว
    2.2 ภาระหน้าที่ของครอบครัว
    2.3 ทฤษฎีความเครียดของครอบครัว
    2.4 ทฤษฎีการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว
    2.5 ความหมายของการเผชิญปัญหา
    2.6 กระบวนการของความเครียดและการเผชิญปัญหา
    2.7 กลวิธีการเผชิญปัญหา
    2.8 ปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหา
    2.9 ทฤษฎีรูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัว
3. การสนับสนุนทางจิตใจ
4. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นที่ไซเบอร์และการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1 แนวคิดเรื่องพื้นที่ไซเบอร์

Gibson (1984 อ้างถึงใน รุ้งนภา อินทะวงค์, 2553, น. 5-6) อธิบายเกี่ยวกับพื้นที่ไซเบอร์ไว้ว่า เป็นพื้นที่หนึ่งที่ไม่มีรูปร่างถูกสร้างจากระบบคอมพิวเตอร์ ให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารผ่านการเชื่อมต่อด้วยระบบออนไลน์ เช่น อีเมล เป็นต้น โดยลักษณะของพื้นที่ไซเบอร์จะบรรจุสิ่งที่เป็นวัตถุไว้ เช่น ข้อความ รูปภาพ ไฟล์เสียง เป็นต้น และวัตถุที่ถูกจัดให้เป็นข้อมูลอยู่บนพื้นที่ไซเบอร์นี้ จะมีการถ่ายโอนรับส่งกันในรูปแบบต่างๆ อยู่ตลอดเวลา

โดยโลกปัจจุบันถูกจัดให้เป็นโลกยุคดิจิทัล เนื่องจากการเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น จนทำให้เกิดเป็นพื้นที่ไซเบอร์ โดย McLuhan (1999) ได้จำแนกองค์ประกอบของโลกยุคดิจิทัลไว้ 4 องค์ประกอบ คือ (รุ้งนภา อินทะวงค์, 2553, น. 5-6)

1) สังคมเสมือนจริง (Virtual communities) คือ บุคคลได้นำตนเองเข้ามาอยู่ในพื้นที่ไซเบอร์ และมีการติดต่อสื่อสารกันผ่านสื่อกลาง เช่น อีเมล์ การสนทนาด้วยข้อความออนไลน์ เกมคอมพิวเตอร์ การประชุมด้วยวิธี video conference เป็นต้น

2) สภาวะเสมือนจริง (Virtual reality) คือ การที่บุคคลได้สร้างตัวตนเสมือนจริงไว้บนพื้นที่ไซเบอร์ ผ่านการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาจนเกิดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้พูดคุยด้วยภาษาเดียวกันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับพื้นที่นี้ สร้างความสำคัญให้กับตนเองจนกลายเป็นเจ้าของในพื้นที่ แล้วผูกมัดด้วยความรับผิดชอบต้องมาดูแลพื้นที่ของตนเป็นประจำ

3) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) คือ การเปรียบเทียบว่าจิตใจของมนุษย์เหมือนกับซอฟแวร์ และสมองของมนุษย์ทำหน้าที่คล้ายกับฮาร์ดแวร์ของคอมพิวเตอร์ ที่กระตุ้นในเกิดการทำซ้ำจนเกิดเป็นความจำในคอมพิวเตอร์

4) ชีวิตประดิษฐ์ (Artificial life) คือ รูปแบบของการจำลองชีวิตขึ้นมาด้วยการรวบรวมสิ่งต่างๆ ในการคิดเข้ามาไว้ส่วนกลางของพื้นที่ส่วนตัวบนพื้นที่ไซเบอร์ ดังนั้นชีวิตประดิษฐ์ที่สร้างขึ้นมาจะเป็นไปตามข้อมูลและสิ่งต่างๆ ที่บุคคล เจ้าของพื้นที่เป็นคนป้อนข้อมูลเข้าไป

นอกจากนี้ อภิญญา เฟื่องฟูสกุล (2546 อ้างถึงใน รุ้งนภา อินทะวงค์, 2553, น. 8) ได้อธิบายถึงความเกี่ยวข้องกับโลกปัจจุบันและพื้นที่ไซเบอร์ในการสร้างตัวตนของบุคคลไว้ว่า พื้นที่ไซเบอร์เป็นสถานที่ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารจากอดีตหรือสถานที่นัดพบที่ใช้ในการติดต่อกันโดยตรง ซึ่งเปลี่ยนจากรูปแบบลักษณะที่เป็นรูปธรรมมาเป็นนามธรรมมากขึ้น เราสามารถพบเจอและติดต่อกับบุคคลใดก็ได้แม้ว่าเราจะไม่รู้จักบุคคลนั้นเลยก็ตาม เปรียบได้กับ “พื้นที่ไซเบอร์” บนจอแคบๆ ของคอมพิวเตอร์นี้ได้หดย่อโลกทั้งโลกให้เล็กลงหรือแคบลงในมิติของเวลาและสถานที่ รวบเอามาไว้บนหน้าจอเล็กๆ และไม่มีขอบเขตจำกัด เป็นแหล่งชุมนุมทางนามธรรมแทนการพบปะพูดคุยหรือการสื่อสารกันแบบซึ่งๆ หน้า เหมือนกับที่กระทำกันมาก่อนที่โลกจะเข้าสู่โลกยุคดิจิทัล โดยความเป็นนามธรรมนี้ได้ดึงปัจเจกออกมา จากการยึดติดกับอัตลักษณ์ของบุคคล

ในพื้นที่จริง เช่น ตัวแปรทางเพศ ชนชั้น ชาติพันธุ์ เป็นต้น จึงเป็นที่มาของบุคคลจะสามารถเป็นใครเพศอะไร สถานะทางสังคมแบบไหนก็ได้ สามารถลบตัวตนเก่าๆ แล้วสร้างตัวตนใหม่ที่ไม่มีบุคคลอื่นรู้จักหรือเคยเห็นมาก่อน ซึ่งหมายถึงตัวตนในจินตนาการได้อย่างสมบูรณ์

1.2 แนวคิดจิตวิทยาเกี่ยวกับพื้นที่ไซเบอร์

Riva & Galimberti (1997, p. 141) ได้อธิบายถึงรากทางจิตวิทยาของกระบวนการสื่อสารที่กระทำโดยการตอบโต้แบบดิจิทัล ด้วยการสร้างเครือข่ายสนทนาเสมือนจริงและการสร้างตัวตนใหม่ มาจาก 3 ส่วนที่เกิดขึ้นคู่ขนานกันไป คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนทางจิตใจ (Intersubjective) การเจรจาซึ่งเป็นกรอบความคิดของการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารของกระบวนการสร้างความแตกต่างในตัวบุคคล (Individuation) และมีการสร้างความรู้สึกใหม่เพื่อตอบสนองต่อการสื่อสารบนพื้นที่ไซเบอร์ซึ่งบุคคลสามารถควบคุมได้ เป็นการแสดงตัวตนใหม่เพื่อเติมช่องว่างภายในจิตใจของตนเอง

อนึ่ง เนื่องจากความเป็นนิรนาม (Anonymity) ของพื้นที่ไซเบอร์ จึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการหลอกลวง (Culture of deception) เพราะความเป็นนิรนามจึงทำให้บุคคลสร้างตัวตนจากจินตนาการ สร้างตัวตนที่หลอกลวงสามารถไปตบตาผู้อื่นได้ ดังนั้น บุคคลที่ใช้ความหลอกลวงบังหน้าจะไม่รู้สึกต้องระมัดระวังในการกระทำที่เกิดขึ้นบนพื้นที่ไซเบอร์ พวกเขาสามารถสร้างเรื่องอะไรก็ได้ ใช้คำพูดไม่เหมาะสมทำร้ายใครก็ได้ ผ่านการแชทในห้องสนทนา การส่งอีเมล์ การพูดคุยกันผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ดังนั้น จึงเป็นสาเหตุของการนำไปสู่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมบนพื้นที่ไซเบอร์ ดังที่มีการศึกษาจาก Suler (2016 อ้างถึงใน ณัฐรัชต์ สาเมาะ, 2556, น. 21-24) ได้ศึกษาองค์ประกอบลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาของพื้นที่ไซเบอร์ ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1.2.1 ลดความรู้สึกในการสัมผัส (Reduced sensation) เนื่องจากการสื่อสารบนพื้นที่ไซเบอร์ แม้จะมีการพัฒนาของเทคโนโลยีจนสามารถเห็นกิริยาท่าทางของอีกฝ่าย เสมือนกับการนั่งคุยกันอยู่ตรงหน้า แต่ยังมีข้อจำกัดในการรับสัมผัสบางอย่าง เช่น กลิ่น อุณหภูมิจากการสัมผัสร่างกาย เป็นต้น ส่งผลทำให้ลดการเผชิญหน้าและการรับสัมผัสกันโดยตรง

1.2.2 การสื่อสารผ่านข้อความ (Texting) ถือว่าเป็นรูปแบบของการสื่อสารที่พบมากที่สุดผ่านการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เพราะความสะดวกและมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ซึ่งการพิมพ์ข้อความเป็นการแสดงออกทางความคิดของบุคคลในรูปแบบหนึ่ง

1.2.3 ความยืดหยุ่นของเอกลักษณ์ (Identity flexibility) โอกาสจากการลดการเผชิญหน้าโดยตรง ทำให้บุคคลสามารถนำเสนอตัวตนเพียงบางส่วนหรือสร้างตัวตนใหม่ เพราะเป็นการสื่อสารผ่านเพียงข้อความเท่านั้น ซึ่งบางครั้งก็พบว่าบุคคลเลือกที่จะเปิดเผยตัวตนในด้านที่เป็นปัญหา ที่ไม่สามารถเปิดเผยในเหตุการณ์ปกติแบบเผชิญหน้าได้

1.2.4 เปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Altered perception) จากการสร้างตัวตนใหม่ตามจินตนาการของบุคคลบนพื้นที่ไซเบอร์ ทำให้เกิดประสบการณ์การรับรู้ที่หลากหลายมากขึ้น ประสบการณ์เหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อจิตสำนึกของผู้ใช้พื้นที่ไซเบอร์ในการสื่อสาร

1.2.5 สถานะที่เท่าเทียมกัน (Equalized status) บนพื้นที่ไซเบอร์ โดยส่วนใหญ่ทุกคนจะมีสถานะเท่าเทียมกัน โดยแต่ละบุคคลจะไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ อายุ เพศสภาพ ฐานะทางเศรษฐกิจ ความไม่เท่าเทียมกันในด้านร่างกาย ตัวใหญ่ ตัวเล็ก ฯลฯ แต่สิ่งที่เป็นตัวกำหนดอิทธิพลของบุคคลต่อบุคลอื่นๆ คือ ความสามารถในการสื่อสาร ทักษะการเขียน การถ่ายทอดความคิดผ่านข้อความ และความรู้ทางเทคนิคบนพื้นที่ไซเบอร์เท่านั้น

1.2.6 ระยะห่างของพื้นที่ (Transcended space) การทลายขอบเขตในมิติด้านระยะห่างของสถานที่บนพื้นที่ไซเบอร์ ทำให้การเชื่อมต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างกันคนละซีกโลกเป็นไปอย่างง่ายดาย ผลประโยชน์จากปัจจัยนี้ทำให้การติดต่อช่วยเหลือกันทำได้ง่ายขึ้นและกว้างขวางมากขึ้น อย่างเช่น การประชาสัมพันธ์เพื่อระดมเงินทุนช่วยเหลือขององค์กรบางแห่งที่มีสำนักงานก่อตั้งอยู่ตามประเทศต่างๆ ทั่วทุกมุมโลก และแน่นอนในทางกลับกัน ผลกระทบทางลบในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ก็ขยายขอบเขต และไร้ข้อจำกัดทางด้านระ ยะห่างของพื้นที่เช่นเดียวกัน

1.2.7 การปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์แบบชั่วคราว (Temporal flexibility) พื้นที่ไซเบอร์มีความยืดหยุ่นในการอยู่บนพื้นที่ได้ตลอดเวลา เครื่องมือในการสื่อสาร บัญชีผู้ใช้บนเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา หากเกิดปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ลุกลามก็สามารถจัดการระงับบัญชีผู้ใช้ในการจัดการปัญหาได้ แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มช่องทางในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อีกทางหนึ่งด้วย

1.2.8 สังคมที่หลากหลาย (Social multiplicity) ด้วยรูปแบบพื้นที่ไซเบอร์ที่เชื่อมต่อเพื่อนำไปสู่การสื่อสารระหว่างกันได้ง่าย จึงทำให้มีการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะชั่วคราวได้หลากหลาย สามารถใช้ระยะเวลาสั้นๆ ในการทำความรู้จักกัน จึงทำให้ผู้ที่อยู่บนพื้นที่ไซเบอร์มีโอกาสที่จะพบเพื่อนหรือศัตรูก็ได้

1.2.9 ความสามารถในการควบคุมสื่อได้เอง (Media disruption) บุคคลสามารถกำหนดการเข้า-ออกไปสู่พื้นที่ไซเบอร์ได้ด้วยตนเอง หากเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่ตนได้รับผลกระทบ บุคคลก็สามารถปิดการใช้งานเพื่อไม่ต้องการรับรู้สิ่งที่เกิดในพื้นที่ไซเบอร์ได้ ซึ่งจะแตกต่างจากพื้นที่จริงที่บางปัญหาบุคคลไม่สามารถหลีกหนีได้

1.2.10 สามารถบันทึกทุกสิ่งทุกอย่างได้ (Record ability) กิจกรรมต่างๆ ที่ปรากฏบนพื้นที่ไซเบอร์สามารถบันทึกและเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ได้ เพราะฉะนั้นบุคคลควรมีความตระหนักรู้และพึงระวังในการส่งข้อมูลไฟล์รูปภาพ ข้อความหยาบคายเข้าสู่พื้นที่ไซเบอร์ เพราะอาจจะก่อปัญหาหรือผลกระทบต่อตนเองตามมาในภายหลังได้

เนื่องจากพื้นที่ไซเบอร์นั้นมีส่วนสำคัญในการเอื้อให้บุคคล ผู้ใช้ได้ติดต่อสื่อสารกันง่ายขึ้น สะดวกขึ้นและรวดเร็วขึ้น มีทั้งในด้านที่เป็นประโยชน์แต่ในทางกลับกันก็ส่งผลกระทบได้ร้ายแรงเช่นเดียวกัน การมีความรู้ความเข้าใจและข้อพึงระวังในการเข้าสู่พื้นที่ไซเบอร์ ก็สามารถป้องกันการเกิดปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม จนนำไปสู่เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้เช่นเดียวกัน

1.3 ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

การกลั่นแกล้ง (Bullying) เป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมก้าวร้าว ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่เกิดขึ้นโดยเจตนาต่อบุคคลคือกลุ่มบุคคลอื่นๆ ให้ได้รับบาดเจ็บหรือทุกข์ทรมาน ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยอาศัยการกระทำซ้ำๆ บ่อยครั้งเป็นเวลานาน เป็นการกระทำทางร่างกายโดยตรง เช่น การผลัก เตะ ต่อย ทุบ หรือการทำร้ายทางจิตใจ ด้วยการใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม เช่น การด่า เสียดสี ประชดประชัน ข่มขู่ ล้อเลียน ทำให้เกิดความรู้สึกอับอาย หรือการกระทำโดยทางอ้อม เช่น การกีดกันปฏิเสธไม่ยอมรับเข้ากลุ่ม โน้มน้าวเพื่อนในกลุ่มไม่ให้สนใจ หรือพูดคุยด้วย ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีเหตุกระตุ้นก่อนก็ได้ พฤติกรรมเหล่านี้อาจเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาความก้าวร้าวไปสู่ความรุนแรงได้อีกหลากหลายรูปแบบในอนาคต (ชุตินาถ ศักรินทร์กุล และอลิสา วัชรสินธุ, 2557, น. 223)

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยการใช้อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการล่วงละเมิด การก่อกวน การข่มขู่ การดูถูก การทำให้เสียชื่อเสียง การกีดกัน การสะกดรอย (Stalking) การประจาน การใช้ถ้อยคำรุนแรง การสวมรอยแอบอ้าง โดยพฤติกรรมเหล่านี้คือสิ่งที่ผู้กระทำผิดกระทำต่อเหยื่อ (Willard, 2006 อ้างถึงใน พิมพวัลย์ บุญมงคล และคณะ, 2556)

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นการรวมรูปแบบของการข่มขู่ จากการใช้อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ เป็นการกระทำที่อุกอาจและมีเจตนาให้ผู้อื่นได้รับผลกระทบทางลบ การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ มักจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการกระทำซ้ำๆ ระหว่างผู้กระทำผิดและเหยื่อ โดยขยายขอบเขต จากการส่งข้อความที่เป็นการข่มขู่ ผ่านทางอีเมล์ รวมถึงรูปแบบการกีดกันทางสังคม การสร้างข่าวลือแพร่กระจาย และการประจานภาพของเหยื่อที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์สามารถกระทำได้โดยไม่เปิดเผยชื่อ ไม่สามารถระบุตัวตนได้ จึงทำให้ผู้กระทำผิดเกิดความรู้สึกยับยั้งชั่งใจ และขาดความรับผิดชอบในสิ่งที่กระทำลงไป น้อยกว่าการกลั่นแกล้งแบบเผชิญปัญหาหน้า(Face-to-face) (Joinson 1998; Keith & Martin 2005; Sparling 2004; as cited in Price & Dalgleish, 2010, pp.51-52)

Shariff S. and Goulin (2005 as cited in Nanthanat Songsiri, 2010, p. 12) อธิบายไว้ว่า การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นการแอบแฝงด้วยการทำร้ายจิตใจเหยื่อ ถ่ายทอดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือ, เว็บไซต์, ห้องสนทนาออนไลน์ โดยการคุกคาม เปิดเผยความลับที่เป็นเรื่องน่าอาย การล้อเลียนเมื่อเหยื่อมีเพศสภาพอื่น ที่ไม่ใช่เพศชายหรือเพศหญิง การแพร่กระจายข่าวลือ การแสดงความคิดเห็นด้านลบ เช่น โกรธ ไม่เห็นด้วย จนเป็นที่มาของการทะเลาะกันบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นต้น

Smith (2012 as cited in Slonje, et al., 2013, p. 28-29) อธิบาย ความแตกต่างระหว่างการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์และการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมหรือแบบเผชิญหน้ากัน ดังนี้ (1) ระดับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จะขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์

อิเล็กทรอนิกส์ (2) มีลักษณะการเผชิญหน้ากันทางอ้อมบนพื้นที่ไซเบอร์มากกว่าการเผชิญหน้ากันจริง และไม่สามารถระบุตัวตนได้ (3) ผู้กระทำผิดจะไม่ได้เห็นปฏิกิริยาของเหยื่อทันที (4) ความหลากหลายในบทบาทของพยานในการรับรู้การกลั่นแกล้ง (Bystander) มีความซับซ้อนมากกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม เช่น การส่งต่อข้อความไม่เหมาะสมของเหยื่อ หรือการเข้าไปชมหน้าเว็บเพจที่โจมตีเหยื่อ เป็นต้น (5) การแสดงอำนาจ หรือความก้าวร้าวต่อผู้อื่นโดยเฉพาะต่อหน้าผู้รู้เห็นเหตุการณ์ ซึ่งเป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำหรับการกลั่นแกล้งแบบเผชิญหน้า แต่บนพื้นที่ไซเบอร์ไม่จำเป็นต้องมีแรงจูงใจด้านนี้ (6) การเข้าถึงของพยานหรือผู้รู้เห็นเหตุการณ์ ขยายขอบเขตกว้างกว่าการกลั่นแกล้งแบบเดิมๆ ที่มีผู้ชมเพียงกลุ่มเล็กๆ เท่านั้น (7) เมื่อตกเป็นเหยื่อแล้ว เป็นไปได้ยากที่จะหนีจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพราะเหยื่อสามารถเข้าถึงและรับรู้ความเป็นไป ได้จากข้อความในมือถือ/คอมพิวเตอร์ หรือหน้าเพจที่ไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตาม

บุคคลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย ผู้วิจัยพบว่า ประกอบไปด้วย ดังนี้

1) ผู้กระทำผิด หรือผู้กลั่นแกล้ง (Perpetrator)

2) เหยื่อของการกลั่นแกล้ง (Victim)

3) พยานในการรับรู้การกลั่นแกล้ง หรือ ผู้รู้เห็นเหตุการณ์ (Bystander) อาจจะมีหรือไม่มีก็ได้ในบางเหตุการณ์

4) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทุกชนิด เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต (Tablet) โทรศัพท์มือถือ เครื่องเล่นเกม เป็นต้น ที่สามารถโอนถ่าย (Transmission) ข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างต้นทางกับปลายทาง ซึ่งมีตัวกลาง เช่น ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์สำหรับควบคุมการส่งและการไหลของข้อมูลจากต้นทางไปยังปลายทาง นอกจากนี้อาจจะมีผู้รับผิดชอบในการกำหนดกฎเกณฑ์ในการส่งหรือรับข้อมูลตามรูปแบบที่ต้องการ

1.4 ประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

Willard, N., Kowalski & Limber (2007 as cited in Nanthanat Songsiri, 2010, pp.13-14) ได้จำแนกลักษณะการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ไว้ ดังนี้

1.4.1 การบันดาลโทสะ (Flaming) คือ การต่อสู้กันบนพื้นที่ไซเบอร์โดยใช้ข้อความอิเล็กทรอนิกส์ด้วยภาษาที่แสดงความโกรธและหยาบคาย

1.4.2 การก่อกวน (Harassment) คือ การส่งข้อความประเภท น่ารังเกียจ แสดงการดูถูกไปให้ เหยื่อซ้ำๆ

1.4.3 การหมิ่นประมาท (Denigration) คือ การส่งข้อความหรือแสดงข้อความบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยการกระจายข่าวลือ หรือข่าวซุบซิบนินทา เพื่อทำลายชื่อเสียงของเหยื่อ

1.4.4 การปลอมตัว (Impersonation) คือ เหยื่อจะถูก คนอื่นปลอมมาสวมบทบาทแทน แล้วกระจายข่าวลือ เพื่อทำลายชื่อเสียงคนอื่น ทำให้ถูกเข้าใจผิดคิดว่าเป็นผู้กระทำผิดแทน

1.4.5 การบอกต่อ (Outing) คือ การเผยแพร่ความลับ หรือรูปภาพ ที่จะทำให้เหยื่ออับอาย ให้คนอื่นรู้บนพื้นที่ไซเบอร์

1.4.6 การถูกตลบหลัง (Trickery) คือ การเปิดเผยตัวตน ของผู้ที่กลั่นแกล้งคนอื่น จนทำให้รู้สึกอับอายบนพื้นที่ไซเบอร์ จากผู้ที่เคยกลั่นแกล้งคนอื่นจึงกลายมาเป็นเหยื่อเสียเอง

1.4.7 การกันออกไป (Exclusion) คือ การแสดงเจตนาอย่างโหดร้าย ในการขับไล่หรือกีดกันเหยื่อ เพื่อไม่ให้ร่วมกลุ่มบนพื้นที่ไซเบอร์

1.4.8 การเฝ้าติดตามและข่มขู่บนพื้นที่ไซเบอร์ (Cyberstalking) คือ การทำซ้ำ การคุกคามที่รุนแรง การข่มขู่ จนสร้างความหวาดกลัวให้เหยื่อ

สำหรับการศึกษานี้ เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ หมายถึง เหตุการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างผู้กระทำผิด ผู้รู้เห็นเหตุการณ์/พยาน และเหยื่อ สาเหตุการกลั่นแกล้งอาจเริ่มต้นจากผู้กระทำผิดที่กลั่นแกล้งจากพื้นที่จริงหรือการกลั่นแกล้งแบบเก่า (Face-to-face) จนขยายมาถึงพื้นที่ไซเบอร์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต (Tablet) โทรศัพท์มือถือ เครื่องเล่นเกม เป็นต้น หรือเกิดเริ่มต้นจากพื้นที่ไซเบอร์แล้วขยายไปพื้นที่จริงก็ได้ ลักษณะการกลั่นแกล้ง คือ การข่มขู่ การทำให้เกิดความรำคาญใจ การประจาน การเผยแพร่ข้อความหรือรูปภาพที่ไม่เหมาะสมของเหยื่อ การทำให้เหยื่ออับอาย โดยผู้กระทำผิดมีเจตนา ในการเปิดเผยตัวตนหรือไม่เปิดเผยก็ได้

1.5 เงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

Jones (2014, pp. 137-138) ศึกษาการรับรู้การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ปกครอง โดยพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ อธิบายผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยผู้กระทำผิดมักจะมองหาเหยื่อที่แตกต่างจากคนทั่วๆ ไป เช่น มีน้ำหนักตัวมากกว่าปกติ ขี้กลัวและมักจะอยู่คนเดียว และยังมีผู้ปกครองบางส่วนที่เน้นย้ำว่าเหยื่อสามารถเป็นใครก็ได้ที่ผู้กระทำผิดมีเจตนาต้องการกลั่นแกล้ง อาจเป็นเหตุการณ์ที่ต่อเนื่องมาจากการกลั่นแกล้งจากพื้นที่จริง และผู้กลั่นแกล้งมักเลือกช่วงเวลาของการกลั่นแกล้ง ในขณะที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ แต่เพียงลำพังในสถานที่ที่เป็นส่วนตัว ไม่มีการจับตาดูจากบุคคลอื่น Strobel (2016, pp. 34-25) ได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งพบว่า เหยื่อส่วนใหญ่มักเป็นเด็กผู้หญิง เพราะเด็กผู้หญิงมักจะใช้เวลาในการอยู่บนพื้นที่ไซเบอร์มากกว่าเด็กผู้ชาย และเด็กผู้หญิงเองก็มักจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของตนเองมากไปบนพื้นที่ไซเบอร์ ผ่านเว็บเพจที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ จึงทำให้ผู้กระทำผิดเองก็มองหาเหยื่อที่ชอบเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว และใช้ข้อมูลตรงนี้ในการกลั่นแกล้งเหยื่อบนพื้นที่ไซเบอร์ต่อไป ในทางตรงกันข้ามกลับพบว่า เด็กผู้ชายชอบที่จะสร้างเว็บเพจที่เกี่ยวกับความเกลียดชังในตัวเหยื่อ รวมถึงการกลั่นแกล้งที่ผ่านรูปแบบของเกมออนไลน์มากกว่าเด็กผู้หญิง โดยเลือกกลั่นแกล้งเหยื่อที่มีเพศสภาพไม่ตรงกับเพศจริงทางกายภาพ ดังนั้น เหยื่อส่วนใหญ่จึงโดนการแสดงออกจากความคิดเห็นทางเพศแบบโจ่งแจ้ง จากเด็กผู้ชายในประเด็นนี้

Shariff (2009 as cited in Felt, 2015, pp. 35-36) ได้ยืนยันในข้อสมมติฐานที่พบว่าเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ มีแนวโน้มที่จะเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดทางเพศ หรือความแตกต่างทางเชื้อชาติ โดยเด็กเหล่านี้มีความต้องการพิเศษ หรือการรับรู้ที่แตกต่างกันไป อย่างเช่น เด็กที่มีฐานะทางบ้านยากจนเกินไป หรือรวยเกินไป สามารถสังเกตได้จากลักษณะของเสื้อผ้าที่เด็กเหล่านี้ใช้สวมใส่ ซึ่งในทางจิตวิทยาแล้ว การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จะแอบแฝงมาพร้อมกับความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม เช่น เชื้อชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ ความพิการหรือปมด้อยทางด้านร่างกายและสำเนียงการพูดสื่อสาร หรืออื่น ๆ ที่แตกต่างกับคนส่วนใหญ่ในบริบทนั้นๆ หรือแม้กระทั่งเด็กที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ทางด้านสติปัญญา สามารถเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ การค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า บุคคลใดก็ตามที่มีลักษณะแตกต่างออกมาจากความปกติในบริบทของสังคมนั้นๆ มีความเสี่ยงได้ทั้งนั้นต่อการถูกกลั่นแกล้งได้ทั้งบนพื้นที่จริงและบนพื้นที่ไซเบอร์

การศึกษาของ Varjas et al. (2010, pp. 271-272) เรื่องแรงกระตุ้นของผู้กลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ พบว่าแรงกระตุ้นภายนอกที่ผู้กระทำผิดใช้เลือกเหยื่อนั้นมาจาก 1) การไม่มีผลตามมาของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพราะส่วนใหญ่ผู้กระทำผิดจะไม่แสดงตัวว่าตนเองเป็นใคร หรือใช้ชื่อแฝงเพื่อไปกลั่นแกล้งเหยื่อบนพื้นที่ไซเบอร์ 2) ไม่มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้กระทำผิดกับเหยื่อเพราะฉะนั้นทำให้ผู้กลั่นแกล้งไม่มีความรู้สึกผิด ในการกลั่นแกล้งต่อเหยื่อบนพื้นที่ไซเบอร์ และ 3) มักมองหาเหยื่อที่มีลักษณะความแตกต่างจากคนอื่นๆ โดยจะพุ่งเป้าไปที่เหยื่อซึ่งมีเพศสภาพไม่ตรงกับเพศจริงทางกายภาพ เช่น เกย์ เลสเบี้ยน กระเทย เป็นต้น หรือเป็นบุคคลมีชื่อเสียงในทางลบ โดยเพียงเพราะเหตุผลว่า คนอื่นๆ ไม่ชอบบุคคลนี้ตนจึงไม่ชอบด้วย ดังนั้นจึงเป็นที่มาทำให้บุคคลนี้มีสถานะถูกรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์ไปโดยปริยาย

อย่างไรก็ตามความแตกต่างของเรื่องเพศต่อการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อาจจะยังไม่ชัดเจนมากนัก โดยรวมๆ แล้วทุกเพศสามารถตกเป็นเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้เท่าๆ กัน เนื่องจากบางครั้งผู้กระทำผิดแค่อยากระบายอารมณ์ หรือกลั่นแกล้งใครก็ตามที่สามารถกลั่นแกล้งได้ในเหตุการณ์นั้นๆ ทั้งๆ ที่ไม่รู้จักเหยื่อเลย แต่มีบุคคลบางจำพวกที่อยู่ในเงื่อนไขของกลุ่มเสี่ยงที่จะถูกเพ่งเล็ง และถูกกระทำด้วยเจตนาทางลบจนกลายเป็นเหยื่อ ซึ่งบุคคลเหล่านี้มักจะแตกต่างกว่าคนอื่นๆ เช่น มีฐานะทางบ้านรวยมาก จนมาก หรือมีความผิดปกติของร่างกาย รูปร่างที่เด่นสะดุดตา จนถูกกลั่นแกล้งด้วยการล้อเลียน หรือดูถูกการแสดงออกด้วยความอิจฉา บนพื้นที่ไซเบอร์ได้ง่าย บุคคลที่มีเพศสภาพไม่ตรงกับเพศจริงทางกายภาพ ก็เป็นอีกกลุ่มเสี่ยงที่จะตกเป็นเป้าหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และบุคคลที่มักเก็บตัวอยู่คนเดียว มีวิถีชีวิตที่แตกต่างจากคนทั่วไปก็ถูกเพ่งเล็งอยู่ในกลุ่มเสี่ยงของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้เช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้น ผู้ปกครองที่มีบุตรอยู่ในขอบข่ายของบุคคลที่ตกอยู่กลุ่มเสี่ยงเหล่านี้ สามารถใช้การสังเกตพฤติกรรมที่อาจจะเกิดความผิดปกติไปจากการดำเนินชีวิตประจำวันของบุตร จากการถูกกลั่นแกล้งแล้วไม่ได้บอกใคร หรือให้การสนับสนุนทาง

จิตใจที่เหมาะสม ส่งเสริมให้บุตรมีความเข้มแข็งทางจิตใจ จนสามารถหลีกเลี่ยงหรือหาวิธีรับมือกับปัญหานี้ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

1.6 ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

จากการศึกษาของ Raskauskas & Huynh (2015, p. 119) พบว่าผลกระทบทางลบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ที่เกิดขึ้นกับเหยื่อมีดังนี้

1.6.1 ส่งผลคุกคามต่อ สุขภาวะ (Well-being) ความสุข ความสมดุลในชีวิตของเหยื่อ

1.6.2 ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้คุณค่าในตนเอง (Self-esteem) ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อทำให้ลดต่ำลง

1.6.3 ก่อให้เกิดลักษณะอาการซึมเศร้า (Depressive symptoms) ในระดับที่สูงขึ้น

1.6.4 ในกรณีร้ายแรงส่งผลให้เหยื่อมีความคิดในการฆ่าตัวตาย และสุดท้ายสามารถฆ่าตัวตายจนสำเร็จ

นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการผลกระทบทางด้าน การเกิดมูลเหตุจูงใจในการแก้แค้นกลับ หากบุคคลต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งจากพื้นที่จริง หรือจากการการรังแกแบบซึ่งๆ หน้า (Face-to-face) เมื่อเหยื่อถูกรังแก และไม่สามารถปกป้องตนเองได้หลังจากถูกกระทำในพื้นที่จริง เหยื่อเหล่านี้จะหันมาแก้แค้นผู้กลั่นแกล้งตนเองบนพื้นที่ไซเบอร์แทน จึงพลิกบทบาทจากผู้ถูกกระทำในพื้นที่จริง เป็นผู้กระทำผิดต่อบุคคลอื่นเสียเอง โดยไม่ได้คำนึงถึงความเสียหายที่ตามมา ซึ่งอาจทำให้เหตุการณ์เลวร้ายลงกว่าเดิม โดยส่งผลกระทบต่อเหยื่อของการแก้แค้นคืนกลับไปนี้มากกว่าเหตุการณ์เดิม (König, Gollwizer & Steffgen, 2010, pp. 217-221)

อีกทั้งผลกระทบเชิงลบของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ยังก่อให้เกิดปัญหาทางด้านอารมณ์และผลเสียทางด้านจิตใจ เช่นเดียวกับการกลั่นแกล้งแบบเผชิญหน้ากัน ซึ่งทำให้เหยื่อเกิดความเศร้าเสียใจ ความไม่มั่นคงและปลอดภัย ภาวะวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้าหดหู่ การเห็นคุณค่าในตนเองลดต่ำลง การแยกตัวเองออกจากสังคม สิ่งเหล่านี้หากเหยื่อกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียน ก็จะทำให้เกิดการขาดเรียนประจำ ไม่อยากไปเรียน ประสิทธิภาพการเรียนตกต่ำไปด้วย และในบางกรณีที่ร้ายแรงที่สุดคือการที่เหยื่อตัดสินใจหาทางออกของปัญหาด้วยการฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ เหยื่อของกลั่นแกล้งบนไซเบอร์ยังเกิดความจมปลักในความวิตกกังวลมากกว่า เพราะกลัวว่าเหตุการณ์ที่เป็นที่มาของปัญหาจะเกิดกับตนเองซ้ำอีก เมื่อเทียบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นครั้งเดียวแต่ไม่ส่งผลกระทบระยะยาว (Papatraianou, Levine & West, 2014, p. 267)

สำหรับในแง่ของผู้กระทำผิดหรือผู้กลั่นแกล้งเหยื่อ นั้นมองว่าพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์นั้นสำหรับตนเองนั้น รู้สึกสนุก ทำให้ตนได้รับการยอมรับจากเพื่อน และรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจเหนือผู้อื่น ในบางครั้งผู้กระทำผิดต้องการกระทำเพื่อตอบสนอง ความโกรธและการแก้แค้นของตนเอง ด้วยการทำร้ายคนอื่นบนพื้นที่ไซเบอร์ เด็กที่เป็นผู้กระทำผิดมักจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ค่อนข้างแย่ มีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นต่ำ และมีพัฒนาการทางด้านสังคมอยู่ในเกณฑ์

ต่ำกว่าเด็กปกติทั่วไป ซึ่งจะถูกชักนำไปในทางที่ผิดได้ง่าย รวมไปถึงการใช้ยาเสพติดและมักจะใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาต่างๆ (Raskauskus & Stolze, 2007 as cited in Budsayarat Rungsakorn, 2011 p. 29)

นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมของการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม อย่างเซ็คสติง (Sexting) คือ การส่งและรับข้อความ วีดิโอ หรือรูปภาพ โดยแสดงออกเกี่ยวกับเพศชัดเจน และกระทำกันบนพื้นที่ไซเบอร์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เป็นต้น จากการศึกษาของ Temple J. R. (2012 as cited in Rafla, Carson, & DeJong, 2014, p.4) เกี่ยวกับเซ็คสติงของวัยรุ่นและการเชื่อมโยงกับพฤติกรรมทางเพศ พบว่า ในวัยรุ่นผู้หญิงนั้น เซ็คสติงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางเพศ ที่มีความเสี่ยงในการเปลี่ยนคู่นอนหลาย ๆ คน และการใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือสารเสพติดก่อนการมีส่วนร่วมในพฤติกรรมทางเพศ

อย่างไรก็ตาม การที่บุคคลเปิดเผยตนเองด้วยภาพส่วนตัวที่ค่อนข้างโป๊ เปลือย และไม่เหมาะสม ให้กับผู้อื่นบนพื้นที่ไซเบอร์ ภาพดังกล่าวอาจกลายมาเป็นปัญหาของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์และส่งผลกระทบต่อตนเองได้ในอนาคต

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเผชิญปัญหาและการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว

2.1 สังคมวิทยาครอบครัว

ครอบครัวเป็นหน่วยสำคัญของสังคมที่มีโครงสร้างชัดเจน โดยครอบครัวเป็นทั้งสถาบัน (Social Institution) และเป็นองค์การสังคม (Social Organization) โครงสร้างของครอบครัวจึงประกอบได้ด้วย 4 ส่วนสำคัญ ได้แก่ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544, น. 3-4, อ้างถึงใน ชาลินี-สุริยนเปล่งแสง, 2547, น. 42-44)

2.1.1 ตำแหน่งทางสังคม เช่น พ่อ แม่ สามี ภรรยา บุตร พี่คนโต น้องคนเล็ก ลุง ป้า น้า อา ตา ยาย เป็นต้น

2.1.2 หน้าที่ภายในครอบครัว เช่น พ่อและแม่ มีหน้าที่ในการให้กำเนิดสมาชิกใหม่ของครอบครัว ให้การดูแล เลี้ยงดู และอบรม แก่บุตร รวมถึงการให้ความรัก ความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย เป็นแหล่งพึ่งพิงทางใจแก่บุตรอีกด้วย

2.1.3 แบบแผนพฤติกรรม ยกตัวอย่างเช่น ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ อุดมการณ์ บรรทัดฐานของสังคม ขนบธรรมเนียมปฏิบัติ เงื่อนไข ระเบียบ ข้อตกลง ที่กำหนดร่วมกัน ภายในครอบครัว เป็นต้น

2.1.4 องค์วัตถุ เช่น ข้าวของเครื่องใช้ภายในบ้าน ทั้งที่จำเป็นและไม่จำเป็น เป็นต้น

นอกจากโครงสร้างของครอบครัวแล้ว สังคมวิทยาของครอบครัว ยังครอบคลุมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในครอบครัว และโยงใยไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและ

สถาบัน หรือองค์การอื่นๆ ในสังคมเดียวกัน ดังลักษณะความสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันภายในสังคม ดังต่อไปนี้

1) ครอบครัวกับเศรษฐกิจ ลักษณะความสัมพันธ์คือ ครอบครัวเป็นต้นกำเนิดของผู้ให้แรงงาน ซึ่งขณะเดียวกัน หน่วยเศรษฐกิจก็เป็นแหล่งรายได้ ให้สินค้า และบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต รวมถึงสร้างสถานะทางด้านตำแหน่งหน้าที่การงานให้กับสมาชิกภายในครอบครัว ดังนั้นจะต้องมีกฎระเบียบในหน่วยเศรษฐกิจที่สมาชิกในครอบครัวต้องยอมรับ แต่ก็ไม่สามารถทิ้งกฎระเบียบภายในครอบครัวที่สมาชิกทุกคนตกลงไว้ร่วมกันด้วย

2) ครอบครัวกับการศึกษา ลักษณะความสัมพันธ์คือ เป็นไปอย่างใกล้ชิดในระดับบุคคล เนื่องจาก ครอบครัวเป็นหน่วยที่สร้างบุคคลให้กับสถาบันการศึกษา เช่น อาจารย์ ครู นักเรียน นักวิชาการ ผู้บริหารในโรงเรียน เป็นต้น และสถาบันการศึกษาเองก็ตอบแทนผ่านทางสมาชิกของครอบครัวด้วยการให้ความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพต่างๆ แล้ว ยังส่งเสริมให้สมาชิกมีอาชีพ มีรายได้ และมีฐานะทางสังคมที่ดีขึ้นอีกด้วย

3) ครอบครัวกับการเมือง ลักษณะความสัมพันธ์คือ การทำหน้าที่ออกเสียงในการเลือกตั้ง ตรวจสอบการทำงาน การบริหารราชการของฝ่ายการเมือง รวมถึงผู้แทนที่เป็นสมาชิกสภาราษฎรจากที่ตนเลือกไป ซึ่งไปทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยทางการเมือง

4) ครอบครัวกับศาสนา ลักษณะความสัมพันธ์คือ สมาชิกภายในครอบครัวสามารถทำหน้าที่ทางศาสนา ไปพร้อมกับหน้าที่อื่นๆ ตามบทบาทที่ตนเองได้รับภายในสังคม โดยศาสนาถือว่าเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ การปลูกฝังพื้นฐานของจิตใจให้รักในการทำความดี และทางศาสนาเองยังได้รับการอุปถัมภ์ค้ำจุนจากครอบครัว ในแง่ของการให้การสนับสนุน ทางด้านอาหาร การก่อสร้างสถานที่ และเครื่องใช้อื่นๆ ที่เหมาะสม

5) ครอบครัวกับอนามัยและสาธารณสุข ลักษณะความสัมพันธ์คือ เป็นไปอย่างใกล้ชิด เพราะเกี่ยวเนื่องกับสุขภาพกายของสมาชิกทุกคนในครอบครัว ซึ่งการมีสุขภาพกายที่ดีจะนำไปสู่ความสุขทางใจด้วย ครอบครัวเป็นผู้ให้บุคคลากรทางการแพทย์ สาธารณสุข ซึ่งหากสมาชิกคนหนึ่งคนใดป่วย ไม่ว่าทางกายหรือว่าทางใจ จะต้องเข้าไปรับการรักษาและปฏิบัติตามแนวทางการให้การรักษาของหน่วยอนามัย ดังนั้น จึงเป็นความสัมพันธ์กันที่ต่อเนื่องกันไป

2.2 ภาระหน้าที่ของครอบครัว

Epstein et al. (1982 อ้างถึงใน อุมาพร ตรังคสมบัติ, 2554, น.4) ได้แบ่งภาระหน้าที่ของครอบครัวที่จะต้องปฏิบัติ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณานากระบวนการ (Process) ที่เกิดขึ้นจริง ในชีวิตครอบครัว โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ดังนี้

2.2.1 ภารกิจพื้นฐาน (Basic tasks) คือ สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ครอบครัวจะต้องปฏิบัติต่อกันเพื่อให้สมาชิกภายในครอบครัวสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น การจัดหาอาหาร ที่พักอาศัย เครื่องนุ่งห่มที่จำเป็นและเหมาะสม รวมถึงการดูแลในด้านความปลอดภัย และสุขอนามัยทางร่างกายให้สะอาด และปราศจากโรคภัย เป็นต้น

2.2.2 ภารกิจด้านพัฒนาการ (Developmental tasks) เมื่อสมาชิกแต่ละคนในครอบครัวมีการเติบโต เปลี่ยนแปลงไปตามวัย จึงทำให้พัฒนาการของครอบครัวจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปให้สอดรับ และเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา เพราะฉะนั้นครอบครัวจะต้องปฏิบัติภารกิจที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการอย่างหลากหลาย เช่น การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะของครอบครัวที่สมาชิกทุกคนในครอบครัวยอมรับและเห็นพ้องต้องกัน การมีทิศทางในการพัฒนา (Development themes) ที่เป็นภาพรวมที่เหมาะสม รวมไปถึงการสร้างขอบเขต (Boundary) ที่ชัดเจน ทั้งภายในและภายนอกของระบบครอบครัวที่สมาชิกครอบครัวทุกคนช่วยกันสร้างขึ้นมา

2.2.3 ภารกิจในยามวิกฤต (Crisis tasks) วิกฤติการณ์ หรือภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นกับสมาชิกคนหนึ่งคนใดภายในครอบครัว อาจจะส่งผลกระทบโดยรวมต่อระบบครอบครัวทั้งหมด เช่น การตกงาน การเจ็บป่วย การทะเลาะเบาะแว้งกัน การเสียชีวิต การหย่าร้าง ฯลฯ ผลกระทบที่รุนแรงอาจนำมาซึ่งการสูญเสียทรัพย์สิน หรือชีวิตของสมาชิกคนใดคนหนึ่งภายในระบบครอบครัว หรือทำให้ครอบครัวล่มสลายได้ ดังนั้น สมาชิกครอบครัวทุกคนควรที่จะต้องร่วมมือกันจัดการแก้ไขวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ภายในครอบครัว ให้ผ่านพ้นไปจนกลับมาสู่ความสมดุลภายในระบบครอบครัวอีกครั้ง และเตรียมพร้อมที่จะพัฒนาต่อไปในทิศทางที่เหมาะสม

หากสมาชิกครอบครัวที่เป็นเด็ก จะต้องเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จนส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน สามารถถือได้ว่าครอบครัวนี้มีภารกิจในยามวิกฤติ ที่จะต้องเผชิญปัญหาร่วมกัน ดังนั้น หากผู้ปกครองสามารถรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความรุนแรงของเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นกับเด็กได้เป็นอย่างถูกต้อง จะสามารถดำเนินการเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม ในการรับมือร่วมกันกับสมาชิกทุกคนภายในครอบครัวที่มีประสิทธิภาพได้

2.3 ทฤษฎีความเครียดของครอบครัว

ทฤษฎีความเครียดของครอบครัวมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงในสหรัฐอเมริกาช่วงทศวรรษที่ 1930 เป็นเหตุให้ นักทฤษฎี นักวิจัย และนักวิชาการได้ทำการศึกษาเพื่อหาวิธีในการช่วยเหลือครอบครัว จนในที่สุดได้พัฒนาแบบจำลองทฤษฎีความเครียดของครอบครัว เพื่อการศึกษาและความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดของครอบครัว ซึ่งแบบจำลองดังกล่าวยังคงเป็นแบบจำลองที่ยังได้รับความนิยมมาจนถึงปัจจุบัน แบบจำลองที่จะกล่าวถึงการศึกษานี้คือ แบบจำลองความเครียด เอบีซี-เอ็กซ์ ของ ฮิล (Hill's, 1949 ABC – X Model of family stress) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่เป็นรากฐานของทฤษฎีความเครียดของครอบครัว การศึกษาและทำความเข้าใจทฤษฎีความเครียดของครอบครัว โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Boss, 2002; Smith, Hamon, Ingoldby & Miller, 2009; อ้างถึงใน พูนสุข เวชวิฐาน, 2557, น. 89-94)

A คือ เหตุการณ์ความเครียดต่างๆ (Stressor event)

B คือ ทรัพยากรต่างๆ หรือความเข้มแข็งของครอบครัว (Family resource of strength)

C คือ การรับรู้ของสมาชิกในครอบครัวเกี่ยวกับการให้ความหมายต่อเหตุการณ์ความเครียด

X คือ ความเครียดและวิกฤตของครอบครัว ในกรณีที่สมาชิกในครอบครัวไม่ทราบเกี่ยวกับเหตุการณ์ ความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสมาชิกในครอบครัวไม่ทราบวิธีการในการจัดการกับปัญหาต่างๆ

1) เหตุการณ์ความเครียดต่างๆ (A) ไม่ได้เป็นเหตุการณ์ที่ดีหรือเหตุการณ์ที่ร้ายในตัวเอง แต่ขึ้นอยู่กับสมาชิกในครอบครัว ไม่ว่าเหตุการณ์จะเป็นบวกหรือลบก็สามารถก่อให้เกิดความเครียดต่อสมาชิกภายในครอบครัวได้ เช่น ครอบครัวให้กำเนิดสมาชิกใหม่ ถือว่าเป็นเหตุการณ์บวก แต่บางครั้งก็ส่งผลให้สมาชิกภายในครอบครัวเกิดความเครียดได้เหมือนกัน ดังนั้น เหตุการณ์หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดของสมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความเครียดของครอบครัว มี 8 ประการ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ (Lipman – Blumen, 1975, อ้างถึงใน พูนสุข เวชวิฐาน, 2557, น. 95-98)

1.1) ความเครียดที่เกิดขึ้นกับสมาชิกภายในครอบครัว อาจเป็นความเครียดจากภายในครอบครัวหรือความเครียดจากภายนอกครอบครัว

1.2) ความเครียดที่เกิดขึ้นกับสมาชิกเพียงคนเดียวในครอบครัวต่างจากความเครียดที่เกิดขึ้นกับสมาชิกทุกคนในครอบครัว

1.3) ความเครียดที่เกิดกับสมาชิกในครอบครัวแบบทันทีทันใดหรือไม่คาดคิดมาก่อนย่อมส่งผลต่อสมาชิกครอบครัวต่างจากความเครียดที่ค่อยๆ เกิดขึ้นกับสมาชิกในครอบครัว

1.4) ระดับความรุนแรงของความเครียดที่สมาชิกในครอบครัวต้องเผชิญส่งผลต่อสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน

1.5) ระยะเวลาที่สมาชิกในครอบครัวใช้ในการปรับตัวกับความเครียดที่เกิดขึ้น มีผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดของสมาชิกในครอบครัว

1.6) ความเครียดที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในครอบครัวไม่ว่าจะเป็นความเครียดที่คาดการณ์ได้ หรือเป็นความเครียดที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ย่อมส่งผลต่อสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน

1.7) ความเครียดที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในครอบครัว อาจเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือความเครียดที่มนุษย์สร้างขึ้น

1.8) ความรู้สึกของสมาชิกในครอบครัวต่อความสามารถในการจัดการ หรือแก้ปัญหาเหตุการณ์วิกฤต เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น

2) ทรัพยากรต่างๆ (B) หมายถึง ความสามารถของสมาชิกในครอบครัว ในแง่ของความร่วมมือกัน ความสามารถในการปรับตัวหรือยืดหยุ่นเมื่อเผชิญเหตุการณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งนี้ สมาชิกครอบครัวต้องเรียนรู้วิธีการในการสร้างสมดุลระหว่างความยึดเหนี่ยวกัน และความเป็นปัจเจกบุคคล เมื่อครอบครัวหรือสมาชิกคนใดคนหนึ่งต้องเผชิญวิกฤต สมาชิกในครอบครัวทุกคนต้องร่วมมือกัน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงเรียนรู้ที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งอื่นไปพร้อมๆ กันด้วย

การสนับสนุนทางสังคมนับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ที่สมาชิกในครอบครัวสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาเหตุการณ์ความเครียดได้ เช่น การสนับสนุนด้านอารมณ์และความรู้สึก การสร้างเครือข่ายสังคม เป็นต้น อีกทั้งการสนับสนุนทางสังคมช่วยเสริมสร้างความภาคภูมิในในบุคคล เนื่องจากบุคคลจะรู้สึกว่าตนมีคุณค่า เมื่อบุคคลอื่นมีความยินดีในการให้ความช่วยเหลือแก่ตน

3) การให้ความหมายของเหตุการณ์ความเครียด (C) กล่าวได้ว่ากระบวนการในการประเมินการรับรู้ และกระบวนการในการจัดการกับเหตุการณ์ความเครียดของสมาชิกในครอบครัว มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของสมาชิกในครอบครัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (Lazarus & Launier, 1978, อ้างถึงใน พูนสุข เวชวิฐาน, 2557, น. 100-101) ความคาดหวังในความสำเร็จของบุคคลกับความเครียด เป็นการคาดการณ์ถึงพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะดำเนินการตามที่คาดการณ์เสมือนหนึ่งว่า สิ่งที่คาดการณ์เป็นจริงและการคาดการณ์ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับความเครียดของบุคคล สามารถอธิบายได้ว่า หากครอบครัวใดที่สมาชิกในครอบครัวทุกคนมีความเชื่อว่าตนเองและครอบครัว จะสามารถแก้ไขปัญหาจากวิกฤตที่ต้องเผชิญให้ผ่านพ้นไปได้ ย่อมจะประสบความสำเร็จในการจัดการปัญหาได้ดีกว่าครอบครัวที่ *ไม่เชื่อ* ว่าตนเองจะสามารถจัดการกับปัญหาได้ ซึ่งความสำคัญของกระบวนการในการให้ความหมายของความเครียดคือ วิธีในการแยกแยะความเครียดออกเป็นส่วนย่อยเพื่อให้ความสามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้ แทนที่สมาชิกครอบครัวจะมองปัญหาแบบองค์รวม สมาชิกครอบครัวควรแจกแจงปัญหาออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้สามารถจัดการกับปัญหาส่วนย่อยๆ ได้อย่างเหมาะสม

4) ความเครียดและวิกฤต (X) เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกครอบครัวไม่สามารถรักษาความสมดุลได้ตามปติไว้ได้ อันมีสาเหตุมาจากเหตุการณ์ความเครียด สิ่งที่ครอบครัวต้องตระหนักไว้เสมอ คือ ทุกสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่ได้นำไปสู่สภาวะวิกฤตเสมอไป บ่อยครั้งที่สมาชิกในครอบครัวสามารถดำเนินการต่างๆ ได้ดีขึ้น และทำให้สมาชิกครอบครัวมีความผูกพันกันมากขึ้นภายหลังผ่านพ้นสภาวะวิกฤตที่ครอบครัวประสบ

เพราะฉะนั้น เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับสมาชิกครอบครัวที่ยังเป็นเด็ก ผลกระทบของปัญหานี้อาจเกิดระดับความรุนแรงที่แตกต่างจาก การเกิดปัญหานี้ในวัยผู้ใหญ่ เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ทางลบย่อมส่งผลให้เกิดความเครียด ดังนั้น หากทุกคนร่วมมือกันหาทางการแก้ไขปัญหา และต่างให้ความหมายต่อเหตุการณ์นี้ในแง่ของการคาดการณ์ว่า จะสามารถผ่านพ้นวิกฤติที่เกิดจากเหตุการณ์นี้ไปได้ ผลสำเร็จจากการแก้ไขปัญหานี้สามารถเป็นไปได้ไม่ยากจนเกินไป สุดท้ายแล้วสิ่งที่เพิ่มตามมาหลังจากการเผชิญปัญหานี้อาจเป็นภูมิคุ้มกันชั้นดี ที่เป็นรูปแบบเฉพาะของครอบครัวนั้นๆ

2.4 ทฤษฎีการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว

นักวิจัยครอบครัวที่ชื่อ Hamilton McCubbin and Joan Patterson (1982, 1983a, 1983b as cited in Weber, J., G., 2011 pp. 84-88) ได้ทำการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) ใน

ครอบครัวที่สามีหรือพ่อถูกจับเป็นเชลยในสงครามเวียดนาม ซึ่งนำมาอธิบายเพิ่มจาก แบบจำลองความเครียด เอบีซี-เอ็กซ์ ของ ฮิล (Hill's, 1949 ABC – X Model of family stress) โดยเพิ่มปัจจัยหลังภาวะวิกฤตเพื่ออธิบายหรือทำนายถึงการปรับตัวของครอบครัวหลังจากภาวะวิกฤต และเพราะอะไรบางครอบครัวถึงมีความสามารถในการปรับตัวได้ดีกว่าครอบครัวอื่นๆ (Patterson, 1988) โดยใช้แบบจำลองความเครียด เอบีซี-เอ็กซ์ ของ ฮิล (Hill's, 1949) เป็นทฤษฎีตั้งต้น ซึ่ง McCubbin and Patterson (1982, 1983b) ได้เพิ่มปัจจัยประกอบอื่นดังนี้ 1) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในชีวิต 2) แหล่งทรัพยาการทางด้านจิตใจ ครอบครัวและสังคม 3) การเปลี่ยนแปลงภายในครอบครัว 4) การเผชิญปัญหาของครอบครัว และ 5) ระยะเวลาของผลลัพธ์ ซึ่งถูกพัฒนาใหม่จนเรียกว่า แบบจำลองการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว (The double ABCX Model) ประกอบได้ด้วย 3 ส่วนใหญ่ ดังนี้

1) ช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤติ (Precrisis) จะยังมีตัวแปรเหมือนกับแบบจำลองความเครียด เอบีซี-เอ็กซ์ ของ ฮิล (Hill's, 1949 ABC – X Model of family stress) เพียงแต่เปลี่ยนตัวอักษรเป็นตัวพิมพ์เล็กซึ่งก็คือ a คือ เหตุการณ์ความเครียด ต่าง ๆ (Stressor event) b คือ ทรัพยากรต่างๆ หรือความเข้มแข็งของครอบครัว (Family resource of strength) และ c คือ การรับรู้ของสมาชิกในครอบครัวเกี่ยวกับการให้ความหมายต่อเหตุการณ์ความเครียด

2) ช่วงภาวะวิกฤต (Crisis) ยังคงใช้ตัวแปรเดียวกับแบบจำลองความเครียด เอบีซี-เอ็กซ์ ของ ฮิล (Hill's, 1949 ABC – X Model of family stress) เช่นเดียวกัน x คือ ความเครียดและภาวะวิกฤตเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกครอบครัวไม่สามารถรักษาความสมดุลได้ตามปติไว้ได้ สิ่งที่ครอบครัวต้องตระหนักไว้เสมอ คือ ทุกสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่ได้นำไปสู่สภาวะวิกฤตเสมอไป

3) ช่วงหลังภาวะวิกฤต (Postcrisis) ตัวแปรที่เพิ่มเข้ามาใน แบบจำลองการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว (The double ABCX Model) ประกอบไปด้วย *aA* คือ เหตุการณ์ของความเครียดที่ได้รับการสะสมมากขึ้น *bB* คือ แหล่งทรัพยากรที่มีอยู่และทรัพยาการแหล่งใหม่ซึ่งนำมาใช้จัดการกับความเครียด *cC* คือ การรับรู้ในแง่ของการให้ความหมายที่มาจากเหตุการณ์อันนำซึ่งความเครียด การสะสมปัญหา และการนำแหล่งทรัพยากรใหม่มาใช้จัดการกับความเครียด และ *xX* คือ ตัวแปรที่เป็นการเผชิญปัญหาและการปรับตัวหลังจากเกิดภาวะวิกฤตไปแล้ว ซึ่งมาขยายความในแต่ละตัวแปรดังนี้

aA (Pileup) คือ เหตุการณ์ของความเครียดที่ได้รับการสะสมมากขึ้น เมื่อครอบครัวเผชิญปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา หากปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข เหตุการณ์นั้นยังคงอยู่ เป็นการสะสมปัญหาไว้รวมทั้งครอบครัวเองต้องปรับตัวให้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อรับกับปัญหา การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกลายเป็นเหตุการณ์หรือสาเหตุของความเครียดในครอบครัวเพิ่มขึ้นอีก จนทำให้ครอบครัวหลังภาวะวิกฤต เกิดภาวะตึงเครียดและอ่อนล้า และทำให้คงอยู่ในเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุของภาวะวิกฤตต่อไป

bB (Existing and New Resources) คือ แหล่งทรัพยากรที่มีอยู่และทรัพยาการแหล่งใหม่ ซึ่งนำมาใช้จัดการกับความเครียด แหล่งทรัพยากรอาจจะหมดไปในภาวะหลังวิกฤตหรืออาจไม่เพียงพอกับความต้องการ ควรมีการหาแหล่งทรัพยากรเพิ่มเติมอย่างเพียงพอ แหล่งทรัพยากรที่ถูกนำมาใช้เพิ่มขึ้นมักเป็นแหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว ได้แก่ ความแข็งแกร่งของครอบครัวที่จะร่วมกันช่วยเหลือกัน มีความภาคภูมิใจในครอบครัวของตน มีความสามัคคีระหว่างสมาชิกครอบครัว ส่วนแหล่งทรัพยากรอื่นๆ อาจได้มาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพจิต ผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย หรือการแสวงหาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่น ๆ เป็นต้น

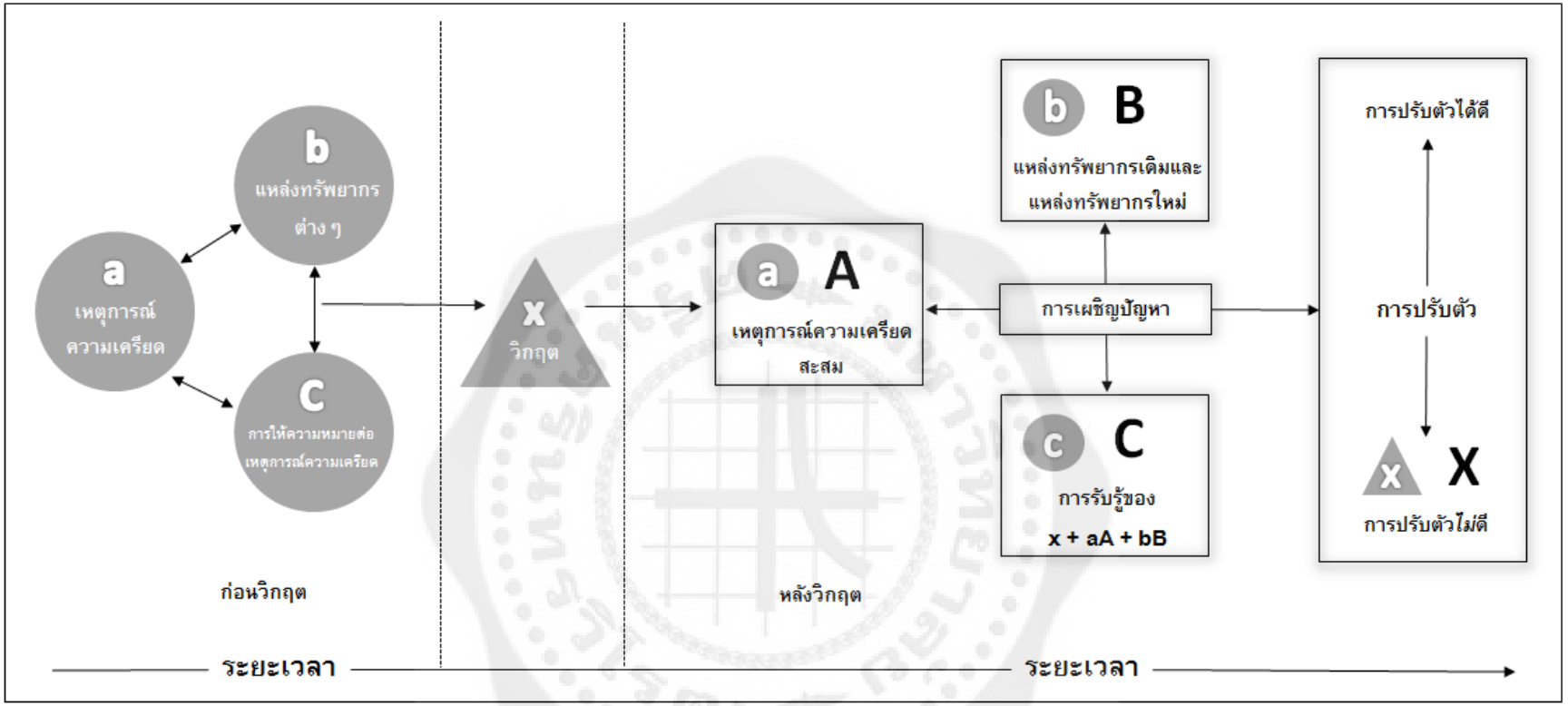
cC (Perception of x + aA + bB) คือ การรับรู้ที่มาจากเหตุการณ์อันนำซึ่งความเครียด การสะสมปัญหา และการนำแหล่งทรัพยากรมาใช้จัดการกับความเครียด ปัจจัยการรับรู้ของครอบครัวเกี่ยวกับเหตุการณ์และวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น การรับรู้ของครอบครัวมี 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ต่อเหตุการณ์หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดภาวะวิกฤตขึ้น และการรับรู้ต่อวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วว่า มีความหมายและมีผลดีผลเสียต่อครอบครัวและสมาชิกอย่างไร ทำให้ครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรอาจรู้สึกขมขื่น ได้รับความทุกข์จากวิกฤตการณ์ แต่บางครอบครัวอาจรู้สึกว่าเป็นความท้าทายใหม่ที่ทำให้สัมพันธภาพในครอบครัวแน่นแฟ้นมากขึ้น รู้สึกมีความไว้วางใจกันมากขึ้นและมีสามัคคีกันมากขึ้น

การเผชิญปัญหา (Coping) ซึ่งเกิดจากการแก้ปัญหาที่ส่งผลต่อทั้งเหตุการณ์ที่นำมาของความเครียดและมีการสะสมมากขึ้น การมองหาแหล่งทรัพยากรใหม่ๆ ที่เหมาะสมหรือแหล่งสนับสนุนทางสังคมในด้านอื่น และการรับรู้และให้ความหมายต่อเหตุการณ์ต่างๆ หากมีมุมมองในด้านบวก ก็จะช่วยให้การเผชิญปัญหานี้นำไปสู่การค้นหาทางออกต่างๆ ที่สามารถเป็นไปได้ เพื่อนำมาใช้กับการจัดการปัญหา ไม่ต้องจมอยู่ในความทุกข์หรือนำไปสู่การนับถือตัวเองต่ำลงเพราะไม่สามารถหาวิธีจัดการกับปัญหานั้นได้

การปรับตัว (Adaptation) การปรับตัวอาจเป็นกระบวนการหรือผลที่ได้ ในแบบจำลองการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว (The double ABCX Model) การปรับตัวหมายถึงผลลัพธ์อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงในระบบครอบครัวซึ่งพัฒนาและมีเป้าหมายโดยส่งผลในระยะยาวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงบทบาทในครอบครัว รูปแบบของการปฏิสัมพันธ์กันภายในครอบครัว และการรับรู้ ซึ่งทำงานต่อเนื่องกันไปสองระดับ ระดับที่หนึ่งคือ ระหว่างสมาชิกกับครอบครัว และระดับที่สองคือ ระดับครอบครัวสู่ชุมชน ผลทางด้านบวกของความต่อเนื่องนี้จะทำให้ครอบครัวเกิดการปรับตัวได้ดี (Bonadaptation) หมายถึง เกิดความสมดุลจากการปรับตัวทั้งในระดับที่หนึ่งและระดับที่สอง ส่วนผลทางด้านลบของความต่อเนื่องนี้จะทำให้ครอบครัวเกิดการปรับตัวได้ไม่ดี (Maladaptive) ซึ่งก็คือส่วนที่เป็น *xX* ในแบบจำลองการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว (The double ABCX Model) หมายถึง ความไม่สมดุลจากการปรับตัวอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะมาจากระดับที่หนึ่ง ระดับที่สอง หรือว่าทั้งสองระดับ

xX คือ ผลลัพธ์ของการปรับตัวของครอบครัวเป็นการที่สมาชิกพยายามที่จะปรับไปสู่สมดุลใหม่ที่เหมาะสมหลังภาวะวิกฤต ซึ่งการปรับตัวหลังระยะวิกฤตแตกต่างกับการปรับตัวในระยะ

วิกฤต เนื่องจากสาเหตุของความเครียดในครอบครัวเปลี่ยนแปลงไป แหล่งทรัพยากรมีการเปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน รวมทั้งมุมมองของครอบครัวต่อเหตุการณ์ในระยะหลังวิกฤตเปลี่ยนแปลงไป ขึ้นอยู่กับว่าครอบครัวได้รับความยากลำบากจากเหตุการณ์ที่ผ่านมามากน้อยเพียงใดและได้แก้ไขปัญหาอย่างไร ซึ่งการปรับตัวของครอบครัวในระยะหลังวิกฤตเป็นการปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลระยะยาวระหว่างครอบครัวและสังคม ให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมต่อไปได้ด้วยดี



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว (The double ABCX Model) ของ McCubbin & Patterson (1983a)

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก Weber, J., G. (2011). *Individual and Family Stress and Crises*. p. 86.

เมื่อครอบครัวเผชิญปัญหา ครอบครัวจะแสวงหาและดึงแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่โดยเฉพาะแรงสนับสนุนทางสังคมมาใช้ทั้งในแง่ของการแก้ปัญหาและการปรับ การรับรู้ปัญหาของครอบครัวส่งผลต่อพฤติกรรม โดยแรงสนับสนุนทางสังคมจะได้จากกลุ่มคนในสังคมโดยเฉพาะจากคนในครอบครัว ทำให้บุคคลนั้นสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม ช่วยทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการเผชิญกับสิ่งต่างๆ และส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Pender, 1996 อ้างถึงใน ศรีสมร ภูมนสกุล, ปรานี ป้องเรือ, และกุลสตรี วรรธนะไพสิฐ, 2554, น. 385-386) เกิดการยอมรับนับถือตนเอง (self-acceptance) และรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ (sense of competence) นอกจากนี้ การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคู่สมรสก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ไปในทิศทางที่ดี ทำให้คู่สมรสทั้งสองฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความภาคภูมิใจและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของคู่สมรส ซึ่งจะช่วยให้บุคคลในครอบครัวสามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ต่างๆ และสร้างความสมดุลของชีวิตใหม่ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดความผาสุกของครอบครัว

2.5 ความหมายของการเผชิญปัญหา

Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน นันทินี ศุภมงคล, 2547, น. 34) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเผชิญปัญหาเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ทำให้เห็นความพยายามทางปัญญา ในการเปลี่ยนแปลงหรือหยุดยั้ง เพื่อจัดการกับปัญหาและความต้องการที่มาจากทั้งภายในและภายนอกตัวในระดับบุคคล และ Gorland and Bush (1979 อ้างถึงใน นันทินี ศุภมงคล, 2547, น. 34) ได้ขยายความหมายเพิ่มเติมถึงการเผชิญปัญหา นั้นอาจจะบรรลุผลหรือไม่บรรลุผล สุดท้ายแล้วก็คือวิธีที่บุคคลใช้บรรเทา หรือขจัดภาวะคุกคามโดยการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ในรูปแบบต่างๆ และยังรวมไปถึงเป็นกลไกสำหรับใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปกติ

การเผชิญปัญหา คือ วิธีการทางด้านจิตใจและพฤติกรรมในการจัดการ บรรเทา ลดเหตุการณ์ความเครียด ความไม่สบายใจที่เกิดขึ้น ด้วยวิธีการที่เน้นการแก้ปัญหาทางอารมณ์ซึ่งเป็นความพยายามที่จะควบคุมผลกระทบทางอารมณ์ของความเครียดหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดความเครียดขึ้นได้ ตลอดจนเป็นกระบวนการใช้ความพยายามทั้งการกระทำาและความนึกคิดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับความเครียดประกอบด้วยวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหา การจัดการกับอารมณ์ และการแก้ปัญหาทางอ้อม (Noorbakhsh, Besharata, & Zarei, 2010 อังถึงใน ไหมไทย ไชยพันธุ์, 2556, น. 156)

การเผชิญปัญหาจึงหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคลที่สามารถสังเกตได้ ทั้งที่เป็นรูปแบบหรือวิธีการในการจัดการกับภาวะคุกคาม แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือหยุดยั้ง โดยอาศัยกระบวนการทางปัญญา อีกทั้งยังสามารถรักษาความสมดุลทางจิตใจที่ถูกรบกวน ส่งผลให้การดำเนินชีวิตเข้าสู่ภาวะปกติต่อไปได้

2.6 กระบวนการของความเครียดและวิธีการเผชิญปัญหา

Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน นันทินี ศุภมงคล, 2547, น.35-39) ได้อธิบายถึงความเครียดในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งออกมาเป็น กระบวนการของความเครียดและวิธีการเผชิญปัญหา (A Transactional Model of the stress Process: TMSC) โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเกิดเหตุการณ์อันเป็นที่มาของความเครียด (Occurrence of a Potentially Stressful Event)

ความเครียดมาจากความสัมพันธ์ที่บุคคลสัมผัสกับสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลต้องพบเจออยู่ในชีวิตประจำวัน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งเร้าจากภายนอกที่มากระตุ้นบุคคลทำให้เกิดความเครียด ความทุกข์ใจ ความอับอาย จนมีผลขัดขวางต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน หรืออาจจะเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ในชีวิต เช่น สูญเสียสมาชิกครอบครัวที่ใกล้ชิด การตกงาน พ่อและแม่ตัดสินใจหย่าร้าง หรืออาจเป็นเหตุการณ์ย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น ความกังวลใจเมื่อโดนรังแกจากเพื่อที่โรงเรียน ปัญหาการจราจรติดขัด น้ำไม่ไหล ไฟดับ กะทันหัน หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องในชีวิต เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง ปัญหาความยากจนสะสม ปัญหาความรุนแรงที่บุคคลได้รับต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน หรือความสูญเสียที่แม้จะได้เกิดขึ้นกับตัวบุคคลโดยตรงเลยก็ตาม เช่น ปัญหาการก่อการร้ายในต่างประเทศ ปัญหาแผ่นดินไหวในพื้นที่ห่างไกล เป็นต้น โดยระดับความเครียดมากหรือน้อยที่บุคคลรับรู้นั้น ขึ้นอยู่กับการประเมินเหตุการณ์และการประเมินความสามารถของบุคคลเอง

2. การประเมินขั้นแรก

โดยบุคคลจะประเมินเหตุการณ์ที่ประสบ ผ่านทางการใช้สติปัญญา ความรู้ และพิจารณาจากประสบการณ์ส่วนตน แล้วจึงตัดสินว่าเหตุการณ์นี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อบุคคลอย่างไร โดยบุคคลจะประเมินออกมาใน 3 ลักษณะดังนี้

2.1) ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง (Irrelevant) คือ เมื่อบุคคลตัดสินใจได้ว่าเหตุการณ์นี้ไม่เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพหรือความเป็นอยู่ของตนเอง

2.2) ส่งผลดีกับตนเอง (Being-positive) คือ หลังจากเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์ภายนอก บุคคลประเมินได้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อตนเองในทางบวก ทำให้ตนมีความสุขมากขึ้น บุคคลเองจะแสดงการตอบสนองทางด้านอารมณ์ ด้วยความสุข ความยินดี และความสุขใจ

2.3) เต็มไปด้วยความเครียด (Stressful) คือ หลังจากเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์แล้วทำให้บุคคลตัดสินใจว่า เหตุการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดต่อตนเองมี 3 ลักษณะคือ

2.3.1) เป็นอันตรายหรือว่าสูญเสีย (Harm/Loss) คือ การประเมินเหตุการณ์ของบุคคล หลังจากที่ต้องเผชิญปัญหาเหตุการณ์ที่เป็นด้านลบ ผลของเหตุการณ์ทำให้บุคคลรู้สึกสูญเสีย

ความมีคุณค่าในตนเอง หรือเป็นอันตรายต่อตัวบุคคลทั้งด้านร่างกาย และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่น

2.3.2) การคุกคาม (Threat) คือ การประเมินเหตุการณ์โดยคาดคะเนจากเหตุการณ์ที่เป็นเหตุการณ์ในด้านลบ ผลของเหตุการณ์ทำให้บุคคลเกิดความ วิตกกังวล เกิดความกลัว และโกรธ เกรงว่าจะเกิดเรื่องไม่ดีกับตนเอง

2.3.3) การท้าทาย (Challenge) คือ การประเมินเหตุการณ์ด้านลบที่บุคคลคาดคะเนต่อเหตุการณ์ด้านลบ แล้วพยายามคิดว่าเหตุการณ์นั้นส่งผลด้านบวกหรือมีประโยชน์ต่อตัวบุคคล ทำให้ตนเองมีกำลังใจดีขึ้นที่จะเผชิญปัญหากับเหตุการณ์นั้น

การประเมินเหตุการณ์ในขั้นแรกนี้ หากบุคคลประเมินเหตุการณ์ในลักษณะการท้าทาย จะส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถเผชิญปัญหากับเหตุการณ์ได้ดีกว่า การประเมินเหตุการณ์นั้นเป็นการคุกคามมาที่ตัวบุคคลเอง

3. การประเมินขั้นที่สอง

สำหรับการประเมินเหตุการณ์ในขั้นนี้เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากขั้นแรก โดยการใช้ความสามารถส่วนบุคคล ทั้ง ทางด้านสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด และปัจจัยสิ่งแวดล้อมตัวบุคคลเอง ที่บุคคลมองว่าสามารถเป็นแหล่งช่วยเหลือได้ หากเป็นแหล่งช่วยเหลือทางกายภาพในส่วนปัจเจกบุคคล อย่างเช่น ความแข็งแรง สุขภาพที่ดี ความอดทน หรือหากเป็นแหล่งช่วยเหลือทางสังคม หมายถึง การขอคำแนะนำ การปรึกษาเพื่อขอรับข้อมูลจากบุคคลอื่น ในการการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลเครียด และแหล่งช่วยเหลือทางด้านวัตถุ เช่น เงิน เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น เมื่อบุคคลเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลรู้สึกเครียดหรือกดดัน บุคคลจะประเมินแหล่งช่วยเหลือในส่วนปัจเจกบุคคล และแหล่งช่วยเหลืออื่นๆ ตามความเหมาะสม เพื่อนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป สุดท้ายแล้ว หากบุคคลสามารถหาทางออกให้กับปัญหาได้ ความเครียดก็จะไม่เกิดขึ้น หากประเมินจากทุกๆ แหล่ง ทุกๆ ทางตามความสามารถของบุคคลแล้วยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาคือความเครียด

4. การเผชิญปัญหา (Coping Efforts)

ลักษณะของการเผชิญปัญหาของบุคคล มีความสัมพันธ์กับจิตใจ ความรู้สึก อารมณ์ต่างๆ ของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะนั้นๆ โดยวิธีการเผชิญปัญหาหรือความเครียด บุคคลจะใช้การควบคุม การลด หรือการอดทนต่อความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ที่เกิดจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยสามารถแบ่งได้ทั่วไป 2 แบบ (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างถึงใน นันทินี ศุภมงคล, 2547, น. 37-38) ดังนี้

4.1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused Coping) เป็นลักษณะของบุคคลที่หาทางเข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหา แล้วจึงหาทางเพื่อปรับเปลี่ยนเหตุการณ์ของปัญหาที่สามารถเป็นไปได้ โดยอาจจะมุ่งแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนไปที่เหตุการณ์ บุคคลอื่น หรือพิจารณากลับมาแก้ไขที่ตัวบุคคลเอง ทั้งทัศนคติ และพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อเหตุการณ์ เป็น

การพัฒนาทักษะในการเผชิญปัญหา การวางแผน หาทางจัดการกับปัญหา แล้วลงมือแก้ไขปัญหานั้นโดยตรง

4.2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional-focused Coping) เป็นลักษณะของบุคคลที่มุ่งจัดการกับอารมณ์ทางลบทั้งหลายที่เกิดขึ้นต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา เช่น ความโกรธ ความเสียใจ ความกลัว ความวิตกกังวล ความไม่มั่นใจ รวมถึงความไม่สบายใจต่างๆ วิธีการจัดการในลักษณะนี้ถือว่าเป็นการหาทางออกในการระบายอารมณ์ การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การมองปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ เป็นการท้าทายต่อตนเอง เช่น ใช้วิธีการทำสมาธิ หรือการออกกำลังกาย เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การเผชิญปัญหาของบุคคลมักใช้วิธีการจัดการโดยมุ่งจัดการกับปัญหา ในกรณีที่บุคคลประเมินเหตุการณ์แล้วว่า ตนเองสามารถหาทางออกและแก้ไขเหตุการณ์ดังกล่าวได้ ส่วนวิธีมุ่งการจัดการกับอารมณ์ บุคคลจะใช้ก็ต่อเมื่อ เผชิญปัญหากับเหตุการณ์ที่เกินกว่าจะแก้ไขได้ ดังนั้น ทั้ง 2 วิธีจึงมีความสำคัญเท่าๆ กันในการเผชิญปัญหา สามารถใช้ทั้งสองวิธีไปพร้อมกับในการจัดการและรับมือกับปัญหาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพดีที่สุด

5. ผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังจากเผชิญปัญหา (Adaptation Outcomes)

ลาซารัสและโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างถึงใน นันทินี ศุภมงคล, 2547, น. 38-39) ได้จำแนกผลของการปรับตัวเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อบุคคล ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลในระยะสั้นหรือระยะยาวไว้ 3 กลุ่ม ดังนี้

5.1) ผลทางด้านสังคม (Social function) เป็นผลของการปรับตัวของบุคคลในชีวิตประจำวัน เมื่อพิจารณาบุคคลในสถานะตามบทบาทต่างๆ ในสังคม เช่น พ่อแม่ ลูก นายจ้าง คุณครู หรือบทบาทอื่นๆ ตามแต่ที่บุคคลจะได้รับทางสังคม โดยประเมินจากการที่บุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นๆ สามารถเผชิญปัญหาเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ แสดงให้เห็นว่าบุคคลมีการปรับตัวทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ

5.2) ผลทางด้านจิตใจ (Morale) เป็นผลที่เกิดจากบุคคลเกิดการเผชิญปัญหาตนเองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตปะจำวันที่เกิดขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึก สภาพจิตใจของบุคคลว่าตนเองรับรู้ว่าเป็นอย่างไร เช่น มีความสุข มีความทุกข์ พึงพอใจ โกรธ มีกำลังใจ หรือท้อแท้ เป็นต้น

5.3) ผลต่อสุขภาพร่างกาย (Somatic illness) เป็นผลของการที่บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาผ่านทางสุขภาพร่างกาย คือ ร่างกายแข็งแรงปกติดี หรือว่าสุขภาพร่างกายแย่ ทรุดโทรมอย่างเห็นได้ชัด เป็นต้น

2.7 กลวิธีการเผชิญปัญหา

นอกจากนี้ Bell (1977 อ้างถึงใน ปทุมพร ประสงค์ทรัพย์, 2549, น. 29-30) ได้เสนอกลวิธีการเผชิญปัญหาไว้ 2 แบบ คือ

1) กลวิธีการเผชิญปัญหาระยะสั้น (Short-term Coping Method) เป็นวิธีการเผชิญปัญหา เพื่อลดความเครียดที่เกิดจากปัญหาในลักษณะทำให้เกิดความสบายใจแค่ชั่วคราว เช่น การ

ดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อให้ตนเองมึนเมา จะได้ลืมปัญหาได้ชั่วขณะ หรือการใช้ยาระงับประสาท การเบี่ยงเบนความสนใจในตัวปัญหาด้วยการไปทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น ดูทีวี นอนหลับ ดูหนัง ฟังเพลง เป็นต้น ขณะที่ทำกิจกรรมเหล่านี้ก็จะรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจได้ในระยะสั้นๆ เท่านั้น

2) กลวิธีการเผชิญปัญหาระยะยาว (Long-term Coping Method) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่บุคคลยอมรับและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง บุคคลยินดีที่จะต่อสู้กับปัญหาทุกรูปแบบ เพราะเชื่อว่าอำนาจในตนอยู่เหนือธรรมชาติ ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาได้ยาวนาน โดยใช้วิธีเช่น การหาข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่างๆ การขอคำปรึกษาจากคนในครอบครัว คุณครู เพื่อน ผู้เชี่ยวชาญ เป็นการสร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหาไว้หลายๆ แบบ เพื่อให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาได้ด้วยแนวทางที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การศึกษาของ Frydenberg and Lewis (1993 อ้างถึงใน วีณา มิ่งเมือง, 2540, น. 28-30) ได้การจำแนกกลวิธีในการเผชิญปัญหาออกมาโดยใช้วิธีศึกษาและรวบรวมกลวิธีการเผชิญปัญหาโดยยึดทฤษฎีของ Lazarus และคณะ ร่วมกับลักษณะพัฒนาการของวัยรุ่นตามทฤษฎีอิริคสัน (Erickson ,1963) และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาของวัยรุ่นของเฮาเซอร์และโบล์ค (Hauser& Bowlds, 1990) และของ คอลล์ลินส์ (Collins, 1991) ซึ่งเสนอกลวิธีในการเผชิญปัญหาออกมาทั้งหมด 18 แบบ ได้แก่

1) การแสวงหาสิ่งผ่อนคลาย (Seek Relaxing Diversion) เป็นการแสวงหากิจกรรมที่ช่วยให้เกิดความผ่อนคลาย เช่น ฟังเพลง พักผ่อน เล่นดนตรี เป็นต้น

2) การทำงานจนสำเร็จ (Work & Achieve) เป็นการเผชิญปัญหาด้วยการแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการทำงานจนสำเร็จ

3) การลงมือแก้ไขปัญหา (Solving the Problem) เป็นวิธีการจัดการปัญหาอย่างมีขั้นตอน มีการวางแผน และทำความเข้าใจสาเหตุของปัญหา จากนั้นจึงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนที่วางไว้

4) การผ่อนคลายทางร่างกาย (Physical Recreation) เกี่ยวข้องกับร่างกายโดยตรง เพื่อให้ร่างกายลดความตึงเครียดและผ่อนคลาย เช่น การออกกำลังกาย การเล่นกีฬา เป็นต้น

5) การใช้เวลากับเพื่อน (Investing in Close Friend) เพื่อทำให้ตนเองรู้สึกคลายความกังวล จากการได้ไปพบปะเพื่อนฝูง เพื่อพูดคุย และระบายความรู้สึกที่อัดอั้น

6) การมุ่งเน้นในแง่บวก (Focus on Positive) เป็นการเผชิญปัญหาด้วยการมองหาส่วนดีของเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหานั้น เพื่อการปรับมุมมองทัศคติไปในทางบวกต่อปัญหา

7) การแสวงหาความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) การทำให้ตนเองรู้สึกเป็นที่ยอมรับ และมีความสำคัญต่อบุคคลอื่นหรือต่อกลุ่ม

8) การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) คือวิธีการเผชิญปัญหาโดยการขอความช่วยเหลือ ขอข้อมูล หรือคำแนะนำ จากผู้ปกครอง ครู หรือบุคคลที่ตนรู้สึกไว้วางใจ

9) การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตวิญญาณ (Seeking Spiritual Support) อย่างเช่น การพึ่งศาสนา ความเชื่อในการศรัทธาต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เพื่อให้ตนเองได้รับการช่วยเหลือเป็นที่พึ่งทางใจ

10) การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ (Seeking Professional Help) เพื่อต้องการจัดการที่ตัวปัญหาโดยเฉพาะ จึงต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ เช่น คุณครูแนะแนว นักจิตวิทยา จิตแพทย์ เป็นต้น

11) การรวมกลุ่มเพื่อจัดการปัญหา (Social Action) เป็นการรวมกลุ่มกันเพื่อเผชิญปัญหาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีแนวทางไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้บุคคลไม่ต้องเผชิญปัญหาเพียงลำพัง

12) การคิดที่เป็นเพียงความปรารถนา (Wishful Thinking) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่เกิดจากความคิดเพียงอย่างเดียว การจินตนาการเพื่อให้ปัญหาคลี่คลาย ผ่านพ้นไปได้

13) การเก็บปัญหาไว้เพียงลำพัง (Keep to self) เป็นการเก็บกดความทุกข์ ความไม่สบายใจไว้เพียงคนเดียว และหลีกเลี่ยงการพบปะผู้อื่น

14) การตำหนิตนเอง (Self-Blame) คือ การโทษตนเอง การตำหนิตนเอง ในแง่ของการเป็นต้นเหตุของปัญหา หรือหาทางจัดการกับปัญหาไม่ได้

15) การวิตกกังวล (Worry) การเผชิญปัญหาด้วยการครุ่นคิดถึงแต่ปัญหา เพื่อลดความคับข้องใจ และไม่สามารถทำให้เกิดแนวทางแก้ไขปัญหา เพราะส่วนใหญ่จะมีแต่ความคิดในเชิงลบ

16) การไม่รับรู้ปัญหา (Ignore the Problem) เพื่อหลีกเลี่ยงการรับรู้ปัญหา ไม่สนใจหลีกเลี่ยงไปเลย

17) การไม่เผชิญปัญหา (Not Coping) วิธีการที่บุคคลแสดงออกมาในลักษณะที่ไม่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้ จนส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและสภาพจิตใจ

18) การลดความตึงเครียด (Tension Reduction) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาด้วยการพึ่งพากิจกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การดื่มเหล้า การสูบบุหรี่ หรือการใช้สารเสพติด เป็นต้น

เมื่อนำกลวิธีในการเผชิญปัญหาทั้งหมดมาแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม ตามการศึกษาของ Frydenberg & Lewis (1993) ได้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาด้วยความสามารถของตนเอง (Problem-Focused) ได้แก่ การลงมือแก้ไขปัญหา (Solving the Problem) การผ่อนคลายทางร่างกาย (Physical Recreation) การทำงานจนสำเร็จ (Work & Achieve) การใช้เวลากับเพื่อน (Investing in Close Friend) การแสวงหาความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) การมุ่งเน้นในแง่บวก (Focus on Positive) และการแสวงหาสิ่งผ่อนคลาย (Seek Relaxing Diversion)

กลุ่มที่ 2 การเผชิญปัญหาด้วยการมองหาแหล่งสนับสนุนอื่นๆ (Reference to Others) ได้แก่ การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) การแสวงหาการ

สนับสนุนทางด้านจิตวิญญาณ (Seeking Spiritual Support) การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ (Seeking Professional Help) และการรวมกลุ่มเพื่อจัดการปัญหา (Social Action)

กลุ่มที่ 3 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Non-Productive Coping หรือ Avoidance Coping) ได้แก่ การวิตกกังวล (Worry) การคิดที่เป็นเพียงความปรารถนา (Wishful Thinking) การไม่รับรู้ปัญหา (Ignore the Problem) การไม่เผชิญปัญหา (Not Coping) การเก็บปัญหาไว้เพียงลำพัง (Keep to self) การตำหนิตนเอง (Self-Blame) และการลดความตึงเครียด (Tension Reduction) ด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

ดังนั้น จากการศึกษาของ Frydenberg and Lewis (1993) กลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพคือ กลวิธีในกลุ่มที่ 1 และ 2 และกลวิธีการเผชิญปัญหาในกลุ่มที่ 3 ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่า เด็กที่ต้องเผชิญปัญหากับเหตุการณ์รุนแรงบนโลกไซเบอร์ หากไม่สามารถจัดการหรือเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ด้วยตนเอง กลวิธีในการเผชิญปัญหาจากการมองหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม เป็นกลวิธีที่มีความสำคัญต่อเด็ก เนื่องจากผู้ปกครอง หรือคนในครอบครัวที่ดูแลเด็ก มีความใกล้ชิดมากที่สุด โดยผู้ปกครองสามารถเป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เป็นแรงสนับสนุนให้เด็กสามารถก้าวผ่านปัญหาต่างๆ ไปได้ ความรุนแรงของปัญหาหรือผลกระทบต่างๆ อาจจะบรรเทาลงตามกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ที่ทุกคนในครอบครัวต่างมีบทบาทร่วมกันในการแก้ไขเหตุการณ์ต่างๆ ไปด้วยกัน

2.8 ปัจจัยที่มีผลต่อวิธีการเผชิญปัญหา

Garland and Bush (1982 อ้างถึงใน ปทุมพร ประสงค์ทรัพย์, 2549, น. 33-34) ได้สรุปปัจจัยต่างๆ ที่สามารถช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้ดี ดังนี้

1) ความรุนแรงของปัญหา โดยระดับความรุนแรงของปัญหานั้น กำหนดให้บุคคลมีพฤติกรรมในการจัดการกับปัญหาต่างกัน

2) ระยะเวลาของการเกิดปัญหา ซึ่งอธิบายได้ว่ากระบวนการเผชิญปัญหานั้นจะต้องผ่านขั้นตอนแรก คือการประเมินปัญหาก่อน ซึ่งจะสัมพันธ์กับเวลา หากยิ่งทิ้งเวลาไว้นาน การเผชิญปัญหาก็จะยิ่งลำบากมากขึ้น

3) ปัญหาที่เกิดแบบไม่ทันตั้งรับมาก่อน ยกตัวอย่าง การเผชิญเหตุการณ์เลวร้ายจากการถูกรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์ เช่น การรับรู้ว่าข้อมูลที่เป็นเรื่องน่าอายของตนเอง ถูกเปิดเผยแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว ในเวลาเพียงชั่วข้ามคืน เหตุการณ์แบบนี้จะเกิดการกระทบกระเทือนจิตใจมากกว่า ปัญหาที่เกิดแบบค่อยเป็นค่อยไป

4) อายุหรือช่วงระยะเวลาที่ร่างกายเกิดการเจ็บป่วย ไม่ปกติ เช่น เด็กเมื่อต้องเผชิญปัญหาในภาวะวิกฤติจะเกิดปัญหาทางด้านจิตใจได้มากกว่าผู้ใหญ่ เนื่องจากเด็กมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาน้อยกว่าผู้ใหญ่ หรือในวัยสูงอายุ เมื่อสมรรถภาพ ร่างกายเสื่อมถอยลง เจ็บป่วยได้ง่าย ความสามารถในการเผชิญปัญหาก็จะลดต่ำลงกว่าวัยผู้ใหญ่

5) ประสบการณ์ในอดีต มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมที่ใช้ในการเผชิญกับปัญหา เนื่องจากเมื่อบุคคลเคยเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์ที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน บุคคลก็จะสามารถนำประสบการณ์ที่เคยเรียนรู้และเข้าใจมาใช้ในการเผชิญปัญหาในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม หากประสบการณ์ที่ผ่านมาการแสดงออกถึงการเผชิญปัญหาเป็นไปด้วยผลสำเร็จหลายๆ ครั้ง ก็จะยิ่งเพิ่มความเชื่อมั่นให้บุคคล ว่าตนเองสามารถเผชิญปัญหาได้กับทุกเหตุการณ์ เพราะได้รับการฝึกปฏิบัติจากประสบการณ์ในอดีตจนเป็นทักษะส่วนตน

6) เพศ ในแง่ของการจัดการปัญหาด้านสุขภาพ เพศชายจะได้รับการคุกคามจากการเจ็บป่วยมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงมีความมุ่งมั่นในการดูแลสุขภาพ มีความสนใจในการหาข้อมูลเพื่อเป็นตัวช่วยเอื้ออำนวยให้มีสุขภาพดีมากกว่า

7) ระดับการศึกษา การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญที่บุคคลนำมาใช้ในการพิจารณาแยกแยะ ประเภทของปัญหา รวมถึงหาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อนำมาจัดการกับปัญหานั้นๆ การไม่มีความรู้ของบุคคลมีแนวโน้มทำให้บุคคลตัดสินใจต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาอย่างไม่เหมาะสม เนื่องจากขาดแหล่งประโยชน์ที่สามารถนำมาช่วยแก้ไขปัญหาให้ตนเองได้ เพราะฉะนั้น บุคคลที่มีการศึกษาดีสามารถเผชิญกับปัญหาและหาแนวทางวิธีการจัดการกับปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย

8) ฐานะทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เอื้อประโยชน์ในแง่ของการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคคลยิ่งขึ้น ดังนั้น คนที่มีฐานะทางการเงินดี ความเป็นอยู่ที่ดี ย่อมมีความสามารถในการเผชิญปัญหาได้ดีกว่ากว่าบุคคลที่ฐานะการเงินไม่ค่อยดี ขาดแคลนปัจจัยในด้านนี้

9) ความเชื่อ ถือว่าเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในระดับความคิด ที่สามารถควบคุมหรือเอาชนะต่อสิ่งที่เข้ามาคุกคามในชีวิต หรือในเหตุการณ์เลวร้ายบางอย่างได้ เช่น ความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เป็นต้น

10) วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี ในบางวัฒนธรรมช่วยประคับประคองและมีกิจกรรมที่ช่วยในการเผชิญปัญหา ทำให้ปัญหาบางเบาลง แต่บางวัฒนธรรมกลับส่งเสริมในระดับของปัญหาที่ต้องเผชิญเพิ่มความรุนแรงมากยิ่งขึ้น

11) การสนับสนุนทางสังคม เป็นกลไกสำคัญในการทำให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น การสนับสนุนด้านอารมณ์ การให้กำลังใจ หรือการสนับสนุนด้านข้อมูล ความรู้ การให้คำแนะนำ ก็จะช่วยให้บุคคลค้นพบแนวทางใหม่ๆ ในการเผชิญปัญหา และช่วยบรรเทาความรุนแรงของปัญหาลงด้วย

Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน ไหมไทย ไชยพันธุ์, 2556, น. 158) ได้กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนมีวิธีการในการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกบุคคล จึงได้จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหา ดังนี้

1) สุขภาวะทางด้านร่างกายพละกำลังของบุคคล (Health and energy) เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐาน สำหรับบุคคลในการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย พละกำลังความแข็งแรงทางด้านร่างกาย ต่อการจัดการกับภาวะความเครียด หรือการเผชิญปัญหาในด้านต่างๆ แน่นอนที่บุคคลที่มี

สุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ย่อมสามารถเผชิญปัญหา และจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่มีสุขภาพร่างกายอ่อนแอกว่า

2) ความเชื่อในแง่บวก (Positive Believe) การที่บุคคลมีความคิดความเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการและต่อสู้กับปัญหาที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้ มีความหวัง และมีพลังทางใจ ในการเอาชนะปัญหา ฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ และยังสามารถปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์หรือเหตุการณ์ที่เลวร้ายได้ เช่น การเชื่อในอำนาจภายในและอำนาจภายนอกตน ในการจัดการกับปัญหาและมีความเชื่อว่า ทุกปัญหาย่อมมีทางออก

3) ทักษะในการแก้ไขปัญหา (Problem – solving skills) คือ ความสามารถของบุคคลในการขวนขวายหาความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาค้นหาสาเหตุของปัญหา มีการจำแนก คิดวิเคราะห์ ด้วยหลักเหตุและผล จนนำไปสู่ความสามารถในการเผชิญปัญหาได้ดียิ่งขึ้น โดยมีทักษะต่าง ๆ ดังนี้

3.1) ทักษะทางสังคม (Social Skills) คือ ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เพื่อเกื้อกูลให้ตนเอง สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้

3.2) การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) คือ การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นบุคคลใกล้ชิด เช่น คนในครอบครัว เพื่อน คุณครู หรือหัวหน้างาน สามารถเป็นแหล่งที่มาในการให้ความช่วยเหลือของบุคคล และทำให้บุคคลจัดการกับปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

3.3) แหล่งทรัพยากรทางด้านวัตถุ (Material resource) คือ การที่บุคคลมีกำลังทรัพย์สิน เงินทอง ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของที่เหมาะสม ในการแก้ไขปัญหา ทำให้บุคคลมีเครื่องทุ่นแรงและมีทางเลือกสำหรับกลวิธีที่นำมาใช้ในการเผชิญปัญหาได้มากขึ้น

ปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นถือว่าเป็นวิธีการ ในการที่บุคคลตอบสนองต่อปัญหาทางด้านความคิด สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ทักษะความสามารถส่วนตัวของบุคคลเอง ต่อการประเมินเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด เพื่อควบคุม จัดการ หาแนวทาง ในการบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของกระบวนการทางปัญญาและพฤติกรรม ทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพื่อจุดมุ่งหมายในการก้าวผ่านปัญหาที่กำลังคุกคามบุคคลอยู่ และคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น

2.9 ทฤษฎีรูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัว

Ritchie and Fitzpatrick (1990 as cited in Chulalak Prachaney, et al. 2014, pp. 175-191) อธิบายว่า รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัว (Family communication patterns) หมายถึง การประเมินลักษณะการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ปกครองที่เป็นบิดา หรือมารดากับบุตรภายในครอบครัว ตามการเผชิญปัญหาของบุตร ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นแบบแผนรูปแบบของลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกันไปในแต่ละครอบครัว ซึ่งสามารถจำแนกเป็น 2 มิติหลัก ได้แก่

1) การสื่อสารภายในครอบครัวแบบสนับสนุนการสนทนา (Conversation orientation) หมายถึง แนวทางการสนทนาภายในครอบครัวที่มีลักษณะของ ผู้ปกครองได้ให้การสนับสนุนบุตร สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผยและสะดวกใจ

2) การสื่อสารภายในครอบครัวแบบคล้อยตามกัน (Conformity orientation) หมายถึง แนวทางการสนทนาภายในครอบครัวที่มีลักษณะของการ ตั้งข้อระเบียบ กฎ กติกาภายในครอบครัว โดยให้บุตรปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เป็นไปในแนวทางที่ผู้ปกครองกำหนดไว้

อนึ่ง จึงสามารถจัดกลุ่มรูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแตกออกมาได้ 4 รูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแบบปล่อยปละ (Laissez-faire Family) คือ ลักษณะของครอบครัวที่ไม่มีหลักการ หรือแบบแผนชัดเจน ให้บุตรยึดถือปฏิบัติตาม เพราะฉะนั้น บุตรจะมีความเป็นอิสระ เสรี จึงทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนให้บุตรได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เพราะผู้ปกครองให้ความสนใจในการหาเลี้ยงครอบครัวมากกว่า

2) รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแบบปกป้อง (Protective Family) คือ ลักษณะของครอบครัวที่มีแบบแผนให้บุตรปฏิบัติตาม บุตรจะอยู่ภายในคำสั่ง กฎระเบียบต่างๆ ที่ผู้ปกครองเป็นผู้กำหนดขึ้นมา รวมถึงผู้ปกครองจะเป็นผู้ชี้ขาดในการตัดสินใจเรื่องๆ ต่างของครอบครัวให้บุตร

3) รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแบบเปิดเสรีทางความคิด (Pluralistic Family) คือ ลักษณะของครอบครัวที่เปิดโอกาสให้บุตรได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และเสรีในทุกๆ เรื่อง ไม่มีประเพณีหรือค่านิยมตายตัวภายในครอบครัว เพราะฉะนั้นบุตรจึงกล้าแสดงออกและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ร่วมกับผู้ปกครอง

4) รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแบบเห็นพ้องต้องกัน (Consensual Family) คือ ลักษณะครอบครัวที่ผู้ปกครองสนับสนุนให้บุตรได้แสดงความคิดเห็น อย่างเสรี รวมถึงสอนให้ตระหนึกถึงการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีแบบแผนข้อกำหนดบางอย่างให้บุตรยึดถือและปฏิบัติตาม รวมถึงผู้ปกครองเองยังคงเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ ของครอบครัวอยู่

ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวจึงมีความสำคัญต่อการเผชิญปัญหาเมื่อมีประสบการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยสมาชิกครอบครัวที่เป็นเด็กได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้ หากเด็กมีความไว้วางใจในตัวผู้ปกครอง รวมถึงได้รับการสนับสนุนให้สามารถแสดงความคิดเห็น หรือเปิดเผยความคิดเห็นตนเองได้อย่างเต็มที่กับผู้ปกครอง การแก้ไขเหตุการณ์นี้จะสามารถดำเนินการได้ทันท่วงที ตามสภาวการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเด็กที่กำลังตกเป็นเหยื่อ เพราะฉะนั้นจะสามารถหยุดความรุนแรง หรือความเสียหายไว้ได้ตั้งแต่เนิ่นๆ อีกทั้งยังสามารถป้องกันปัญหาไม่ให้ลุกลามบานปลายต่อไป

3. การสนับสนุนทางจิตใจ

การสนับสนุนทางด้านจิตใจนั้นจำเป็นสำหรับทุกคน เป็นรูปแบบที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนในการใช้ชีวิต การได้พูดคุยกับเพื่อน หรือแม้กระทั่งรอยยิ้มของคนแปลกหน้า อาจจะมีพลังมากพอที่จะช่วยจุดประกายของการเชื่อมต่อ เพื่อให้เกิดการสนับสนุนทางด้านจิตใจให้กับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลืออื่นๆ ต่อไป การสนับสนุนทางจิตใจที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ อาจเกิดจากบุคคลใกล้ชิด คนในครอบครัว ญาติ และระหว่างคนแปลกหน้า เป็นกระบวนการที่เกิดภายในจิตใจ เมื่อใช้ประสบการณ์ที่เกิดจากภายนอกมาเป็นเครื่องมือ เพื่อนำไปสู่ทักษะการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคล ตัวอย่าง ประเภทของระบบสนับสนุนทางด้านจิตใจที่เป็นทางการ คือ การสนับสนุนจากการเลี้ยงดูภายในครอบครัว การได้พูดคุยกับผู้นำศาสนา การขอรับคำปรึกษากับนักจิตวิทยาหรือนักบำบัด ครูแนะแนว หรือการมีส่วนร่วมในการบำบัดกลุ่ม เช่น กลุ่มบำบัดที่สมาชิกในกลุ่มต้องการเลิกสุรา ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกันระหว่างบุคคล จากการที่บุคคลมีความเครียด หรือปัญหาส่วนบุคคล เป็นการแสดงออกทางความรู้สึก และการได้รับคำแนะนำ หรือการได้รับกำลังใจตอบรับกลับมาจากบุคคลอื่น ที่มีส่วนร่วมอยู่ในบริบทนั้นๆ ไม่ว่าจะมาจาก ครู หรือ นักจิตวิทยา ซึ่งมีการให้ตอบสนองที่เหมาะสมต่อผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย อย่างการพบปะกับเพื่อนเพื่อกินข้าวกลางวันด้วยกัน หรือการกินอาหารเย็นร่วมกันของสมาชิกภายในครอบครัว การไปออกกำลังกายกับเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวอย่างประเภทของการสนับสนุนทางด้านจิตใจที่ไม่เป็นทางการ เช่นเดียวกับการสร้างระบบเครือข่ายทางสังคมขึ้นมาก็ช่วยให้เกิดการสนับสนุนทางจิตใจ แม้ว่าบุคคลจะไม่ได้คุยถึงรายละเอียดของปัญหาส่วนตัวให้กับบุคคลในเครือข่ายสังคมที่ตนสร้างขึ้นมาก็ตาม อีกทั้งการสวดมนต์ การทำสมาธิ หรือวิปัสสนา ก็ถือว่ามีคุณค่าต่อบุคคล ถ้าส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกดี มีความสุขใจ สบายใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สัตว์เลี้ยงก็สามารถให้การสนับสนุนทางอารมณ์และจิตใจที่ทรงคุณค่าได้เช่นเดียวกัน (Abe, 2016) จากการกล่าวมาทั้งหมดนี้ ได้สัมพันธ์ไปยังการสนับสนุนทางสังคม เนื่องจากการสนับสนุนทางจิตใจ จากคนใกล้ชิด เช่น สมาชิกในครอบครัว ถือว่าเป็นประเภทหนึ่งของการสนับสนุนทางสังคม แม้ว่านักวิจัยบางท่านจะให้ความหมายไว้ว่าเป็นการสนับสนุนทางอารมณ์ หรือการสนับสนุนทางครอบครัว ซึ่งไม่ว่าจะให้ความหมายไว้ว่าอย่างไร แต่กระบวนการการให้ความรัก ความเข้าใจ การดูแล ปลอบใจ เพื่อให้บุคคลที่กำลังประสบปัญหา ได้เกิดความเชื่อมั่นในการฟันฝ่าอุปสรรค การเผชิญปัญหา เกิดกำลังใจที่ดี และส่งผลทางบวกต่อจิตใจได้เช่นเดียวกัน

โดยพบว่า งานวิจัยส่วนมากที่เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม มองหาความแตกต่างกันในการให้ความหมาย ของการที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) การสนับสนุนการลงมือปฏิบัติ (Practical support) และการให้คำแนะนำหรือแนวทาง (Advice and guidance) โดยการสนับสนุนทางอารมณ์ เป็นแหล่งสนับสนุนของการให้ความรัก ความพอใจ ไมตรีจิต ความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการสร้างขุนเขาลักษณ์เฉพาะตน การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการลงมือปฏิบัติ เป็นแหล่งทางด้านการเงินหรือวัสดุ อุปกรณ์ ที่ช่วยบรรเทาความเครียด โดยการแก้ไขปัญหาด้วยการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ หรืออนุญาตให้ผู้รับความช่วยเหลือ

มีเวลาสำหรับกิจกรรมสันทนาการ สุดท้ายการให้คำแนะนำหรือแนวทาง หรือการสนับสนุนด้วยการให้ข้อมูล เป็นการช่วยเหลือไปยังบุคคล โดยส่งผลให้บุคคลเกิดความตระหนัก ความชัดเจน หรือนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต (Saba, 2002, p. 27) ไม่เป็นที่น่าแปลกใจนักที่การเอาใจใส่ ได้รับการมองว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการอบรมเลี้ยงดู ที่ช่วยให้ผู้ปกครองมีความเข้าใจลูกๆ ของพวกเขาจากมุมมองของลูก มากกว่ามุมมองจากตัวผู้ปกครองเอง ผู้ปกครองที่มีการเอาใจใส่ที่ดีสามารถที่จะรับรู้ความรู้สึกของของลูก ให้การชื่นชมและตรวจสอบประสบการณ์ของเด็ก จนสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของเด็ก (Saba, 2002, p. 36) ซึ่งการให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมได้มีการอธิบายไว้ ดังนี้

Cobb (1976 อ้างถึงใน อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ, 2010, น. 311) อธิบายไว้ว่า บุคคลที่มีการเปลี่ยนผ่านของชีวิต ประสบกับภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด หากมีเครือข่ายทางสังคมคอยช่วยเหลือบุคคลนั้นอยู่ บุคคลก็จะรู้สึกว่าตนเองปลอดภัย ได้รับการดูแลและใส่ใจ มีผู้เห็นคุณค่าของตนหรือยังเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นๆ ทำให้สามารถปรับตัวผ่านเหตุการณ์ไปได้ การรับรู้ว่าตนได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคลมีความสำคัญมาก เพราะการให้แรงสนับสนุนทางสังคมที่มีประสิทธิภาพไม่ควรเกิดจากการร้องขอไปที่บุคคลอื่น แต่ควรเกิดจากการให้ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน

โดย Cobb ได้ค้นพบผลการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ในลักษณะของการสนับสนุนทางอารมณ์ ในคลินิกเวชกรรมของเขาและพยายามอธิบายถึง การสนับสนุนทางสังคมประเภทนี้ว่า เป็นข้อมูลที่นำไปสู่ 1 ใน 3 ของผลที่เกิดขึ้นดังนี้ 1) ความรู้สึกของการได้รับการดูแลเอาใจใส่ 2) ความเชื่อที่ว่าตนเป็นหนึ่งในผู้คนที่ถูกรัก นับถือ และเห็นคุณค่า และ 3) ความรู้สึกของการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในเครือข่ายเดียวกัน ซึ่ง Cobb เชื่อว่า การสนับสนุนทางสนับสนุนทางอารมณ์ จะช่วยป้องกัน การเกิดพยาธิวิทยาของโรค (Pathology) หรือพยาธิสภาพที่เกิดขึ้นในร่างกายของคนหรือสัตว์เมื่อเกิดโรค การฟื้นคืนของร่างกายให้ดีขึ้นจากการเจ็บป่วย และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำตามคำแนะนำของแพทย์ด้วย และ Cobb มองว่าการสนับสนุนทางอารมณ์นั้น เป็นกันชนหรือแนวป้องกันที่ถูกนำมาใช้ต่อเหตุการณ์วิกฤตมากกว่า เกิดจากผลกระทบที่เกิดจากการปรับตัวแล้ว (Sarason et.al., 1990, p.10)

ในบริบทของการดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในห้อง ICU ได้มีการให้ความหมายของ การสนับสนุนทางจิตใจหรือการสนับสนุนทางอารมณ์ (Psychological / Emotional support) ไว้ว่า เป็นแรงจูงใจจากความรู้สึกว่าสามารถจัดการชีวิตได้ (Sense of control) คือ เมื่อเรารับฟัง เข้าใจเหตุการณ์และความรู้สึกของผู้ป่วยแล้ว เราจะค่อยๆ ประคับประคองและช่วยให้ผู้ป่วย ได้ปรับองค์ความคิดเชิงบวกภายใต้ข้อจำกัดในชีวิตของบุคคลนั้น เสมือนชีวิตเราคือชีวิตของเขา และช่วยกันคิดหาทางเดินออกจากเหตุการณ์อันเลวร้าย และการลดทอนของความวิตกกังวล โดยวิธีของการแทรกแซงและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ฝังอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระหว่างผู้ดูแลและผู้ป่วย สามารถกระทำได้โดยการให้ความหวัง ให้ความมั่นใจ เสริมสร้างความเข้มแข็งทางใจให้กับผู้ป่วย การส่งผ่านความรู้สึกอบอุ่น การรับฟังด้วยความเห็นอกเห็นใจ การดูแลทางอารมณ์ การจัดการความวิตกกังวล

ก็ถือว่าสำคัญมาก ให้ความมั่นใจ และการให้ข้อมูลด้วยความใจเย็นสัมผัสได้ถึงความเห็นอกเห็นใจ และการใช้ช่วงเวลาพิเศษกับผู้ป่วยด้วย ซึ่งหากเปรียบเทียบจากบริบทดังกล่าวกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เมื่อบุตรถูกกลั่นแกล้ง เกิดความรู้สึกทางลบต่อจิตใจ เกิดปัญหาต่อตนเองแล้วแสดงออกมาทางพฤติกรรมเปรียบได้กับเป็นผู้ป่วยทางจิตใจ ผู้ปกครองก็เปรียบเสมือนผู้ดูแลที่จะสามารถประคับประคอง ส่งเสริม ผลักดัน และเป็นกำลังใจที่สำคัญในการอยู่เคียงข้าง บุตรที่กำลังเจ็บป่วยทางจิตใจ เพราะฉะนั้นการสนับสนุนทางจิตใจหรือการสนับสนุนอารมณ์ จึงมีความสำคัญต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว ในการพัฒนาความผูกพัน ความใกล้ชิด ความเข้มแข็งภายในครอบครัวร่วมกันให้มีมากยิ่งขึ้น (Papathanassoglou, 2010, pp. 119-120)

กลุ่มที่มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ อย่างครอบครัว ถือว่าการสนับสนุนทางสังคมระดับปฐมภูมิ จากการแบ่งประเภทโดย Pender (1996 อ้างถึงใน สุคนธ์จิต อุปนันชัย, 2556, น.25) และจากการศึกษาของ Reid and Landesman (1986 as cited in Sarason et.al., 1990, pp.72-73) ในการสร้างเครื่องมือเพื่อหาความสัมพันธ์ของ แหล่งสนับสนุนทางสังคม ในเด็กอายุ 5-14 ปี โดยใช้บทสนทนาหัวข้อ “ครอบครัวของฉัน และเพื่อนของฉัน (My Family and Friends)” จำนวน 314 คน พบว่าเด็กในกลุ่มนี้ต้องการแหล่งสนับสนุนทางสังคม แยกได้ 4 ประเภท ความถี่ของประเภทการสนับสนุนทางสังคมที่เด็กต้องการและเรียงตามการพูดถึงมากที่สุด ดังนี้

1) การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support)

1.1) การสนับสนุนทางอารมณ์ เมื่อต้องเผชิญเหตุการณ์หรือประสบการณ์เชิงลบ คือ ข่าวร้ายหรือเรื่องแย่ๆ ที่เด็กต้องการแบ่งปันกับผู้ปกครอง เช่น เมื่อรับรู้ว่าพ่อกับแม่กำลังจะยืนเรื่องฟ้องหย่า เด็กทำความผิดที่โรงเรียน มีเรื่องทะเลาะกับเพื่อน เป็นต้น

1.2) การสนับสนุนทางอารมณ์ เมื่อต้องเผชิญเหตุการณ์หรือประสบการณ์เชิงบวก คือ ข่าวดีหรือความรู้สึกดีๆ ที่เด็กต้องการแบ่งปันกับผู้ปกครอง เช่น การมีสมาชิกในครอบครัวหรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่เด็กรู้สึกว่าตนได้รับโอกาสที่ดี

1.3) การสนับสนุนทางอารมณ์ ด้วยการให้ความเข้าใจในตัวเด็ก คือ เป็นการแสดงออกของผู้ปกครอง ให้รู้ว่าตนเข้าใจว่าเด็กต้องการสื่ออะไร เช่น รับรู้ว่าเด็กมีความรู้ความสามารถที่ดีพอในการให้คำแนะนำต่อคนอื่น การที่ผู้ปกครองพยามตอบคำถามเด็กด้วยการอธิบายมากกว่าการขานรับด้วยคำพูดสั้นๆ เป็นต้น

1.4) การสนับสนุนให้มีเด็กเห็นคุณค่าในตัวเองมากขึ้น คือ การทำให้เด็กรู้สึกดีและภูมิใจในสิ่งที่ตนเองเป็น

2) การสนับสนุนทางด้านข้อมูล (Information Support) เช่น การเรียนรู้ของเด็กถึงการสร้างสิ่งของต่างๆ จากการหาข้อมูลในหนังสือ ถามผู้ปกครองหรือถามคุณครู เป็นต้น

3) การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (Instrumental Support) เช่น ความต้องการช่วยเหลือในการทำโครงงานวิทยาศาสตร์ หรือการบ้านที่ได้รับมอบหมายจากโรงเรียน ช่วยหาของที่หาไม่เจอ เป็นต้น

4) การสนับสนุนทางด้านมิตรภาพ (Companionship Support) คือ แนวทางที่เด็กรู้สึกสบายใจผ่อนคลายเมื่อได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ดูทีวีด้วยกัน ไปซื้อของด้วยกัน เป็นต้น

เด็กๆ จะรู้สึกว่ามีอำนาจที่จะต่อสู้กับสิ่งที่พวกเขาตัดสินใจเผชิญหน้า ก็ต่อเมื่อพวกเขารู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับ หรือเมื่อพวกเขารู้สึกว่าตนเองมีอำนาจและสามารถควบคุมได้ หรือเมื่อพวกเขามีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ และเมื่อความพยายามของพวกเขามีมูลค่า บทบาทของผู้ใหญ่ในการให้การสนับสนุน สามารถกระทำได้อย่างเหมาะสมด้วย การเฝ้าดู การตั้งใจฟัง การตั้งคำถาม การยอมรับ การให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น การสนับสนุนด้วยความจริงใจ รวมถึงการสะท้อนความรู้สึก การช่วยวางแผนในการเผชิญกับปัญหา และการตระหนักถึงคุณค่าในตัวเด็กๆ การปรบมือให้ในความพยายามของพวกเขานั่นคือความสำเร็จที่แท้จริง ของการสร้างความภาคภูมิใจให้กับพวกเขา (Robert, 2002, p. 109)

อย่างไรก็ตาม การให้การสนับสนุนบุคคลในเรื่องใดๆ นั้น ความต้องการของบุคคลต้องสอดคล้องกับการให้การสนับสนุน ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ จากการศึกษาของ Jacobson (1986 อ้างถึงใน อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ, 2010, น. 311) เสนอแนวคิดว่า การให้แรงสนับสนุนทางสังคมต้องคำนึงถึงช่วงเวลาและชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคมที่ให้แก่บุคคล โดย Jacobson ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ช่วงเวลา กล่าวคือ ระยะวิกฤต (Crisis phase) ระยะเปลี่ยนผ่าน (Transitional phase) และระยะพร่องความสามารถ (Deficit phase) ระยะวิกฤต เป็นระยะแรกของความเครียด บุคคลต้องการได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นสิ่งแรก ยิ่งไปกว่านั้น Jacobson ให้ความเห็นว่าการสนับสนุนทางอารมณ์มีความสำคัญมาก ไม่ว่าแหล่งของความเครียดจะมาจากแหล่งใดหรือจากเหตุการณ์ใดก็ตาม และการสนับสนุนทางอารมณ์ตลอดระยะเวลาของความเครียดมีประโยชน์กับผู้ได้รับการสนับสนุนจากด้านนี้มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Finfgeld-Connett (2005) ที่พบว่า แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ช่วยลดความรู้สึกไม่แน่นอน (Uncertainty) ความวิตกกังวล ความเครียด ความสิ้นหวัง (Hopelessness) และความรู้สึกซึมเศร้า แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ประกอบด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือประสบการณ์ การแสดงความรู้สึกเป็นห่วง และการเสนอความช่วยเหลือและกระตุ้นให้กำลังใจ ซึ่งแรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์เหล่านี้ส่งผลไปยังจิตใจของผู้ได้รับการสนับสนุน ในทางที่ดีขึ้น จนเปรียบเสมือนกับการสนับสนุนทางด้านจิตใจในอีกนัยยะหนึ่ง

นอกจากนี้ การศึกษาของ Gottlieb (1983 อ้างถึงใน พรทิพย์ มาลาธรรม และคณะ, 2552, น. 424) ได้อธิบายถึงการสนับสนุนทางจิตใจและการสนับสนุนทางอารมณ์ นั้นแยกกันอยู่ในระดับที่ต่างกัน การสนับสนุนทางจิตใจมาจากบุคคลใกล้ชิด ที่มีความสัมพันธ์กันสม่ำเสมอ เช่น สมาชิกในครอบครัว ส่วนการสนับสนุนทางอารมณ์มาจากกลุ่มเพื่อน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลึกน้อยกว่า แต่ Gottlieb เชื่อว่าไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนแบบไหนคุณภาพของความสัมพันธ์มีความสำคัญกว่าปริมาณ และสามารถแสดงออกได้ในรูปแบบของการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การช่วยเหลือ การแสดงออกความรักและความห่วงใย อีกทั้งยังพบหลักฐานสำคัญที่สนับสนุนการป้องกันในเด็กจากผลกระทบเชิงลบในเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและสุขภาพจิตของเด็ก ซึ่งพบว่า มีแหล่ง

สนับสนุน 2 แหล่ง ที่ให้ผลลัพธ์เป็นการฟื้นคืนได้จากปัญหาหรือความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) เมื่อเด็กเผชิญปัญหาจากความเครียดอย่างรุนแรง คือ การสนับสนุนจากครอบครัว และการสนับสนุนพิเศษอื่นๆ จากเพื่อนและผู้ใหญ่ (Cowen & Work, 1988; Garmezy, 1983; Warner & Smith, 1982, as cited in Belle, 1989) และการศึกษาของ Cohen (2011, p. 66) เรื่อง การสนับสนุนจากครอบครัว สำหรับการรับรู้การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional support) และการสนับสนุนทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ (Instrumental support) ในครอบครัวละตินที่มีลูกภาวะบกพร่อง (Disability) สัมพันธ์กับสุขภาวะจิตที่ดี (Well-being) ของผู้ดูแลและครอบครัวอย่างไร พบว่า การสนับสนุนทางอารมณ์ มีความสำคัญมากกว่า การสนับสนุนทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ส่งผลให้ผู้ดูแลและผู้ปกครองมีความพึงพอใจในชีวิต และเป็นการสนับสนุนที่เหมาะสมสำหรับจิตใจที่นำไปสู่สุขภาวะจิตที่ดี เพราะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกโดยตรง และยังมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจที่ช่วยลดผลกระทบจากความรุนแรงทางจิตใจในเด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ คือการสนับสนุนจากผู้ปกครอง ในด้านการแสดงความรักและความห่วงใย การทะนุถนอม และแสดงความเชื่อ โดยเฉพาะในช่วงการเปิดเผยข้อมูลจากเด็ก และการพัฒนาสายสัมพันธ์ระหว่างพ่อและเด็กอย่างเพียงพอ สามารถทำหน้าที่ในการบรรเทาผลกระทบจากความรุนแรง ของการถูกละเมิดทางเพศที่มีต่อเด็กได้ ระดับที่สูงขึ้นของการสนับสนุนของมารดา (Maternal support) และความพร้อมของให้การสนับสนุนซึ่งสัมพันธ์กับผู้ได้รับการสนับสนุน พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการลดลงของความเครียดและพฤติกรรมที่เป็นปัญหาทางจิตใจในเด็กที่เป็นตกเป็นเหยื่อ (Berliner & Elliott, 2002; Elliott & Carnes, 2001; Heflin et al., 2000, as cited in Tavkar, 2010, p.16)

อนึ่ง จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวของกับการสนับสนุนทางด้านจิตใจ ผู้วิจัยอาจไม่เจอแนวคิดที่ชัดเจน แต่ผู้วิจัยพบว่าการสนับสนุนด้านนี้ ถูกกล่าวถึงในความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดในระดับครอบครัวอยู่บ่อยครั้ง จนบางครั้งถูกเรียกว่าการสนับสนุนจากครอบครัว หรือการสนับสนุนทางอารมณ์ เพราะฉะนั้นแนวทางการสนับสนุนทางด้านจิตใจ ในบริบทที่ผู้วิจัยต้องการค้นหาจากการศึกษาในผู้ปกครอง ที่มีต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ มีความหมายครอบคลุมทั้งหมดตามที่กล่าวมา ซึ่งการศึกษานี้จะพบประโยชน์ที่ชี้ให้เห็นเด่นชัด และตอกย้ำในการให้ความสำคัญของการสนับสนุนทางจิตใจนี้ ที่ควรมีเป็นสิ่งพื้นฐานสำหรับการเผชิญปัญหาต่างๆ ในระดับบุคคลและขยายผลมาจนถึงในระดับครอบครัวต่อไป

4. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา

การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาโลกแห่งความเป็นจริงภายใต้เหตุการณ์ที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยที่นักวิจัยจะไม่เข้าไปจัดการหรือควบคุมในสิ่งที่ตนเองกำลังศึกษา เป็นการวิจัยที่เปิดกว้าง ดำเนินไปตามหลักตรรกะแบบอุปนัย ซึ่งหมายถึง การเริ่มต้นจาก *สิ่งที่จำเพาะเจาะจง* ไปสู่ *สิ่งที่ทั่วไป* (ชาย โพธิสิตา, 2556, น.28) *สิ่งที่จำเพาะเจาะจง* ในที่นี้ คือ ข้อมูลที่ได้มาจากประชากรตัวอย่างที่เลือกมาโดยเฉพาะจำนวนหนึ่ง *สิ่งที่ทั่วไป* คือข้อสรุปในรูปของคำอธิบายหรือกรอบแนวคิดทฤษฎี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั่วไปกับประชากรและเหตุการณ์ในวงกว้างอันนอกเหนือจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ถูกเลือกมาเพื่อการวิจัยนั้น นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับองค์รวม โดยคำนึงถึงบริบทของสิ่งที่ศึกษา นักวิจัยจะต้องเข้าไปติดต่อและมีส่วนร่วมได้โดยตรงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อมุ่งทำความเข้าใจพลวัตของเหตุการณ์หรือบริบทของสิ่งที่ศึกษา ให้ความสำคัญแก่การศึกษาเฉพาะกรณี ทั้งหมดนี้ดำเนินการภายใต้การออกแบบการวิจัยที่ยืดหยุ่น ใช้เครื่องมือวิจัยหลายอย่าง และมีตัวนักวิจัยเอง เป็นเครื่องมือสำคัญหลัก (ชาย โพธิสิตา, 2556, น.52)

ตามทัศนะของ ชาย โพธิสิตา (2556, น.45) นั้นกล่าวว่า วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นเหมาะที่จะใช้เพื่อการค้นหาประเด็นและรายละเอียด เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการ และความหมายของพฤติกรรม ปรากฏการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้น ถ้าสิ่งที่นักวิจัยต้องการทราบ มีลักษณะเป็นคำอธิบายว่า “ทำไม” (what) หรือ “อย่างไร” (why and how) หรือถ้าต้องการเข้าใจกระบวนการ (Process) ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นอย่างไร วิธีการเชิงคุณภาพก็เป็นวิธีที่เหมาะต่อการศึกษาในเรื่องนั้นๆ

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของความสนใจในการเลือกระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการศึกษานี้ เนื่องจากเป็นการศึกษาในบริบทของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ที่ส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่ต้องตกเป็นเหยื่อจากเหตุการณ์นี้ ผ่านมุมมองการเผชิญปัญหาและความเข้าใจต่อเหตุการณ์นี้ของผู้ปกครอง ในครอบครัวที่มีเด็กได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว ซึ่งเป็นการค้นหาเพื่อทำความเข้าใจในกระบวนการของการเผชิญปัญหา การจัดการปัญหา การสนับสนุนทางด้านจิตใจ และบริบทต่างๆ ภายในครอบครัวที่เกิดขึ้นต่อเหตุการณ์นี้ จนสามารถอธิบายเป็นข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์สำหรับ ความรู้เบื้องต้นให้กับผู้ปกครอง หรือครอบครัวอื่นๆ ที่ต้องเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์นี้เช่นเดียวกัน โดยรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพที่นำมาเป็นกรอบในวิธีดำเนินการวิจัยที่เหมาะสมกับเหตุการณ์นี้ คือ การศึกษาเฉพาะรายกรณี หรือ กรณีศึกษา (Case study approach)

การวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา เป็นการวิจัยที่นักวิจัยมุ่งค้นหากระบวนการ (Explore process) ในเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่มีความจำเพาะเจาะจงในเชิงลึก โดยต้องให้ความสำคัญกับบริบทของสิ่งที่ศึกษาด้วย เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่มีความจำเพาะจึงเรียกว่า กรณี (case) โดยลักษณะเฉพาะของกรณีก็คือ เป็นระบบที่มีขอบเขตจำกัด (Bounded system) (ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์, 2554, น. 50) ถ้าเปรียบเทียบกับการศึกษานี้หมายถึง สถาบันที่เป็นครอบครัว เกี่ยวพัน

กับบุคคลในสถาบันครอบครัวคือ ผู้ปกครอง และสมาชิกครอบครัวที่เป็นบุตร อยู่ภายใต้การดูแลของผู้ปกครอง และอยู่ในเหตุการณ์ของการตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งมีกระบวนการเผชิญปัญหาทำให้ผ่านพ้นเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาดังกล่าวมาได้ ดังนั้น ในการเลือกวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา ตัวผู้วิจัยจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากกรณีนี้ในเชิงลึก ภายใต้ระยะเวลาที่ต่อเนื่องช่วงระยะเวลาหนึ่ง ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย อาทิเช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การศึกษาจากเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงรายงานผลการวิจัยเป็นคำอธิบาย หรือประเด็นข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษากรณีนี้ ที่ยังไม่เคยค้นพบหรือเปิดเผยมาก่อน

การวิจัยคุณภาพแบบกรณีศึกษาอาจแบ่งได้ 2 ชนิด (ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์, 2554, น. 50-51) ดังนี้

1) การวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาเดี่ยว (Single instrumental case study) เป็นการศึกษาที่นักวิจัยเลือกกรณีที่มีขอบเขตจำกัด ที่ต้องการศึกษาในเชิงลึกมากเพียงกรณีเดียว โดยกรณีเดียวที่เลือกมานั้นจะมีลักษณะพิเศษเฉพาะแบบสุดโต่ง (Extreme case sampling) เช่น ผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างมากแม้ว่าจะมีอาการออธิสติก (Autistic) เป็นต้น

2) การวิจัยเชิงคุณภาพแบบพหุกรณีศึกษา (Multiple case study) เป็นการวิจัยที่นักวิจัยเลือกกรณีที่มีขอบเขตจำกัดที่ต้องการศึกษาในเชิงลึกมากกว่า 1 กรณี ทั้งนี้นักวิจัยอาจเลือกหลายกรณีจากหลายพื้นที่ (Site) เช่น เลือกกรณีศึกษา 6 คน จาก 6 โรงเรียน หรือเลือกหลายกรณีแต่มาจากแหล่งเดียวกัน เช่น เลือกกรณีศึกษา 6 คนที่อยู่ในโรงเรียนเดียวกัน เป็นต้น นักวิจัยวิจัยเชิงคุณภาพแบบพหุกรณีศึกษาส่วนใหญ่มักจะเลือกพหุกรณีศึกษาที่มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย หรือเรียกว่า การเลือกหลากหลายที่สุด (Maximal variation sampling) เช่น เลือกกรณีศึกษา 6 คน ที่เป็นนักเรียน โดยคละเพศ (ชาย และ หญิง) และคละความสามารถในการเรียนรู้ เช่น (เก่ง ปานกลาง และอ่อน) เป็นต้น

Yin (1993 อ้างถึงใน ชาย โพธิสิตา, 2556, น. 156-157) ได้จำแนกรูปแบบการวิจัยแบบกรณีศึกษาไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1) ศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) เป็นการศึกษาเพื่อแสดงรายละเอียดพร้อมทั้งบริบทในเรื่องที่ต้องการศึกษาอย่างสมบูรณ์ โดยเน้นการแสดงผลข้อมูลในลักษณะของการบรรยายและไม่เน้นการวิเคราะห์

2) ศึกษาแบบมุ่งการค้นหา (Exploratory) มักจะนิยมใช้สำหรับการศึกษาเพื่อสร้างสมมติฐานตั้งต้น เพื่อนำไปสู่การวิจัยแบบสำรวจ (เชิงปริมาณ) ต่อไป และศึกษาในสิ่งที่ยังมีนิยามการให้ความหมายไม่ชัดเจน นอกจากนี้ นักวิจัยต้องการค้นหาว่าประเด็นสำคัญ ในปัญหาที่แท้จริงของปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งนั้นอยู่ที่ไหน จากนั้นก็นำมาศึกษาเชิงลึกลงไปอีกในประเด็นเหล่านั้น แล้วนำมาวิเคราะห์เจาะลึกเพื่อยืนยันต่อไป

3) ศึกษาแบบมุ่งหาคำอธิบาย (Explanatory) เป็นการศึกษาจากปรากฏการณ์หรือสิ่งที่เลือกมาศึกษานั้นเป็นสิ่งที่รู้จักและคุ้นเคยบ้างแล้ว เป็นการมุ่งหาคำอธิบายที่ไม่เคยมีมาก่อน หรือของเดิมยังให้คำอธิบายไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งการศึกษาในรูปแบบนี้จะเหมาะมากสำหรับการหา

คำอธิบายให้แก่ข้อค้นพบจากการศึกษาเชิงปริมาณ อันเนื่องมาจากข้อมูลเชิงปริมาณไม่สามารถให้คำอธิบายที่น่าพอใจได้ ซึ่งในการศึกษาแบบนี้ นักวิจัยมักมีแนวคิดหรือข้อสรุปบางอย่าง ที่ต้องการเสนอเป็นคำอธิบายให้สำหรับสิ่งที่ตนศึกษา หรือมิฉะนั้นอาจจะเสนอเป็นคำอธิบายในเชิงทฤษฎีที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษานั้น

องค์ประกอบของการออกแบบงานวิจัย ประเภทกรณีศึกษา (Case study) ตามการศึกษาของ Yin (1994, pp.20-27) มีดังนี้

1) คำถามการวิจัย (Study question) คำถามที่เป็นที่มาของการออกแบบงานวิจัยแบบกรณีศึกษามักพบได้จากการตั้งต้นคำถามว่า อย่างไร (How) และ ทำไม (Why) เพื่อเป้าหมายผลการศึกษาที่ต้องการเป็นคำอธิบายอย่างละเอียด ซึ่งเป็นธรรมชาติสำหรับการศึกษาในลักษณะนี้

2) ประเด็นที่นำมาศึกษา (Study propositions) ในแต่ละประเด็นที่นักวิจัยหยิบยกเพื่อนำมาศึกษา จะต้องสามารถตรวจสอบได้ภายในขอบเขตของการศึกษา และการศึกษาที่มุ่งการค้นหา (Exploratory) จะต้องมีจุดมุ่งหมายบางอย่าง เช่นเดียวกับเกณฑ์ที่นำมาใช้สำหรับการศึกษาจะต้องประเมินมาแล้วว่า ส่งผลให้การศึกษานี้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

3) หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัญหาพื้นฐานว่าอะไรคือ “กรณี (Case)” ที่จะนำมาศึกษา โดยกรณีที่จะนำมาศึกษานี้อาจเป็นในระดับปัจเจกบุคคล แต่ถึงอย่างไรจะต้องศึกษาความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลที่เราต้องการศึกษาในหลายๆ ด้าน เช่น ครอบครัว สังคมในโรงเรียน เพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิด และต้องมีการเก็บข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อนำมาวิเคราะห์ประกอบกัน จึงดูเหมือนเป็นการศึกษาหลายกรณี (Multiple-case study) สำหรับจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับปัจเจกบุคคลเพียงกรณีเดียว โดยประเด็นที่จะนำมาศึกษาจะช่วยกำหนดข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัย จะใช้ในการนำทางเพื่อเก็บข้อมูล และอยู่ในขีดจำกัดของความสามารถที่เป็นไปได้ อย่างไรก็ตาม “กรณีศึกษา” สามารถเป็นเหตุการณ์ หรือเหตุการณ์เฉพาะ ซึ่งต้องคำนึงถึงส่วนประกอบต่างๆ ของหน่วยในการวิเคราะห์ให้ดี วิธีที่ผู้วิจัยส่วนใหญ่เลือกใช้ในการลดความสับสนของการกำหนดขอบเขต หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) คือ การพูดคุย ถกเถียง และพิจารณาเรื่องกรณี (Case) ที่น่าจะนำมาศึกษาได้ ร่วมกับนักวิจัยท่านอื่น เพื่อหาแนวในทางการอธิบายว่าทำไมถึงต้องศึกษาจากกรณี (Case) นี้ที่ผู้วิจัยเลือกมา เป็นการเน้นย้ำถึงขอบเขตในการศึกษาที่ชัดเจนให้ผู้วิจัยได้ตระหนักไว้อยู่เสมอ

ในการให้ความหมายของกรณี (Case) และหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) มีความเกี่ยวข้องกับการทบทวนวรรณกรรมของเรื่องที่ศึกษาที่ทำกันมาก่อนหน้านี้ โดยผู้วิจัยควรเปรียบเทียบผลการวิจัยของตนเองกับงานวิจัยก่อนหน้า การให้ความหมายไม่ควรแปลกแตกต่างออกไป ดังนั้น การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหน่วยในการวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยได้

1) การเชื่อมโยงข้อมูลไปยังประเด็นที่ศึกษา วิธีการหนึ่งที่มีแนวโน้มในการใช้กันบ่อยสำหรับกรณีศึกษา คือ แนวคิดในการค้นหารูปแบบและการแทนที่ (Pattern-matching) ซึ่งถูกอธิบายไว้ด้วย Donald Campbell (1975) ว่า เราสามารถพบข้อมูลมากมายจากการศึกษาหลายๆ

กรณี ซึ่งจะพบความเกี่ยวข้องกับบางทฤษฎีในประเด็นที่ต้องการศึกษา และพบรูปแบบที่สัมพันธ์กันจนสามารถนำข้อมูลไปแทนที่ และตีความออกมาเป็นผลการวิจัยได้

2) เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายในผลการวิจัย จะเชื่อมโยงมาจากการอธิบายข้อค้นพบด้วยกรอบแนวคิด ทฤษฎี ซึ่งหากค้นพบว่า มีความแตกต่างจากกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีที่วางไว้ ควรหางานวิจัยอื่นมาเปรียบเทียบอย่างน้อยสองงานขึ้นไป เพื่อสนับสนุนในข้อค้นพบที่แตกต่างนี้

นอกจากนี้ Yin (1994, pp. 90-99) ยังได้ให้แนวทางของหลักการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection) ที่สำคัญไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

หลักการที่ 1 ใช้ข้อมูลที่เป็นหลักฐานจากหลายแหล่งที่มา กลยุทธ์ที่สำคัญที่ทำให้การออกแบบงานวิจัยด้วย กรณีศึกษา (Case study) แตกต่างจากการออกแบบงานวิจัยประเภทอื่น และถือว่าเป็นจุดแข็งของระเบียบวิธีวิจัยด้วยกรณีศึกษานี้ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐานจากหลายแหล่ง (Multiple sources) ซึ่งมาสัมพันธ์บรรจบกันพอดีกับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อค้นพบ ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ซึ่ง Patson (1987 as cited in Yin, 1994, p. 92) ได้จำแนกไว้มี 4 ประเภทคือ 1) การตรวจสอบสามเส้าข้ามแหล่งข้อมูล (Data triangulation) 2) การตรวจสอบสามเส้าด้วยผู้วิจัย (Investigator triangulation) 3) การตรวจสอบสามเส้าทางด้านทฤษฎี (Theory triangulation)และ 4) การตรวจสอบสามเส้าข้ามวิธีการเก็บข้อมูล (Methodological triangulation) ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐานจากหลายแหล่งทำให้ปัญหาของ ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ของการวิจัยด้วยกรณีศึกษาได้รับการแก้ไขไป โดยข้อกำหนดเบื้องต้นสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐานจากหลายแหล่งนั้นถือว่าเป็นภาระที่ยิ่งใหญ่ของผู้วิจัย ที่ผู้วิจัยต้องตระหนักไว้ก่อนจะทำการศึกษาด้วยวิธีวิจัยประเภทกรณีศึกษา (Case study) เพราะอาจมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าการเก็บข้อมูลจากแหล่งเดียว นอกจากนี้ยังต้องอาศัยความชำนาญของตัวผู้วิจัย ในการใช้หลายเทคนิคเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การศึกษาเอกสาร หากผู้วิจัยไม่มีความชำนาญ อาจจะทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่เหมาะสมเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์และรายงานผลการวิจัย

หลักการที่ 2 การสร้างฐานข้อมูลในการทำวิจัยประเภทกรณีศึกษา เป็นวิธีในการจัดการข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในสนามวิจัยมาแล้ว การถือกำเนิดของเครื่องคอมพิวเตอร์ถือว่ามีส่วนช่วยในการจัดทำฐานข้อมูลได้มาก แต่ก็ต้องอาศัยการจัดการที่เป็นระบบอยู่ดี นักวิจัยสามารถทำตามการแนะนำของ Yin (1994) ได้ดังต่อไปนี้

1) การจดบันทึก ควรเก็บรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเรียกย้อนดู และง่ายต่อการนึกถึงเหตุการณ์ย้อนหลัง ซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่มักเข้าใจผิดในการให้ความสำคัญกับการปรับแต่งข้อความจากการจดบันทึกในสนามวิจัย และเสียเวลาในการเรียบเรียงใหม่ (Rewriting) แทนที่จริงๆ แล้ว นักวิจัยควรจะใช้ข้อความที่บันทึกนำไปเขียนรายงานผลการวิจัยได้เลย และปรับเรียบเรียงใหม่เฉพาะในรายงานวิจัยเท่านั้น ความสำคัญของการจดบันทึก คือ ทำให้เรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ง่าย การจัดจำแนกและแยกประเภทข้อมูล เป็นต้น

2) เอกสารที่เกี่ยวข้อง ควรทำหมายเหตุประกอบ อ้างอิงแหล่งที่มาให้ชัดเจน เพื่อง่ายต่อการเรียกดูย้อนหลัง การตรวจสอบ การพินิจพิจารณา ซึ่งเอกสารมักมีความสำคัญที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยควรจัดลำดับความสำคัญในการเก็บเอกสารให้ดี

3) ตารางข้อมูล บางงานวิจัยกรณีศึกษา ผู้วิจัยอาจจะต้องใช้แบบสำรวจประกอบหรือ บางงานวิจัยที่ต้องใช้ข้อมูลจากการสังเกต ต้องมีการนับหลักฐานที่ปรากฏขึ้นในปรากฏการณ์ที่ศึกษา อาจเป็นรูปแบบในเชิงพฤติกรรม การนับความถี่ของพฤติกรรมที่แสดงออกมา เพราะฉะนั้น การทำข้อมูลในรูปแบบตาราง ก็จะช่วยในการเก็บข้อมูล การลงบันทึกรายการได้ง่ายขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างฐานข้อมูลในการทำวิจัยประเภทกรณีศึกษาที่ดี ช่วยลดปัญหาในการเสียเวลากับการจัดการข้อมูลได้

4) การบรรยายตามลำดับของเหตุการณ์ ถือว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญจากการที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล จากหลายกรณีศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำฐานข้อมูลเช่นเดียวกัน โดยเนื้อความที่ได้จากการบรรยายตามลำดับเหตุการณ์ส่วนใหญ่จะมาจาก คำตอบจากการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นหนึ่งในเทคนิคของการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อสรุปทั้ง 4 ส่วนของการจัดทำฐานข้อมูล หลังจากได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐานต่างๆ มาแล้วคือ ข้อมูลทั้งหมดเป็นส่วนประกอบของการเขียนผลการรายงานวิจัย ไม่ใช่การเขียนผลรายงานจากการตัวข้อมูลดิบเลย หลังจากเก็บข้อมูลที่ได้จากการเข้าสนามวิจัยแล้ว ข้อมูลเหล่านี้ควรผ่านการสังเคราะห์ แยกประเภท ลงรายการอ้างอิง เพื่อให้ง่ายต่อการเรียกดูและตรวจสอบในภายหลัง ซึ่งหลังจากมีการจัดทำฐานข้อมูลไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์และเขียนเป็นผลรายงานในขั้นสุดท้าย

หลักการที่ 3 รักษาการเรียงร้อยกันของข้อค้นพบ ในขั้นตอนนี้ถือว่าเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลจากระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานมาจากการสืบสวนสอบสวนในอาชญาวิทยา (Criminological) เป็นการมองจากมุมมองคนนอกเมื่อต้องอ่านผลการวิจัย ต้องสามารถอธิบายได้ด้วย การติดตามความเป็นมาของแต่ละข้อค้นพบ ย้อนกลับไปสู่คำถามการวิจัย จนถึงข้อสรุปที่ได้จากกรณีศึกษา ที่สามารถแกะรอยถึงที่มาที่ไปในแต่ละข้อค้นพบได้ และจะไม่มีข้อมูลหรือหลักฐานไหนที่ถูกละเลยจากความประมาท หรืออคติของผู้วิจัย สำหรับในตัวรายงานผลการวิจัยเองจะต้องระบุแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม โดยเกี่ยวโยงไปถึงจากการจัดทำฐานข้อมูลที่ดี ในการเรียกตรวจสอบได้ง่ายและถูกต้อง ซึ่งต้องอยู่ภายใต้สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการเก็บรวบรวมมาจากสนามวิจัย เช่น วันและเวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งสภาพการณ์นี้ควรมาจากการเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกกำหนดไว้ในระเบียบการวิจัย จนในท้ายที่สุดแล้ว ผู้อ่านงานวิจัยนี้ต้องสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาในระเบียบการวิจัย เพื่อนำไปสู่คำถามการวิจัยเริ่มต้นได้เช่นเดียวกับการเชื่อมโยงมาจากข้อค้นพบที่ได้จากวิจัย เป็นอันสมบูรณ์

อย่างไรก็ตาม การเก็บรวบรวมข้อมูล ของระเบียบวิธีวิจัย ประเภทกรณีศึกษามักมีความซับซ้อน มากกว่าระเบียบวิธีวิจัยประเภทอื่นๆ หากสามารถดำเนินได้ตามหลักการของเก็บรวบรวมข้อมูลที่แนะนำมาทั้ง 3 หลักการ จะสามารถยืนยันถึงการควบคุมคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ของงานวิจัยนั้นๆ ได้อย่างแน่นอน ซึ่ง Yin (1994, p.100) ไม่ได้บังคับให้ต้องดำเนินการตามหลักการนี้ ขึ้นอยู่กับความสร้างสรรค์ ความรอบรู้ และความสามารถเฉพาะตัวในผู้วิจัยที่แตกต่างกันไป แต่ให้ตระหนักถึงความตรงเชิงโครงสร้างและความน่าเชื่อถือในระเบียบวิธีวิจัยของกรณีศึกษาเป็นสำคัญ เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ข้อมูลที่เหมาะสม จะเกิดความคุ้มค่าอย่างมากเมื่อนำข้อมูลนี้ไปวิเคราะห์ต่อไป

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบกรณีศึกษา คือ การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) และการมุ่งค้นหา (Exploratory) เพื่อทำความเข้าใจต่อสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยเลือกกรณีที่มีขอบเขตจำกัดที่ต้องการศึกษาในเชิงลึก (Instrumental case) และมาจากหลายพื้นที่ (site) เพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งที่ต้องการศึกษานั้นมีรูปแบบจำเพาะและชัดเจน เกิดความมั่นใจในข้อสรุป จนสามารถนำมาใช้เป็นข้อสนับสนุนในเรื่องเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดในการเลือกกรณีศึกษาจากพื้นที่เดียว อาจจะไม่พบกรณี ที่มีความสมบูรณ์ ของขอบเขตในบริบทของสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามากพอ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงไม่ได้ปิดโอกาสในการเลือกกรณีศึกษาจากพื้นที่เดียวเท่านั้น แต่เนื่องจากการกำหนดหรือตัดสินว่าขอบเขตที่แท้จริง ทั้งในแง่ของเนื้อหา เวลา และสถานที่ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เริ่มต้นและสิ้นสุดลงที่ใด ชาย โพธิสิตา (2556, น.159) ได้ให้ข้อสังเกตและให้ตระหนักถึงปัญหาและข้อจำกัดในการเลือกกรณีศึกษาตามที่ผู้วิจัยได้อธิบายไปแล้วนั้น เพราะฉะนั้น ผู้วิจัยจึงเน้นการกำหนดบริบทที่เป็นเหตุการณ์ ของสิ่งที่ศึกษาอย่างชัดเจน แม้ว่ากรณีศึกษาจะมาหลายพื้นที่แต่อยู่ในบริบทที่เป็นเหตุการณ์เดียวกัน และคำนึงถึงขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สะท้อนถึงระเบียบวิธีวิจัยที่ได้กำหนดไว้ของการศึกษานี้ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทำให้ข้อมูล หลักฐาน หรือข้อค้นพบที่ได้ พร้อมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนผลรายงานวิจัย ให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับมาสู่จุดเริ่มต้นคือคำถามการวิจัยได้ ตามหลักการการออกแบบการวิจัยและหลักการเก็บรวบรวมข้อมูลของ Yin (1994 อ้างถึงใน ชาย โพธิสิตา, 2556, น.159) สุดท้ายข้อค้นพบที่ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับหลังจากผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ยังคงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ และตรงกับความมุ่งหวังที่จะผู้วิจัยต้องการนำเสนอต่อไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นการเข้าใจถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์และการเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ผู้วิจัยจึงทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในมิติของการสำรวจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะของความชุก ผลกระทบของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาต่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ทั้งในบริบทของเยาวชน และผู้ปกครอง ดังนี้

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

การศึกษาโดยการสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ต ต้องกล่าวถึงเครื่องมือที่ถูกสร้างขึ้นโดย The National Center for Missing and Exploited Children (NCMEC) ซึ่งได้ระดมทุนให้กับ Dr.David Finkelhor ผู้อำนวยการของสถาบันวิจัยอาชญากรรมเด็ก (The Crimes Against Children Research Center) ที่ University of New Hampshire ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อดำเนินการสำรวจวิจัยในปี 1999 และพัฒนาเป็นแบบสำรวจที่มีชื่อว่า แบบสำรวจความปลอดภัยการใช้อินเทอร์เน็ตของเยาวชน (Youth Internet Safety Survey : YISS) ปัจจุบันได้มีการพัฒนาต่อเนื่องมาจนเป็น version YISS-3 ที่มีการพัฒนาปรับปรุงประมาณ 5 ปีครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีอัตราสูงขึ้นเรื่อยๆ พร้อมทั้งจัดทำแบบสำรวจให้ครอบคลุมกับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นที่มีความเสี่ยงสูงจากการได้รับผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อนึ่ง แบบสำรวจนี้ดำเนินการโดย การสัมภาษณ์เยาวชนอาสาสมัครที่เป็นตัวแทนทั่วประเทศอายุ 10-17 ปี และมีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำทั้งหมด 1,501 คนสำหรับการสำรวจครั้งแรกในปี 1999 ถึงปี 2000 และอาสาสมัครจำนวน 1,500 สำหรับการสำรวจครั้งที่สองในปี 2005 ผลจากการสำรวจนี้จะถูกนำไปใช้โดยกระทรวงยุติธรรมของอเมริกา โดยแบบสำรวจจะมีข้อคำถามที่สัมภาษณ์ไปยังผู้ปกครองของเด็กวัยรุ่นที่เป็นอาสาสมัคร เพื่อขยายผลการวิจัยจากการสำรวจนี้ไปสู่การพิจารณาแนวทางการป้องกันปัญหา การถูกคุกคามจากความรุนแรงบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับวัยรุ่นในบริบทของครอบครัวด้วย อ้างอิงถึงการพัฒนาแบบสำรวจนี้ในปี 2005 จนมาเป็น YISS-2 พบว่าประมาณ 25% ของเด็กที่ถูกคุกคามบนพื้นที่ออนไลน์จะถูกคุกคามจากคนรังแกคนเดียวกันกับพื้นที่ออฟไลน์หรือพื้นที่จริงด้วย (Wolak, Mitchell & Finkelhor, 2006) ซึ่งทั้งสองพื้นที่นี้จะเกิดการไหลของพฤติกรรรมการรังแกหรือคุกคามไปมาหากันเสมอ ไม่ว่าจะเริ่มต้นการรังแกหรือความรุนแรงบนพื้นที่ไหนก่อนก็ตาม

สำหรับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วย แบบสำรวจความปลอดภัยการใช้อินเทอร์เน็ตของเยาวชน(Youth Internet Safety Survey : YISS) คือ เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งการศึกษานี้ได้แบ่งเป็นหลายองค์ประกอบ อย่างเช่น การถูกคุกคามเมื่อใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นที่มาของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ การถูกเชิญชวนทางเพศผ่านพื้นที่ไซเบอร์ และการถูกคุกคามทางเพศที่ไม่พึงประสงค์บนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นต้น (Ybarra & Mitchell, 2004, p. 1309) ต่อมาในปี 2005 ได้มีการพัฒนาแบบสำรวจจาก YISS

จนเป็น YISS-2 และมีการทำสำรวจและวิจัยต่อเนื่องในลักษณะที่ลึกลงไปกว่าการสำรวจเมื่อครั้งตอนใช้ YISS โดยผู้สมัครใจในการให้ข้อมูลครั้งนี้มีจำนวน 1,500 คน อายุและเกณฑ์ต่างๆ ของผู้ให้ข้อมูลนั้นยังใช้เหมือนเดิมกับที่ทำการสำรวจในปี 2000 จากระยะเวลาที่ผ่านมา 5 ปีนี้ พบว่าการศึกษาพฤติกรรมออนไลน์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์เพิ่มขึ้น โดยจากการสำรวจในปี 2000 เมื่อครั้งแรกพบว่ามีเพียง 6% ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดที่มีประสบการณ์การถูกรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์ ต่อมาเมื่อสำรวจในปี 2005 กลับพบผู้ที่มีประสบการณ์การถูกรังแกบนพื้นที่ออนไลน์ สูงขึ้นเป็น 50% จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ในจำนวนเหยื่อที่ถูกกลั่นแกล้งหลังจากที่สำรวจด้วย YISS-2 นั้น 32% ถูกคุกคามและรังแกในความถี่ถึง 2-3 ครั้งในรอบปีที่ผ่านมา (Wolak, Mitchell & Finkelhor, 2006)

ในปี 2007 “WHOA” (องค์กรอาสาสมัครที่ต่อสู้กับการล่วงละเมิดทางออนไลน์ ผ่านการศึกษาของประชาชน บุคลากร การบังคับใช้กฎหมาย และการเสริมสร้างศักยภาพ ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ) ได้จัดทำแบบสอบถาม และมีผู้ตอบสอบถามจำนวน 249 คน เกี่ยวกับการข่มขู่ทางอินเทอร์เน็ตในสหรัฐอเมริกา ได้สถิติออกมาดังนี้ คือ เหยื่อส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงถึง 61% และช่วงอายุของคนที่เป็นเหยื่อมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็น 29% รองลงมาคือช่วงอายุ 18-30 ปี คิดเป็น 28% ส่วนกลุ่มชาติพันธ์ที่ตกเป็นเหยื่อมากที่สุดคือ คอเคเชียน 66% รองลงมาคือ เอเชียน 5% ละตินอเมริกา 4% และเหยื่อที่รู้จักกับผู้กระทำการข่มขู่ทางอินเทอร์เน็ตอยู่ก่อนแล้วมีจำนวน 56% โดยส่วนใหญ่จะเคยมีความสัมพันธ์กันมาก่อน และเคยสนทนากันผ่านห้องสนทนาทางอินเทอร์เน็ตหรือเป็นเพื่อนกัน จากแบบสอบถามดังกล่าวพบว่า การคุกคามหรือรังควานจะเริ่มต้นด้วยอีเมล์ 57% ตามด้วยกระดานสนทนา 30% ผ่านโปรแกรม Instant Messenger (IM) 11% เว็บไซต์ 6% ผ่านทางการสนทนาบนอินเทอร์เน็ตแบบแชท (Chat) 5% และเว็บไซต์ส่วนตัวที่เรียกว่า My Space 4% เป็นต้น (Jones, 2014, p. 35)

สำหรับแบบประเมินหรือเครื่องมือที่รองรับโดยงานวิจัย สำหรับการประเมินเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ในประเทศไทยนั้น จะขึ้นอยู่กับการออกแบบในแต่ละงานวิจัย ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นแบบบันทึกพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต หรือความถี่ของการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์และความชุกตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยนั้นๆ ลักษณะเครื่องมือจะเป็นแบบสอบถามที่มีคำถามในลักษณะปลายปิดมากกว่าปลายเปิด เน้นการวางรูปแบบที่สะดวกสำหรับผู้ตอบ ส่วนแบบสัมภาษณ์จะมีคำถามในลักษณะปลายเปิดมากกว่าปลายปิด การวางรูปแบบจะเน้นความสะดวกในการถาม การตอบ และการบันทึกข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยที่เกี่ยว กับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ในบริบทที่ต่างๆ กันไป อย่างไรก็ตาม ยังไม่ค่อยมีความหลากหลายมากนักสำหรับการวิจัยเรื่องนี้ภายในประเทศไทย แต่มีแนวโน้มที่จะได้รับความสนใจมากขึ้นจากนักวิจัย เพราะเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาในสังคมไทยกำลังเริ่มจับตามองมากขึ้น

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาต่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

นอกจากนี้ การศึกษาของ Cassidy, Faucher and Jackson (2013, p. 585) ที่ได้รวบรวมงานวิจัยระดับประเทศที่เกี่ยวการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ (Cyberbullying) ในช่วง 5-6 ปี ก่อนหน้าปี 2013 ค่อนข้างครอบคลุมทั้งบริบทเพื่อที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นี้ เพื่อหาแนวทางในการป้องการและการรับมือกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ นำไปใช้ประโยชน์ต่อไปสำหรับนักจิตวิทยา หรือผู้ปกครองต้องการทราบวิธีรับมือ ซึ่งมีการพูดถึง กลวิธีในการเผชิญปัญหา (Coping strategies) เป็นปัจจัยสำคัญ จากการศึกษานี้ ได้อธิบายไว้ว่า เหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ส่วนใหญ่ เมื่อเผชิญปัญหามักจะไม่บอกผู้ปกครอง เนื่องจากกลัวการถูกตัดสิทธิ์ในการเข้าถึงพื้นที่ไซเบอร์ เช่น การงดเล่นคอมพิวเตอร์ งดใช้โทรศัพท์มือถือ หรือหมดความเป็นส่วนตัวบนพื้นที่ไซเบอร์ของตัวเอง เนื่องจากผู้ปกครองต้องการทราบข้อมูลรหัสผ่านต่างๆ ที่ลงบัญชีผู้ใช้ไว้ตามเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram Twitter เป็นต้น และอีกเหตุผลหนึ่งที่เหยื่อส่วนใหญ่ไม่เลือกบอกหรือปรึกษาผู้ปกครองเพราะ คิดไปเองว่าปัญหาดังกล่าวผู้ปกครองจะไม่สนใจ และไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งพบถึง 46% ของเหยื่อจากการศึกษาของ Cross et al. (2009 as cited in Cassidy, Faucher & Jackson, 2013, p. 585)

จนกระทั่งยังพบว่า การที่เหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เป็นเด็กนักเรียน ไม่เลือกที่ปรึกษาผู้ปกครองหรือคุณครูที่โรงเรียน เพราะพวกเขาคิดว่า คุณครูหรือผู้ปกครองไม่เข้าใจในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เหยื่อต้องเผชิญอยู่ เหยื่อขาดความมั่นใจ และถ้าเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นนอกโรงเรียน เหยื่อควรจะต้องแจ้งให้คุณครูที่ปรึกษา หรือคุณครูแนะแนวทราบดีหรือไม่ และเหยื่อยังคิดว่าการนำเรื่องที่เกิดขึ้นบนพื้นที่ไซเบอร์ไปบอกคุณครู โดยไม่มีหลักฐานทางกายภาพ เหมือนกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่จริง เช่น รอยฟกช้ำ บนร่างกาย ที่เกิดขึ้นจนสามารถสังเกตได้ด้วยตา ไปแสดงต่อคุณครูหรือผู้ปกครอง จะทำให้พวกเขาถูกมองว่าเป็นเด็กโกหก โดยการนำเรื่องไร้สาระไปปรึกษาคุณครูหรือผู้ปกครองเสียมากกว่า ดังนั้น เหยื่อที่เป็นนักเรียนส่วนใหญ่ เลือกที่จะบอกปัญหาจากเหตุการณ์นี้ กับเพื่อนด้วยกันมากกว่าการปรึกษาผู้ปกครองหรือคุณครูในโรงเรียน ซึ่งสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่สำคัญของการเผชิญปัญหา คือ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อน ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และการสนับสนุนทางด้านเครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือ เมื่อเหยื่อถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่สำคัญคือการให้เหยื่อเลือกที่จะไม่ใส่ใจต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้ง ที่ตนเองกำลังได้รับผลกระทบ และหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับบริบททางสังคมออนไลน์อย่างสิ้นเชิง ซึ่งทำให้เหยื่อต้องกันตนเองออกจากสังคมที่เกิดบนพื้นที่ไซเบอร์ แต่ก็ยังมีข้อน่าสงสัยอยู่ว่า กลวิธีนี้เหยื่อนั้นไม่สนใจหรือหลีกเลี่ยงต่อเหตุการณ์นี้จริงแค่ไหน หรือเพียงแค่รู้สึกว่าตนเองทำอะไรไม่ถูกต่อการการเผชิญปัญหานี้ เลยเลือกที่จะเก็บตัวเงียบเฉยๆ เสียดีกว่า (Perren et al., 2012, as cited in Cassidy, Faucher & Jackson., 2013, p. 586) สำหรับในบทบาทของผู้ปกครองได้มีการศึกษาถึงแนวทางที่เหมาะสม ที่ผู้ปกครองควรจะร่วมมือกับบุคคลากรในโรงเรียน เพื่อหา

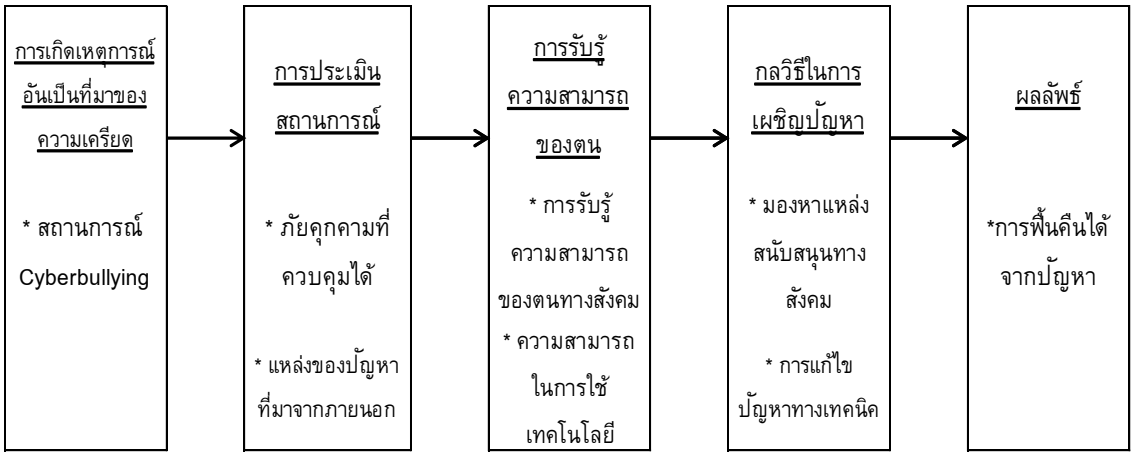
แนวทางการเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ แม้ว่าในแนวทางของการเฝ้าติดตาม เฝ้าระวังจากผู้ปกครอง จะสามารถช่วยป้องกันการเกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ขณะที่เด็กอยู่ที่บ้าน เมื่อมีการศึกษาต่อเนื่องไปเรื่อยๆ กลับพบว่า ผู้ปกครองมีอัตราความถี่ในการเฝ้าจับตาดู การใช้งานคอมพิวเตอร์ของเด็กลดต่ำลง และความซับซ้อนของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีการพัฒนามากขึ้น อาจทำให้ผู้ปกครองตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีไม่ทัน และเฝ้าระวังการใช้คอมพิวเตอร์ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ (Cassidy, Faucher & Jackson, 2013, p. 593)

มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าผลกระทบเชิงลบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ส่งผลให้ความเป็นสุขภาวะที่ดี (Well-being) ของวัยรุ่นที่ตกเป็นเหยื่อลดลง แต่สามารถใช้โดยกลวิธีการเผชิญปัญหาช่วยในการลดความเครียดจากการถูกกลั่นแกล้งได้ในทันที หรือเพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบในระยะยาว ลักษณะของการแก้ไขปัญหานั้นได้เน้นไปที่ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ และการเผชิญปัญหาด้วยวิธีหลีกเลี่ยงไปเลย โดยกลยุทธ์ทั่วไปที่ใช้กันคือ การมุ่งจัดการกับปัญหา โดยใช้วิธีประเมินเหตุการณ์ในการเผชิญปัญหาด้วยตัวเอง หรือมองหาแหล่งสนับสนุนอื่นเข้ามาช่วย การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์นั้น เป็นการจัดการภายในตัวบุคคล จากความเครียดของเหตุการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในลักษณะที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นและไม่ได้จัดการกับเหตุการณ์ภายนอกของตัวบุคคล สำหรับการเผชิญปัญหาด้วยวิธีหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์คือ การเดินออกมาหรือปิดการรับรู้จากเหตุการณ์นั้นๆ ทั้งทางด้านกายภาพ (การปิดรับข้อความ การปิดหน้าบัญชีบนเครือข่ายสังคมออนไลน์) และด้านความคิด (หยุดการคิดถึงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และบอกกับตัวเองว่าเราไม่สามารถทำอะไรได้) (Jacobs, Dehue, Vollink & Lechner, 2014, p. 374)

ในงานวิจัยช่วงแรกๆ ของการเผชิญปัญหาสำหรับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ นั้นชี้ให้เห็นความแตกต่างจากการถูกรังแกเมื่อต้องเผชิญหน้ากันบนพื้นที่จริง (Traditional bullying) โดยเหยื่อสามารถเลือกที่จะออนไลน์ หรือว่าออฟไลน์ บนพื้นที่ไซเบอร์ก็ได้ ซึ่งถือว่าเป็นกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบแรกที่เหยื่อมักจะใช้แก้ไขปัญหานี้ ด้วยวิธีการแก้ปัญหาทางด้านเทคนิค ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเผชิญปัญหาด้วยพฤติกรรมหลีกเลี่ยง เช่น การเปลี่ยนชื่อผู้เข้าใช้ลงทะเบียนในเว็บเพจเครือข่ายสังคมออนไลน์ เปลี่ยนที่อยู่อีเมล์หรือเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ยกเลิกการเป็นเพื่อนในเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือระงับการรับข้อความจากผู้ใช้รายอื่นที่ไม่พึงประสงค์ (Aricak et al., 2008; Hinduja & Patchin, 2007; Juvonen & Gross, 2008; Smith et al., 2008; as cited in Raskauskas & Huynh, 2015, p.120) ซึ่ง Juvonen and Gross (2008, pp. 500-501) รายงานว่า จากกลุ่มตัวอย่างวัยรุ่นอายุ 12-17 ปี จำนวน 1,454 คน ที่พวกเขาศึกษาพบว่า 67% เลือกที่จะระงับการรับข้อความจากผู้ใช้รายอื่นที่ไม่พึงประสงค์ 33% ทำการลบและจัดการเอาบุคคลที่ไม่พึงประสงค์ออกรายรายชื่อเพื่อนบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ และ 26% เปลี่ยนชื่อผู้เข้าใช้ลงทะเบียนหรือเปลี่ยนที่อยู่อีเมล์ สำหรับแนวทางการหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมจากครู ผู้ปกครอง หรือเพื่อน เป็นการเผชิญปัญหาที่พบได้ทั่วๆ ไป ซึ่งแนวทางนี้ยังคงถูกใช้กันมา

ตั้งแต่การกลั่นแกล้งแบบเผชิญหน้าเพื่อรับมือกับผลกระทบทางลบ ต่อมาเมื่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เริ่มเข้ามามีผลกระทบกว่ากลั่นแกล้งแบบเดิม แนวทางการมองหาความช่วยเหลือจากแหล่งสนับสนุนทางสังคมยังคงถูกใช้อยู่ ซึ่งแนวทางนี้ถูกพบมากในเด็กผู้หญิงมากกว่าเด็กผู้ชาย และเด็กที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนต้นจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาด้วยการมองหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมมากกว่าเด็กวัยรุ่นตอนปลาย (Kochenderfer-Ladd & Skinner, 2002; Shelley & Craig, 2010; Skrzypiec et al., 2011, as cited in Raskauskas & Huynh, 2015, p.120)

การศึกษาการทบทวนเอกสารอย่างเป็นระบบ (Systematic review) ของ Raskauskas & Huynh (2015, pp.118-125) ที่เกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ในวัยรุ่น เพื่อหาแนวทางในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมตามพื้นฐานทฤษฎีของ Lazarus and Folkman (1984) กระบวนการของความเครียดและวิธีการเผชิญปัญหา (A Transactional Model of the stress Process :TMSC) และนำมาพัฒนาเป็นโมเดลสำหรับการเผชิญปัญหาในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ (ซึ่งรอการตรวจสอบต่อไปสำหรับการวิจัยในอนาคต) นำไปสู่แนวทางการปรับตัวด้วยการฟื้นคืนได้หรือความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (resilience) มี 19 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาด้วย แหล่งสนับสนุนทางสังคม และ การแก้ปัญหาทางเทคนิคด้วยเทคโนโลยี (เช่น ยกเลิกการเป็นเพื่อนในเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือระงับการรับข้อความจากผู้ใช้รายอื่นที่ไม่พึงประสงค์) มีประสิทธิภาพในการรับมือกับการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์สูง และพบในผลการวิจัยจำนวนมากที่นำมาสังเคราะห์ เพราะฉะนั้น กลวิธีดังกล่าว ทั้ง 2 แบบ จึงถูกเลือกมาเป็นกลวิธีที่สำคัญในการเผชิญปัญหาสำหรับโมเดลของ Raskauskas & Huynh (2015) โดยพยายามชี้ให้เห็นความสำคัญของการรับมือต่อเหตุการณ์นี้ หรือตอบสนองต่อเหตุการณ์นี้ด้วย ความยืดหยุ่นทางอารมณ์หรือการฟื้นคืนได้จากปัญหา ซึ่งวัยรุ่นควรจะมีการประเมินเหตุการณ์จากการรับรู้ส่วนบุคคล จนนำไปสู่การรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมกับตนเอง



ภาพประกอบ 2 โมเดลกระบวนการเผชิญปัญหา

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก Raskauskas & Huynh. (2015)**.** *The Process of coping with cyberbullying: A systematic review.* p. 120**.**

Slonje et al. (2013) ได้ศึกษาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเด็กนักเรียนอายุ 13-15 ปี จำนวน 9 คน ที่เคยได้รับประสบการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลวิธีในการเผชิญปัญหาของเด็กโดยส่วนใหญ่ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาทางเทคนิค เช่น การระงับการติดต่อกับผู้ที่ไม่พึงประสงค์ เปลี่ยนรหัสผ่านบัญชีผู้ใช้ เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อถูกถามถึงแหล่งสนับสนุนทางสังคมของเด็ก พบว่า อันดับแรก เด็กเลือกที่จะบอกเพื่อนก่อน พ่อแม่ และครู ตามลำดับ (Slonje et al., 2013, p. 30) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cassidy, Jackson, and Brown (2009, p. 369) ได้ทำการศึกษาในเด็กนักเรียน เกรด 6-9 จำนวน 365 คน ด้วยการทำแบบสำรวจและมีคำถามปลายเปิดไว้ที่ท้ายแบบสำรวจว่า *หากตนเองต้องตกอยู่ในเหตุการณ์ของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ แล้วต้องบอกคนอื่นเพื่อขอความช่วยเหลือ จะเลือกบอกใคร* ผลของการศึกษาถึง 74% เลือกที่จะบอกเพื่อน 57% เลือกที่จะบอกพ่อแม่หรือผู้ดูแล และสุดท้าย 47% บอกบุคคลากรในโรงเรียน และการศึกษาของ Dehue et al. (2008, pp. 220-221) ก็เช่นเดียวกันในการสำรวจเด็กนักเรียน 1,211 คนที่เป็นนักเรียนปีสุดท้ายของชั้นประถมศึกษาและเป็นนักเรียนชั้นปีแรกของระดับมัธยมศึกษาและผู้ปกครองของพวกเขา พบว่าเด็กที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ 13% ปรึกษาหรือบอกเพื่อน 9% บอกพ่อแม่ 2% ปรึกษาคุณครูที่โรงเรียน และ 7% เลือกที่ไม่บอกใครเลย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเลือกแหล่งสนับสนุนทางสังคมสำหรับเด็กที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์มักจะเลือกกลุ่มเพื่อนก่อนเป็นอันดับแรก และผู้ปกครองเป็นอับดับรองลงมา ซึ่งการช่วยเหลือหรือจัดการปัญหาในมุมมองของเพื่อนด้วยกัน อาจจะยิ่งทำให้ปัญหาลุกลาม หรือทิ้งเวลานานเกินไป การที่ผู้ปกครองสามารถเป็นที่พึ่งแรกเมื่อเด็กต้องเผชิญปัญหาและนึกถึงก่อนใคร การเข้ามาช่วยจัดการกับเหตุการณ์ของผู้ปกครอง ให้การสนับสนุนด้าน

จิตใจ กำลังใจ หรือแนวทางในการป้องกันไม่ให้ปัญหาลุกลาม และระงับเหตุไว้ก่อน จะช่วยลดผลกระทบเชิงลบให้กับเด็กที่เป็นเหยื่อจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้

งานวิจัยที่น่าสนใจอีกงานหนึ่งคืองานวิจัยของ Jones (2014, pp.135 – 145) เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประเภทปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ปกครองจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับเกรด 3-12 ในรัฐเทกซัส ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงประสบการณ์ในการเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จากข้อค้นพบจากการศึกษาของ Jones (2014) พบว่า ผู้ปกครองที่เป็นผู้ให้ข้อมูลของการศึกษานี้ ยังไม่สามารถอธิบายเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ครอบคลุม เพราะยังคำนึงถึงแค่ว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเตอร์และเครือข่ายสังคมออนไลน์เท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงเหตุการณ์นี้ได้ครอบคลุมไปถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดอื่นๆ ที่ไม่จำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet) ด้วย จากการศึกษานี้ยังพบอีกว่าเมื่อผู้วิจัยถามคำถามผู้ปกครองว่า *หากบุตรของคุณตกอยู่ในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำผิด เป็นเหยื่อ หรือเพียงผู้ยืนดูเฉย ๆ พวกเขาจะบอกคุณหรือไม่* จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ปกครองเกือบทั้งหมดคิดว่าบุตรจะบอกตนเอง เมื่อต้องเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์นี้ แต่ในผู้ปกครองเพียงสองคน ที่เคยมีประสบการณ์อันเกิดจากบุตรเคยตกอยู่ในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ กลับพบว่าบุตรไม่ได้บอกกับตนเอง แต่เป็นการรับรู้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ของลูกที่เปลี่ยนแปลงไป และการแอบเช็คข้อมูลการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุตร ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยในการศึกษานี้ตีความภายใต้กรอบทฤษฎีของความเอนเอียงโดยการมองโลกในแง่ดี (Unrealistic optimism) ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ปกครองมักจะประเมินค่าสูงเกินไป โดยคิดว่าบุตรของตนจะเปิดใจและบอกถึงปัญหาที่พวกเขาต้องเผชิญให้ผู้ปกครองทราบทุกเรื่อง แต่แท้จริงแล้วจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเด็กส่วนใหญ่จะไม่บอกผู้ปกครอง หรือเลือกปรึกษาเพื่อนมากกว่า การที่ผู้ปกครองมั่นใจในความคิดนี้ที่เกิดจากการประเมินค่าเกินจากความเป็นจริง อาจทำให้ผู้ปกครองละเลยที่จะคอยสังเกตพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ของบุตร และไม่สังเกตเห็นถึงสัญญาณอันตรายบางอย่างจนกระทั่งปัญหาต่างๆ ล่วงเลยและสายเกินไป นอกจากนั้นเมื่อผู้ปกครองถูกถามว่า*จะมีวิธีป้องกันหรือแก้ไขอย่างไรหากบุตร ได้รับประสบการณ์จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว* ผู้ปกครองทุกคนเสนอแนวทางในการจำกัดสิทธิ์การใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของบุตรทุกชนิดเป็นแนวทางหลัก ซึ่งตรงกับการศึกษาในมุมมองของเด็ก สาเหตุหลักที่เลือกจะไม่บอกถึงปัญหาของการกลั่นแกล้งบนพื้นไซเบอร์กับผู้ปกครองของตนเอง อันเนื่องจากความกลัว การถูกจำกัดสิทธ์ต่างๆ ในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ หรือถูกระงับการใช้ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Shin (2015, pp. 660-661) ในการศึกษากับกลุ่มผู้ปกครอง เพื่อหาแนวทางป้องกันเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ พบว่าผู้ปกครองที่ถูกศึกษาเลือกวิธีที่จะจำกัดเวลาการใช้คอมพิวเตอร์หลัก ซึ่งหากผู้ปกครองได้ศึกษาหรือมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าถึงหน้าเว็บเพจที่ไม่เหมาะสม การติดตั้งโปรแกรมพิเศษในการกรองการเข้าถึงข้อมูลบน

พื้นที่ไซเบอร์ในคอมพิวเตอร์ อาจเป็นตัวช่วยสำคัญที่เปิดโอกาสให้เด็กและผู้ปกครอง มีการสื่อสารกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน มากกว่าแนวทางในด้านจำกัดเวลาที่ค่อนข้างเข้มงวดเกินไป

โดยข้อเสนอแนะงานวิจัยของ Jones (2014, pp.150 – 151) ในเชิงปฏิบัติการ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจไว้ว่า ควรจะมีการให้ความรู้และจัดสัมมนาเชิงวิชาการให้ผู้ปกครอง ได้รับรู้ถึงผลกระทบจากเหตุการณ์นี้ที่เกิดขึ้นจริง และได้รับรู้ในมุมมองของเด็กที่มีต่อผู้ปกครองเมื่อต้องเผชิญปัญหาจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพื่อหาแนวทางป้องกันที่มีประสิทธิผล โดยอาศัยแหล่งสนับสนุนทางสังคม หรือแหล่งให้ความช่วยเหลือจากโรงเรียนเป็นสำคัญ ในการร่วมมือกันกับคุณครู ผู้บริหารในโรงเรียน หรือนักจิตวิทยา เพื่อเตรียมพร้อมรับมือต่อการเผชิญปัญหานี้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ผู้วิจัยพบว่า มีนักวิจัยให้ความสนใจในการศึกษาเหตุการณ์นี้ได้ค่อนข้างครอบคลุม หลายมิติแล้วสำหรับงานวิจัยในต่างประเทศ สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยยังคงมีจำนวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องน้อยอยู่ และยังขาดการศึกษาเชิงลึก ในแง่ของประสบการณ์จากผู้เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งที่เป็นผู้กระทำผิดเหยื่อของการกลั่นแกล้ง หรือว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นี้โดยอ้อม เช่น ผู้ปกครอง คุณครู เป็นต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการทำความเข้าใจในกระบวนการเผชิญปัญหา และค้นหาแนวทางการสนับสนุนทางด้านจิตใจ ต่อสถานกาณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ผ่านมุมมองของผู้ปกครองในครอบครัวที่มีบุตรตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้ง ถึงแม้ว่าผู้ปกครองจะไม่ได้เป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งเสียเอง แต่ในเมื่อบุคคลใกล้ชิด บุตรที่ยังอยู่ในช่วงวัยเด็ก พัฒนาการของความเข้มแข็งทางจิตใจอาจจะยังไม่มากเท่ากับวัยผู้ใหญ่ ผลกระทบจากปัญหาจึงมีระดับความรุนแรงกว่าหากได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากผู้ปกครอง หรือสมาชิกในครอบครัวร่วมมือกันจนสามารถฟันฝ่า อุปสรรคจากปัญหาในเหตุการณ์นี้ให้ผ่านพ้นมาได้ ผู้วิจัยเชื่อว่าประสบการณ์ และบริบทของครอบครัวที่ผู้วิจัยต้องการนำมาศึกษาเชิงลึก ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา จะสามารถพบข้อค้นพบที่เป็นกระบวนการเผชิญปัญหา และการสนับสนุนทางด้านจิตใจที่มีความหมายเฉพาะ ตามกรอบทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่ผู้วิจัยเปรียบเสมือนเป็นเลนส์ไว้สำหรับมองผ่านลงไปที่ตัวข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจในข้อค้นพบนั้นๆ และข้อค้นพบที่ได้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ให้ผู้ปกครองท่านอื่นๆ หรือสถาบันการศึกษาอย่างโรงเรียน บุคลากรในโรงเรียน คุณครูประจำชั้น คุณครูแนะแนว นักจิตวิทยาประจำโรงเรียน และหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือดูแลทางด้านจิตใจ เช่น จิตแพทย์ นักจิตวิทยาให้คำปรึกษา เพื่อส่งต่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์นี้ไปให้กับบุคคลหรือครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เช่นเดียวกัน

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงลึก เพื่อทำความเข้าใจและค้นหากลวิธีที่ใช้ในการเผชิญปัญหา แนวทางสนับสนุนทางด้านจิตใจ ของผู้ปกครองในครอบครัวที่มีบุตรตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจ องค์ประกอบในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ตั้งแต่ลักษณะของพื้นที่ไซเบอร์ แนวคิดจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ไซเบอร์ ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ตามที่นักวิจัยที่เคยศึกษาเรื่องนี้มาก่อนได้ให้ความหมายไว้ ประเภท ผลกระทบ และเงื่อนไข ที่นำไปสู่การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของปัจจัยหลังภาวะวิกฤตเพื่ออธิบายการปรับตัวของครอบครัวหลังจากภาวะวิกฤต และเพราะอะไรบางครอบครัวถึงมีความสามารถในการปรับตัวได้ดีกว่าครอบครัวอื่นๆ โดยใช้แบบจำลองความเครียด เอบีซี-เอ็กซ์ ของ ฮิล (Hill's, 1949) เป็นทฤษฎีตั้งต้น ซึ่ง McCubbin and Patterson (1982, 1983b) ได้เพิ่มปัจจัยประกอบอื่นดังนี้ 1) เหตุการณ์หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในชีวิต 2) แหล่งทรัพยาการทางด้านจิตใจ ครอบครัวและสังคม 3) การเปลี่ยนแปลงภายในครอบครัว 4) การเผชิญปัญหาของครอบครัว และ 5) ระยะเวลาของผลลัพธ์ ซึ่งถูกพัฒนาใหม่จนเรียกว่า แบบจำลองการปรับตัวต่อภาวะวิกฤตของครอบครัว (The double ABCX Model)

สำหรับผู้ปกครองนั้นถือว่าเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญให้กับบุตรที่เป็นสมาชิกภายในครอบครัว ไม่ว่าจะในเหตุการณ์ปกติประจำวันหรือเหตุการณ์วิกฤตจนเป็นปัญหาที่บุตรต้องเผชิญ ความสัมพันธ์ที่เกี่ยงเนื่องกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากบุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องเผชิญปัญหาจะส่งผลกระทบถึงบุคคลอื่นๆ ในครอบครัวด้วยเพราะอยู่ในบริบทเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาด้วยระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพที่เน้นความสำคัญในการแสวงหาความจริง มองภาพรวมทุกมิติ (Holistic perspective) ด้วยตัวผู้วิจัยเอง เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ที่สนใจกับสภาพแวดล้อมนั้น โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นความรู้สึกนึกคิด คุณค่าของบุคคล และความหมายที่บุคคลให้ต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัว โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าจะสามารถสกัดข้อมูลจนได้เป็นแนวทางการสนับสนุนทางด้านจิตใจ ที่มีลักษณะเฉพาะของการศึกษาในบริบทนี้และเป็นประโยชน์ต่อสำหรับครอบครัวอื่นๆ ที่ต้องเผชิญปัญหาในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันต่อไป

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยเรื่องแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจ สำหรับกลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรอยู่ภายใต้เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ที่ใช้กระบวนการศึกษาแบบกรณีศึกษา (Case study approach) เพื่อศึกษาเชิงลึก และเข้าใจบริบทของสิ่งที่ศึกษาจาเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในครอบครัวของเด็กวัยเรียนและเคยตกเป็นเหยื่อจากเหตุการณ์นี้ ผ่านการให้ความหมาย เงื่อนไขที่ทำให้บุตรต้องตกเป็นเหยื่อผ่านมุมมองของผู้ปกครอง เพื่อทำความเข้าใจกลวิธีการเผชิญปัญหา และแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจ ที่ทำให้ครอบครัวผ่านเหตุการณ์นี้มาได้ และหาคำอธิบายของสิ่งที่ศึกษาโดยอิงกลับทฤษฎี ที่ผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบการศึกษาไว้กว้างๆ เพื่อการมุ่งนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ภายใต้วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

อนึ่ง การวิจัยสำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย
2. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย

ในการเตรียมความพร้อมของผู้วิจัยเพื่อศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรอยู่ภายใต้เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเตรียมความพร้อมโดยการค้นคว้าศึกษาหาข้อมูลต่างๆ ทั้งในเชิงทฤษฎีและจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ รวมถึงติดตามข่าวสาร สภาวการณ์ต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์ เพื่อประเมินเบื้องต้นว่าได้มีเหตุการณ์การกลั่นแกล้งรูปแบบไหนบ้าง ที่กำลังส่งผลกระทบกับผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ และเหยื่อของเหตุการณ์เหล่านั้นมีวิธีการจัดการกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้อย่างไรบ้าง สำหรับการเตรียมตัวด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ลงเรียนวิชาการวิจัยเชิงคุณภาพด้านจิตวิทยาประยุกต์ (Quatitative Research in Applied Psychology) โดยใช้เวลาในการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษาตามข้อกำหนดของหลักสูตร รวมถึงได้ค้นคว้าศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประทศ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้รับความน่าเชื่อถือ

นอกจากนี้ ในการเตรียมพร้อมของผู้วิจัย ด้านทักษะการสร้างสัมพันธภาพและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้เรียนรู้จากการเรียนในวิชาทฤษฎีและเทคนิดการให้คำปรึกษาทางด้านจิตวิทยา (Theories and Techniques of Counseling) และวิชาทักษะการให้คำปรึกษา (Counseling Skills) รวมถึงการฝึกปฏิบัติงานเก็บชั่วโมงการให้คำปรึกษาทั้งรายบุคคลและกลุ่ม (Practicum in Professional Counseling) ตลอดระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการสัมภาษณ์เชิงลึกในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นข้อค้นพบจากการเข้าสนามวิจัยจริง ซึ่งความรู้พื้นฐานด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษาที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการทำความเข้าใจข้อมูล เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถตีความและวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ในด้านจุดยืนของผู้วิจัยต่อการศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรอยู่ภายใต้เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เนื่องจากประสบการณ์ในวัยเด็กที่เกิดกับผู้วิจัยที่เคยตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่จริง ซึ่งในขณะนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการเผชิญปัญหาด้วยตัวเองในเบื้องต้น แม้ต่อมาผู้วิจัยจะบอกผู้ปกครองถึงผลกระทบที่ผู้วิจัยได้รับ จากการถูกกีดกันทางสังคมจากเพื่อนในโรงเรียน ผู้ปกครองได้ให้ผู้วิจัยยืนหยัดในการเผชิญปัญหานี้ด้วยตัวเอง ซึ่งผู้วิจัยได้พยายามฝ่าฟันจากความรู้สึกเศร้า เสียใจ จนไม่อยากไปโรงเรียน จากเหตุการณ์นั้นมาได้ ถึงแม้ว่าจะใช้เวลานานก็ตามกว่าที่ผู้วิจัยจะสลัดความทุกข์ ความเสียใจจากการถูกเพื่อนแกล้ง แต่ผู้วิจัยก็ยังเชื่อว่า ครอบครัวเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยประคับประคองลูก ที่กำลังได้รับความทุกข์ปัญหาต่างๆ และทำให้เด็กสามารถปรับตัวภายหลังจากวิกฤตต่างๆ ได้เร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้เป็นเหมือนการหาคำตอบถึงสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการพิสูจน์ว่า พลังของครอบครัวเป็นกำลังสำคัญต่อการสร้างรูปแบบการเติบโตให้กับเด็กคนหนึ่ง จนกำหนดมาเป็นบุคลิกในวัยผู้ใหญ่ ซึ่งด้วยตัวผู้วิจัยยังไม่ได้มีสถานะเป็นผู้ปกครองหรือมีบุตรขณะที่ทำการศึกษานี้ ดังนั้น ผู้วิจัยหวังว่าการค้นหาความจริงและการตีความข้อมูลจากสนามวิจัยจะสามารถช่วยลดอคติ ที่เกิดจากความเอนเอียงได้มากกว่าหากตัวผู้วิจัยมีสถานะเป็นผู้ปกครองแล้ว

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ปกครองของเด็กที่อยู่ในวัยเรียน ที่เคยตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จำนวน 3 ครอบครัว จากโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่เคยตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จำนวน 3 คน จาก 3 ครอบครัว ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้ปกครองที่มีวิธีเผชิญปัญหาและจัดการจนทำให้เด็กสามารถกลับมามีพฤติกรรมที่เหมาะสมและดำเนินชีวิตได้ตามปกติ โดยสมัครใจในการให้ข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัย

สืบเสาะและได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์แนะแนวของโรงเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา 3 แห่ง

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง (Informants) เป็นบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบหรือเกี่ยวข้องเหตุการณ์ ได้แก่ บุตรที่เป็นเหยื่อ บุคคลอื่นในครอบครัว และครู/อาจารย์แนะแนว จำนวน 7 คน

การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

เนื่องจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ถือว่าเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่สังคมไทยเริ่มตระหนักถึงผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว ซึ่งสัมพันธ์กับการเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ด้วยคุณสมบัติเด่น ในเรื่องการที่ไร้พรมแดน การตอบสนองรวดเร็ว และสามารถกระทำได้เกือบจะทุกสถานที่และตลอดเวลา ตามเครื่องมือที่มีการรองรับเทคโนโลยีดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เรียกกันว่า Smart phone แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ขนาดพกพา คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะเป็นต้น สิ่งเหล่านี้แทบจะไม่สามารถแยกออกจากชีวิตประจำวันของคนแทบจะทุกช่วงวัยในสมัยนี้ ดังนั้น กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยเลือกจากคุณสมบัติ ดังนี้

1) เป็นผู้ปกครอง ไม่จำกัดเพศ และอายุ ที่สมาชิกในครอบครัวเป็นเด็กอยู่ในวัยเรียน

2) เป็นผู้ปกครองของเด็กที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ด้วยเจตนาจากผู้กระทำผิด โดยการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต (tablet) โทรศัพท์มือถือ เครื่องเล่นเกม เป็นต้น จนเกิดความเครียด คับข้องใจ และแสดงลักษณะที่ตอบสนองต่อความเครียดทางด้านอารมณ์และจิตใจ ดังนี้ มีความวิตกกังวล ซึมเศร้า หมกมุ่นครุ่นคิด แยกตัวออกจากสังคม ขาดสมาธิ ท้อแท้ จนแสดงออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใกล้ชิดสามารถสังเกตเห็นได้

3) มีวิธีในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากเหตุการณ์นี้ จนทำให้เด็กสามารถกลับมามีพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการดำเนินชีวิตอย่างปกติ

4) เป็นผู้ปกครองที่มีบทบาทให้คำปรึกษาแก่บุตร

5) มีความสมัครใจและยินดีเป็นผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนจบการศึกษาครั้งนี้

วิธีการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูล

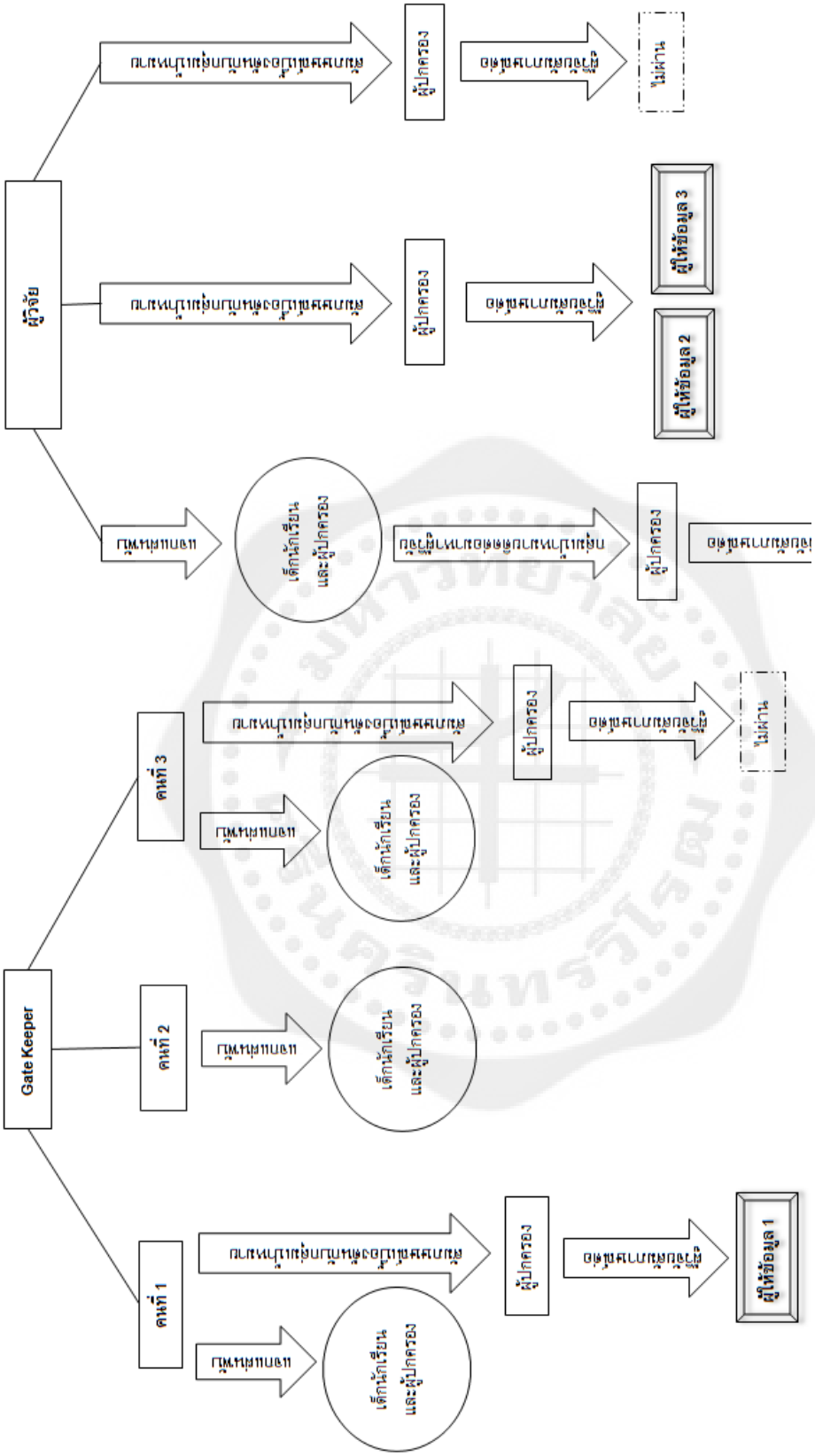
จากความมุ่งหมายของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกกรณีที่มีขอบเขตจำกัดที่ต้องการศึกษาในเชิงลึก (Instrumental case) ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) และมาจากหลายพื้นที่ (site) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อค้นพบที่ต้องการแสดงผลนั้นมีความชัดเจน เกิดความมั่นใจในข้อสรุป และสามารถใช้สนับสนุนเรื่องเดียวกันได้ อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดในการเลือกกรณีศึกษาจากพื้นที่เดียว อาจจะไม่พบกรณี ที่มีความสมบูรณ์และขอบเขตในบริบทของสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามากพอ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงไม่ได้ปิดโอกาสในการเลือกกรณีศึกษา จากพื้นที่เดียวเท่านั้น และผู้วิจัยมีการเข้าพื้นที่ก่อนเก็บข้อมูลจริง โดยวิธีการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลหลัก มาจาก 2 วิธีการและมาจากหลายพื้นที่ ดังนี้

1) ผ่านทางผู้แนะนำเข้าสู่แหล่งข้อมูล (Gate keeper) ซึ่งเป็นอาจารย์แนะแนวของโรงเรียนในระดับประถมและมัธยมศึกษาจำนวน 3 คน โดยผู้วิจัยได้นำเอกสารแผ่นพับประชา-

สัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งได้แนบท้ายข้อมูลติดต่อกลับมาที่ผู้วิจัย หากมีนักเรียนหรือผู้ปกครองท่านใดสนใจสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งได้ติดต่อผ่านทางผู้แนะนำเข้าสู่แหล่งข้อมูลทั้งหมด 3 คน ซึ่ง 2 ใน 3 คน ได้สัมภาษณ์เบื้องต้นกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ปกครองของเด็กที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อย่างละ 1 คน โดยได้ส่งต่อมาให้ผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน ของการเป็นผู้เข้าร่วมวิจัยและทำการสัมภาษณ์ต่อ พบว่ามีผู้ปกครองเพียงท่านเดียวที่มีคุณสมบัติตรงกับข้อกำหนดของกลุ่มผู้ปกครอง ที่เป็นไปตามการศึกษานี้ ส่วนวิธีการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ไปยังกลุ่มนักเรียนและผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มเป้าหมายนั้นไม่พบผู้ที่สนใจเข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้เลย

ดังนั้น ผู้แนะนำเข้าสู่แหล่งข้อมูลของพื้นที่ศึกษา สำหรับการศึกษานี้ ถือว่ามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าผู้ให้ข้อมูลหลัก เพราะเป็นบุคคลที่เชื่อมต่อระหว่างคนในและคนนอกของพื้นที่ คนนอกหมายถึงตัวผู้วิจัยเอง ในการเข้าถึงไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักได้ ดังนั้น การแสดงตัว ความชัดเจนในเข้าไปในพื้นที่ศึกษา สัมพันธภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้วิจัยต้องรักษาไว้ การมี Gate keeper นั้นเปรียบเสมือนมีฝ่ายสนับสนุนผู้วิจัย เพื่อการแนะนำ ส่งต่อผู้ให้ข้อมูลหลัก หากพบว่าตรงตามคุณสมบัติและบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้ผ่านทาง Gate keeper เป็นวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก

2) พื้นที่ศึกษาที่มาจากพื้นที่อื่นๆ ตามที่ปรากฏการณ์นี้สามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกคน และแทบจะทุกช่วงวัย อนึ่ง จึงเป็นไปได้ที่ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถเป็นใครก็ได้ ประกอบอาชีพอะไรก็ได้ หรืออยู่ในพื้นที่ไหนก็ได้ แต่กำลังได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้ และอยู่ในบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ในส่วนตัวของผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์เบื้องต้น สอบถามเกี่ยวกับเหตุการณ์นี้กับบุคคลทั่วไป และแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ที่ผู้วิจัยรู้จักและทราบถึงคุณสมบัติบางข้อที่อาจจะมาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักได้ เมื่อผู้วิจัยตรวจสอบเบื้องต้นแล้วบุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติครบทุกข้อตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ในส่วนที่เหลือผู้วิจัยจะชี้แจง อธิบายรายละเอียด วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย รวมถึงการลงนามในเอกสารยินยอมเป็นผู้เข้าร่วมวิจัยด้วยความสมัครใจในท้ายที่สุด ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผ่านการเข้าถึงตัวผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการนี้ คือ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลักเช่นเดียวกัน



ภาพประกอบ 3 แสดงวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือ

1. ตัวผู้วิจัย เป็นผู้สัมภาษณ์ สังเกต และจดบันทึกข้อมูล ด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ตัวผู้วิจัยถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่ต้องเตรียมความพร้อมก่อนเข้าพื้นที่ศึกษาจริง ในด้านการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่มีการศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศ ในแง่ของ ภาพรวม ความสำคัญของปัญหา และบริบทในที่เกี่ยวข้องกับเด็กและผู้ปกครอง และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือ การศึกษาเรื่องระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นตรง ในทุกๆ กระบวนการดำเนินการวิจัย จนนำไปสู่ความน่าเชื่อถือของผลการศึกษาจากงานวิจัยฉบับนี้ได้

2. เครื่องบันทึกเสียง โดยผู้วิจัยต้องตรวจสอบคุณภาพอุปกรณ์ชิ้นนี้ก่อนทำการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ให้แน่ใจว่ามีความพร้อมในการใช้งาน เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุสุดวิสัยกรณ์อุปกรณ์บันทึกเสียงขัดข้อง เมื่อผู้วิจัยต้องใช้งานจริงในภาคสนาม

3. สมุดบันทึกส่วนตัวของผู้วิจัย เพื่อบันทึกในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการรายงานและอภิปรายผล ในแง่ของ บุคลิกภาพ การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และพฤติกรรมอื่นๆ ของผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนรายงานอคติส่วนตัวของผู้วิจัย ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. แนวคำถามในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบกึ่งมีโครงสร้างการสัมภาษณ์ (Semi-structure interview) โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพของแนวคำถามจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจำนวน 5 ท่าน จึงสามารถนำมาใช้สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูล รายละเอียดเชิงลึก สำหรับการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาตอบคำถามการวิจัยและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้

คำถามการสัมภาษณ์

ก่อนการสัมภาษณ์ด้วยคำถามหลัก (Key question) ผู้วิจัยใช้คำถามเปิดการสนทนา (Opening question) เพื่อเป็นการทำความรู้จักในข้อมูลเบื้องต้นต่างๆ ของผู้ให้ข้อมูล เช่น อายุ การศึกษา และเรื่องทั่วๆ ไปเกี่ยวกับบริบทของครอบครัว นำไปสู่ความคุ้นเคย การสร้างสัมพันธภาพ และบรรยากาศที่ดีในการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้คำถามหลัก ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงข้อคำถามในบางข้อหากตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยพิจารณาข้อคำถามในการปรับปรุงใหม่ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ เมื่อได้ข้อสรุปร่วมกันในทุกข้อคำถามจึงถือว่าเป็นคำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์ฉบับใช้งานจริง

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 6 เดือนตั้งแต่เดือนกันยายน 2559 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ซึ่งภายหลังจากที่โครงร่างวิทยานิพนธ์ได้รับการรับรองจริยธรรม จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยระดับปริญญาโท คณะบัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรศิลป-ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเรียบร้อยแล้ว โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเข้าพื้นที่ศึกษา โดยทำการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจาก Gate keeper แนะนำมาให้ และจากการคัดเลือกด้วยตัวผู้วิจัยเอง ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์คุณสมบัติที่ตรงตามข้อกำหนดในหัวข้อการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

2. เมื่อได้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยลงตารางนัดหมายการชี้แจงข้อมูลงานวิจัยตามวันและเวลา ในสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกใจในการพูดคุยที่สุด โดยผู้วิจัยเริ่มสร้างสัมพันธภาพเบื้องต้น กับผู้ให้ข้อมูล แนะนำตัวเอง อธิบายวัตถุประสงค์ การวิจัย และขอความร่วมมือ รวมทั้งชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้เข้าใจ และมีความยินยอมในการให้ข้อมูลจนจบตลอดการศึกษาครั้งนี้ และลงนามในเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

3. ผู้วิจัยเริ่มสัมภาษณ์นำไปสู่แนวคำถามหลักของการวิจัยร่วมกับการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในแต่ละบุคคล จนกว่าผู้วิจัยจะได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์และอิ่มตัวที่สุด

4. จัดทำบันทึกภาคสนาม (Field notes) ร่วมกับการสังเกตด้วย ยิ่งในกรณีที่ต้องสังเกตพฤติกรรมหรือกลุ่มบุคคลหลายอย่างในเวลาเดียวกัน การใช้การจำเพียงอย่างเดียวอาจจะทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนได้

ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยพึงตระหนักถึงวิธีการเก็บรวบรวมที่ได้ศึกษาไว้ โดยพยายามดำเนินตามขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัย เพื่อการควบคุมคุณภาพของการได้มาซึ่งข้อมูล และลดอคติจากตัวผู้วิจัยเองเมื่อต้องใช้เวลาอยู่ในสนามวิจัยเป็นเวลานานพอสมควร แต่ผู้วิจัยเองก็เตรียมพร้อมรับปรับการทำงานให้ยืดหยุ่นสอดคล้องจากการเข้าสนามวิจัยจริง อันเป็นไปตามคุณลักษณะเด่นของการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยยังคงยึดหลักการที่สำคัญๆ เอาไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด มีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดเตรียมข้อมูล จากการถอดเทปที่บันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป ด้วยการอ่านทวนซ้ำอีกครั้ง

2. ทบทวนและจัดแสดงข้อมูล ที่ได้จากการถอดเทป การจดบันทึก เพื่อหากระบวนการการเผชิญปัญหาของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ด้วยการใส่รหัสและจัดหมวดหมู่ข้อมูล โดยกำหนดเป็นประเด็นหลักและประเด็นรอง พร้อมอธิบายรายละเอียดในแต่ละ

ประเด็น ตามหลักการวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากข้อมูลทั้งหมดโดยแปลผลจากรหัสข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นผลวิจัย

3. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยใช้วิธี ดังนี้

1) การตรวจสอบสามเส้าข้ามวิธีการเก็บข้อมูล (Methodological triangulation) เป็นการตรวจสอบยืนยันข้อมูลโดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากวิธีการที่แตกต่างกัน คือ การสังเกต การสัมภาษณ์ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปข้อค้นพบที่ได้อยู่ในแนวทางเดียวกันหรือไม่

2) การตรวจสอบสามเส้าข้ามแหล่งข้อมูล (Data triangulation) เป็นการตรวจสอบยืนยันข้อมูล โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษานี้ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลข้ามแหล่งข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เด็ก หรือคนในครอบครัว เช่น คู่สมรส ที่เคยผ่านเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์มาด้วยกันกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และ Gate keeper ที่เป็นอาจารย์แนะแนว ในโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา เพื่อนำมาตรวจสอบยืนยันข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ปกครอง

4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการวิจัย ตลอดจนเขียนรายงานผลการวิจัย และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมของการศึกษานี้ ได้ตรวจสอบและให้ความเห็นเพิ่มเติม

การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลไม่ว่าจะมาจากแหล่งหรือพื้นที่ไหน จะต้องได้รับความสำคัญมาก่อนเสมอ เพราะฉะนั้น ภายหลังจากที่โครงร่างวิทยานิพนธ์ได้รับการรับรองจริยธรรม จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยระดับปริญญาโท คณะบัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรศิลปศาสตร-มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเรียบร้อยแล้ว การดำเนินการวิจัยในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลในสนามวิจัย ผู้วิจัยต้องได้รับความยินยอม และความสะดวกใจในการให้ข้อมูลก่อนทุกครั้ง แม้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เพื่อนำมาตรวจสอบยืนยันในผลของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยก็ตาม โดยผู้วิจัยเองต้องแสดงเจตนาชัดเจน ดำรงตนอยู่ในกรอบของการทำวิจัยเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมทุกครั้งในการเข้าสนามวิจัย และสามารถอธิบายชี้แจงได้อย่างตรงไปตรงมา ทำให้เกิดการรับสารที่เข้าใจได้ง่าย ต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในทุกแหล่ง สำหรับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผลการวิจัย ผู้วิจัยตั้งใจใช้นามสมมติ แทนชื่อ-สกุลจริงของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพื่อเป้าหมายในการรักษาความลับของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยไฟล์เทปเสียงการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากการถอดเทป รวมถึงบันทึกส่วนตัวของผู้วิจัย จะได้รับการทำลายหลังจากผู้วิจัยเผยแพร่ทางวิชาการด้วยงานวิจัยจากการศึกษานี้แล้ว ซึ่งในระหว่างรอการทำลาย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลทุกอย่างที่อาจจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในที่เก็บเอกสารและสถานที่มิดชิด โดยไม่เก็บปะปนกับเอกสารอื่นๆ และมีการตั้งรหัสผ่านของไฟล์งานที่

เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ทุกไฟล์ในคอมพิวเตอร์ เพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้วิจัย

บทที่ 4
การนำเสนอผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการดำเนินการภายหลังจากได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบแผนการวิจัย แล้วนำมาข้อมูลทั้งหมดวิเคราะห์และสังเคราะห์ ก่อนจะสร้างเป็นข้อสรุป ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะนำเสนอโดยจำแนกออกเป็น 4 หัวข้อหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลหลักและการนำเสนอข้อมูลรายกรณี

ส่วนที่ 2 การให้ความหมายของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์ และเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร

ส่วนที่ 3 กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ส่วนที่ 4 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ส่วนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลหลักและการนำเสนอข้อมูลรายกรณี

เนื่องจากการศึกษาเรื่องครอบครัวที่มีบุตรถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหานี้ร่วมกับบุตรที่ตกเป็นเหยื่อพบว่า เมื่อนักวิจัยได้เข้าสู่สนามการวิจัย สำหรับการเลือกผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในบริบทที่มีความสมบูรณ์และเฉพาะเจาะจงนั้นค่อนข้างเป็นไปได้ยาก โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ปกครองที่มีบุตรวัยเรียนหลายคน แต่ยังไม่พบว่าเข้าเกณฑ์กับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้นั้นมาจากหลายพื้นที่ เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่มีความจำเพาะและเป็นเรื่องราวที่บุคคลไม่อยากเปิดเผย ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ ได้รับทราบมาว่ายังมีครอบครัวอื่นๆ อีกที่มีบุตรตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ แต่ส่วนใหญ่มักจะไม่ค่อยอยากพูดถึงเหตุการณ์นี้ และปฏิเสธที่จะแนะนำบอกต่อให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสพูดคุยเพื่อเชิญมาเป็นผู้เข้าร่วมวิจัย เนื่องจากเกรงว่าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ผู้วิจัยทราบ จะทำให้ครอบครัวนั้นๆ ไม่พอใจ แม้กระทั่งผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้เอง ก็ยังปฏิเสธที่จะนำปัญหาดังกล่าวจากเหตุการณ์นี้ไปปรึกษาเพื่อน หรือผู้ปกครองคนอื่นๆ ที่มีบุตรวัยเรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน เพราะกลัวการถูกตัดสินจากบุคคลภายนอกไปในลักษณะที่ดูไม่ดี อาจจะถูกตำหนิถึงการอบรมเลี้ยงดูบุตรภายในครอบครัวของตน ซึ่งจริงๆ แล้วบุคคลภายนอกเหล่านั้นไม่ได้เข้าใจถึงเหตุการณ์ของการถูกรังแกบนพื้นที่ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนั้น การลงพื้นที่วิจัยของผู้วิจัยจึงต้องอาศัยความหลากหลายในวิธีการถึงตัวผู้ให้ข้อมูลและเชิญชวนเข้ามาเป็นผู้เข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยสามารถพบผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกรณีศึกษาสำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้ทั้งหมด 3 ครอบครัว โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

กรณีที่ 1: คุณแม่ขนมจีน ผู้ปกครองของน้องน้ำยา

คุณแม่ที่เป็นได้ทั้งแม่และเพื่อน: *“เนื่องจากว่าด้วยมีลูกเร็วแล้วก็จะไม่ค่อยเหมือนแม่คนอื่น เพราะว่าจะเลี้ยงเหมือนเพื่อนมากกว่า ค่อนข้างสนิทกัน แล้วก็พูดกันทุกเรื่อง เล่นกันบ่อย ไม่ค่อยวางตัวเป็นแม่กับลูกสักเท่าไหร่”*

คุณแม่ขนมจีน อายุ 34 ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ปัจจุบันเป็นพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่ง คุณแม่เล่าให้ฟังว่า คุณแม่คลอดน้องน้ำยาตั้งแต่ยังเป็นนักศึกษา เรียนอยู่ในมหาวิทยาลัย ชั้นปีที่ 4 ซึ่งใกล้จะสำเร็จการศึกษาและเลิกรากับคุณพ่อที่แท้จริงของน้องน้ำยาในช่วงคลอดน้องน้ำยา ต่อมาคุณแม่ขนมจีนมีความรักครั้งใหม่กับสามีคนปัจจุบันที่คบกันมานานหลายปี ซึ่งอยู่กินด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงาน สามีคนปัจจุบันรับบทบาทและหน้าที่เป็นคุณพ่อของน้องน้ำยาโดยพฤตินัยและรักใคร่เลี้ยงดูน้องน้ำยาเสมือนลูกแท้ ๆ พื้นฐานของครอบครัวนี้เป็นครอบครัวขนาดใหญ่ สมาชิกของครอบครัวนอกจากคุณแม่ขนมจีน คุณพ่อ และน้องน้ำยาแล้ว ยังมีคุณตาและคุณยายของน้องน้ำยา รวมทั้งครอบครัวของพี่ชายคุณแม่ขนมจีนอาศัยอยู่ในบ้านเดียวกัน บรรยากาศในครอบครัวจึงครึกครื้น อบอุ่น มีสายสัมพันธ์กันแน่นแฟ้น โดยคุณแม่ขนมจีนเล่าให้ฟังว่า วิธีการเลี้ยงดูน้องน้ำยาส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงลูกแบบเดิมของครอบครัวหรือแบบที่ตนเองถูกเลี้ยงดูมาจากรุ่นพ่อรุ่นแม่ คือ มีความกลมเกลียวในครอบครัว อบอุ่น และแสดงออกซึ่งความรักให้กันอย่างเปิดเผยมาตั้งแต่วัยเด็กจนเติบโตเป็นผู้ใหญ่

“เพราะว่าด้วยทางบ้านตั้งแต่คุณแม่เด็กๆ แล้ว เวลากลับมาจากโรงเรียน พ่อแม่จะถามว่าเป็นยังไง วันนี้มีอะไรบ้าง วันนี้เป็นยังไง ถึงมันไม่มีธุระหรือเรื่องอะไรก็ตาม เราก็จะเล่า อ๋อ วันนี้เนี่ยกินข้าวอันนี้ไม่อร่อยเลย หรือมันเป็นแบบต้องพูดอ่ะ แล้วก็จะถาม เราก็เอาอันนี้อ่ะมาถามลูกทุกวันเหมือนกัน เป็นยังไง วันนี้ที่โรงเรียนเป็นยังไงบ้าง เขาก็จะเล่า” - คุณแม่ขนมจีน

ส่วนน้องน้ำยา เป็นเพศหญิง ปัจจุบันอายุ 11 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนแห่งหนึ่งใกล้บ้าน น้องน้ำยาเป็นเด็กร่าเริง สดใส สมวัย พูดจาฉะฉาน และมักถูกเลือกเป็นตัวแทนทำกิจกรรมของโรงเรียนทุกชั้นปี น้องน้ำยาเป็นลูกคนเดียวและสนิทกับคุณแม่ขนมจีนมาก เมื่อผู้วิจัยให้น้องน้ำยาเล่าถึงความสัมพันธ์กับคุณแม่ น้องน้ำยาเปรียบเปรยให้ฟังว่า คุณแม่เป็นยิ่งกว่าเพื่อนสนิท มีอะไรก็จะพูดคุยกันทุกเรื่อง และมักจะใช้เวลาทำกิจกรรมร่วมกันเสมอ

“สนิทกันค่ะ เพราะว่าแม่ปกติก็ชอบพาหนูไปไหนด้วยกัน และชอบคุยเรื่องเดียวกัน เหมือนสนิทมากกว่าเพื่อน” – น้องน้ำยา

“มีอะไรน้องเขาก็จะบอก บอกกันทุกเรื่อง บางเรื่องบอก นี่ก็ยัง งง ว่า เออๆ ต้องบอกเหรอควรจะบอกแม่เหรออะไรอย่างนี้ แต่ก็ดี ก็อึ้งๆ แล้วก็ทำใจยอมรับ ก็ต้องแบบเออ จ๊ะๆ” - คุณแม่ขนมจีน

กิจวัตรประจำวันที่ทำร่วมกันระหว่างคุณแม่ขนมจีนและน้องน้ำยา คือ การสอนการบ้าน ทานอาหารเย็น พูดคุยกันทุกวัน และยังนอนด้วยกันสามคนพ่อแม่ลูก ตอนเช้าอาบน้ำแต่งตัวพร้อมกัน ก่อนที่คุณพ่อจะไปส่งน้องน้ำยาด้วยตัวเองทุกเช้า หลังจากนั้นก็มารับคุณแม่ขนมจีนไปส่งที่ทำงาน หลังเลิกเรียนก็จะเป็นหน้าที่ของคุณพ่อไปรับน้องน้ำยากลับบ้านเช่นเดียวกัน ส่วนบุคลิกลักษณะนิสัยและการเลี้ยงดูของคุณแม่ขนมจีน จากที่คุณแม่สะท้อนให้ฟังคือ คุณแม่เป็นคนรักความยุติธรรม ใส่ใจดูแลทุกคนในครอบครัว เลี้ยงลูกด้วยความใกล้ชิดและสนิทสนมมาก จนบางครั้งก็คิดว่าตนเองทำเกินกว่าเหตุไปหรือไม่ แต่คุณแม่ขนมจีนเองก็ยังยินดีที่จะทำทุกอย่างให้ลูกอย่างเต็มที่

“หอมเขาทุกวันอยู่แล้ว กอดกันทุกวันอยู่แล้ว กัดกันกันทุกวันเป็นกิจวัตร ทุกวันนี้จะบอกว่าแต่งตัว ก็คือแต่งด้วยกัน แก้ผ้าแต่งตัว เมื่อเช้าก็ยังเอาแป้งทากันให้ โดยที่เขากำลังจะใส่ผ้าอนามัย ก็ไม่รู้ว่ามันเป็นสิ่งที่ถูกหรือผิด” – คุณแม่ขนมจีน

การจัดการสำหรับการใช้สื่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ภายในครอบครัวของคุณแม่ขนมจีนก็คือ โดยปกติแล้วจะให้น้องน้ำยาได้ใช้โทรศัพท์มือถือเหมือนเด็กทั่วไป ซึ่งสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่จะเน้นที่การใช้งานสำหรับการโทรติดต่อพูดคุยในเรื่องสำคัญๆ มากกว่า ซึ่งคุณแม่จะกำหนดกฎการใช้มือถือให้กับน้องขนมจีน โดยอิงจากความรับผิดชอบในเรื่องการเรียนของน้องน้ำยา หากทำการบ้านเรียบร้อยแล้วคุณแม่จะอนุญาตให้น้องน้ำยาเล่นมือถือได้ครั้งละประมาณ 1 ชั่วโมงต่อวัน โดยบัญชีผู้ใช้ของน้องน้ำยาในเครือข่ายสังคมออนไลน์บนพื้นที่ไซเบอร์ เช่น เฟสบุ๊ค หรือไลน์ คุณพ่อและคุณแม่สามารถเข้าไปตรวจสอบดูได้ ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้เพื่อเฝ้าดูกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์ของน้องน้ำยาอยู่ห่างๆ โดยที่น้องน้ำยาเองนั้นไม่รู้ว่าถูกผู้ปกครองคอยสุ่มตรวจสอบอยู่บ้าง ถึงแม้ว่าทั้งคุณพ่อและคุณแม่ของน้องน้ำยา จะคอยสอดส่องดูแลกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์ของน้องน้ำยาอยู่บ้าง แต่ก็ยังมีเหตุการณ์ที่น้องน้ำยาต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จนได้

“จุดประสงค์แรกที่ให้มี เริ่มมีตั้งแต่ประมาณสัก ป.4 จุดประสงค์แรกก็คือเอาไว้ติดต่อว่าคุณพ่อคุณแม่มารับช้านะ หรือเลิกแล้วรอกันอยู่จุดไหนประมาณนี้ แต่เดี๋ยวนี้มือถือก็จะพ่วงอินเทอร์เน็ตเข้าไปด้วย พวกมือถือทัชสกรีนอ่ะ มันก็จะมีอันนี้เข้ามาด้วย ซึ่ง เอ่อ เราๆ ก็ไม่ปิดกั้นในเรื่องเฟซบุ๊คหรือไลน์ แต่เราอ่ะจะเป็นคนเอ่อ กำหนดรหัส ประมาณนี้อ่ะค่ะ เพื่อเราแอบไปส่องได้” – คุณแม่ขนมจีน

“จริงๆ ก็เพราะเราก็อยากรู้ ว่าเด็กเดี๋ยวนี้มันคุยอะไรกันบ้าง อะไรด้วย อะไรประมาณนี้อ่ะค่ะ อืม ก็จะๆ รู้รหัส ก็จะเข้าไป แต่ตอนเข้าไปอะไรอย่างนี้ แอบเข้าไปให้พ่อเขาเช็คบ้างแต่เราไม่ได้บอกเขาว่าเราเช็ค ถ้าไม่ได้มีอะไรเสียหายมากเกินวัย ก็จะปล่อยเขาไป” – คุณแม่ขนมจีน

“คือให้ทำการบ้านอะไรเสร็จก่อน จะให้เล่นสักชั่วโมงหนึ่งอะไรอย่างนี้อ่ะค่ะ แต่ระหว่างที่บางครั้งทำงานกลับดึก ก็ไม่รู้ว่าเล่นก่อนหรือเปล่า ไม่ได้อยู่ในระยะควบคุม พอเรากลับมาจากทำงานก็จะกลับสู่ระยะโหมดในระยะควบคุม” – คุณแม่ขนมจีน

เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับน้องน้ำยา เริ่มจากน้องน้ำยาได้นำข้อความสนทนาออนไลน์จาก Facebook Messenger มาปรึกษาคุณแม่ด้วยอาการตกใจและรู้สึกงงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากข้อความดังกล่าวเป็นข้อความหยาบคายมากที่ถูกส่งจากน้องน้ำยาไปหาเพื่อนสนิทคนหนึ่งที่เรียนอยู่ห้องเดียวกัน โดยน้องน้ำยายืนยันว่าไม่ได้เป็นคนส่งข้อความแบบนี้ไปแน่นอน ทันทีที่คุณแม่ขนมจีนทราบเรื่องก็ตกใจ แต่เมื่อตั้งสติได้ก็ปรึกษากับคุณพ่อ และซักถามน้องน้ำยาเพื่อลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงหาสาเหตุความน่าจะเป็นต่างๆ ซึ่งทั้งคุณแม่และคุณพ่อต่างเห็นพ้องต้องกันและมั่นใจว่าน้องน้ำยาไม่ได้เป็นคนส่งข้อความนี้แน่นอน จึงให้น้องน้ำยาโทรศัพท์ติดต่อเพื่อนคนนั้นทันที เพื่อชี้แจงว่าน้องน้ำยาไม่ได้เป็นคนส่งข้อความดังกล่าว และวันรุ่งขึ้นคุณแม่ขนมจีนได้ให้คุณพ่อไปพูดคุยกับผู้ปกครองของเพื่อนที่ได้รับข้อความหยาบคายนั้นเพื่ออธิบายและชี้แจงถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นอีกครั้ง ซึ่งปัญหาที่เกิดจากเหตุการณ์ดังกล่าวสามารถคลี่คลายไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้ปกครองและเพื่อนของน้องน้ำยาต่างเข้าใจและไม่ถือโทษเอาผิดอะไร แต่หน้าที่ของคุณแม่ขนมจีนไม่จบเพียงเท่านั้น สิ่งที่คุณแม่ขนมจีนทำต่อมา คือ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้ซ้ำอีกโดยการสืบหาความจริงจากการซักถามกับน้องน้ำยาอย่างละเอียดอีกครั้ง ว่าได้บอกชื่อบัญชีและรหัสบัญชีส่วนตัวของเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก แก่เพื่อนคนใดบ้าง จึงทราบว่าน้องน้ำยาได้เผลอบอกเพื่อนคนหนึ่งไป คุณแม่จึงเปลี่ยนรหัสใหม่โดยไม่ให้น้องน้ำยารู้ เพื่อป้องกันไม่ให้น้องน้ำยาเผลอบอกรหัสของตนแก่เพื่อนอีก ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาตามมาอีก

จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับน้องน้ำยา จัดอยู่ในประเภทการปลอมตัว (Impersonation) คือ เหยื่อจะถูกคนอื่นปลอมมาสวมบทบาทแทน แล้วกระจายข่าวลือพูดจาให้ร้าย ด้วยถ้อยคำหยาบคายรุนแรงเพื่อกลั่นแกล้งผู้อื่น ทำให้ถูกเข้าใจผิดคิดว่าเหยื่อ คือ ผู้กระทำผิดแทน (Nanthanat Songsiri, 2010, pp.13-14) โดยเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาแล้ว 2 ปี นับจากวันที่ให้สัมภาษณ์

กรณีที่ 2: คุณแม่ท้องฟ้า ผู้ปกครองของน้องขุนเขา

คุณแม่ผู้ทุ่มเททั้งชีวิตเพื่อลูก: *“การที่เราได้ออกมาดูแลลูกเต็มที่อ่ะ มันก็ดีอย่างคือ เราคิดว่า เราให้สิ่งดีๆ ให้กับเขาเพื่อให้เขาไปถึงฝั่ง จุดๆหนึ่ง”*

คุณแม่ของน้องขุนเขา นามสมมติว่าคุณแม่ท้องฟ้า มีบุตร 2 คน บุตรที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ คือ ลูกชายคนเล็กของครอบครัว ปัจจุบันน้องขุนเขา อายุ 16 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมปลายที่โรงเรียนของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันคุณแม่

ท้องฟ้าลาออกจากงานประจำมาเป็นแม่บ้านเต็มตัว โดยอาชีพแม่บ้านถือว่าเป็นอาชีพที่คุณแม่ท้องฟ้าสะท้อนว่า เหนื่อยกว่าตอนทำงานประจำเสียอีก เพราะไม่มีวันหยุด คุณแม่ท้องฟ้าลาออกจากงานประจำมาเพื่อดูแลน้องขุนเขาตั้งแต่น้องขุนเขาอยู่ชั้นอนุบาล 2 เนื่องจากคุณแม่ท้องฟ้าพิจารณาแล้วว่า การได้อยู่ดูแลใกล้ชิดลูกสำคัญกว่าการทำงาน ซึ่งได้เรียนรู้จากการที่ตนเองไม่ค่อยได้เลี้ยงดูบุตรสาวคนโต จนพบว่าปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุตรสาวค่อนข้างห่างเหินและมักขัดแย้งกันเสมอ ตอนมีลูกสาวคนโต คุณแม่ท้องฟ้ายังสนุกกับงานที่ทำและรักในความก้าวหน้าของชีวิตทำงาน ส่วนคุณพ่อมีบทบาทเป็นผู้หารายได้หลักของครอบครัว จึงยกภาระหน้าที่การดูแลความเรียบร้อยภายในบ้าน รวมถึงการดูแลเลี้ยงดูลูกให้เป็นหน้าที่ของคุณแม่ท้องฟ้าเพียงผู้เดียว แต่ถ้ามีเรื่องใหญ่ๆ ที่ต้องอาศัยการตัดสินใจร่วมกัน เมื่อถึงตอนนั้นคุณพ่อจะเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและจัดการเกี่ยวกับลูกร่วมกันกับคุณแม่

“ตอนนั้นจะไม่ทำงานแล้วก็บอกพ่อเขา บอกว่าไม่ใช่ไม่อยากทำนะ อยากทำงาน เงินใครก็อยากได้ แต่อนาคตลูกสำคัญกว่า อืม แล้วคิดยังไง ถามพ่อเขา พ่อเขาบอกก็แล้วแต่จะตัดสินใจ ก็บอกพ่อเขาว่า เงินเนี่ย มันไม่สามารถซื้ออนาคตของลูกได้นะ ถ้าเกิดเขาเสียไปแล้ว หรือว่าเราไม่มีเวลาดูแลเขาให้เต็มที่ ไม่สามารถส่งเขาได้ถึงฝั่งเนี่ย เงินมากมายจะเป็นกี่ล้านเนี่ย ก็ไม่สามารถซื้อตรงนั้นกลับมาได้ ก็เลยตัดสินใจยอมออกจากงาน ตั้งแต่เขาอนุบาล 2” - คุณแม่ท้องฟ้า

น้องขุนเขา เป็นเด็กผู้ชายรูปร่างสูงใหญ่ ดูภายนอกเป็นเด็กปกติแข็งแรงทั่วไป อายุ 16 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมปลายปีที่ 4 ในโรงเรียนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาฉะฉาน ขณะให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัย น้องขุนเขาเล่าให้ฟังถึงบรรยากาศภายในครอบครัวว่าใกล้ชิดกับคุณแม่มาตั้งแต่เด็ก ส่วนคุณพ่อจะรับหน้าที่ในการทำงานเพื่อหารายได้นำมาจุนเจือครอบครัวเป็นหลัก ตั้งแต่เล็กจนโตคุณแม่มีส่วนช่วยในการจัดการปัญหาในชีวิตมาโดยตลอด และมีการรับรู้บรรยากาศภายในครอบครัวตามความเป็นจริง เข้าใจว่ามีช่วงที่พ่อแม่ก็ทะเลาะกันบ้างในกรณีที่ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ซึ่งน้องขุนเขาสามารถปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ต่างๆ ภายในครอบครัวได้ดี

“อย่างถ้าพ่อกับแม่ทะเลาะกัน อย่างเงี้ยครับ คือผมไม่ได้มีปัญหาใช่มั้ยครับ ผมก็จะนั่งฟังอย่างเดียว แต่ตัวพ่อครับพ่อเค้าจะเป็นคนที่ คือ ใจเย็นอะครับพ่อก็จะเดินออกจากบ้านไปเลย คือไม่ได้ไปไหนนะครับ คือจะอยู่หน้าบ้านก็คือปล่อยให้แม่บ่นไป ส่วนพ่อก็ไปดูดบุหรี่ ผมว่ามันก็ดีนะครับ ก็คือให้ต่างฝ่ายต่างเย็น แล้วเดี๋ยวค่อยมาคุยกันดีกว่า” – น้องขุนเขา

กิจวัตรประจำวันที่คุณแม่ท้องฟ้าจะต้องทำ คือ การไปส่งและไปรับน้องขุนเขากลับจากโรงเรียน ซึ่งคุณแม่ทำกิจวัตรนี้ติดต่อกันมากว่า 10 ปี ตั้งแต่น้องขุนเขายังคงเรียนอนุบาลจนถึง

ปัจจุบัน ถึงแม้ว่าน้องขุนเขาจะเข้าสู่ช่วงวัยรุ่น ที่สามารถดูแลตัวเองได้แล้วแต่คุณแม่ยังคงห่วงและยังไม่สามารถปล่อยมือหรือวางใจจากน้องขุนเขาได้

“ทุกวันนี้คือไม่ปล่อยเขา เราป้องกันไว้ก่อน ถ้ามัน มัน มันมีอะไรเกิดขึ้นมาเนี่ย โอกาสที่จะเกิดปัญหาเนี่ย มันยังมีน้อยกว่าที่เราปล่อยตั้งแต่ตอนแรกแล้วถ้าเกิดเขาเสียไปแล้วเนี่ยเราจะดึงเขากลับเนี่ย มันค่อนข้างจะยาก” – คุณแม่ท้องฟ้า

คุณแม่ท้องฟ้าเล่าให้ฟังว่าอยากใช้เวลากับน้องให้เต็มที่ โดยคุณแม่ท้องฟ้ามองอนาคตไว้ว่าเมื่อเขาแข็งแรงพอและเรียนอยู่ในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว เมื่อนั้นคุณแม่จะปล่อยมือจากเขาเอง เพราะคุณแม่ท้องฟ้าเชื่อว่าสายสัมพันธ์ที่ผูกพันธ์ใกล้ชิด ที่คุณแม่ก่อร่างสร้างให้กับน้องขุนเขามาจะทำให้เขาแข็งแรงพอที่จะเผชิญโลกต่อไปได้ คุณแม่ท้องฟ้าให้คำอธิบายถึงบุคลิกลักษณะของตนเองในการเลี้ยงดูน้องขุนเขาว่า เป็นคนดุ มีความละเอียดรอบคอบและมีความขวนขวายแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ตามให้ทันโลกเสมอ คุณแม่เล่าให้ฟังอีกว่า เป็นคนสอนการบ้านน้องขุนเขาด้วยตัวเองมาตั้งแต่น้องยังเด็กๆ จนถึงปัจจุบันยอมรับว่ายังช่วยลูกทำการบ้านอยู่ มีบางวิชาที่ตนเองไม่มีความรู้ ก็ใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูลจากในอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เข้าใจการบ้านของลูก และสามารถให้คำแนะนำต่างๆ แก่น้องขุนเขาได้ ซึ่งคุณแม่ใช้การพูดคุยถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของน้องขุนเขาในช่วงเวลาที่อยู่ด้วยกันระหว่างทางกลับบ้าน แล้วคุณแม่ท้องฟ้าจะอาศัยช่วงจังหวะนี้ในการสอดแทรกแนวคิด คำสอน รวมถึงให้น้องขุนเขาได้ลองยกตัวอย่างการแก้ไขปัญหาในเหตุการณ์ต่างๆ ให้ฟัง จากเหตุการณ์ที่น้องขุนเขาเล่าให้ฟังว่า เพื่อนของตนกำลังมีปัญหา คุณแม่ท้องฟ้าได้ใช้วิธีการท้าทายความคิดกลับไปที่น้องขุนเขาเสมอว่า หากเป็นน้องขุนเขา น้องขุนเขาจะแก้ไขเหตุการณ์นี้อย่างไร ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างคุณแม่ท้องฟ้าและน้องขุนเขานั้นใกล้ชิดกันมาก

“ก็ดูแลเขามาตลอด ก็รับส่งแล้วก็ใกล้ชิดกับเขา แล้วก็แบบพยายามพูดคุยกับเขาเสมอ แต่ถามว่าดุมั้ย ดุ คือสิ่งที่สำคัญที่สุดเนี่ย การที่เด็กจะดีหรือไม่ดีอยู่ที่ว่า ครอบครัวต้องใกล้ชิด ต้องมีคนหนึ่งที่ให้เขามีความรู้สึกว่า เอ่อ เขาสามารถฝากชีวิตไว้กับเราได้” – คุณแม่ท้องฟ้า

การจัดการสำหรับการใช้สื่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ภายในครอบครัวของคุณแม่ท้องฟ้าก็คือในส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ หลักๆ ก็คือ คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งคอมพิวเตอร์จะตั้งอยู่ในส่วนกลางของบ้านเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกันกับสมาชิกทุกคนภายในครอบครัว มีการจัดตั้งไว้ในห้องที่โปร่งโล่ง เป็นกระจกสามารถมองเห็นได้จากภายนอก ส่วนโทรศัพท์มือถือคุณแม่ให้ข้อมูลว่า เป็นของใช้ส่วนบุคคลที่คุณแม่นั้นให้อิสระในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ บนพื้นที่ไซเบอร์ของลูกเต็มที่ ไม่ได้ไปขอตรวจสอบอะไรเพราะคุณแม่มีความเชื่อว่าหากไปขอดู จะเป็นสร้างความกดดันให้กับน้องขุนเขาได้

“ถ้าคุณจะทำงาน เราก็มีห้องข้างล่างอยู่แล้ว ก็คือเหมือนห้องทำการบ้านของคุณ แต่คือคุณแม่ คือมันจะเป็นกระจกรอบด้าน ในทางคอมพิวเตอร์เนี่ยส่วนใหญ่เขาจะไม่ค่อย ส่วนใหญ่คือคุณแม่

จะคอยสังเกต คือทางคอมพิวเตอร์เนี่ย ส่วนใหญ่เขาจะไม่ค่อย ไม่ค่อยได้ใช้เพราะอยู่ที่บ้าน คุณแม่จะเห็น เพราะคุณแม่จะเดินไปเดินมาตลอด" – คุณแม่ท้องฟ้า

"แต่ส่วนใหญ่แล้วโทรศัพท์เนี่ย เมื่อก่อนจะให้อิสระเขา ก็คือเราจะไม่รู้แล้วเขาก็จะใส่พาสเวิร์ด(password) โดยที่เราก็เข้าไปไม่ได้ เราไม่อยากก้าวก่ายลูกมากเกินไป เราก็เลยให้อิสระโทรศัพท์ก็คือหมายถึงว่า ก็คือให้เค้าอ่ะ อยู่ในห้องเขาก็เอาขึ้นนอนชาร์จไว้เอง ไม่เคยไปยุ่งโทรศัพท์มือถือ ก็คือให้อิสระเขา เพราะว่าถ้าเราไปตรงนั้นมากเกินไปเนี่ย เขาจะกดดัน" – คุณแม่ท้องฟ้า

สำหรับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับน้องขุนเขา เริ่มจากน้องขุนเขาได้แอบถ่ายรูปใต้กระโปรงของเพื่อนนักเรียนหญิงด้วยกัน และได้มีการแชร์ภาพถ่ายดังกล่าวกันภายในกลุ่มปิด ทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีสมาชิกประมาณในกลุ่มประมาณ 10 คน ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อได้ตัดสินใจรับสมาชิกใหม่เข้ามาในกลุ่มปิดดังกล่าว จนทำให้ภาพถ่ายดังกล่าวได้ถูกนำไปบอกต่อกับเจ้าตัวหรือผู้เสียหายที่ถูกแอบถ่ายใต้กระโปรง และมีข้อมูลที่เป็นหลักฐานยืนยันว่าน้องขุนเขาเป็นผู้กระทำผิดชัดเจน เมื่อผู้เสียหายทราบเรื่องราวจึงนำรายละเอียดไปบอกกับฝ่ายปกครองให้ดำเนินการลงโทษกับนักเรียนกลุ่มนี้ แต่โชคร้ายเกิดขึ้นกับน้องขุนเขา เมื่อญาติของเด็กนักเรียนหญิงหรือผู้เสียหายที่เรียนโรงเรียนเดียวกัน ได้นำข้อมูลหลักฐานที่ชี้ชัดว่าน้องขุนเขาเป็นผู้แอบถ่ายใต้กระโปรงไปเปิดเผย ในลักษณะประจาน ด่าทอ ด้วยถ้อยคำรุนแรงและทำให้น้องขุนเขาได้รับความอับอายเสียชื่อเสียง จากบทบาทของผู้กลั่นแกล้งผู้อื่นของน้องขุนเขาในตอนต้น กลับตาลปัตรมาเป็นผู้ถูกรังแกเสียเอง เหตุการณ์ดังกล่าวได้ลุกลามบานปลาย เพราะมีนักเรียนคนอื่นในโรงเรียนเข้ามาแสดงความคิดเห็นและแชร์ข้อมูลดังกล่าวต่อไปเรื่อยๆ น้องขุนเขารีบนำข้อความและรูปถ่ายดังกล่าวไปปรึกษาผู้ปกครองคือคุณแม่ท้องฟ้าทันที หลังจากที่คุณแม่ทราบเรื่องคุณแม่ได้บอกให้น้องขุนเขาเก็บหลักฐานการโพสต์ข้อมูลประจานดังกล่าวไว้ และติดต่อขอคำปรึกษาด้านกฎหมายกับเพื่อน ๆ ใกล้ตัวที่ประกอบอาชีพตำรวจและทนายเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น หลังจากนั้นก็รุดเข้าไปติดต่อประสานงานกับทางโรงเรียนทันทีเพื่อขอปรึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ที่เกิดกับลูกชาย

จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่น้องขุนเขาต้องตกเป็นเหยื่อ จัดอยู่ในประเภท การถูกตลบหลัง (Trickery) คือ การเปิดเผยตัวตน ของผู้ที่กลั่นแกล้งคนอื่น จนทำให้รู้สึกอับอายบนพื้นที่ไซเบอร์ จากผู้ที่เคยกลั่นแกล้งคนอื่นจึงกลายมาเป็นเหยื่อเสียเอง (Nanthanat Songsiri, 2010, pp.13-14) โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นย้อนหลังกลับไปประมาณ 1 ปีนับจากวันที่ให้สัมภาษณ์

กรณีที่ 3: คุณแม่ข้าวเหนียว ผู้ปกครองของน้องมะม่วง

คุณแม่ผู้รักษาสมดุลของครอบครัว: *“เราจะอยู่ฝ่ายประนีประนอม แล้วลูกวัยรุ่นเนี่ย จะเป็นประเภทแบบว่า เด็กนิสัยก็จะเปลี่ยนแต่ว่าพ่อแม่ไม่เปลี่ยนไง ก็เริ่มมีความเห็น พ่อลูกไม่ค่อยลงรอยกันแล้ว ก็ต้องจัดทริปสักทริปหนึ่ง เออมาอยู่ด้วยกัน ทำกิจกรรม แล้วบางอย่างเนี่ยเราก็ต้องคุยให้ลูกเข้าใจว่า พ่อเป็นอย่างนี้ แล้วก็ต้องมาคุยกับพ่อว่าลูกเป็นอย่างนี้ อะไรที่มันตรงกลางได้”*

คุณแม่ของน้องมะม่วงนามสมมติว่าคุณแม่ข้าวเหนียว อายุ 52 ปี มีบุตรชายและบุตรสาวอย่างละคน ปัจจุบันบุตรชายเรียนจบในระดับปริญญาตรีแล้ว ส่วนบุตรสาวซึ่งก็คือน้องมะม่วง กำลังศึกษาอยู่ในระดับมหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 1 ปัจจุบันคุณแม่ข้าวเหนียว เป็นแม่บ้านและวิทยากรรับเชิญในการไปให้ข้อมูล เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับประสบการณ์การเลี้ยงบุตรสาวคนเล็กหรือน้องมะม่วงที่เป็นโรคการเรียนรู้บกพร่อง (Learning disability: LD) และมีอาการสมาธิสั้นร่วมด้วย จากการบอกเล่าของคุณแม่พบว่า ช่วงที่น้องมะม่วงกำลังอยู่ในวันเรียนชั้นประถมนั้น มีปัญหาในการเรียนร่วมกับเด็กปกติธรรมดาเป็อย่างมาก และข้อมูลเรื่องเด็กที่เป็นโรคนี้ในประเทศไทยยังไม่แพร่หลายนัก คุณแม่ต้องใช้ความพยายามในการศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเองอย่างหนักและฝ่าฟันปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดกับน้องมะม่วง ในการเรียนร่วมกับเด็กปกติมาโดยตลอด การค้นหาแนวทางการเลี้ยงดูและเทคนิคต่างๆ ได้ทำร่วมกับการปรึกษากับจิตแพทย์ ตั้งแต่น้องมะม่วงศึกษาอยู่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 เพื่อทำงานร่วมกันในการปรับพฤติกรรม และการหาแนวทางการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้กับน้องมะม่วง โดยคุณพ่อจะเป็นผู้หารายได้หลักในการจุนเจือครอบครัว ส่วนหน้าที่เรื่องการเลี้ยงดูลูกจะเป็นหน้าที่ของคุณแม่ข้าวเหนียวโดยตรง ซึ่งเทคนิคและวิธีการเลี้ยงน้องมะม่วงของคุณแม่ข้าวเหนียว คือ ใช้ความอดทนและใจเย็นในการค่อย ๆ สอนและบ่มเพาะนิสัยของลูกเป็นอย่างมาก

“เราต้องให้ความเชื่อมั่นว่าเขาทำได้ แต่เราอาจจะต้องแบบว่า คือ ทดสอบกับสิ่งเล็กๆ คือเรื่องเล็กๆ ก่อน อย่างนี้ว่าจริงๆ แล้วเนี่ยคือเขาทำได้แล้วเราก็ต้องบอกเขาด้วยว่า บางอย่างเนี่ยวิธีที่แม่สอนไม่เข้าใจ ครูสอนไม่เข้าใจ หนูต้องพยายามสร้างวิธีของตัวเอง มันจะทำให้เราเรียนได้ ถึงจะเรียนไม่ได้เท่าเพื่อนนะ แต่ก็โอเคอ่ะ อุปสรรคก็ข้ามมาได้เรื่อยๆ จนๆ ถึงปริญญาตรี แล้วพอช่วงมหาลัยมันหมายถึงว่า ต้องไว้ใจอ่ะ มันหมายถึงว่าการแสดงออกของลูกมัน ต้องสังเกตมาตั้งแต่เล็ก ว่าเขาประคองตัวได้ดีขนาดไหน ว่าเขาสามารถแก้ปัญหาได้ขนาดไหน ก็คือมันจะสะท้อนกลับจากปัญหาที่ เราต้องไปตามแก้ให้เขาเยอะมั๊ย ซึ่งมันก็ไม่มี ใช่มั๊ยคะ มันก็เลยวางใจได้เป็นเปราะๆ” - คุณแม่ข้าวเหนียว

น้องมะม่วง บุตรสาวที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อายุ 20 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นของมหาวิทยาลัยปีที่ 1 ซึ่งน้องมะม่วงได้ผ่านเหตุการณ์เรื่องราวต่างๆ มาตั้งแต่เด็กเพราะในภาวะของการเป็นเด็กที่มีการเรียนรู้บกพร่องในด้านการอ่าน ทำให้ชีวิตวัยเรียนตั้งแต่เด็กผ่านความยากลำบากมาในหลายเหตุการณ์ แต่ด้วยความไม่ย่อท้อและความ

พากเพียรของคุณแม่ข้าวเหนียว ที่ต้องการศึกษาทำความเข้าใจ หาข้อมูลเกี่ยวกับเด็กที่เป็นโรคการเรียนรู้บกพร่อง ซึ่งในสมัยก่อนนั้นโรคนี้ยังไม่เป็นที่รู้จักในประเทศไทยอย่างแพร่หลายนัก คุณแม่ต้องอาศัยการขอความร่วมมือและการวางเป้าหมาย จากน้องมะม่วงเพื่อปรับพฤติกรรมการเรียน จนสามารถเรียนร่วมกับเด็กปกติได้และผลการเรียนยังสามารถผ่านได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละชั้นปี สิ่งต่างๆ เหล่านี้ช่วยหล่อหลอมให้น้องมะม่วง กลายเป็นเด็กที่มีทักษะในการเผชิญปัญหาต่างๆ ได้ค่อนข้างดี น้องมะม่วงพูดจาฉะฉาน สามารถอธิบายเรื่องราวต่างๆ ได้เป็นลำดับขั้นตอน และคุณแม่ข้าวเหนียวเองก็ให้ข้อมูลว่าได้ฝึกให้บุตรสาวได้ใช้ทักษะแก้ปัญหาด้วยตนเองมาตั้งแต่เด็กๆ แล้ว

“เพราะอย่างลูกสาวเนี่ย ลูกสาวจะต่างกับลูกชาย ลูกชายเนี่ยเราต้องใช้วิธีการสังเกต แล้วก็ฟังในสิ่งที่เขาพูด แล้วเราถึงจะต่อเรื่องกับเขาได้ แต่ลูกสาวเนี่ยพูดเยอะ เป็นเด็กพูดเก่ง เขาก็จะเล่าทุกอย่าง อะไรอย่างนี้ ทีนี้มันก็เหมือนกับว่าสิ่งแรกก็คือ เราต้องฟังเขา ฟังแล้วดูสิว่าสิ่งที่เขาคิดนี่โอมั๊ย ถ้าไม่โอ อ่ะเสริมตรงนี้เข้าไปอีกนิดหนึ่ง แล้วก็ลองไปทำเอง เพราะว่าส่วนมากคือเราไม่ได้เข้าไปยุ่งกับเขาซะทุกอย่าง ทุกเรื่อง เราจะดูแต่เฉพาะเรื่องสำคัญๆ ที่เราต้องช่วยจริงๆ แล้วเขาทำไม่ได้ แต่ถ้าเรื่องบางอย่างปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ก็คือต้องพยายามให้เขาแก้เอง ต้องฝึกไปทีละน้อย แล้วก็ดูว่าใช้ได้มั๊ย อะไรอย่างนี้” - คุณแม่ข้าวเหนียว

กิจวัตรที่คุณแม่ข้าวเหนียวทำร่วมกับน้องมะม่วง แน่นอนว่าหนีไม่พ้นเรื่องการสอนการบ้าน คุณแม่เล่าให้ฟังว่าใช้เวลาร่วมกับลูกค่อนข้างมากฝึกวินัยโดยการทำทุกวัน และทำทุกอย่างเป็นระบบ เช่น หลังรับประทานอาหารเช้าร่วมกันแล้ว ให้น้องมะม่วงคัดคำศัพท์ให้เสร็จก่อนไปโรงเรียนโดยทำอย่างนี้ทุกวัน เพราะคุณแม่ข้าวเหนียวเป็นห่วงเรื่องการเรียนอย่างมาก รวมถึงใส่ใจดูแล ในการหากิจกรรมเสริมนอกเวลาเรียนให้น้องมะม่วงได้พบปะผู้คนและเพื่อนกลุ่มใหม่ๆ ด้วย เนื่องจากการที่น้องมะม่วงมีปัญหาในการเรียนรู้ ทำให้เรียนอะไรได้ช้ากว่าเพื่อน เพื่อนในห้องเรียนมักจะกันออกจากลุ่ม คุณแม่จึงหาโอกาสให้น้องมะม่วงหากลุ่มเพื่อนอื่นๆ ที่ทำสนใจทำกิจกรรมเหมือนกัน เพื่อเสริมให้น้องมะม่วงได้เรียนรู้ทักษะทางสังคมเพิ่มขึ้น

“งานกลุ่ม ก็ไม่มีเพื่อนเอา เพราะว่าเขาทำงานช้า เรียนก็ไม่เก่งอย่างนี้ ตกๆ หล่นๆ แต่ว่าถ้าเรื่องกิจกรรมอ่ะ คนนี้จะแบบอัพเลย อย่างลูกสาวเห็นได้ชัดเลย ตอนโตเนี่ย เขาจะมีปัญหากับเรื่องการเข้ากลุ่มเพื่อน เขาจะไม่ค่อยสนิทกับกลุ่มใน sec. หรือในห้อง อย่างตอนมัธยมเพื่อนในห้องจะไม่ค่อยสนิท ก็คือเขาบอกว่าก็คุยได้ ทำงานได้ แต่จะให้ไปแบบว่า อู้หูว ไปตีซี้กัน ไม่ใช่ เพื่อนของเขาจะอยู่ข้างนอกกลุ่ม เป็นเพื่อนที่ชอบกิจกรรม” – คุณแม่ข้าวเหนียว

การจัดการสำหรับการใช้สื่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ภายในครอบครัวของคุณแม่ข้าวเหนียว คือ มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ร่วมกันจะถูกติดตั้งไว้พื้นที่กลางของบ้านที่สมาชิกครอบครัวสามารถมาใช้ได้ร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกี่ยวกับเกมส์ คุณแม่ข้าวเหนียวได้พูดคุยเพื่อหาทางออกร่วมกันกับลูกๆ ไว้ว่าให้พ่อกับแม่ได้พิจารณาถึงความเหมาะสมของ

เกมส์ที่จะเล่นเบื้องต้นก่อน ซึ่งพอโตขึ้นเมื่อลูกมีวิจารณญาณด้วยตัวเองตามวัยมากขึ้นคุณแม่ก็จะเริ่มปล่อย และให้อิสระในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทโทรศัพท์มือถือ เพราะเชื่อถือและวางใจไว้อยู่บนฐานของความเชื่อใจให้กับลูกๆ

"อย่างที่บ้านเนี่ย เอ่อ คอมพ์เนี่ยจะไว้กลางบ้าน แต่ๆ ว่าเวลาเล่นเกมส์เนี่ย เราจะบอกเขาเลยนะ ข้อแม้คือ ก็จะตั้งแต่ตอนเขาเล็กๆ อ่ะ ข้อแม้คือ ให้เล่นเกมส์ที่เป็นเกมส์ฟรี แต่เกมส์บางเกมส์พ่อกับแม่ขอสกรีนก่อน ส่วนเรื่อง Inbox อะไรของเขาเนี่ย มันก็คือเรื่องส่วนตัวของเขา บางทีมันก็ต้องอยู่ในฐาน อยู่ในกรอบที่ว่าความส่วนตัวของลูกใช่มั้ย คือเราก็จะดูแต่กรอบข้างนอกว่ามันโอเค มันยังไม่มีปัญหา แต่ถ้าเขามีปัญหา เขาไม่ไหว เขาก็จะโทรมาบอกเรา แล้วก็ว่ากันไปทีละเคส" – คุณแม่ข้าวเหนียว

สำหรับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่ทำให้น้องมะม่วงตกเป็นเหยื่อ คือ น้องมะม่วงเคยคบกับผู้ชายคนหนึ่งและตกลงเป็นแฟนกัน หลังจากคบหาดูใจมาได้สักระยะเวลาหนึ่ง จึงเกิดเรื่องทะเลาะบาดหมางจนทำให้ต้องเลิกรากันในที่สุด แต่ปัญหาไม่ได้จบเพียงแค่นั้น เนื่องจากน้องมะม่วงถูกอดีตแฟนคนนี้ไปโพสต์ประจาน ระบาย กล่าวหาอย่างรุนแรง ให้น้องมะม่วงเสื่อมเสียชื่อเสียงอย่างเช่นว่า น้องมะม่วงตั้งครรภ์กับตนเอง และข่มขู่น้องมะม่วงว่าจะนำเรื่องต่างๆ ที่ตนต้องการใส่ร้ายไปบอกครอบครัวของน้องมะม่วง ซึ่งก็คือคุณแม่ข้าวเหนียว เพื่อให้น้องมะม่วงถูกตำหนิและลงโทษ เมื่อน้องมะม่วงได้ถูกข่มขู่ จึงรีบปรึกษากับคุณแม่ข้าวเหนียว เพื่อชี้แจงและอธิบายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่า กำลังจะเกิดปัญหาอะไรกับตนขึ้นและตนได้รับข่มขู่มาแบบนี้ หลังจากที่คุณแม่รับฟังปัญหาแล้วได้พูดคุยให้น้องมะม่วงมั่นใจ ว่าคุณแม่เชื่อมั่นในตัวบุตรสาวและไม่เชื่อในพฤติกรรมทางลบอย่างที่อดีตแฟนได้กล่าวหาแน่นอน รวมถึงให้กำลังใจคอยอยู่เคียงข้างน้องมะม่วงจนกว่าเหตุการณ์ต่างๆ จะคลี่คลายไปได้ แม้ว่าเรื่องดังกล่าวจะถูกเผยแพร่ออกไปเป็นวงกว้างจากการโพสต์ กล่าวหาให้เสื่อมเสียชื่อเสียง มีเพื่อนสนิทและบุคคลใกล้ชิดกับน้องมะม่วงต่างก็ติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามความเป็นจริงกับน้องมะม่วงมากมาย น้องมะม่วงกลับมองในแง่ดีว่าเป็นโอกาสที่ได้อธิบายถึงเรื่องราวตามความเป็นจริงเพื่อให้คนอื่นเข้าใจ

"เขาก็โพสต์ขึ้นมาว่า กล่าวหาว่าเราไม่ดีอย่างโน้นอย่างนี้ เราท้องกับเขา ทั้งๆ ที่แบบ คือเรื่องนั้นมันเป็นไปไม่ได้อยู่แล้ว ก็เครียด แล้วแบบ มีทักไปทางแชท ไปคุยไปเคลียร์กันให้เรียบร้อย แล้วเขาบอกเขาจะมาคุยกับแม่เรา จะพูดเรื่องโน้น เรื่องนี้ จะใส่ร้ายให้เราเสียหายให้แม่เราฟัง หนูก็เลยบอกช่างมัน เราคิดว่าแม่รู้จักเรามากที่สุดก็เลยกะว่า โทรไปคุยกับแม่ก่อนว่าจะเกิดเหตุการณ์อย่างนี้นะ" – น้องมะม่วง

"การที่เราไปคุยกับเพื่อนบางคน เราก็จะแบบบอกข้อมูลที่เราอยากจะให้เขารู้ แต่จริงๆ ส่วนใหญ่ตอนนั้นอ่ะ เราไม่จำเป็นต้องไปวิ่งไปหาใครแล้วพยายามเล่าเรื่องนี้หรอกเพราะทุกคนวิ่งมาหาเรา และอยากรู้ว่ามันเกิดอะไรขึ้นมากกว่า ก็เลยประหยัดเวลาไปได้เยอะ" – น้องมะม่วง

จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับน้องมะม่วง จัดอยู่ในประเภท การหมิ่นประมาท (Denigration) คือ การส่งข้อความหรือแสดงข้อความบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยการกระจายข่าวลือ หรือข่าวซุบซิบนินทา เพื่อทำลายชื่อเสียงของเหยื่อ (Nanthanat Songsiri, 2010, pp.13-14) โดยเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาแล้ว 1 ปีนับจากวันที่ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 การให้ความหมายของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์ และเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร

การให้ความหมายต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ผู้วิจัยจำเป็นต้องเข้าใจก่อนว่า มุมมองของผู้ปกครองในการศึกษานี้รับรู้รายละเอียด ลักษณะของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เป็นอย่างไร จากแหล่งไหนบ้าง จนสามารถให้ความหมายและเข้าใจเงื่อนไขของการเกิดปัญหานี้ที่เกิดกับบุตรของตนเอง จึงเป็นที่มาของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่สามารถแยกเป็นรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และเงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1 การให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1.1 การรับรู้การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ปกครอง

1.1.1.2 สื่อสังคมออนไลน์

1.1.1.2 ประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นกับตนเอง

1.1.1.3 การบอกเล่าของบุตร

1.1.2 องค์ประกอบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1.3 ประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1.3.1 การบริภาษด้วยถ้อยคำรุนแรง

1.1.3.2 การประจานด้วยข้อมูลจริงหรือเท็จ

1.1.3.3 การก่อกวน

1.1.3.4 การแชร์ข้อมูลที่ส่งผลทางลบต่อเหยื่อ

1.1.3.5 การสร้างกลุ่มนินทาให้ร้ายเหยื่อ

1.1.4 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.4.1.1 ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุตร

1) สภาวะทางจิตใจของบุตรจากการตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1) เกิดความรู้สึกอับอาย

1.2) เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ

1.3) เกิดความกลัวต่อเหตุการณ์จะลุกลามบานปลาย

1.4) เกิดความเครียดในช่วงที่ปิดบังครอบครัว

1.5) ตกอยู่ในภาวะวิตกกังวล

1.6) เกิดเป็นปมในใจ

2) ผลกระทบทางการเรียน

3) การถูกต่อต้านจากสังคม

4) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุตรไปจากปกติ

1.4.2.2 ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ปกครอง

1) สภาวะทางจิตใจของผู้ปกครองเมื่อรับรู้ว่าลูกตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

2.1) เกิดความเครียดเพราะต้องการหาทางแก้ไขปัญหาให้บุตร

2.2) เกิดความกลัวผลกระทบตามมาที่จะเกิดขึ้นกับบุตร

2.3) เกิดความกังวลใจในระหว่างที่เหตุการณ์ยังไม่คลี่คลาย

2.4) เป็นห่วงความรู้สึกของบุตร

2) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปกครองไปจากปกติ

1.2 เงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.2.1 วิธีการเลี้ยงดูบุตรของครอบครัว

1.2.2 บุคลิกส่วนบุคคลของเหยื่อ

1.2.3 เงื่อนไขจากผู้กระทำ

1. การให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และเงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1 การให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1.1 การรับรู้การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ปกครอง

การให้ความหมายต่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซของผู้ปกครอง ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากการรับรู้ลักษณะของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์โดยทั่วไป จากปกติชีวิตประจำวันที่ผู้ปกครองต้องเกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การทำกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์และมีเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายถึงมุมมอง การรับรู้การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.1.1.1 สื่อสังคมออนไลน์

การใช้เครื่องมือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ถือว่าเป็นอุปกรณ์ที่ทุกคนต้องมี เพราะฉะนั้นการเข้าถึงข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและฉับไว เพราะฉะนั้นสิ่งที่สามารถให้ความสนใจต่อบุคคลทั่วไปคงหนีไม่พ้น ข่าวที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีชื่อเสียง โดยเฉพาะ ดารา นักการเมือง เซเลบ ที่มักถูกวิพากษ์วิจารณ์ในแง่มุมต่างๆ อยู่เสมอบนสื่อสังคมออนไลน์ ในเหตุการณ์ 1 เรื่อง จะมีผู้ที่เห็นด้วย ผู้ที่ไม่เห็นด้วย และผู้เฝ้าดูความเป็นไปของ

เหตุการณ์ โดยก่อนหน้าที่เหตุการณ์จะเกิดกับคนในครอบครัว ผู้ปกครองมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว ผลกระทบของเหตุการณ์นี้น่าจะรุนแรงหากเกิดกับผู้มีชื่อเสียงจากสื่อสังคมออนไลน์บนพื้นที่ไซเบอร์ เพราะว่ามีคนรู้จักจำนวนมาก จำกัดขอบเขตความเสียหายได้ยาก แล้วในบทบาทของบุคคลที่มีชื่อเสียงต้องสามารถเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวบางอย่างต่อสาธารณชนได้ การแสดงออกความคิดเห็นของคนทั่วไปจึงทำกันอย่างเปิดเต็มที่

“สื่อสังคมออนไลน์ สมัยนี้ ที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบันกับครอบครัว ที่ใช้อ่ะนะ เอ่อ ก็ เฟซบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์ อะไรที่คนเขาใช้กันปกติ มันก็อยู่แล้ว หมายถึงว่ามันมีทั้งดีแล้วก็มีโทษอยู่ในตัวมัน เราเป็นผู้ใหญ่อ่ะ เรารู้อยู่แล้ว อะไรดีไม่ดี อะไรควรจะกดเข้าไปดูมั๊ย” – คุณแม่ขนมจีน

“ส่วนใหญ่จะเป็นพวกของดารา พวกอะไรพวกนี้ เออ เอาไปโพสต์ว่ากัน อะไรอย่างนี้ คือแบบ เราก็มอง คือเราเสพ แต่เราอย่าไปลงดีเทล(detail) เราอย่าไปตัดสินตรงนั้น เพราะว่าเราไม่ได้อยู่ในสถานการณ์ตรงนั้นเราไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง เราแค่รับรู้เฉยๆ มีการฟ้องร้องกันเรื่องการกลั่นแกล้ง ใส่ความกัน บางทีอาจจะเรื่องจริงหรือไม่จริง อันนี้เราก็ไม่ทราบเพราะว่า เราไม่ได้ตามในเรื่องของข้อมูลตรงนั้นไงคะ” – คุณแม่ท้องฟ้า

“คือเราจะเฟสคุยกับลูกอยู่ตลอด เวลาว่างๆ อย่างลูกชายคนโต เขาไม่ค่อยซีเรียสกับเรื่องพวกนี้ไง ใครจะว่าอะไร เขาก็ไม่สนใจแล้ว เขาถือว่าไม่ได้มากระทบต่อเขาโดยตรง ถือว่าเธอไม่ได้มาด่าฉันต่อหน้า อะไรอย่างนี้ เขาก็ไม่ได้ซีเรียส ว่าก็ว่าไป ก็อย่างนี้ อย่างบางทีวันก่อนยังเคยเจอตอนช่วงมหาลัยเนี่ยแหล่ะ เพื่อนมันเอาชื่อไป ไปโพสต์ในพันทิป คุณแม่ไปเจอมาเอง จริงๆ ก็คือเราจำได้อ่ะ มันใช้ชื่อลูกเรา ใช่มั๊ย เพราะเขาใช้ชื่อจริงอ่ะ คล้ายๆ กับเป็นการตั้งคำถามเกี่ยวกับวัยรุ่นอะไรของเขาเนี่ยแหล่ะ แล้วเสร็จแล้วไอ้เพื่อนบางคนก็มาถามในเฟสของเขา เขาก็บอก เออ มันแกล้งโดนแกล้ง แค่นั้นแหล่ะ ก็จบ” – คุณแม่ข้าวเหนียว

1.1.1.2 ประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นกับตนเอง

การมีประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จะช่วยให้ผู้ปกครองมีความเข้าใจต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้มากขึ้น จากการมีบัญชีอยู่ในเว็บไซต์สังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก บล็อก(Blog) และโปรแกรมแชท เป็นต้น การท่องไปในพื้นที่ไซเบอร์ผ่านเว็บไซต์ที่ผู้ปกครองให้ความสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งเป็นความสนใจเฉพาะบุคคล โดยกระทำผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภทมือถือเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งลักษณะการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ บนพื้นที่ไซเบอร์ จะใช้วิจารณญาณของผู้ปกครองเองเป็นหลัก สามารถคัดกรองได้ตามความเหมาะสมในเนื้อหาของแหล่งข้อมูลบนพื้นที่ไซเบอร์ที่ผู้ปกครองเข้าถึงได้ จนพอจะมองเห็นว่ารูปแบบของการกลั่นแกล้งจะต้องมีผู้กระทำและผู้ถูกกระทำหรือเหยื่อ

“เด็กกลุ่มหนึ่ง คือตอนนั้นคุณแม่เขียน Blog ด้วย ใน Blog ของ OK Nation เขาก็เข้าไปสมัครเป็นสมาชิก เว็บ OK Nation เนี่ย ตอนช่วงโน้น มันยังเข้าไม่ยากเท่าไหร่ เพียงแค่เป็น

สมาชิกก็สามารถเข้าไปโพสต์ได้ ก็เข้าไปโพสต์ว่า ว่าเราเป็นแม่แบบ แบ๊ด ๆ อะไรประมาณนี้แหล่ะ ประมาณว่าเข้าข้างลูก อย่างโน้น อย่างนี้ ก็พูดค่อนข้างแรงเหมือนกันอ่ะ" – คุณแม่ข้าวเหนียว

"สื่อสังคมออนไลน์ สมัยนี้ ที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบันกับครอบครัว ที่ใช้อ่ะนะ เอ่อ ก็ เฟซบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์ อะไรที่คนเขาใช้กันปกติ มันก็อยู่แล้ว หมายถึงว่ามันมีทั้งดีแล้วก็มีโทษอยู่ในตัวมัน เราเป็นผู้ใหญ่อ่ะ เรารู้อยู่แล้ว อะไรดีไม่ดี อะไรควรจะกดเข้าไปดูมั๊ย" – คุณแม่ขนมจีน

1.1.1.3 การบอกเล่าของบุตร

การบอกเล่าของบุตรถึงเรื่องที่เกี่ยวกับเพื่อนของตัวเอง ส่งผลให้ผู้ปกครองเองได้รับรู้และเตรียมพร้อมในการรับมือถ้าหากวันใดวันหนึ่ง การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อาจเกิดขึ้นกับตัวเองหรือคนใกล้ตัว และสามารถสอดแทรกแนวทางในการวางตัวต่อเหตุการณ์นี้ให้กับบุตรได้อย่างเหมาะสม

"ลูกเคยมาปรึกษาเหมือนกัน ก็เหมือนเด็กที่โรงเรียนที่เขาเคยเจอมาก็จะแบบว่า เอารูปของเพื่อนที่เป็นน้องคนหนึ่งมา แล้วก็เอารูปไปวาดให้ไม่รู้ว่าเป็นเด็กคนนี้ แบบหน้าเละ หน้าแบบรอยวาดอ่ะ แล้วก็ตั้งเป็นเพจแอนตี้น้องคนนี้" – คุณแม่ขนมจีน

"ก็เตือนตลอด เตือนทุกครั้ง ว่าแอนต่อให้เข้าไปแสดงความคิดเห็นอะไรก็ตาม ยิ่งตอนนี้เขาก็จะมาพูดว่า แม่เนี่ย มันมีเรื่องมีคนมาหมิ่นในหลวงนะ อย่างโน้น อย่างนี้ นี่หนูจะเข้าไปด่ามัน อะไรอย่างนี้เนี่ย เราก็บอกแอนอย่าเข้าไปด่า นั่นคือการหลงกล ถ้าแอนเข้าไป คือแอนใส่ใจเขา ถ้าไอ้คนพวกนี้ เรานิ่งไว้ เราเฉยไว้ พวกนี้มันจะเงียบ ๆ ไปเอง แล้วที่สำคัญมันจะเป็นประวัติการใช้งาน ถ้าแอนโตไป เขาเสิร์ชว่าแอนเป็นอะไร ยังไง เคยเข้าร่วมองค์กรอะไร แอนก็จะไม่ได้งานนะ ถ้าไปเห็นแอนด่าไว้เนี่ย ก็พยายามพูด ก็พูดเท่าที่รู้ เตือน ๆ ซะมากกว่า" – คุณแม่ขนมจีน

ส่วนการรับรู้เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับบุตรของทั้ง 3 กรณีศึกษานั้น พบว่าบุตรเลือกที่จะเดินเข้ามาบอกผู้ปกครองด้วยตนเอง เนื่องจากคิดว่าตนไม่สามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นได้แล้ว และการเลือกที่จะบอกผู้ปกครองถึงการกระทำที่เกิดขึ้นกับตนเพราะต้องการให้ปัญหานี้คลี่คลายไปโดยเร็ว และเชื่อว่าด้วยลำพังเพียงการคิดแก้ไขปัญหาจากการที่ตนถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ด้วยตนเอง อาจยิ่งทำให้ผลกระทบจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เลวร้ายลงและขยายผลลุกลามบานปลายมากกว่าเดิม

1.1.2 องค์ประกอบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

องค์ประกอบที่สำคัญ ที่ผู้ให้ข้อมูลเน้นคือ บุคคลที่มีการรับรู้ข้อมูลผ่านพื้นที่ไซเบอร์สามารถแบ่งได้เป็น 3 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายผู้กระทำ 2) ฝ่ายผู้ถูกกระทำหรือเหยื่อ และ 3) ฝ่ายผู้ยืนดูเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และ 4) เรื่องราวหรือเหตุการณ์ ที่เป็นจุดเริ่มต้นของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นยังไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นเรื่องจริง

หรือเท็จ แต่เมื่อมีการแบ่งฝ่ายกัน 3 ฝ่าย ในมุมมองของแต่ละฝ่ายก็สามารถทำให้เหตุการณ์ต้นเหตุดังกล่าว ขยายความรุนแรงลุกลามบานปลายต่อไปได้

“บุคคลที่สามอ่ะจะเป็นคนเอามาลง อะไรอย่างเนี๊ยะ ก็คือเหมือนกับ มีความเห็นใจเพื่อน ก็คือเหมือนบุคคลที่สามเนี่ยเอามาประจาน เอามาลงก็เลยทำให้เกิดเป็นเรื่อง จริงๆ แล้วบุคคลสองคนเนี๊ยะ บุคคลที่ 1 กับบุคคลที่ 2 อ่ะ อาจจะไม่ได้อยากให้เป็นเรื่องก็ได้ แต่อาจจะเกิดจากบุคคลที่สามหรือบุคคลที่ 4 ของทั้งแต่ละฝ่ายเนี่ย” – คุณแม่ท้องฟ้า

“มีส่วนร่วมไง มันก็จะมีพวกใช่มั๊ย พวกผู้กล่าวหา หรือผู้ถูกกล่าวหา ก็จะมีทั้งสองฝ่าย มันเหมือนกับว่าตัวเองมีพวก ถ้าเกิดแบบเผชิญหน้าจริงๆเนี่ย เชื่อว่าคนรอบข้างเนี่ยไม่มีใครกล้าเข้ามายุ่งหรอก มันก็เลยเข้ามาต่อยอดกัน อะไรกันได้ง่าย มันก็เลยจะลาม” – คุณแม่ข้าวเหนียว

“แบบผู้ใหญ่เนี่ย บางทีเขาก็ บางคนเขาก็จะช่วยซ้ำ บางคนก็ช่วยห้าม แต่เราบอกว่ามันก็เหมือนหนังสือแหล่ะ ไม่ชอบใจก็เปิดผ่านไป อย่าไปซีเรียสกับมัน มันจะได้อยู่ด้วยกันได้ มันก็เป็นสังคมๆ หนึ่ง” – คุณแม่ข้าวเหนียว

1.1.3 ประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

นอกจากองค์ประกอบและคุณลักษณะที่สำคัญ อย่างการเป็นพื้นที่สาธารณะของพื้นที่ไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลยังอธิบายถึงรายละเอียดซึ่งสามารถจำแนกออกมา เป็นประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ตามการรับรู้ของผู้ปกครองได้ ดังนี้

1.1.3.1 การบริภาษด้วยถ้อยคำรุนแรง

เป็นการกระทำที่สามารถพบเห็นได้บ่อยบนพื้นที่ไซเบอร์ เนื่องจากลักษณะของพื้นที่ไซเบอร์เป็นพื้นที่สาธารณะ ในบางเหตุการณ์ปัญหาเกิดจากบนพื้นที่จริง แต่ผู้กระทำต้องการให้อีกฝ่ายที่เป็นคู่กรณีเกิดความอับอาย จึงใช้คุณลักษณะของความเป็นสาธารณะของพื้นที่ไซเบอร์พิมพ์ข้อความที่ใช้ถ้อยคำรุนแรง กล่าวหาบุคคลที่เป็นเป้าหมายให้เสื่อมเสียชื่อเสียง

“กลั่นแกล้งส่วนใหญ่คุณแม่ก็จะเจอนี่แหล่ะ ในเว็บ อ่าน ที่แบบคนอื่นเอาไปโพสต์กันเรื่องเอ่อ การทำธุรกิจด้วยกัน ขัดผลประโยชน์ อะไรอย่างนี้ไง แล้วก็เอามาโพสต์ด่าแบบฟ้องร้องกัน เออ อะไรอย่างนี้ แล้วมีการฟ้องร้องในเรื่องของการดำเนินคดี ส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องการทำธุรกิจด้วยกัน ขัดผลประโยชน์กันอะไรอย่างนี้ เออ แล้วก็มาโพสต์ว่ากัน อืม นั่นแหล่ะ ส่วนใหญ่ที่เจอจากในไซเบอร์นะ” – คุณแม่ท้องฟ้า

“ในโพสต์สาธารณะเนี่ย มันไอ้ประเภทที่แบบด่าทอกัน ส่วนมากมันจะเป็นไปเอาคลิป หรือไปหยิบเคสอื่น เคสที่มันรุนแรง เคสที่มันฆาตกรรม มีข่าวตามหน้าสังคม แล้วก็มากระหน่ำกัน ใส่ความคิดตัวเองลงไปอะไรอย่างนี้ โดยที่ไม่รู้ว่าเออบางที เจ้าตัวเขาจะรู้หรือไม่รู้ว่าอะไรอย่างนี้” – คุณแม่ข้าวเหนียว

1.1.3.2 การประจานด้วยข้อมูลจริงหรือเท็จ

จากประสบการณ์ในการใช้สื่ออุปกรณ์อิเลคทรอนิกส์ เพื่อเข้าไปทำกิจกรรมต่างๆ บนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ปกครอง เช่น อ่านข่าว อัพเดตความเคลื่อนไหวของกระแสสังคมที่กำลังเกิดในขณะนั้น ซึ่งผู้ปกครองเองก็อยู่ในฐานะของผู้ยืนดูเหตุการณ์การกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นบนพื้นที่ไซเบอร์ ระหว่าง 2 ฝ่ายที่กำลังขัดแย้งผ่านทางตัวอักษร โดยที่ข้อมูลดังกล่าวอาจจะยังไม่ได้ถูกตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่าเหตุการณ์จริงเป็นอย่างไร แต่คนในสังคมส่วนใหญ่ได้ตัดสินและเชื่อตามข้อมูลที่ถูกประจานอยู่บนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว

“จริงๆ ก็ไม่เห็นด้วยหรอก คุณมีปัญหาอะไรก็ไปตกลงกัน ไม่จำเป็นต้องให้คนอื่นในสังคมเขารับรู้ด้วยหรอกใช่มั๊ยคะ แล้วมันแบบมันเสียไง การที่กู้ชื่อเสียงกลับมาแล้วมันลำบากอ่ะ ตอนนี้มีเยอะนะ พูดถึงอ่ะ แบบเอามาประจาน เอามาแบบพูด คือเราก็ไม่รู้เรื่องไหนเรื่องจริง” – คุณแม่ท้องฟ้า

“การกลั่นแกล้ง ส่วนใหญ่น่าจะหมายถึงการกระทำมากกว่า ที่ส่งผลทำให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียงบนโลกไซเบอร์ ด้วยการโพสต์ในเรื่องต่างๆ เราก็ไม่รู้ว่าเรื่องจริงหรือเรื่องเท็จ” – คุณแม่ท้องฟ้า

1.1.3.3 การก่อกวน

การกระทำที่ต้องการสร้างความรำคาญ ก่อกวนไปที่เหยื่อ เนื่องด้วยปัญหาที่มาจากพื้นที่จริงจากความแตกต่างทางอำนาจ ทำให้ผู้กระทำไม่สามารถตอบโต้กลับไปที่เหยื่อได้ จึงอาศัยพื้นที่ไซเบอร์เป็นสื่อกลางในการกระทำกลับไปที่เหยื่อแทน

“มีเด็กกลุ่มหนึ่ง คือตอนนั้นคุณแม่เขียน Blog ด้วย ใน Blog ของ OK Nation เขาก็เข้าไปสมัครเป็นสมาชิก เว็บ OK Nation เนี่ย ตอนช่วงโน้น มันยังเข้าไม่ยากเท่าไหร่ เพียงแค่เป็นสมาชิกก็สามารถเข้าไปโพสต์ได้ ก็เข้าไปโพสต์ว่า ว่าเราเป็นแม่แบบ Bad Bad อะไรประมาณนี้แหล่ะ ประมาณว่าเข้าข้างลูก อย่างโน้น อย่างนี้ ก็พูดค่อนข้างแรงเหมือนกันอ่ะ เราก็ไม่ได้ตอบโต้นะ เราก็ทำเฉยๆ ไป แต่เราๆ เราแจ้งไปทางแอดมิน ว่าๆ เจ้าของ Number นี้ เขาเข้ามาก่อกวนเรา ก็ให้เขา Block ไปก็จบ แล้วทุกอย่างมันก็เงียบไป” – คุณแม่ข้าวเหนียว

1.1.3.4 การแชร์ข้อมูลที่ส่งผลทางลบต่อเหยื่อ

การกระทำที่มาจากเพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิดของคู่กรณี โดยต้องการเผยแพร่ข้อมูลและส่งต่อข้อมูลทางด้านลบของเหยื่อ ให้บุคคลทั่วไปได้รับรู้จำนวนมากอาศัยการการถูกตัดสินจากสังคมออนไลน์ว่าเป็นเหยื่อเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมแย่ ตามจุดมุ่งหมายของผู้กระทำหรือคู่กรณีของแต่ละฝ่าย

“บุคคลที่สามอ่ะจะเป็นคนเอามาลง อะไรอย่างเนี๊ยะ ก็คือเหมือนกับ มีความเห็นใจเพื่อน ก็คือเหมือนบุคคลที่สามเนี่ยเอามาแชร์ เอามาลงก็เลยทำให้เกิดเป็นเรื่อง จริงๆ แล้วบุคคลสองคนเนี๊ยะ บุคคลที่ 1 กับบุคคลที่ 2 อ่ะ อาจจะไม่ได้อยากให้เป็นเรื่องก็ได้ แต่อาจจะเกิดจากบุคคลที่สามหรือบุคคลที่ 4 ของทั้งแต่ละฝ่ายเนี่ย เหมือนกับช่วยเพื่อนให้สังคมได้รับรู้ว่าบุคคลคนนี้มันไม่ดีนะ อย่างนี้ๆ เอาเปรียบเพื่อน หรือว่ามารังแกเพื่อนอะไรอย่างเนี๊ยะ คิดว่าน่าจะเกิดจากบุคคลอื่นอาจจะไม่ใช่คู่กรณีก็ได้” – คุณแม่ท้องฟ้า

1.1.3.5 การสร้างกลุ่มนินทาให้ร้ายเหยื่อ

รูปแบบการเลือกปฏิบัตินี้เป็นผลมาจากการกีดกันทางสังคมไปที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง นอกจากจะพบรูปแบบนี้บนพื้นที่จริงแล้วยังสามารถพบรูปแบบเลือกปฏิบัติบนพื้นที่ไซเบอร์ได้เช่นเดียวกัน ผู้ปกครองเองนั้นมีประสบการณ์ตรงและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มลับที่สมาชิกที่เป็นแกนนำสร้างขึ้นมา มีลักษณะของการคัดเลือกสมาชิกกลุ่ม คัดกรองและกีดกัดบุคคลที่ตกเป็นเหยื่อออกจากกลุ่ม โดยสมาชิกกลุ่มลับจะนำข้อมูลของเหยื่อมาเปิดเผยความลับ กล่าวหา นินทาว่าร้ายสมาชิกกลุ่มที่ตกเป็นเหยื่อและไม่ได้อยู่ในกลุ่มลับ แต่เมื่อเป็นการพูดคุยกันในกลุ่มสาธารณะจะสามารถพูดคุยกับสมาชิกที่ถูกกีดกันได้อย่างปกติถึงเรื่องทั่วๆไป เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น

“มีพวกนินทาอะไรอย่างนี้ มันจะมีกลุ่มลับ มีกลุ่มแบบเอ่อที่เขาเรียกอะไรเราเรียกสาธารณะ โอเค บางทีมันก็จะมีแต่ภาพสวยงาม แต่พอเราเข้าไปกลุ่มลับมันก็จะมีอีกคนเข้ามาพูดถึงอีกคน .โดยที่เจ้าตัวเขาก็ไม่ได้มารับรู้ตรงนี้ เพราะว่ากลุ่มลับเนี่ยบางที คือเราคัดคนที่เข้ามา แต่เหมือนกับว่าบางทีอย่างในกลุ่มเราเนี่ย กลุ่มนี้มันจะเป็นกลุ่มการศึกษาที่มันค่อนข้างใหญ่ เขาก็จะคุยกันในกลุ่มสาธารณะค่อนข้างโอเค ลูกเต้าเรียนโน่น นี่ ประกวดอย่างโน้นอย่างนี้ พอเข้ามากลุ่มลับก็จะมีจะมีอีกกรุ๊ปหนึ่งที่คัดเข้ามาแล้วที่ไม่ชอบคนนี้ ก็จะเอาคนนี้หยิบเข้ามาคุยกันอะไรกันใหญ่เยอะแยะ คือมันไม่มันไม่ยุติธรรมต่อทางโน้น” – คุณแม่ข้าวเหนียว

1.1.4 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ด้วยความเป็นสาธารณะของพื้นที่ไซเบอร์ที่ย่นระยะเวลา และระยะทางในการติดต่อสื่อสาร แม้ว่าจะเป็นประโยชน์อย่างมากในยุคที่ชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป ต้องเกี่ยวข้องกับพื้นที่ไซเบอร์เสมอ แต่ในอีกด้านหนึ่งของความเปิดกว้างบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ ก็สามารถส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งได้ โดยที่ขอบข่ายความเสียหายสามารถกระจายแพร่หลายออกไปได้มากกว่า อีกทั้งสิ่งที่เกิดบนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว แม้ว่าอยากจะจำกัดขอบเขตการกระทำหรือความเสียหายแต่ก็ยังเป็นเรื่องที่ยากเกินกว่าจะควบคุมได้ อีกสิ่งที่สำคัญคือการไม่ต้องเผชิญหน้ากันระหว่างคู่กรณีทำให้ความยับยั้งชั่งใจ ว่าจะเกิดผลกระทบอะไรบ้างที่ตามมาดูจะลดน้อยลงไปด้วย อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ปรากฏเป็นบาดแผลอาจไม่ได้แสดงให้เห็นชัดอยู่บนร่างกายของเหยื่อ แต่บาดแผลทางจิตใจก็เจ็บปวดไม่แพ้กัน และอาจต้องใช้เวลาในการเยียวยารักษาบาดแผลทางใจของเหยื่อเหล่านั้นนานกว่าบาดแผลทางร่างกายก็ได้ในบางกรณี ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่บุคคลต้อง

ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ขึ้นกับสมาชิกในครอบครัวโดยเฉพาะเด็กๆ นอกจากผลกระทบจะเกิดกับตัวเด็กโดยตรงแล้ว ผู้ปกครองเองก็ได้รับผลกระทบตามไปด้วย เพราะเมื่อรับรู้ว่าบุตรต้องตกอยู่ในความทุกข์ พ่อแม่ที่ให้ความใกล้ชิดใส่ใจดูแลย่อมตกอยู่ในห้วงความทุกข์ไปกับบุตรเช่นเดียวกัน จากการศึกษานี้จึงพบผลกระทบของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับบุตรและผู้ปกครอง ดังนี้

1.4.1.1 ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุตร

ผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์และได้รับผลกระทบโดยตรง แน่นอนคงหนีไม่พ้นบุตรที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จากการศึกษานี้ในการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยที่สอบถามโดยตรงจากบุตรที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และการสะท้อนความรู้สึกของผู้ปกครองในแต่ละกรณีนั้นพบผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุตร ดังนี้

1) สภาวะทางจิตใจของบุตรจากการตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

จากการให้ข้อมูลพบว่า เหตุการณ์การตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้น เป็นเหตุการณ์ที่เกิดแบบไม่ทันตั้งรับมาก่อน นอกจากความกังวลใจที่ต้องจัดการกับจิตใจของตัวบุตรเองแล้ว ผู้ที่ต้องตกเป็นเหยื่อยังกังวลต่อภาพลักษณ์ที่สังคมรอบข้างมองมาตัวบุตรที่ตกเป็นเหยื่อ การถูกตัดสินตีตราจากสังคมว่าเป็นบุคคลที่ไม่ดี ตามข้อมูลที่ถูกถ่ายทอดออกไปบนพื้นที่ไซเบอร์โดยผู้กระทำผิด ถึงแม้ว่าเหตุการณ์ต่างๆ จะลดความตึงเครียดลงตามระยะเวลาที่เกิดขึ้น เมื่อเวลาผ่านไปบุคคลในสังคมที่เกี่ยวข้องกับบุตร นั้นเริ่มลืมเหตุการณ์ดังกล่างแล้วหันเหไปสนใจสิ่งอื่นแทนบนพื้นที่ไซเบอร์ แต่บาดแผลที่เกิดขึ้นในจิตใจของเหยื่อแล้วยังคงทิ้งร่องรอยเอาไว้อยู่ โดยผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนออกมาเป็นความรู้สึกทางลบและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากปกติ ดังนี้

1.1) เกิดความรู้สึกอับอาย

การถูกประจานหรือนำข้อมูลส่วนตัวไปเปิดเผย โดยที่มีทั้งข้อมูลที่เป็นความจริงและไม่ใช่ความจริงหรือเรื่องส่วนตัว เหยื่อที่ถูกกลั่นแกล้งย่อมรู้สึกอับอาย เพราะผู้เห็นเหตุการณ์มักจะตีความไปแล้วว่าเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องจริงของเหยื่อ และยิ่งมีผู้เห็นเหตุการณ์บนพื้นที่ไซเบอร์จำนวนมาก ทั้งเพื่อนที่ใกล้ชิดหรือบุคคลที่อยู่ในแหล่งสังคมเดียวกันกับเหยื่อ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบุตรได้สะท้อนออกมาว่า รู้สึกอับอายที่ถูกประจานและพาดพิงถึงตนเองในทางเสื่อมเสียชื่อเสียง

“คือเหมือนเขา พูดยังนั้นอ่ะ เขาโพสต์อย่างนั้น มันศักดิ์ศรี การพูดว่าเราท้องมันไม่ได้หมายความแค่ว่าเราท้อง แต่ว่ามันยังมีเรื่องอื่นอีกใช่มั้ย มันก็กลายเป็นว่า โอ้โห กลายเป็นว่าเรา กลายเป็นว่าเราเป็นผู้หญิงที่ไม่ดีไปเลย อายนะ แล้วก็แบบมานั่งแก้ข่าว” – น้องมะม่วง

“เพื่อนที่ไอ้นั่นเขา ไม่ชอบเขาก็ถาม ถามเขาว่า ยังมาโรงเรียนอีกเหรอ ไม่อายเหรอ ถ้าเป็นเขา เขาไม่กล้ามาหรอก เขาบอกกับแม่ เขาก็อายนะ ทำไมเพื่อนต้องพูดกับเขาแบบนี้” – คุณแม่ท้องฟ้า

1.2) เกิดความรู้สึกอึดอัดคับข้องใจ

นอกจากความรู้สึกอับอายแล้ว ยังมีความรู้สึกอึดอัดคับข้องใจ จากสายตาของเพื่อนในโรงเรียนที่บุตรหลักจากตกเป็นเหยื่อ นั้นถูกตัดสินจากเหตุการณ์ที่ถูกประจานไปแล้ว โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่สามารถโต้แย้งได้เพราะตนเองก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น จึงต้องเก็บความไม่พอใจไว้ภายใน หลีกเลี่ยงที่จะตอบโต้เพื่อไม่ให้เกิดความรุนแรงบนพื้นที่จริงตามมาจนอาจเกิดเรื่องราวบานปลาย หรือว่าเป็นความรู้สึกไม่ดีที่ถูกเพื่อนที่ไว้ใจสวมรอยนำบัญชีของตนไปต่อว่าเพื่อนคนอื่น นั้นทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดคับข้องใจเช่นเดียวกัน เพราะเกรงว่าเพื่อนคนที่โดนต่อว่าจะเชื่อว่ากรณีนี้บุตรเป็นผู้กระทำตัวจริง

“กับเพื่อนอ่ะไม่เท่าไหร่ กับรุ่นพี่ รุ่นพี่ที่ได้รับเฟสอ่ะ แล้วก็รุ่นพี่ที่รู้จักกับคนที่โพสต์ มองเขาด้วยสายตาแบบ ไอ้นั่นมากเลยอ่ะ แบบมองเขาด้วยสายตาแบบ ดูถูกมากเลย แบบเหยียดหยามแบบน่ารังเกียจอะไรอย่างนี้ เขาบอกมันไม่แค่สายตาไงคะ มันออกมาเป็นคำพูดอีก เขาบอกเขาอึดอัดนะ เขาไม่ได้ไปทำอะไรให้พวกนี้สักหน่อย” – คุณแม่ท้องฟ้า

“ก็เหมือนมีคนแอบเข้ารหัสเฟซ มันรู้สึกไม่ดีมากๆ อะค่ะ แล้วก็กลัวว่าเพื่อนจะเชื่อว่าเราไปว่าเขาจริงๆ” - น้องน้ำยา

1.3) เกิดความกลัวต่อเหตุการณ์จะลุกลามบานปลาย

เมื่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุตรผู้ปกครองได้ตัดสินใจเข้ามาจัดการโดยตรง แม้ว่าจะเป็นผลดีกับตัวบุตรแต่สิ่งหนึ่งที่บุตรได้รับผลกระทบก็คือ การตกอยู่ในความกลัวว่าหากการดำเนินการที่ต้องเข้าไปให้สถานศึกษาของบุตรช่วยจัดการ จะยิ่งกระพือความรุนแรงของปัญหาด้วยการตีความของตัวบุตรเอง เนื่องจากสถานศึกษาได้ดำเนินการเรียกผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดมาซักถามและตัวผู้ปกครองเองนั้นยืนยันกับทางโรงเรียนที่จะต้องการให้บุตรได้รับการปกป้องมากที่สุด

“ตอนนั้นน่ะ ผมกังวลนะ เพราะว่า ผมกลัวว่าเรื่องมันจะใหญ่กว่าเดิม เพราะว่าการที่มีผู้ปกครองมายุ่งเรื่องผม ทุกคนต้องรู้แหละ ว่าการที่มีผู้ปกครองมายุ่งมันต้องเป็นเรื่องใหญ่ๆ เลยอะ แล้วก็เกิดการดำเนินการขึ้นในโรงเรียนระหว่างแม่กับฝ่ายปกครอง คือตอนนั้นน่ะผมคอยดูอยู่ตลอดนะ แต่ว่าไม่ได้บอกแม่ว่าผมแอบไปดู” – น้องขุนเขา

1.4) เกิดความเครียดในช่วงที่ปิดบังครอบครัว

ก่อนที่บุตรจะตัดสินใจบอกผู้ปกครอง เพราะกลัวจะโดนตำหนิหรือถูกทำโทษ ระยะเวลาช่วงที่บุตรอยู่ในช่วงตัดสินใจและประเมินผลกระทบจากเหตุการณ์อยู่นั้นเอง จึงเกิด

ความเครียดโดยความเครียดได้เพิ่มมากขึ้นตามช่วงระยะเวลาที่ยังปิดบัง ยิ่งทิ้งเวลานานความเครียดก็เกิดการสะสมมากขึ้นตามไปด้วย โดยแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจนผู้ปกครองที่ใส่ใจดูแลอย่างใกล้ชิดสามารถสังเกตได้ ในอีกแง่หนึ่งถือว่าเป็นสัญญาณเตือนให้ผู้ปกครองเตรียมตัวเผชิญปัญหาที่อาจจะกำลังเกิดขึ้นกับบุตรไว้ล่วงหน้า

“เขาจะแบบเครียดมาก หรืออะไรอย่างนี้ เขาจะเครียด เครียดหนักๆ ที่คุณแม่เห็นก็คือช่วงที่คุณแม่ยังไม่รู้เรื่อง” – คุณแม่ท้องฟ้า

1.5) ตกอยู่ในภาวะวิตกกังวล

เหตุการณ์ที่ทำให้บุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่บุตรนั้นไม่ทันตั้งรับมาก่อนว่าจะเกิดเหตุการณ์นี้กับตนเอง เมื่อรับรู้ว่าตนเองถูกพาดพิงและถูกประจานแรกเริ่มจึงเกิดเป็นลักษณะอาการช็อค ตกใจ และเริ่มรู้สึกวิตกกังวล โดยคิดถึงแต่เรื่องผลกระทบที่จะตามมา จับต้นชนปลายไม่ถูกว่าจะทำอย่างไรก่อนหลังดี ความคิดที่สับสนวุ่นวาย ได้คอยรบกวนจิตใจตลอดในช่วงที่ยังไม่สามารถรับรู้ได้ว่า ปลายทางของเหตุการณ์ที่ตนถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จะคลี่คลายไปได้อย่างไร

“พูดตามตรงก็ช็อก พอสมควรนะ ผมในชีวิตนี้ผมไม่เคยเจอ เออ แล้วคือตอนนั้นมันก็กลางคืนแล้ว ผมก็ เออ ทำยังไงดี จะไปปลุกแม่ดีมั้ย ผมก็ไม่ ผมก็เลยคิดว่า แม่ก็เหนื่อย ก็ไม่รบกวนดีกว่า แล้วก็ค่อยบอกแม่พรุ่งนี้เช้า รายละเอียด บอกแม่บอกพ่ออะไรเงี้ยครับ ถามว่าช่วงนั้นกังวลมั้ย กังวลมากครับ แม้ว่าจะบอกพ่อแม่แล้วก็ยังคิดมาก ยังกังวลอยู่” – น้องขุนเขา

1.6) เกิดเป็นปมในใจ

ถึงแม้ว่าเหตุการณ์จะผ่านไปแล้ว แต่ผลกระทบยังทิ้งร่องรอยความเสียหายทางจิตใจไว้อยู่บ้าง ซึ่งอาจจะไม่ได้รบกวนในการดำเนินชีวิตประจำวันแล้ว แต่ยังหลงเหลือเป็นปมอยู่ในใจที่ยังแก้ไม่ได้เพราะบุตรยังคงอยู่ในแหล่งสังคมเดิม ยังสัมผัสกับผู้ที่เคยเห็นเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นกับตนทั้งบนพื้นที่จริงและพื้นที่ไซเบอร์ จึงเป็นเหมือนสิ่งกระตุ้นที่คอยย้ำเตือนให้ตนเองยังคงนึกถึงเหตุการณ์ที่ตนต้องตกเป็นเหยื่อ ของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อยู่เสมอ

“ทุกวันนี้ จะบอกว่าไงดีอ่ะ เวลาคนอื่นมอง ผมเห็นเลยนะ ผมจะตาไวพอสมควร เห็นว่ามองอะ เออ ผมจะแบบ อืม คิดในหัว ว่าต้องมาจากเรื่องโพสต์นั้น มันจะรู้สึกปั่นป่วนพอสมควร” – น้องขุนเขา

“เราก็กลัว กังวล เขามาโพสต์ไรแบบนี้ ทำให้เล่นเฟสน้อยลง โหแบบก็กลายเป็นปมมาถึงทุกวันนี้ไม่กล้าโพสต์ ไม่กล้าอะไร” – น้องมะม่วง

2) ผลกระทบทางการเรียน

ความรู้สึกด้านลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุตรยังส่งผลกระทบมาถึงการเรียน ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ที่ตนตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นั้น เป็นช่วงที่ผลการเรียนแย่ลงเพราะไม่มีสมาธิในการเรียนหนังสือ เป็นช่วงที่บุตรให้ความสนใจไปที่การแก้ไขปัญหา ทำให้การทำหน้าที่ด้านการเรียนไม่ได้รับความใส่ใจเท่าที่ควรจากบุตร โดยผู้ปกครองเชื่อว่าการที่บุตรของตนถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผลการเรียนของบุตรตกลงไปกว่าเดิมจากที่เคยทำได้ดีกว่านี้

“คุณแม่ก็เจอแต่ประเภทที่แบบมันมีผลเสียไง พอให้โทรศัพท์เขาแล้ว ผลเสียเกิดก็คือ เนี่ยแหล่ะการเรียนเสีย เอาไปเล่นทำอย่างอื่นด้วย แล้วก็เล่นเกมจนทำให้แบบพักผ่อนไม่พอ แล้วเขาเอาไปโพสต์ด่า ประจานในเว็บอ่ะ ก็ดันมาเจออีก แล้วจะทำยังไง ติดๆ กันเลย อือ ผลการเรียนก็เลยออกมาไม่ดี” – คุณแม่ท้องฟ้า

“ก็มีปีนั้นแหล่ะปีเดียวที่เขาโดนโพสต์ว่าจากแฟนเก่าเขา แบบว่าค่อนข้างแย่ คงส่งผลกระทบต่อตัวเขา แล้วมันก็เลยส่งผลเรื่องเรียนด้วย เรื่องอะไรด้วย” - คุณแม่ข้าวเหนียว

3) การถูกต่อต้านจากสังคม

ในเหตุการณ์ที่บุตรถูกกลั่นแกล้งและผู้รับรู้เหตุการณ์ต่างรับรู้ข้อมูล และพูดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกันอย่างกระจายเป็นวงกว้างในแหล่งสังคมของบุตร อย่างในสถานศึกษาที่บุตรต้องใช้เวลาอยู่ในสิ่งแวดล้อมเหล่านี้แทบจะทุกวัน การถูกตัดสินจากข้อมูลด้านเดียวที่รับมาจากพื้นที่ไซเบอร์ของผู้เห็นเหตุการณ์จากข้อความและโพสต์ที่ต่อว่าบุตร ได้ก่อให้เกิดความโกรธ และความเกลียดชังในใจแก่ผู้เห็นเหตุการณ์บางส่วน ซึ่งแสดงออกโดยการต่อต้านไปที่ผู้ถูกพาดพิง ซึ่งก็คือบุตรที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

“ทุกคนก็มองแล้วเขาก็บอกว่า เอ้ย มีรุ่นพี่ผู้ชาย เขาบอกว่า เอ้ย น้องๆ นั่งให้มันดีๆ นะเดี๋ยวคนน่ะ จะมีคนมาถ่ายใต้กระโปรงอีก เขาเจอแบบทุกรูปแบบอ่ะ คือแบบสายตาที่สังคมรอบข้างที่แบบไม่ได้รู้จักตัวตนของเขาอ่ะ” – คุณแม่ท้องฟ้า

“มันมีเอฟเฟ็กต์อยู่ครับ ก็คือว่า คนส่วนใหญ่เค้าก็เห็นไงครับ ผมก็ ผมก็ไม่รู้จะทำยังไงในเมื่อเค้าเข้าใจอย่างนั้นแล้วอะ ก็ เออ ก็เอาเถอะ เดี๋ยวถ้าเราไม่ได้ทำอีกมันก็ไม่น่ามีอะไรเกิดขึ้นแล้ว” – น้องขุนเขา

4) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุตรไปจากปกติ

นอกจากความผิดปกติของพฤติกรรมบุตรที่เปลี่ยนแปลงไป จากการสังเกตได้ของผู้ปกครองที่ใส่ใจดูแลใกล้ชิด ตัวบุตรเองก็ได้บอกกล่าวถึงช่วงเวลาของความยากลำบากในช่วงเวลานั้นต่อการรับมือกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่ตนต้องต้องตกเป็นเหยื่อ การกินไม่ได้

นอนไม่หลับ ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างชัดเจน แม้ว่าจะไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจนถึงต้องป่วยหรือเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล อาจเพราะเนื่องด้วยบุตรจากกรณีในการศึกษานี้เป็นเด็กสุขภาพดี เล่นกีฬาตลอดมีร่างกายแข็งแรงเป็นทุนเดิมพื้นฐานอยู่แล้ว หากเกิดในกรณีนี้กับเด็กบางคนที่สุขภาพร่างกายไม่ค่อยแข็งแรง อาจจะส่งผลกระทบร้ายแรงต่อสุขภาพตามมาได้

"ที่เห็นว่าเปลี่ยนได้ชัดเจนเลยนะ ใช่ บอกเลยน้ำหนักผมลดไปหลายโลเลย กินไม่ได้ นอนก็ไม่ค่อยหลับเลยช่วงนั้น" – น้องขุนเขา

"เราก็จะเห็น เขาเป็นคนที่แบบทานเก่ง กินอะไรก็แบบทานเยอะ ช่วงที่เกิดเรื่องประมาณสองอาทิตย์มั้ง เหมือนเขาผิดสังเกตอ่ะ คุณแม่ก็ เอ๋ เขาเป็นอะไร แล้วอยู่ๆ เดี๋ยวเพื่อนก็โทรเข้ามาหา แล้วเขาก็ออกไปคุยโทรศัพท์ข้างนอก เออ โอ้โห ช่วงนั้นแบบ เขากินน้อยมาก แบบข้าวจานหนึ่งอ่ะ ปกติสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เขาชอบ ทานแค่ครึ่งเดียว เขาก็บอกว่า อิ่มละ เราก็เลย แบบคืออย่างที่บอกไง คือคุณแม่จะใกล้ชิดเราก็จะเห็นสิ่งผิดปกติของเขา แต่เราไม่ฉุกคิดไงคะว่า มันจะมีเรื่องร้ายแรงขนาดนี้ เรื่องที่โพสต์ในเฟสเนี่ย อืม เรื่องที่แบบฝ่ายปกครองเรียกพบ คือเขารู้เลย เพราะคุณแม่เคยขอเขาไว้ไงว่า แม่ขออย่างเดียว ตั้งใจเรียน ทำตัวให้ดี แม่ไม่ต้องการเข้าพบฝ่ายปกครอง" – คุณแม่ท้องฟ้า

1.4.2.2 ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ปกครอง

การที่ต้องเห็นลูกทุกข์ใจจากการตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จะด้วยสาเหตุอะไรก็แล้วแต่ ผู้ปกครองได้สะท้อนให้ทราบว่าไม่ได้มุ่งเป้าไปที่การตำหนิลูกหรือลงโทษบุตรของตนด้วยการยึดโทรศัพท์มือถือ อย่างที่เด็กหลายๆ คนมักจะเข้าใจไปเอง เหมือนกับตัวผู้วิจัยเองมักพบข้อมูลนี้จากการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวกับการสำรวจวิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อเด็กต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์บนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ตัวของผู้ปกครองเองนั้นรู้สึกทุกข์ใจและเครียดกับปัญหานี้ ไม่ต่างไปจากความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุตร ซึ่งสามารถอธิบายด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) สภาวะทางจิตใจของผู้ปกครองเมื่อรับรู้ว่าลูกตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

คำกล่าวที่ว่า เมื่อเห็นลูกเจ็บ คนเป็นพ่อเป็นแม่เจ็บยิ่งกว่า ดูจะไม่ใช่คำกล่าวเกินจริง เมื่อผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ปกครองของเด็กที่ตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้พรั่งพรูออกมา นับว่าเป็นช่วงเหตุการณ์ที่ยากลำบากที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ปกครองเองเช่นเดียวกัน ในช่วงที่ต้องเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร ทั้งช่วยดูแลเยียวยาจิตใจบุตรจากความทุกข์ทางใจ ซึ่งตัวผู้ปกครองเองนั้นได้รับผลกระทบเป็นความทุกข์ทางใจด้วย เพราะเป็นครอบครัวที่ดูแลใกล้ชิดกันมาตั้งแต่เด็ก การรับรู้ความรู้สึกของกันและกันจึงถ่ายทอดมายังผู้ปกครองด้วย ซึ่งผู้ปกครองให้ข้อมูลว่าแม้ว่าตนจะเกิดความรู้สึกเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

แต่การแสดงออกไปนั้นกลับต้องเข้มแข็งและเป็นที่พึ่งให้กับบุตรได้ แต่อันที่จริงแล้ว ผู้ปกครองเองได้รับผลกระทบทางจิตใจและส่งผลต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเช่นเดียวกัน ดังนี้

1.1) เกิดความเครียดเพราะต้องการหาทางแก้ไขปัญหาให้บุตร

ด้วยความสามารถทั้งหมดที่มีของผู้ปกครอง จะสามารถนำมาช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับบุตรหลังตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพื่อพยายามหาทางออกจากเหตุการณ์นี้โดยเร็วที่สุด ซึ่งก็ต้องยอมรับว่าบางบริบทที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นนั้นไม่สามารถควบคุมได้ อย่างการคาดหวังให้สถานศึกษาของบุตรช่วยจัดการปัญหานี้ที่เกิดขึ้นกับบุตรโดยเร็ว ซึ่งในเหตุการณ์ตอนนั้นอาจไม่เป็นไปอย่างที่ผู้ปกครองคาดหวังไว้ จึงนำมาซึ่งความเครียดและเกิดการสะสมมากขึ้นเรื่อยๆ จนกว่าเหตุการณ์นี้จะคลี่คลายไปได้

“โห ช่วงนั้นเครียด เครียดมาก ใครไม่เป็นคุณแม่เนี่ยไม่รู้หรอก ก็เครียดมาก เจอปัญหาอย่างเรายังไม่รู้เลยว่า ข้างหน้าจะเป็นยังไงเนี่ย เพราะเรารอผลจากทางโรงเรียนอ่ะ โรงเรียนก็ไม่แจ้งสักที แล้วช่วงนั้นเนี่ย ก็เหมือนโรงเรียนมีกิจกรรมเยอะด้วย ก็คือเหมือนกับ ไม่ได้ตามต่อเนื่องก็คือเว้นไปเป็นเดือนเลยอ่ะ ช่วงนั้น หูยแบบเครียด จะทำยังไงน๊อ ทำไมเราต้องมาเจอแบบปัญหาแบบนี้ด้วย” – คุณแม่ท้องฟ้า

1.2) เกิดความกลัวผลกระทบตามมาที่จะเกิดขึ้นกับบุตร

นอกจากความเครียด ยังเป็นความกลัวที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้ปกครอง โดยเป็นความกลัวที่มาจากสาเหตุของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับลูกของตน ซึ่งสาเหตุของผลกระทบกระทบที่จะเกิดขึ้นกับบุตรก็แตกต่างกันไปในแต่ละกรณี เพราะผู้ปกครองเองนั้นไม่ได้อยู่เฝ้าดูแลลูกตลอดเวลา เด็กยังคงมีหน้าที่ที่สำคัยอย่างการเรียนหนังสือ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้ปกครองไม่ได้ดูแลใกล้ชิดหรือสังเกตความเป็นไปที่เกิดขึ้นกับบุตรในขณะนั้นๆ ผู้ปกครองจึงเกิดความกลัวต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับบุตร

“ลูกบอก ไอ้เลิกอ่ะ มันไม่เสียใจนะแม่ เพราะว่า คือมันงี่เง่า (หัวเราะ) ลูกบอกมันงี่เง่า ลูกไม่เสียใจหรอก แต่ว่ามันกลัว มันจะเกิดความกลัวว่ามันจะตามมั๊ย อะไรมั๊ย อย่างนี้ เราก็ห่วงก็กลัว เออเราก็แนะนำไปว่า เออใจเย็นๆ นะ พยายามอยู่ในกลุ่มเพื่อน แล้วถ้าเกิดอะไรเนี่ย เดี๋ยวแม่ แม่จะไปหาที่หอบ่อยๆ แล้วเสร็จแล้วมันก็มีเหมือนกัน เขามีมาตามๆ บ้างแต่ว่าลูกก็อยู่ในกลุ่มใหญ่ มันก็จะไม่ค่อยกล้า” - คุณแม่ข้าวเหนียว

“โกรธลูกเหรอ ไม่โกรธเลยเพราะลูกโดนกระทำ ไม่โกรธเลยไม่มีได้มีความโกรธตรงนั้น แต่แค่มีความว่า เฮ้ย ทำไงดีอ่ะ ลูกเราไม่ได้ทำ แล้วแม่ของน้องเขาจะคิดยังไง ตัวน้องเขาจะคิดยังไง ลูกเคลียร์กับน้องหรือยัง กลัวๆ ผลกระทบที่มาต่อลูกมากกว่า ตอนที่เขาอยู่โรงเรียน” – คุณแม่ขนมจีน

1.3) เกิดความกังวลใจในระหว่างที่เหตุการณ์ยังไม่คลี่คลาย

ถึงแม้ว่าบุตรเองจะได้รับผลกระทบโดยตรง และต้องตกอยู่ในภาวะวิตกกังวล ความกังวลใจนี้ก็ก่อตัวภายในจิตใจของผู้ปกครองเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในช่วงที่ยังหาวิธีการในการจัดการปัญหาหรือปรับตัวได้กับ เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร ซึ่งผู้ปกครองเองได้แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบ และเป็นกังวลต่อการหาทางที่จะเผชิญปัญหาเมื่อบุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้

“ช่วงนั้นอ่ะถ้าเกิดเราแสดงอะไรออกไป ไม่ดีเนี่ย ลูกอ่ะเขาก็จะรู้สึกไม่ดีไง เราก็ได้แต่คิด คิดอย่างเดียว กังวลอยู่คนเดียว” – คุณแม่ท้องฟ้า

“กังวลแต่ว่ารีบเคลียร์เลยนะ หมายถึงว่า สมมติเย็นนี้รู้เรื่องมาว่า เกิดเหตุการณ์นี้ ให้น้ำยาส่งข้อความไลน์ไปหาน้องคนนั้นเลยว่า ไม่ใช่เรานะ แต่ว่ายังไม่ได้พูดว่า มันเกิดได้ยังไง เราก็ยังไม่รู้ว่ามันเกิดเหตุการณ์แบบนี้ได้ยังไง ผลก็ยังไม่รู้ว่าจะออกมายังไง” - คุณแม่ขนมจีน

1.4) เป็นห่วงความรู้สึกของบุตร

ความรู้สึกของบุตรเป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้กันต่อการดูแลและคอยสังเกต คอยประคับประคองจิตใจบุตรในช่วงที่ต้องเผชิญปัญหา จากการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ นอกจากจะหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ยังเกิดความรู้สึกเป็นห่วง สงสารลูก ซึ่งผู้ปกครองเองก็อยากจะหาทางให้ลูกพ้นจากความรู้สึกแย่ๆ นี้ไปโดยเร็วที่สุด เหมือนเป็นปฏิกิริยาที่เชื่อมถึงกันถ้าลูกรู้สึกแย่ ตนก็จะรู้สึกแย่เช่นเดียวกัน ถ้าลูกรู้สึกดีขึ้น ตนเองก็ย่อมรู้สึกเบาใจขึ้น ดีขึ้น เช่นเดียวกัน

“กลัวลูกจะแบบอยู่ยังไง เครียดถึงขนาดแบบ อะไรอย่างนี้ คือเราก็กลัวเขาเครียดขนาดนั้น เพราะเขาเป็นคนที่ไม่เคยจริงจังกับอะไรเลย เรื่อยๆ อะไรแบบนี้ เอ๊ะ พอมาเจอแบบนี้เขาจะเป็นยังไง เขาจะรู้สึกยังไง” – คุณแม่ท้องฟ้า

“อ้อ สงสาร สงสารลูก เป็นห่วงความรู้สึกเขา เออ แล้วก็รู้สึกคือจะต้องช่วยแก้ปัญหาอันนี้ให้เร็วที่สุด เออ คือไม่อยากให้เหตุการณ์นี้มันอยู่นาน ประมาณนี้อ่ะค่ะ” – คุณแม่ขนมจีน

“เออ ใช่ก็เครียดเพราะเราห่วงความรู้สึกเขามากกว่าว่า เออเด็กมันจะอยู่กันยังไง แล้วเวลาเขาเรียน แล้วอีกอย่างหนึ่งอ่ะ อย่างเรื่องเรียนเรื่องวิชาการ เราก็จะ มะม่วงเขาก็จะมีปัญหาเรื่อง LD อยู่แล้วแล้วถ้าเกิดมันไม่มีกำลังใจจะเรียน อู๊ย ตอนนั้นมันค่อนข้างจะเยอะ” คุณแม่ข้าวเหนียว

2) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปกครองไปจากปกติ

จากผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสภาวะจิตใจที่รับรู้ว่าบุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว ยังส่งผลถึงพฤติกรรมของผู้ปกครองด้วย อย่างการนอนไม่หลับ เพราะเกิดจากความเครียด และการสะสมความเครียดในช่วงของการแก้ไขปัญหาที่ยังไม่คลี่คลาย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปกครองดังกล่าว อาจจะยังไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพชัดเจนจนสังเกตเห็นได้

“เครียดมาก นอนไม่หลับ ตอนนั้นเครียดจริงๆ เป็นเดือนนะ กว่าจะผ่านเหตุการณ์ทุกข์ใจไปได้ แต่ถามว่า มันก็ยังพอทานได้นะคะ มันไม่ถึงกับแบบ เครียดแล้วทานไม่ได้ แต่เพียงว่าเครียดว่า เราจะช่วยลูกเราได้อย่างไร เราจะหาวิธีไหนที่ ช่วยลูกเราถ้ามันเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงแบบนี้ๆ คือจะคิดไปเยอะอ่ะ เออ เราจะทำยังไงดี เราจะแก้ไขยังไง อะไรอย่างนี้” – คุณแม่ท้องฟ้า

จากการศึกษานี้ การให้ความหมายของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จาก 3 แหล่ง ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ ประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นกับตนเอง และการบอกเล่าของบุตร โดยให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ หมายถึง การกระทำโดยเจตนาบนพื้นที่ไซเบอร์ต่อผู้อื่น ที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำหรือเหยื่อ เหตุการณ์ และผู้ดูเหตุการณ์ รูปแบบการกระทำกลั่นแกล้ง ได้แก่ การบริภาษด้วยถ้อยคำรุนแรง การประจานด้วยข้อมูลจริงหรือเท็จ การแชร์ข้อมูลที่ส่งผลทางลบต่อเหยื่อ การก่อกวน และการสร้างกลุ่มนินทาให้ร้ายเหยื่อ ซึ่งส่งผลกระทบรุนแรงต่อเหยื่อโดยตรงได้แก่ ด้านจิตใจ การเรียน สังคม และพฤติกรรม และจส่งผลกระทบต่อบุคคลใกล้ชิดของเหยื่อซึ่งก็คือผู้ปกครองของเหยื่อด้วย โดยมีการแสดงออกทางอารมณ์และพฤติกรรมจนบุคคลใกล้ชิดสังเกตเห็นได้ จากนั้นจึงนำมาสู่การทำความใจถึงสาเหตุหรือเงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลต่อไป

1.2 เงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

จากให้ความหมายของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลแล้ว จึงนำมาสู่เงื่อนไขที่ทำให้บุคคลต้องตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นั้นมีลักษณะอย่างไรบ้าง โดยผู้ปกครองได้พิจารณาไปถึงการถูกเลี้ยงดูและสั่งสอนมาจากครอบครัวแบบไหน ลักษณะเด็กแบบไหนที่น่าจะตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งได้ง่าย หรืออันที่จริงแล้วทุกคนสามารถตกอยู่ในความเสี่ยง ของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้เสมอ เพราะมนุษย์เราโดยทั่วไปมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นได้ทั้งกรณีที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งมาจากเงื่อนไขของผู้กระทำเอง ที่จงใจเลือกเหยื่อที่มีความขัดแย้งกับตน ซึ่งพบจากข้อมูลในการศึกษานี้ ดังต่อไปนี้

1.2.1 วิธีการเลี้ยงดูบุตรของครอบครัว

ในแง่บริบทของครอบครัว ผู้ปกครองที่รับหน้าที่โดยพ่อและแม่ ถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อเด็ก เป็นที่พึ่งพิง เป็นบุคคลแรกให้เด็กได้เรียนรู้ เป็นต้นแบบในการดำเนินชีวิตให้กับเด็ก และเด็กเองสามารถรับรู้ได้ถึงการได้รับความเอาใจใส่ ความรัก และรับรู้ว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว เพราะฉะนั้นวิธีการเลี้ยงดูที่มีความสนิทสนมใกล้ชิด จะทำให้เด็กรู้สึกว่ามีที่พึ่ง อบอุ่นใจ เมื่อยามต้องเผชิญปัญหา ในครอบครัวที่ห่างเหิน ไม่ค่อยได้ใช้เวลาอยู่กับลูก บรรยากาศภายในครอบครัว มีความกดดัน เด็กอาจจะเลือกพื้นที่ไซเบอร์นี้เป็นแหล่งพึ่งพิงเพื่อระบายความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ จนใช้เวลาในพื้นที่ไซเบอร์มากเกินไป และนำไปสู่การรับข้อมูลข่าวสารโดยไม่รู้วิธีการตรวจสอบข้อเท็จจริง จนทำให้เกิดความประมาทและเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม จนตัวเองกลายเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้

“เกิดจากครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่เขาอยู่ คือ ไม่ๆ ไม่รู้นะ แม่คิดเองอ่ะ คือเป็นบ้านที่ไม่ได้มีฐานะรวยอะไรอย่างนี้ แต่แม่มั่นใจว่าถ้าเกิดจากครอบครัวที่อบอุ่น เลี้ยงกันมาอบอุ่นกันตั้งแต่เด็ก มีอะไรบอก มีอะไรช่วยเหลือพี่น้อง มันเพียงพอแล้ว ก็ไม่เห็นจะต้องไปโชว์ในโลกไซเบอร์ ไม่เห็นต้องการอยากจะมีเพื่อนเพิ่ม ในโลกที่แบบใครก็ไม่รู้มาขอเป็นเพื่อน เราจะต้องการยอดไลท์ไปเพื่ออะไร จะสอนลูกตลอดเรื่องยอดไลค์(like) ว่าทำไมต้องทำอะไรเพื่อแลกยอดไลค์” – คุณแม่ขนมจีน

“โลก Cyber นี่น่ากลัวมากแล้วถ้าเกิดว่ายิ่งเจอปัญหาครอบครัวเข้ามาด้วยอ่ะ ความใส่ใจตรงนี้คือ เด็กเหมือนเขาขาดอ่ะแล้วมัน มันเลยเป็นผลพวงไง คือ เขาไม่มีทางออก เขากลับบ้านเขาไม่รู้จะไปทำไร ไม่มีคนคอยแบบ เอ่อชี้นำหรือเสนอแนะ หรือแบบเออพูดคุยเล่นได้อะไรอย่างนี้เขาก็เลยแบบ เนี่ยโทรศัพท์นี่แหล่ะ Cyber นี่ที่ติดตัวเขาเหมือนเป็นชีวิตจิตใจของเขา เขาก็จะอยู่แต่อย่างนี้” – คุณแม่ท้องฟ้า

“เด็กที่มาจากครอบครัวที่ถูกกดดันมากๆ ต้องทำตามตารางที่พ่อแม่บอกทุกอย่างจนกระทั่งไม่มีอิสระแม้กระทั่งความคิดของตัวเอง ทีนี้พอไปอยู่ในโลกโซเชี่ยล พอไปเจอคนที่ให้ความสนิทสนม ให้ความไว้ใจคุยนู่นนี่นั่นอะไรด้วยอย่างนี้มันก็เลยจะถูกชักจูงไปได้ง่าย แล้วก็การป้องกันตัวเองก็จะประมาท” – คุณแม่ข้าวเหนียว

1.2.2 บุคลิกส่วนบุคคลของเหยื่อ

ผลต่อเนื่องมาจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่ ทำให้เกิดการก่อร่างสร้างลักษณะบุคลิกภาพและอุปนิสัยของเด็ก โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่าเด็กที่มีบุคลิกลักษณะ เชื่อคนง่าย ขาดความมั่นใจ ท่าทางเรียบร้อย ไม่กล้าเผชิญหน้า และเด็กที่มีบุคลิกโดดเด่น เป็นนักกิจกรรมในโรงเรียน เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเป้าให้ถูกโจมตีต่อผู้กระทำ หรือผู้ต้องการกลั่นแกล้งผู้อื่นบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ง่าย สำหรับเด็กที่มีบุคลิกลักษณะเรียบร้อย ไม่กล้าเผชิญหน้า หรือว่าขาดความมั่นใจ ผู้กระทำผิดมักจะมองว่า

เด็กกลุ่มนี้ไม่มีทางสู้ ต้องเป็นฝ่ายที่ยอมจำนนให้กับตนเองเสมอ และเด็กที่มีบุคลิกเชื่อคนง่ายก็อาจจะถูกชักจูงได้ง่ายจากเพื่อนบนพื้นที่ไซเบอร์ จนทำให้ตนเองอาจกลายเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งได้

“พวกที่ไม่มีพาวเวอร์อ่ะ แล้วก็พวกที่เหมือนกับดูแล้วอ่อนแอ แล้วก็ไม่มีทางสู้ คือเขามองว่าไม่มีโอกาสจะต่อสู้กับเขาได้ ยิ่งเราไม่ต่อต้านหรือไม่มีปฏิกิริยาโต้ตอบเขาเนี่ย จะยิ่งโดน ส่วนใหญ่จะพวกประเภทอ่อนแอที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อของพวกนี้เยอะ ซึ่งเขามองว่าพวกนี้ไม่กล้าสู้หรอกอืม” – คุณแม่ท้องฟ้า

“เขาเป็นเด็กทั่วไป แต่หน้าตาดี อืม ใช่ค่ะ หน้าตาดี ขาว เด็กเรียบร้อย เรียนเก่ง ก็เป็นเด็กที่น่ารัก เป็นตัวแทนทำกิจกรรมตลอด แต่ไม่รู้ว่าเขาไปทำอะไรใครหรือเปล่า” – คุณแม่ขนมจีน

“เขาเรียกอะไร ต้องเป็นคนที่เชื่อคนง่าย คือเหมือนกับว่าคนขาดความรักอ่ะ อยากมีเพื่อน อยากมีคนมาเอาใจประมาณนั้น จะค่อนข้าง หลงคนมาก อะไรมาก เด็กที่ขาดความรักอยากจะได้ความรักจากเพื่อน พอมีใครเข้ามาเอาใจ เข้ามาคุย พวกนี้ก็จะเปิดรับได้ง่าย แล้วก็ถูกชักจูงได้ง่าย” – คุณแม่ข้าวเหนียว

“สมมติว่าในมุมมองของคนโพสต์ เอ่อ ต้องดูว่า เอ่อ โพสต์ในเรื่องเกี่ยวกับประมาณต่อว่าคนอื่น อาจจะเป็นการระบาย อาจจะเป็นการที่ต้องการบอกว่าเขากำลังต้องการอะไร ต้องการความช่วยเหลืออะไรมากกว่า แล้วบางทีเราต้องเข้าไปมองดูว่าแต่ละคนมีปมไม่เหมือนกัน พื้นฐานเด็กแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน บางคนๆ อาจจะข้างนอกอาจจะเรียบร้อยแต่ว่าบางทีพอมาอยู่ในโลกไซเบอร์เขามีความรู้สึกว่าเป็นโลกของเขา เป็นพื้นที่ของเขา เขาสามารถโพสต์อะไรตามความคิดของเขา” – คุณแม่ข้าวเหนียว

1.2.3 เงื่อนไขจากผู้กระทำ

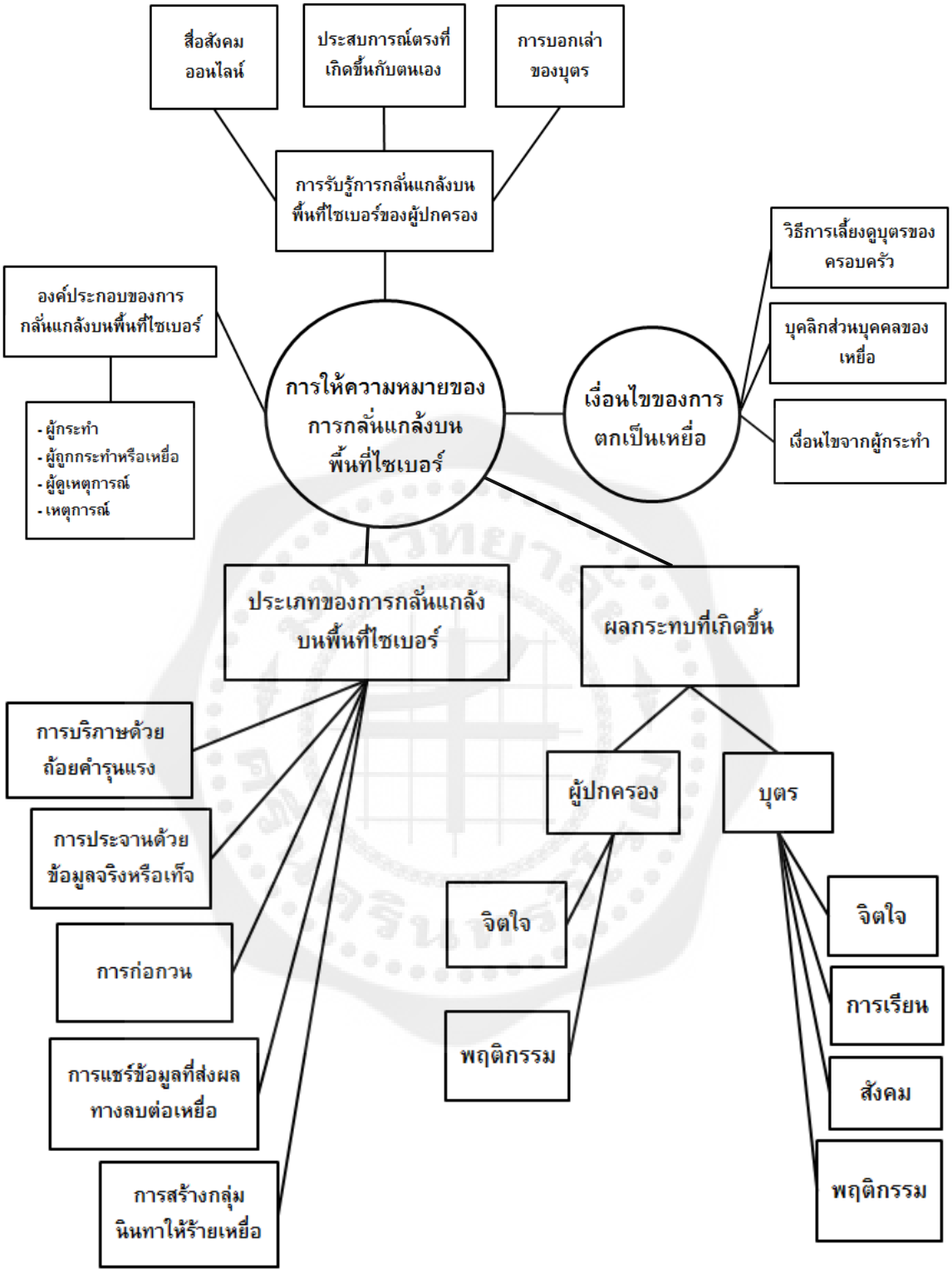
จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลไว้อย่างน่าสนใจ ในบางครั้งเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อาจไม่ได้มีสาเหตุมาจากตัวเหยื่อเอง แต่สาเหตุนั้นมาจากผู้กระทำมากกว่า ซึ่งผู้กระทำนั้นเป็นต้นเหตุของเรื่องราว ต้องการเลือกใครสักคนมาเป็นเหยื่อ โดยที่เหยื่อไม่ต้องมีลักษณะโดดเด่นชัดเจนจนเกิดความรู้สึกอิจฉาแล้วอยากจะทำลายชื่อเสียง เหยื่ออาจเป็นเพื่อนหรือคนรู้จักจากพื้นที่จริง เพียงแค่เขาเหล่านั้นทำให้ผู้กระทำเกิดความไม่ชอบใจ ขัดใจ แต่ไม่สามารถตอบโต้กลับบนพื้นที่จริงได้ จึงใช้การกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งต่อเหยื่อบนพื้นที่ไซเบอร์แทน เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันหรือในบางเหตุการณ์ผู้ยืนดูอยู่วงนอก ผันตัวเองมาเป็นผู้กระทำผิดเสียเองด้วยการนำเหตุการณ์ไปเปิดเผย ประจานต่อ และทำให้เกิดความเสียหายต่อเหยื่อในวงกว้างมากขึ้นขึ้น

“คนที่ถูกแอนตี้ เหยื่อสุดท้ายที่โดนกระทำ ถ้ามองในมุมมองแม่ แม่ก็ยังคิดว่า เป็นผลมาจาก คนแรกที่เป็นผู้กระทำ เขาจะต้องมีความรู้สึกอะไรที่ไม่ชอบและอยากให้คนอื่นเขาไม่ชอบด้วย” – คุณแม่ขนมจีน

“ทุกคนมันมีสิทธ์หมดอ่ะที่จะตกเป็นเหยื่อ ทุกคนที่แบบไม่พร้อม และก็ไม่มีวิธีในการอยู่กับในสภาวะที่จะทำให้จิตใจเราแย่ จริงๆ เรื่องพวกนี้มันก็แบบมีนานแล้วนะ เพียงแต่ว่าปัจจุบันอ่ะ ช่องทางที่จะทำให้เกิดเรื่องพวกนี้มันเยอะขึ้นมากกว่า” – น้องมะม่วง

แม้ว่าการดูแลใกล้ชิดจากการเลี้ยงดูบุตรซึ่งพบในการศึกษานี้ จากสิ่งที่ผู้ปกครองให้ข้อมูลมานั้นไม่ได้เป็นการรับประกันว่า บุตรของตนเองจะไม่มีความเสี่ยงของการตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นไปได้ยากในการที่จะป้องกัน หากผู้กระทำผิดตัดสินใจเลือกบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นเหยื่อ ซึ่งในบางเหตุการณ์การมีปัญหาความขัดแย้งอาจเกิดบนพื้นที่จริงจากเหยื่อบนพื้นที่จริงไม่สามารถต่อสู้ได้ จึงอาศัยพื้นที่ไซเบอร์ในการเป็นสื่อกลางเพื่อรังแกกลับไปที่คู่กรณี เพราะไม่มีความต่างทางด้านอำนาจ เช่น ขนาดร่างกาย เป็นต้น ซึ่งพื้นที่จริงผู้กลั่นแกล้งเหยื่อมักจะมีข้อได้เปรียบในด้านร่างกายมากกว่า แต่บนพื้นที่ไซเบอร์นั้นทุกคนสามารถใช้พื้นที่ไซเบอร์ที่มีลักษณะของความเป็นสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมกัน

จากการให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ผ่านการตีความจากการรับรู้ที่มีต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในลักษณะขององค์ประกอบ ประเภท และผลกระทบจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จนเกิดเป็นคำอธิบายต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จากมุมมองที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ซึ่งสามารถสรุปจากผู้ให้ข้อมูล ในประเด็นของการให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และเงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ออกมาเป็นแผนภาพประกอบที่ 5



ภาพประกอบ 4 การให้ความหมายและเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ส่วนที่ 3 กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

เมื่อผู้ปกครองรับรู้เหตุการณ์ว่าบุตรของตนเอง ได้ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว สิ่งแรกที่ผู้ปกครองทั้ง 3 ครอบครัวดำเนินการคือการตั้งสติ และพิจารณาถึงเหตุการณ์ลำดับเรื่องราวต่างๆ ว่าเกิดอะไรขึ้นกับลูกของตน ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมามีอะไรบ้าง ซึ่งแน่นอนว่ามาควบคู่กับระดับความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้น อารมณ์โกรธ โมโห ตกใจ กลัว สารพัดอารมณ์ที่ถาโถมเข้ามาในช่วงระหว่างที่กำลังเผชิญปัญหาจากสถานการนี้ สิ่งที่ทุกครอบครัวมีเหมือนกันกันคือ ความรู้สึกสงสารลูกมากที่สุด เพราะเหตุการณ์เกิดกับลูกโดยตรง และตนเองก็อยากจะทำทุกอย่างเพื่อทำให้ปัญหาที่ต้องเผชิญอยู่นี้ ผ่านพ้นไปได้ด้วยดีและเร็วที่สุด อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบที่ได้จากกลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ยังสามารถพบปัจจัยเสริมเพิ่มเติมที่ช่วยในการเผชิญปัญหาของครอบครัว คือ แหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2. กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
    - 2.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง
        - 2.1.1 แบบมุ่งจัดการกับปัญหา
            - 2.1.1.1 การค้นหาข้อเท็จจริง
            - 2.1.1.2 การเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง
            - 2.1.1.3 การขอความช่วยเหลือจากสถานศึกษาของบุตร
            - 2.1.1.4 การเตรียมการด้านกฎหมาย
            - 2.1.1.5 การจัดการทางเทคโนโลยี
        - 2.1.2 แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์
            - 2.1.2.1 การให้อภัยผู้กระทำ
            - 2.1.2.2 การพึ่งศาสนา
            - 2.1.2.3 การพูดคุยระบายกับคู่สมรส
    - 2.2 แหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา
        - 2.2.1 แหล่งทรัพยากรภายในบุคคล
            - 1.3.1.1 ความสามารถในการประเมินปัญหา
            - 1.3.1.2 การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา
            - 1.3.1.3 ความเข้มแข็งทางจิตใจ
            - 1.3.1.4 ทักษะในการจัดการปัญหา
        - 2.2.2 แหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว
            - 1.3.2.1 การทุ่มเทและการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา

1.3.2.2 การสื่อสารกันภายในครอบครัว

1.3.2.3 การมีเวลาให้กัน

1.3.2.4 ประสบการณ์ในอดีตที่เคยเผชิญปัญหาอื่นๆ ของครอบครัว

2.2.3 แหล่งทรัพยากรทางสังคม

2.3.3.1 สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน

2.3.3.2 ความร่วมมือในการจัดการปัญหาจากสถานศึกษาของบุตร

2.3.3.3 หน่วยงานที่รองรับในการให้คำปรึกษา

2.3.3.4 ชมรมหรือกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด

2.3 ผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว

2.3.1 ผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับบุคคล

2.3.1.1 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

2.3.1.2 การเรียนรู้เพื่อให้โอกาสผู้อื่น

2.3.1.3 การเรียนรู้และเข้าใจวงจรของการเกิดปัญหา

2.3.1.4 ตระหนักถึงความสำคัญของการเลี้ยงดูบุตรเพื่อให้เรียนรู้วิธีเผชิญกับปัญหา

2.3.2 ผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับครอบครัว

2.3.2.1 ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้สมดุลระหว่างการพึ่งพาตนเองและพึ่งพากันในครอบครัว

2.3.2.2 สมาชิกเกิดความรู้สึกมั่นคงและภาคภูมิใจในครอบครัวของตน

2.3.2.3 ให้การยอมรับและตระหนักถึงคุณค่าของสมาชิกกันอย่างแท้จริง

2.3.2.4 การให้ความสำคัญในการอุทิศตนและให้การประคับประคองกันต่อไป

2. กลวิธีการเผชิญปัญหา แหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา จนนำไปสู่ผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว

2.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง

จากการศึกษานี้ ผู้วิจัยเน้นไปที่การศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ปกครองเป็นสำคัญ เพราะพบว่าในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อนั้น หากเป็นการจัดการด้วยความสามารถของบุตรเพียงลำพัง อาจทำให้ผลกระทบและเกิดความรุนแรงที่ขยายขอบเขตไปมากขึ้น ดังนั้น เมื่อผู้ปกครองรับรู้ว่าบุตรถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ด้วยมุมมอง ในฐานะของความเป็นผู้ใหญ่ มีประสบการณ์ชีวิตมากกว่า สามารถหาวิธีการที่ช่วยจัดการกับวิกฤตขึ้นได้อย่างตรงจุด และเกิดการเปลี่ยนแปลงหลังจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 มุ่งจัดการกับปัญหา

เมื่อเหตุการณ์ของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้น การมุ่งไปที่รายละเอียดของเหตุการณ์ ความเป็นมา ลำดับเรื่องราว ผู้เกี่ยวข้องและผลกระทบอื่นๆ ที่จะตามมา เพื่อต้องการประเมินเหตุการณ์ทั้งหมดแล้วหาทางแก้ไขโดยเร็วที่สุด การรีบดำเนินการจัดการทันทีในส่วนของปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ สามารถช่วยลดผลกระทบของเหตุการณ์ได้ เนื่องจากในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต้องอาศัยการจัดการปัญหาไปที่หลายๆ ส่วนเพื่อจำกัดขอบเขตไม่ให้เรื่องราวของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เกิดการขยายความรุนแรงไปมากขึ้น จึงพบกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาจากผู้ปกครองในการศึกษานี้ ดังนี้

2.1.1.1 การค้นหาข้อเท็จจริง

ในความเชื่อมั่นของผู้ปกครองที่มีในตัวบุตร แม้ว่าบุตรจะตกเป็นเหยื่อในฐานะของผู้รังแกผู้อื่นก็ตาม ดังเช่นกรณีศึกษาของเหยื่อเมื่อถูกลั่นแกล้ง โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีคนอื่นปลอมมาสวมบทบาทแทนบุตรของตนเอง แล้วไปต่อว่าผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาบคาย ทำให้ถูกเข้าใจผิดคิดว่าเป็นบุตรของตนคือผู้กระทำผิดตัวจริง เป็นการจัดการที่มุ่งเน้นไปที่ตัวปัญหา โดยไม่สนใจว่าบุตรของตนเองได้กระทำผิดจริงหรือไม่ การค้นหาข้อเท็จจริงจากการประมวลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดด้วยความสามารถของผู้ปกครอง เป็นการยืนยันในความเชื่อมั่นที่ผู้ปกครองมีต่อบุตรไม่ว่าเหตุการณ์สุดท้ายแล้วจะเป็นแบบไหน ผู้ปกครองพร้อมที่จะช่วยร่วมเผชิญปัญหาไปกับบุตรอย่างไม่มีเงื่อนไข

“ตอนนั้นเชื่อใจว่าลูกไม่ได้ทำ เพราะความเชื่อใจว่าลูกไม่ได้ทำแล้วดูจากสีหน้าและความหวาดกลัวของเขาแล้วคือ เขาไม่ได้ทำ เรารู้จักเขามา เราแค่อยากจะหาว่า ใครผิด ใครทำ เพื่อจะให้ลูก เอ่อ ถูกต้อง ในมุมมองของแม่ คืออยากให้เขารู้สึกพันผิด ลูกไม่ได้ทำนะ ก็แค่นั้นอ่ะ ตั้งใจจะแก้แค่ปัญหานั้นอ่ะ” – คุณแม่ขนมจีน

2.1.1.2 การเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์แม้ว่าผู้กระทำกับเหยื่อจะไม่ได้เห็นหน้ากัน แต่เมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวได้เกิดขึ้นแล้ว ย่อมมีทั้งฝ่ายที่มีเจตนากระทำ และฝ่ายเหยื่อผู้ถูกกระทำ ซึ่งในบางประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ไม่ได้จำกัดว่าผู้กระทำต่อผู้ถูกกระทำจำเป็นต้องเป็นหนึ่งต่อหนึ่ง เหมือนการต่อสู้รังแกกันแบบตัวต่อตัวบนพื้นที่จริง ในบางเหตุการณ์ผู้กระทำเพียงหนึ่งคนอาจสร้างความเสียหายให้กับเหยื่อมากกว่า 1 คนและยังไม่นับผู้ที่เห็นเหตุการณ์ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมเดียวกันกับเหยื่อ ดังนั้น เพื่อเป็นการจำกัดขอบเขตความเสียหายของเหตุการณ์นี้สามารถใช้วิธีการติดต่อโดยตรงและอธิบายข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นไปยังบุคคลอื่นๆ ที่ได้รับรู้เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เหตุการณ์นี้ขยายความรุนแรงไปมากกว่าเดิม

“น้ำยาไปบอกน้องคนที่โดนน้ำยาว่าเลยนะ ที่เหมือนจะโดนน้ำยาว่าจาก account น้ำยาเนี่ย ว่าเออไม่ได้เกิดจากเรานะ เราต้องขอโทษด้วยที่เกิดมีอะไรอย่างนี้ แม่เราฝากขอโทษ ทาง

น้องด้วยนะ น้ำยาก็รีบโทรไป รีบไปเคลียร์ซึ่งน้องคนนี้ตอบกลับมาว่า ไม่เป็นไรเรารู้จักน้ำยาดีว่าไม่ใช่เกิดจากน้ำยาหรอก ทีนี้พอจบเรื่องนี้แล้ว มันก็ต้องมาสืบว่าเกิดอะไรกัน มันจะลั่นได้ไง เนี่ยมันจะต้องมีคนรู้พาสเวิด ตอนแรกน้ำยาก็ไม่บอก เพราะเราเป็นคนที่พูดว่าห้ามบอกเรื่องเลขบัตรเอทีเอ็มใคร ห้ามบอกอะไรอย่างนี้ เหมือนอันนี้เขาทำผิดคำสั่งเรา เราก็สืบไม่เป็นหรอกว่ามันเกิดจากเขาหรือเปล่า แต่เราก็เชื่อใจ เชื่อมั่นในตัวลูกเรา ระดับหนึ่งว่าไม่น่าจะเกิดจากน้ำยา”- คุณแม่ขนมจีน

2.1.1.3 การขอความช่วยเหลือจากสถานศึกษาของบุตร

นอกจากที่บุตรจะใช้เวลาอยู่กับครอบครัวแล้ว ในเวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันโรงเรียนหรือสถานศึกษายังถือว่าเป็นอีกส่วนสำคัญ ที่บุตรต้องใช้ชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมดังกล่าวด้วย ดังนั้น เมื่อเกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อแล้ว ต้นตอสาเหตุของปัญหาเมื่อพบผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์มาจากเพื่อนบนพื้นที่จริง ที่ต่างก็รู้จักกันกับบุตรในสถานศึกษา ไม่ใช่บุคคลแปลกหน้าที่รู้จักกันผ่านโลกออนไลน์โดยไม่เคยเห็นหน้ากันมาก่อน จึงนำไปสู่การติดต่อประสานงานกับทางโรงเรียนในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ถือว่าเป็นการบูรนาการการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างสถาบันครอบครัวและสถาบันการศึกษา เนื่องจากผู้ปกครองไม่สามารถดูแลบุตรได้เมื่ออยู่ในโรงเรียน ซึ่งแน่นอนว่าเมื่อเข้าสู่กระบวนการของสถานศึกษาจะต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงๆ ต่างที่เกิดขึ้นและมีระยะเวลาดำเนินการประมาณหนึ่ง แม้ว่าสถานศึกษาจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ในทันที แต่อย่างน้อยก็เป็นกรณีศึกษาให้สถานศึกษาได้ตระหนักถึงการเตรียมการเพื่อรับมือกับปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ที่สร้างความรุนแรงและผลกระทบทางจิตใจให้กับเหยื่อได้ไม่ต่างจากการรังแกบนพื้นที่จริง

“ลูกก็บอกว่าจะทำยังไง ลูกก็ถามว่า เนี่ย มี๊ แล้วมี๊จะทำยังไง เราก็บอกว่า แค็ปหน้าจอไว้ คือเวลาเรามีปัญหาเราต้องตั้งสติ ว่าทำยังไงที่มันจะเกิดผลเสียกับเราน้อยที่สุด ก็เลยบอกว่าแค็ปหน้าจอไว้ เดี๋ยวมี๊จะปริ๊นท์แล้ววันจันทร์ มี๊จะไปหาอาจารย์ที่เป็นฝ่ายปกครอง จะเอาไปให้อาจารย์ดูว่า มันเกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นมาเนี่ย ทางโรงเรียนจะจัดการยังไง” – คุณแม่ท้องฟ้า

2.1.1.4 การเตรียมการด้านกฎหมาย

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์แม้จะไม่มีหลักฐานความเสียหายที่เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจนอย่างเช่น รอยฟกช้ำ อาการบาดเจ็บทางร่างกายที่เหยื่อได้รับจากผู้กระทำ แต่สิ่งที่เหมือนกันคือเจตนาของผู้กระทำผิดในการสร้างความเสียหายให้กับเหยื่อ ไม่ว่าจะเป็นร่างกาย ชื่อเสียง หรือเงินทอง ทรัพย์สิน หากดูที่เจตนาของผู้กระทำผิดแล้ว การมองหาความยุติธรรมทางกฎหมายเพื่อการจัดการที่ตัวปัญหาโดยเฉพาะ ผู้ปกครองเลยต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ จากกรณีศึกษาผู้ปกครองใช้วิธีการขอรับคำปรึกษาจากทนายและตำรวจ ในแง่ทางกฎหมายที่สามารถดำเนินการได้ เป็นการเตรียมข้อมูลและความพร้อมไว้เบื้องต้น แม้จะไม่ได้ดำเนินการตามกฎหมายใดกับผู้กระทำผิดก็ตาม

“ปรึกษาทนาย เพราะเราก็ต้องโพรเทค (Protect) ลูกเรา ปรึกษาทนายหลายคน แต่ถามว่าเรื่องบางเรื่อง มันก็ไม่จำเป็นต้องไปปรึกษาเยอะ เพราะมันเป็นเหมือนการประจานลูกให้คนอื่นเขารับรู้ เราก็เลือกที่จะปรึกษา ปรึกษาทนายกับตำรวจ” – คุณแม่ท้องฟ้า

2.1.1.5 การจัดการทางเทคโนโลยี

นอกจากนี้ ยังมีวิธีที่ผู้ปกครองสามารถเลือกใช้การเผชิญปัญหาโดยอาศัยการจัดการทางเทคโนโลยีอย่างเช่น การที่ผู้ปกครองเป็นผู้ถือสิทธิ์ในการใช้พาสเวิร์ด ล็อคอินเข้าแอคเคาน์เพจที่เกี่ยวกับทางโซเชี่ยล เน็ตเวิร์ค เช่น เฟซบุ๊ค โปรแกรมไลน์ เพื่อป้องกันการที่บุตรของตนเองเผลอนำข้อมูลดังกล่าวให้คนอื่นรับทราบจนถูกสวมรอยอีก หรือการเช็คข้อมูลประวัติของเพื่อนหรือบุคคลอื่น ที่เกี่ยวข้องกับบุตรบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ อย่างเฟซบุ๊ค เพื่อสกรีนเบื้องต้นและให้คำแนะนำต่อบุตรในบางบุคคลที่ไม่น่าไว้ใจ ซึ่งผู้ปกครองมองว่าเป็นการจัดการปัญหาเชิงป้องการเกิดเหตุการณ์ซ้ำรอยเดิมต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้

“ทีนี้ก็เลยเปลี่ยนพาสเวิร์ด (Password) โดยที่ไม่บอกพาสเวิร์ด ลูกด้วยพ่อจะเป็นคนรู้พาสเวิร์ดคนเดียว เพราะจะไม่เชื่อใจในลูก เดี๋ยวจะกลายเป็นมีความลับแล้วแลกเปลี่ยนความลับกันระหว่างเพื่อน แล้วลูกอาจจะบอกอะไรอย่างนี้กับเพื่อนอีก”-คุณแม่ขนมจีน

“เราก็ตามเฟส ตามเฟสเจ้านั่นด้วย(ผู้กระทำผิด) เออเพื่อดูว่ามีความเคลื่อนไหวอะไรยังไง”- คุณแม่ข้าวเหนียว

2.1.2 มุ่งจัดการกับอารมณ์

การจัดการกับอารมณ์ของตัวเอง ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเผชิญปัญหาเมื่อรับรู้ว่าบุตรถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญเนื่องจากความรู้สึกสัมพันธ์กับจิตใจ และหากเกิดความขัดแย้งภายในจิตใจมากๆ อาจส่งผลกระทบมาเป็นความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายได้ การจัดการกับอารมณ์ตัวเองถือว่าเป็นการจัดการพื้นฐานด้วยความสามารถของคนเอง ซึ่งมีรากฐานมาจากตัวตน ทัศนคติ ความเชื่อส่วนบุคคล มุมมองต่อโลก สิ่งเหล่านี้จึงถูกหล่อหลอมและแสดงออกมาเป็นวิธีในการจัดการกับอารมณ์ตัวเองของผู้ปกครอง ซึ่งพบได้ดังต่อไปนี้

2.1.2.1 การให้อภัยผู้กระทำ

ผู้ปกครองจัดการกับความรู้สึกของตนเองก่อน ใช้การควบคุมอารมณ์เพื่อไม่ให้เกิดบรรยากาศของความตึงเครียดภายในครอบครัวมากขึ้น นอกยังนั้น ยังใช้สติ การให้อภัยต่อผู้กระทำผิด เป็นการใช้ความสามารถของตนเองในการปล่อยวางอารมณ์ด้านลบที่มีต่อผู้กระทำผิดจนทำให้บุตรต้องตกเป็นเหยื่อของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และการมุ่งไปข้างหน้าไม่จมอยู่ในความทุกข์ที่เกิดจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จนในที่สุดเหตุการณ์นี้สามารถคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น และกลับเข้าสู่สภาวะปกติ

“คือเหมือนกับเราให้โอกาสน่ะ เราก็ไม่อยากให้ลูกเราโดนตัดโอกาส เหมือนที่เราจะไปทำกับคนอื่นอะไรอย่างนี้ ไม่ต้องการไงคะ คือเราก็อยากให้เขามีอนาคต เพื่อในวันข้างหน้าถ้าเราให้โอกาส หรือให้อนาคตคนอื่นเขา ลูกเราก็จะได้โอกาสเหมือนกัน” – คุณแม่ท้องฟ้า

2.1.2.2 การพึ่งศาสนา

การมีแหล่งพึ่งพิงทางใจอย่างศาสนาที่ผู้ปกครองให้ความศรัทธา ถือว่าเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจอีกทางหนึ่งในยามที่อยู่ในสภาวะจิตใจสั่นคลอน อย่างในช่วงเวลาที่เป็นภาวะวิกฤตของครอบครัวและตนเองกำลังอยู่ในห้วงของความทุกข์ ซึ่งผู้ปกครองเองก็ยอมรับว่าในยามที่ชีวิตปกติดีนั้นไม่ได้ใช้ศาสนาในการยึดเหนี่ยวจิตใจ แต่เมื่อในยามเกิดวิกฤตจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ขึ้น การพึ่งศาสนาเพื่อหาหลักยึดเหนี่ยว โดยการเชื่ออำนาจภายนอกตนเอง นั้นเป็นการสร้างความหวังให้ตนเองได้รู้สึกว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะต้องพบทางออก และจะผ่านไปได้ด้วยดีในไม่ช้านั้นทำให้จิตใจของผู้ปกครองเกิดการคลายความกังวลขึ้น

“ก็ไปนั่ง ในอุโบสถ อืม ก็ไปนั่งอธิษฐานแล้วก็สวดมนต์ แล้วบังเอิ๊ญคุณแม่ก็ไม่รู้หรอก คือไม่ค่อยได้เข้าวัด คุณแม่ก็ไปนั่ง คือมีความรู้สึกว่า ไปขอพรจากพระ เอ้อ ไปนั่งสวดมนต์หน่อยก็ดีเนอะ อะไรอย่างนี้ แล้วก็ไปไหว้พระ เผื่อแบบสงบจิต สงบใจบ้าง พอดีที่วัดอ่ะ เขาจะมีหนังสือสวดมนต์ คุณแม่ก็นั่งสวด เราก็นั่งอธิษฐานว่า บุญบารมีที่เราทำอ่ะ ขอให้ส่งผลให้ลูกเรารอดพ้นปัญหาในครั้งนี้ไปด้วย ซึ่งมันเป็นปัญหาที่หนักอกทุกวัน อะไรอย่างนี้ ทำได้อยู่แบบสักระยะหนึ่งมั๊ง ช่วงนั้น ก็เหมือนกับตรงจุดนี้ด้วยมั๊ง เหมือนมีอะไรดลใจ แบบให้เราหาทางออกอ่ะ โดยการที่เข้าวัด ไปนั่งสวดมนต์ คือคิดแบบคนพุทธอ่ะ” – คุณแม่ท้องฟ้า

2.1.2.3 การพูดคุยระบายกับคู่สมรส

แม้ว่าหน้าที่หลักในการปลอบประโลมลูก ให้กำลังใจ ดูแลใส่ใจความรู้สึกลูกจะเป็นหน้าที่ของผู้เป็นแม่ส่วนใหญ่ ด้วยเพราะบทบาทของความเป็นผู้หญิง ความอ่อนโยน ช่างเห็นอกเห็นใจ ใกล้ชิดเลี้ยงดูลูกมาตั้งแต่เด็กๆ ฟันเฟืองที่สำคัญภายในครอบครัวที่คอยสนับสนุนทางจิตใจผู้เป็นแม่นั้นคือ คู่ชีวิตหรือผู้รับหน้าที่เป็นพ่อ ที่พร้อมร่วมทุกข์ ร่วมสุขไปด้วยกัน เมื่อคุณแม่มีอารมณ์อ่อนไหวอันเนื่องมาจากความสงสารลูก การมีคุณพ่อที่มีบทบาทของความเป็นผู้ชาย ซึ่งมีพื้นฐานความมั่นคงทางอารมณ์มากกว่า ก็เหมือนเป็นเสาหลักให้คุณแม่ได้มาพึ่งพิงทางใจ การมีเพื่อนคู่คิดสนับสนุนทางจิตใจซึ่งกันและกัน สื่อให้เห็นได้ว่ามีการถ่ายเทพลวัตรกันภายในครอบครัวเพื่อให้เกิดความสมดุล ไม่ได้ระบุว่าต้องเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของใครคนใดคนหนึ่ง ช่วยทำให้บรรยากาศภายในครอบครัวไม่ตึงเครียดจนเกินไป

“ปรึกษาพ่อเขา มีอะไรก็จะปรึกษาพ่อเขาด้วย (หันไปมองหน้าพ่อที่นั่งอยู่ข้างๆ) คือเราจะไม่ได้แบบแม่คนเดียว แบบว่ามันก็จะมีคนคอยช่วยให้คำปรึกษาอีกคนหนึ่ง” – คุณแม่ขนมจีน

“คุณพ่อก็มีส่วนในครอบครัวด้วยค่ะ หมายถึงว่า จะเป็นช่วงที่เขาว่างจากงาน แต่ว่าถ้ามีอะไร เคสอะไรก็จะคุยกันตลอด ระบายให้กันฟังตลอด” – คุณแม่ข้าวเหนียว

การเผชิญปัญหากับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อาจจะต้องใช้ความร่วมมือกันที่มากกว่าคนในครอบครัวสำหรับการมุ่งจัดการไปที่ตัวปัญหา ที่มาของเหตุการณ์ดังกล่าว การประสานงานไปยังสถานศึกษาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตระหนักรู้ว่ายังมีเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่น่าเป็นห่วง และควรจะศึกษาผลกระทบกันอย่างจริงจัง แม้จะยังไม่มีรูปแบบการแก้ไขปัญหาที่แสดงออกมาชัดเจน แต่การปรับตัวและเรียนรู้ผ่านข้อมูลต่างๆ บนโลกออนไลน์ของผู้ปกครองก็สามารถทำให้ผู้ปกครองได้มีแนวทางมาปรับใช้กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับครอบครัวของตน เช่น การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย การจัดการปัญหาโดยอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นต้น นอกจากมุ่งจัดการปัญหาที่ตัวปัญหาแล้วการจัดกับอารมณ์ก็สำคัญไม่แพ้กัน ทั้งอารมณ์ของตัวผู้ปกครองเองและอารมณ์ของบุตร ในส่วนของอารมณ์ตัวเอง การมีสติ ถือว่าเป็นปฏิกิริยาเริ่มที่ผู้ปกครองใช้สำหรับการควบคุมอารมณ์ตัวเอง เมื่อจัดการกับอารมณ์ของตัวเองได้แล้ว หน้าที่สำคัญต่อมาคือการดูแลจิตใจบุตร เยียวยาจิตใจซึ่งกันและกัน จนสามารถก้าวผ่านปัญหาจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้มาได้ โดยไม่เกิดการสูญเสียที่ร้ายแรงใดๆ ตามมา อย่างที่มีปรากฏในข่าวโด่งดังหลายกรณีทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าการจบชีวิตด้วยตนเองในเด็กหรือวัยรุ่นหลายคน ที่ไม่สามารถก้าวผ่านปัญหาจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ไปได้ นอกจากกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่ผู้ปกครองใช้จัดการต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตรแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ช่วยในการส่งเสริมการเผชิญปัญหาของผู้ปกครองได้อีกด้วย ซึ่งจะขออธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ค้นพบในหัวข้อถัดไป

2.2 แหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา

ความสามารถของสมาชิกในครอบครัวเป็นแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่ และทรัพยากรแหล่งใหม่ซึ่งนำมาใช้จัดการกับความเครียดจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ การมีแหล่งทรัพยากรอย่างเพียงพอที่มาจากความสามารถของบุคคล หรือแหล่งทรัพยากรที่ถูกนำมาใช้เพิ่มขึ้น อย่างเช่น แหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว และแหล่งทรัพยากรทางสังคม สามารถช่วยให้ครอบครัวสามารถปรับตัวได้หลังจากเกิดวิกฤตจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับสมาชิกของครอบครัว และมีเครื่องมือในหลายทางเลือกจากแหล่งทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการเผชิญปัญหา ช่วยให้การปรับตัวคงอยู่ในระยะยาว และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่ในระดับสังคมหรือชุมชนต่อไป

2.2.1 แหล่งทรัพยากรภายในบุคคล

ด้วยความสามารถส่วนบุคคลของสมาชิกในครอบครัว ในระดับสติปัญหา หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เคยแก้ปัญหาจากวิกฤตอื่นๆ ในชีวิต ทำให้เกิดเป็นแหล่งทรัพยากรภายในบุคคลที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และส่งผลต่อวิธีที่บุคคลใช้ในการเผชิญปัญหา ในบุคคลที่มีความสามารถต่ำการคิดหาทางออกอาจเป็นไปในลักษณะที่ไม่มีประสิทธิภาพมากพอ และทำให้ปัญหาเกิดการเรื้อรังหรือทิ้งระยะเวลาไว้นาน จนเกิดการสะสมความความเครียด เพราะฉะนั้นนอกจากความสามารถในระดับบุคคลที่สามารถเผชิญปัญหาได้ด้วยตนเอง ยังแสดงถึงทักษะในระดับความคิดที่ใช้ความสามารถของตนในการแสวงหาแหล่งทรัพยากรแหล่งใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยเสริมในการเผชิญปัญหาจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้อีกด้วย

2.2.1.1 ความสามารถในการประเมินปัญหา

การที่ผู้ปกครองไม่ได้ทิ้งระยะเวลาของการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหานี้ไว้นาน เพราะไม่สามารถทนดูบุตรของตนเองต้องจมอยู่ในความทุกข์ทางใจ เป็นการประเมินปัญหาเบื้องต้นด้วยความสามารถส่วนบุคคล ซึ่งช่วยการเผชิญปัญหาให้เกิดผลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการแก้ไขปัญหาสามารถทำควบคู่ร่วมกันไปได้หลายวิธีพร้อมๆ กัน เพราะฉะนั้นหากยิ่งเริ่มต้นลงมือแก้ไขปัญหาได้เร็วเท่าไหร่ โอกาสที่สำหรับการเรียนรู้ว่าวิธีการแก้ไขปัญหาบางวิธีอาจจะไม่เหมาะกับสถานการณ์ สามารถพลิกแพลง หรือได้ลองปฏิบัติตามแนวทางในการจัดการปัญหาได้หลากหลายมากขึ้น เห็นผลที่สัมฤทธิ์ในแต่ละวิธีได้เร็วยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ปกครองสามารถนำมาปรับใช้และยืดหยุ่นให้มีความเหมาะสมต่อการเผชิญปัญหา เมื่อบุตรเกิดความเศร้า ความทุกข์ ความเสียใจ การที่ผู้ปกครองไม่นิ่งนอนใจและพยายามดำเนินการทันที เสมือนเป็นการทำงานแข่งกับเวลา โดยมีเป้าหมายเพื่อลดระยะเวลาของความทุกข์ทางใจที่เกิดขึ้นกับบุตรและตนเองให้สั้นและเหลือน้อยที่สุด มีประสิทธิภาพที่สุด และเป็นไปอย่างเร็วที่สุดในช่วงเวลา ณ ขณะนั้นๆ

“เดี๋ยวจะให้ดูอะไร พอเราอ่านนี่แบบอึ้งมากเลย บอกว่าให้แค๊ป(capture) เอาไว้นะ เพราะว่ามันจะต้องมีปัญหาแน่” – คุณแม่ท้องฟ้า

“กังวลแต่ว่ารีบเคลียร์เลยนะ หมายถึงว่า สมมติเย็นนี้รู้เรื่องมาว่า เกิดเหตุการณ์นี้ ให้น้ำยาส่งข้อความไลน์ไปหาน้องคนนั้นเลยว่า ไม่ใช่เรานะ แต่ว่ายังไม่ได้พูดว่า มันเกิดได้ยังไง” – คุณแม่ขนมจีน

“พอรู้ว่าเริ่มมีปัญหาก็ต้องเริ่มคุย เริ่มเหตุการณ์มันเป็นยังไง อะไรยังไง แล้วเราจะค่อยๆ คุยกัน ค่อยๆ ถกปัญหากัน” – คุณแม่ข้าวเหนียว

2.2.1.2 การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา

การติดตั้งมุมมองทางบวกแทนมุมมองทางลบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้กับบุตรและตนเอง ซึ่งต้องมาจากปัจจัยภายในตัวของผู้ปกครองเองที่มีความสามารถ ในการมองเหตุการณ์

ที่บุตรถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ไปในทิศทางที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เพราะในเรื่องของความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถไปกำหนดได้ว่า เขาต้องรู้สึกอย่างไร ต้องคิดอย่างไร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือความรู้สึกของบุคคลอื่นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ การเบนเป้าทางความคิดไปข้างหน้าเพื่อไปสู่เป้าหมายในการจัดการปัญหาหรือดำเนินชีวิตต่อไปตามปกติ เพื่อไม่ต้องการให้บุตรต้องคิดมาก หรือคอยโทษตัวเองจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พบว่า เป็นปัจจัยเสริมที่ช่วยให้ผู้ปกครองสามารถเผชิญปัญหาต่อเหตุกรณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อนี้ได้ดียิ่งขึ้น

“มีเขากังวลที่เหมือนแบบไปว่าเพื่อน ถึงทุกอย่างมันจะออกมาในรูปแบบที่ว่าเพื่อนเชื่อใจ น้ำยาไม่ได้ทำ แต่ด้วยตัวเขาเองอ่ะ มันก็รู้สึกว่าไม่ดีแล้ว หมายถึงว่า ลึกๆ แล้วเพื่อนคนนั้นอาจจะคิดก็ได้ว่าน้ำยาทำ อะไรประมาณนี้ซึ่งก็จะบอกเขาว่า เออ ช่างเถอะเพราะเราไม่ได้ทำ ความจริงมันก็คือความจริง ลูกจะเก็บเอามาคิดทำไม เออ พยายามให้ลูกคิดบวก ให้คิดดี สุขภาพจิตดีๆ” – คุณแม่ขนมจีน

“คือเหมือนกับเราให้โอกาสน่ะ เราก็ไม่อยากให้ลูกเราโดนตัดโอกาส เหมือนที่เราจะไปทำกับคนอื่นอะไรอย่างนี้ ไม่ต้องการไงคะ คือเราก็อยากให้เขามีอนาคต เพื่อในวันข้างหน้าถ้าเราให้โอกาส หรือให้อนาคตคนอื่นเขา ลูกเราก็จะได้โอกาสเหมือนกัน”- คุณแม่ท้องฟ้า

“แล้วด้วยความอย่างหนึ่งเนี่ย เขาจะมีปัญหากับครู เนื่องจากครูไม่เห็นความสามารถของเขา ไอ้งานประดิษฐ์เนี่ยแหล่ะ มันก็จะเอาไปทำให้ครูบ้าง เวลาวันปีใหม่ เวลาวันครู อะไรอย่างนี้ มันก็เหมือนกับทำให้เด็กกับครูเนี่ย มันเข้ากันได้ดีมากขึ้น เราพยายามๆ เชิงบวกให้กับเขาอ่ะ บางทีบางอย่างเราอย่าไปต่อต้านมาก อะไรงี้” – คุณแม่ข้าวเหนียว

2.2.1.3 ความเข้มแข็งทางจิตใจ

ในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก ไม่ใช่ทุกคนเสมอไปที่จะสามารถหาทางออกจากปัญหาได้ บางคนยังคงจมกับปัญหา บางคนกลับคิดว่าเป็นอีกหนึ่งบททดสอบที่บุคคลจะต้องก้าวผ่านไปในแต่ละช่วงชีวิต เพราะฉะนั้นหากบุคคลมีพื้นฐานความเข้มแข็งทางจิตใจที่แข็งแรง ความอดทนต่อผลกระทบที่เกิดกับตนเองจากเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา การจัดการกับอารมณ์ตนเองเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์ นั้นเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความสามารถในก้าวผ่านช่วงเวลาของความยากลำบาก เมื่อต้องอยู่ในวิกฤตได้แตกต่างกัน แม้ว่าจะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ พื้นฐานของการจัดการอารมณ์ตนเอง ที่มีรากฐานมาจากจิตใจที่เข้มแข็ง ในการยอมรับความจริงและเผชิญกับปัญหา สามารถช่วยให้เด็กกลับมามุ่งมั่นในเรื่องสำคัญของชีวิตอย่างเรื่องเรียนได้ต่อไป

“เขาบอกว่าแล้วไงเหรอ มันไม่เกี่ยวกันนี่ เขาบอกงี้ คือเขาก็ต้องมาเรียน เขาบอกอย่างนี้ เขายังรักที่จะเรียน เขาไม่เห็นต้องกลัว สิ่งที่มันผิดไปแล้ว ก็ๆ ก็จะไม่คิดจะทำอีกแล้ว ก็พูดแบบนี้ แต่เรื่องเรียน เขาก็ต้องถือว่าเรื่องเรียนเป็นเรื่องสำคัญ” – คุณแม่ท้องฟ้า

“แล้วดีตรงที่ว่า เขาเป็นคนที่แบบไม่คิดมาก เขาก็มีความรู้สึกว่า เขาไม่ได้เป็นจริงอย่างที่ในโพสต์ เขาถึงได้กล้าที่จะแสดงอาการโต้ตอบกลับไป กับคนที่มาแสดงกิริยาไม่ดีกับเขา แต่ถ้าเป็นเด็กคนอื่นอาจจะแบบอาย หรือร้องไห้” – คุณแม่ท้องฟ้า

“เรียกว่า ถ้าผมไปทำเองอะ มันคงไม่ได้เรื่องหรอกครับ ใช่ เพราะว่า น้ำหนักคำพูดของเด็ก กับของตัวผู้ใหญ่อะ มันต่างกันไงครับ บวกกับว่า เราเป็นคนผิด เราพูดอะไรมันก็เหมือนแก้ตัว ถูกมั้ย สู้บอกความจริงกับพ่อแม่ แล้วให้พ่อแม่อะ ไปคุยดีกว่าเค้ามีวุฒิภาวะมากกว่าเรา” – น้องขุนเขา

2.2.1.4 ทักษะในการจัดการปัญหา

ทักษะในการจัดการปัญหา เป็นกระบวนการทางความคิดและผ่านการไตร่ตรองพิจารณามาแล้ว เนื่องมาจากพื้นฐานการศึกษา บริบทครอบครัวและประสบการณ์ในวัยเด็กของแต่ละคน ปฏิเสธไม่ได้ว่าหากบุคคลที่ได้รับการศึกษาในระดับสูง นั้นมีการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์การวางแผนเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การค้นคว้าหาข้อมูลการคลุกคลีหรือใช้ทักษะบางอย่างจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีรูปแบบเฉพาะ นั้นยังสามารถนำมาเป็นประโยชน์สำหรับการเผชิญปัญหาเมื่อบุตรต้องตกอยู่ในเหตุการณ์ของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้

“คือเราต้องคิดว่า ในเมื่อมันเกิดเหตุการณ์แบบนี้แล้วเนี่ย 1 2 3 เราจะทำยังไง คือไม่ใช่เที่ยวแบบ ไปหาเบอร์เขา โทรหาเขา อะไรอย่างนี้ มันไม่ใช่” – คุณแม่ท้องฟ้า

“ส่งรีพอร์ตไปทางเฟซบุ๊กครับ แล้วก็บอกเค้าว่า เนี่ย เค้ามาทำการรบกวนเรา ทำให้เรารู้สึกไม่สบายใจ อะไรอย่างเนี้ยครับ ก็แจ้งทางเฟซบุ๊กไป วันต่อมาเฟซบุ๊กก็แจ้งเตือนกลับมาครับ ว่าแบบว่า เราตอบสนองกับคำขอของคุณแล้วนะ เราทำการ เช็คแล้วก็ลบ ตัวโพสต์ที่คุณแจ้งไปแล้ว” น้องขุนเขา

2.2.2 แหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว

นอกจากจะอาศัยแหล่งทรัพยากรภายในบุคคลแล้ว แหล่งทรัพยากรภายในครอบครัวถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ครอบครัวทุกครอบครัวควรปฏิบัติ เพื่อคงไว้ซึ่งสมดุลภายในครอบครัว ทั้งนี้เนื่องจากตลอดการดำเนินชีวิตในแต่ละครอบครัว ครอบครัวมักถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกครอบครัว สิ่งรบกวนเหล่านี้หมายถึง บุคคล สิ่งของ สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะเครียดในครอบครัวได้ สิ่งรบกวนความสุขสงบของครอบครัว อย่างเหตุการณ์ที่ทำให้

บุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพราะฉะนั้นการนำแหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว อันเกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันมาใช้ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำให้การเผชิญกับปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

2.2.2.1 การทุ่มเทและการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา

การเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมกันแก้ปัญหาภายในครอบครัวของผู้ปกครอง ชนิดที่เรียกว่ากัดไม่ปล่อย จนกว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เป็นเหมือนการอุทิศตนเพื่อลูกโดยแท้จริง ในช่วงเวลาขณะนั้น สิ่งต่างๆ นั้นดูมีความสำคัญลดน้อยลงไปทันทีเมื่อนึกถึงปัญหาที่ลูกกำลังเผชิญอยู่ นอกจากการอุทิศตัวในการเข้าไปแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ที่บุตรถูกรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์แล้วสิ่งสำคัญคือ การวางแผน ลำดับเรื่องราว ใช้ความสามารถในการ ไตร่ตรองถึงความเกี่ยวข้องต่างๆ ภายใต้สถานการณ์จากสิ่งที่เกิดขึ้นคืออะไร ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เกิดขึ้นตอนไหน เพื่อดูว่าแนวโน้มของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้จะเป็นอย่างไรต่อไป ซึ่งหลักในการจัดการไม่ได้พุ่งเป้าไปที่ผู้กระทำผิด เพื่อต้องการที่จะเอาเรื่องหรือกล่าวโทษ แต่เป็นการเน้นมาที่การแก้ไขกันเองภายในครอบครัวมากกว่า

“อยู่กันแค่สามคนนี้ หมายถึงว่าพูด เฮ้ยมันเกิดขึ้นได้ยังไง ทำไมต้องเป็นอย่างนี้ แล้วช่วงนี้ก็ค่อยๆ ประมวลผลละ ก็จะช่วยกันคิด ลูกอ่ะต้องมีหน้าที่ตอบ คิดไม่เป็น หมายถึงว่าคงตกใจอยู่ว่าสิ่งที่เกิดได้ยังไง อะไรอย่างนี้ ทีนี้ผู้ใหญ่ก็เริ่มละ บอกรหัสใครไปอีกมั้ย ช่วงนั้นก็มีน้องคนนั้นที่มาบ้านบ่อยๆ อะไรประมาณนี้ ค่อยๆ หาประเด็นไป มีพ่อเขาอ่ะแหล่ะที่คอยช่วยปรึกษา” – คุณแม่ขนมจีน

“ใช่ๆๆ ก็ต้องคุยกันเพราะบางอย่างต้องให้คุณพ่อเขารับรู้ด้วยว่า อย่างย้ายหงย้ายหอมันเรื่องใหญ่นะ อย่างเรื่องที่เกิดกับลูกมันๆๆ เขาก็ต้องรู้ ก็ต้องช่วยกัน บางทีก็โอเคไปเลยถ้าเขาว่างเขาก็ขับรถไปให้ ถ้าไม่ว่างก็คือแม่ก็นั่งรถไปเอง ก็ไปๆ กลับๆ อยู่ช่วงนั้นอ่ะ ก็คือคล้ายๆ กับประคับประคองจนกว่าเขาจะได้ย้ายหอ พอว่าได้ย้ายไปอยู่อีกห้องหนึ่งก็โอเค ค่อยยังชั่ว” – คุณแม่ข้าวเหนียว

2.2.2.2 การสื่อสารกันภายในครอบครัว

การพูดคุยปรึกษาและสื่อสารให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง และการใส่ใจฟังในสิ่งที่สมาชิกแต่ละคนกำลังพูด เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วยให้การจัดการปัญหาให้กับสมาชิกครอบครัวที่กำลังประสบปัญหาอยู่ได้ ซึ่งผู้ปกครองในบางครอบครัวอาจมีมุมมองว่า บางปัญหาหรือบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุตรเป็นเรื่องง่ายๆ ที่บุตรน่าจะแก้ไขปัญหาเองได้ เลยไม่ได้ใส่ใจเท่าที่ควร จริงอยู่ที่ปัญหานั้นๆ บุตรเองมีความสามารถในการหาทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ด้วยตนเอง แต่ภายใต้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งผู้พูดและผู้ฟัง กลับช่วยให้เกิดสายสัมพันธ์ของความเชื่อใจและยอมรับในกันและกันระหว่างสมาชิกเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดความวางใจที่จะพูดคุยปรึกษาเพื่อหาทางออก เช่นเดียวกับปัญหาที่เกิดจากเหตุการณ์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อบน

พื้นที่ไซเบอร์ และมีผลต่อไปในระยะยาวหากเกิดปัญหาอื่นที่เป็นวิกฤตในครอบครัวอีก ให้ครอบครัวได้เรียนรู้และสามารถนำมาปรับใช้ได้

“ปัจจุบันอ่ะ เจอทั้งพ่อแม่และน้องที่เคยมีปัญหา เขาก็จะยิ้มให้ อะไรให้ ไม่มีประเด็น คือ เด็กสองคนนี้เคลียร์ได้เพราะพ่อแม่ เออแม่คิดว่าถ้าเกิดว่า เราไม่เข้าไปช่วยหรือน้ำยาไม่บอก ไม่รู้ตอนนี้จะเป็นยังไง และน้องคนที่สร้างเรื่องอาจจะมีความสุข ว่าฉันชนะ ไอ้สองคนนี้แยกกัน ไอ้น้องคนนี้ก็คงจะทำไมน้ำยาต้องด่าด้วย น้ำยาก็คงเศร้า เพราะมันแก้ปัญหาไม่เป็น เพราะว่ามันยังเด็ก เนี่ยแหล่ะ จบได้เพราะพ่อแม่ จบได้เพราะเขาพูดโชคดีมากเลยตอนนั้น ตอนที่เขามาพูด คือหน้าเขาตื่นมาก เสียงแบบเกิดเรื่องอ่ะ เหมือนมีปัญหามากอ่ะ เราก็บอกเล่าดิ๊ แม่หนูไม่ได้พิมพ์นา อะไรอย่างนี้ เราก็ฟัง แล้วก็ค่อยๆคิด ค่อยๆหาทางแก้ปัญหาไปเรื่อยๆ” – คุณแม่ขนมจีน

2.2.2.3 การมีเวลาให้กัน

อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันคือการมีเวลาให้กัน และการใช้เวลาร่วมกันระหว่างสมาชิกภายในครอบครัว ทำให้การเปิดใจพูดคุยกัน หรือการติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของการแก้ปัญหาจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหาได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งบางครอบครัวผู้ปกครองอาจให้ความสำคัญในการทำงาน ด้วยภาระหน้าที่ในการหารายได้เพื่อนำมาจุนเจือครอบครัว อาจทำให้มีเวลาด้วยกันระหว่างสมาชิกน้อยลง และเกิดเป็นช่องว่างที่ทำให้บุตรไม่กล้าเข้าไปบอกหรือปรึกษา เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาซึ่งบางปัญหาอาจเกินขอบเขตในความสามารถของตัวเด็กที่จะเข้าไปจัดการ หากไม่มีผู้ปกครองเข้าไปช่วยเหลือ เพราะฉะนั้นผลกระทบที่ตามมาอาจร้ายแรงมากยิ่งขึ้น

“อย่างให้เปรียบเทียบละกันนะ ระหว่างพ่อแม่ผมกับพ่อแม่เพื่อน พ่อแม่เพื่อนคือเค้าจะไปทำงาน จะกลับบ้านดึก เค้าจะไม่มีเวลาคุยกับลูก แต่อย่างเงี้ย อะ แม่ผมไม่ทำงาน พ่อผมก็คือไปทำงานกับครอบครัวของพ่อ มันก็คือ มันก็อยู่ในครอบครัวผมอะครับ ก็คือสามารถเลือกเวลากลับเองได้ ถ้าเกิดมีธุระจริงๆ ใช่ ก็คือ ผมจะมีเวลาคุยกับพ่อแม่ อย่างเงี้ย มากกว่าคนอื่น แล้วก็อย่างถ้าผมมีปัญหา ไม่สบายใจ ผมพูดได้เลยไง คือไม่จำเป็นต้องรอ ไม่จำเป็นต้องโทรไปรบกวนเค้า อะไรอย่างงี้ ใช่” – น้องขุนเขา

“เขากลัวแฟนเก่ามาตามดัก อะไรอย่างนี้อ่ะ เออ เขาก็บอกว่า พอนั่นปุ๊บ ก็คือเขาจะโทรมาหาเราตลอด แต่เราก็จะไปหาเขาบ่อยๆ เขาจะได้อุ่นใจด้วยไง” – คุณแม่ข้าวเหนียว

2.2.2.4 ประสบการณ์ในอดีตที่เคยเผชิญปัญหาอื่น ๆ ของครอบครัว

ประสบการณ์ในอดีตของผู้ปกครอง มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมที่ใช้ในการเผชิญกับปัญหา โดยประสบการณ์ที่ผ่านมาการแสดงออกถึงการเผชิญปัญหาอื่นๆ ที่ประสบผลสำเร็จหลายๆ ครั้ง ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในสมาชิกของครอบครัว ที่มีต่อการเผชิญปัญหาในเหตุการณ์

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เช่นเดียวกัน นอกจากประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาของตัวผู้ปกครองเองแล้ว ผู้ปกครองยังให้ความสำคัญในการฝึกฝนให้บุตรของตนได้ใช้ทักษะความสามารถของตนเองในการเผชิญปัญหาด้วย เป็นการสร้างความเชื่อมั่นจากการแก้ปัญหาเล็กๆ ก่อน จากนั้นเมื่อมีปัญหาที่เริ่มใหญ่มากขึ้น เด็กจะเริ่มมีกระบวนการคิดและทักษะในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนขึ้นตามลำดับ วิธีการเผชิญปัญหาของบุตรที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือการบอกผู้ปกครอง การเล่าให้ผู้ปกครองฟัง ไม่กลัวว่าผลลัพธ์อาจจะต้องโดนผู้ปกครองตำหนิ หรือลงโทษ ซึ่งตามการรับรู้ของเด็กทั่วไป เวลาที่ตนเองมีปัญหา มักจะเก็บงำปัญหาเอาไว้ เลือกที่จะบอกเพื่อนมากกว่า หรือแก้ปัญหาด้วยตัวเองแต่เพียงลำพัง การฝึกฝนจิตใจต่อการเปิดใจยอมรับของตัวผู้ปกครองเอง ในการรับฟังทุกปัญหาของลูก การจัดการกับอารมณ์ตัวเองในขณะที่รับฟังปัญหาที่ทำให้ยุ่งยากใจ จากการฝึกปฏิบัติมาหลายๆ ครั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้บุตรรับรู้ได้โดยอัตโนมัติมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าหากตนต้องเผชิญปัญหาอะไรก็แล้วแต่ที่เกินความสามารถของตนเองแล้วนั้น ยังมีผู้ปกครองที่พร้อมจะให้การช่วยเหลือตนเองอย่างแน่นอน

“เราจะดูว่าวิธีการเขาโอมั๊ย ถ้าไม่โอเราเสริม ถ้าทำไม่ได้ ลองแนะนำ แล้วลองไปทำเอง คือพยายาม คือเราะเข้าไปยุ่งด้วยต่อเมื่อมันเป็นเคสที่มันไม่ไหวแล้วอ่ะ อะไรประมาณนั้น แล้วก็เลยหมายถึงว่า ให้ฝึก ฝึกจากเรื่องง่ายๆ จนถึงเรื่องยากๆ เนี่ยก็ช่วยเพิ่มความมั่นใจ ที่แบบเขากล้าที่จะเผชิญกับปัญหา” – คุณแม่ข้าวเหนียว

“เราเข้าใจในความทุกข์ของคนอ่ะเนอะ ทีนี้ต้องดูว่ามันเกิดจากอะไร แล้วคนเรามันปล่อยวางได้ขนาดไหน แล้วเข้าใจในปัญหายังไง มันก็เหมือนกับว่าคือถ้าเด็กคนนั้นเนี่ย ถ้าคนๆ นั้นเมื่อตอนเป็นเด็กเขาได้รับการๆ ฝึก ในการแก้ปัญหา เขาก็จะมองแล้วก็มีวิธีรับมือกับปัญหาได้ค่อนข้างดี แต่คนไหนที่มันไม่เคยๆ ไม่เคยฝึกเลยแล้วมันมาเจอแบบนี้ ก็ต้องแบบคืออาจจะตัดสินใจผิดพลาด อาจจะแบบเดินทางไม่ดี ทางลบไปเลย หรือว่ายังไง หรือว่าจะเดินเข้าไปหาใครที่จะเข้าไปหาใครที่จะความช่วยเหลือเขาได้บ้าง ประมาณนั้น” คุณแม่ข้าวเหนียว

2.3.3 แหล่งทรัพยากรทางสังคม

เนื่องจากบุคคลไม่สามารถแยกจากสิ่งแวดล้อมได้ เพราะฉะนั้น ความสัมพันธ์ของบุคคลกับสังคมย่อมเกี่ยวข้องกัน การได้รับความช่วยเหลือจากแหล่งทรัพยากรทางสังคมที่เป็นแหล่งทรัพยากรใหม่ เพื่อช่วงส่งเสริมการเผชิญปัญหาในเหตุการณ์บนพื้นที่ไซเบอร์ที่ผู้ปกครองและตัวบุตรได้รับก็มีส่วนช่วยที่สำคัญ เป็นแหล่งความช่วยเหลือที่นอกเหนือจากความสามารถในระดับบุคคล อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ปกครองไม่สามารถดูแลบุตรได้ใกล้ชิดตลอดเวลา เพราะตัวบุตรเองต้องมีหน้าที่ในการเรียน และสิ่งแวดล้อมที่เป็นแบบจำลองทางสังคมในสถานศึกษาของบุตร การมีแหล่งทรัพยากรทางสังคมอื่นที่สามารถเกื้อหนุนอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบุตร นั้นสามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้เกิดผลดีที่สุดได้

2.3.3.1 สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน

สัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อน การได้พูดคุย ระบาย แสดงความเห็นอกเห็นใจต่อกัน เป็นความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าความสัมพันธ์ในครอบครัว เนื่องจากด้วยวัยที่ใกล้เคียงกัน ชอบกิจกรรมเหมือนๆ กันนั้นสามารถที่จะชวนกันหันเหความสนใจจากความเครียด ความไม่สบายใจ อันเกิดจากปัญหาการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ให้กับบุตรได้ นอกจากนี้การมีเพื่อนรุ่นพี่ที่มีความสัมพันธ์เชิงอำนาจมากกว่าเพื่อนรุ่นเดียวกัน นั้นเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการพึ่งพา รบกวนเป็นสื่อกลางให้ช่วยคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้กระทำผิดกับบุตรได้ ซึ่งผู้กระทำผิดได้ตอบสนองในการลดการรังควาญมาที่ตัวบุตรจากการตกเป็นเหยื่อกับการมีปัญหาความสัมพันธ์กับแฟนเก่า ซึ่งปัญหานี้ได้ส่งผลกระทบทั้งบนพื้นที่ไซเบอร์และลุกลามมายังพื้นที่จริงกับกรณีศึกษารายนี้

“แบบเพื่อนด้วยแหล่ะ เพื่อนก็แบบในกลุ่มอ่ะ เฮ้ย ไปเล่นบาสกัน อะไรอย่างนี้ คือแบบเหมือน ไม่อยากให้เขาเครียดอ่ะ ให้เขาอยู่กับตรงนั้นอะไรอย่างนี้” – คุณแม่ท้องฟ้า

“ใช่ครับ บวกกับว่า ผมก็มีเพื่อน เพื่อนในกลุ่มน่ะครับ เค้าก็ คือเค้าก็รู้ เออ เค้าก็เข้าใจผมแหละ เค้าก็ จะว่าไงดีอะ ก็มาอยู่กับผมตลอด” – น้องขุนเขา

“แล้วก็พอดีว่าลูกสาวเนี่ย เขาจะมีเพื่อน เพื่อนกลุ่มใหญ่ของเขา ก็คือเด็กมันก็จะรู้จักกันอยู่แล้วแหล่ะ เจ้าลูกสาวเขาบอกว่า นี่นะรุ่นพี่อ่ะ รุ่นพี่หนูก็รู้จักกับกลุ่มนี้ เขาก็ไปคุยให้ ก็ช่วยเคลียร์ให้ว่า อย่ามายุ่ง ใช่ๆ บอกมะม่วงไม่ชอบนะ แล้วมะม่วงก็ออกจะกลัวๆ ด้วย อย่ามาตาม อย่ามาอะไรอย่างนี้” - คุณแม่ข้าวเหนียว

2.3.3.2 ความร่วมมือในการจัดการปัญหาจากสถานศึกษาของบุตร

เครือข่ายทางสังคมอีกแหล่งหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน คือ สถานศึกษาหรือโรงเรียนที่บุตรกำลังศึกษาอยู่ การให้ความสำคัญ การเอาจริง ในการเรียกผู้เกี่ยวข้องมาซักถาม เพื่อหาต้นเหตุของการประจาน พาดพิงให้เหยื่อต้องรู้สึกอับอายบนพื้นที่ไซเบอร์ นั้นสามารถช่วยระงับเหตุการณ์ความรุนแรงแบบเห็นผลได้ชัดเจนอีกทางหนึ่ง เนื่องจากเด็กนักเรียนส่วนใหญ่ยังเคารพในกฎระเบียบ และมาตรการการลงโทษจากสถานศึกษาอยู่ แม้ว่าจะมีคลื่นใต้น้ำที่คอยก่อกวนจากผู้เห็นเหตุการณ์จากข้อความหรือโพสต์ และปักใจเชื่อจากข้อมูลที่ได้รับรู้มาบนพื้นที่ไซเบอร์และเป็นผู้ไม่หวังดีมาที่ตัวเหยื่ออยู่บ้างก็ตาม แต่การลงมือทำอะไรสักอย่างเพื่อเป็นการปกป้องมาที่เหยื่อนั้นถือว่า ช่วยให้เหยื่อได้เบาใจจากเหตุการณ์ที่ตนได้รับผลกระทบมากยิ่งขึ้น

“ทางโรงเรียนก็คือสั่งให้เค้าลบอันนี้ทิ้ง แล้วก็ พอลบมันก็หายไปไงครับ โอเคหายไปแล้ว แต่ว่าโรงเรียนเค้าจะเรียกคนที่แชร์อะ คนที่โพสแชร์ อะไรเงี้ย คือคนที่มาคอมเม้นท์อย่างเงี้ย เหมือนยังอยู่ในขอบเขตที่โรงเรียนสามารถจัดการได้ โรงเรียนจะเรียกมาคุย ผมเชื่อว่าโรงเรียนก็

ปกป้องเราเต็มที่แหละ ใช่ ก็ เราก็อยู่ในการดูแลของเค้าด้วย เค้าก็ต้องเป็นคนดูแลเรา ก็อย่างที่เค้าบอกว่าแบบ เหมือนโรงเรียนเป็นบ้านหลังที่สองอะไรอย่างเงี้ย" – น้องขุนเขา

2.3.3.3 หน่วยงานที่รองรับในการให้คำปรึกษา

นอกจากการจัดการที่เป็นในส่วนการบริหารการจัดการทั่วไปของสถานศึกษาแล้ว การมีหน่วยงานเสริมรองรับที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สำหรับการดูแลทางจิตใจโดยตรง ให้กับบุคคลที่ได้รับความทุกข์ทางจิตใจไม่ว่าจะมาจากสาเหตุอะไรก็ตาม อย่างเช่น หน่วยงานที่มีนักจิตวิทยา คอยให้คำปรึกษาในการเยียวยาจิตใจ นั้นสามารถบรรเทาทุกข์ทางใจให้กับบุตรที่ต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ การได้รับคำปรึกษาจากพ่อแม่อาจต่างจากบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ เนื่องจากผู้ปกครองที่มีความใกล้ชิดและดูแลบุตรมาตั้งแต่วัยเยาว์อาจวางใจเป็นกลางไม่ได้ จนทำให้บางครั้งก็สามารถบิดเบือนคำแนะนำ การให้ข้อมูลไปในทางเข้าข้างบุตรของตนเองมากเกินไป หรือการตำหนิที่รุนแรงจนมองไม่เห็นความช่วยเหลือที่บุตรกำลังร้องขออยู่ ซึ่งนำไปสู่การแก้ไขปัญหาภายในจิตใจให้กับบุตร ที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ไม่ตรงจุดจริงๆ

"เขามีศูนย์ dss ศูนย์ dss คือศูนย์ช่วยเหลือนิสิตพิเศษ พอตอนหลังมาใช้ชื่อว่าศูนย์ช่วยเหลือนิสิตพิการ(หัวเราะ) ซึ่งรวมกับเด็กที่พิการทางร่างกาย เด็ก LD ก็ถูกดึงเข้าไปรวมอยู่ในกลุ่มนี้ เราไม่ค่อยแฮปปี้เลยกับคำนี้ แต่มันจะดีอย่างตรงที่ว่า ตอนที่เราไม่ได้อยู่กับเขาเนี่ย เวลาที่เขาทุกข์ เขาสามารถเดินไปหานักจิตวิทยาให้คำปรึกษาได้ เออเขาก็ไปคุย ไปอะไรแบบนี้ เขาก็จะมาเล่าให้ฟังนะ ว่าคุยแล้ว โอ้โห แม่ก็น้ำตาแตก เขาบอกว่ามันก็เหมือนกับขุดเรื่องอะไรเยอะๆ ข้างในแล้วก็เขาจะมีการบ้านมาให้ฝึก ให้อะไรอย่างนี้เพราะจริงๆ เด็ก อย่างน้องมะม่วงเนี่ย อะไรที่มันเจอมาเยอะตอนเด็กๆ มันก็ยังอยู่ข้างในของเขาอ่ะ ลึกๆ มันก็ยังรู้สึกอยู่" – คุณแม่ข้าวเหนียว

2.3.3.4 ชมรมหรือกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด

ชมรมหรือกิจกรรมที่บุตรสนใจและทำได้ดีสามารถช่วยทำให้บุตรได้แสดงออกและส่งเสริมให้บุตรได้เกิดความมั่นใจ และเห็นคุณค่าในตนเองมากยิ่งขึ้น ในช่วงที่เหตุการณ์ของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับบุตร สิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยพบได้จากข้อมูลของการสัมภาษณ์บุตรที่ตกเป็นเหยื่อ คือความมั่นใจในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองลดต่ำลง ตอนที่ยังอยู่ในวิกฤตจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพียงแต่ไม่ได้อธิบายออกมาเป็นรายละเอียดชัดเจน ซึ่งช่วงเวลาของความตกอยู่ในการเห็นคุณค่าในตนเองลดต่ำลง อาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแตกต่างกันไปในแต่ละเหตุการณ์ที่บุตรในแต่ละครอบครัวต้องเผชิญ แต่สิ่งเสริมที่ช่วยเหลือบุตรนอกจากคำพูดปลอบใจ การให้กำลังใจ หรือการประคองคองจิตใจจากครอบครัวแล้ว การได้รับรู้ความสามารถในการทำสิ่งที่ตนถนัดและสนใจได้ดีและได้รับการยอมรับจากเครือข่ายทางสังคมในชมรมหรือกิจกรรมที่บุตรมีส่วนร่วม สามารถเป็นแรงผลักดันให้บุตรไม่ต้องจมอยู่ในช่วงของความทุกข์จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้อีกด้วย

“เผอิญว่าเขาดีอย่างหนึ่งว่าเขาได้ชมรมดี อย่างตอนปี 1 ก็อยู่ อยู่ดนตรีไทย ต้องมีกิจกรรมให้ทำ มีอะไรให้ทำแล้วก็ อยู่ชมรม คาทอลิก คาทอลิกก็ดีมาก ก็รุ่นพี่อะไรอย่างนี้ แล้วพอมาๆ มาปีนี้ ก็ๆ ก็ยังลงชมรมคาทอลิกเต็มตัวเลย ซึ่งชมรมนี้เขาจะขึ้นอยู่กับทางสังฆมณฑลที่จันทบุรี เขาก็จะส่งหลวงพ่อ ส่งเจ้าหน้าที่ ก็ถึงบอกว่าสบายใจ ที่เขาได้อยู่ทีนี่ ติดกับวัดเลย แล้วยิ่งเขาๆๆ ไปเรียนไอ้เนี่ยด้วยใช่มั้ย เอ่อ ไปอยู่ชมรมคาทอลิกด้วยอย่างนี้แล้วก็มีรุ่นพี่ มีอาจารย์ คอยดูแลแล้วก็จะมีๆ หลวงพ่อคอยดูแล เราก็ไว้ใจได้เปราะหนึ่งเพราะว่า เขาก็จะมีพาไปทำกิจกรรม พาไปฝึกอบรม การฝึกการเป็นผู้นำ การเข้ากลุ่มเข้าอะไร อย่างน้อยลูกยังไม่โดดเดี่ยวไง ใช่มั้ย ลูกยังมีที่พึ่งพา เวลาเขามีปัญหา” – คุณแม่ข้าวเหนียว

2.3 ผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว

ผลของจากความพยายามของบุคคลที่เกิดจากการปรับตัว จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในครอบครัว ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมจนเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลนั้นๆ ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะที่สมาชิกของครอบครัวสามารถอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้อย่างมีความสุข แสดงถึงผลลัพธ์ของการปรับตัวที่ดี เนื่องด้วยบุคคลทุกคนต้องมีการปรับตัวเพื่อจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เพื่อการมีชีวิตรอด เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อเอาชนะตนเอง หรืออุปสรรคต่างๆ ตลอดทั้งเพื่อการอยู่รอดอย่างมีความสุขในสังคม เป็นต้น ซึ่งการศึกษานี้สามารถพบได้ทั้งในระดับบุคคลและครอบครัวที่มีการปรับตัวร่วมกัน ดังต่อไปนี้

2.3.1 ผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับบุคคล

การปรับอย่างเหมาะสมหรือสอดคล้องกับปัญหาจากเหตุการณ์ที่เป็นวิกฤตในชีวิต โดยการปรับตัวแบบนี้บุคคลที่เผชิญปัญหา หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา บุคคลจะปรับตัว หรือแก้ไขปัญหาตลอดทั้งพฤติกรรมของเขาให้เหมาะสมกับตนเอง และพยายามให้สอดคล้องกับบริบทแวดล้อม พบได้ทั้งการปรับตัวของบุตรและผู้ปกครอง เมื่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ผ่านพ้นไปแล้ว

2.3.1.1 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

การปรับตัวที่เห็นได้ชัดเจนในหัวข้อนี้ที่เกิดขึ้นกับบุตรมากกว่าผู้ปกครองในการศึกษานี้ เนื่องจากบุตรที่ตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งได้สะท้อนให้ผู้วิจัยเห็นว่า แม้ว่าตนจะตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ แต่ส่วนหนึ่งก็มาจากข้อผิดพลาดของตัวเองด้วย ไม่ว่าจะเป็นความประมาทเลินล่อ ความไว้ใจต่อตัวเพื่อนบางคนมากเกินจนเผลอไปบอกความลับอย่างรหัสผ่านซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัว และการตอบโต้กลับไปที่ผู้กระทำซึ่งทำให้เกิดการตอบโต้กันไปมา จนนำไปสู่ผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่นำไปสู่ต้นเหตุของปัญหาจากการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นการปรับตัวในระดับบุคคลสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นได้อีก

“เขาก็เคยพูดนะว่าครั้งนี้ คือ เป็นครั้งที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้เขาแบบเหมือน ไม่คิดว่าจะเจอเหตุการณ์แบบนี้ ไม่คิดว่าเพื่อนจะทำกับเขาแบบนี้ เขาบอกเขาเข็ด คุณแม่ก็บอกว่าขอให้เข็ดจริง ๆ อย่าคิดกลับไปทำอีก เขาบอกเขาไม่ทำ” – คุณแม่ท้องฟ้า

“ก็เสียใจนะครับ ถ้ากลับไปได้ ผมก็คงไม่ทำหรอก เพราะว่า ยังไงอะ มัน เสียเวลาโดนตัดคะแนน โดน มัน คือมันมีผลกระทบหลายอย่าง แล้วก็ ผมว่าแม่แอบไปร้องไห้” – น้องขุนเขา

“รู้สึกระแวงขึ้นค่ะ และก็ป้องกันมากขึ้น ก็ไม่บอกใครเด็ดขาด ไม่ว่าจะสนิทแค่ไหนค่ะ แล้วเวลาเล่นคอมแล้วมีคนมาเล่นต่อ ต้องแบบล็อกรหัสออก” – น้องน้ำยา

“มันทำให้เราทบทวน บางอย่างที่เราทำลงไปมันมีผลกระทบนะ มีตั้งหลายวิธีที่จะหลีกเลี่ยง ที่เราจะออกมาจากจุดนั้นโดยที่เราไม่ต้องกระทบกัน มีตั้งหลายวิธี แต่เราเลือกที่จะทำแบบนี้มันเพราะอะไร ก็วิเคราะห์ไปเรื่อย มันเหมือนกับว่าเราได้อยู่กับตัวเองด้วย ส่วนใหญ่เหมือนเรียนรู้จากความผิดพลาดมากกว่า” – น้องมะม่วง

2.3.1.2 การเรียนรู้เพื่อให้โอกาสผู้อื่น

การเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อมองย้อนกลับไปในอีกแง่หนึ่ง หากมองด้วยความเข้าใจและวางใจไปในทางที่ดี การยุติปัญหาเพื่อยุติผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่ให้ย้อนกลับไปที่ผู้กระทำผิดอีก คือการเรียนรู้ที่จะให้โอกาสหรือการให้อภัยไปยังผู้กระทำผิด หากมองในแง่ดีให้ผู้กระทำผิดได้ทบทวนและปรับปรุงตัวเพื่อไม่ไปทำร้ายคนอื่นบนพื้นที่ไซเบอร์ ด้วยวิธีการเดียวกับที่มาทำร้ายต่อสมาชิกในครอบครัวของตน เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับตัวที่สามารถยกระดับจิตใจของบุคคลได้ด้วย

“คือเหมือนกับเราให้โอกาสน่ะ เราก็ไม่อยากให้ลูกเราโดนตัดโอกาส เหมือนที่เราจะไปทำกับคนอื่นอะไรอย่างนี้ ไม่ต้องการไงคะ คือเราก็อยากให้เขามีอนาคต เพื่อในวันข้างหน้าถ้าเราให้โอกาส หรือให้อนาคตคนอื่นเขา ลูกเราก็จะได้โอกาสเหมือนกัน” - คุณแม่ท้องฟ้า

“คือเราไม่อยากทำร้ายโอกาสใคร คือเราคิดในมุมกลับ เพราะเรามีลูกไง ถ้าคนที่เขาไม่มีลูก เขาอาจจะไม่ได้คิดเหมือนคุณแม่ก็ได้ เพราะเราคิดว่า ถ้าเราทำดีกับใคร ผลดีมันก็จะตอบกลับมาหาลูกเรา ถ้าเรา เราตัดอนาคตเขา แล้วลูกเราล่ะ เราก็มีลูก กลัวผล ๆ มันจะตามมา อืม เชื่อกฎแห่งกรรมอ่ะ” – คุณแม่ท้องฟ้า

2.3.1.3 การเรียนรู้และเข้าใจวงจรของการเกิดปัญหา

แน่นอนว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์คงไม่ใช่ปัญหาเดียวที่ครอบครัวต้องเผชิญหรือรับมือเพื่อหาแนวทางในการจัดการ การเข้าใจว่าวงจรของปัญหาเกิดขึ้นมาจากสาเหตุอะไร เกิดผลกระทบอะไรบ้าง ข้อดี ข้อเสียจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เป็นอย่างไร และการเรียนรู้ว่าทุกปัญหาย่อมมีระยะเวลาของมัน เหมือนกับความทุกข์ใดๆ ก็ตาม มักจะแวะเวียนเข้ามาทดสอบความเข้มแข็งทางจิตใจของบุคคล แล้วสุดท้ายก็ผ่านไป ดังนั้น ช่วงเวลาสำคัญคือการจะต้องอยู่กับความทุกข์ที่เกิดขึ้นให้ได้ ทำใจยอมรับและปรับตัวเพื่อจะอยู่ปัญหาในช่วงเวลานั้นๆ และปล่อยให้เวลาช่วยบรรเทาความรุนแรงของอารมณ์จากผู้ที่รับรู้เหตุการณ์บนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นกระแสอยู่ได้ไม่นาน เมื่อมีเรื่องประเด็นปัญหาใหม่ๆ ปรากฏขึ้นบนพื้นที่ไซเบอร์ ผู้คนส่วนใหญ่ก็เปลี่ยนไปสนใจเรื่องอื่นที่เป็นประเด็นปัญหาใหม่ๆ แทน

“ปัจจุบันอ่ะ เจอทั้งพ่อแม่และน้องที่เคยมีปัญหา เขาก็จะยิ้มให้ อะไรให้ ไม่มีประเด็น คือ เด็กสองคนนี้เคลียร์ได้เพราะพ่อแม่ เออแม่คิดว่าถ้าเกิดว่า เราไม่เข้าไปช่วยหรือน้ำยาไม่บอก ไม่รู้ตอนนี้จะเป็นยังไง และน้องคนที่สร้างเรื่องอาจจะมีความสุข ว่าฉันชนะ ไอ้สองคนนี้แยกกัน ไอ้น้องคนนี้ก็คงจะทำไมน้ำยาต้องด่าด้วย น้ำยาก็คงเศร้า เพราะมันแก้ปัญหาไม่เป็น เพราะว่ามันยังเด็ก เนี่ยแหล่ะ จบได้เพราะพ่อแม่ จบได้เพราะเขาพูดโชคดีมากเลยตอนนั้น ตอนที่เขามาพูด คือหน้าเขาตื่นมาก เสียงแบบเกิดเรื่องอ่ะ เหมือนมีปัญหามากอ่ะ เราก็บอกเล่าดิ๊ แม่หนูไม่ได้พิมพ์นา อะไรอย่างนี้ เราก็ฟัง แล้วก็ค่อยๆคิด ค่อยๆหาทางแก้ปัญหาไปเรื่อยๆ” – คุณแม่ขนมจีน

“อย่างแฟนเก่าเขาคนที่ก่อเรื่อง แม่ก็สกรีนแล้ว แม่ก็บอกเขาแล้วว่า ลักษณะมันจะเป็นอย่างนี้ ประมาณนี้นะ ในที่สุดมันก็เป็นจริงอ่ะ ก็จริงอย่างที่เราบอกอ่ะ เราก็ไม่ได้ว่าหรอกว่าเธอไม่เชื่อแม่ เป็นไงล่ะ ไม่นั่นนะ อะไรอย่างนี้ แต่เวลาเขาเจอทีนี้เราก็บอกว่ามันก็เป็นอย่างที่เราบอก เราก็จะค่อยๆ คุยกับเขา” – คุณแม่ข้าวเหนียว

“มันก็ตลกดีนะ คือมันก็เหมือนทุกๆเรื่องในชีวิต เดี๋ยวมันก็ผ่านไปเองแหละ ก็แค่ในตอนนั้นน่ะ คือ ก็แค่ต้องอยู่กับมันเท่านั้นเอง ใช่ เพราะว่าเราทำอะไรไม่ได้นอกจากจะต้องอยู่กับมันไง” - น้องขุนเขา

2.3.1.4 ตระหนักถึงความสำคัญของการเลี้ยงดูบุตรเพื่อให้เรียนรู้วิธีเผชิญกับปัญหา

เมื่อผู้ปกครองได้มองย้อนกลับไปก็พบว่า การเลี้ยงดูบุตรตั้งแต่เด็กจนโตมามีส่วนสำคญที่ทำให้เด็กได้เรียนรู้วิธีการเผชิญปัญหา ซึ่งเด็กที่ถูกฝึกให้รู้จักจากการวางเป้าหมายง่ายๆ และลองแก้ไขสถานการณ์เล็กๆ ไปจนถึงปัญหาใหญ่ๆที่เกิดขึ้น นอกจากเด็กจะได้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาแล้ว ผู้ปกครองยังได้สะท้อนข้อมูลที่น่าสนใจ คือ ต้องการให้บุตรได้เรียนรู้ว่าบุคคลนั้นสามารถทำเรื่องผิดพลาดได้ ไม่จำเป็นว่าเรื่องที่ทำจะให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องเสมอไป การฟื้นคืนได้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นต่างหากที่เป็นสิ่งสำคัญ ในการนำไปสู่การปรับตัวและการปรับวิธีการนำไปใช้แก้ปัญหาเรื่องเดิมที่อาจเกิดขึ้นอีก หรือปัญหาใหม่ๆที่ต้องพบเจออีกในอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว เป็นสิ่งที่ผู้ปกครองสามารถปลูกฝังผ่านการเลี้ยงดูมาตั้งแต่เด็กได้

“สมมติว่างานวิจัยนี้ได้รับการเผยแพร่แล้ว ผู้ปกครองมีความรู้มากขึ้น รู้ว่าถ้าบางที ถ้าเกิดปัญหาตรงนี้จะเดินเข้าไปหาใคร ใครที่กลุ่มไหนที่จะช่วยเหลือเขาได้บ้าง แล้วก็การ แล้วก็ไปดูถึงเรื่องๆ ในบางกลุ่ม อาจจะดูถึงเรื่องการเลี้ยงดูลูก เออว่าๆ เราสามารถฝึกฝนเด็กยังไงที่จะให้ช่วยเหลือตัวเอง ให้เรียนรู้ที่จะรับมือปัญหา ให้มองปัญหาได้” – คุณแม่ข้าวเหนียว

“พอเราฝึกเนี่ย ผิดก็ไม่เป็นไร ก็ช่วยกันแก้ไขหาวิธีใหม่ เด็กมันก็จะค่อยๆ เรียนรู้ทุกอย่างมันผิดพลาดได้ ถูกมั้ย มันไม่ใช่ว่า ผู้ใหญ่จะต้องถูกเสมอไป เขาก็เลยจะเอาจากตรงนี้ค่อยๆ ไปปรับ ไปปรับอยู่ข้างใน” – คุณแม่ข้าวเหนียว

2.3.2 ผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับครอบครัว

วิกฤติการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดซึ่งเกิดขึ้นกับสมาชิกคนหนึ่งคนใดภายในครอบครัวอย่างเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อาจจะส่งผลกระทบโดยรวมต่อระบบครอบครัวทั้งหมด เช่น การทะเลาะเบาะแว้งกัน การเจ็บป่วย การเสียชีวิต เป็นต้น ผลกระทบที่รุนแรง อาจนำมาซึ่งการสูญเสียทรัพย์สิน หรือชีวิตของสมาชิกคนใดคนหนึ่งภายในระบบครอบครัว หรือทำให้ครอบครัวล่มสลายได้ ดังนั้น สมาชิกครอบครัวทุกคนควรที่จะต้องร่วมมือกันจัดการแก้ไขวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ภายในครอบครัว เกิดการปรับตัวร่วมกันให้ผ่านพ้นไปจนกลับมาสู่ความสมดุลภายในระบบครอบครัวอีกครั้ง และเตรียมพร้อมที่จะพัฒนาต่อไปในทิศทางที่เหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

2.3.2.1 ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้สมดุลระหว่างการพึ่งพาตนเองและพึ่งพากันในครอบครัว

การได้เรียนรู้ระหว่างสมาชิกในครอบครัวอธิบายจากข้อมูลได้ว่า เป็นความสามารถของตนเองในการประเมิน ต่อการเผชิญปัญหาของตนเองอยู่ในขอบข่ายขนาดไหน เป็นการค้นพบศักยภาพตนเองในแนวทางใหม่ ในทางกลับกันก็เรียนรู้ว่าขีดจำกัดของตนเองอยู่ตรงจุดไหน เพราะฉะนั้นสมาชิกฝั่งทั้งผู้ให้และผู้รับความช่วยเหลือได้เรียนรู้ความสามารถของกันและกัน และสามารถประเมินเบื้องต้นได้ว่าปัญหาจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ความสามารถของบุตรในการปรับตัวเพื่อเผชิญปัญหาสามารถแก้ไขตรงส่วนไหนได้บ้างด้วยตนเอง และควรขอความช่วยเหลือจากผู้ปกครองได้อย่างไรบ้าง ซึ่งผู้ปกครองเองก็ปรับตัวเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุตร เพื่อนำไปสู่สมดุลของการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม

“ใช่คนเรามันมีสองด้านสามด้านเสมอแหล่ะ เพียงแต่ว่ามันต้องคือเวลาเห็นปัญหาแล้วอย่าวิ่งหนี ต้องรู้ว่าวิธีที่จะรับมือยังไง เราก็เลยมองในแง่ที่ว่า คือด้วย ณ ปัจจุบัน เวลาเด็กเกิดปัญหาเนี่ยตั้งแต่วัยประถม วัยมัธยม ส่วนมากคือ พ่อแม่เนี่ยเข้าไปแบบ เข้าไปจัดการให้ทุกขั้นตอนใช่ป่ะ แทนที่ๆ เราจะดูว่าวิธีการเขาโอมั้ย ถ้าไม่โอเราเสริม ถ้าทำไม่ได้ ลองๆ แนะนำ แล้วลองไปทำเอง คือพยายาม คือเราจะเข้าไปยุ่งด้วยต่อเมื่อมันเป็นเคสที่มันไม่ไหวแล้วอ่ะ อะไรประมาณนั้น แต่ก็

ยอมรับว่ามันเป็นบทเรียนก็จะคุยกับเขาว่ามันเป็นบทเรียนนะ เราก็ไอ้นี่กันไป ตามนั้น ก็ค่อยๆ แก้ไป รู้ว่าตรงไหน มันจะต้องทำยังไง เอ่อ เวลามีปัญหาเราต้องเดินไปหาใครอะไรประมาณนี้" – คุณแม่ข้าวเหนียว

"อาจจะคุยเยอะมากขึ้น หลายหลายเรื่องมากขึ้น แต่เพราะว่าเรารู้ว่า บางเรื่องเนี่ยเราไม่จำเป็นต้องแก้ปัญหาคนเดียว เพราะว่า อย่างตอนเด็กอ่ะจะโดนฝึกให้ถ้ามีปัญหามีอะไรอย่างนี้เราต้องพยายามแก้ให้ได้ก่อน แก้ไม่ได้แล้วค่อยบอก มาบอกพ่อแม่ พอบอกคุณพ่อ ถ้าคุณพ่อเขาจะสอนแบบนี้ คือแบบว่าอยากให้ทำอะไรให้ได้ด้วยตัวคนเดียวก่อน แล้วถ้ามันไม่ได้จริงๆ หรือเหนือบ่ากว่าแรงถึงมาหาพ่อแม่ แต่พอเรารู้ว่าเฮ้ย ด้วยบางทีด้วยมุมมองของเรา ด้วยเรามองว่ามันเป็นเรื่องเบสิคเรื่องง่ายเลย พอเราเข้าไปดูเราแก้ไม่ได้เลย เรื่องบางเรื่องเราอาจจะบอกเขาก่อน แต่ว่าเราก็ต้องแก้เองอยู่ดี แต่เราบอกเพื่อให้เขารับรู้ พอเจอปัญหา เราก็เลยแบบ เออ รู้แล้วว่าอย่างนี้ บางเรื่อง เรื่องอย่างนี้มันเป็นเรื่องที่แบบ มันไม่ใช่ว่ามันเป็นเรื่องยากหรือง่าย แต่ควรจะบอกพ่อแม่ก่อนเพื่อให้เขารู้อย่างเกิดไรขึ้นเนี่ย อย่างสมมติว่าเกิดเรื่องไม่ดีขึ้นเนี่ยเขาจะได้รู้ว่ามันเกิดจากสาเหตุอะไร" – น้องมะม่วง

2.3.2.2 สมาชิกเกิดความรู้สึกมั่นคงและภาคภูมิใจในครอบครัวของตน

การรับรู้ถึงความแตกต่างและความพิเศษที่เกิดเฉพาะในครอบครัวของตนเอง เป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกมั่นคงและภาคภูมิใจในครอบครัวของตน ซึ่งในปัจจุบันครอบครัวส่วนใหญ่ผู้ปกครองมักยุ่งกับการทำงานเพื่อหาเลี้ยงครอบครัว การใช้เวลาอยู่ด้วยกันระหว่างสมาชิกในครอบครัวจนเป็นกิจวัตรประจำวัน การได้พูดคุยใช้เวลาที่มีคุณภาพร่วมกันจะช่วยในการปรับตัวเข้าหากันได้ง่ายหากเกิดความขัดแย้งขึ้นภายในครอบครัว ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในหรือภายนอกครอบครัวก็ตาม และสมาชิกครอบครัวรับรู้ได้ว่าสิ่งนี้เป็นสิ่งพิเศษ ที่ช่วยทำให้ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวแน่นแฟ้น แตกต่างจากครอบครัวอื่นที่ต่างคนต่างอยู่ไม่ค่อยได้ใกล้ชิดกัน

"ผมมั่นใจเลยว่า พ่อแม่เค้าอะ ไม่เท่าแม่ผมหรอก เพราะว่าพ่อแม่เค้าก็ทำงานไงครับ คือเค้าต้องกลับบ้านดึก เค้าก็ไม่ได้อยู่กับลูกไงครับ แต่อย่างผมเงี้ย คือ แม่มารับ-ส่ง คืออย่างน้อยเราก็มีเวลา ใช้เวลาร่วมกัน ใช่ อย่างเงี้ยครับ ผมก็มีเวลาอยู่กับแม่มากกว่า ได้รับการอบรมมากกว่า ใช่มั้ย ผมยังหลุดเลย แล้วคุณจะมาใช้เหตุผลนี้ไม่ได้ ผมก็นั่งอยู่ในห้อง ผมก็คิดไปเรื่อย" – น้องขุนเขา

"เราอ่ะจะรู้อะไรทุกสิ่งทุกอย่างในตัวเขาเพราะว่า เรารับ-ส่งเขาตลอด เราจะรู้ เรื่องการเรียน เรื่องการเคลื่อนไหว การคบเพื่อนอะไรอย่างนี้ ก็คือเราจะคอยดูตลอด เขาก็ยังพูดกับคุณพ่อเขาเลยว่า มีอะไรบ้าง ปัญหาอะไรบ้างที่แม่ทำไม่ได้ แม่ทำได้หมด" – คุณแม่ท้องฟ้า

"รู้สึกว่าแม่ก็ช่วยได้หมด ถ้าบางอย่างแม่ช่วยไม่ได้เราก็มาปรึกษากับคนในครอบครัวค่ะ" - น้องน้ำยา

2.3.2.3 ให้การยอมรับและตระหนักถึงคุณค่าของสมาชิกกันอย่างแท้จริง

เมื่อบุตรได้รับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ การเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาของผู้ปกครองทั้งมุ่งตรงไปที่ตัวปัญหา และการจัดการปัญหาด้านอารมณ์และจิตใจที่เกิดขึ้นกับบุตร เมื่อบุตรเห็นการเปลี่ยนแปลงกับตัวเองเป็นไปในทางที่ดีขึ้น จึงเกิดการยอมรับและตระหนักในคุณค่าของผู้ปกครอง นอกจากนี้ยังสะท้อนออกมาในลักษณะที่ว่าด้วยวัฒนธรรมสังคมไทยการเคารพผู้ใหญ่ ที่แตกต่างจากวัฒนธรรมจากต่างชาติ จึงทำให้รู้สึกว่าตนได้รับการปกป้องดูแลจากผู้ใหญ่โดยเฉพาะผู้ปกครองอย่างเต็มที่ และบุตรเชื่อมั่นว่าตนจะไม่ต้องเผชิญปัญหาตามลำพัง ซึ่งตัวบุตรเองก็ได้เรียนรู้จากเหตุการณ์ที่ผ่านมา ทำให้บุตรยิ่งตระหนักถึงคุณค่าของผู้ปกครองที่ให้การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ตนเองมาโดยตลอด สำหรับผู้ปกครองเองรู้สึกยอมรับและตระหนักในคุณค่าของบุตร ที่ให้ความไว้เนื้อเชื่อใจในการบอกเล่าทุกอย่าง และเห็นความสำคัญของตนให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเผชิญปัญหาทุกครั้ง

“เพราะเขาพูดเสมอเลยไงคะว่า เวลามีปัญหาเนี่ย แม่แก้ได้ทุกเรื่อง คือเหมือนพ่อเขาไม่เคยได้เข้ามาช่วยเขา ปัญหาต่างๆ เพราะว่า บางทีพ่อเขาจะบอก อือ ไปคุยกับแม่” – คุณแม่ท้องฟ้า

“ผมว่าวัฒนธรรมมันต่างกันอะ เออ อย่างต่างประเทศก็คือเหมือนว่า เค้าไม่ได้สอนเหมือน ให้เคารพผู้ใหญ่ หรือว่าอะไรอย่างเงี้ยครับ แต่ว่าอย่างประเทศไทย คือมันมีวัฒนธรรมของเราอยู่ อะไรงี้ แล้วก็ เราก็ถูกปลูกฝังมาแต่เด็กไงครับ” – น้องขุนเขา

“ถ้าเรื่องนี้ไม่มีผู้ปกครองในการเข้ามา ไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น เพราะน้ำยาคงแก้ปัญหาเองไม่ได้ หมายถึงว่า จะต้องเปลี่ยนรหัส หรือว่าจะต้องคิดว่าใครทำ เขาไม่รู้เลยนะ เมื่อเขามาเล่า แม่ถึงมานั่งกับพ่อว่า อ้าวแล้วเกิดจากอะไร มาถามทีละอย่าง แล้วใครจะรู้รหัสบ้าง อะไรอย่างนี้ คือเด็กอาจจะคิดไม่ถึง ถ้าเด็กไม่บอกอ่ะ เออ ไม่รู้จะเกิดอะไรขึ้น มันก็จะมีผลต่อตัวตัวน้ำยาเอง ที่น้ำยาจะต้อง แบบ เฮ้ยทำยังไงดีแล้วพ่อแม่น้องคนนั้นจะว่าอะไรมั๊ย แล้วเพื่อนจะเชื่อมั๊ย อะไรอย่างนี้ แต่ด้วยที่ทุกอย่างมันถึงพ่อแม่หมด พ่อแม่รีบเคลียร์ พ่อแม่รีบจัดการ พ่อแม่รีบไปบอกแม่ฝ่ายนั้นว่าเออน้ำยาอย่างนี้ๆๆ นะ อะไรอย่างนี้” คุณแม่ขนมจีน

2.3.2.4 การให้ความสำคัญในการอุทิศตนและให้การประคับประคองกันต่อไป

เมื่อปรับตัวจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้แล้ว ผู้ปกครองได้มองเห็นแนวทางที่จะช่วยเหลือลูกต่อไปในอนาคต ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้บุตรต้องตกเป็นเหยื่อจากปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อีกหรือปัญหาอื่นๆ ในอนาคต เมื่อสมาชิกภายในครอบครัวต่างไว้วางใจซึ่งและกัน มีความสัมพันธ์ที่สนิทสนมและใกล้ชิดกัน

ผู้ปกครองจึงอยากรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับบุตรนี้ไว้และอยากที่จะช่วยประคับประคองดูแลกันต่อไปให้นานที่สุด

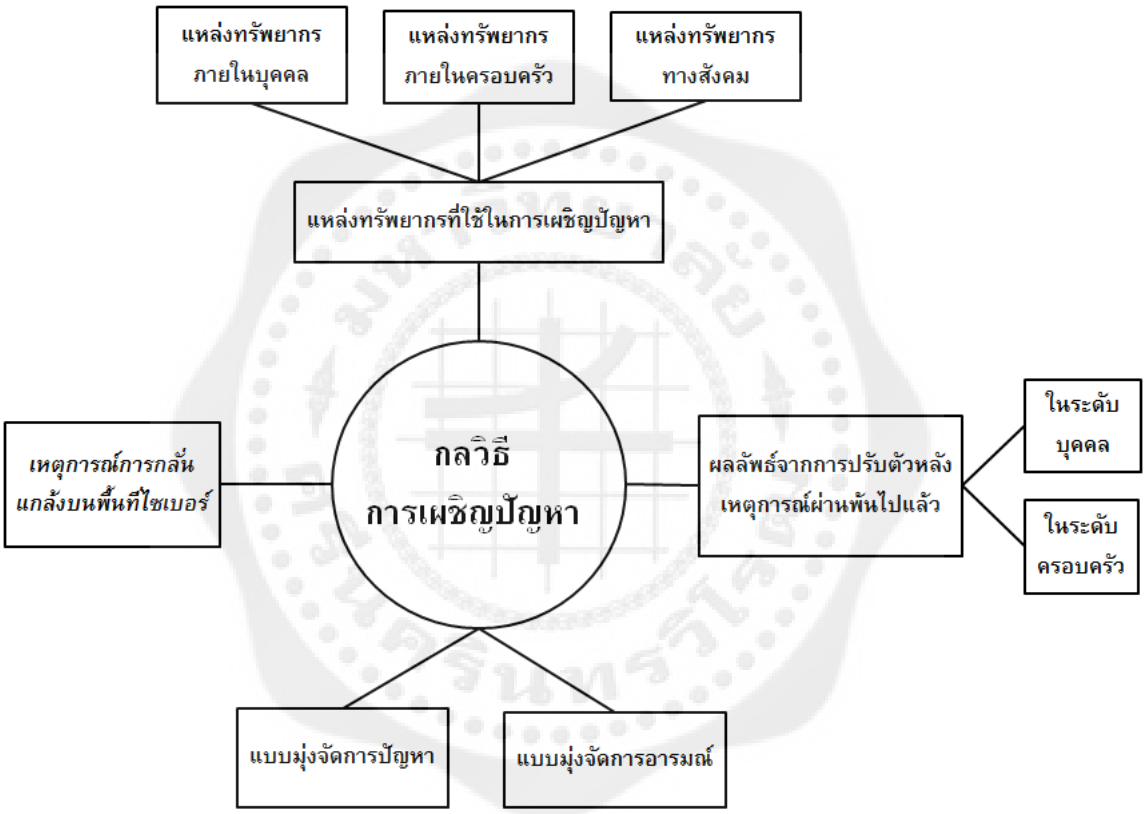
“ถ้าลูกมีปัญหาแบบอื่น ก็คงสิ่งที่จะเอาไปปรับใช้ คือ คงต้องพยายามให้ลูกพูดทุกเรื่องเหมือนเดิม ต่อให้อายุเยอะขึ้น ก็ต้องให้พยายามพูดทุกเรื่องเหมือนเดิม เพราะไม่รู้ว่าเขาจะแก้ปัญหายังไง ยังอยากมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา” – คุณแม่ขนมจีน

“ใช่ แล้วก็รู้สึกดีที่ลูกบอกเราทุกเรื่อง ก็ดี และขอให้เป็นอย่างนี้ไปเรื่อยๆ แม่ไม่เบื่อจะแก้ปัญหาให้ลูกหรอก อย่างน้อยมันไม่เอาวิธีเราไปทำ อย่างน้อยเราก็ได้รู้ว่ามันจะใช้วิธีอะไร แล้วมันดีมั๊ย ประมาณนี้ ไม่ค่อยๆ ดูลูก คือรับฟังเขา แต่ถ้าอันไหนที่มันไม่ดีก็จะชี้ไปอีกทางหนึ่ง อืม แต่ทำไม่ทำก็เรื่องของเขา แต่เราก็พยายามชี้ แต่เราก็รู้ว่ามันจะพยายามทำยังไง” – คุณแม่ขนมจีน

“ก็เหมือนกับทุกเรื่องที่มันมีปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกเนี่ย พ่อเขาต้องรับรู้ด้วย และครอบครัวก็ต้องช่วยกันๆคิดต่อไป” – คุณแม่ข้าวเหนียว

ในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นั้นมีหลายประเภท ความรุนแรงก็จะแตกต่างกันไปตามเนื้อหาเรื่องราวที่เกิดในแต่ละเหตุการณ์ ไม่ว่าปัญหาจะมารูปแบบไหนนั้นเป็นเหมือนบททดสอบที่แต่ละครอบครัวต้องเรียนรู้ ปรับเปลี่ยนวิธีการให้เหมาะสมในแต่ละเหตุการณ์ และถึงแม้ว่าเหตุการณ์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จะผ่านไปแล้ว ปัญหาคงไม่ได้สิ้นสุดลงแค่เหตุการณ์นี้ แล้วชีวิตจะเจอแต่ความปกติสุขตลอดไป เมื่อพิจารณาเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับสมาชิกคนใดคนหนึ่งภายในครอบครัวของผู้ให้ข้อมูล พบทั้งด้านที่ส่งผลกระทบในแง่บวกและในแง่ลบ สำหรับในแง่ลบความเจ็บปวด บาดแผลทางจิตใจ ที่ต้องเสื่อมเสียชื่อเสียง แม้จะเริ่มจางหายไป แต่เป็นสิ่งที่ตอกย้ำสำหรับบุคคลที่เคยเผชิญความยากลำบากของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ว่าไม่ควรประมาทในการใช้ชีวิตบนพื้นที่ไหนเลย ทั้งพื้นที่จริงและพื้นที่ไซเบอร์ล้วนมีความเสี่ยงของการถูกกระทำทั้งนั้น หากบุคคลทำผิดพลาดหรือไม่ระมัดระวังให้ดี ในส่วนของแง่บวกของเหตุการณ์นี้ คือ การได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่เกิดจากข้อผิดพลาด ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้บุคคลเติบโตแบบก้าวกระโดด และบุคคลได้เรียนรู้ว่ามีแหล่งทรัพยากรอื่นๆ ที่สามารถนำมาช่วยในการเผชิญปัญหาที่เกิดเป็นวิกฤตของครอบครัวได้ นอกจากนี้ผลลัพธ์ที่ได้อยากการปรับตัวหลังเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ครอบครัวยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของครอบครัวและได้เรียนรู้แง่มุมใหม่จากการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเนื่องจากความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญที่พบได้จากการศึกษานี้ของทั้งสามครอบครัว การเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และใช้ความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคร่วมกัน เป็นเหมือนการตอกย้ำว่าสถาบันนี้ยังสำคัญเสมอและเป็นจุดเริ่มต้นของการก่อร่าง คุณลักษณะ บุคลิกภาพ จากเด็กไปสู่วัยผู้ใหญ่ การได้ใช้ทักษะความสามารถของตนในแต่ละบุคคล แม้กระทั่งได้ใช้เวลาร่วมกันในการเผชิญปัญหา ถือว่าเป็น

การเพิ่มความเชื่อมั่นที่ต่างคนต่างถ่ายทอดถึงกัน ในแง่ที่ว่าไม่ว่าสมาชิกคนใดในครอบครัวจะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ยากลำบากขนาดไหน โดยเฉพาะหากเกิดกับบุตรด้วยแล้ว ผู้ปกครองจะเป็นกำลังสำคัญในการร่วมฟันฝ่าอุปสรรคไปพร้อมๆกัน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปจากผลของข้อมูลในประเด็น กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง ต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ซึ่งนำไปสู่การนำแหล่งทรัพยากรต่างๆ นำมาใช้ในการเผชิญปัญหา และส่งผลให้เกิดผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังเหตุการ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ผ่านไปแล้วตามภาพประกอบ ดังนี้



ภาพประกอบ 5 กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้ง บนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรตกเป็นเหยื่อ

ส่วนที่ 4 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ในบทบาทของผู้ให้ความช่วยเหลือภายในครอบครัวเบื้องต้น ตัวเลือกแรกของความน่าจะเป็นไปได้ คือ ผู้ปกครอง ที่มีหน้าที่เลี้ยงดู อบรม ดูแลเด็กให้เติบโตขึ้นมาตามพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ของเด็ก การพูดคุยกันอย่างเปิดใจ ถือว่าเป็นประตูบานแรกของการเข้าไปนั่งในใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ปกครองและเด็ก การให้การยอมรับในตัวเด็กอย่างไม่มีเงื่อนไขของผู้ปกครองมีต่อบุตร จะเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับเด็กในการเผชิญความยากลำบากต่างๆ ในชีวิตตามช่วงวัย เปรียบได้กับการเดินไปข้างหน้าของเด็กๆ คือการเติบโตตามพัฒนาการ ตามวัยซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ ต้องมีสิ่งกระตุ้นในด้านลบส่งผลให้เด็กเหล่านี้เกิดความไม่สบายใจ เมื่อการก้าวเดินไปอาจจะเกิดความกลัว ความสับสนระหว่างทาง แต่เมื่อเด็กเหล่านี้หันกลับมามองข้างหลังหรือหยุดพักเพื่อต้องการความช่วยเหลือ หรือต้องการสนับสนุนที่เหมาะสม หากพวกเขาได้รับการยอมรับและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวอย่างแท้จริง ซึ่งครอบครัวจะตอบสนองด้วยการช่วยเหลือกันเสมอ ในทางกลับกันผู้ปกครองเองคงไม่สามารถละสายตา หรือคลายความวิตกกังวลได้เลยในช่วงเวลาไหนก็ตาม แม้ว่าลูกของพวกเขาจะเติบโตจนเรียนหนังสือในระดับชั้นมหาวิทยาลัยแล้วก็ตาม ผู้ปกครองยังคงเต็มใจยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือ สนับสนุน ให้กำลังใจในทุกๆ เหตุการณ์ ในขั้นตอนที่กว่าจะพาลูกๆ ผ่านพ้นวิกฤตไปไปในแต่ละเหตุการณ์ โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ ได้ค้นพบแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครองจากการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของบุตรเมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว แบ่งเป็นลักษณะสำคัญดังนี้

3. แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

3.1 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว

3.1.1 การพูดคุยกันด้วยความใส่ใจ

3.1.2 การพูดคุยเพื่อสะท้อนคิด

3.1.3 การชี้แนะแนวทางแก้ไข

3.1.4 การให้กำลังใจ

3.1.5 การสังเกตพฤติกรรมของบุตร

3.2 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว

3.2.1 การมีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมของบุตร

3.2.2 การแนะนำแหล่งช่วยเหลืออย่างอื่นที่เหมาะสม

3. แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครองเพื่อเยียวยาจิตใจบุตรที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

3.1 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว

การได้ใช้เวลาร่วมกันระหว่างผู้ปกครองและบุตร กิจกรรมหลักที่สามารถทำได้ง่ายที่สุดในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันคือการพูดคุย เพราะฉะนั้นผู้ปกครองมักใช้โอกาสนี้ในการสอดแทรกการอบรม คำสอนต่างๆ การให้แนวทางในการใช้ชีวิตสำหรับรูปแบบต่างๆ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ปกติประจำวันทั่วไป เช่นเดียวกันในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหารบกวนจิตใจบุตร จนผู้ปกครองต้องเข้ามามีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา เพื่อคลี่คลายความทุกข์ทางใจของบุตร การพูดคุยกันดูจะเป็นทางออกที่รวดเร็ว และสามารถทำได้ในทุกสถานที่ ไม่จำกัดช่วงเวลา ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยกันอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ การที่บุตรกำลังเผชิญความลำบากยุ่งยากใจ แล้วได้ระบายออกมาก็ทำให้บุตรคลายกังวลลงไปได้มาก ถึงแม้ว่าปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่จะยังไม่ได้รับการแก้ไขก็ตาม ดังนั้นจากการศึกษานี้พบว่า ผู้ปกครองมีแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจ ด้วยแนวทางการพูดคุยกันภายในครอบครัวเป็นหลักซึ่งสามารถอธิบายลักษณะของแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจภายในครอบครัว ได้ดังนี้

3.1.1 การพูดคุยกันด้วยความใส่ใจ

แม้ว่าการตกเป็นเหยื่อของการรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์ จะแปรเปลี่ยนมาจากสถานการณ์ที่บุตรเคยเป็นฝ่ายผู้กระทำผิดหรือเป็นฝ่ายรังแกผู้อื่นมาก่อน การได้ถูกรับฟัง ได้รับความเข้าใจ และให้โอกาสของผู้ปกครอง นั้นสามารถทำให้บุตรเกิดความยอมรับในตัวเองที่ได้ทำเรื่องผิดพลาดลงไป ไม่ถูกตัดสินจากผู้ปกครองว่าตนเองนั้นเป็นคนไม่ดี การฟังอย่างตั้งใจจะช่วยให้ผู้ปกครองได้เข้าใจขึ้นได้มากว่า บุตรของตนนั้นกำลังอยู่ในช่วงของความทุกข์ทางใจขนาดไหน แล้วสิ่งที่เหมาะสมในการตอบสนองกลับไปควรจะเป็นอย่างไร หากผู้ปกครองฟังแต่ไม่ยินเข้าไปถึงความต้องการที่แท้จริงของบุตร อาจใช้อารมณ์ในการตัดสินบุตรของตน ต่อว่าหรือแสดงออกไปจนทำลายความเชื่อมั่นในตัวเองของบุตรได้ อาจจะทำให้บุตรรู้สึกว่าตนไม่ดีพอ ไม่สมควรได้รับโอกาสให้แก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดไปแล้ว หรือไม่มีความสามารถมากพอในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง การเปิดใจรับฟังของบุคคลในแต่ละคนโดยปราศจากอคติส่วนตัว ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำได้ยากหากไม่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างเพียงพอ แต่ถ้าเป็นคนในครอบครัวที่ผู้ปกครองพร้อมจะเข้าใจมุมมองของบุตร ว่าต้องการอะไร ต้องการให้ตนเองช่วยเหลือตรงจุดไหน การตีความออกมาก็จะเป็นไปในบวก และสามารถถ่ายทอดออกไปให้บุตรได้รับรู้ว่าเขายังสามารถมีโอกาสเริ่มต้นใหม่ได้เสมอ แม้ว่าจะเคยทำผิดพลาดมาก่อนก็ตาม

“เออเขาบอกเองนะ เขาผิด เขาทำ เขาก็ยอมรับในสิ่งที่เขาทำ แล้วต่อไปเขาก็จะไม่ทำอีก เพราะเขารู้ว่ามันเป็นสิ่งที่ไม่ดี” – คุณแม่ท้องฟ้า

“แล้วก็รู้สึกดีที่ลูกบอกเราทุกเรื่อง และขอให้เป็นอย่างนี้ไปเรื่อยๆ แม่ไม่เบื่อจะแก้ปัญหาให้ลูกหรอก อย่างน้อยเขาไม่เอาวิธีเราไปทำ อย่างน้อยเราก็ได้รู้ว่าเขาจะใช้วิธีอะไร แล้ว

มันดีมั๊ย ประมาณนี้ ไม่ค่อยดุลูก คือรับฟังเขา แต่ถ้าอันไหนที่มันไม่ดีก็จะชี้ไปอีกทางหนึ่ง แต่ทำไม่ทำก็เรื่องของเขา แต่เราก็พยายามชี้ แต่เราก็รู้แล้วว่าเขาจะพยายามทำยังไง" – คุณแม่ขนมจีน

3.1.2 การพูดคุยเพื่อสะท้อนคิด

การพูดคุยกันในลักษณะนี้ผู้ปกครองจะเน้นไปบุตร ต้องการกระตุ้นให้บุตรเกิดความตั้งใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างที่สถานการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์กำลังดำเนินอยู่ หรือภายหลังจากสถานการณ์นี้ได้ผ่านพ้นไปแล้ว จากการศึกษานี้พบว่าผู้ปกครองที่เลือกใช้วิธีเผชิญปัญหาด้วย การจัดการปัญหาโดยอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บนพื้นที่ไซเบอร์ การแก้ที่พฤติกรรมการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความรัดกุมมากขึ้น และป้องปัญหาดังกล่าวจะตามมาอีก ดังนั้น การใช้การพูดคุยกันเพื่อสะท้อนกลับให้คิด เป็นการท้าทายทางความคิดจะช่วยกระตุ้นให้บุตร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของต้นเหตุการปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้มากขึ้นและเพิ่มระวังการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถรับประกันได้ว่าเมื่อเกิดการกระตุ้นทางความคิดแล้ว บุตรจะสามารถนำสิ่งที่ได้จากเรียนรู้ในสถานการณ์นี้ไปปรับใช้ให้มีความคงอยู่ตลอดไปได้หรือไม่ เพราะกิจกรรมบนโลกไซเบอร์มีความหลากหลายมากและเปลี่ยนแปลงรวดเร็วตามการพัฒนาของเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวอาจจะนำไปปรับใช้ได้เฉพาะบางกิจกรรมที่บุตรเคยมีประสบการณ์มาก่อนเท่านั้น แต่อย่างน้อยผู้ปกครองนั้นหวังว่าจะเกิดการนำไปปรับใช้ในสถานการณ์อื่นๆ บนพื้นที่ไซเบอร์ต่อไป และผู้ปกครองเองได้เรียนรู้ ที่จะใช้การพูดคุยกันในลักษณะการท้าทายกันเมื่อบุตรต้องเผชิญปัญหาในสถานการณ์อื่นๆ ที่แตกต่างกันไป

"เราก็ถามว่า ในเมื่อมันเจอปัญหาแบบนี้ เพื่อนเป็นแบบนี้ แล้วเราคิดยังไง" – คุณแม่ท้องฟ้า

"เขากังวลที่เหมือนแบบไปว่าเพื่อน ถึงทุกอย่างมันจะออกมาในรูปแบบที่ว่าเพื่อนเชื่อใจ ว่าแอนไม่ได้ทำ แต่ด้วยตัวเขาเองอ่ะ มันก็รู้สึกว่าไม่ดีแล้ว หมายถึงว่า ลึกๆ แล้วเพื่อนคนนั้นอาจจะคิดก็ได้ว่าแอนทำ อะไรประมาณนี้ซึ่ง ก็จะบอกเขาว่า เออ ช่างเถอะเพราะเราไม่ได้ทำ ความจริงมันก็คือความจริง ลูกจะเก็บเอามาคิดทำไม เออ พยายามให้ลูกคิดบวก ให้คิดดี สุขภาพจิตดีๆ" – คุณแม่ขนมจีน

3.1.3 การชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหา

การเสนอแนะแนวทางของผู้ปกครองให้บุตรได้ปฏิบัติตามเลย เป็นเป็นแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจ ที่สรุปความผ่านทางความคิดของผู้ปกครองแล้ว จึงประมวลผลออกมาเป็นแนวทาง ข้อเสนอแนะให้บุตรได้นำไปปฏิบัติตามเลยทันที และด้วยผู้ปกครองรู้จักบุคลิกลักษณะนิสัยของบุตรเป็นอย่างดี รู้ว่าบุตรของตนเองมีพฤติกรรมเสี่ยงอย่างไร การให้คำชี้แนะเป็นการช่วยให้บุตรได้ตระหนักถึงพฤติกรรมเสี่ยงนั้น เนื่องจากบุตรกำลังให้ความสนใจอยู่เฉพาะที่ตัวปัญหาของ

สถานการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เท่านั้น ด้วยประสบการณ์และพัฒนาการของผู้ปกครองที่ผ่านเข้ามาสู่วัยผู้ใหญ่แล้ว ย่อมผ่านเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆ มากมาย ดังนั้น การคิดไตร่ตรอง การพิจารณา การวิเคราะห์ ย่อมมีความลึกซึ้งและหลากหลายมากกว่าทักษะการคิดของบุตร การนำประสบการณ์ของผู้ปกครองมาประมวลเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางให้กับบุตรถือว่าเป็นการทุ่นแรงให้กับบุตร ซึ่งไม่ต้องลองผิดลองถูก หรือหาแนวทางการเผชิญปัญหาด้วยตัวเอง เปรียบเสมือนสุภาษิต การอาบน้ำร้อนมาก่อน การได้รับคำชี้แนะจากผู้ปกครอง ก็เป็นการลดจำนวนครั้งการโดนน้ำร้อนลวกตัวบุตรไปได้บ้าง

"เพราะเราก็บอกเขาเหมือนกัน ว่าให้เขาสบายใจว่าโดยนิสัยวัยรุ่น พวกนี้มันไปตามเยอะหรอกลูก เดี๋ยวมันเข้าไม่ถึงตัวเราเนี่ย สักพักมันก็เลิกไปเอง" คุณแม่ข้าวเหนียว

"เราก็เตือนว่า ว่าอย่าไปบอกอะไรความจริง อย่าบอกบ้านอยู่ไหน อย่าบอกว่าเราคือใคร อยู่ในอะไรอีก และก็เตือนตลอด เตือนทุกครั้ง ว่าน้ำยา ต่อให้เข้าไปแสดงความคิดเห็นอะไรก็ตาม" – คุณแม่ขนมจีน

3.1.4 การให้กำลังใจกัน

เมื่อบุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการรังแกบนพื้นที่ไซเบอร์หรือพื้นที่จริง ล้วนส่งผลกระทบต่อจิตใจ ความมั่นคงทางอารมณ์ของเหยื่อหรือผู้ถูกรังแก และที่สำคัญหากเหยื่อยังอยู่ในวัยเด็กหรือวัยรุ่น ที่การพัฒนาความเข้มแข็งทางจิตใจยังไม่มาก การได้รับการสนับสนุนทางจิตใจ กำลังใจ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เด็กๆ เหล่านี้ฟื้นคืนกลับมาได้เร็ว แหล่งของกำลังใจที่สำคัญแหล่งแรกมาจากครอบครัว การพูดคุยด้วยการให้กำลังใจถือว่าเป็นการเสริมสร้างพลังใจทางบวก ที่ผู้ฟังรู้สึกได้ถึงความอบอุ่น และการถูกยอมรับ เป็นเหมือนแรงส่งให้กับบุตรในการเผชิญปัญหา และแน่นอนเมื่อผู้ปกครองเห็นว่าบุตรของตนมีกำลังใจที่ดีขึ้น เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลสะท้อนกลับมาที่ตัวผู้ปกครองด้วยเช่นกัน ผู้ปกครองเองก็จะรู้สึกเบาใจ สบายใจขึ้นไปด้วยเช่นเดียวกันเป็นการเยียวยาจิตใจทั้งของบุตรและของตนเองไปพร้อมๆ กัน

"เขาก็แบบเสียใจไง เจอเพื่อนแบบดูถูก เราก็เลยบอกว่า แล้วจะยอมแพ้มั๊ย แม่ก็ถามจะยอมแพ้มั๊ย เขาบอกว่าเขาไม่ยอมแพ้ เราบอกว่าถ้าเธอไม่ยอมแพ้ แม่ก็เป็นกำลังใจให้ แล้วเราก็ลุกขึ้นมาสู้ด้วยกัน" – คุณแม่ท้องฟ้า

"ช่วงที่มันเกิดเหตุการณ์แบบนี้เรายิ่งต้องแบบใกล้ชิดเขาแล้วต้องคอยสังเกต แล้วก็คอยให้กำลังใจเขาไงคะ เราถึงได้บอกว่าขุนเขา วันนี้เป็นยังไงบ้างลูก มีใครพูดอะไรบ้างมั๊ยพยายามถามไถ่เขา คอยให้กำลังใจเขา เขาบอกว่า คืออย่างที่บอกไง เขาเป็นลูกผู้ชายพอเขาผิด เขาก็ยอมรับผิด แล้ววันนั้นอาจารย์ให้ขอโทษ คนอื่นก็พูดแบบเสียงค่อยๆ เขาพูดมาชัดเจน เขาก็บอกว่า เขาผิด เขาขอโทษ ต่อไปเขาจะไม่ทำแบบนี้อีก" – คุณแม่ท้องฟ้า

“ก็คือจะถามความรู้สึกเขา คือให้กำลังใจเขาตลอดอ่ะ ทุกวัน คือเขาจะได้รู้ว่า แม่เป็นห่วงนะ อะไรอย่างนี้ คืออันไหนที่มัน แล้วรู้สึกยังไงแล้วทำยังไงไปบ้าง อะไรอย่างนี้ก็คือ คือไม่ใช่เราทำเฉยอ่ะ เอ๊อะ กลับก็คือกลับ อ่ะกินข้าว อะไรอย่างนี้ คือเหมือนกับเราไม่ได้ห่วงความรู้สึกของเขา แต่ที่เราถามเขาทุกวัน เราห่วงความรู้สึกของเขา อืม แล้วเป็นยังไงบ้าง แล้วเอ่อ วันนี้ทำอะไร อะไรอย่างนี้” – คุณแม่ท้องฟ้า

“ข้อความนั้นที่เป็นปัญหาไม่เห็น รู้แต่ที่เขาเล่าให้ฟัง แต่เราก็บอกว่าเราเชื่อใจเขานะ เขาจะได้สบายใจ” – คุณแม่ข้าวเหนียว

3.1.5 การสังเกตพฤติกรรมของบุตร

ในช่วงที่บุตรกำลังอยู่ในระหว่างการปรับตัวเพื่อรับมือกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้น บุตรเกิดความอ่อนแอทางจิตใจ การใส่ใจดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้ปกครองชนิดที่ว่าเข้มข้นมากกว่าปกติ สามารถสื่อออกไปได้ว่าบุตรคือบุคคลสำคัญของผู้ปกครอง การประคับประคองไม่ว่าจะมาจากการสังเกตพฤติกรรมอยู่เสมอ เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุตร อีกทั้ง การเฝ้าจับตาเพื่อดูความคืบหน้าถึงการรับมือกับผลกระทบของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของบุตร หากยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ผู้ปกครองจะได้เตรียมตัวหาแนวทางอื่นมาช่วยเหลือและดูแลจิตใจบุตรต่อไป

“อาจจะต้องแบบ คือยังไม่ปล่อยไงคะ ก็เหมือนกับว่าเรายิ่งมาเจอเหตุการณ์อย่างนี้ เรามีความรู้สึกว่า เราก็ต้องคอยประคองและคอยสังเกตเขามากขึ้น เพราะเขานอนข้างบนไงคะ คุณแม่นอนชั้นสอง อะไรอย่างนี้ก็จะเดินขึ้นไปดู แล้วก็จะคอยแบบตามเขาตลอด คอยสังเกตห่างๆ เขาเป็นยังไงบ้าง นอนหรือยังทำอะไรหรือเปล่า อะไรอย่างนี้” – คุณแม่ท้องฟ้า

“กับคุณพ่อเขาก็ เราก็จะไปหาเขาบ่อยๆ พอรู้เรื่องปุ๊บว่าเขาไม่สบายใจปุ๊บเนี่ย เราก็เลยจะไปหาเขาบ่อยๆ ประมาณ 2-3 วันก็ไปที” – คุณแม่ข้าวเหนียว

3.2 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว

ผู้ปกครองยังสามารถให้การสนับสนุนทางจิตใจโดย อาศัยเครือข่ายทางสังคมของบุตรในการเข้าไปมีส่วนร่วม แบ่งปัน และใช้เวลาอยู่ด้วยกัน นอกจากจะใช้เวลาในครอบครัวร่วมกันแล้ว และการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าตนเองสามารถช่วยเหลือเยียวยาจิตใจได้ในระดับไหน ทำให้ผู้ปกครองสามารถแนะนำแหล่งช่วยเหลือสนับสนุนทางจิตใจที่เหมาะสมกว่าตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบุตร โดยพบจากการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.1 การมีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมของบุตร

การได้เข้าไปมีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมของลูกทั้งพื้นที่จริงและบนพื้นที่ไซเบอร์ ช่วยให้บุตรรู้สึกยอมรับว่าผู้ปกครองเป็นส่วนหนึ่งของการแบ่งปันเรื่องราวต่างๆ นอกจากนั้น ผู้ปกครองยังสามารถช่วยสกรีนหรือคัดกรองเครือข่ายเพื่อนๆ ลูกผ่านมุมมองของผู้ใหญ่ เพื่อเสนอความคิดเห็นหรือแนวคิดที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ให้กับบุตรได้ด้วย ในเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคคลลักษณะอย่างไรสามารถไว้ใจได้ หรือบุคคลลักษณะไหนที่ควรปลีกตัวออกห่าง เพราะในบางสถานการณ์ที่เป็นปัญหาอาจไม่ได้เกิดมาจากตัวบุตรเอง แต่มาจากเจตนาของบุคคลอื่นที่ต้องการกลั่นแกล้งจนทำให้เกิดปัญหาตามมาได้ ถือว่าเป็นแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจในเชิงป้องกันจากปัจจัยเสี่ยงในด้านตัวบุคคลที่มีแนวโน้มจะเป็นผู้กระทำผิด ที่อาจจะทำให้ปัญหาบนพื้นที่ไซเบอร์เกิดขึ้นกับบุตรของตนเองได้อีก

“ทีนี้ก็หวั่นนะ ถ้าเจ้านั่นมาตามจะยังไง ทีนี้เราก็บอกว่าต้องระวังหน่อย แต่เราก็บอกเขานะว่า ผู้ชายเนี่ย วัยรุ่นเนี่ย เขาตื๊อเราไม่เกินเดือนหนึ่ง เดี๋ยวเขาก็ไปหาคนอื่นแล้ว เขาก็ไม่มาเสียเวลากับเราหรอก เพราะฉะนั้นเราเฉยๆ ไว้ อยู่ในกลุ่มเพื่อน ถ้าเกิดแม่ไม่มาอยู่ด้วยเนี่ย หนูก็อยู่ในกลุ่มเพื่อนของหนู เพราะเพื่อนพวกนั้น พวกเพื่อนมะม่วงไม่ค่อยมีเด็กผู้ชาย กลุ่มเขาก็จะมีผู้ชายอยู่คนเดียวอ่ะแหล่ะ เราก็ไปจะไปกินข้าวกับเด็กกลุ่มนี้ เจ้าพวกนี้บอกว่าแม่ น่ากลัวมากเลย เพราะแม่จะเข้าไปดูแบบโปรไฟล์ทุกอย่าง แล้วอะไรที่มันไม่ดี เราจะได้คุยกับลูกก่อนว่า อันนี้เขาต้องระวังนะอะไรอย่างนี้” – คุณแม่ข้าวเหนียว

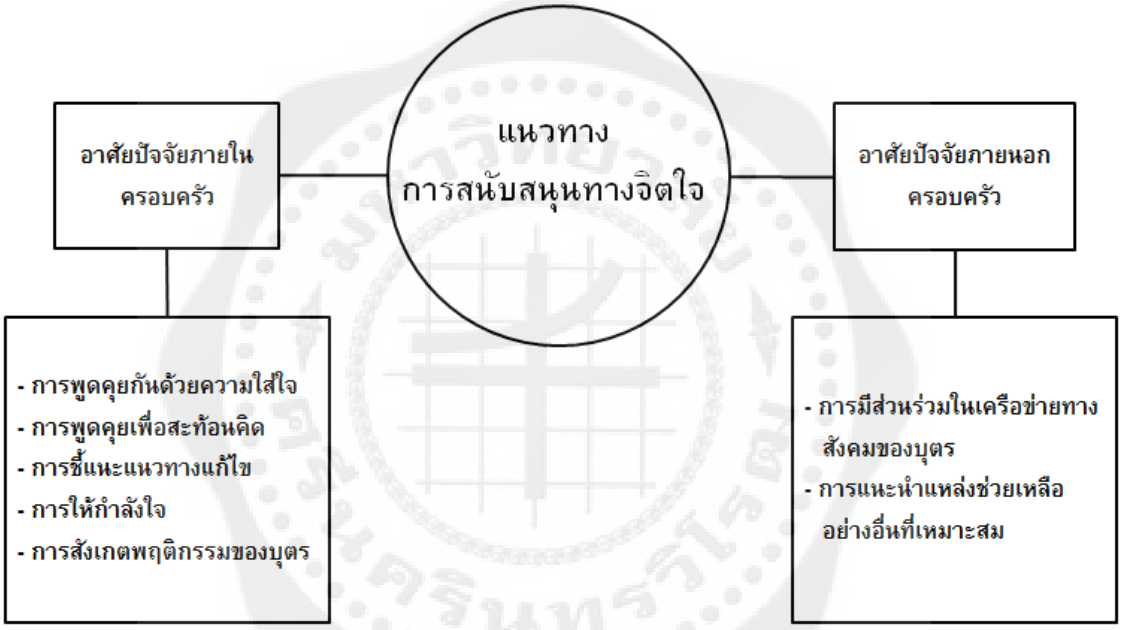
3.2.2 การแนะนำแหล่งช่วยเหลืออย่างอื่นที่เหมาะสม

เมื่อบุตรเกิดความสั่นคลอนภายในจิตใจ การมองหาที่ยึดเหนี่ยวและพึ่งพิงทางใจนอกจากคนในครอบครัวแล้ว อาจจะใช้ความเชื่อส่วนบุคคลในการพึ่งพิงศาสนา เช่นเดียวกับที่ครอบครัวของน้องมะม่วง ได้ปลูกฝังและสนับสนุนให้บุตรได้เดินไปหาที่พึ่งอื่นๆ ในช่วงเวลาที่ผู้ปกครองไม่สามารถมาดูแลใกล้ชิดได้ อีกทั้งการได้พูดคุยกับครู หรือนักจิตวิทยา ที่มีทักษะในการช่วยเหลือทางจิตใจ การให้คำแนะนำในมุมมองคนนอกของครอบครัว อาจเป็นมุมมองที่แตกต่างออกไป ทำให้พบแนวทางในการแก้ไขปัญหาและมีความเป็นไปได้ที่หลากหลายมากขึ้น ส่วนหนึ่งเนื่องจากผู้ปกครองมักจะเห็นใจและยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขในตัวบุตร การให้การดูแลทางจิตใจอาจมีอคติเอนเอียงในลักษณะเข้าข้างและปกป้องมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะโทษไปที่ปัจจัยภายนอกของบุตรทั้งหมด มากกว่าที่จะมองปัญหาตามความเป็นจริง ดังนั้นการอาศัยมุมมองคนนอกอาจชี้ชวนให้มองประเด็นของปัญหาจากสถานการณ์นี้ได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

“ของมหาลัยเขาจะมีศูนย์ DSS สำหรับเด็กพิเศษ แล้วก็จะมีนักจิตวิทยาที่คอยให้คำแนะนำ ตอนนั้นคือเราต้องการแค่ว่า ให้ลูกรู้ว่าเวลาที่เขาทุกข์ เขามีปัญหาเนี่ยถ้าเกิดแม่ อาจจะช่วยเขายังไม่ถูกจุดนัก เขาจะได้รู้ว่าเขาควรจะไปคุยกับใคร เขาก็จะสามารถไปคุยกับนักจิตวิทยา ที่ DSS ได้ แล้วก็ต้องการแค่ว่า ให้รู้ว่าเขาสามารถเดินไปหาใคร เวลาที่มาไม่ถึงเราในขณะที่ลูกอยู่ใน

มหาลัย...เขาก็สบายใจขึ้น ก็มาเรียน มาอะไรได้ ทำนู่น ทำนี่ ไปทำกิจกรรมอะไรของเขาได้ เผอิญว่าเขาดีอย่างหนึ่งว่าเขาได้ชมรมดี อย่างตอนปี 1 ก็อยู่ อยู่ดนตรีไทย ต้องมีกิจกรรมให้ทำ มีอะไรให้ทำแล้วก็ อยู่ชมรมคาทอลิก คาทอลิกก็ดีมาก มีรุ่นพี่อะไรอย่างนี้ แล้วพอมามาปีนี้ ก็ยังลงชมรมคาทอลิกแบบเต็มตัวเลย มันดีไง ตรงที่ว่าลูกก็จะมีคนช่วยดูแลอีกชั้นนึง" – คุณแม่ข้าวเหนียว

จากการสรุปข้อมูลของของการศึกษานี้ ซึ่งเป็นแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจนั้นมีความต่อเนื่องมาจาก กลวิธีการเผชิญปัญหาโดยมุ่งจัดการอารมณ์บุตรของผู้ปกครอง ดังนั้น สามารถสรุปได้ตามแผนภาพประกอบที่ 7



ภาพประกอบ 6 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

การศึกษานี้ได้พบข้อมูลกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรยังอยู่ในวัยเรียนทั้ง 3 ครอบครัว ซึ่งมีความแตกต่างของช่วงอายุที่บุตรอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษา และมหาวิทยาลัย ดังนั้นวุฒิภาวะ ทักษะความสามารถของบุตรในการเผชิญปัญหากับสถานการณ์นี้ร่วมกับผู้ปกครอง อาจจะมีส่วนร่วมมากน้อยแตกต่างกันไป แต่จุดหนึ่งที่มองเห็นได้ชัดเจนที่ คือ ลักษณะการเลี้ยงดูภายในครอบครัวทั้ง 3 ครอบครัวเป็นครอบครัวที่มีสายสัมพันธ์ระหว่างบุตรและผู้ปกครองค่อนข้างใกล้ชิดกันมาก และผู้ปกครองมีบทบาทสำคัญในการเผชิญปัญหาต่อสถานการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ มีทั้งการที่ผู้ปกครองได้เข้าไปมีส่วนในการจัดการแก้ไขปัญหานี้โดยตรง และการเน้นที่การสนับสนุนดูแลทางจิตใจและอารมณ์ของบุตรเป็น

หลัก โดยพบได้ในครอบครัวของน้องมะม่วง บุตรนั้นอยู่ในวัยเรียนที่เป็นวัยรุ่นและมีพัฒนาการใกล้เคียงกับวัยผู้ใหญ่

ดังนั้น การแก้ไขไปที่ตัวปัญหาของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ บุตรสามารถหาวิธีการในการจัดการที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ได้เองแต่ในเรื่องของการดูแลจิตใจตัวเอง น้องมะม่วงยังต้องอาศัยการประคับประคองทางจิตใจจากครอบครัวอยู่ ไม่ว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครองจะมุ่งเน้นจัดการไปที่ตัวปัญหาหรืออารมณ์มากกว่ากัน สิ่งหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้ครอบครัวทั้ง 3 ได้เรียนรู้คือการได้รู้จักกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์มากขึ้น ซึ่งมาจากประสบการณ์ที่เกิดกับตนเองโดยตรง การได้ตระหนักเห็นถึงความสำคัญในเหตุการณ์นี้ในการหาแนวทางป้องกันหรือสามารถหาวิธีรับมือ หากเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่กับครอบครัวของตนซ้ำอีก และยังพบว่าภาวะที่เกิดวิกฤตในชีวิต หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความลำบากใกล้เคียงกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในแต่ละครอบครัว การตั้งสติ การใช้เหตุผลค่อยๆ พิจารณาเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นปฏิกิริยาตั้งต้น ที่ช่วยให้ครอบครัวได้พูดคุยกันโดยไม่ใช้อารมณ์ สามารถลดบรรยากาศความตึงเครียดของครอบครัวลงได้ ทำให้สมาชิกครอบครัวแต่ละคนมีสมาธิในการมุ่งไปสู่ความพยายามในการจัดปัญหาอย่างมีเป้าหมาย อีกทั้งการดูแลจิตใจซึ่งกันและกัน การให้กำลังใจ การใส่ใจรับฟัง การพูดคุยกันอย่างเปิดอก เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดพลังด้านบวกที่สะท้อนกลับไป-มาระหว่างผู้ให้และผู้รับ บรรยากาศครอบครัวก็เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและเร็วขึ้น โดยผู้ปกครองสะท้อนได้ว่าสังเกตจากพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำหรับบุตร เช่น ร้องไห้ เสียใจ ตกใจ เศร้าใจ กระวนกระวาย หดหู่ เป็นต้น จะคงอยู่ไม่นานและรบกวนการใช้ชีวิตประจำวันในช่วงสั้นๆ เท่านั้น หลังจากการเข้ามามีบทบาทในการช่วยแก้ปัญหาของผู้ปกครอง บุตรก็คลายความกังวลใจ ค่อยๆ ลดและไม่แสดงพฤติกรรมเหล่านี้ให้เห็นอีก สุดท้ายบุตรนั้นสามารถกลับมาดำเนินชีวิตและไปทำกิจกรรมอื่นๆ ได้ตามปกติ เพราะฉะนั้นหากความสัมพันธ์ภายในครอบครัวมีความเข้มแข็งมากพอ และเสริมสร้างมาตั้งแต่บุตรอยู่ในช่วงแรกเกิด จนพัฒนามาตามวัย ไม่ว่าปัญหาอะไรที่เกิดขึ้นกับบุตร หากบุตรมีความเชื่อมั่นในตัวผู้ปกครอง การบอกผู้ปกครองถึงปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่เนิ่นๆ เพื่อที่ผู้ปกครองจะเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากมุมมองและความสามารถของผู้ปกครอง ที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตมากกว่า นั้นเป็นการป้องกันเสมือนกับการตัดไฟเสียตั้งแต่ต้นลม ไม่ให้ปัญหาเกิดการขยายลุกลามบานปลายและส่งผลกระทบร้ายแรงต่อไป

บทที่ 5
สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบกรณีศึกษา คือ การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) และการมุ่งค้นหา (Exploratory) เพื่อทำความเข้าใจต่อสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการให้ความหมายของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์และเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร 2) เพื่อศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และ 3) เพื่อค้นหาแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลของการศึกษานี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่เคยตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ จำนวน 3 คน จาก 3 ครอบครัว ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้ปกครองที่มีวิธีเผชิญปัญหาและจัดการจนทำให้เด็กสามารถกลับมามีพฤติกรรมที่เหมาะสมและดำเนินชีวิตได้ตามปกติ โดยสมัครใจในการให้ข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยสืบเสาะและได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์แนะแนวของโรงเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา 3 แห่ง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง (Informants) เป็นบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบหรือเกี่ยวข้องเหตุการณ์ ได้แก่ บุตรที่เป็นเหยื่อ บุคคลอื่นในครอบครัว และครู/อาจารย์แนะแนว จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure interviews) ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน และผู้วิจัยปรับแก้ข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อผู้วิจัยได้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างฉบับปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จึงไปใช้เก็บและรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้นก่อนการสัมภาษณ์จะชี้แจงเรื่องพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเข้าใจและยินยอมลงนามในเอกสารเข้าร่วมการวิจัย การสัมภาษณ์แต่ละรายไม่จำกัดจำนวนครั้ง ใช้เวลาสัมภาษณ์ครั้งละ 30 นาที - 1.30 ชั่วโมง ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ทุกครั้ง เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลลงในสมุดบันทึกส่วนตัวเพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับแต่ละครั้งสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ครบถ้วนหรือไม่ หากข้อมูลไม่สมบูรณ์ก็จะปรับข้อคำถามและนัดหมายเพื่อขอสัมภาษณ์เพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยถอดเทปที่บันทึกเสียงคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) นำมาจัดกระทำแยกประเด็นข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและให้รหัสข้อมูล (Coding) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลวิจัยโดยใช้วิธีตรวจสอบสามเส้าข้ามวิธีเก็บข้อมูล

(Methodological triangulation) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีนอกเหนือจากการสัมภาษณ์ ได้แก่ การสังเกตและศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการตรวจสอบสามเส้าข้ามแหล่งข้อมูล (Data triangulation) โดยการสัมภาษณ์บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องร่วมด้วย ได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง จากนั้นใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากข้อมูลทั้งหมดโดยแปลผลจากรหัสข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นผลวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากการศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ สามารถวิเคราะห์ผลและสรุปผลวิจัยได้เป็น 3 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. การให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และเงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1 การให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1.1 การรับรู้การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ปกครอง ได้แก่ การที่ผู้ปกครองได้ทำกิจกรรมใช้สื่อสังคมออนไลน์บนพื้นที่ในปกติชีวิตประจำวัน จากประสบการณ์ที่ตนเคยถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และจากการบอกเล่าของบุตรที่เคยนำเรื่องมาปรึกษาถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับเพื่อนและเกิดกับตัวบุตรเองด้วย

1.1.2 องค์ประกอบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำหรือเหยื่อ เหตุการณ์ และผู้ดูเหตุการณ์

1.1.3 ประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ได้แก่ การบริภาษด้วยถ้อยคำรุนแรง การประจานด้วยข้อมูลจริงหรือเท็จ การแชร์ข้อมูลที่ส่งผลทางลบต่อเหยื่อ การก่อกวน และการสร้างกลุ่มนินทาให้ร้ายเหยื่อ

1.1.4 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ นั้นส่งผลกระทบรุนแรงต่อเหยื่อโดยตรงทางด้านจิตใจ ได้แก่ เกิดความรู้สึกอับอาย อึดอัด คับข้องใจ เกิดความกลัวต่อเหตุการณ์จะลุกลามบานปลาย เกิดความเครียดวิตกกังวลและเกิดเป็นปมในใจ และยังส่งผลกระทบทางด้านการเรียน การถูกต่อต้านจากสังคม และพฤติกรรมของบุตร นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อบุคคลใกล้ชิดของเหยื่อด้วยซึ่งก็คือผู้ปกครองทางด้านจิตใจ ได้แก่ เกิดความเครียด เกิดความกลัวผลกระทบตามมาที่จะเกิดขึ้นกับบุตร เกิดความกังวล เป็นห่วงความรู้สึกของบุตร และพฤติกรรมของผู้ปกครองซึ่งสมาชิกในครอบครัวต่างสังเกตเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงได้

1.2 เงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.2.1 วิธีการเลี้ยงดูบุตรของครอบครัว ในครอบครัวที่เลี้ยงดูแบบกดดัน ไม่ค่อยเอาใจใส่ และมีเวลาให้กัน มีโอกาสเป็นไปได้ที่เด็กจะหันไปพึ่งพื้นที่ไซเบอร์มากขึ้น และใช้เวลามากเกินไปซึ่งมีความเสี่ยงต่อการทำกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์ในลักษณะพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากการแนะนำจากผู้ปกครอง

1.2.2 บุคลิกส่วนบุคคลของเหยื่อ เด็กที่มีบุคลิกลักษณะ เชื่อคนง่าย ขาดความมั่นใจ ท่าทางเรียบร้อย ไม่กล้าเผชิญหน้า และเด็กที่มีบุคลิกโดดเด่น เป็นนักกิจกรรมในโรงเรียน เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเป้าให้ถูกโจมตีต่อผู้กระทำหรือผู้ต้องการกลั่นแกล้งผู้อื่นบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ง่าย

1.2.3 เงื่อนไขจากผู้กระทำ ซึ่งผู้กระทำนั้นเป็นต้นเหตุ ต้องการเลือกใครสักคนมาเป็นเหยื่อซึ่งอาจมีปัญหากันมาจากพื้นที่จริงและไม่สามารถตอบโต้กลับได้ จึงเลือกพื้นที่ไซเบอร์เป็นสื่อกลางในการตอบโต้กลับเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากัน

2. กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

2.1 กลวิธีการเผชิญปัญหา

2.1.1 แบบมุ่งจัดการกับปัญหา ได้แก่ การค้นหาข้อเท็จจริง การเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง การขอความช่วยเหลือจากสถานศึกษาของบุตร การเตรียมการด้านกฎหมาย และการจัดการทางเทคโนโลยี เพื่อต้องการให้เหตุการณ์ได้รับการคลี่คลายไปโดยเร็วที่สุด

2.1.2 แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ การจัดการอารมณ์ของตนเองของผู้ปกครองต้องการปลดปล่อยอารมณ์ทางลบ ได้แก่ การให้อภัยผู้กระทำ การพึ่งศาสนา การพูดคุยระบายกับคู่สมรส เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายภายในจิตใจของผู้ปกครอง

2.2 แหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา

2.2.1 แหล่งทรัพยากรภายในบุคคล ที่พบในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามการศึกษานี้ ได้แก่ ความสามารถในการประเมินปัญหา การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา ความเข้มแข็งทางจิตใจ และทักษะในการจัดการปัญหา

2.2.2 แหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว จากความใกล้ชิด ดูแลกันของสมาชิกภายในครอบครัวจึงพบแหล่งทรัพยากรภายในครอบครัวที่ช่วยในการเผชิญปัญหา ได้แก่ การทุ่มเทและการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา การสื่อสารกันภายในครอบครัว การมีเวลาให้กันและประสบการณ์ในอดีตที่เคยเผชิญปัญหาอื่นๆ ของครอบครัว

2.2.3 แหล่งทรัพยากรทางสังคม นอกจากแหล่งทรัพยากรภายในบุคคลและภายในครอบครัวแหล่งทรัพยากรทางสังคม ประกอบไปด้วย สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน ความร่วมมือในการจัดการปัญหาจากสถานศึกษาของบุตร หน่วยงานที่รองรับในการให้คำปรึกษา และชมรมหรือกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด ยังเป็นปัจจัยจัยช่วยเสริมในการเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

2.3 ผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว

2.3.1 ผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับบุคคล เมื่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ผ่านพ้นไปแล้วได้เกิดการเรียนรู้และการปรับตัวในระดับบุคคลคลอันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น การเรียนรู้เพื่อให้โอกาสผู้อื่น การเรียนรู้และเข้าใจวงจรของการเกิดปัญหา และตระหนักถึงความสำคัญของการเลี้ยงดูบุตรเพื่อให้เรียนรู้วิธีเผชิญกับปัญหา

2.3.2 ผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับครอบครัว จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ได้แก่ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้สมดุลระหว่างการพึ่งพาตนเองและพึ่งพากันในครอบครัว สมาชิกเกิดความรู้สึกมั่นคงและภาคภูมิใจในครอบครัวของตน ให้การยอมรับและตระหนักถึงคุณค่าของสมาชิกกันอย่างแท้จริง การให้ความสำคัญในการอุทิศตนและให้การประคับประคองกันต่อไป ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างสมาชิกภายในครอบครัว

3. แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

3.1 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว

3.1.1 การพูดคุยกันด้วยความใส่ใจ เป็นการพูดคุยที่อาศัยความใส่ใจ ยอมรับและเปิดใจที่จะรับฟังปัญหา ช่วยให้เกิดความเข้าใจผ่านมุมมองของบุตรที่เกิดปัญหา ไม่กล่าวโทษและตำหนิซ้ำ

3.1.2 การพูดคุยเพื่อสะท้อนคิด เป็นการท้าทายทางความคิดจะช่วยกระตุ้นให้บุตร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของต้นเหตุการณ์ปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้มากขึ้นและเพิ่มระวังการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

3.1.3 การชี้แนะแนวทางแก้ไข ด้วยประสบการณ์ชีวิตที่มากกว่าของผู้ปกครองจึงไตร่ตรองและพิจารณาหาแนวทาง จนนำไปสู่ข้อเสนอแนะให้บุตรได้นำไปปฏิบัติตามเลยทันที ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติแบบลองผิดของถูกของบุตร

3.1.4 การให้กำลังใจ เป็นการเสริมสร้างพลังใจทางบวก ที่บุตรรับรู้ได้ถึงความอบอุ่นและการถูกยอมรับ ช่วยให้เกิดการเยียวยาทางจิตใจแก่บุตร

3.1.5 การสังเกตพฤติกรรมของบุตร เป็นการใส่ใจดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้ปกครองชนิดที่ว่าเข้มข้นมากกว่าปกติเพื่อสังเกตพฤติกรรมที่ผิดปกติไป หากพบจะได้รีบหาทางช่วยเหลือ

3.2 แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว

3.2.1 การมีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมของบุตร การเข้าไปคลุกคลีของผู้ปกครองในเครือข่ายทางสังคมของบุตรทั้งพื้นที่จริงและพื้นที่ไซเบอร์ เพื่อช่วยเฝ้าระวังความเสี่ยงจากบุคคลที่ไม่ประสงค์ดีกับบุตร

3.2.2 การแนะนำแหล่งช่วยเหลืออย่างอื่นที่เหมาะสม ในระหว่างที่ผู้ปกครองไม่ได้อยู่ใกล้ชิดด้วย บุตรสามารถมีทางเลือกจากแหล่งช่วยเหลืออื่นๆ อีกได้

อภิปรายผล

ในส่วนของการนำเสนอผลการวิจัยผู้วิจัยได้ วิเคราะห์ข้อมูลและบรรยายการสรุปผลครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ข้อ คือ ศึกษาการให้ความหมายการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของผู้ปกครอง เงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร กลวิธีในการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง และแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลตามประเด็นดังต่อไปนี้

<u>ประเด็นที่ 1</u> การให้ความหมายของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์ และเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร

ในมุมมองของผู้ปกครองที่เคยผ่านเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับบุตรของตนนั้น พบว่า การรับรู้ลักษณะของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จากชีวิตปกติประจำวันที่ผู้ปกครองต้องเกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การทำกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์และมีเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นมาจาก 1) สื่อสังคมออนไลน์ 2) กประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นกับตนเอง และ 3) จากการบอกเล่าของบุตร ซึ่งผู้ปกครองมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างโทรศัพท์มือถือสำหรับการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตเข้าสู่โลกไซเบอร์ตามที่พบได้ในบุคคลทั่วไป เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้ผู้ปกครองได้รู้จักกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยแตกต่างกันตามทักษะในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หากผู้ปกครองมีความเข้าใจและคลุกคลีกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อย่างเช่น Facebook, Twitter, Line, Youtube, E-mail หรือแอพพลิเคชั่นที่สำคัญอื่นๆ ทำให้ผู้ปกครองเหล่านี้ได้รู้จักกิจกรรมต่างๆ บนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งพบได้ในการศึกษาของ สุภาวดี เจริญวานิช (2560, น. 644) ได้เสนอแนะถึงวิธีป้องกันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์สำหรับพ่อแม่ ในเรื่องการเปิดโลกกว้างและรู้เท่าทันโลกออนไลน์ ได้แนะนำให้พ่อแม่ต้องทำเข้าใจและรู้จักกับรูปแบบและช่องทางต่างๆ ที่กำลังเป็นที่นิยมในสังคมออนไลน์ที่สามารถเกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์กันได้

นอกจากนี้ยังมีเรื่องของประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นกับตนเอง การได้รับข้อมูลการจากการบอกเล่าของบุตรหรือจากเพื่อนปกครองด้วยกันเอง ในการพูดคุย ถกประเด็น แสดงความคิดเห็น ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่ปรากฏบนโลกออนไลน์และกำลังเป็นกระแสอยู่ในช่วงนั้นๆ ลักษณะการรับรู้จะใช้อคติส่วนตนเป็นหลักในการเลือกที่จะเชื่อหรือไม่เชื่อเรื่องราวที่ได้รับรู้มา ไม่ได้มีการตรวจสอบถึงที่มาของแหล่งข่าวที่ปรากฏบนพื้นที่ไซเบอร์ถึงความชัดเจน และผู้ให้ข้อมูลไม่เคยมีประสบการณ์ได้รับการอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาที่เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ รวมถึงไม่เคยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ด้วยตนเองอย่างจริงจังมาก่อน เพราะฉะนั้นการตีความจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จะอาศัยมุมมองส่วนตนเป็นหลักจากความเข้าใจที่ประเมินเองว่า เหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ นั้นเกี่ยวข้องกับการทำลายชื่อเสียงบนพื้นที่ไซเบอร์ และมีคนรับรู้จำนวนมากต่อเหตุการณ์นี้ ผู้ปกครองจะตีความจากการรับรู้ว่าเหตุการณ์นี้เริ่มเข้าข่ายการกลั่นแกล้ง

บนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว ในส่วนของประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ปกครองนั้นสำคัญต่อการรับรู้ถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ด้วย หากบุคคลใดมีประสบการณ์โดยตรงนั้นจะให้คำอธิบายถึงความหมายได้ลึกซึ้งมากกว่า เนื่องจากการได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับเหตุการณ์นั้น การได้รับรู้ความรู้สึกว่าตนเองรู้สึกอย่างไรบ้าง เมื่อต้องตกอยู่ในเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และอีกสิ่งที่พบคือการไม่คาดคิดว่าเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จะเกิดขึ้นกับคนใกล้ตัว เนื่องจากมองว่าเหตุการณ์นี้มักจะส่งผลกระทบกับบุคคลที่มีชื่อเสียงมากกว่า โดยสามารถตีความภายใต้กรอบทฤษฎีของความเอนเอียงโดยการมองโลกในแง่ดี (Unrealistic optimism) ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ปกครองเชื่อว่าตนเองมีโอกาสน้อยกว่าที่จะเผชิญกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้โดยตรงหรือเกิดขึ้นกับคนใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jones (2014, p.135) แม้ว่าความเอนเอียงนี้อาจจะเกิดขึ้นทั้งในเหตุการณ์เชิงบวก เช่น เชื่อว่าตนเองมีความสำเร็จในชีวิตที่ดีกว่าคนอื่น ส่วนในเหตุการณ์เชิงลบอย่างเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่ผู้ปกครองคิดว่าน่าจะมีโอกาสเกิดกับผู้มีชื่อเสียงมากกว่า ซึ่งความเอนเอียงนี้มีผลแตกต่างกันในเหตุการณ์เชิงบวกและลบ ความเอนเอียงในเหตุการณ์เชิงบวกมักจะนำไปสู่ความสุขและความมั่นใจ ส่วนความเอนเอียงในเหตุการณ์เชิงลบจะนำไปสู่ความเสี่ยงที่สูงยิ่งขึ้นที่จะประสบกับเหตุการณ์นั้น เช่น การมีพฤติกรรมเสี่ยงและไม่ทำการป้องกัน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่การไม่เฝ้าระวังการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของบุตรจนทำให้เกิดปัญหาของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

การให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จากการศึกษานี้ยังพบความหมายในมิติอื่น คือ องค์ประกอบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ฝ่ายผู้กระทำ 2) ฝ่ายผู้ถูกกระทำหรือเหยื่อ 3) ฝ่ายผู้ยืนดูเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และ 4) เรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เป็นจุดเริ่มต้นของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นยังไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นเรื่องจริงหรือเท็จ แต่เมื่อมีการแบ่งฝ่ายกัน 3 ฝ่าย ในมุมมองของแต่ละฝ่ายก็สามารถทำให้เหตุการณ์ต้นเหตุดังกล่าว ขยายความรุนแรงลุกลามบานปลายต่อไปได้ ซึ่งจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถระบุได้ว่า เนื้อหาในรายละเอียดของเหตุการณ์ที่รับรู้มามีความจริงเป็นอย่างไร จนกลายมาเป็นจุดเริ่มต้นของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ดังนั้น การให้ความสำคัญของเหตุการณ์ที่นำมาสู่การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เนื่องจากทุกเหตุการณ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นบนพื้นที่ไซเบอร์ ไม่จำเป็นว่าต้องเป็นเหตุการณ์ที่มีเหยื่อและผู้กระทำผิดเสมอไป บางเหตุการณ์อาจเป็นเรื่องราวดีๆ ที่ทำให้บุคคลได้ระบายออกถึงความอึดอัด คับข้องใจจากเหตุการณ์ในพื้นที่จริง การโพสระบายอารมณ์ โดยไม่ได้พาดพิงบุคคลอื่น จนทำให้เพื่อนที่เป็นเครือข่ายสังคมร่วมกัน ต่างเข้าไปแสดงความเห็นอกเห็นใจ และแสดงออกผ่านข้อความให้กำลังใจได้พร้อมๆ กันหลายคน เนื่องจากพื้นที่ไซเบอร์ไม่มีข้อจำกัดของระยะเวลาและสถานที่ ดังนั้น การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ไซเบอร์จะต้องพิจารณาถึงเหตุการณ์นำด้วย หากทิศทางของเหตุการณ์เป็นไปทางด้านลบ เช่น เป็นไปในลักษณะของการใช้ถ้อยคำรุนแรง มีเจตนาทำร้ายจิตใจบุคคลอื่น ถึงจะสามารถระบุว่าเหตุการณ์นี้เริ่มเข้าสู่เหตุการณ์ของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว

ในมิติต่อมาของการให้ความหมายการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ คือ ประเภทของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ พบว่ามีดังนี้ 1) การบริภาษด้วยถ้อยคำรุนแรง 2) การประจานด้วยข้อมูลจริงหรือเท็จ 3) การก่อกวน 4) การแชร์ข้อมูลที่ส่งผลทางลบต่อเหยื่อ และ 5) การสร้างกลุ่มนินทาให้ร้ายเหยื่อ โดยเป็นการให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เน้นผู้เกี่ยวข้องในเหตุการณ์และลักษณะของการกระทำบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งการให้ความหมายอาจจะไม่ครอบคลุมเหมือนกับที่นักวิจัยในเหตุการณ์นี้โดยตรงเคยให้ความหมายไว้อย่างที่ Willard (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยการใช้อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการล่วงละเมิด การก่อกวน การข่มขู่ การดูถูก การทำให้เสียชื่อเสียง การกีดกัน การสะกดรอย การประจาน การใช้ถ้อยคำรุนแรง การสวมรอยแอบอ้าง โดยพฤติกรรมเหล่านี้คือสิ่งที่ผู้กระทำผิดกระทำต่อเหยื่อ (พิมพวัลย์ บุญมงคล, และคณะ, 2556) หรือ การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นการรวมรูปแบบของการข่มขู่ จากการใช้อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ เป็นการกระทำที่อุกอาจและมีเจตนาให้ผู้อื่นได้รับผลกระทบทางลบ การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ มักจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการกระทำซ้ำๆ และความไม่สมดุลของอำนาจ ระหว่างผู้กระทำผิดและเหยื่อ โดยขยายขอบเขตจากการส่งข้อความที่เป็นการข่มขู่ผ่านทางอีเมล์ รวมถึงรูปแบบการกีดกันทางสังคม การสร้างข่าวลือแพร่กระจาย และการประจานภาพของเหยื่อที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์สามารถกระทำได้โดยไม่เปิดเผยชื่อ ไม่สามารถระบุตัวตนได้ จึงทำให้ผู้กระทำผิดเกิดความรู้สึกยับยั้งชั่งใจ และขาดความรับผิดชอบในสิ่งที่กระทำลงไปน้อยกว่าการกลั่นแกล้งแบบเผชิญปัญหาหน้า(Face-to-face) (Joinson 1998; Keith & Martin 2005; Sparling 2004; as cited in Price & Dalgleish, 2010, pp. 51-52) ซึ่งจะมีการให้ความหมายที่กล่าวถึงพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างเช่น โทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์ และด้วยพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้ครอบครัวทั้ง 3 ครอบครัวได้เปิดเผยว่าแม้ว่าเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตรจะได้ผ่านพ้นไปแล้ว และภายในครอบครัวนั้นไม่ได้ตั้งกฎระเบียบหรือทำข้อตกลงร่วมกับบุตรสำหรับพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ ในการหาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เกิดซ้ำกับบุตรของตนอีกในอนาคต ซึ่งพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือที่ผู้ปกครองกังวล ผู้ปกครองจะให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนมากกว่า หากพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือกระทบต่อผลการเรียน ผู้ปกครองถึงหันกลับมาพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของบุตรอย่างจริงจัง

สำหรับการให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อ นั้นพบว่าเกิดผลกระทบโดยตรงกับบุตรที่ตกเป็นเหยื่อจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และผลกระทบนั้นยังเกิดกับผู้ปกครองเช่นเดียวกัน ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นกระทบต่อสภาวะทางจิตใจ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากเดิมซึ่งพบได้ทั้งตัวเด็กและผู้ปกครอง โดยสภาวะจิตใจที่ได้รับผลกระทบ

โดยเฉพาะบุตรที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ยังส่งผลกระทบด้านการเรียน การถูกต่อต้านจากสังคม เป็นผลกระทบเชิงลบของการตกเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านอารมณ์และผลเสียทางด้านจิตใจ จากการศึกษาของ Papatraianou, Levine & West (2017, p. 267) นั้นอธิบายไว้ว่า ปัญหาทางด้านอารมณ์และผลเสียทางด้านจิตใจที่เกิดกับเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นั้น สามารถพบได้เช่นเดียวกับการกลั่นแกล้งแบบเผชิญหน้ากัน ซึ่งทำให้เหยื่อเกิดความเศร้าเสียใจ ความไม่มั่นคงและปลอดภัย ภาวะวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้าหดหู่ การเห็นคุณค่าในตนเองลดต่ำลง การแยกตัวเองออกจากสังคม ซึ่งหากเหยื่อกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียน ก็จะทำให้เกิดการขาดเรียนประจำ ไม่อยากไปเรียน ประสิทธิภาพการเรียนตกต่ำไปด้วย และในบางกรณีที่ร้ายแรงที่สุดคือการที่เหยื่อตัดสินใจหาทางออกของปัญหาด้วยการฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ ยังพบว่าเหยื่อของกลั่นแกล้งบนไซเบอร์ ยังเกิดความจมปลักในความวิตกกังวลมากกว่าการกลั่นแกล้งแบบเผชิญหน้ากัน เพราะกลัวว่าเหตุการณ์ที่เป็นที่มาของปัญหาจะเกิดกับตนเองซ้ำอีก จากการศึกษานี้ผู้ปกครองได้เข้าไปมีส่วนช่วยเหลือในการเผชิญปัญหาของบุตรด้วย ผลกระทบทางด้านจิตใจและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนั้นจึงเกิดกับผู้ปกครองเช่นเดียวกัน สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความเครียดของครอบครัว (Boss, 2002; Smith, Hamon, Ingoldby & Miller, 2009; อ้างถึงใน พูนสุข เวชวิฐาน, 2557, น. 89-94) กล่าวคือ ความเครียดและวิกฤตของครอบครัว นั้นเกิดจากเหตุการณ์นำของความเครียดซึ่งในการศึกษานี้คือเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในกรณีที่สมาชิกของครอบครัวยังไม่ทราบวิธีการในการจัดการกับปัญหาต่างๆ พบว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความเครียดของสมาชิกในครอบครัว ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นกับสมาชิกภายในครอบครัวนั้น มาจากความเครียดจากภายในหรือภายนอกครอบครัวก็ได้ นอกจากนี้ ความเครียดที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในครอบครัวแบบทันทีทันใดหรือไม่คาดคิดมาก่อน ย่อมส่งผลต่อสมาชิกครอบครัวต่างจากความเครียดที่ค่อยๆ เกิด ซึ่งความรู้สึกของสมาชิกในครอบครัวจากเหตุการณ์ความเครียดจะนำไปสู่ความสามารถในการจัดการหรือแก้ไขปัญหาเหตุการณ์วิกฤต และเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น

จากกรณีศึกษานี้พบว่า ผู้ปกครองได้ให้ข้อมูลถึงเงื่อนไขของการตกเป็นเหยื่อบนพื้นที่ไซเบอร์ประกอบด้วย 1) วิธีการเลี้ยงดูบุตรของครอบครัว 2) บุคลิกส่วนบุคคลของเหยื่อ และ 3) เงื่อนไขจากผู้กระทำ หากวิธีการเลี้ยงดูบุตรในแต่ละครอบครัวมีความใกล้ชิด จะช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ เนื่องจากบุตรไม่ต้องใช้เวลาบนพื้นที่ไซเบอร์มากเกินไป กลับมามีเวลากับครอบครัวที่เป็นพื้นที่จริง ทั้งนี้พบได้จากการศึกษาของสุภาวดี เจริญวานิช (2560, น. 644) ได้เสนอแนวทางป้องกันไม่ให้บุตรต้องตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ด้วยการเพิ่มเวลาการสื่อสารซึ่งกันและกันภายในครอบครัวในโลกของความเป็นจริง เช่น การทำกิจกรรมกลางแจ้งต่างๆ แทนการใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่บนพื้นที่ไซเบอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดอารมณ์โกรธ หรือกำลังไม่พอใจจากเหตุการณ์ความขัดแย้งจากพื้นที่จริง บุตรอาจนำมาระบายบนพื้นที่ไซเบอร์ด้วยถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมและพาดพิงบุคคลอื่น จนนำไปสู่เหตุการณ์

การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ แทนที่จะพูดคุยระบายความอึดอัด กับผู้ปกครองซึ่งเป็นการพูดคุยกันในครอบครัวและไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้บุคคลอื่นได้รับรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Jones (2014, pp. 137-138) ที่ศึกษาการรับรู้การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์กับกลุ่มผู้ปกครอง แล้วพบว่า ผู้ปกครองบางส่วนเน้นย้ำว่าเหยื่อสามารถเป็นใครก็ได้ ซึ่งเน้นไปที่ผู้กระทำผิดมีเจตนาต้องการกลั่นแกล้ง อาจเป็นเหตุการณ์ที่ต่อเนื่องมาจากการกลั่นแกล้งจากพื้นที่จริง จากการศึกษานี้ทั้งผู้ปกครองและตัวเด็กที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งเองก็ได้สะท้อนว่า ทุกคนมีความเสี่ยงสามารถตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ทั้งนั้น เนื่องจากด้วยองค์ประกอบลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาของพื้นที่ไซเบอร์ จากการศึกษาจาก Suler (2016 อ้างถึงใน ณัฐรัชต์ สาเมาะ, 2556, น. 21-24) อธิบายไว้ว่า พื้นที่ไซเบอร์มีคุณลักษณะของสถานะที่เท่าเทียมกัน (Equalized status) และระยะห่างของพื้นที่ (Transcended space) ของการทลายขอบเขตในมิติด้านระยะห่างของสถานที่บนพื้นที่ไซเบอร์ ทำให้บุคคลที่มีกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์นั้นลดการคำนึงถึงผลกระทบที่ตามมาจึงสามารถนำไปสู่การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ง่ายกว่าการกลั่นแกล้งกันบนพื้นที่จริง

ดังนั้น จากการให้ความหมายของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจของมุมมองผู้ปกครองที่เคยมีบุตรตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นมุมมองที่อิงจากลักษณะของการกระทำที่เกิดกับบุตรเป็นสำคัญ รองลงมาคือจากการรับรู้ผ่านสื่อมีเดียต่างๆ เช่น หน้าเพจหรือแอพลิเคชั่นที่เกี่ยวกับข่าว ข้อมูลอัพเดตเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งไม่ได้ให้ความสำคัญของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่เป็นตัวกลางในการใช้ถ่ายเทข้อมูล ความคิด ถ่ายทอดอารมณ์ จากข้างในจิตใจของบุคคลมาสู่บนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งหากบุคคลไม่ตระหนักไตร่ตรองให้ดีก่อนพิมพ์ข้อมูลต่างๆ เข้าสู่พื้นที่ไซเบอร์ หรือกำหนดการตั้งค่าที่เป็นส่วนตัว ข้อมูลดังกล่าวจะสามารถถูกแชร์ออกไปสู่พื้นที่สาธารณะในวงกว้างได้ ซึ่งเหตุการณ์ของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ยังมีความซับซ้อน แตกต่างกันไปในตามแต่ละประเภท แต่ไม่ว่าการกลั่นแกล้งในเหตุการณ์นี้จะเป็นประเภทไหน จุดมุ่งหมายร่วมกันคือการทำให้เหยื่อเกิดความความรู้สึกด้านลบทางจิตใจ การจะรับมือกับเหตุการณ์นี้ ความเข้มแข็งทางจิตใจนั้นเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสำคัญ เพราะในบางเหตุการณ์เดียวกันบุคคลอาจจะเลือกวิธีในการหลีกเลี่ยง และไม่ได้คิดว่าเป็นปัญหาสำหรับตนเอง แต่ไม่ว่าจะอย่างไรคงไม่มีบุคคลไหนที่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาบนพื้นที่บนไซเบอร์ไปได้ตลอด ตราบใจที่กิจกรรมทางสังคมออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของคนในยุคปัจจุบันแทบจะทุกคนไปแล้ว การมีความเข้าใจในเหตุการณ์นี้ได้คลอบคลุมทั้งหมดจะสามารถช่วยให้การหาวิธีแก้ไข ป้องกัน หรือแม้กระทั่งจำกัดขอบเขตความเสียหายเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องตกเป็นเหยื่อ ให้สามารถดำเนินการจัดการปัญหานี้ได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดและสามารถลดผลกระทบที่จะเกิดตามมาได้

<u>ประเด็นที่ 2</u> กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

สำหรับการศึกษานี้พบกลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง สอดคล้องกับแนวคิดวิธีการเผชิญปัญหาของ Lazarus and Folkman (1984) อธิบายได้ว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาที่ผู้ปกครองใช้เมื่อบุตรตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused Coping) และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional-focused Coping) โดยกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา นั้นเป็นลักษณะของบุคคลที่หาทางเข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหา แล้วจึงหาทางเพื่อปรับเปลี่ยนเหตุการณ์ของปัญหาที่สามารถเป็นไปได้อย่างเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร โดยมุ่งแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนไปที่เหตุการณ์ บุคคลอื่น หรือพิจารณากลับมาแก้ไขที่ตัวบุคคลเอง ทั้งทัศนคติ และพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อเหตุการณ์ เป็นการพัฒนาทักษะในการเผชิญปัญหา การวางแผนหาทางจัดการกับปัญหา แล้วลงมือแก้ไขปัญหานั้นโดยตรง ซึ่งพบกลวิธีที่ผู้ปกครองใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาจากการศึกษา ดังนี้ 1) การค้นหาข้อเท็จจริง 2) การเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3) การขอความช่วยเหลือจากสถานศึกษาของบุตร 4) การเตรียมการด้านกฎหมาย และ 5) การจัดการทางเทคโนโลยี พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Cassidy, Faucher and Jackson (2013, p. 593) ได้ศึกษาถึงแนวทางในการช่วยเหลือของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองควรจะร่วมมือกับบุคคลากรในโรงเรียน เพื่อหาแนวทางการเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ แม้ว่าในแนวทางของการเฝ้าติดตาม เฝ้าระวังจากผู้ปกครอง อย่างการจัดการปัญหาโดยอาศัยการจัดการทางเทคโนโลยีบนพื้นที่ไซเบอร์ จะสามารถช่วยป้องกันการเกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ขณะที่เด็กอยู่ที่บ้าน แต่เมื่อมีการศึกษาต่อเนื่องไปเรื่อยๆ กลับพบว่า ผู้ปกครองมีอัตราความถี่ในการเฝ้าจับตาดู การใช้งานคอมพิวเตอร์ของเด็กลดต่ำลง และความซับซ้อนของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีการพัฒนามากขึ้น อาจทำให้ผู้ปกครองตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีไม่ทัน และเฝ้าระวังการใช้คอมพิวเตอร์ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ

กลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครองด้วยการค้นหาข้อเท็จจริงนั้นยังพบในการศึกษาของ Cassidy, Brown & Jackson (2012, pp. 415-436) อีกด้วย จากผู้ปกครองที่ถูกสัมภาษณ์แบบกลุ่มด้วยคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ต่างต้องการทราบถึงสาเหตุของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์มากกว่า การจัดการแบบตอบสนองต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่กำหนดมาแล้ว อย่างเช่นที่พบได้ในการศึกษานี้ผู้ปกครองไม่ได้ตอบสนองต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์โดยปักใจเชื่อว่าบุตรของตนเป็นผู้กระทำ อย่างในกรณีที่เกิดกับครอบครัวที่บุตรถูกสวมรอยบัญชีผู้ใช้ทางแฟสบุ๊กแล้วส่งข้อความไปต่อว่าบุคคลอื่น ซึ่งผู้ปกครองกลับต้องการทราบถึงสาเหตุที่มาของของเหตุการณ์นี้ด้วยการค้นหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมากกว่าการตำหนิกล่าวโทษไปที่ตัวบุตร หากเป็นเช่นนั้นผลกระทบที่เกิดกับบุตรอาจร้ายแรงมากขึ้น นอกจากนั้นกลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง โดยการเตรียมการด้านกฎหมายเพื่อต้องการ

เตรียมข้อมูลสำหรับนำมาจัดการที่ตัวปัญหาโดยเฉพาะ จากกรณีศึกษาของผู้ปกครองที่ใช้วิธีการขอรับคำปรึกษาจากทนายและตำรวจในเชิงของกฎหมาย นั้นสอดคล้องกับที่พบได้ใน การทบทวนงานวิจัยนานาชาติของ Cassidy, Faucher and Jackson (2013, p. 595) ซึ่งให้ความสนใจเป็นพิเศษในหัวข้อ การจัดการกับเหยื่อผู้เคราะห์ร้ายจากการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของโรงเรียนและผู้ปกครอง ทั้งการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ พบว่าการตระหนักถึงด้านกฎหมายและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์มากขึ้น จะช่วยให้ผู้ให้บริการด้านจิตวิทยา ครู และผู้ปกครอง เกิดการทำงานและเรียนรู้จนให้ความสำคัญเพื่อหาแนวทางในการตอบสนองต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เมื่อเหตุการณ์เกิดขึ้นได้หลากหลายมากขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตาม การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของผู้ปกครอง นั้นมุ่งเน้นไปที่การจัดการอารมณ์ตัวเอง โดยการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional-focused Coping) อธิบายได้ว่า เป็นลักษณะของบุคคลที่มุ่งจัดการกับอารมณ์ทางลบทั้งหลายที่เกิดขึ้นต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา เช่น ความโกรธ ความเสียใจ ความกลัว ความวิตกกังวล ความไม่มั่นใจ รวมถึงความไม่สบายใจต่างๆ วิธีการจัดการในลักษณะนี้ถือว่าเป็นการหาทางออกในการระบายอารมณ์ หรือวิธีการมองปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ การแสวงหาแหล่งสนับสนับสนุนทางสังคม เป็นการท้าทายต่อตนเอง สำหรับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของตัวผู้ปกครองเอง ที่พบจากการศึกษานี้ คือ 1) การให้อภัยผู้กระทำผิด 2) การพึ่งศาสนา และ 3) การพูดคุยระบายกับคู่สมรส ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ สามารถอธิบายได้ว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ปกครองนั้น เป็นกระบวนการรู้คิดทางพฤติกรรม (cognitive – behavioral process) ซึ่งบุคคลให้ความสนใจเฉพาะปัญหาที่ประสบอยู่ในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในแต่ละวัน และพัฒนากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการปัญหาเหล่านี้ ความสามารถในการแก้ปัญหาทางสังคม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถทางสังคม (social competence หรือ ability) ความสามารถทางสังคมได้รับการยอมรับมานานแล้วว่า เป็นส่วนหนึ่งของสติปัญญา Salovey and Mayer (1990 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, สุภาพร ธนะชานันท์ และทัศนา ทองภักดี, 2554, น. 20) ตามแนวคิดนี้ ความมุ่งหมายในการแก้ปัญหาทางสังคมจึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การมุ่งแก้ปัญหา – หลีกเลี่ยง (approach – avoidance) ความมั่นใจในการแก้ปัญหา และการควบคุมตนเอง ดังนั้น การควบคุมตนเองเป็นความสามารถที่จะใช้การควบคุมทางอารมณ์ และพฤติกรรมระหว่างกระบวนการแก้ปัญหาเพื่อที่จะแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิผล ซึ่งบุคคลที่เป็นคนหุนหันพลันแล่นจะแก้ปัญหาไม่ระมัดระวังหรือตัดสินใจได้ไม่สมบูรณ์ แก้ปัญหาด้วยความเร่งรีบไม่ระมัดระวัง และอาจทำให้การแก้ไจปัญหาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หรือไม่สามารถจำกัดขอบเขตของความเสียหายจากปัญหาได้

ดังนั้น การที่ผู้ปกครองใช้กลวิธีการจัดการอารมณ์ของตนเอง การมีสติ การควบคุมตนเอง โดยใช้แหล่งสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวช่วย อย่างการพูดคุยความไม่สบายใจกับคู่สมรส และการจัดการกับจิตใจกับตนเองโดยเปลี่ยนความรู้สึกด้านลบเป็นการให้อภัยไปที่ตัวผู้กระทำผิด อีกทั้งยัง

ใช้การพึ่งศาสนาเพื่อหาที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ นั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Frydenberg and Lewis (1993) ที่จำแนกกลวิธีการเผชิญปัญหาออกมาทั้งหมด 18 แบบ โดยพบว่าการพึ่งศาสนาของผู้ปกครองนั้นเป็นหนึ่งในกลวิธีการเผชิญปัญหาที่เรียกว่า การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตวิญญาณ (Seeking Spiritual Support) เป็นความเชื่อในการศรัทธาต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เพื่อให้ตนเองได้รับการช่วยเหลือ เป็นที่พึ่งทางใจ ดังเช่นที่ผู้ปกครองใช้จัดการกับอารมณ์ของตัวเองที่พบได้จากการศึกษานี้เช่นเดียวกัน กล่าวสรุปได้ว่า การเผชิญปัญหาของบุคคลมักใช้วิธีการจัดการแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ในกรณีที่บุคคลประเมินเหตุการณ์แล้วว่า ตนเองสามารถหาทางออกและแก้ไขเหตุการณ์ดังกล่าวได้ ส่วนวิธีมุ่งการจัดการกับอารมณ์ บุคคลจะใช้ก็ต่อเมื่อเผชิญปัญหากับเหตุการณ์ที่เกินกว่าจะแก้ไขได้ ทั้ง 2 วิธีจึงมีความสำคัญเท่าๆ กันในการเผชิญปัญหา ดังนั้น ในการศึกษานี้ การเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง ไม่ได้เลือกวิธีใดวิธีหนึ่งแต่สามารถทำทั้งสองวิธีไปพร้อมๆ กัน ซึ่งพบทั้ง 3 กรณีจากการศึกษานี้ ที่ใช้กลวิธีการเผชิญปัญแบบมุ่งจัดการปัญหาและมุ่งจัดการอารมณ์ เมื่อบุตรต้องเผชิญการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ สำหรับการจัดการและรับมือกับปัญหาจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

แหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหาที่ผู้ปกครองนำมาใช้ในการจัดการกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร พบว่ามี 3 ระดับคือ 1) แหล่งทรัพยากรภายในบุคคล 2) แหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว และ 3) แหล่งทรัพยากรทางสังคม ซึ่งมีความสำคัญต่อการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง นอกเหนือทักษะความสามารถส่วนตัวแล้ว การได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากสมาชิกภายในครอบครัวด้วยกัน และในระดับสังคมหรือชุมชนที่ผู้ปกครองหรือสมาชิกครอบครัวเกี่ยวข้องอยู่ในบริบทแวดล้อมเหล่านั้น ล้วนมีความเชื่อมโยงและช่วยเหลือเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งพบว่าแหล่งทรัพยากรภายในบุคคลที่ช่วยในการเผชิญปัญหาของผู้ปกครองอย่าง 1) ความสามารถในการประเมินปัญหา 2) การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา 3) ความเข้มแข็งทางจิตใจ และ 4) ทักษะในการจัดการปัญหา เป็นส่วนหนึ่งของแหล่งทรัพยากรที่ช่วยในการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Lazarus และ Folkman (1984) ซึ่งเป็นปัจจัยเสริมช่วยให้ผู้ปกครองสามารถเผชิญปัญหาโดยการจัดการกับปัญหาได้และพบว่า เป็นการหยุดวงจรของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ และไม่เกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ในลักษณะเดิมเกิดขึ้นซ้ำกับบุตรอีกเลย แม้ว่าระยะเวลาของการเกิดเหตุการณ์นี้จะทิ้งช่วงมานานแล้วก็ตามจนถึงปัจจุบันที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัย นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นๆ ภายในครอบครัว การเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น และการจัดการกับความไม่ลงรอยจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์กับตัวผู้กระทำผิดเพื่อไม่ให้เกิดปัญหารุนแรงขึ้น

นอกจากนี้ ความสามารถของสมาชิกในครอบครัวในแง่ของความร่วมมือกัน ความสามารถในการปรับตัวหรือยืดหยุ่นเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด อย่างเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ สมาชิกครอบครัวต้องเรียนรู้วิธีการในการสร้างสมดุลระหว่างความยืดเหนี่ยวกัน และความเป็นปัจเจกบุคคล เมื่อครอบครัวหรือสมาชิกคนใดคนหนึ่งต้องเผชิญวิกฤต

สมาชิกในครอบครัวทุกคนต้องร่วมมือกัน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงเรียนรู้ที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งอื่นไปพร้อมๆ กัน จากแบบจำลองความเครียด เอบีซี-เอ็กซ์ ของ ฮิล (Hill's, 1949 ABC – X Model of family stress) ได้กล่าวถึงแหล่งทรัพยากรภายในครอบครัวไว้ ซึ่งจากการศึกษานี้พบแหล่งทรัพยากรภายในครอบครัวที่ช่วยในการเผชิญปัญหา ดังนี้ 1) การทุ่มเทและการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา 2) การสื่อสารกันภายในครอบครัว 3) การมีเวลาให้กัน และ 4) ประสบการณ์ในอดีตที่เคยเผชิญปัญหาอื่นๆ ของครอบครัว ช่วยเสริมการเผชิญปัญหาต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ในลักษณะของการร่วมมือกันและเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว จากข้อมูลทั่วไปที่กล่าวถึงความสัมพันธ์และบรรยากาศภายในครอบครัวของแต่กรณีในการศึกษานี้พบว่า ผู้ปกครองมีเวลาให้กับบุตรอย่างเต็มที่ในการรับฟังปัญหาที่เกิดจากผลกระทบจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อีกทั้งการสื่อสารกันภายในครอบครัว นั้นพบเป็นรูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวที่สอดคล้องตามแนวคิดของ Ritchie and Fitzpatrick (1990 as cited in Chulalak Prachaney, et al. 2017, pp. 175-191) คือ รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแบบเห็นพ้องต้องกัน (Consensual Family) คือ ลักษณะครอบครัวที่ผู้ปกครองสนับสนุนให้บุตรได้แสดงความคิดเห็น อย่างเสรี รวมถึงสอนให้ตระหนึกถึงการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีแบบแผน ข้อกำหนดบางอย่างให้บุตรยึดถือและปฏิบัติตาม รวมถึงผู้ปกครองเองยังคงเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ ของครอบครัวอยู่ การสนับสนุนจากผู้ปกครองให้บุตรสามารถแสดงความคิดเห็น หรือเปิดเผยความคิดเห็นตนเองได้อย่างเต็มที่กับผู้ปกครอง เพื่อการแก้ไขปัญหาจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่สามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีตามสภาวการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเด็กที่กำลังตกเป็นเหยื่อ เพราะฉะนั้นจึงสามารถหยุดความรุนแรงหรือความเสียหายไว้ได้ตั้งแต่เนิ่นๆ อีกทั้งยังสามารถป้องกันปัญหาไม่ให้ลุกลามบานปลายต่อไป และแนวคิดของ Garland and Bush (1982 อ้างถึงใน ปทุมพร ประสงค์ทรัพย์, 2549, น. 33-34) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาอย่างประสบการณ์ในอดีต ซึ่งพบได้จากครอบครัวผู้ให้ข้อมูลถึงประสบการณ์ในอดีตที่เคยเผชิญปัญหาอื่นๆ ของครอบครัวตนเองนั้น ก็มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมที่ใช้ในการเผชิญกับปัญหา เนื่องจากเมื่อสมาชิกของครอบครัวเคยเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์ที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน สมาชิกของครอบครัวนั้นจะสามารถนำประสบการณ์ที่เคยเรียนรู้และเข้าใจมาใช้ในการเผชิญปัญหาในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม หากประสบการณ์ที่ผ่านมาการแสดงออกถึงการเผชิญปัญหาเป็นไปด้วยผลสำเร็จหลายๆ ครั้ง จะยิ่งเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับครอบครัว ว่าสามารถเผชิญปัญหาได้กับทุกเหตุการณ์ เพราะได้รับการฝึกปฏิบัติจากประสบการณ์ในอดีตจนเป็นทักษะส่วนตนที่เกิดร่วมกันกับสมาชิกภายในครอบครัวแล้ว

แหล่งทรัพยากรที่มีอยู่และทรัพยาการแหล่งใหม่ซึ่งนำมาใช้จัดการกับความเครียดจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ แหล่งทรัพยากรอาจจะหมดไปในภาวะหลังวิกฤตหรืออาจไม่เพียงพอกับความต้องการ ควรมีการหาแหล่งทรัพยากรเพิ่มเติมอย่างเพียงพอ แหล่งทรัพยากรที่ถูกนำมาใช้เพิ่มขึ้นมักเป็นแหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว ได้แก่ ความแข็งแกร่งของครอบครัวที่จะร่วมกันช่วยเหลือกัน มีความภาคภูมิใจในครอบครัวของตน มีความสามัคคีระหว่างสมาชิก

ครอบครัว ส่วนแหล่งทรัพยากรอื่นๆ อาจได้มาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพจิต จากเพื่อน หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่นๆ เป็นต้น นั้นมาจากแนวคิดนักวิจัยทางด้านครอบครัวชื่อ Hamilton McCubbin and Joan Patterson (1982) สำหรับการศึกษานี้ แหล่งทรัพยากรเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากแหล่งทรัพยากรภายในครอบครัว คือ สมาชิกในครอบครัวได้ใช้แหล่งทรัพยากรทางสังคมอย่าง 1) การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน โดยเฉพาะบุตรเมื่อถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์และส่งผลกระทบทำให้ชื่อเสียงเสื่อมเสีย การมีกลุ่มเพื่อนสนิทที่ยังเข้าใจและรู้จักตัวตนของบุตร ทำให้บุตรได้รับกำลังใจและยังเชื่อมั่นในแก่นแท้ของความเป็นตัวเอง แม้จะเกิดความสั่นคลอนจากผลกระทบทางจิตใจที่เกิดขึ้น แต่ก็ยังสามารถฟื้นคืนได้จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับตนเอง อีกทั้ง 2) ความร่วมมือในการจัดการปัญหาจากสถานศึกษาของบุตร 3) หน่วยงานที่รองรับในการให้คำปรึกษา และ 4) รวมถึงชมรมหรือกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด ซึ่งเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญ ในการทำให้สมาชิกครอบครัวสามารถเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น การสนับสนุนด้านอารมณ์ การให้กำลังใจ หรือการสนับสนุนด้านข้อมูล ความรู้ การให้คำแนะนำ ก็จะช่วยให้สมาชิกครอบครัวค้นพบแนวทางใหม่ๆ ในการเผชิญปัญหา และช่วยบรรเทาความรุนแรงของปัญหาจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ลงด้วยเมื่อระยะเวลาผ่านไป ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของแบบจำลองความเครียด เอบีซี-เอ็กซ์ ของ ฮิล (Hill's, 1949 ABC – X Model of family stress) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมนับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ที่สมาชิกในครอบครัวสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาเหตุการณ์ความเครียดได้ เช่น การสนับสนุนด้านอารมณ์และความรู้สึก การสร้างเครือข่ายสังคม เป็นต้น อีกทั้งการสนับสนุนทางสังคมยังช่วยเสริมสร้างความภาคภูมิในในสมาชิกครอบครัว เนื่องจากสมาชิกครอบครัว จะรู้สึกว่าตนมีคุณค่า เมื่อบุคคลอื่นมีความยินดีในการให้ความช่วยเหลือแก่ตนเอง

ผลลัพธ์จากการปรับตัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว ซึ่งอธิบายในความหมายของการปรับตัว คือ เป็นกระบวนการทางจิตใจที่บุคคลต้องเผชิญ และเปิดรับประสบการณ์เกี่ยวกับความต้องการ ความกดดัน ความท้าทายและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งจากตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ และสามารถนำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นมาผสมผสานในโครงสร้างของตนได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงตนให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมต่างๆ โดยที่ตนเองรู้สึกมีความสุขทั้งกายและจิตใจและสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างราบรื่น (เปรมพร มั่นเสมอ, 2545, น. 12-13) จากการปรับตัวได้ของครอบครัวที่มีสมาชิกตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ทำให้เกิดผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับบุคคลและระดับครอบครัวที่พบจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ซึ่งพบผลลัพธ์จากการปรับตัว 2 ระดับ คือ ในระดับบุคคล พบ*การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น* โดยเฉพาะบุตรที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ได้เกิดการระมัดระวังในการทำกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์มากขึ้น เพราะไม่อยากเสี่ยงทำให้ตนเองจะกลับไปตกเป็นเหยื่อซ้ำอีก นอกจากนี้ยังเกิดการเรียนรู้เพื่อนำมาปรับใช้กับการใช้ชีวิตตนเอง การเข้าใจมุมมองของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งและเกิดการเรียนรู้เป็นแง่คิดในการใช้ชีวิต ถึงการระมัดระวังว่าตนจะเผลอไปทำร้ายคนอื่นหรือไม่ เพราะกิจกรรมบนพื้นที่ไซเบอร์นั้นง่ายต่อ

การเป็นผู้กระทำผิด เพียงแค่แชร์ข้อมูลหรือรูปภาพของเหยื่อส่งต่อๆ กันไปนั้นถือว่า ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้กระทำผิดต่อเหยื่อได้แล้ว อย่างไรก็ตาม การลดผลกระทบจากความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ยังสามารถอธิบายได้ด้วย วิธีที่ครอบครัวมักจะจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดนี้ที่เรียกว่า family coping (Watzlawick et al., 1974; McCubbin et al., 1980; Reiss & Olivery, 1980 อ้างถึงใน อุมาพร ตรังคสมบัติ, 2554, น. 38-39) เพื่อให้เกิดการปรับตัวของสมาชิกครอบครัวแต่ละคน คือ reframing หมายถึง การเปลี่ยนความคิดและอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ จากเหตุการณ์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อนั้น แทนที่ผู้ให้ข้อมูลจะเอาเรื่องให้ถึงที่สุดไปที่ผู้กระทำผิด ผู้ให้ข้อมูลกลับเปลี่ยนความคิดและอารมณ์ต่อเหตุการณ์ให้เป็นการเรียนรู้ที่จะให้อภัยและให้โอกาสผู้กระทำผิดแทน คือ *การเรียนรู้เพื่อให้โอกาสผู้อื่น* เพราะไม่อยากไปทำลายอนาคตของเด็ก ซึ่งเด็กที่เป็นผู้กระทำอาจจะทำลงไปโดยขาดความยั้งคิดและไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่ตามมา การเปลี่ยนความคิดใหม่ด้วยการไม่ไปแก้แค้นคืนหรือเอาเรื่องกลับไปที่ผู้กระทำ จึงทำให้เหตุการณ์ค่อยๆ คลี่คลายขึ้นในที่สุดและ cognitive appraisal เป็นการวิเคราะห์ปัญหาว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร และมีวิธีใดที่จะแก้ปัญหาได้ดีที่สุด cognitive appraisal ช่วยให้สมาชิกครอบครัวแต่ละคนประเมินสถานการณ์ได้เหมาะสมขึ้น มีความรู้สึกสงบขึ้น ควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นให้อยู่ในขอบเขต และไม่ตกใจเกินไปจนทำให้แก้ไขปัญหาไม่ได้ ซึ่งแสดงออกมาเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับตัวทำให้สมาชิกครอบครัวเกิด*การเรียนรู้และเข้าใจวงจรของการเกิดปัญหา* จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จนมีวิธีเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม และทำให้สมาชิกครอบครัวผ่านพ้นวิกฤตมาได้

ผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับบุคคล ในแง่มุมของ*การตระหนักถึงความสำคัญของการเลี้ยงดูบุตรเพื่อให้เรียนรู้วิธีเผชิญกับปัญหา* ซึ่งผู้ปกครองได้ทบทวนและย้อนคิด พร้อมกับสะท้อนข้อมูลว่า การเลี้ยงดูบุตรตั้งแต่เด็กจนโตมามีส่วนสำคัญที่ทำให้เด็กได้เรียนรู้วิธีการเผชิญปัญหา พบว่าบุตรได้ถูกฝึกให้รู้จักจากการวางเป้าหมายง่ายๆ และลองแก้ไขสถานการณ์เล็กๆ ไปจนถึงปัญหาใหญ่ๆ ที่เกิดขึ้น จนสามารถเรียนรู้และปรับตัวหาทางในการจัดการปัญหาได้ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง ที่นอกเหนือจากความสามารถของตัวบุตรแล้ว ก็เป็นส่วนที่ผู้ปกครองสามารถเข้าไปช่วยเสริมหรือจัดการกับปัญหาต่อไป ซึ่งพบได้จากรายงานการวิจัยของ คัคนางค์ มณีศรี และธีระพร อุวรรณโน (2446, น. 53-61) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเลี้ยงดูและพฤติกรรมทางสังคมของเยาวชนไทย พบว่า การเลี้ยงดูบุตรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางสังคมของเด็กมากกว่าปัจจัยอื่นๆ อย่างเด่นชัด การให้ความรักความอบอุ่น มีการตอบสนองต่อเด็ก มีการตั้งกฎเกณฑ์ระเบียบวินัยให้เด็กได้ปฏิบัติ ภายในขอบเขตที่ให้เด็กได้มีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง จะช่วยให้เด็กมีความก้าวร้าว ขัดแย้งกับผู้อื่นและคล้อยตามผู้อื่นน้อยกว่าการอบรมเลี้ยงดูแบบ ควบคุมตามใจ และทอดทิ้ง ที่สำคัญคือ จะช่วยพัฒนาคุณลักษณะของความร่วมมือ มีวินัยและรับผิดชอบในหน้าที่ มีการช่วยเหลือผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ รวมถึงทักษะในการแก้ไขปัญหา นั้นสามารถช่วยให้บุตรอยู่ร่วมในสังคมกับผู้อื่นได้ปกติสุขอีกด้วย

สำหรับผลลัพธ์จากการปรับตัวในระดับครอบครัว ที่พบจากการศึกษานี้ คือ 1) ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้สมดุลระหว่างการพึ่งพาตนเองและพึ่งพากันในครอบครัว 2) สมาชิกเกิดความรู้สึกมั่นคงและภาคภูมิใจในครอบครัวของตน 3) ให้การยอมรับและตระหนักถึงคุณค่าของสมาชิกกันอย่างแท้จริง และ 4) การให้ความสำคัญในการอุทิศตนและให้การประคับประคองกันต่อไป นั้นสามารถอธิบายได้ว่า เป็นคุณสมบัติที่จะช่วยให้ครอบครัวทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการปรับตัวหลังภาวะวิกฤต และสามารถจัดการไม่ให้เกิดความเครียดรุนแรงจนทำปัญหาขยายใหญ่ขึ้น (Stinnett & Suar, 1997 อ้างถึงใน อุมาพร ตรังคสมบัติ, 2554, น. 40-41) ซึ่งผู้ปกครองและตัวบุตรเอง ต่างเรียนรู้ถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ของกันและกัน ทั้งการเป็นผู้ให้คำแนะนำ การรับฟัง การเชื่อใจกัน และยอมรับกันอย่างแท้จริง สะท้อนออกมาเป็นความเข้มแข็งของครอบครัวที่มีเอกลักษณ์เฉพาะแตกต่างกันไปในแต่ละครอบครัว ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในครอบครัวมีทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในแง่ลบการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดความตึงเครียดและนำมาซึ่งปัญหาสุขภาพจิต แต่ในแง่บวกการเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาสที่ครอบครัวจะเติบโตขึ้น และค้นพบศักยภาพใหม่ของสมาชิกครอบครัวในแต่ละคน จนนำไปสู่การปรับตัวในระยะยาวที่คงความสุขสงบในครอบครัวจนนำไปสู่การอยู่ในสังคม หรือชุมชนอย่างมีความสุขด้วย

จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อจนเกิดเป็นวิกฤต ซึ่งส่งผกระทบต่อสมาชิกครอบครัวคนอื่นๆ ด้วย อาจเรียกได้ว่าเป็นอีกหนึ่งวิกฤตของครอบครัวที่ได้เผชิญในช่วงชีวิต การให้ความหมายต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบ จึงทำให้ผู้ปกครองให้ความสำคัญในการเข้ามาจัดการ ดูแล และหากลวิธีในการเผชิญปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหาจนผ่านพ้นวิกฤต และเกิดการปรับตัวได้ของสมาชิกครอบครัวทุกคน ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน การตระหนักถึงความรุนแรงจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์หากไม่มีการจัดการที่เข้าใจและเป็นระบบ อาจทำให้ผลของเหตุการณ์เลวร้ายลงจนนำไปสู่ความสูญเสียของครอบครัวได้ อีกทั้งการตระหนักถึงแนวทางการป้องกันและเฝ้าระวังเพื่อไม่อยากให้เหตุการณ์นี้เกิดกับบุตรของตนเองซ้ำอีก อย่างการจัดการปัญหาด้วยเทคโนโลยีบนพื้นที่ไซเบอร์ การจัดการปัญหาที่เชื่อมโยงไปสู่สถาบันการศึกษาที่บุตรศึกษาอยู่ ทำให้เกิดการตื่นตัวต่อปัญหานี้เพื่อที่สถานศึกษาของบุตรจะได้หาวิธีในการป้องกัน หรือตั้งรับกับเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ที่มีโอกาสเกิดขึ้นอีกทั้งที่บ้านหรือที่สถานศึกษากับเด็กคนอื่นๆ ได้เช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้นเป็นการตระตุ้นที่เกิดความเชื่อมโยงจากครอบครัวไปสู่สังคม นอกจากบทบาทของผู้ปกครองในครอบครัวจะสำคัญต่อการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่บุตรต้องตกเป็นเหยื่อแล้ว แหล่งทรัพยากรภายในบุคคล ภายในครอบครัวและแหล่งทรัพยากรทางสังคม เป็นปัจจัยที่ช่วยให้การเผชิญปัญหาของครอบครัวที่เกิดภาวะวิกฤต ให้ได้มีแหล่งช่วยเหลือและหาทางจัดการปัญหาจนนำไปสู่การปรับตัวได้ของครอบครัว ได้เป็นผลลัพธ์ที่เกิดทั้งการพัฒนาในระดับบุคคล และการเติบโตของครอบครัวและสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างปกติสุข ดังที่มีการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและสร้างพลังให้แก่ครอบครัว (Development / empowerment approach) อย่างการพัฒนาความชำนาญ ความสามารถ ในการวิเคราะห์ปัญหา ทักษะในการการ

แก้ปัญหาและสร้างประสิทธิภาพของบุคคลให้เพิ่มขึ้น ในการให้ความสำคัญของครอบครัวในสหรัฐอเมริกา (อุมาพร ตรังคสมบัติ, 2554, น. 84-85) เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งและเสถียรภาพให้ครอบครัว เพิ่มความเชื่อมั่นของผู้ปกครองและความชำนาญในการเลี้ยงดูบุตรให้เกิดความมั่นคงในครอบครัว สามารถประคับประคองและตอบสนองความต้องการของบุตรได้ ดังนั้น การพัฒนาและสร้างพลังให้ครอบครัว เป็นวิธีที่ช่วยให้ครอบครัวได้กลับคืนมาเป็นสถาบันที่มีความสำคัญเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคมต่อไป

<u>ประเด็นที่ 3</u> แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ภาวะวิกฤตของชีวิตซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้กับสมาชิกของครอบครัวไหนก็ได้ และระดับความรุนแรงของภาวะวิกฤตแค่ไหนที่สมาชิกครอบครัวแต่ละคนรับได้หรือไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของตน ในมุมมองของกรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต, 2552, น. 12) ภาวะวิกฤต หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อความสมดุลทางอารมณ์และจิตใจ ทำให้เกิดความว้าวุ่นใจ สับสน และความผิดปกติที่มนุษย์ไม่สามารถใช้วิธีคิดและการปฏิบัติที่เคยใช้ได้ในภาวะปกติมาจัดการได้ หากพิจารณาความหมายตามนัยนี้ ภาวะวิกฤตของแต่ละคนอาจมีความรุนแรงหรือผลกระทบที่ไม่เท่ากัน อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าปัญหาภาวะวิกฤตของแต่ละคนจะเป็นอย่างไร แต่หากเกิดกับบุคคลใดแล้ว ย่อมส่งผลถึงให้เกิดความเครียดที่รุนแรง การคิดทำร้ายตนเอง หรือเกิดบาดแผลทางใจที่เรื้อรัง ทำให้อารมณ์และบุคลิกภาพผิดปกติ จนอาจถึงขั้นเจ็บป่วยทางสุขภาพจิตได้ ดังนั้น การสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เพื่อช่วยเยียวยา ดูแลจิตใจบุตรด้วย เพื่อให้บุตรคลายจากความทุกข์ใจจากปัญหาที่ตนถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ สำหรับการศึกษานี้สามารถพบได้ในสองระดับคือ แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจโดยอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว และแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจโดยอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยจะอภิปรายตามรายละเอียดดังนี้

1. แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว

การดูแลกันของสมาชิกครอบครัวมาอย่างใกล้ชิดตั้งแต่วัยเด็กจนถึงปัจจุบัน ทำให้เกิดการเรียนรู้ลักษณะนิสัย สภาวะอารมณ์ ทักษะการจัดการในด้านต่างๆ ระหว่างสมาชิกครอบครัวร่วมกัน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ฝังอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระหว่างผู้ปกครองและบุตร สามารถกระทำได้โดยการให้ความหวัง ให้ความมั่นใจ เสริมสร้างความเข้มแข็งทางใจให้กับบุตร การส่งผ่านความรู้สึกอบอุ่น การรับฟังกันด้วยความเห็นอกเห็นใจ การดูแลทางอารมณ์ การจัดการความวิตกกังวลก็ถือว่าสำคัญมาก และการให้ข้อมูลด้วยความใจเย็นสัมผัสได้ถึงความเห็นอกเห็นใจ รวมไปถึงการใช้ช่วงเวลาพิเศษภายในครอบครัวด้วย

การพูดคุยกันโดยทั่วไป อาจแตกต่างจาก*การพูดคุยกันด้วยความใส่ใจ*อย่างแท้จริง เนื่องจากการพูดคุยกันยังต้องอาศัยทักษะการฟัง ซึ่งการฟังนอกจากจะได้รับรู้รายละเอียดของปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ยังสามารถรับรู้ไปถึงอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายใต้เนื้อหาเรื่องราวเหล่านั้นจนเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงที่เกี่ยวโยงในด้าน ความรู้สึก อารมณ์ ความคิด ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนำมาประกอบกันและเชื่อมโยงไปยังปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ปกครองแสดงออกโดยการสอบถามเหตุการณ์เรื่องราวที่เกิดขึ้นกับบุตร ตอนที่บุตรอยู่ที่สถานศึกษา รวมถึงการสอบถามความรู้สึกในแต่ละวันในช่วงที่ต้องรับผลกระทบจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เป็นการสำรวจลงไปในจิตใจบุตร และช่วยเอื้ออำนวยให้บุตรได้พูดระบายความรู้สึกในแต่ละวัน ซึ่งพบว่าการแสดงความรู้สึกเข้าอกเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง (empathy) การฟังอย่างพินิจพิเคราะห์ และการพูดจาประคับประคองอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นทักษะในการสื่อสารที่ช่วยให้มีการเล่าความรู้สึกความต้องการของกันได้อย่างอิสระ และส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น (อุมาพร ตรังคสมบัติ, 2554, น. 70) หากผู้ปกครองมีการสื่อสารไม่เหมาะสมโดยเฉพาะคำพูดกำกวม หรือคำตำหนิวิพากษ์วิจารณ์จะทำให้ผู้ฟังที่เป็นบุตร เกิดความรู้สึกเชิงลบ เช่น โกรธ เสียใจ และสับสน ทั้งยังทำให้ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความสามารถในการปรับตัวของครอบครัวลดลง การใช้คำพูดเชิงลบต่อคนในครอบครัวอาจจะทำให้สมาชิกที่มีความเปราะบางทางอารมณ์อยู่แล้ว เกิดความตึงเครียดมากเกินไปซึ่งอาจนำไปสู่การกระตุ้นให้สมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะบุตรที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ มีอาการกำเริบของโรคซึมเศร้าได้

นอกจากนี้ยังมี การพูดคุยของผู้ปกครองและบุตรเพื่อให้เกิดการทบทวนความคิดจนถึงนำไปสู่การปรับเปลี่ยนความคิดเชิงลบต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่กำลังก่อผลกระทบต่อตัวบุตร *การพูดสะท้อนกลับเพื่อให้คิด*เป็นการกระกระตุ้นให้บุตรได้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมไปด้วยกันกับผู้ปกครอง สามารถอธิบายในแนวคิดทางความคิดและพฤติกรรม (cognitive behavioral model) ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดที่มีผลต่ออารมณ์เชิงลบในจิตใจ กล่าวคือ การที่บุตรเผชิญกับปัญหาจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ แล้วให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามประสบการณ์เดิมที่มองว่า เรื่องนั้นเป็นภาวะคุกคามหรือมีการคาดการณ์ล่วงหน้ามากเกินความเป็นจริง กลัวความเสียหายที่จะเกิดขึ้น มีความคิดว่าตนขาดทักษะในการจัดการปัญหาและแหล่งช่วยเหลือ มองไม่เห็นทางออกในการจัดการกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้น หรือการมีความคิดหมกมุ่นกับตนเองในทางลบ ความคิดเหล่านี้หากเกิดขึ้นเป็นประจำและต่อเนื่องย่อมส่งผลให้เกิดความรู้สึกในจิตใจที่เป็นอารมณ์เชิงลบ (เช่น โกรธ เศร้า เสียใจ เป็นต้น) ที่มากกว่าปกติ จนเกิดการเจ็บป่วยด้วยที่เกี่ยวข้องกับทางสุขภาพจิตได้ (ศิริกาญจน์ โภคะสวัสดิ์, อทิตยา พรชัยเกตุ, โอว ยอง และอติรัตน์ วัฒนไพลิน, 2558, น. 9) เพราะฉะนั้นแนวทางของผู้ปกครองในการสนับสนุนทางจิตใจต่อบุตร ด้วยการการพูดคุยกับบุตรเพื่อสะท้อนกลับให้คิด นั้นช่วยให้บุตรไม่ต้องหมกมุ่นกับอารมณ์เชิงลบของตัวเอง ชี้นำให้หันเหความสนใจไปที่อารมณ์เชิงบวก ความมั่นใจ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้แทน

*การชี้แนะแนวทางแก้ไข*ของผู้ปกครอง เพื่อช่วยให้บุตรสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ปกครองนำไปปฏิบัติตามเลยทันที ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การให้คำแนะนำหรือแนวทาง (Advice and guidance) ที่มาจากการสนับสนุนทางจิตใจ นั้นถือว่าเป็นครอบครัวเป็นแหล่งสนับสนุนของการให้ความรัก ความพอใจ ไมตรีจิต ความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน การสนับสนุนเพื่อให้บุตรเกิดการลงมือปฏิบัติ เพื่อช่วยบรรเทาความเครียด โดยการแก้ไขปัญหาด้วยการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ซึ่งการให้คำแนะนำหรือแนวทางหรือการสนับสนุนด้วยการให้ข้อมูล เป็นการช่วยเหลือไปยังบุคคล โดยส่งผลให้บุคคลเกิดความตระหนัก ความชัดเจน เพื่อนำแนวทางดังกล่าวไปแก้ไขต่อปัญหาที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต (Saba, 2002, p. 27) และด้วยผู้ปกครองรู้จักบุคลิกลักษณะนิสัยของบุตรเป็นอย่างดี รู้ว่าบุตรของตนเองมีพฤติกรรมเสี่ยงอย่างไร การให้คำชี้แนะเป็นการช่วยให้บุตรได้ตระหนักถึงพฤติกรรมเสี่ยงนั้น เนื่องจากบุตรกำลังให้ความสนใจอยู่เฉพาะที่ตัวปัญหาของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เท่านั้น ด้วยประสบการณ์และพัฒนาการของผู้ปกครองที่ผ่านเข้ามาสู่วัยผู้ใหญ่แล้ว ย่อมผ่านเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆ มากมาย ดังนั้น การคิดไตร่ตรอง การพิจารณา การวิเคราะห์ นั้นมีความลึกซึ้งและหลากหลายมากกว่าทักษะการคิดของบุตร การนำประสบการณ์ของผู้ปกครองมาประมวลเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางให้กับบุตรถือว่าเป็นการทุ่นแรงให้กับบุตร ไม่ต้องลองผิดลองถูก หรือหาแนวทางการเผชิญปัญหาด้วยตัวเอง ซึ่งมาจากการเอาใจใส่อบรมเลี้ยงดูอย่างใกล้ชิดที่พบได้ในครอบครัวจากการศึกษานี้เป็นสำคัญ ดังนั้น ไม่แปลกใจเลยที่การเอาใจใส่ดูแล ได้รับการมองว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการอบรมเลี้ยงดู ที่ช่วยให้ผู้ปกครองมีความเข้าใจลูกๆ ของพวกเขาจากมุมมองของลูกมากกว่ามุมมองจากตัวผู้ปกครองเอง ผู้ปกครองที่มีการเอาใจใส่ที่ดีสามารถที่จะรับรู้ความรู้สึกของของลูก ให้การชื่นชม และตรวจสอบประสบการณ์ของเด็ก จนสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของเด็ก (Saba, 2002, p. 36)

การสนับสนุนทางจิตใจในแง่ของ*การให้กำลังใจ*กัน โดย Papathanassoglou (2010, pp. 119-120) กล่าวว่าการสนับสนุนทางจิตใจหรือการสนับสนุนทางอารมณ์ (Psychological/ Emotional support) เป็นแรงจูงใจจากความรู้สึกว่าสามารถจัดการชีวิตได้ (Sense of control) คือ เมื่อผู้ปกครองรับฟัง เข้าใจเหตุการณ์และความรู้สึกของบุตรที่ต้องเผชิญปัญหาแล้ว ผู้ปกครองจะค่อยๆ ประคับประคองและช่วยให้บุตร ได้ปรับองค์ความคิดเชิงบวกภายใต้ข้อจำกัดในชีวิตของบุตรนั้น เสมือนเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่ตัวผู้ปกครองเองก็ได้รับผลกระทบทางจิตใจเช่นเดียวกับบุตร และช่วยกันคิดหาทางเดินออกจากเหตุการณ์อันเลวร้าย เป็นการลดทอนของความวิตกกังวล โดยวิธีของการแทรกแซงและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ฝังอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว สามารถกระทำได้โดยการให้กำลังใจ ให้ความมั่นใจ การเสริมสร้างความหวังและเสริมสร้างความเข้มแข็งทางใจให้กับบุตร ดังนั้น การได้รับการสนับสนุนทางจิตใจ กำลังใจ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุตรที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ สามารถฟื้นคืนกลับมาได้เร็ว เป็นเหมือนแรงส่งให้กับบุตรในการเผชิญปัญหา และแน่นอนเมื่อผู้ปกครองเห็นว่าบุตรของตนมีกำลังใจที่ดีขึ้น

เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลสะท้อนกลับมาที่ตัวผู้ปกครองด้วย ซึ่งตัวของผู้ปกครองเองก็ได้รับการเยียวยาจิตใจไปพร้อมกับบุตรเช่นเดียวกัน

*การสังเกตพฤติกรรมของบุตร*ในช่วงที่ยังอยู่ในวิกฤต ของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพื่อดูพฤติกรรมผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น หลังจากบุตรได้รับผลกระทบทางจิตใจ การเฝ้าดูพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุตรจากผู้ปกครอง เพื่อให้ผู้ปกครองได้คอยตระหนักและหาแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจที่เหมาะสมกับบุตรในแต่ละสถานการณ์ เช่น เมื่อบุตรได้รับการต่อต้านทางสังคมจากเครือข่ายในสถานศึกษาของบุตร การสนับสนุนทางจิตใจโดยให้กำลังใจจะช่วยให้บุตรมีความเข้มแข็งทางจิตใจมากขึ้น หรือเมื่อบุตรไม่แน่ใจในแนวทางการเผชิญปัญหาที่บุตรสามารถทำได้ด้วยตนเอง การได้รับการชี้แนะแนวทางแก้ไขจากผู้ปกครองต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นั้นช่วยให้ทำให้บุตรได้รับความเชื่อมั่น และมีความชัดเจนในการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์มากขึ้น ซึ่งการให้การสนับสนุนบุคคลในเรื่องใด ๆ นั้น ความต้องการของบุคคลต้องสอดคล้องกับการให้การสนับสนุน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี (Kahn, 1994; Wallhagen, 1999 อ้างถึงใน อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ, 2010, น. 311) จากการศึกษาของ Jacobson (1986 อ้างถึงใน อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ, 2010, น. 311) ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ช่วงเวลา กล่าวคือ ระยะวิกฤต (Crisis phase) ระยะเปลี่ยนผ่าน (Transitional phase) และระยะพร่องความสามารถ (Deficit phase) ระยะวิกฤต เป็นระยะแรกของความเครียด บุคคลต้องการได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นสิ่งแรก ยิ่งไปกว่านั้น Jacobson ให้ความเห็นว่าการสนับสนุนทางอารมณ์ที่ส่งผลทางด้านจิตใจมีความสำคัญมาก ไม่ว่าแหล่งของความเครียดจะมาจากแหล่งใดหรือจากเหตุการณ์ใดก็ตาม และการสนับสนุนทางอารมณ์ตลอดระยะเวลาของความเครียดมีประโยชน์กับผู้ได้รับการสนับสนุนจากด้านนี้มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Finfgeld-Connett (2005) ที่พบว่า แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ช่วยลดความรู้สึกไม่แน่นอน (Uncertainty) ความวิตกกังวล ความเครียด ความสิ้นหวัง (Hopelessness) และความรู้สึกซึมเศร้า แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ประกอบด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือประสบการณ์ การแสดงความรู้สึกเป็นห่วง และการเสนอความช่วยเหลือและกระตุ้นให้กำลังใจ ซึ่งแรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์เหล่านี้ส่งผลไปยังจิตใจของผู้ได้รับการสนับสนุน ในทางที่ดีขึ้นจนเปรียบเสมือนกับการสนับสนุนทางด้านจิตใจในอีกนัยยะหนึ่ง เป็นการสนับสนุนทางจิตใจจากสมาชิกภายในครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวเกิดการปรับตัวและผ่านเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เป็นวิกฤตของครอบครัวในการศึกษานี้มาได้ เพราะฉะนั้นการเฝ้าดูพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของบุตร เป็นการตอบสนองต่อบุตร ในการที่ผู้ปกครองจะสามารถให้แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจกับบุตร ในแต่ละช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้ได้อย่างเหมาะสม

2. แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว

เมื่อครอบครัวเผชิญปัญหา ครอบครัวจะแสวงหาและดึงแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่นอกจากจะอาศัยปัจจัยภายในครอบครัวแล้ว ยังสามารถดึงแหล่งประโยชน์ที่มาจากปัจจัยภายนอกครอบครัว อย่างเช่น เครือข่ายทางสังคมของบุตรและผู้ปกครอง มาใช้ทั้งในแง่ของการแก้ปัญหาและปรับการรับรู้ปัญหาของครอบครัวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและสภาพจิตใจ ซึ่งการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมของครอบครัว แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจโดยอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว เป็นประเภทหนึ่งของการสนับสนับสนุนทางสังคม ซึ่งหมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับโดยตรงจากบุคคลหรือกลุ่มคนทางด้านข้อมูล ข่าวสาร วัตถุสิ่งของ ความมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ ได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของผู้อื่น โดยมีแหล่งสนับสนุนทางสังคม 2 ประเภท คือ แหล่งปฐมภูมิ ได้แก่ครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน ส่วนแหล่งทุติยภูมิ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา คุณครูแนะแนว ผู้นำชุมชน จากโรงเรียน โรงพยาบาล โดยปัจจัยนำเข้าจะต้องช่วยให้ผู้รับการสนับสนุนถึงจุดหมายที่เขาต้องการ ซึ่งได้ถูกจัดประเภทไว้ 4 ประเภท คือ การสนับสนุนด้านอารมณ์และจิตใจ การสนับสนุนด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านสิ่งของและการอำนวยการ (ลิธัฎ ชูโต, 2553, น. 22) ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมมีผลดีต่อผู้ได้รับทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตทำให้บุคคลนั้นสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม ช่วยทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการเผชิญกับสิ่งต่างๆ และส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัวที่พบจากการศึกษา เปรียบได้กับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งทุติยภูมิ โดยมาจากเครือข่ายสังคมในสถานศึกษาของบุตร และนักจิตยาที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลจิตใจ โดยเฉพาะเมื่อบุตรได้รับผลกระทบทางจิตใจจากการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นี้

*การมีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมของบุตร*ทั้งพื้นที่จริงและบนพื้นที่ไซเบอร์ ช่วยให้บุตรรู้สึกยอมรับและไว้ใจในตัวผู้ปกครอง ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการแบ่งปันเรื่องราวต่างๆ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Integration) เป็นการร่วมกิจกรรมทางสังคมที่ก่อให้เกิดการแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนหรือระดมความคิดและพลังงาน นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกห่วงใยและเข้าใจขณะกระทำกิจกรรมร่วมกันด้วย (ลิธัฎ ชูโต, 2553, น. 21) ในการศึกษานี้พบว่าผู้ปกครองได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในเครือข่ายสังคมของบุตร โดยไปใช้เวลาในกิจกรรมร่วมกัน การทานข้าว การพูดคุย ทำให้ผู้ปกครองได้รู้จักเพื่อนๆ ในกลุ่มสังคมของบุตรในสถานศึกษา ซึ่งผู้ปกครองสามารถศึกษาบุคลิกลักษณะของเพื่อนแต่ละคนของบุตร เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างผู้ปกครองและบุตรได้ง่าย ก่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจในการเล่าเรื่องต่างๆ จากบุตรให้ผู้ปกครองฟัง อย่างที่ dtac Parents Guide คู่มือพ่อแม่ยุคดิจิทัล เข้าใจลูก เข้าใจโลกไซเบอร์ (ผู้จัดการออนไลน์, 2559) ได้เสนอแนะวิธีการเตรียมความพร้อมของผู้ปกครอง ในการรู้เท่าทันอันตรายจากการใช้อินเทอร์เน็ตของเด็กๆ ในครอบครัวไว้ว่า การเปิดใจคุยกันระหว่างผู้ปกครองและบุตร พร้อมทั้งสร้างโอกาสต่างๆ ผ่านกิจกรรมที่ผู้ปกครองสามารถทำร่วมกับบุตรได้ เช่น กินข้าว

ดูหนัง ไปทำกิจกรรมนอกสถานที่ต่างๆ ร่วมกับบุตร ช่วยให้บุตรเกิดความผ่อนคลายและรู้สึกอุ่นใจในการเล่าปัญหาให้ฟังทุกเรื่อง แม้กระทั่งปัญหาที่มาจากจากพื้นที่ไซเบอร์ด้วยเช่นเดียวกัน โดยผู้ปกครองควรให้การรับรองว่าจะไม่ต่อว่าซ้ำเติม เพื่อที่ผู้ปกครองจะสามารถช่วยหาวิธีแก้ไขปัญหาให้กับบุตร หากบุตรถูกคุกคามจากเพื่อนหรือคนแปลกหน้าบนพื้นที่ไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงที

การแนะนำแหล่งช่วยเหลืออย่างอื่นที่เหมาะสม การที่ผู้ปกครองสนับสนุนให้บุตรได้เดินไปหาที่พึ่งอื่นๆ ในช่วงเวลาที่ผู้ปกครองไม่สามารถมาดูแลใกล้ชิดได้ อีกทั้งการได้พูดคุยกับครู หรือนักจิตวิทยา ที่มีทักษะในการช่วยเหลือทางจิตใจ การให้คำแนะนำในมุมมองคนนอกของครอบครัวอาจเป็นมุมมองที่แตกต่างออกไป ทำให้พบแนวทางในการแก้ไขปัญหาและมีความเป็นไปได้ที่หลากหลายมากขึ้น และเนื่องจากกรณีศึกษานี้ บุตรในแต่ละครอบครัวนั้นอยู่ในช่วงวัยเรียนที่ตรงกับพัฒนาการของวัยรุ่นตอนต้นจนถึงวัยรุ่นตอนปลาย หากอธิบายตามแนวคิดวงจรชีวิตของครอบครัวจากการศึกษาของอุมาพร ตรังคสมบัติ (2554, น. 31-32) ในระยะวัยรุ่น นั้นอธิบายได้ว่า ระยะนี้เด็กจะมีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคม ภารกิจทางพัฒนาการของเด็กช่วงวัยรุ่นคือ การสร้างเอกลักษณ์ที่มั่นคงและความเป็นตัวของตัวเอง (autonomy) ครอบครัวเองก็มีภารกิจทางพัฒนาการที่ต้องทำเช่นกัน คือต้องปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ บรรทัดฐาน ค่านิยมและความคาดหวังให้เหมาะสม เมื่อลูกเข้าสู่วัยรุ่น ความผูกพันแน่นแฟ้นที่เคยมีกับพ่อแม่จะลดลง ลูกจะเริ่มห่างจากครอบครัวไปสร้างความผูกพันใหม่กับผู้อื่น เช่น เพื่อนฝูง และครู เป็นต้น การสร้างความผูกพันใหม่เป็นสิ่งจำเป็นเพราะจะทำให้วัยรุ่นมีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น มีประสบการณ์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นและที่สำคัญคือมีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่ต้องพึ่งพิงครอบครัวมากไป ดังนั้น การแนะนำแหล่งช่วยเหลืออย่างอื่นที่เหมาะสมให้กับบุตร เป็นการส่งเสริมให้บุตรพัฒนาอัตลักษณ์ความเป็นตัวของตัวเอง และช่วยในการดูแลจิตใจและการจัดการกับความแปรปรวนทางอารมณ์ ได้เหมาะสมตามช่วงพัฒนาการของวัยได้อีกด้วย

จากการศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึง การรับรู้ การให้ความหมายและเงื่อนไขที่ทำให้บุตรตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ผ่านมุมมองของผู้ปกครองที่มีส่วนสำคัญในการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จากการที่บุตรตกเป็นเหยื่อ จนสามารถก้าวผ่านพ้นวิกฤตนั้นมาได้ โดยนอกจากผลกระทบจะเกิดกับตัวบุตรที่เป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์โดยตรงแล้ว สมาชิกในครอบครัวโดยเฉพาะผู้ปกครอง ก็ได้รับผลกระทบทางจิตใจเช่นเดียวกัน โดยการแก้ไขปัญหาด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้งการมุ่งจัดการปัญหาและมุ่งจัดการอารมณ์ ต่างมีความสำคัญที่ทำงานสอดประสานกันไปในระหว่างที่กำลังเกิดวิกฤตในครอบครัว นอกจากนั้นผู้ปกครองยังสะท้อนให้เห็นถึงทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหาภายในบุคคลภายในครอบครัว รวมถึงทรัพยากรทางสังคม ที่ช่วยให้เสริมกลวิธีการการเผชิญปัญหาให้คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น จนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับตัวในระดับบุคคลและครอบครัวหลังจากเหตุการณ์การกั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ผ่านไปแล้ว การตระหนึกถึงสายสัมพันธ์ที่แข็งแรงภายในครอบครัว การร่วมกันฝ่าฟันปัญหาจนนำมาสู่การฟื้นคืนได้จากภาวะวิกฤต และที่สำคัญยังได้ค้นพบ

แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์จากการศึกษานี้ เพื่อสามารถนำไปช่วยเหลือครอบครัวอื่นๆ ที่อาจตกอยู่ในสถานการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้อีกต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

1.1 ผู้ปกครองสามารถนำผลการวิจัยในส่วนของการให้ความหมายของผู้ปกครองต่อเหตุการณ์ และเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ไปทำความเข้าใจ รูปแบบและองค์ประกอบของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ที่มีความแตกต่างจากการกลั่นแกล้งพื้นที่จริง และการเฝ้าระวังบุตรของตน ที่พบได้จากเงื่อนไขของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ การให้ความสำคัญดูแลอย่างใกล้ชิดอย่างเหมาะสมตามช่วงวัยของบุตร และการจัดการสื่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์กับบุตรของตนเอง

1.2 ปัจจุบันการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้ส่งผลกระทบต่อการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมบนพื้นที่ไซเบอร์มากขึ้น ดังนั้น ผู้ปกครองสามารถนำผลวิจัยในส่วนของกลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง การให้ความสำคัญของทรัพยากรต่างๆ ที่ช่วยในการเผชิญปัญหา โดยเฉพาะความเข้มแข็งภายในครอบครัว ผลลัพธ์จากการปรับตัวได้เมื่อครอบครัวผ่านพ้นวิกฤตจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์มาแล้ว จนเกิดการทบทวนและตระหนักถึงความสำคัญในรูปแบบการเลี้ยงดูตั้งแต่วัยเด็ก การฝึกปฏิบัติการรับมือกับปัญหาให้กับบุตรจากเรื่องง่ายๆ เพื่อให้บุตรได้เกิดความมั่นใจในการเผชิญปัญหา และการเตรียมพร้อมของผู้ปกครองเพื่อการรับมือกับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่อาจเกิดซ้ำกับบุตรได้อีกในอนาคต

1.3 ผู้ปกครองยังสามารถนำผลการวิจัยในส่วนแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับครอบครัว ทักษะการสื่อสาร การให้กำลังใจ การให้ความรัก และแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครองที่อาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว ไปประยุกต์ใช้เพื่อการช่วยเหลือเยียวยาจิตใจบุตร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในครอบครัวที่กำลังต้องการแนวทางในการดูแลจิตใจจากปัญหาอื่นๆ ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพจิต

2.1 บุคลากรในโรงเรียน หรือบุคลากรที่ดูแลเรื่องสุขภาพจิต สามารถนำแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างแบบฝึกอบรมหรือแบบเสริมทักษะ เช่น ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการให้กำลังใจกัน เมื่อครอบครัวต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ที่เป็นปรากฏการณ์ปัญหาใหม่ของสังคมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยอาจมีการประสานงานการฝึกอบรมร่วมกับนักจิตวิทยาการปรึกษา

2.2 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ สามารถใช้เป็นสื่อสารสนเทศสำหรับ บุคลากรทางศึกษา เพื่อเป็นการเรียนรู้และทำความเข้าใจจากประสบการณ์ตรงของครอบครัวที่เคยเผชิญเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ซึ่งสามารถฝ่าฟัน จนสามารถปรับตัวเข้าสู่สมดุลของครอบครัวใหม่อีกครั้งได้ และยังสามารถดำเนินชีวตอยู่ในสังคมได้ปกติสุข

2.3 สำหรับสถาบันการศึกษาสามารถจัดตั้งเครือข่ายผู้ปกครอง เพื่อสนับสนุนให้ที่มีการเฝ้าระวังการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ และตระหนักถึงความสำคัญในแนวทางป้องกัน โดยการส่งเสริมการทำงานของเครือข่ายผู้ปกครองในด้านต่างๆ เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยน สัมมนา การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาเป็นต้นแบบ นำร่อง จนเกิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างสถาบันการศึกษาอื่นๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรหรือปัจจัยที่พบในผลการวิจัยนี้ เช่น แหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา ในระดับบุคคล ครอบครัว และทางสังคม หรือกลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง ด้วยวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อขยายผลการศึกษามากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาบริบทอื่นของการเผชิญปัญหาจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ อย่างเช่น บริบทในสถานศึกษา เพื่อทำความเข้าใจ เปรียบเทียบ และเชื่อมโยงกัน จนได้ข้อมูลพื้นฐานสำหรับแนวทางการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม กับกลุ่มเด็กที่ถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์มากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาเพื่อขยายผลในเรื่อง แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองเมื่อบุตรตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โดยการพัฒนาโปรแกรมกลุ่มการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาให้กับกลุ่มผู้ปกครอง เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารเบื้องต้นภายในครอบครัว การช่วยเหลือเยียวยาด้านจิตใจ แล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ปกครองได้รับผลกระทบจากปัญหาการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับบุตรของตนเองต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

"ถูกรังแกออนไลน์" ภัยไซเบอร์ของเด็กที่ครอบครัวต้องจับตา. (2555, 2 พฤษภาคม). *ไทยรัฐออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2559, จาก http://www.thairath.co.th/content/257112

กระทรวงสาธารณสุข. กรมสุขภาพจิต. (2551). รายงานการอบรมเรื่องการสร้างเสริมความหยุ่นตัวเพื่อรองรับวิกฤตสุขภาพจิตแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในพื้นที่นำร่อง. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2560, จาhttp://library.dmh.go.th/dmh/dublin.php?&f=dublin&ID=8915#. WVMh45KGPcs

คัดนางค์ มณีศรี, และ ธีระพร อุวรรณโณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูและพฤติกรรมทางสังคมของเยาวชนไทย. ใน *Proceeding of the East-West Psychological Science Research Center* (น. 53-62). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาลินี สุริยนเปล่งแสง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและลักษณะการเป็นพ่อแม่ของพ่อแม่เลี้ยงเดี่ยวที่มีบุตรปฐมวัยในกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, สาขาการศึกษาปฐมวัย.

ชุตินาถ ศักรินทร์กุล, และ อลิสา วัรสินธุ. (2557, กรกฎาคม–กันยายน). ความชุกของการข่มเหงรังแกและปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องในเด็กมัธยมต้น เขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 59*(3), 221-230.

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

ณัฐรัชต์ สาเมาะ, พิมพวัลย์ บุญมงคล, โอจาเน็น, ทิโม ที., รณภูมิ สามัคคีคารมย์, และ กัวดามุซ, โทมัส อี. (2557, มกราคม). การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. 6*(1), 351-364.

ดีแทคเปิดตัว "dtac Parent Guide" คู่มือสอนลูกสำหรับพ่อแม่ยุคดิจิตอล. (2559, 3 มิถุนายน). *ผู้จัดการออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2559, จาก http://www.manager.co.th/game/viewnews.aspx?NewsID=9590000055570

นันทินี ศุภมงคล. (2547). *ความวิตกกังวล การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีการเผชิญปัญหาของนิสิตนักศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาการปรึกษา.

ปทุมพร ประสงค์ทรัพย์. (2549). *การตระหนักรู้ในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยาชุมชน.

เปรมพร มั่นเสมอ. (2545). *การปรับตัว กลวิธีการเผชิญปัญหา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาการปรึกษา.

ผกามาศ นันทจีวรวัฒน์. (2554). *การศึกษาและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวอย่างประสบความสำเร็จด้วยการให้คำปรึกษาครอบครัวโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน.* (ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา.

พรทิพย์ มาลาธรรม, จิราพร คงเอี่ยม, และ ประคอง อินทรสมบัติ (2552, กันยายน – ธันวาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนจากครอบครัวและแรงสนับสนุนจากเพื่อนกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในชนบท. *รามาธิบดีพยาบาลสาร, 15*(3), 431-448.

พิมพวัลย์ บุญมงคล, โอจาเน็น, ทิโม ที., ณัฐรัชต์ สาเมาะ, รณภูมิ สามัคคีคารมย์, ราชาวดี เอี่ยมศิลป์ มุจลินท์ ชลรัตน์, และ กัวดามุซ, โทมัส อี. (2556). ความรุนแรงในพื้นที่ไซเบอร์ของเยาวชนหญิงไทย: ความต่อเนื่องของวัฒนธรรมความรุนแรงในสังคมไทย. *วารสารสหศาสตร์. 13*(1), 215-247.

พูนสุข เวชวิฐาน. (2557). *ทฤษฎีครอบครัวเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ลิธัฏ ชูโต. (2553). *การสนับสนุนทางสังคมของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเวชในครอบครัว สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

วัฒนาวดี ศรีวัฒนพงศ์ และ พิมผกา ธานินพงศ์. (2558, พฤษภาคม - สิงหาคม). สื่ออิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตที่มีต่อพฤติกรรมการรังแกของนักเรียนในโรงเรียน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารการสื่อสารและการจัดการนิด้า. 1*(2), 128-144.

วีณา มิ่งเมือง. (2540). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาความเป็นจริงต่อกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยาการปรึกษา.

ศรีสมร ภูมนสกุล, ปรานี ป้องเรือ, และ กุลสตรี วรรธนะไพสิฐ. (2554). ปัจจัยทำนายความผาสุกในครอบครัวของสตรีที่มีความดันโลหิตสูงจากการตั้งครรภ์. *รามาธิบดีพยาบาลสาร, 17*(3), 382-395.

ศิริกาญจน์ โภคะสวัสดิ์, อทิตยา พรชัยเกตุ, โอว ยอง, และ อติรัตน์ วัฒนไพลิน. (2557). การบำบัดรู้คิดและปรับพฤติกรรมเพื่อลดอาการของโรควิตกกังวลในวัยรุ่น: การพยาบาลตามหลักฐานเชิงประจักษ์. *รามาธิบดีพยาบาลสาร, 32*(4), 7-14.

สุคนธ์จิต อุปนันชัย. (2556). *อิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าแห่งตน และการเผชิญปัญหาความสามารถของตนที่มีต่อความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของนักเรียนในจังหวัดนนทบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ.

สุภางค์ จันทวานิช. (2553). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภางค์ จันทวานิช. (2556). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาวดี เจริญวานิช. (2560, กรกฎาคม - สิงหาคม). การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ : ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, *25*(4), 639-648.

ไหมไทย ไชยพันธุ์. (2556, กันยายน – ธันวาคม). ความรู้สึกสอดคล้องกลมกลืนในชีวิต และกลวิธีการเผชิญปัญหา แนวทางในการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงาน. *Princess of Narathiwas University Journal. 5*(3), 151-161.

อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ. (2553, พฤษภาคม–สิงหาคม). แรงสนับสนุนทางสังคม: ปัจจัยสำคัญในการดูแลผู้ที่เป็นเบาหวาน. *รามาธิบดีพยาบาลสาร, 16*(2), 309-322.

อรพินทร์ ชูชม, สุภาพร ธนะชานันท์, และ ทัศนา ทองภักดี. (2554). ปัจจัยเชิงเหตุและผลของภูมิคุ้มกันทางจิตของเยาวชน (รายงานวิจัยฉบับที่ 137). สืบค้นจากเว็บไซต์หน่วยงานสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ http://bsris.swu.ac.th/upload/137.pdf

อุมาพร ตรังคสมบัติ. (2554). *จิตบำบัดและการให้คำปรึกษาครอบครัว.* กรุงเทพฯ.: ศูนย์วิจัยและพัฒนาครอบครัว.

Aricak, T., Siyahhan, S., Uzunhasanoglu, A, Saribeyoglu, S, Ciplak, S, Yilmaz, N, & Memmedov, C. (2008, June). Cyberbullying among Turkish adolescents. *Cyberpsychology and Behavior, 11*(3), 253-261. Retrieved from PubMed Database (PMID: 18537493) DOI: 10.1089/cpb.2007.0016

Abe, S. (2016). *What are the different types of psychological support?* Retrieved September 2, 2016, from http://www.wisegeek.com/what-are-the-different-types-of-psychological-support.htm

Belle, D. (1989). *Children's social networks and social supports*. New York: A Wiley-Interscience.

Budsayarat Rungsakorn. (2011). Effect of family context and self-esteem towards cyber-bullying attitudes among female students secondary school in Bangkok. (Master's thesis). Mahidol University, Faculty of Graduate Studies, Human Development branch.

Cassidy, W., Brown, K. & Jackson, M. (2012). "Making Kind Cool": Parents' suggestions for preventing cyber bullying and fostering cyber kindness*. *Journal Educational Computing Research*. *46*(4), 415-436.

Cassidy, W., Faucher, C. & Jackson, M. (2013). Cyberbullying among youth: A comprehensive review of current international research and its implications and application to policy and practice. *School Psychology International*. *34*(6), 575-612. DOI: 10.1177/0143034313479697

Cassidy, W., Jackson, M., and Brown, K. (2009). Sticks and stones can break my bones, but how can pixels hurt me?: Students experiences with cyberbullying. *School Psychology International*, 30, 383–402. DOI: 10.1177/0143034309106948

Chulalak Prachaney, Pracharaporn Kesaprakorn, Thanawut Naigowit and Wathna Soonthornghai (2015, January). Family Communication Patterns, Lifestyles and Attachment Styles that effect the Social Networking Behavior and Game Addiction Behavior among Thai Teenagers in Bangkok Metropolitan Area. *Journal of Behavioral Science*, *21*(1), 175-191.

Cohen, S. R. (2011). Family Support: How Does Perceived Emotional and Instrumental Support for Latino Families with Children with Disabilities Relate to Caregiver and Family Well-Being?. (Doctor's Thesis). Available from ProQuest Dissertations and Theses databases (UMI No. 3469244)

Dehue, F., Bollman, C., & Völlink, T. (2008). Cyberbullying: Youngsters' experience and parental perception. *Cyberpsychology & Behavior,* 11, 217–223. DOI: 10.1089/cpb.2007.0008

Felt, M. W., (2015). Reification of the Teenage Victim: How Canadian News Frames Cyberbullying as a Social Problem. (Master's Thesis). Available from ProQuest Dissertations and Theses databases (ProQuest No. 1605644)

Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2010). Bullying, cyberbullying, and suicide. *Archives of Suicide Research, 14*(3), 206-221.

Jacobs, N.C.L., Dehue, F., Vollink, T., & Lechner, L. (2014). Determinants of adolescents' in-effective and improved coping with cyberbullying: A Delphi study. *Journal of Adolescence*, 37, 373–385. http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2014.02.011.

Jones, T. L. (2014). *Adult Perceptions of Cyberbullying and Implications for Parental Education.* (Doctor's Thesis). Available from ProQuest Dissertations and Theses databases (UMI No. 3614924)

Juvonen, J., & Gross, E.F. (2008). Extending the school grounds? Bullying experiences in cyberspace. *Journal of School Health*, 78, 496–505. http://dx.doi.org/10.1080/15374410802359718.

König, A., Gollwitzer, M., & Steffgen, G. (2010). Cyberbullying as an Act of Revenge?. *Australian Journal of Guidance & Counselling*. *20*(2), 210–224. DOI: 10.1375/ajgc.20.2.210

Nanthanat Songsiri and Wimontip Musikaphan. (2011, January). Cyber-bullying among Secondary and Vocational Students in Bangkok. *Journal of Population and Social Studies. 19*(2), 235-242.

Nanthanat Songsiri. (2010). *Relation between personal characterisics family context and Cyber-Bullying among secondary and vocational students in Bangkok.* (Master's thesis). Mahidol University, Faculty of Graduate Studies, Human Development branch

Olweus, Dan. (1999). Sweden. *In The Nature of School Bullying: A Cross-National Perspective.* Edited by P.K. Smith; et al. pp. 7-27. London: Routledge.

Papathanassoglou, E. (2010). Psychological support and outcomes for ICU patients. *British Association of Critical Care Nurses, 15*(3), 118-128.

Papatraianou, L. H., Levine, D. & West, D. (2014). Resilience in the face of cyberbullying: an ecological perspective on young people's experience of online adversity. *Pastoral Care in Education*. *32*(4), 264–283,

Price, M. & Dalgleish, J. (2010, November). Cyberbullying Experience, impacts and coping strategies as described by Australian young people. *Youth Studies Australia*. 29(2), 51-59.

Rafla, M., Carson, N. J. & DeJong, S. M. (2014). Adolescents and the Internet: What Mental Health Clinicians Need to Know. *Curr Psychiatry Rep* (2014) 16:472, DOI 10.1007/s11920-014-0472-x

Raskauskas, J. & Huynh, A. (2015). The Process of coping with cyberbullying: A systematic review. *Aggression and Violent Behavior*. (23), 118-125. DOI:10.10 16/j.avb. 2015.05.019

Riva, G. & Galimberti, C. (1997). The Psychology of Cyberspace: A Socio-Cognitive Framework to Computer-Mediated communication. *New Idea in Psychology*. *15*(2), 141-158. DOI:10.1016/S0732-118X(97)00015-9

Roberts, R. (2002). *Self-Esteem and Early Learning.* Enagland: Paul Chapman Publishing.

Ruthaychonnee Sittichai and Peter K Smith (2013, June). Bullying and Cyberbullying in Thailand: A Review. *International Journal of Cyber Society and Education*, *6*(1), 31-44. DOI:10.7903/ijsce.1032

Saba, J. F. (2002). *Quality of Mothers' engagement with their toddlers: The roles of maternal social support, empathy and childrearing history.* (Doctor's Thesis) Available from ProQuest Dissertations and Theses databases (UMI No. 3071167)

Sarason, B. R., Sarason, I. G., & Pierce, G. R. (1990). *Social Support: An Interactional View.* United States of America: John Wiley & Sons, Inc.

Shin, W. (2015). Parental socialization of children's Internet use: A qualitative approach. *New media & society, 17*(5), 649 –665. DOI: 10.1177/1461444813516 833

Slonje, R., Smith, P. K. & Frisén. A. (2013). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. *Computers in Human Behavior, 29*, 26–32. http://dx.doi.org/ 10.1016/j.chb.2012.05.024

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 and Psychiatry, 49*(4), 376-385.

Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., & Tippett, N. (2006). *An Investigation into Cyberbullying and Its Forms, Awareness and Impact and the Relationship between Age and Gender in Cyberbullying.* A Report to the Anti-Bullying Alliance. Retrieved June 12, 2016, from https://www.education.gov.uk/publications/eOrdering Download/RBX03-06.pd

Strobel, D. R. (2016). *Case Study of Knwledge, and Attitudes of Middle School Teachers Towards Cyberbullying.* (Doctor's Thesis). Available from ProQuest Dissertations and Theses databases (ProQuest Number No. 10037463)

Tavkar, P. (2010). *Psychological and Support Characteristics of Parents of Child Sexual Abuse Victims: Relationship with Child Functioning and Treatment.* Theses, Dissertations, and Student Research: Department of Psychology. Paper 17. http://digitalcommons.unl.edu/psychdiss/17

Varjas, K., Talley, J., Meyers, J., Parris, L. & Cutts, H. (2010). High School Students' Perceptions of Motivations for Cyberbullying: An Exploratory Study. *Western Journal of Emergency Medicine*, *6*(3), 269-273.

Weber, J., G. (2011). *Individual and Family Stress and Crises*. United States of America: Sage Publications. Inc.

Wolak, J., Mitchell, K., & Finkelhor, D. (2006). *Online victimization of youth: five years later. National Center for Missing & Exploited Children* Retrieved from http:// www.unh.edu /ccrc/pdf/CV138.pdf.

Ybarra, M.L., & Mitchell, K.J. (2004). Online Bully/victims, aggressors, and targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry,* 45, 1308-1318.

Yin, R. K. (1994). *Case Study Research Design and Methods*. United States of America. Sage Publications. Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือสำคัญของทางมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

เอกสารแต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ 0539/2560
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

เพื่อให้การทำปริญญานิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559 และคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ 2410/2559 ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2559 เรื่อง การมอบอำนาจของอธิการบดี ให้ผู้บริหารปฏิบัติการแทนแต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ (สอบปากเปล่า) ของ นางสาวเฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์ นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัว 58199130300 หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาประยุกต์ ดังนี้

1.	รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา	ตุ้ยคำภีร์	ประธาน (ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก)
2.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา	เตชาทวีวรรณ	กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก)
3.	อาจารย์ ดร.อัจศรา	ประเสริฐสิน	กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม)
4.	รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์	อินทรกำแหง	กรรมการ (กรรมการบริหารหลักสูตร)

กำหนดวันสอบปริญญานิพนธ์วันที่ 26 เมษายน 2560 เวลา 13.00-15.00 น. สถานที่สอบ ห้อง 401 ตึกบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์มีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาความรู้ความสามารถของนิสิตในการทำปริญญานิพนธ์ โดยประเมินความรู้พื้นฐานในสาขาวิชา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ตลอดจนการนำเสนอและตอบคำถาม
2. ประธานกรรมการทำหน้าที่ควบคุมการสอบให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2554 และสรุปผลการสอบตามมติของคณะกรรมการสอบ พร้อมส่งรายงานผลการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ (บว.432) ให้กับบัณฑิตวิทยาลัย ภายใน 30 วันหลังสอบ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายในวันสุดท้ายของการส่งเล่มปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ตามปฏิทินการศึกษาที่ประกาศโดยบัณฑิตวิทยาลัย
3. ประธานกรรมการ และกรรมการ ติดตามการแก้ไขปริญญานิพนธ์ตามคำแนะนำของกรรมการสอบ (ถ้ามี) และควบคุมการจัดทำรูปเล่มปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ให้เป็นไปตามรูปแบบที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 26 เดือน เมษายน พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป จนเสร็จสิ้นหน้าที่กรรมการเมื่อนิสิตสำเร็จการศึกษา

สั่ง ณ วันที่ 24 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560

สุจิ ศ

(อาจารย์ ดร.สุจิตรา ศรีสังข์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย

MF4Version1:15/7/2556

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC- 294/59E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองในบทบาทของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาให้กับบุตรที่ได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวเฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์

สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เอกสารที่รับรอง:
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงร่างการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1.	แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 24 ก.ย. 2559
2.	โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 24 ก.ย. 2559
3.	เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 24 ก.ย. 2559
4.	หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 24 ก.ย. 2559

(ลงชื่อ).....

(นายปิยชาติ บุญเพ็ญ)

รักษาการแทนเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-316/2559

วันที่ให้การรับรอง : 14/12/2559

วันหมดอายุใบรับรอง : 14/12/2560

ใบรับรองโครงการวิจัย

ที่ ศธ 0519.38/7716

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

28 ธ.ค. 2559

เรื่อง ขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 294/59
เรียน นางสาวเฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E-316/2559

ตามที่ท่านได้ส่งโครงร่างการวิจัยเรื่อง กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองในบทบาทของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาให้กับบุตรที่ได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ โครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 294/59 เพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าว บัดนี้ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 รายละเอียดดังนี้

Certificate Number	SWUEC/E-316/2559
Date of Approval	14 ธันวาคม 2559 (อายุใบรับรองโครงการวิจัย 12 เดือน)
Date of Expiration	14 ธันวาคม 2560
Continuing Review	ทุก 12 เดือน (ครบกำหนดส่งรายงานครั้งแรก วันที่ 14 ธันวาคม 2560)

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ใคร่ขอความกรุณาให้ผู้วิจัยส่งรายงานความก้าวหน้าของการวิจัยและต่ออายุการรับรองก่อนกำหนดวันหมดอายุ 30 วัน เพื่อให้เป็นไปตามวิธีดำเนินการมาตรฐาน (SOPs version 2.0) ของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารที่ให้การรับรองตามที่ปรากฏใน Certificate of Approval (Certificate Number SWUEC/E-316/2559) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

สถาบันสุขภาพศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โทรศัพท์ 0-2649-5000 ต่อ 11013
โทรสาร 0-2259-1822

ภาคผนวก ข
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ทั้งด้านสาขาจิตวิทยาประยุกต์ จิตวิทยาการให้คำปรึกษา การแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา การประเมินผล/วัดผล และการวิจัยเชิงคุณภาพในการตรวจสอบแนวคำถามการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล และให้ข้อเสนอแนะนอกเหนือจากอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา วราสุนันท์
   อาจารย์ประจำภาควิชาครุศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
   มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง
   อาจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร.อนันดา สัณฐิติวณิชย์
   อาจารย์ประจำศูนย์วิชาการประเมินผล สำนักทะเบียนและวัดผล
   มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
4. อาจารย์ ดร.นันท์ชัตสัณห์ สกุลพงศ์
   อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์ ดร.อมราพร สุรการ
   อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

งานวิจัยเรื่อง กลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจของผู้ปกครองที่มีบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

ผู้วิจัย นางสาวเฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
แขนงวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ (คำถามเกริ่นนำ)

วัตถุประสงค์**:** เพื่อตรวจสอบเกณฑ์คัดเข้าของผู้ให้ข้อมูลหลัก และเป็นการสร้างสัมพันธภาพเบื้องต้น

1. คุณ(เป็นบิดา/มารดา) ช่วยแนะนำข้อมูลเบื้องต้นของคุณให้ดิฉันฟังหน่อยได้ไหมคะ เช่น อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ เป็นอย่างไร
2. แล้วลูกของคุณ ข้อมูลเบื้องต้นเป็นอย่างไรบ้าง ลองเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหมคะ เช่น ชื่ออะไร อายุเท่าไหร่ อยู่ที่โรงเรียนเป็นอย่างไร
3. ลูกของคุณใช้อินเตอร์เน็ต เพื่อวัตถุประสงค์ใด มีการใช้งานความถี่เป็นอย่างไร และช่วงเวลาใดที่มักจะใช้งาน
4. ช่วยเล่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณกับลูกให้ฟังได้ไหมคะ เป็นอย่างไร
5. คุณอยู่ในกลุ่ม (Group) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ค ไลน์ ฯลฯ และเป็นสมาชิกสื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับลูกของคุณหรือไม่ อย่างไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ
6. ลูกของคุณโดนกลั่นแกล้งบนอินเทอร์เน็ตใช่หรือไม่ อย่างไร เหตุเกิดนานแค่ไหน และคุณทราบได้อย่างไร

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ (คำถามหลัก)

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาการให้ความหมายของผู้ปกครองต่อสถานการณ์ เงื่อนไข และการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับบุตร

1. คุณคิดว่า การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ หมายถึงอะไร
2. การกระทำอย่างไรบ้าง ที่คุณคิดว่าเป็นการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
3. อะไรเป็นสาเหตุทำให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์บ้างคะ
   3.1 คุณคิดว่าเพราะอะไร คนที่กลั่นแกล้งลูกของคุณ เขาถึงทำแบบนั้น
   3.2 แล้วคุณคิดว่าเพราะอะไร ลูกของคุณถึงถูกกลั่นแกล้ง
   3.3 นอกจากนี้แล้ว คุณคิดว่าคนลักษณะแบบไหนอีก ที่อาจตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาของผู้ปกครอง เมื่อบุตรที่ได้รับกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

4. ความรู้สึกหลังจากทราบว่า ลูกของคุณถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เป็นอย่างไร แล้วคุณจัดการกับความรู้สึกนั้นอย่างไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ

5. แล้วผลของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นั้น ทำให้ลูกของคุณเป็นอย่างไร

6. เกิดความเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างในครอบครัว เมื่อคุณรู้ว่าลูกของคุณถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ คุณและลูกของคุณทำอย่างไรต่อการเปลี่ยน แปลงที่เกิดขึ้น

7. หลังจากที่ลูกของคุณได้รับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ สำหรับตัวของคุณเองมีวิธีการจัดการปัญหานี้อย่างไรบ้าง และมีผลลัพธ์เป็นอย่างไรบ้าง ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย

8. วิธีที่คุณเลือกนำมาจัดการกับปัญหา คุณคำนึง ถึงความสำคัญด้านอะไรบ้าง ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ (เช่น มุ่งจัดการปัญหา มุ่งจัดการอารมณ์ความรู้สึกของบุตร เป็นต้น)

9. คุณได้กำหนดกฎ หรือข้อตกลงร่วมกันสำหรับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ก่อนที่ลูกของคุณจะถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์หรือไม่ อย่างไร

10. หลังจากที่เขาถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว คุณได้เปลี่ยนแปลงกฎหรือข้อตกลงร่วมกันนั้นหรือไม่ อย่างไร

<u>วัตถุประสงค์</u>: เพื่อค้นหาแนวทางการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้ปกครอง เมื่อบุตรได้รับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์

11. ลูกของคุณได้เข้ามาขอคำปรึกษาจากคุณ หรือว่าคุณเป็นฝ่ายเริ่มในการเข้าไปพูดคุยก่อนหรือไม่ อย่างไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ

12. ช่วงเวลาใดที่คุณมักจะพูดคุยเพื่อให้คำปรึกษากับลูก

13. คุณเห็นการเปลี่ยนแปลงในตัวลูกเป็นอย่างไรบ้าง หลังจากที่ได้รับคำปรึกษาจากคุณไปแล้ว

14. นอกเหนือจากการพูดคุยให้คำปรึกษา คุณทำอย่างอื่นอีกไหม เพื่อให้ลูกสบายใจ/ลดความกังวล

15. คุณมีความเข้าใจในมุมมอง และความรู้สึกของลูก ที่ต้องตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อย่างไรบ้าง

16. เมื่อคุณสามารถก้าวผ่านประสบการณ์ จากเหตุการณ์ที่ลูกถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ไปแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างคุณกับลูก รวมถึงสมาชิกครอบครัวคนอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญและการปรับปรุงข้อคำถาม

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญและการปรับปรุงข้อคำถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนนรวม	IOC	แปลผล	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
คำถามเกริ่น					
3	ท่าน (เป็นบิดา/มารดา) อายุเท่าไร จบการศึกษาขั้นสูงสุดอะไร ประกอบอาชีพอะไร มีรายได้เดือนละเท่าไร	3	0.6	ใช้ได้	เรียงลำดับข้อคำถามใหม่โดยนำคำถามนี้ขึ้นก่อนการถามข้อมูลเบื้องต้นของบุตรเนื่องจากเป็นการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง ตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ 1. คุณ(เป็นบิดา/มารดา) ช่วยแนะนำข้อมูลเบื้องต้นของคุณให้ดิฉันฟังหน่อยได้ไหมคะ เช่น อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ เป็นอย่างไร
1	บุตรของท่านเพศอะไร อายุเท่าไร เป็นบุตรคนที่เท่าไร กำลังเรียนอยู่ชั้นอะไร โรงเรียนอะไร เรียนเก่งไหมหรือเรียนได้เกรดอะไร ชอบ/ถนัดวิชาอะไร ชอบเล่นกีฬาหรืองานอดิเรกอะไร	4	0.8	ใช้ได้	2. แล้วลูกของคุณ ข้อมูลเบื้องต้นเป็นอย่างไรบ้าง ลองเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหมคะ เช่น ชื่ออะไร อายุเท่าไหร่ อยู่ที่โรงเรียนเป็นอย่างไร
2	บุตรของท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร มีอุปกรณ์อะไรบ้าง วัตถุประสงค์ในการใช้งาน ความถี่และเวลาที่ใช้	4	0.8	ใช้ได้	3. ลูกของคุณใช้อินเตอร์เน็ต เพื่อวัตถุประสงค์ใด มีการใช้งานความถี่เป็นอย่างไร และช่วงเวลาใดที่มักจะใช้งาน
4	ท่านใกล้ชิดกับบุตรมากน้อยเพียงใด เจอและพูดคุยกันช่วงไหนมากที่สุด เช่น ขับรถไปรับ-ส่งที่โรงเรียน รับประทานอาหาร ก่อนนอน เป็นต้น	3	0.6	ใช้ได้	4. ช่วยเล่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณกับลูกให้ฟังได้ไหมคะ เป็นอย่างไร
5	ท่านอยู่ในกลุ่ม (Group) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ค ไลน์ ฯลฯ ของบุตรด้วยหรือไม่ อย่างไร	3	0.6	ใช้ได้	5. คุณอยู่ในกลุ่ม (Group) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ค ไลน์ ฯลฯ และเป็นสมาชิกสื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับลูกของคุณหรือไม่ อย่างไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ
6	บุตรของท่านโดนกลั่นแกล้งบน	3	0.6	ใช้ได้	6. ลูกของคุณโดนกลั่นแกล้งบน

ข้อ	ข้อคำถาม	๔	O	๕	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
	อินเทอร์เน็ตใช่หรือไม่ อย่างไร เหตุเกิดนานแค่ไหน ท่านทราบได้อย่างไร				อินเทอร์เน็ตใช่หรือไม่ อย่างไร เหตุเกิดนานแค่ไหน และคุณทราบได้อย่างไร
คำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1					
1	ท่านให้ความหมายของคำว่า “การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ (Cyberbullying)” อย่างไร	4	0.8	ใช้ได้	1. คุณคิดว่า “การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ (Cyberbullying)” หมายถึงอะไร
2	การกระทำอย่างไรบ้างที่เข้าข่ายการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์	4	0.8	ใช้ได้	2. การกระทำอย่างไรบ้าง ที่คุณคิดว่าเป็นการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
3	อะไรเป็นสาเหตุทำให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ทั้งในมุมมองของผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ	2	0.4	ปรับปรุง	3. อะไรเป็นสาเหตุทำให้เกิดการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์บ้างคะ 3.1 คุณคิดว่าเพราะอะไร คนที่กลั่นแกล้งลูกของคุณ เขาถึงทำแบบนั้น 3.2 แล้วเพราะอะไร ลูกของคุณถึงถูกกลั่นแกล้ง 3.3 นอกจากนี้แล้ว คุณคิดว่าคนลักษณะแบบไหนอีก ที่อาจตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์
4	บุตรของท่านโดนกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ เพราะสาเหตุใด	4	0.8	ตัดออก	ตัดออก เนื่องจากข้อนี้เป็นคำถามต่อเนื่องในข้อ 3.2 ที่ปรับปรุงใหม่แล้ว
5	ท่านคิดว่าบุคคลลักษณะอย่างไร ที่มีความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ได้มากที่สุดเพราะอะไร	2	0.4	ตัดออก	ตัดออก เนื่องจากข้อนี้เป็นคำถามต่อเนื่องในข้อ 3.3 ที่ปรับปรุงใหม่แล้ว
คำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2					
6	ความรู้สึกหลังจากทราบว่า บุตรของท่านกำลังได้รับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เป็น	5	1.0	ใช้ได้	4. ความรู้สึกหลังจากทราบว่า ลูกของคุณถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์เป็นอย่างไร แล้วคุณจัดการกับความรู้สึกนั้นอย่างไร ช่วยเล่าให้ฟัง

ข้อ	ข้อคำถาม	๔	O	๕	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
	อย่างไร และท่านจัดการกับความรู้สึกนั้นอย่างไร				หน่อยค่ะ 4.1 แล้วผลของการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์นั้น ทำให้ลูกของคุณเป็นอย่างไร
7	เกิดความเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง ในบรรยากาศของครอบครัว เมื่อท่านรับรู้ว่าบุตรต้องถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ท่านและบุตรปรับตัวอย่างไรต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	5	1.0	ใช้ได้	5. เกิดความเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างในครอบครัว เมื่อคุณรู้ว่าลูกของคุณถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ คุณและลูกของคุณทำอย่างไรต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
8	หลังจากบุตรของท่านได้รับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ตัวท่านเองมีวิธีการจัดการปัญหาสำหรับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อย่างไรบ้าง	3	0.6	ใช้ได้	6. หลังจากที่ลูกของคุณได้รับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ สำหรับตัวของคุณเองมีวิธีการจัดการปัญหานี้อย่างไรบ้าง และมีผลลัพธ์เป็นอย่างไรบ้าง ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ
9	ท่านจัดการปัญหานี้ของบุตรด้วยวิธีการใด หากมีหลายแนวทาง ผลลัพธ์ในแต่ละแนวทางเป็นอย่างไร	3	0.6	ใช้ได้	ตัดออก เพราะข้อคำถามใกล้เคียงกับข้อ 6 ที่ปรับปรุงใหม่แล้ว
10	แนวทางต่างๆ ที่ท่านนำมาใช้เผชิญปัญหาสำหรับการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ ท่านคำนึงถึงความสำคัญด้านอะไรบ้าง โปรดอธิบาย (เช่น มุ่งจัดการปัญหา มุ่งจัดการอารมณ์ความรู้สึกของบุตร เป็นต้น)	4	0.8	ใช้ได้	7. วิธีที่คุณเลือกนำมาจัดการกับปัญหา คุณคำนึงถึงความสำคัญด้านอะไรบ้าง ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ (เช่น มุ่งจัดการปัญหา มุ่งจัดการอารมณ์ความรู้สึกของบุตร เป็นต้น)
11	ท่านได้กำหนดกฎ หรือข้อตกลงร่วมกันสำหรับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ก่อนที่บุตรของท่านจะถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์หรือไม่อย่างไร หลังจากที่บุตรถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ท่านเปลี่ยนแปลงกฎหรือข้อตกลงร่วมกันนั้นหรือไม่	3	0.6	ใช้ได้	8. คุณได้กำหนดกฎ หรือข้อตกลงร่วมกันสำหรับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ก่อนที่ลูกของคุณจะถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์หรือไม่อย่างไร 8.1 หลังจากที่เขาถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์แล้ว คุณได้เปลี่ยนแปลงกฎหรือข้อตกลง

ข้อ	ข้อคำถาม	๔	O	๕	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
	อย่างไร				ร่วมกันนั้นหรือไม่ อย่างไร
คำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3					
12	บุตรมาพูดคุยขอคำปรึกษา หรือท่านเป็นฝ่ายเริ่มในการเข้าไปพูดคุยก่อน ช่วงเวลาใดหรือจังหวะใดที่ท่านเลือกใช้ในการให้คำปรึกษาแก่บุตร	5	1.0	ใช้ได้	9. ลูกของคุณได้เข้ามาขอคำปรึกษาจากคุณ หรือว่าคุณเป็นฝ่ายเริ่มในการเข้าไปพูดคุยก่อนหรือไม่ อย่างไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ 9.1 ช่วงเวลาใด ที่คุณมักจะพูดคุยเพื่อให้คำปรึกษากับลูก
13	ท่านให้คำปรึกษาแก่บุตร อย่างไรบ้าง	4	0.8	ใช้ได้	ตัดออก เพราะข้อคำถามใกล้เคียงกับข้อ 9 ที่ปรับปรุงใหม่แล้ว
14	ท่านเห็นการเปลี่ยนแปลงในตัวบุตรอย่างไรบ้าง หลังจากที่ได้รับคำปรึกษาจากท่านไปแล้ว	4	0.8	ใช้ได้	10. คุณเห็นการเปลี่ยนแปลงในตัวลูกเป็นอย่างไรบ้าง หลังจากที่ได้รับคำปรึกษาจากคุณไปแล้ว
15	นอกเหนือจากการพูดคุยให้คำปรึกษา ท่านมีวิธีดูแลจิตใจบุตรของท่านอย่างไร	4	0.8	ใช้ได้	11. นอกเหนือจากการพูดคุยให้คำปรึกษา คุณทำอย่างอื่นอีกไหม เพื่อให้ลูกสบายใจ/ลดความกังวล
16	ท่านมีความเข้าใจในมุมมองความรู้สึกของบุตร ที่ต้องตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อย่างไรบ้าง	3	0.6	ใช้ได้	12. คุณมีความเข้าใจในมุมมอง และความรู้สึกของลูก ที่ต้องตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อย่างไรบ้าง
17	ท่านประคับประคอง ดูแลความรู้สึก ให้ความรัก ความเข้าใจต่อบุตรของท่านเพื่อให้มีกำลังใจในการเผชิญปัญหาของการตกเป็นเหยื่อของแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์อย่างไร	4	0.8	ใช้ได้	ตัดออก เพราะข้อคำถามใกล้เคียงกับข้อ 11 ที่ปรับปรุงใหม่แล้ว
18	เมื่อท่านผ่านประสบการณ์ จากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ที่เกิดกับบุตรของท่าน ท่านคิดว่าเกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับบุตร รวมถึงสมาชิกครอบครัวคนอื่นๆ	3	0.6	ใช้ได้	13. เมื่อคุณสามารถก้าวผ่านประสบการณ์ จากเหตุการณ์ที่ลูกถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ไปแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างคุณกับลูก รวมถึงสมาชิกครอบครัวคนอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร

ข้อ	ข้อคำถาม	๔	๐	๏	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
	หรือไม่ อย่างไร				

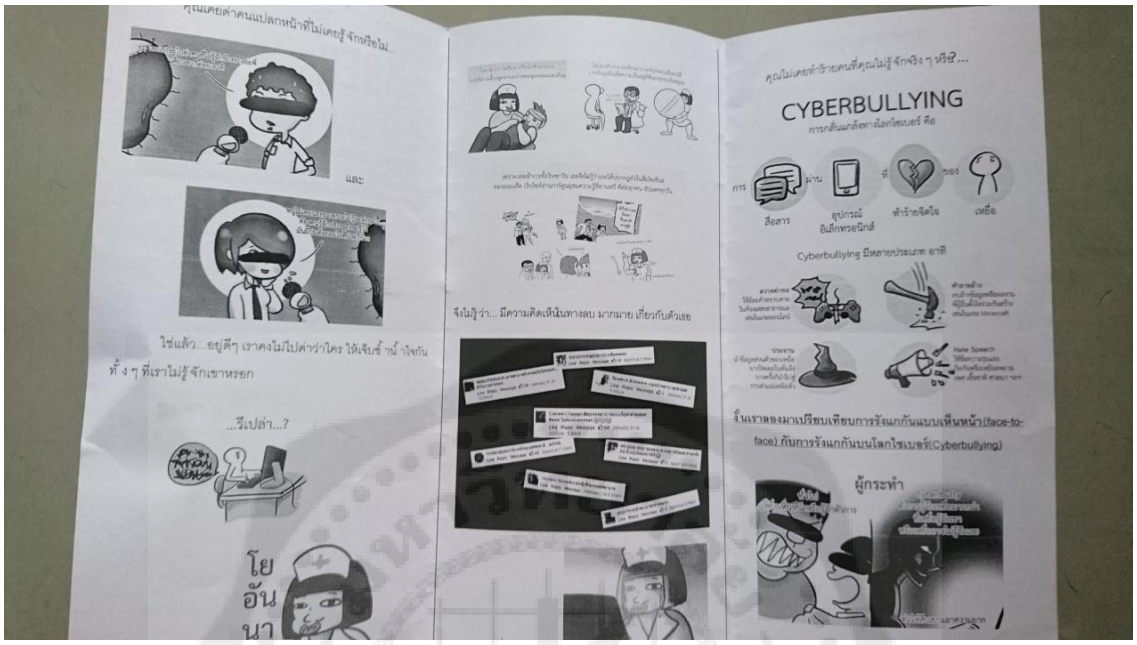
หมายเหตุ: ผู้วิจัยปรับการใช้ภาษาและการใช้คำที่ใช้ในข้อคำถามตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

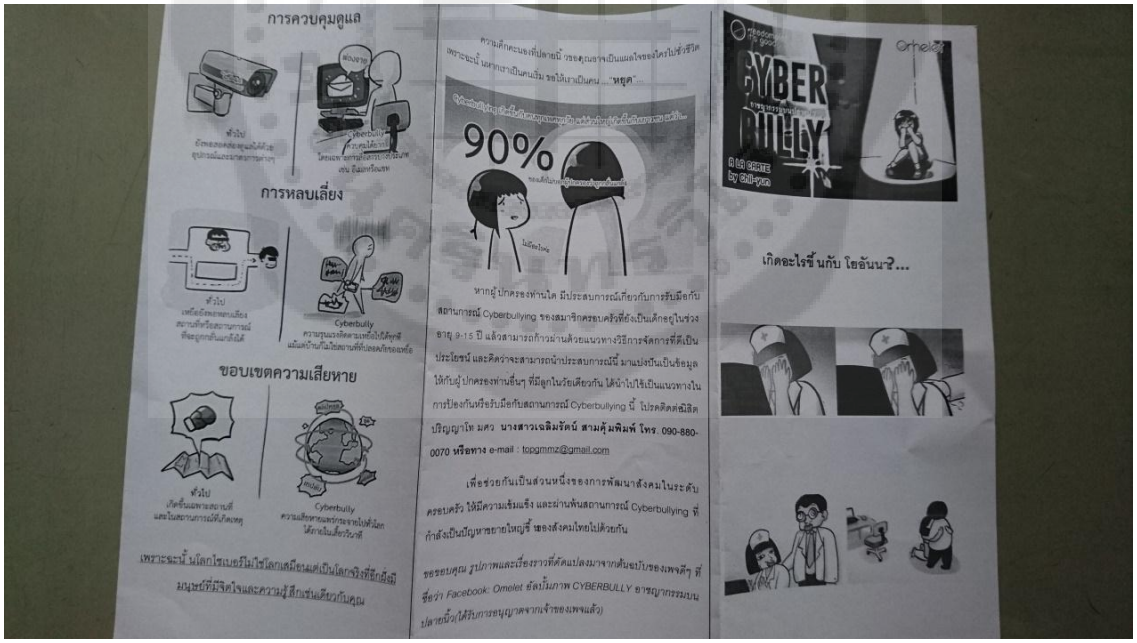
ภาคผนวก จ

แผ่นพับประชาสัมพันธ์เชิญผู้สนใจเข้ามาเป็นผู้ร่วมงานวิจัย

ตัวอย่างแผ่นพับให้ความรู้เรื่องการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์และประชาสัมพันธ์เชิญผู้สนใจเข้ามาเป็นผู้ร่วมงานวิจัย(หลังจากผ่านเกณฑ์จากการสัมภาษณ์เบื้องต้นแล้ว)

ตัวอย่างแผ่นพับให้ความรู้เรื่องการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์และประชาสัมพันธ์เชิญผู้สนใจเข้ามาเป็นผู้ร่วมงานวิจัย(หลังจากผ่านเกณฑ์จากการสัมภาษณ์เบื้องต้นแล้ว)(ต่อ)





ภาคผนวก ฉ
ตัวอย่างการจัดกลุ่มข้อความสำคัญ

ตัวอย่างการจัดกลุ่มข้อความสำคัญ

Significant Statement	Subtheme	Theme
ปรึกษาทนาย เพราะเราก็ต้องโพรเทค (Protect) ลูกเราปรึกษาทนายหลายคน แต่ถามว่าเรื่องบางเรื่อง มันก็ไม่จำเป็นต้องไปปรึกษาเยอะ เพราะมันเป็นเหมือนการประจานลูกให้คนอื่นเขารับรู้ เราก็เลือกที่จะปรึกษา ปรึกษาทนายกับตำรวจ	การเตรียมการทางด้านกฎหมาย	กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
ลูกก็บอกว่าจะทำยังไง ลูกก็ถามว่า เนี่ย มี๊ แล้วมี๊จะทำยังไง เราก็บอกว่า แค็ปหน้าจอไว้ คือเวลาเรามีปัญหาเราต้องตั้งสติว่าทำยังไงที่มันจะเกิดผลเสียกับเราน้อยที่สุด ก็เลยบอกว่าแค็ปหน้าจอไว้ เดี๋ยวมี๊จะปริ๊นท์แล้ววันจันทร์ มี๊จะไปหาอาจารย์ที่เป็นฝ่ายปกครอง จะเอาไปให้อาจารย์ดูว่า มันเกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นมาเนี่ย ทางโรงเรียนจะจัดการยังไง	การขอความช่วยเหลือจากสถานศึกษาของบุตร	กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
น้ำยาไปบอกน้องคนที่โดนน้ำยาว่าเลยนะ ที่เหมือนจะโดนน้ำยาว่าจาก account น้ำยาเนี่ย ว่าเออไม่ได้เกิดจากเรานะ เราต้องขอโทษด้วยที่เกิดมีอะไรอย่างนี้ แม่เราฝากขอโทษทางน้องด้วยนะ น้ำยาก็รีบโทรไป รีบไปเคลียร์ซึ่งน้องคนนี้ตอบกลับมาว่า ไม่เป็นไรเรารู้จักน้ำยาดีว่า ไม่ใช่เกิดจากน้ำยาหรอก ทีนี้พอจบเรื่องนี้แล้ว มันก็ต้องมาสืบว่าเกิดอะไรกัน มันจะลั่นได้ไง เนี่ยมันจะต้องมีคนรู้พาสเวิด ตอนแรกน้ำยาก็ไม่บอก เพราะเราเป็นคนที่พูดว่าห้ามบอกเรื่องเลขบัตรเอทีเอ็มใคร ห้ามบอกอะไรอย่างนี้ เหมือนอันนี้เขาทำผิดคำสั่งเรา เราก็สืบไม่เป็นหรอกว่ามันเกิดจากเขาหรือเปล่า แต่เราก็เชื่อใจเชื่อมั่นในตัวลูกเรา ระดับหนึ่งว่าไม่น่าจะเกิดจากน้ำยา	การเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง	กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
ทีนี้ก็เลยเปลี่ยนพาสเวิร์ด (Password) โดยที่ไม่บอกพาสเวิร์ดลูกด้วยพ่อจะเป็นคนรู้พาสเวิร์ดคนเดียว เพราะจะไม่เชื่อใจในลูก เดี๋ยวจะกลายเป็นมีความลับแล้วแลกเปลี่ยนความลับกันระหว่างเพื่อน แล้วลูกอาจจะบอกอะไรอย่างนี้กับเพื่อนอีก	การจัดการทางเทคโนโลยี	กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

Significant Statement	Subtheme	Theme
ตอนนั้นเชื่อใจว่าลูกไม่ได้ทำ เพราะความเชื่อใจว่าลูกไม่ได้ทำ แล้วดูจากสีหน้าและความหวาดกลัวของเขาแล้วคือ เขาไม่ได้ทำ เรารู้จักเขามา เราแค่อยากจะหาว่า ใครผิด ใครทำ เพื่อจะให้ลูก เอ่อ ถูกต้อง ในมุมมองของแม่ คืออยากให้เขารู้สึกพันผิด ลูกไม่ได้ทำนะ ก็แค่นั้นอ่ะ ตั้งใจจะแก้แค่ปัญหานั้นอ่ะ	การค้นหาข้อเท็จจริง	กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
เราก็ตามเฟส ตามเฟสเจ้านั่นด้วย(ผู้กระทำผิด) เออเพื่อดูว่ามีความเคลื่อนไหวอะไรยังไง	การจัดการทางเทคโนโลยี	กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
เราอ่ะจะรู้อะไรทุกสิ่งทุกอย่างในตัวเขาเพราะว่า เรารับ-ส่งเขาตลอด เราจะรู้ เรื่องการเรียน เรื่องการเคลื่อนไหว การคบเพื่อนอะไรอย่างนี้ ก็คือเราจะคอยดูตลอด เขาก็ยังพูดกับคุณพ่อเขาเลยว่า มีอะไรบ้าง ปัญหาอะไรบ้างที่แม่ทำไม่ได้ แม่ทำได้หมด	สมาชิกเกิดความรู้สึกมั่นคงและภาคภูมิใจในครอบครัวของตน	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
คือเหมือนกับเราให้โอกาสน่ะ เราก็ไม่อยากให้ลูกเราโดนตัดโอกาส เหมือนที่เราจะไปทำกับคนอื่นอะไรอย่างนี้ ไม่ต้องการไงคะ คือเราก็อยากให้เขามีอนาคต เพื่อในวันข้างหน้าถ้าเราให้โอกาส หรือให้อนาคตคนอื่นเขา ลูกเราก็จะได้โอกาสเหมือนกัน	การเรียนรู้เพื่อให้โอกาสผู้อื่น	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
เขาก็เคยพูดนะว่า ครั้งนี้ คือ เป็นครั้งที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้เขาแบบเหมือน ไม่คิดว่าจะเจอเหตุการณ์แบบนี้ ไม่คิดว่าเพื่อนจะทำกับเขาแบบนี้ เขาบอกเขาเข็ด คุณแม่ก็บอกว่าขอให้เข็ดจริงๆ อย่าคิดกลับไปทำอีก เขาบอกเขาไม่ทำ	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
เพราะเขาพูดเสมอเลยไงคะว่า เวลามีปัญหาเนี่ย แม่แก้ได้ทุกเรื่อง คือเหมือนพ่อเขาไม่เคยได้เข้ามาช่วยเขา ปัญหาต่างๆ เพราะว่า บางทีพ่อเขาจะบอก อือ ไปคุยกับแม่	ให้การยอมรับและตระหนักถึงคุณค่าของสมาชิกกันอย่างแท้จริง	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว

Significant Statement	Subtheme	Theme
ถ้าเรื่องนี้ไม่มีผู้ปกครองในการเข้ามา ไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น เพราะน้ำยาคงแก้ปัญหาเองไม่ได้ หมายถึงว่า จะต้องเปลี่ยนรหัส หรือว่าจะต้องคิดว่าใครทำ เขาไม่รู้เลยนะ เมื่อเขามาเล่าแม่ถึงมานั่งกับพ่อว่า อ้าวแล้วเกิดจากอะไร มาถามทีละอย่าง แล้วใครจะรู้รหัสบ้าง อะไรอย่างนี้ คือเด็กอาจจะคิดไม่ถึง ถ้าเด็กไม่บอกอ่ะ เออ ไม่รู้จะเกิดอะไรขึ้น มันก็จะมีผลต่อตัวตัวน้ำยาเอง ที่น้ำยาจะต้อง แบบ เฮ้ยทำยังไงดีแล้วพ่อแม่น้องคนนั้นจะว่าอะไรมั๊ย แล้วเพื่อนจะเชื่อมั๊ย อะไรอย่างนี้ แต่ด้วยที่ทุกอย่างมันถึงพ่อแม่หมด พ่อแม่รีบเคลียร์ พ่อแม่รีบจัดการ พ่อแม่รีบไปบอกแม่ฝ่ายนั้นว่า เออน้ำยาอย่างนี้ๆๆ นะ อะไรอย่างนี้	ให้การยอมรับและตระหนักถึงคุณค่าของกันอย่างแท้จริง	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
ปัจจุบันอ่ะ เจอทั้งพ่อแม่และน้องที่เคยมีปัญหา เขาก็จะยิ้มให้ อะไรให้ ไม่มีประเด็น คือ เด็กสองคนนี้เคลียร์ได้เพราะพ่อแม่ เออแม่คิดว่าถ้าเกิดว่า เราไม่เข้าไปช่วยหรือน้ำยาไม่บอก ไม่รู้ตอนนี้จะเป็นยังไง และน้องคนที่สร้างเรื่องอาจจะมีความสุขว่าฉันชนะ ไอ้สองคนนี้แยกกัน ไอ้น้องคนนี้ก็คงจะทำไม น้ำยาต้องด่าด้วย น้ำยาก็คงเศร้า เพราะมันแก้ปัญหาไม่เป็น เพราะว่ามันยังเด็ก เนี่ยแหล่ะ จบได้เพราะพ่อแม่ จบได้เพราะเขาพูด	การเรียนรู้และเข้าใจวงจรของการเกิดปัญหา	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
ใช่คนเรามันมีสองด้านสามด้านเสมอแหล่ะ เพียงแต่ว่ามันต้องคือเวลาเห็นปัญหาแล้วอย่าวิ่งหนี ต้องรู้ว่าวิธีที่จะรับมือยังไง เราก็เลยมองในแง่ที่ว่า เวลาเด็กเกิดปัญหาเนี่ยตั้งแต่วัยประถม วัยมัธยม ส่วนมากคือ พ่อแม่เนี่ยเข้าไปแบบ เข้าไปจัดการให้ทุกขั้นตอนใช่ป่ะ แทนที่ๆ เราจะดูว่าวิธีการเขาโอมั๊ย ถ้าไม่โอเราเสริม ถ้าทำไม่ได้ ลองๆ แนะนำ แล้วลองไปทำเอง คือพยายาม คือเราจะเข้าไปยุ่งด้วยต่อเมื่อมันเป็นเคสที่มันไม่ไหวแล้วอ่ะ ก็จะคุยกับเขาว่ามันเป็นบทเรียนนะ เราก็ไอ้นี่กันไป ตามนั้น ก็ค่อยๆ แก้ไป รู้ว่าตรงไหน มันจะต้องทำยังไง เอ่อ เวลามีปัญหาเราต้องเดินไปหาใครอะไรประมาณนี้	ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้สมดุลระหว่างการพึ่งพาตนเองและพึ่งพากันในครอบครัว	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
ถ้าลูกมีปัญหาแบบอื่น ก็คงสิ่งที่จะเอาไปปรับใช้ คือ คงต้องพยายามให้ลูกพูดทุกเรื่องเหมือนเดิม ต่อให้อายุเยอะขึ้น ก็ต้องให้พยายามพูดทุกเรื่องเหมือนเดิม เพราะไม่รู้ว่าเขาจะแก้ปัญหายังไง ยังอยากมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา	การให้ความสำคัญในการอุทิศตนและให้การประคับประคองกันต่อไป	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว

Significant Statement	Subtheme	Theme
ใช่ แล้วก็รู้สึกดีที่ลูกบอกเราทุกเรื่อง ก็ดี และขอให้เป็นอย่างนี้ไปเรื่อยๆ แม่ไม่เบื่อจะแก้ปัญหาให้ลูกหรอก อย่างน้อยมันไม่เอาวิธีเราไปทำ อย่างน้อยเราก็ได้รู้ว่ามันจะใช้วิธีอะไร แล้วมันดีมั๊ย ประมาณนี้ ไม่ค่อยๆ ดูลูก คือรับฟังเขา แต่ถ้าอันไหนที่มันไม่ดีก็จะชี้ไปอีกทางหนึ่ง อืม แต่ทำไม่ทำก็เรื่องของเขา แต่เราก็พยายามชี้ แต่เราก็รู้ว่ามันจะพยายามทำยังไง	การให้ความสำคัญในการอุทิศตนและให้การประคับประคองกันต่อไป	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
รู้สึกระแวงขึ้นค่ะ และก็ป้องกันมากขึ้น ก็ไม่บอกใครเด็ดขาด ไม่ว่าจะสนิทแค่ไหนค่ะ แล้ว เวลาเล่นคอมแล้วมีคนมาเล่นต่อต้องแบบ ล็อกรหัสออก	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
ก็เหมือนกับทุกเรื่องที่มันมีปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกเนี่ย พ่อเขาต้องรับรู้ด้วย และครอบครัวก็ต้องช่วยกัน ๆคิดต่อไป	การให้ความสำคัญในการอุทิศตนและให้การประคับประคองกันต่อไป	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
อย่างแฟนเก่าเขาคนที่ก่อเรื่อง แม่ก็สกรีนแล้ว แม่ก็บอกเขาแล้วว่า ลักษณะมันจะเป็นอย่างนี้ ประมาณนี้นะ ในที่สุดมันก็เป็นจริงอ่ะ ก็จริงอย่างที่เราบอกอ่ะ เราก็ไม่ได้ว่าหรอกว่าเธอไม่เชื่อแม่ เป็นไงล่ะ ไม่นั่นนะ อะไรอย่างนี้ แต่เวลาเขาเจอทีนี้เราก็บอกว่ามันก็เป็นอย่างที่เราบอก เราก็จะค่อยๆ คุยกับเขา	การเรียนรู้และเข้าใจวงจรของการเกิดปัญหา	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
สมมติว่างานวิจัยนี้ได้รับการเผยแพร่แล้ว ผู้ปกครองมีความรู้มากขึ้น รู้ว่าถ้าบางที ถ้าเกิดปัญหาตรงนี้จะเดินเข้าไปหาใคร ใครที่กลุ่มไหนที่จะช่วยเหลือเขาได้บ้าง แล้วก็การ แล้วก็ไปดูถึงเรื่องๆ ในบางกลุ่ม อาจจะดูถึงเรื่องการเลี้ยงดูลูก เออว่าๆ เราสามารถฝึกฝนเด็กยังไงที่จะให้ช่วยเหลือตัวเอง ให้เรียนรู้ที่จะรับมือปัญหา ให้มองปัญหาได้	ตระหนักถึงความสำคัญของการเลี้ยงดูบุตรเพื่อให้เรียนรู้วิธีเผชิญกับปัญหา	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว
พอเราฝึกเนี่ย ผิดก็ไม่เป็นไร ก็ช่วยกันแก้ไขหาวิธีใหม่ เด็กมันก็จะค่อยๆ เรียนรู้ทุกอย่างมันผิดพลาดได้ ถูกมั๊ย มันไม่ใช่ว่า ผู้ใหญ่จะต้องถูกเสมอไป เขาก็เลยจะเอาจากตรงนี้ค่อยๆ ไปปรับ ไปปรับอยู่ข้างใน	ตระหนักถึงความสำคัญของการเลี้ยงดูบุตรเพื่อให้เรียนรู้วิธีเผชิญกับปัญหา	ผลลัพธ์จากการปรับตัวของครอบครัวหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว

Significant Statement	Subtheme	Theme
เขากังวลที่เหมือนแบบไปว่าเพื่อน ถึงทุกอย่างมันจะออกมาในรูปแบบที่ว่าเพื่อนเชื่อใจ บิลกีสไม่ได้ทำ แต่ด้วยตัวเขาเองอ่ะ มันก็รู้สึกว่าไม่ดีแล้ว หมายถึงว่า ลึกๆ แล้วเพื่อนคนนั้นอาจจะคิดก็ได้ว่ากีสทำ อะไรประมาณนี้ซึ่งก็จะบอกเขาว่าเออ ช่างเถอะเพราะเราไม่ได้ทำ ความจริงมันก็คือความจริง ลูกจะเก็บเอามาคิดทำไม เออ พยายามให้ลูกคิดบวก ให้คิดดี สุขภาพจิตดีๆ	การพูดคุยกันเพื่อสะท้อนคิด	แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจโดยอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว
แล้วก็รู้สึกดีที่ลูกบอกเราทุกเรื่อง และขอให้เป็นอย่างนี้ไปเรื่อยๆ แม่ไม่เบื่อจะแก้ปัญหาให้ลูกหรอก อย่างน้อยเขาไม่เอาวิธีเราไปทำ อย่างน้อยเราก็ได้รู้ว่าเขาจะใช้วิธีอะไร แล้วมันดีมั๊ย ประมาณนี้ ไม่ค่อยดุลูก คือรับฟังเขา แต่ถ้าอันไหนที่มันไม่ดีก็จะชี้ไปอีกทางหนึ่ง แต่ทำไม่ทำก็เรื่องของเขา แต่เราก็พยายามชี้ แต่เราก็รู้แล้วว่าเขาจะพยายามทำยังไง	การพูดคุยกันด้วยความใส่ใจ	แนวทางการสนับสนุนทางจิตใจโดยอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว
เราก็เตือนว่า ว่าอย่าไปบอกอะไรความจริง อย่าบอกบ้านอยู่ไหน อย่าบอกว่าเราคือใคร อยู่ในอะไรอีก และก็เตือนตลอดเตือนทุกครั้ง ว่าน้ำยา ต่อให้เข้าไปแสดงความคิดเห็นอะไรก็ตาม	การชี้แนะแนวทางในแก้ไขปัญหา	แนวทางการดูแลจิตใจโดยอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว
กับคุณพ่อเขาก็ เราก็จะไปหาเขาบ่อยๆ พอรู้เรื่องปุ๊บว่าเขาไม่สบายใจปุ๊บเนี่ย เราก็เลยจะไปหาเขาบ่อยๆ ประมาณ 2-3 วันก็ไปที	การสังเกตพฤติกรรมบุตร	แนวทางการดูแลจิตใจโดยอาศัยปัจจัยภายในครอบครัว
ทีนี้ก็หวั่นนะ ถ้าเจ้านั่นมาตามจะยังไง ทีนี้เราก็บอกว่าต้องระวังหน่อย แต่เราก็บอกเขานะว่า ผู้ชายเนี่ย วัยรุ่นเนี่ย เขาตื๊อเราไม่เกินเดือนหนึ่ง เดี๋ยวเขาก็ไปหาคนอื่นแล้ว เขาก็ไม่มาเสียเวลากับเราหรอก เพราะฉะนั้นเราเฉยๆ ไว้ อยู่ในกลุ่มเพื่อน ถ้าเกิดแม่ไม่มาอยู่ด้วยเนี่ย หนูก็อยู่ในกลุ่มเพื่อนของหนู เพราะเพื่อนพวกนั้น พวกเพื่อนออยไม่ค่อยมีเด็กผู้ชายกลุ่มเขาก็จะมีผู้ชายอยู่คนเดียวอ่ะแหล่ะ เราก็ไปจะไปกินข้าวกับเด็กกลุ่มนี้...เจ้าพวกนี้บอกว่าแม่ น่ากลัวมากเลย เพราะแม่จะเข้าไปดูแบบโปรไฟล์ทุกอย่าง แล้วอะไรที่มันไม่ดี เราจะได้คุยกับลูกก่อนว่า อันนี้เขาต้องระวังนะอะไรอย่างนี้	การมีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมของลูก	แนวทางการดูแลจิตใจโดยอาศัยปัจจัยภายนอกครอบครัว

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	เฉลิมรัตน์ สามคุ้มพิมพ์
วันเดือนปีเกิด	5 ธันวาคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 50 ถ.สุขุมวิท 21(อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 090-8800070 E-mail: chalermrat.sam@gmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2544	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนมัธยมวัดธาตุทอง จังหวัดกรุงเทพฯ
พ.ศ.2548	วิทยาศาสตรบัณฑิต จาก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ.2560	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ แขนงวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ