

ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทย  
ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์



ปฏิญานิพนธ์  
ของ  
สุวิพร ไฉไลสถาพร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ธันวาคม 2560

ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทย  
ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ธันวาคม 2560

ลิขสิทธิ์ เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทย  
ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์



บทคัดย่อ  
ของ  
สุวิพร ไฉไลสถาพร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ธันวาคม 2560

สุวิพร ไฉไลสถาพร (2560). *ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์*. ปริญญาโท ศศ.ม. (จิตวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทหลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา ประเสริฐสิน และ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทร่วม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แวตตา เตชะทวิวรรณ.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2) ทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 3) ค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลัก และใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการกำหนดรหัสให้กับข้อมูลและจัดข้อมูลเป็นกลุ่มตามประเด็นที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปของงานวิจัย ผู้ให้ข้อมูลเป็นเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนในขณะที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 4 คน

จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยคำนึงถึงผลกระทบที่ตนเองได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นหลัก เด็กและเยาวชนไทยแบ่งการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาดคาย 2) การประจานข้อความหรือรูปภาพส่วนตัว และ 3) การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่น โดยพิจารณาร่วมกับเจตนาของผู้กระทำและการเกิดซ้ำ การวิจัยครั้งนี้พบเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2 อย่าง ได้แก่ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง

เด็กและเยาวชนไทยสามารถรับรู้และตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ทันที การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจและพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนไทย วิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 2 แบบหลัก ได้แก่ 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา และ 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์

แนวทางในการรับมือกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 5 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การเผชิญหน้า 2) การจัดการทางด้านเทคนิค 3) การหลีกเลี่ยง 4) การเบี่ยงเบนความสนใจ และ 5) การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม ครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านจิตใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย

EXPERIENCES AND GUIDELINES OF COPING IN YOUNG THAI VICTIMS  
OF CYBERBULLYING

AN ABSTRACT  
BY  
SUWIPORN CHAILAISATHAPORN



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Arts in Applied Psychology  
at Srinakharinwirot University December 2017

Suwiporn Chailaisathaporn. (2017). *Experiences and Guidelines of Coping in Young Thai Victims of Cyberbullying*. Master of Arts (Applied Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Ujsara Prasertsin And Co-Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Wawta Techataweewan.

The main objectives of this study are 1) to study the definitions and the conditions of cyberbullying; 2) to understand the coping processes and the effects of cyberbullying; and 3) to explore the coping strategies used by young Thai cyberbullying victims. The methodology applied in this study was qualitative case study research. The data were gathered individually from four young Thai victims who experienced cyberbullying when they were aged between 15-24 years old by using in-depth interviews.

The study showed that young Thai victims of cyberbullying defined the word 'cyberbullying' mainly by considering the effects of cyberbullying. They divided actions considered to be cyberbullying into three types: attacking people online with vulgar language, exposing private messages or pictures on the Internet or pretending to be someone else online. They also considered intention and repetition when defining cyberbullying. The results revealed that most young Thai cyberbullying victims did not consider the significance of the intention or repetition of cyberbullying. The study also found that the personalities of the victims and their relationships with cyberbullies could lead to cyberbullying.

According to the results, young Thai cyberbullying victims could be immediately aware that they were being bullied online. Cyberbullying had psychological effects and negatively modified their behaviour. Their coping methods could be divided into two main types: problem-focused coping and emotion-focused coping. Both of these methods had different results.

The coping strategies were also explored. This present study found five types of coping strategies used by young Thai cyberbullying victims: confronting, technical solutions, avoiding, distracting and seeking social support. We also found that families played an important role in helping young Thai victims of cyberbullying develop psychological strength to deal with cyberbullying.

## ประกาศคุณูปการ

ในการทำปฏิญญาพันธบัตรฉบับนี้ อันดับแรกผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา ประเสริฐสิน อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แววดา เตชาทวีวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เป็นอย่างสูงสำหรับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และความช่วยเหลือในทุกๆ ขั้นตอนของการทำปฏิญญาพันธบัตร รวมถึงกำลังใจและแรงผลักดันที่ทำให้ปฏิญญาพันธบัตรฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปฏิญญาพันธบัตรทุกท่าน ซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร. อังคินันท์ อินทรกำแหง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มานิกา วิเศษสาธิต และ อาจารย์ ดร. อมราพร สุรการ รวมถึงอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน อันได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พินดา วราสุนันท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นริศรา พึ่งโพธิ์ สก อาจารย์ ดร. นันทชัตต์สณฑ์ สกุลพงศ์ และ อาจารย์ ดร. อนันดา สันฐิติวณิชย์ ที่เสียสละเวลาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่านเป็นอย่างยิ่งสำหรับความร่วมมือในการทำงานวิจัย เรื่องราวและประสบการณ์ของท่านมีประโยชน์อย่างมากต่องานวิจัยชิ้นนี้และยังช่วยเติมเต็มให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเชื่อว่าประสบการณ์ของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชนไทยที่กำลังเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และจะเป็นแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต่อไปในอนาคต

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโททุกคนสำหรับมิตรภาพ กำลังใจและความช่วยเหลือที่มีให้แก่งานเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวของข้าพเจ้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณ ป้าปิยาภรณ์ ไฉไลสถาพร ผู้เปรียบเสมือนมารดาแท้ๆ ของข้าพเจ้า รวมถึงคุณพ่อสุวิทย์ คำทองคำ คุณลุงสุรัตน์ ไฉไลสถาพรและนางสาวสุวิมล ไฉไลสถาพร น้องสาวเพียงคนเดียวของข้าพเจ้า รวมทั้งนายพลการ ตั้งตรงสากล เพื่อนคู่คิดของข้าพเจ้า สำหรับความรักและกำลังใจอันยิ่งใหญ่ที่ทำให้ข้าพเจ้าก้าวผ่านอุปสรรคต่างๆ ในชีวิตมาได้จวบจนทุกวันนี้

สุวิพร ไฉไลสถาพร

ปริญญาานิพนธ์

เรื่อง

ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทย

ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ของ

สุวิพร ไฉไลสถาพร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ที่ปรึกษาหลัก

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา ประเสริฐสิน)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มานีกา วิเศษสาร)

..... ที่ปรึกษาร่วม

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แหวตา เตชาทวีวรรณ)

(รองศาสตราจารย์ ดร. อังคินันท์ อินทรกำแหง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา ประเสริฐสิน)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แหวตา เตชาทวีวรรณ)

# สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	คำถามการวิจัย.....	4
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2	เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
	การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying).....	8
	นิยามและเกณฑ์การให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์.....	8
	ประเภทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์.....	14
	บทบาทและการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์.....	15
	เหยื่อและผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์.....	16
	แนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์.....	18
	สถานการณ์และแนวทางการแก้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในประเทศไทย.....	22
	ความเครียดและแนวทางการเผชิญความเครียด (Stress and Coping Strategies)	24
	นิยามความเครียดและการเผชิญความเครียด.....	24
	แนวทางการเผชิญความเครียด.....	26
	แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support).....	30
	นิยามและองค์ประกอบนิยามแรงสนับสนุนทางสังคม.....	30
	ประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคม.....	32
	ประโยชน์ของแรงสนับสนุนทางสังคม.....	33
	การสื่อสารเชิงสนับสนุนและเครือข่ายสังคม.....	34

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
วัยรุ่นและการให้คำปรึกษาวัยรุ่น (Adolescents and Counseling).....	37
ความท้าทายในช่วงวัยรุ่น.....	37
การรับมือกับความท้าทายของวัยรุ่น.....	41
การตอบสนองต่อความเครียดและผลกระทบทางด้านจิตวิทยา.....	43
การให้คำปรึกษาวัยรุ่น.....	46
ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ - กรณีศึกษา (Case Study Approach).....	47
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
การเลือกกลุ่มเป้าหมาย.....	52
เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การตรวจสอบความถูกต้อง/น่าเชื่อถือของข้อมูล.....	59
การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล.....	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ส่วนที่ 1 เรื่องราวและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล.....	61
คุณเจ.....	63
คุณคิ้ว.....	65
คุณวี.....	67
คุณเอ็ม.....	69
ส่วนที่ 2 การให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์.....	71

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ส่วนที่ 3 กระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์.....	91
ส่วนที่ 4 แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์.....	128
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	144
บรรณานุกรม.....	165
ภาคผนวก.....	176
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	194

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล.....	62
2 รายละเอียดเหตุการณ์การกั้นแก๊งทางไซเบอร์.....	93



## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 สรุปลโครงสร้างความหมายของการกั้นแก๊สทางไซเบอร์.....	83
2 สรุปลโครงสร้างเงื่อนไขของการถูกกั้นแก๊สทางไซเบอร์.....	89
3 กระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกั้นแก๊สทางไซเบอร์.....	92
4 สรุปลแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกั้นแก๊สทางไซเบอร์.....	129



# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา โลกของเราได้เข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเต็มตัว เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและความสำคัญในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นเรื่อยๆ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือกลายเป็นเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารหลักของคนในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวัยรุ่น งานวิจัยหลายชิ้นพบว่าวัยรุ่นมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบต่างๆ เป็นประจำทุกวัน วัยรุ่นในสหรัฐอเมริกาที่มีอายุระหว่าง 12-17 ปีใช้งานอินเทอร์เน็ตเกือบ 90% โดยที่ 51% ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน (Lenhart, Madden; & Hitlin, 2005) ยิ่งเวลาผ่านไป เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็ยิ่งมีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยในปี 2010 งานวิจัยชิ้นหนึ่งได้ทำการสำรวจการใช้งานอินเทอร์เน็ตในกลุ่มวัยรุ่นชาวอเมริกันที่อยู่ในช่วงอายุเดียวกัน พบว่า 93% ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นครั้งคราวและเกือบสองในสามใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน (Lenhart et al., 2010; cited in Mishna et al., 2011) ปรากฏการณ์นี้ไม่ได้พบแต่ในประเทศสหรัฐอเมริกาเท่านั้น ผลการวิจัยในกลุ่มวัยรุ่นแคนาดาชี้ให้เห็นว่า 98% ของวัยรุ่นในแคนาดามีการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นประจำทุกวัน (Cassidy, Jackson; & Brown, 2009; Mishna et al., 2010) ในขณะที่การวิจัยในฮ่องกงพบว่าการเสพติดอินเทอร์เน็ตในกลุ่มวัยรุ่นฮ่องกงมีอัตราการแพร่กระจายอยู่ในระดับสูง (Fu et al., 2010; Leung, 2004; Shek, Tang; & Lo, 2008)

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปรากฏการณ์การแพร่กระจายของอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน จากผลการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่ากลุ่มอายุที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือกลุ่มอายุ 15-24 ปี (85.9%) ซึ่งเป็นช่วงอายุที่จัดอยู่ในกลุ่ม "วัยรุ่น" ตามนิยามของกองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ (United Nations Population Fund, 2013) ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าอัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นไทยเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ในโซเชียลเน็ตเวิร์กมากที่สุด (91.5%) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

แม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันรวดเร็วและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารก็มาพร้อมกับปรากฏการณ์การกลั่นแกล้งรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying) นักวิจัยหลายท่านได้ให้คำ

นิยามปรากฏการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ วิลลาร์ดให้คำนิยามปรากฏการณ์นี้ว่าเป็นการแสดงท่าทีที่ไม่เป็นมิตรต่อผู้อื่นโดยการส่งข้อความหรือโพสต์สิ่งที่เป็นภัยคุกคามต่อผู้อื่นหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความก้าวร้าวทางสังคมในรูปแบบต่างๆ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีดิจิทัลอื่นๆ (Willard, 2007; cited in Gualdo et al., 2014) งานวิจัยของสมิธและคณะกล่าวถึงการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ว่าเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อผู้ที่ไม่สามารถปกป้องตัวเองได้อย่างซ้ำๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเวลานานโดยบุคคลหรือกลุ่มคน (Smith et al., 2008) คำนิยามดังกล่าวเป็นหนึ่งในคำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง (Brewer; & Kerlake, 2015) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นการแสดงความก้าวร้าวผ่านคำพูดหรือตัวอักษรและเป็นการแสดงพฤติกรรมคุกคามผู้อื่นที่เกิดขึ้นในบริบทของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Wong, Chan; & Cheng, 2013) โดยอาจอยู่ในรูปแบบของการส่งข้อความคุกคามไปยังโทรศัพท์มือถือ อีเมลหรือบัญชีการใช้งานโซเชียลมีเดียของผู้อื่น การแพร่กระจายข่าวลือที่มีเจตนามุ่งร้ายและการส่งต่อรูปภาพหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องเพศโดยมีเจตนาที่จะทำร้ายหรือสร้างความอับอายแก่ผู้อื่น (Balakrishnan, 2015)

งานวิจัยที่ผ่านมาแบ่งบทบาทการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของกลุ่มวัยรุ่นออกเป็น 3 บทบาท ได้แก่ เหยื่อ (Victims) ผู้กลั่นแกล้ง (Bullies) และผู้ที่เป็นทั้งเหยื่อและผู้กลั่นแกล้ง (Bully-Victims) ผลการวิจัยของมิชนาและคณะพบว่านักเรียนมากกว่า 50% มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยที่ 23.8% หรือเกือบหนึ่งในสามตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และ 8% เป็นผู้กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์ หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (25.7%) มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยเป็นทั้งเหยื่อและผู้กลั่นแกล้ง (Mishna et al., 2011) งานวิจัยของสถาบันวิจัยการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสหรัฐอเมริกา (Cyberbullying Research Center) พบว่านักเรียนในระดับชั้นมัธยมต้นจำนวน 30% ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เท่ากับหรือมากกว่า 2 ครั้งในช่วงเวลา 30 วัน (Hinduja; & Patchin, 2010) ผลการสำรวจการกลั่นแกล้งประจำปี 2017 ของ ดิทช์ เดอะ เลเบล องค์กรต่อต้านการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของสหราชอาณาจักร พบว่าวัยรุ่นมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในฐานะผู้กลั่นแกล้งสูงถึง 69% (Ditch the Label, 2017)

ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในหลายๆ ประเทศรวมทั้งประเทศไทยของเราด้วยเช่นกัน ในปี พ.ศ. 2553 ศิวพร ปกป้องและวิมลทิพย์ มุสิกพันธ์โดยคณะปัญญาสมาคมเพื่อการวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทยภายใต้หัวข้อ "ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการกระทำความรุนแรงทั้งทางกายภาพและการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย" โดยทำการศึกษาในกลุ่มเยาวชนไทยที่มีอายุระหว่าง 12-24 ปีที่มาจากภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 2,500

คน ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนไทย 43.1% เคยถูกรังแกทางไซเบอร์ (ตีวพร ปกป้อง; และ วิมลทิพย์ มุสิกพันธ์, 2553) และจากการศึกษาเรื่องการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ของวัยรุ่นหญิงไทยในปี พ.ศ. 2555 พบว่าวัยรุ่นหญิงไทย 45.4% เคยถูกรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ โดยแบ่งลักษณะของการรังแกออกเป็นกรณีที่มีผู้ออนไลน์ 41.4% และการคุกคามทางเพศ 5.3% (ณัฐรัชต์ สาเมาะ; และ คณະ, 2555) ผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศชี้ให้เห็นว่าวัยรุ่นในยุคปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และมีแนวโน้มที่จะถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นปรากฏการณ์ที่กำลังได้รับความสนใจในวงกว้างเนื่องจากเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่มเด็กและเยาวชนของประเทศและเป็นปรากฏการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในหลายๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ งานวิจัยหลายชิ้นได้ศึกษาผลกระทบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และพบว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อในทางลบกับผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะในฐานะเหยื่อหรือผู้กลั่นแกล้ง งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่านักเรียนที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกิดความรู้สึกเศร้า ตื่นตระหนก กลัวและไม่สามารถตั้งสมาธิให้จดจ่ออยู่กับการเรียนรู้ได้ (Beran; & Li, 2005; Junoven; & Gross, 2008) วัยรุ่นที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะโดดเรียน ถูกพักการเรียนหรือพกอาวูไปโรงเรียน ในขณะที่วัยรุ่นที่กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะแหกกฎระเบียบของโรงเรียนและมีปัญหาเรื่องความก้าวร้าวรุนแรง (Ybarra; & Mitchell, 2007) การศึกษาอีกชิ้นหนึ่งพบว่า การเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่ว่าจะในฐานะเหยื่อหรือผู้กลั่นแกล้งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของวัยรุ่น โดยพบว่าผู้ที่กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะใช้สารเสพติดมากขึ้น ในขณะที่เหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีคุณภาพชีวิตที่แย่ลง (Blais, 2008)

งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับผลกระทบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้ความสนใจกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นพิเศษ จากการศึกษาพบว่าประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจและพฤติกรรมของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ โดยพบว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต้องเผชิญกับความทุกข์ ภาวะการซึมเศร้าและความผิดหวัง (Ybarra, 2004) อีกทั้งยังมีปัญหาในการปรับตัว (Hinduja; & Patchin, 2008) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลต่อความมั่นใจและการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ (Price; & Dalgleish, 2010) และยังทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเกิดความเครียด (Finkelhor et al., 2000) งานวิจัยที่ผ่านมาพบความสัมพันธ์ระหว่างการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และการฆ่าตัวตายซึ่งถือว่าเป็นผลกระทบที่ร้ายแรงที่สุดจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ งานวิจัยของสถาบันวิจัยการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในสหรัฐอเมริกา (Cyberbullying Research Center) ศึกษาปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมต้นจำนวน 2,000 คน โดยพบว่านักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะพยายามฆ่าตัวตายมากกว่านักเรียนที่ไม่มีประสบการณ์ในการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกือบสองเท่า ปรากฏการณ์การฆ่าตัวตายโดยมีสาเหตุจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Cyberbullicide (Hinduja; & Patchin, 2010)

ผลการวิจัยที่กล่าวในข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการตระหนักถึงปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เนื่องจากปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนผู้เป็นอนาคตของชาติ อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลกระทบในระดับบุคคล สังคมและประเทศในหลายๆ ด้าน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการจะศึกษาประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทย ภายใต้หัวข้อ “ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์” โดยใช้วิธีการศึกษาเฉพาะกรณีเชิงคุณภาพ (Case Study Approach) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นระเบียบวิธีวิจัยที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยต้องการจะศึกษาและทำความเข้าใจประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยเป็นรายบุคคลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีขอบเขตชัดเจนและมีความสมบูรณ์ในตัวเองซึ่งเป็นลักษณะเด่นของการศึกษาเฉพาะกรณี

### คำถามการวิจัย

- 1) เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไร
- 2) เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีกระบวนการเผชิญปัญหาและได้รับผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไร
- 3) เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
- 2) เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย

3) เพื่อค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) รูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รวมทั้งค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลักร่วมกับการสังเกต การจดบันทึกและการบันทึกเทปในขณะทำการสัมภาษณ์ ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### สนามในการวิจัย

จังหวัดกรุงเทพมหานคร

#### ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในขณะที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี โดยมีระยะเวลาการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนและเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

#### วิธีการเก็บข้อมูล

การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การจดบันทึก และการบันทึกเทป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสบการณ์การเผชิญปัญหา หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก มุมมองและทัศนคติของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่มีต่อประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเอง รวมทั้งวิธีการรับมือกับปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หมายถึง การกระทำที่สร้างความกระทบกระเทือนทางจิตใจหรือสร้างความเสียหายแก่ผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต โดยอาจอยู่ในรูปของการใช้ถ้อยคำรุนแรงหยาบคายโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต การเผยแพร่รูปภาพหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตและการแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

กระบวนการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หมายถึง รายละเอียดและขั้นตอนในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย โดยเริ่มตั้งแต่การเกิดเหตุการณ์การกลั่น

แก๊งทางไซเบอร์ การรับรู้และตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้ง การได้รับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้ง การเผชิญปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ และผลจากการเผชิญปัญหา

แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หมายถึง วิธีการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จากประสบการณ์จริงของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และวิธีการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย



## บทที่ 2

### เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และทำความเข้าใจผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยจะนำเสนอประเด็นสำคัญตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying)
  - 1.1 นิยามและเกณฑ์การให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
  - 1.2 ประเภทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
  - 1.3 บทบาทและการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
  - 1.4 เหยื่อและผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
  - 1.5 แนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
  - 1.6 สถานการณ์และแนวทางการแก้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทย
- 2) ความเครียดและแนวทางการเผชิญความเครียด (Stress and Coping Strategies)
  - 2.1 นิยามความเครียดและการเผชิญความเครียด
  - 2.2 แนวทางการเผชิญความเครียด
- 3) แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support)
  - 3.1 นิยามและองค์ประกอบนิยามแรงสนับสนุนทางสังคม
  - 3.2 ประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคม
  - 3.3 ประโยชน์ของแรงสนับสนุนทางสังคม
  - 3.4 การสื่อสารเชิงสนับสนุนและเครือข่ายสังคม
- 4) วัยรุ่นและการให้คำปรึกษาวัยรุ่น (Adolescents and Counseling)
  - 4.1 ความท้าทายในช่วงวัยรุ่น
  - 4.2 การรับมือกับความท้าทายของวัยรุ่น
  - 4.3 การตอบสนองต่อความเครียดและผลกระทบทางด้านจิตวิทยา
  - 4.4 การให้คำปรึกษาวัยรุ่น
- 5) ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ – กรณีศึกษา (Case Study Approach)
- 6) กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นปัญหาทางสังคมในกลุ่มเด็กและเยาวชนที่กำลังได้รับความสนใจในวงกว้างโดยเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร งานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในแง่มุมต่างๆ รวมทั้งผลกระทบของการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยได้รวบรวมประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยโดยแบ่งประเด็นที่จะนำเสนอออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่ นิยามและเกณฑ์การให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประเภทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ บทบาทและการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เหยื่อและผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และสถานการณ์และแนวทางการแก้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1.1 นิยามและเกณฑ์การให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

โอลวีอุสให้นิยามการกลั่นแกล้งไว้ว่าเป็นการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวซ้ำๆ ต่อเพื่อนวัยเดียวกันในบริบทที่มีความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจระหว่างผู้ที่แสดงความก้าวร้าวกับเหยื่อโดยมีเจตนาที่จะทำร้ายเหยื่อหรือทำให้เหยื่อเกิดความทุกข์ (Olweus, 1993) โดยที่เหยื่อไม่สามารถปกป้องตัวเองได้ (Olweus, 1999) โดยอาจอยู่ในรูปแบบของการกระทำที่รุนแรงผ่านร่างกายหรือวาจาหรือการกระทำอื่นๆ ที่ไม่ใช่วาจา (Olweus, 1994) เราเรียกการกลั่นแกล้งแบบนี้ว่า การกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม (Traditional Bullying) การกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมมีองค์ประกอบพื้นฐานสามอย่าง ได้แก่ การเกิดซ้ำ เจตนามุ่งร้ายและความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจ (Olweus, 1993) การกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมนั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในโรงเรียนและชุมชน (Wong, Chan; & Cheng, 2013)

เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเด็กและวัยรุ่นมากขึ้น การกลั่นแกล้งรูปแบบใหม่จึงถือกำเนิดขึ้น เราเรียกการกลั่นแกล้งแบบใหม่นี้ว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying) งานวิจัยที่ผ่านมาให้นิยามการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมมาประยุกต์ใช้ในการให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014) นิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่จึงตั้งอยู่บนองค์ประกอบพื้นฐานสามอย่างของการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม อันได้แก่ การเกิดซ้ำ เจตนามุ่งร้ายและความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจ (Olweus, 1993) สมิตและคณะได้ให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ว่าเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อผู้ที่ไม่สามารถปกป้องตัวเองได้อย่างซ้ำๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเวลานานโดยบุคคลหรือกลุ่มคน (Smith et al., 2008) คำนิยามดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือการ

ใช้อำนาจในทางที่ผิดโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือ (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)

อย่างไรก็ตาม แม้วานิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะมีพื้นฐานมาจากนิยามการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม แต่การกลั่นแกล้งทั้งสองแบบนี้มีลักษณะเฉพาะตัวและมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน นักวิจัยจึงถกเถียงกันเรื่องการนำองค์ประกอบสามอย่างของนิยามการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมมาใช้ในการให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ องค์ประกอบที่หนึ่งคือ การเกิดซ้ำ (Repetition) ลักษณะการเกิดซ้ำของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์นั้นแตกต่างจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพียงหนึ่งครั้งสามารถแผ่ขยายเป็นวงกว้างและทวีความรุนแรงขึ้นเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ยกตัวอย่างเช่น การส่งต่อรูปภาพหรือเผยแพร่ข้อมูลเดิมซ้ำๆ ทางอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การกระทำเพียงครั้งเดียวของผู้กระทำหนึ่งคนอาจถูกกระทำซ้ำอีกหลายครั้งโดยบุคคลอื่นๆ ซึ่งหมายความว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อต้องเผชิญกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซ้ำๆ นักวิจัยได้มีการตั้งคำถามว่า การกระทำที่ถูกกระทำซ้ำโดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้กระทำคนแรกถือเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่ (Slonje, Smith; & Frisen, 2012) สิ่งที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อหาคำตอบสำหรับคำถามนี้คือ การเปิดเผยในที่สาธารณะ (Publicity) งานวิจัยของโนเซนตินีและคณะพบความสัมพันธ์ระหว่างการเกิดซ้ำและการเปิดเผยในที่สาธารณะ ผลจากการตรวจสอบมุมมองการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนอายุระหว่าง 12-18 ปี จำนวน 70 คนที่มีต่อเกณฑ์การให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์พบว่า ในมุมมองของผู้เข้าร่วมการวิจัย การกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่จำเป็นต้องถูกกระทำซ้ำโดยผู้เริ่มต้นถ้าหากว่าการกระทำนั้นเกิดขึ้นในที่สาธารณะและมีบุคคลอื่นร่วมรับรู้ด้วย เช่น การโพสต์ข้อความล้อเลียนคนๆ หนึ่งบนเฟซบุ๊กโดยที่มีบุคคลอื่นเห็นข้อความนั้นด้วย (Nocentini et al., 2010) การกระทำดังกล่าวจัดว่าเป็นการกระทำซ้ำเนื่องจากจำนวนความคิดเห็นที่เพิ่มขึ้น (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014) ด้วยเหตุนี้ การเปิดเผยในที่สาธารณะจึงมีลักษณะการทำงานที่คล้ายกับการเกิดซ้ำ (Nocentini et al., 2010)

องค์ประกอบที่สองคือ เจตนามุ่งร้าย (Deliberate Intent) ผู้เข้าร่วมการวิจัยส่วนใหญ่ในงานวิจัยของโนเซนตินีและคณะมีความเห็นว่า ผู้ที่ถูกกระทำพิจารณาผลกระทบที่ตนได้รับจากพฤติกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ตและมุมมองการรับรู้ที่ตนมีต่อพฤติกรรมนั้นในการตัดสินว่าการกระทำใดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากกว่าพิจารณาเจตนาของผู้กระทำ (Nocentini et al., 2010) เหยื่ออาจจะตีความเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รูปแบบหนึ่งไม่ว่าผู้กระทำจะกระทำไป

โดยมีเจตนาให้เกิดผลในทางลบต่อผู้ถูกระทำหรือไม่ก็ตาม (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014) ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การตัดสินใจการกระทำใดการกระทำหนึ่งเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับมุมมองและการรับรู้ของเหยื่อมากกว่าเจตนาผู้กระทำ แม้ว่าเจตนาผู้กระทำจะเป็นองค์ประกอบที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดในการพิจารณาการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แต่มีเพียงส่วนหนึ่งที่เท่านั้นที่เชื่อว่าเจตนาผู้กระทำเป็นองค์ประกอบสำคัญของกรกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้เข้าร่วมการวิจัยส่วนใหญ่มองว่าการกระทำหนึ่งๆ สามารถเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้แม้ว่าผู้กระทำจะไม่มีเจตนาผู้กระทำก็ตามการตัดสินใจการกระทำใดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขึ้นอยู่กับว่าการกระทำนั้นส่งผลกระทบต่อเหยื่อในทางลบหรือไม่เป็นหลัก เจตนาผู้กระทำจึงไม่ใช่ องค์ประกอบสำคัญของนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014)

องค์ประกอบที่สามคือ ความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจ (Power Imbalance) โอลวีอุสกล่าวถึงความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจในบริบทของการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมโดยบรรยายลักษณะของเหยื่อว่าเป็นผู้อ่อนแอ ซึ่งความอ่อนแอในที่นี้ไม่ได้หมายถึงความอ่อนแอทางด้านกายภาพเพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายถึงความอ่อนแอทางด้านจิตใจด้วย ความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจอาจเกิดจากการได้รับความนิยมนั้นชอบในกลุ่มคนหมู่มากหรือการไม่ได้รับการยอมรับในกลุ่มเพื่อน ความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจในบริบทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์นั้นแตกต่างจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมเนื่องจากพลังกำลังทางร่างกายหรือพลังของจำนวนคนหลายๆ ไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Olweus, 1993) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและการไม่เปิดเผยตัวตนของผู้กระทำ (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)

การมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศในระดับสูงอาจนำไปสู่การเกิดความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจ งานวิจัยชิ้นหนึ่งพบว่า นักเรียนที่มีทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม (Vandebosch; & Van Cleemput, 2008) อีกทั้งยังพบว่าผู้ที่กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์มองว่าตนเองเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่ไม่ได้กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์ (Ybarra; & Mitchell, 2004) แม้ว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างการส่งข้อความข่มขู่ถึงผู้อื่นจะสามารถทำได้ง่ายและไม่มี ความซับซ้อน แต่การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างการแอบอ้างสวมรอยเป็นคนอื่นทางอินเทอร์เน็ตนั้นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีในระดับที่สูงกว่าปกติ การมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

มาก ๆ อาจทำให้บุคคลนั้นมีอำนาจเหนือผู้อื่นและเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลดังกล่าวใช้อำนาจที่ตนเองมีทำร้ายผู้อื่นอย่างตั้งใจ (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)

นอกจากการมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศในระดับสูง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ การไม่เปิดเผยตัวตนของผู้กลั่นแกล้ง (Anonymity) (Vandebosch; & Van Cleemput, 2008) งานวิจัยหลายชิ้นพบว่า ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่ไม่รู้จักรักตัวคนที่แท้จริงของผู้กลั่นแกล้ง การไม่รู้ตัวตนของผู้กลั่นแกล้งทำให้เราหาวิธีการตอบโต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ยากขึ้น นักเรียนหญิงคนหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นเรื่องการไม่เปิดเผยตัวตนระหว่างการให้สัมภาษณ์ในงานวิจัยชิ้นหนึ่งไว้อย่างชัดเจนว่า

*"การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือการที่เราไม่รู้ตัวตนของคนที่กำลังแกล้ง เราไม่รู้ว่ากำลังเกิดอะไรขึ้นกันแน่ รู้เพียงอย่างเดียวว่าคนๆ นั้นรอจัดการเราอยู่"*

นักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มักจะไม่ว่าผู้เริ่มต้นกลั่นแกล้งตนเองคือใครอย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่คือนักเรียนที่มาจากโรงเรียนเดียวกันหรือคนที่อยู่ในละแวกใกล้เคียง (Smith et al., 2008) ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของนักเรียนกลุ่มหนึ่งที่ค้นพบตัวตนที่แท้จริงของผู้ที่กลั่นแกล้งตนเองทางไซเบอร์ว่าเป็นคนที่เรียนอยู่โรงเรียนเดียวกันหรือเป็นคนที่อยู่ใกล้เคียง ถ้าหากว่าผู้กลั่นแกล้งเป็นบุคคลที่ได้รับความนิยมขึ้นชอบในโรงเรียนหรือมีพลังกำลังมากกว่าผู้ถูกกลั่นแกล้ง เราอาจจำเป็นต้องนำเรื่องความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจกลับมาพิจารณาอีกครั้งเนื่องจากเหยื่ออาจกลัวที่จะตอบโต้เพื่อนนักเรียนที่ได้รับความนิยมขึ้นชอบหรือมีพลังกำลังมากกว่าที่สามารถแก้แค้นเหยื่อในโลกแห่งความเป็นจริง (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)

งานวิจัยชิ้นหนึ่งได้ศึกษาการให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการศึกษาบทบาทขององค์ประกอบของการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมสามอย่าง ได้แก่ การเกิดซ้ำ เจตนามุ่งร้ายและความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจและบทบาทขององค์ประกอบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เป็นองค์ประกอบใหม่สองอย่าง ได้แก่ การเปิดเผยในที่สาธารณะและการไม่เปิดเผยตัวตน ผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นกลุ่มเด็กวัยรุ่นที่มาจากหกประเทศในทวีปยุโรป ผลการวิจัยพบว่า เด็กวัยรุ่นให้ความสำคัญกับความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจในการพิจารณาความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากที่สุด ตามด้วยเจตนามุ่งร้ายและการไม่เปิดเผยตัวตน ความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจไม่ได้หมายถึงการที่บุคคลไม่สามารถปกป้องตัวเองได้เพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายถึงการทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อรู้สึกแสบอีกด้วย นิยามของความไม่เท่าเทียมกัน

ทางอำนาจดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจมีองค์ประกอบสองอย่าง ได้แก่ การไร้อำนาจและการได้รับผลกระทบ (Menesini et al., 2010) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งพบว่าการให้การให้นิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตคำนึงถึงผลกระทบในทางลบที่ผู้ถูกรกระทำได้รับจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า ผลกระทบที่เหยื่อได้รับเป็นเกณฑ์สำคัญในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กวัยรุ่น (Menesini et al., 2012; Nocentini et al., 2010) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยหลายชิ้นในอดีตไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับเหยื่อในการพิจารณานิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แต่กลับให้ความสำคัญกับการเกิดซ้ำ เจตนามุ่งร้ายและความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจ (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014)

จากการพิจารณาองค์ประกอบของนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จะเห็นว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์นั้นมีความแตกต่างจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมหลายประการ สมิท (Smith, 2012) ได้อธิบายความแตกต่างระหว่างการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมไว้โดยแบ่งประเด็นเป็น 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี
- 2) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นการกลั่นแกล้งแบบไม่เปิดเผยตัวตนเพราะเป็นการกลั่นแกล้งทางอ้อมมากกว่าการเผชิญหน้ากันตรงๆ
- 3) ผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์มักไม่เห็นปฏิกริยาการตอบสนองของเหยื่อ
- 4) บทบาทของผู้เห็นเหตุการณ์ในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่มีความหลากหลายและซับซ้อนกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม ในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้รับรู้เหตุการณ์อาจเป็นผู้ที่อยู่กับผู้กลั่นแกล้งตอนที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรืออาจเป็นผู้ที่อยู่กับเหยื่อตอนที่เหยื่อถูกกลั่นแกล้งหรืออาจจะไม่ใช่ทั้งสองอย่าง

5) แรงจูงใจอย่างหนึ่งในการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมคือการมีสถานะทางสังคมที่สูงขึ้นโดยการแสดงอำนาจเหนืออีกฝ่ายต่อหน้าคนจำนวนมากที่อยู่ในเหตุการณ์ ซึ่งสิ่งดังกล่าวจะไม่ได้รับจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แรงจูงใจของการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงมีความแตกต่างกัน

6) ผู้ที่มีส่วนรับรู้ในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีจำนวนมากกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม เนื่องจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สามารถเข้าถึงกลุ่มคนขนาดใหญ่ที่เป็นเพื่อนวัยเดียวกันได้มากกว่า การกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม

7) การหลบหนีจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นสิ่งที่ทำได้ยากเนื่องจากผู้กลั่นแกล้งสามารถส่งข้อความถึงเหยื่อผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ได้ตลอดเวลาโดยไม่ว่าเหยื่อจะอยู่ที่ไหนก็ตาม

นักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์บางคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่พวกเขาคิดว่าเป็นข้อแตกต่างที่ใหญ่ที่สุดระหว่างการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม นักเรียนหญิงคนหนึ่งอธิบายความแตกต่างระหว่างการกลั่นแกล้งทั้งสองประเภทไว้ดังนี้

“ถ้าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เราไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นบ้าง เรามองไม่เห็นว่ามีฝ่ายหนึ่งกำลังทำอะไรอยู่ เรารู้สึกเหมือนกำลังถูกสะกดรอยตามในรูปแบบที่แตกต่างออกไป ถ้าเรามีเบอร์โทรศัพท์ คนอื่นก็สามารถตามตัวเราได้ทุกเมื่อ แต่การกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมจะเกิดขึ้นต่อหน้า เราสามารถหนีมันโดยการกลับบ้านหรือทำอย่างอื่น” (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)

งานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แตกต่างจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม ในหลายๆ ด้าน แม้ว่าจะไม่ได้แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง (Pyzalski, 2011) แต่ความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างการกลั่นแกล้งทั้งสองประเภทมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่นๆ อย่างเช่น แรงจูงใจในการกลั่นแกล้งและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับเหยื่อ (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)

สิ่งที่มักถูกนำมาพิจารณาในการให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือลักษณะของการกระทำของผู้กลั่นแกล้ง เช่น ความต่อเนื่องของการกระทำหรือการทำซ้ำและเจตนามุ่งร้ายของผู้กระทำ แต่การพิจารณาลักษณะของการกระทำของผู้กลั่นแกล้งเพียงอย่างเดียวนั้นไม่พอ ผู้วิจัยจำเป็นต้องให้ความสนใจกับมุมมองและการรับรู้ประสบการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อด้วย (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความต้องการจะเติมเต็มช่องว่างดังกล่าวโดยการศึกษาการให้ความหมายประสบการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ผ่านมุมมองการรับรู้ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเพื่อจะได้เกิดความรู้ความเข้าใจว่าเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีเกณฑ์การให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรและสอดคล้องหรือแตกต่างจากเกณฑ์ที่นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้ในการศึกษาการให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่อย่างไร

## 1.2 ประเภทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำการแบ่งประเภทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยพิจารณาจากเครื่องมือหรือช่องทางที่ใช้ในการกลั่นแกล้งกับรูปแบบการกระทำของการกลั่นแกล้งเป็นหลัก ออร์ทีก้า และคณะแบ่งการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็นสองประเภทตามเครื่องมือหรือช่องทางที่ใช้ในการกลั่นแกล้ง ได้แก่ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ (Ortega et al., 2009) ในขณะที่งานวิจัยของสมิธและคณะ (Smith et al., 2008) แบ่งเครื่องมือหรือช่องทางที่ใช้ในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 7 ประเภท โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมการวิจัยซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ดังนี้

- 1) การโทรศัพท์ (Mobile Phone Calls)
- 2) ข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ (Text Messages)
- 3) รูปภาพหรือคลิปวิดีโอ (Picture/Video Clip Bullying)
- 4) อีเมล (E-mails)
- 5) ห้องสนทนาออนไลน์ (Chatroom)
- 6) ข้อความแชท (Instant Messaging)
- 7) เว็บไซต์ (Websites)

นอกจากเครื่องมือที่ใช้ในการกลั่นแกล้ง นักวิจัยยังให้ความสนใจกับรูปแบบของการกระทำ วิลลาร์ด (Willard, 2006) แบ่งการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 7 ประเภทโดยพิจารณารูปแบบของการกระทำควบคู่กับเครื่องมือที่ใช้ในการกลั่นแกล้ง ดังนี้

- 1) การส่งข้อความที่มีเนื้อหารุนแรง เกรี้ยวกราด (Flaming)
- 2) การคุกคามออนไลน์ (Online Harassment)
- 3) การสะกดรอยตามเหยื่อ (Cyberstalking)
- 4) การดูถูกเสียดสีผู้อื่น (Denigration)
- 5) การปลอมตัว/การสวมรอย (Masquerade)
- 6) การเผยแพร่ข้อมูลหรือข้อความส่วนตัว (Outing)
- 7) การรวมกลุ่มขับไล่ผู้อื่น (Exclusion)

นักวิจัยบางท่านศึกษารูปแบบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เหยื่อ ผู้กลั่นแกล้งและผู้เห็นเหตุการณ์ จากการศึกษาพบว่า การข่มขู่คุกคามเป็นรูปแบบการกระทำที่เหยื่อและผู้กลั่นแกล้งกล่าวถึงมากที่สุด รองลงมาคือการล้อเลียนและการแพร่กระจายข่าวลือตามลำดับ ในขณะที่ผู้เห็นเหตุการณ์กล่าวถึงการล้อเลียนมากที่สุด ตามด้วยการข่มขู่คุกคามและการแพร่กระจายข่าวลือ (Huang; & Chou, 2010)

### 1.3 บทบาทและการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

งานวิจัยที่ศึกษาเรื่องการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่แบ่งบทบาทของผู้ที่มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 บทบาท ได้แก่ เหยื่อ (Victims) ผู้กลั่นแกล้ง (Bullies) และผู้ที่เป็นทั้งเหยื่อและผู้กลั่นแกล้ง (Bully-Victims) งานวิจัยของมิชนาและคณะ (Mishna et al., 2011) ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนจำนวน 2,186 คน พบว่านักเรียนมากกว่า 50% มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยที่ 23.8% หรือเกือบหนึ่งในสามระบุว่า เป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในขณะที่ 8% บอกว่าตนเองเป็นผู้กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์ หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (25.7%) รายงานว่าตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งในฐานะเหยื่อและผู้กลั่นแกล้งในช่วงเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังพบปัจจัยสองอย่างที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ได้แก่ อายุและเพศ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) อายุ งานวิจัยชิ้นหนึ่งพบว่า เด็กที่มีอายุน้อยกว่าตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากกว่าเด็กที่มีอายุมากกว่า ยิ่งเด็กนักเรียนมีอายุมากเท่าไร ยิ่งมีแนวโน้มที่จะกลั่นแกล้งผู้อื่นทางไซเบอร์หรือมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยเป็นทั้งเหยื่อและผู้กลั่นแกล้งมากขึ้นเท่านั้น (Mishna et al., 2011) ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นหนึ่งที่พบว่า โอกาสที่เด็กจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในฐานะผู้กลั่นแกล้งมีแนวโน้มสูงขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้น (Ybarra & Mitchell, 2004) ในงานวิจัยชิ้นหนึ่ง เด็กนักเรียนได้ให้สัมภาษณ์กับนักวิจัยว่า นักเรียนที่โตกว่ามักจะเป็นผู้กลั่นแกล้งคนอื่น เด็กชายวัย 13 ปีคนหนึ่งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องอายุของผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ว่า

*“ไซค์รับ ผมคิดว่าคนที่โตกว่าแกล้งคนอื่นน้อยกว่า ผมคิดว่าพวกเขา (คนที่โตกว่า) ทำรุนแรงกว่า” (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)*

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยดังกล่าวแตกต่างจากผลการวิจัยที่ศึกษาเรื่องการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมที่พบว่า โอกาสที่เด็กจะตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งหรือเป็นผู้กลั่นแกล้งคนอื่นมีแนวโน้มที่อย่างน้อยลงเมื่อเริ่มโตขึ้น (Benbenishty; & Astor, 2005)

2) เพศ งานวิจัยชิ้นหนึ่งพบว่า เพศเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มวัยรุ่น จากการศึกษพบว่าในช่วงเวลา 30 วันที่ผ่านมา วัยรุ่นชาย (16%) มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากกว่าวัยรุ่นหญิง (14.8%) โดยพบว่าวัยรุ่นชายมีแนวโน้มที่จะกลั่นแกล้งผู้อื่นทางไซเบอร์มากกว่าวัยรุ่นหญิงและในขณะเดียวกันก็มีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากกว่า (Wong, Chan; & Cheng, 2013) ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่าเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตาม

ตาม นักวิจัยบางท่านได้ออกมาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันว่าอาจเกิดจากการที่วัยรุ่นหญิงมีแนวโน้มที่จะยอมมากกว่าในสภาพแวดล้อมที่ต้องมีการเผชิญหน้ากัน แต่เมื่ออยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ต พวกเขาสามารถที่จะแสดงออกมากขึ้นเนื่องจากไม่ต้องเปิดเผยตัวตนที่แท้จริงของตนเอง อินเทอร์เน็ตทำให้เพศชายและเพศหญิงเกิดความเท่าเทียมกันมากขึ้น (Ybarra; & Mitchell, 2004) เด็กนักเรียนหญิงวัย 13 ปีคนหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเพศหญิงไว้ดังนี้

"หนูคิดว่าผู้หญิงทำมากกว่า พวกเขากลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์มากกว่าเพราะหนูคิดว่าพวกเขาไม่กล้าแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา พวกเขาชอบปิดบังสิ่งต่างๆ" (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)

#### 1.4 เหยื่อและผลกระทบจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

งานวิจัยหลายชิ้นศึกษาเรื่องผลกระทบของการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยพบว่านักเรียนที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต้องเผชิญกับอารมณ์ความรู้สึกด้านลบหลายอย่าง เช่น ความเศร้า ความตื่นตระหนกและความกลัว อีกทั้งยังไม่สามารถตั้งสมาธิให้จดจ่ออยู่กับการเรียนได้ (Beran; & Li, 2005; Junoven; & Gross, 2008) ในขณะที่นักเรียนที่เป็นผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะแหกกฎระเบียบของโรงเรียนและมีปัญหาเรื่องความก้าวร้าวรุนแรง (Ybarra; & Mitchell, 2007) การมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้กลั่นแกล้งหรือเหยื่อนั้นส่งผลกระทบต่อสุขภาพของวัยรุ่น ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะใช้สารเสพติดมากขึ้น ในขณะที่ผู้ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะมีคุณภาพชีวิตที่แย่ลง (Blais, 2008) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ (Ybarra et al., 2007) ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของมิชานาและคณะที่พบว่า นักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตมากกว่านักเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างมีนัยสำคัญ (Mishna et al., 2011) นอกจากนี้ยังพบว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อผู้ถูกกลั่นแกล้งมากกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม โดยพบว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์บางคนมีการทำร้ายตัวเองและคิดที่จะฆ่าตัวตาย (Hay, Meldrum; & Mann, 2010)

ในระหว่างการสัมภาษณ์นักเรียนที่มีประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นักวิจัยพบว่านักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีการแสดงอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่างๆ เช่น ความรู้สึกไร้ที่พึ่งพิง ความโกรธ ความเศร้า ความกังวล ความโดดเดี่ยวและความคับข้องใจ ซึ่งเป็นผลกระทบจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กนักเรียนชายวัย 15 ปีคนหนึ่งบรรยายว่าตนเองนอนไม่

หลับทั้งคืนและรู้สึกว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่น่ากลัว ในขณะที่เด็กนักเรียนหญิงวัย 14 ปีคนหนึ่งบรรยายความรู้สึกของตนเองหลังจากถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่า

“หนูโกรธมากและก็รู้สึกแปลกแยกและโดดเดี่ยวมาก เหมือนเราเป็นคนนอก”

การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ถูกกลั่นแกล้ง แต่ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ถูกกลั่นแกล้งด้วย นักเรียนหญิงคนหนึ่งบอกว่าแม้เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะผ่านไปแล้วเป็นระยะเวลาหนึ่งปีครึ่ง แต่เธอก็ยังคงหลบเลี่ยงผู้กลั่นแกล้งทุกครั้ง เมื่อเห็นผู้กลั่นแกล้งเดินมาตามถนน (Slonje, Smith; & Frisen, 2012)

รูปแบบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และคุณสมบัติเฉพาะตัวบางอย่างของอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งแตกต่างกันออกไป งานวิจัยชิ้นหนึ่งพบว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการ ใช้รูปภาพหรือคลิปวีดีโอก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมากกว่าการกลั่นแกล้งแบบ ดั้งเดิม ในขณะที่การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการส่งข้อความก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ เทียบเท่ากับการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม (Smith et al., 2008) นอกจากนี้ งานวิจัยของออร์ทีก้าและคณะ ยังพบว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แต่ละรูปแบบก่อให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่แตกต่างกัน เช่น นักเรียนที่ ได้รับข้อความกลั่นแกล้งทางโทรศัพท์มือถือเกิดความรู้สึกกังวล หดหู่และรู้สึกว่าตนเองอ่อนแอ ไม่สามารถปกป้องตัวเองได้มากกว่านักเรียนที่ถูกกลั่นแกล้งในอินเทอร์เน็ต (Ortega et al., 2009)

คุณสมบัติเฉพาะตัวบางอย่างของอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์ด้วยเช่นเดียวกัน คุณสมบัติอย่างแรกคือ การมีผู้รับรู้จำนวนมาก งานวิจัยพบว่ามีผู้รับรู้การ กลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นจำนวนมากเท่าไร ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งก็จะยิ่งรู้สึกแย่มากขึ้นเท่านั้นเพราะการมี ผู้รับรู้เหตุการณ์เยอะๆ ทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งเกิดความรู้สึกอับอาย (Slonje; & Smith, 2008) คุณสมบัติ อย่างที่สองคือ การไม่เปิดเผยตัวตน เนื่องจากผู้กลั่นแกล้งไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนในอินเทอร์เน็ต การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ในงานวิจัยชิ้นหนึ่ง นักวิจัยถามผู้ให้ข้อมูลว่า ระหว่างการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม พวกเขาคิดว่าการกลั่นแกล้งแบบไหน อันตรายกว่ากัน ผู้ให้ข้อมูลที่ตอบว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อันตรายกว่าให้เหตุผลว่าเป็นเพราะการไม่ เปิดเปิดเผยตัวตนของผู้กระทำ (Slonje, Smith; & Frisen, 2012) การไม่เปิดเผยตัวตนของผู้กระทำมี แนวโน้มที่จะส่งผลให้ผู้ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกิดความทุกข์ทางจิตใจและเห็น คุณค่าในตนเองต่ำเพราะไม่สามารถปกป้องตัวเองจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ (Cenat et al., 2014)

### 1.5 แนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

งานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นอย่างมากและยังก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสุขภาพและพฤติกรรมของเหยื่อ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในบางกรณีส่งผลกระทบต่อที่ร้ายแรงมากจนกระทั่งนำไปสู่การสูญเสียชีวิต ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงพยายามรับมือกับปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อบรรเทาความเครียดที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และเพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว เช่น ความเจ็บป่วยทางกายและการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม การเผชิญปัญหาสามารถแบ่งออกได้หลายแนวทางโดยมีรายละเอียดที่แตกต่างกันไปตามแนวคิดเรื่องการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน โมเดลการเผชิญปัญหาที่มีชื่อเสียงมากที่สุด ได้แก่ Transactional Model of Stress and Coping ของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1984) และ Approach-Avoidance Model ของรอทกับโคเฮน (Roth; & Cohen, 1986) งานวิจัยหลายชิ้นได้ทำการศึกษาแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ งานวิจัยชิ้นหนึ่งในปี 2010 พบว่าเด็กและเยาวชนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเล่าปัญหาให้เพื่อนและคุณครูที่โรงเรียนฟัง การงดใช้งานอินเทอร์เน็ต การเลิกเข้าเว็บไซต์หรือโปรแกรมที่มีผู้กลั่นแกล้งอยู่และการบล็อกผู้กลั่นแกล้ง (Price & Dalgleish, 2010) ในปี 2011 พาร์ริสและคณะได้ศึกษาแนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มนักเรียนมัธยมปลายและแบ่งแนวทางการเผชิญปัญหาที่พบออกเป็นสองประเภท ได้แก่ การเผชิญปัญหาแบบตอบโต้ (Reactive Coping) และการเผชิญปัญหาแบบป้องกัน (Preventive Coping) การเผชิญปัญหาแบบตอบโต้เน้นประกอบด้วยการหลีกเลี่ยง การยอมรับ การให้เหตุผลและการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบป้องกันประกอบด้วยการสื่อสารแบบเผชิญหน้าเพื่อป้องกันความเข้าใจผิดรวมถึงการป้องกันและการตระหนักรู้ที่เพิ่มขึ้น แนวทางการเผชิญปัญหาแบบป้องกันเป็นแนวทางที่มีจุดประสงค์เพื่อป้องกันหรือลดแนวโน้มการเกิดเหตุการณ์กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Parris et al., 2011) งานวิจัยที่น่าสนใจอีกชิ้นหนึ่งคืองานวิจัยเชิงคุณภาพของสเลโกลวากับเซอร์นาที่ศึกษามุมมองการรับรู้และแนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนที่มีอายุระหว่าง 14-18 ปี จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวทางการเผชิญปัญหาที่หลากหลายโดยขึ้นอยู่กับบริบท ลักษณะนิสัยส่วนตัวและพัฒนาการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล โดยสามารถแบ่งแนวทางการเผชิญปัญหาออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

### 1) การป้องกันทางด้านเทคนิค (Technical Defence)

งานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นาพบว่าเด็กและเยาวชนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ใช้วิธีการป้องกันทางด้านเทคนิคในการรับมือกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์บ่อยที่สุด วิธีการป้องกันทางด้านเทคนิคที่ถูกลำนำมาใช้ ได้แก่ การรายงานการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แก่ผู้ดูแลเว็บไซต์ การบล็อกผู้กลั่นแกล้งและการสื่อสารกับผู้กลั่นแกล้งผ่านบัญชีผู้ใช้งานใหม่ อย่างไรก็ตามวิธีการนี้ช่วยแก้ปัญหาได้เพียงชั่วคราวเท่านั้นและไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะยุติการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยพบว่าสาเหตุหนึ่งเกิดจากการเพิกเฉยของผู้ดูแลเว็บไซต์ เด็กและเยาวชนที่เข้าร่วมงานวิจัยหลายคนแจ้งเว็บไซต์ที่ตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าตนถูกผู้ใช้งานคนอื่นกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับหรือได้รับความช่วยเหลือจากผู้ดูแลเว็บไซต์ เด็กสาววัย 15 ปีคนหนึ่งถูกบุคคลนิรนามสร้างบัญชีผู้ใช้งานปลอมโดยการแอบอ้างชื่อของเธอ บุคคลดังกล่าวโพสต์ข้อความในแง่ลบและพยายามติดต่อพูดคุยกับผู้ใช้งานเพศหญิงคนอื่นๆ เด็กสาวที่ตกเป็นเหยื่อแจ้งผู้ดูแลเว็บไซต์เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและขอให้ผู้ดูแลบัญชีผู้ใช้งานปลอมแต่เธอกลับไม่ได้รับความช่วยเหลือใดๆ จากผู้ดูแลเว็บไซต์ ในบางกรณีผู้ดูแลเว็บไซต์ไม่เพียงแต่เพิกเฉยปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แต่ยังมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในทางอ้อม อย่างเช่นกรณีของเด็กหนุ่มวัย 17 ปีคนหนึ่งที่ถูกผู้หญิงในห้องแชทออนไลน์โจมตีด้วยถ้อยคำรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ผู้ดูแลห้องแชทเพียงแค่ส่งข้อความเตือนผู้หญิงคนดังกล่าวโดยไม่เข้ามาช่วยจัดการปัญหา เด็กหนุ่มรู้สึกโกรธที่ตนเองถูกเพิกเฉยและเริ่มตอบโต้ด้วยถ้อยคำรุนแรง สิ่งที่ผู้ดูแลห้องแชททำคือเตะเขาออกจากห้องแชทแทนที่จะจัดการกับผู้โจมตีเขา การกระทำดังกล่าวถือเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทางอ้อมรูปแบบหนึ่งโดยบุคคลที่ควรจะเป็นที่พึ่งของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นอกจากความร่วมมือจากผู้ดูแลเว็บไซต์ ข้อจำกัดอีกอย่างหนึ่งของวิธีการป้องกันทางด้านเทคนิคคือการที่ผู้กลั่นแกล้งสามารถสร้างบัญชีผู้ใช้งานใหม่เพื่อกลั่นแกล้งเหยื่อทางไซเบอร์ต่อได้ทันทีหลังจากบัญชีผู้ใช้งานเก่าถูกบล็อกหรือลบ ด้วยเหตุนี้ การป้องกันทางด้านเทคนิคจึงเป็นวิธีการที่ช่วยแก้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้เพียงชั่วคราว โดยจะมีประสิทธิภาพมากเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากผู้ดูแลเว็บไซต์ ห้องแชทหรือโปรแกรมที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

### 2) การตอบโต้ผู้กลั่นแกล้ง (Activity Directed at the Aggressor)

การตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งคือการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต่อผู้กลั่นแกล้งโดยตรง งานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นาแบ่งวิธีการตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งของเด็กและเยาวชนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 การขู่ผู้กลั่นแกล้ง เด็กและเยาวชนบางคนพยายามยุติการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยการขู่ผู้กลั่นแกล้งว่าจะแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจถ้าหากไม่หยุดกลั่นแกล้งตนทางไซเบอร์

2.2 การขอให้ยุติการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ วิธีการนี้เป็นการแสดงเจตจำนงของผู้ถูกกลั่นแกล้งว่าไม่ต้องการให้ผู้กลั่นแกล้งยุ่งกับตนอีก การขอให้ยุติการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อาจอยู่ในรูปแบบของการขอร้อง การออกคำสั่งและการประกาศความต้องการของตนเอง

2.3 การแสดงความก้าวร้าว วิธีการนี้เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกด้านลบที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งมีต่อผู้กลั่นแกล้ง โดยแบ่งเป็นการแสดงความก้าวร้าวโดยตรงและการแสดงความก้าวร้าวทางอ้อม การแสดงความก้าวร้าวโดยตรงหมายถึงการสื่อสารอารมณ์ความรู้สึกด้านลบกับผู้กลั่นแกล้งโดยตรงผ่านช่องทางที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในขณะที่การแสดงความก้าวร้าวทางอ้อมหมายถึงการแสดงอารมณ์ความรู้สึกด้านลบที่มีต่อผู้กลั่นแกล้งกับบุคคลที่สาม เช่น การกล่าวถึงผู้กลั่นแกล้งด้วยถ้อยคำรุนแรง ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะปลดปล่อยความโกรธ ความเครียดและความรู้สึกด้านลบต่างๆ ที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ผ่านการแสดงความก้าวร้าวทางอ้อม

### 3) การหลีกเลี่ยง (Avoidance)

การหลีกเลี่ยงเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบตั้งรับ งานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นาพบว่า เด็กและเยาวชนที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หลีกเลี่ยงผู้กลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตโดยการไม่ตอบข้อความจากผู้กลั่นแกล้ง การลบหรือปิดการใช้งานช่องทางการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และการสร้างบัญชีผู้ใช้งานใหม่ในช่องทางอื่น นอกจากการหลีกเลี่ยงผู้กลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต ผู้ถูกกลั่นแกล้งยังหลีกเลี่ยงผู้กลั่นแกล้งในชีวิตจริงโดยการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้ง ยกตัวอย่างเช่นกรณีของเด็กหญิงคนหนึ่งที่ถูกเพื่อนที่โรงเรียนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เมื่ออยู่ที่โรงเรียน เธอจะพยายามหลีกเลี่ยงการอยู่เพียงลำพังกับผู้กลั่นแกล้ง นอกจากนี้ การหลีกเลี่ยงยังอาจอยู่ในรูปแบบของการไม่คิดถึงปัญหา การไม่แสดงปฏิกิริยาตอบโต้และการไม่ติดต่อผู้กลั่นแกล้ง

### 4) การป้องกัน (Defensive Strategies)

เด็กและเยาวชนพยายามเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองออกจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การฟังเพลง การอ่านหนังสือ การเล่นกีฬาและแม้กระทั่งการกินอาหารในปริมาณมาก การพุ่มความสนใจไปที่การทำกิจกรรมเหล่านี้ช่วยให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หยุดนึกถึงปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จนกระทั่งสามารถลืมปัญหาดังกล่าวไปได้โดยสิ้นเชิง อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อรับมือกับความกลัวของตนเองที่มีต่อผู้กลั่นแกล้งได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่นเด็กหญิงวัย 15 ปีคนหนึ่งที่ถูกเพื่อนที่โรงเรียนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เธอกล่าวถึง

การเล่นกีฬาว่าเป็นวิธีการที่ช่วยจัดการกับความกลัวที่เธอมีต่อผู้ลั่นแกล้ง การเล่นกีฬาช่วยปลดปล่อยความกลัวของเธอและช่วยให้เธอมีความกล้ามากขึ้น

#### 5) การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

ผู้เข้าร่วมการวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นาส่วนใหญ่ใช้วิธีการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมในการรับมือกับปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการบอกเล่าปัญหาและขอความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง แรงสนับสนุนทางสังคมจะอยู่ในรูปแบบของการให้ความมั่นใจแก่ผู้ถูกลั่นแกล้ง การให้ความช่วยเหลือในการรับมือกับผู้ลั่นแกล้ง การแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่ๆ เพื่อให้ผู้ถูกลั่นแกล้งไม่รู้สึกว่ากำลังเผชิญปัญหาเพียงลำพังและการเปลี่ยนมุมมองของผู้ถูกลั่นแกล้งต่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ บุคคลที่เด็กและเยาวชนเข้าไปขอความช่วยเหลือในการเผชิญปัญหาได้แก่ ครอบครัวและเพื่อน โดยพบว่าส่วนใหญ่เลือกที่จะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนมากกว่าครอบครัวเนื่องจากรู้สึกกังวลว่าพ่อแม่จะมีท่าทีหรือการตอบสนองอย่างไรถ้าหากรู้ว่าตนถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ กฎเกณฑ์และความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เด็กและเยาวชนเกิดความกังวลที่จะขอความช่วยเหลือจากครอบครัว เด็กสาววัย 15 ปีคนหนึ่งเล่าเรื่องที่ตนถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้เพื่อนฟัง เมื่อเพื่อนของเธอนำเรื่องดังกล่าวไปบอกแม่เลี้ยงของเธอ แม่เลี้ยงของเธอกลับไม่ใส่ใจและกล่าวหาว่าเธอสร้างเรื่องขึ้นเอง นอกจากความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว ผู้เข้าร่วมการวิจัยบางคนให้เหตุผลที่ไม่ขอความช่วยเหลือจากครอบครัวว่าเป็นเพราะตนเองกลัวว่าพ่อแม่จะไม่เข้าใจหรือมีปฏิกิริยาที่รุนแรงเกินไปเมื่อรู้ว่าตนถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้เข้าร่วมการวิจัยคนหนึ่งเล่าให้ผู้วิจัยฟังว่าแม่ของเธอรีบไปสถานีตำรวจทันทีหลังจากที่รู้ว่าเธอได้รับข้อความข่มขู่จากผู้ชายคนหนึ่งทางอินเทอร์เน็ต เธอรู้สึกว้าวุ่นที่แม่ของเธอทำนั้นรุนแรงเกินไป เธอจึงตัดสินใจไม่เล่าปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้แม่ของเธอฟังอีก แม้ว่าผู้เข้าร่วมการวิจัยส่วนใหญ่รู้สึกกังวลที่จะขอความช่วยเหลือจากครอบครัว แต่ก็มีผู้เข้าร่วมการวิจัยบางส่วนที่มองการขอความช่วยเหลือจากครอบครัวในแง่บวกและได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัวในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กหญิงคนหนึ่งเล่าให้ฟังว่าแม่ของเธอพยายามช่วยเธอแก้ปัญหาและให้กำลังใจเธอตลอดเวลา แม่คือบุคคลที่ทำให้เธอก้าวผ่านปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และปัญหาอื่นๆ ในชีวิตไปได้ สำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยคนอื่นๆ ที่ไม่ใช้วิธีการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ พวกเขาให้เหตุผลว่าเป็นเพราะไม่อยากจะทำให้บุคคลรอบข้าง เช่น พ่อแม่ เพื่อนและแฟน ต้องรู้สึกเป็นกังวลไปด้วย นอกจากนี้พวกเขายังคิดว่าบุคคลดังกล่าวอาจมีปฏิกิริยาตอบสนองที่รุนแรงเกินไปถ้าหากรู้ว่าพวกเขาตกเป็นเหยื่อการลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะแสวงหาหรือไม่แสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมของเด็กและเยาวชนที่พบในงานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นานั้นได้แก่ ลักษณะนิสัยของผู้ถูกลั่นแกล้ง

สภาพแวดล้อมที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งเติบโตมา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับบุคคลรอบข้างและสังคมที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งอยู่ (Sleglova; & Cerna, 2011)

### 1.6 สถานการณ์และแนวทางการแก้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทย

เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการติดต่อสื่อสาร จากผลการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่ากลุ่มอายุที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือกลุ่มอายุ 15-24 ปี (85.9%) ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มวัยรุ่นตามนิยามของกองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ (United Nations Population Fund, 2013) ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าอัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นไทยเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ในโซเชียลเน็ตเวิร์กมากที่สุด (91.5%) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันสะดวกเร็วมากยิ่งขึ้น แต่จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมและผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ตจากกลุ่มเยาวชนชนปี 2550 โดยสถาบันเอแบคโพลล์ (มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ) ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พบว่าอาชญากรรมในโลกออนไลน์มีแนวโน้มที่จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นในอนาคตถึง 60.1% (สำนักเอแบคโพลล์, 2550) ผลการสำรวจดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าวัยรุ่นไทยมีพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ไม่เหมาะสมมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในทางที่ไม่เหมาะสมนำไปสู่ปัญหาที่เรียกว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นปรากฏการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นทั่วโลกซึ่งเป็นผลข้างเคียงจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างแพร่หลาย ผู้คนเริ่มตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น งานวิจัยมากมายชี้ให้เห็นว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งทางด้านจิตใจและพฤติกรรม โดยพบว่าเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต้องเผชิญกับอารมณ์ความรู้สึกในแง่ลบมากมาย ไม่ว่าจะเป็นความเครียด ความตื่นตระหนกหรือความกลัว อีกทั้งยังมีอาการซึมเศร้าและเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมในทางลบและมีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตายมากขึ้น ซึ่งการฆ่าตัวตายจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กำลังเป็นปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้นในกลุ่มวัยรุ่น งานวิจัยของสถาบันวิจัยการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสหรัฐอเมริกา (Cyberbullying Research Center) พบว่าการกลั่นแกล้งไม่ว่าจะเป็นการกลั่นแกล้งรูปแบบใดก็ตามส่งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตายสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ วัยรุ่นที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะพยายามฆ่าตัวตายมากกว่าวัยรุ่นที่ไม่มีประสบการณ์ในการถูกกลั่นแกล้งทาง

ไซเบอร์เกือบสองเท่า (Hinduja; & Patchin, 2010) นอกจากนี้ ผลการสำรวจการกลั่นแกล้งประจำปี 2017 ของ ดิช เดอะ เลเบล องค์กรต่อต้านการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของสหราชอาณาจักร ยังพบว่า วัยรุ่นมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในฐานะผู้กลั่นแกล้งสูงถึง 69% (Ditch the Label, 2017)

ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มวัยรุ่นไม่ได้พบแต่ในต่างประเทศเท่านั้น ในประเทศไทยเองก็พบว่ามีการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มวัยรุ่นเช่นเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2553 ศิวพร ปกป้องและวิมลทิพย์ มุสิกพันธ์โดยคณะปัญญาสมาพันธ์เพื่อการวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทยภายใต้หัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการกระทำความรุนแรงทั้งทางกายภาพและการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย” โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเยาวชนไทยที่มีอายุระหว่าง 12-24 ปีจากภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 2,500 คน ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนไทย 43.1% เคยถูกรังแกในโลกไซเบอร์ โดย ส่วนใหญ่เลือกที่จะเล่าปัญหาให้เพื่อนฟัง (19.8%) มีเพียง 4.9% และ 1.9% เท่านั้นที่เล่าปัญหาให้ผู้ปกครองและครูฟัง (ศิวพร ปกป้อง; และ วิมลทิพย์ มุสิกพันธ์, 2553) ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าเยาวชนไทยกำลังเผชิญกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการตระหนักถึงปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหลายด้าน เช่น ปัญหาทางด้านอารมณ์หรือพฤติกรรม การฆ่าตัวตายและการก่ออาชญากรรม

สำหรับแนวทางการแก้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทย ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550” นอกจากนี้ยังมีประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 328 ว่าด้วยเรื่องความผิดฐานหมิ่นประมาท โดยมีเนื้อหาใจความดังต่อไปนี้

“ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียงบันทึกภาพ หรือบันทึกอักษร กระทำโดยการกระจายเสียง หรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีและปรับไม่เกินสองแสนบาท”

## 2) ความเครียดและแนวทางการเผชิญความเครียด (Stress and Coping Strategies)

### 2.1 นิยามความเครียดและการเผชิญความเครียด

แนวคิดเรื่องความเครียด (Stress) เริ่มนำมาใช้ในวงการจิตวิทยาและสุขภาพในปี 1926 โดย นายแพทย์ฮันส์ เซลีย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านต่อมไร้ท่อและนักวิทยาศาสตร์ เซลีย์ศึกษากลไกการตอบสนองของร่างกายต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressor) ความเครียดในความหมายของเซลีย์คือความเปลี่ยนแปลงแบบไม่เฉพาะเจาะจงที่เกิดขึ้นภายในร่างกายที่เกิดจากการทำงานของร่างกายหรือความเสียหายภายใน (Selye, 1956) เมื่อพูดถึงความเครียด คนส่วนใหญ่จะบรรยายว่าเป็นความรู้สึกกดดันจากบางสิ่งบางอย่างที่เกิดขึ้นกับพวกเขาหรือรอบตัวพวกเขา เช่น นักเรียนพูดถึงความเครียดที่เกิดจากการได้คะแนนสอบน้อยหรือจากการใกล้ถึงกำหนดส่งงาน พ่อแม่พูดถึงความเครียดที่เกิดจากการเลี้ยงลูกที่กำลังเป็นวัยรุ่นหรือจากการหาเงินเลี้ยงดูครอบครัว ครูพูดถึงความเครียดที่เกิดจากการสร้างผลงานวิจัยไปพร้อมๆ กับการสอนหนังสือ (Rice, 1999) จากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นได้ว่าคนส่วนใหญ่พูดถึงความเครียดของตัวเองโดยการบรรยายว่ามันทำให้พวกเขารู้สึกอย่างไรและทำอะไรต่อจากนั้น แต่เมื่อถูกถามว่าความเครียดคืออะไร พวกเขากลับไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนได้ แม้ว่าเซลีย์จะให้นิยามความเครียดไว้ว่าเป็นการตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกายต่อข้อเรียกร้องต่างๆ (Selye, 1973) แต่การทำความเข้าใจความหมายของความเครียดก็ยังเป็นเรื่องที่ยากและน่าสับสนเนื่องจากเมื่อเอ่ยถึงความเครียด คนส่วนใหญ่จะมุ่งความสนใจไปที่ผลกระทบในทางลบและมองว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ไม่ดีทั้งที่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดบางอย่างส่งผลต่อเราในทางบวกโดยการช่วยกระตุ้นและผลักดันให้เราทำในสิ่งที่คิดว่าเป็นไปไม่ได้ (Baquytayan, 2015) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสน เซลีย์จึงแบ่งความเครียดออกเป็นสองประเภท ได้แก่ ความเครียดในเชิงลบ (Distress) และ ความเครียดในเชิงบวก (Eustress) ความเครียดในเชิงลบหมายถึงความเครียดที่ส่งผลร้ายและไม่เป็นที่พึงประสงค์ ในขณะที่ความเครียดในเชิงบวกหมายถึงความเครียดที่เกิดจากประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจ เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเข้าพิธีแต่งงานและความเครียดที่เกิดจากการเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา (Selye, 1974) ความเครียดในเชิงบวกช่วยผลักดันให้เราทำในสิ่งที่ควรทำเมื่อถึงเวลาอันเหมาะสม กระตุ้นให้เราลุกขึ้นมาทำสิ่งต่างๆ ทำให้เรามีมุมมองที่แตกต่างจากเดิมและทำให้เราเกิดความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหา (Smith, 1990) อย่างไรก็ตาม การให้นิยามความเครียดนั้นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางคนนิยามความเครียดว่าเป็นเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด ความกดดัน ความวิตกกังวลหรือความโกรธ ในขณะที่บางคนมองว่าความเครียดคือการตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ ซึ่งการตอบสนองดังกล่าวประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลง

ทางด้านอารมณ์และการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม ในมุมมองของนักจิตวิทยาส่วนใหญ่ ความเครียดคือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตีความและการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคามของบุคคล (Baqutayan, 2015)

นักวิจัยหลายคนได้ให้นิยามความเครียดไว้อย่างน่าสนใจ มิลส์ให้นิยามความเครียดว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองภายในต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับเราและต่อข้อเรียกร้องต่างๆ ที่เราได้รับ ความเครียดจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อเราเกิดความรู้สึกวิตกกังวล ละเอียดหรือโกรธโดยไม่ว่าจะมีสาเหตุจากตัวเราบุคคลอื่นหรือเหตุการณ์ที่มากระทบ ในการรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้น เราจะต้องพิจารณาองค์ประกอบสองอย่างร่วมกัน ได้แก่ เหตุการณ์ที่เป็นปัจจัยภายนอกกับปฏิกิริยาตอบสนองภายในต่อเหตุการณ์นั้น (Mills, 1982) แซนด์ฮูและคณะมองว่าความเครียดคือการตอบสนองทางด้านกายภาพของมนุษย์ต่อพลังภายนอกภายในและเหตุการณ์ที่รบกวนสมดุลของร่างกาย ความเครียดเป็นผลลัพธ์ของการตระหนักถึงข้อเรียกร้องจากสิ่งแวดล้อมที่เกินขีดความสามารถในการรับมือของเรา (Sandhu et al., 1994) บัคให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก เขาให้นิยามความเครียดว่าเป็นผลผลิตจากสิ่งแวดล้อม (Buck, 1972) นักวิจัยแต่ละคนมีมุมมองในการให้คำนิยามและมีเรื่องที่ทำให้ความสำคัญแตกต่างกัน เบนจามินกับวอลซ์ได้สรุปนิยามความเครียดไว้ว่า ความเครียดคือผลของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งแวดล้อม เช่น บรรยากาศในสังคมและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ลักษณะของสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกดดันในชีวิตประจำวันและเหตุการณ์ที่เป็นภัยต่อชีวิต และความเปราะบางต่อความเครียดของบุคคล เช่น ความแตกต่างในการเผชิญปัญหาและกลุ่มที่ให้ความช่วยเหลือ (Benjamin; & Walz, 1990)

ในการทำความเข้าใจคำจำกัดความของความเครียด นักวิจัยหลายคนชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของต้นกำเนิดของความเครียดหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressor) ถ้าหากเรารู้ว่าความเครียดที่เกิดขึ้นมีที่มาจากอะไร เราก็จะสามารถเข้าใจความหมายของความเครียดมากยิ่งขึ้น คาร์ลสเวิร์ทกับนาธานอธิบายคำจำกัดความของสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดว่าเป็นข้อเรียกร้องภายนอกของชีวิตหรือทัศนคติและความคิดภายในที่เราจำเป็นต้องเผชิญ ต้นกำเนิดของความเครียดอาจจะมาจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราหรือการต่อสู้ภายในจิตใจของเราหรือทั้งสองอย่างก็ได้ ตัวอย่างสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นได้แก่ สภาพการจราจรติดขัด มลพิษในเมือง พนักงานขายของที่ตามตื้อไม่เลิกและเจ้านายขี้โมโห (Carlesworth; & Nathan, 1982)

การตกอยู่ในสภาวะที่ตึงเครียดเป็นเวลานานก่อให้เกิดผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย จิตใจหรือพฤติกรรม (Baqutayan, 2015) นักวิจัยจึงพยายามค้นหาแนวทางการเผชิญความเครียดเพื่อที่เราจะรับมือกับความเครียดและผลกระทบที่เกิดจากความเครียดได้ โพลด์แมนกับลาซาร์สให้นิยามการเผชิญความเครียด (Coping) ไว้ว่า การเผชิญ

ความเครียดเป็นความพยายามทางด้านความคิดและพฤติกรรมในการควบคุม บรรเทาหรืออดทนต่อข้อเรียกร้องต่างๆ ซึ่งข้อเรียกร้องเหล่านั้นอาจเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น ครอบครัว เพื่อน งานและโรงเรียน หรือปัจจัยภายใน เช่น ความขัดแย้งทางด้านอารมณ์ (Lazarus; & Folkman, 1980) เคนเนธ แม็ธเธนีย์กับผู้ร่วมวิจัยคนอื่นๆ ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการเผชิญความเครียดและให้นิยามที่คล้ายคลึงกันว่า การเผชิญความเครียดคือความพยายามในการป้องกัน ขจัดหรือบรรเทาข้อเรียกร้องหรือการอดทนต่อผลกระทบของข้อเรียกร้องโดยที่ความพยายามนั้นอาจเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจและเป็นความพยายามที่ส่งผลในเชิงบวกหรือลบก็ได้ (Matheny et al., 1986) นิยามดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าความพยายามในการเผชิญความเครียดอาจไม่ได้ส่งผลในเชิงบวกเสมอไปเนื่องจากแนวทางการเผชิญความเครียดบางอย่างอาจก่อให้เกิดความยุ่งยากลำบากและทำให้สถานการณ์แย่ลง เช่น คนที่ใช้วิธีการยกยอกเงินเพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงินของตนเอง (Baqutayan, 2015) ในขณะที่ทัชเชกับเซลเยก็กล่าวถึงนิยามการเผชิญความเครียดในงานวิจัยของพวกเขาว่าการเผชิญความเครียดคือการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่ตึงเครียดโดยการกำจัดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดออกจากชีวิต (Tache; & Selye, 1985)

## 2.2 แนวทางการเผชิญความเครียด

นักวิจัยแต่ละคนมีกฎเกณฑ์ในการแบ่งแนวทางการเผชิญความเครียดที่แตกต่างกัน เพสตันจี แบ่งแนวทางการเผชิญความเครียดออกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ การตั้งรับและการเผชิญหน้า ผู้ที่เลือกใช้แนวทางตั้งรับจะยอมทนอยู่กับความเครียดหรือปฏิเสธความเครียดซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่ใช้แนวทางการเผชิญหน้าที่จะเผชิญหน้ากับความเครียดโดยตรงและพยายามทำความเข้าใจว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไรโดยการพูดคุยกับคนอื่นๆ (Pestonjee, 1992) นอกจากนี้เพสตันจี นักวิจัยคนอื่นๆ ยังได้แบ่งแนวทางการเผชิญความเครียดออกเป็นสี่ประเภท ประเภทแรกคือ การพยายามต่อสู้ดิ้นรนกับความเครียดเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ ประเภทที่สองคือ การถอยห่างจากสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ประเภทที่สามคือการบรรเทาความเครียดโดยอาศัยแรงสนับสนุนทางสังคมหรือความเชื่อทางศาสนา และประเภทสุดท้ายคือ การยอมรับชีวิตอย่างที่เป็น (Baqutayan, 2015) โมเดลการเผชิญความเครียดได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการรับมือกับความเครียดซึ่งจะช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบันและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว เช่น ผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและการเจ็บป่วย โดยที่ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการใช้แนวทางการเผชิญความเครียดนั้นจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (Snyder, 1999) ลาซารัสกับโฟล์คแมนพัฒนาแบบวัดการเผชิญความเครียดที่เรียกว่า Ways of Coping Scale (Lazarus; & Folkman, 1980) โดยแบ่งแนวทางการเผชิญความเครียดออกเป็นสองประเภท ได้แก่ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focused Coping) และการเผชิญ

ความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-Focused Coping) อีกทั้งยังพัฒนา Transactional Model of Stress and Coping หนึ่งในโมเดลการเผชิญความเครียดที่มีชื่อเสียงมากที่สุด (Lazarus; & Folkman, 1984) กระบวนการประเมินความเครียดของลาซารัสแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

1) การประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary Appraisal) ขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการรับรู้และการประเมินสถานการณ์ของบุคคลว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอันตรายหรือสร้างความเสียหายแก่ตนหรือไม่ หากสถานการณ์นั้นเป็นอันตรายกับตน บุคคลจะเข้าสู่การประเมินขั้นทุติยภูมิเพื่อประเมินความสามารถของตนเองในการรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นอันตราย

2) การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) หลังจากประเมินสถานการณ์แล้วว่าเป็นอันตราย บุคคลจะประเมินความสามารถของตนเองในการรับมือกับสถานการณ์รวมทั้งแนวทางการเผชิญปัญหาและทรัพยากรที่ตนเองมีซึ่งจำเป็นต่อการเผชิญปัญหา บุคคลที่ประเมินว่าตนเองมีความสามารถและมีทรัพยากรในการจัดการกับปัญหามักจะใช้แนวทางการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา (Problem-Focused Coping) ในขณะที่แนวทางการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ (Emotion-Focused Coping) มักจะถูกเลือกใช้โดยบุคคลที่ประเมินว่าตนเองขาดความสามารถหรือไม่มีทรัพยากรในการจัดการกับปัญหาอย่างเพียงพอ ผลของการประเมินขั้นทุติยภูมินี้จะกำหนดแนวทางการเผชิญปัญหาที่บุคคลใช้ในขั้นตอนการเผชิญปัญหา (Lazarus; & Folkman, 1987)

3) การเผชิญปัญหา (Coping) บุคคลจะพยายามรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นอันตรายโดยใช้แนวทางการเผชิญปัญหาที่สอดคล้องกับความสามารถและทรัพยากรของตนเองตามที่ได้ประเมินไว้ในการประเมินขั้นทุติยภูมิ ของลาซารัสกับโฟล์คแมนแบ่งแนวทางการเผชิญความเครียดออกเป็นสองประเภท ได้แก่ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focused Coping) และการเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-Focused Coping) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 3.1 การเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focused Coping)

การเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหาเป็นแนวทางที่มุ่งจัดการกับปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบบางอย่างในสิ่งแวดล้อมหรือวิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเพื่อให้สถานการณ์ที่ตึงเครียดเกิดความเปลี่ยนแปลง (Lazarus; & Folkman, 1987) แนวทางนี้มุ่งไปที่การลดข้อเรียกร้องของสถานการณ์หรือการเพิ่มหนทางในการรับมือโดยมักจะถูกนำไปใช้เมื่อบุคคลมีความเชื่อว่าข้อเรียกร้องหรือสถานการณ์ที่กำลังเผชิญนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ผู้ที่ใช้แนวทางนี้จะรู้สึกว่ามีอำนาจในการควบคุมสถานการณ์มากขึ้นและรู้สึกเครียดน้อยลง เนื่องจากคิดว่าตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ได้ ลาซารัสกับโฟล์คแมนแบ่งการเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหาออกเป็นสามประเภท ได้แก่ การเผชิญหน้า (Confrontive Coping)

การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) และการพยายามแก้ไขปัญหา (Problem Solving) (Lazarus et al., 1986)

### 3.2 การเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-Focused Coping)

การเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เป็นแนวทางที่มุ่งจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกด้านลบที่เกิดจากเหตุการณ์ที่ตึงเครียด ลาซารัสกับโฟล์คแมนแบ่งการเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ออกเป็นหกประเภท ได้แก่ การควบคุมตนเอง (Self-Control) การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) การถอยห่าง (Distancing) การประเมินเชิงบวก (Positive Appraisal) การยอมรับความรับผิดชอบ (Accepting Responsibility) และการหนี/หลีกเลี่ยง (Escape/Avoidance) (Lazarus et al., 1986)

นอกจาก Transactional Model of Stress and Coping ของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1984) โมเดลการเผชิญความเครียดที่มีชื่อเสียงมากที่สุดอีกโมเดลหนึ่งคือ Approach-Avoidance Model ของรอตกับโคเฮน (Roth; & Cohen, 1986) สำหรับโมเดลนี้ แนวทางการเผชิญความเครียดจะถูกแบ่งออกเป็นสองประเภท ได้แก่ การเผชิญหน้า (Approach) และการหลีกเลี่ยง (Avoidance) บุคคลจะพิจารณาตนเองว่ามีความสามารถหรือมีแนวทางในการรับมือกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดหรือไม่ หลังจากนั้นจึงตัดสินใจว่าจะเผชิญหน้ากับสถานการณ์หรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การเผชิญหน้า (Approach) ผู้ที่ใช้แนวทางนี้จะพยายามจัดการหรือควบคุมสถานการณ์ที่สร้างความตึงเครียดโดยตรงเพื่อบรรเทาความเครียดที่ได้รับจากสถานการณ์ การเผชิญหน้าจะทำให้เรามีแนวโน้มที่จะสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงบางอย่างของสถานการณ์และนำมาใช้เป็นข้อได้เปรียบซึ่งจะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ง่ายขึ้น เราควรใช้แนวทางนี้เมื่อเห็นแนวโน้มหรือความเป็นไปได้ที่จะควบคุมสถานการณ์ การเผชิญหน้ากับปัญหาด้วยวิธีการที่เหมาะสมนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น ยกตัวอย่างเช่น การรับมือกับความเจ็บป่วยด้วยวิธีการที่ถูกต้องและการปฏิบัติตัวอย่างระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของการถูกรังแกซ้ำๆ การเผชิญหน้ากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressor) จะทำให้เรามีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและช่วยให้เราได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกที่ตึงเครียดออกมาอย่างเต็มที่ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเป็นประโยชน์ต่อการฟื้นฟูความรู้สึกในเวลาต่อมา ด้วยเหตุนี้ การเผชิญหน้าจึงสามารถช่วยบรรเทาความเครียดที่เราได้รับจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา อย่างไรก็ตาม แนวทางการเผชิญหน้ามีข้อควรระวังด้วยเช่นกัน เนื่องจากการใช้แนวทางนี้โดยปราศจากความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมสถานการณ์จะนำไปสู่ความวิตกกังวลและความเครียดที่เพิ่มขึ้นโดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใด

2) การหลีกเลี่ยง (Avoidance) ผู้ที่ใช้แนวทางนี้จะปฏิบัติตรงข้ามกับผู้ที่ใช้แนวทางการเผชิญหน้าโดยจะหลบเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงหนีสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดเพื่อปกป้องตนเองจากความเครียดและผลกระทบทางด้านอารมณ์จากสถานการณ์ ผลการวิจัยพบว่าแนวทางหลีกเลี่ยงสามารถบรรเทาความเครียดและความวิตกกังวลที่เราได้รับจากสถานการณ์ เนื่องจากการหลีกเลี่ยงจะทำให้เราค่อยๆ รับรู้และทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและมีเวลาในการเตรียมตัวรับมือกับปัญหามากขึ้นไม่ว่าการรับมือนั้นจะเป็นการรับมือแบบเผชิญหน้าโดยการพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์หรือเป็นการรับมือแบบหลีกเลี่ยงโดยการปกป้องตนเองจากสถานการณ์ นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้แนวทางหลีกเลี่ยงแค่บางส่วนหรือเพียงเล็กน้อยส่งผลให้ผู้ที่ใช้แนวทางมีความหวังและความกล้าหาญมากขึ้นเมื่อระยะเวลาผ่านไป บุคคลสามารถปกป้องตนเองจากอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่พึงประสงค์จากสถานการณ์ที่ตึงเครียดได้ด้วยวิธีการหลีกเลี่ยง อย่างไรก็ตาม แนวทางการหลีกเลี่ยงอาจทำให้เราสูญเสียโอกาสในการเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมสถานการณ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น การหลีกเลี่ยงอาจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเฉยชา (Emotional Numbness) และมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงหนีปัญหาอย่างไม่ถูกต้องอันเป็นผลจากการที่จิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกของบุคคลพยายามจะปิดกั้นสิ่งที่เข้ามาคุกคาม ยกตัวอย่างเช่น บุคคลที่พยายามปิดกั้นการรับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดโดยการจำกัดกิจกรรมของตนเองอย่างเคร่งครัดเพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าไปข้องเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดหรือสิ่งใดก็ตามที่จะกระตุ้นให้นึกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น บุคคลที่ขาดการตระหนักถึงสิ่งที่ เป็นภัยคุกคามจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านจิตใจช้าหรือแสดงปฏิกิริยาตอบสนองอย่างรวดเร็วโดยที่การตอบสนองนั้นไม่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคาม เมื่อบุคคลมีปฏิกิริยาการตอบสนองที่ไม่สอดคล้องกับเหตุการณ์ โอกาสที่จะเกิดการฟื้นฟูเยียวยาก็จะน้อยลง

การเผชิญความเครียดทั้งสองประเภทมีแนวทางในการปฏิบัติและมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกัน ควบคู่กันโคเฮนได้เสนอแนวทางการเผชิญความเครียดในอุดมคติไว้โดยการอธิบายว่ากระบวนการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพควรมีการใช้ทั้งการเผชิญหน้าและการหลีกเลี่ยงร่วมกันโดยที่ผู้ใช้แนวทางจะต้องตระหนักถึงข้อดีและข้อเสียของแนวทางแต่ละประเภท การหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นภัยคุกคามทางด้านจิตเจ้านั้นสามารถทำได้แต่ไม่ควรทำอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานและไม่ควรหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นภัยคุกคามโดยสมบูรณ์เนื่องจากจะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงหนีปัญหาอย่างไม่ถูกต้องและขาดการตระหนักถึงภัยคุกคามดังที่ได้กล่าวไปในส่วนของแนวทางการหลีกเลี่ยง ในส่วนของการเผชิญหน้าแม้ว่าการเผชิญหน้าจะทำให้เกิดความเครียดในระดับที่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล แต่ความเครียดจากการเผชิญหน้าจะเกิดขึ้นเพียงไม่นานเนื่องจากกระบวนการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดระยะเวลาในการเผชิญปัญหาให้สั้นลง อย่างไรก็ตาม ความยากลำบากในการเผชิญปัญหานั้นจะ

แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลโดยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และทรัพยากรที่จำกัดของแต่ละบุคคล ซึ่งทรัพยากรที่จำกัดในที่นี้หมายถึงทรัพยากรส่วนบุคคล เช่น ความสามารถในการอดทนต่อความวิตกกังวลและทรัพยากรจากสิ่งแวดล้อม เช่น ความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง (Roth; & Cohen, 1986)

### 3) แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

#### 3.1 นิยามและองค์ประกอบนิยามแรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยในการเผชิญปัญหาและการรับมือกับผลกระทบด้านลบต่างๆ จากการเผชิญปัญหาของบุคคล งานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาเรื่องแรงสนับสนุนทางสังคมเพื่อทำความเข้าใจความหมาย ประเภทและประโยชน์ของแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อสุขภาวะของคนเรา นักวิจัยหลายคนได้ให้คำนิยามแรงสนับสนุนทางสังคมโดยมีองค์ประกอบของนิยามที่แตกต่างกันอย่างน่าสนใจ อัลเบเรชท์กัลลอคเดลแมนอธิบายความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมไว้ว่าเป็นการสื่อสารเชิงวัจนะและอวัจนะระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารที่ช่วยลดความไม่มั่นใจของบุคคลเกี่ยวกับสถานการณ์ ตนเอง ผู้อื่นหรือความสัมพันธ์และช่วยเสริมสร้างมุมมองเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมตนเองในประสบการณ์ชีวิตของบุคคล นิยามแรงสนับสนุนทางสังคมของอัลเบเรชท์กัลลอคเดลแมนมีองค์ประกอบหลัก 3 อย่าง ได้แก่ การสื่อสาร (Communication) การลดความไม่มั่นใจ (Uncertainty Reduction) และการเสริมสร้างการควบคุม (Enhanced Control) (Albrecht; & Adelman, 1987) ในมุมมองของนักวิจัยทั้งสอง แรงสนับสนุนทางสังคมคือการสื่อสารที่ช่วยให้บุคคลมีความมั่นใจกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งมากขึ้นและรู้สึกว่าจะตัวเองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ยกตัวอย่างเช่น นางพยาบาลอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการตรวจเลือดให้คนไข้ที่รู้สึกกังวลฟังอย่างละเอียดรวมทั้งระดับความเจ็บและขั้นตอนหลังทราบผลการตรวจเลือด การสื่อสารดังกล่าวช่วยลดความไม่มั่นใจที่คนไข้มีต่อการตรวจเลือดลงและทำให้คนไข้รู้สึกว่าตนเองมีอำนาจในการควบคุมสถานการณ์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การระบุว่าแรงสนับสนุนทางสังคมคือการสื่อสารเชิงสนับสนุนที่ช่วยลดความไม่มั่นใจของบุคคลทำให้คำนิยามมีข้อจำกัดเนื่องจากการสื่อสารเชิงสนับสนุนมีหลายรูปแบบและไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นการสื่อสารที่ช่วยลดความไม่มั่นใจของบุคคลเพียงอย่างเดียว ยกตัวอย่างเช่น การกอดเพื่อนหลังจากที่รู้ว่าพ่อหรือแม่ของเพื่อนเสียชีวิต การกอดถือเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมรูปแบบหนึ่งแม้ว่าการกอดนั้นจะไม่ได้ช่วยลดความไม่มั่นใจหรือทำให้บุคคลรู้สึกมีอำนาจในการควบคุมมากขึ้นก็ตาม (Mattson; & Hall, 2011)

สถาบันมะเร็งแห่งชาติ (National Cancer Institute) ให้ความหมายแรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นเครือข่ายครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้านและสมาชิกในชุมชนที่ให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ความสำเร็จทางด้านกายภาพและความช่วยเหลือทางการเงิน นิยามแรงสนับสนุนทางสังคมของสถาบันมะเร็งแห่งชาติมีองค์ประกอบหลัก 4 อย่าง ได้แก่ เครือข่าย (Network) ความสำเร็จทางด้านจิตใจ (Psychological Help) ความสำเร็จทางด้านกายภาพ (Physical Help) และความสำเร็จทางการเงิน (Financial Help) คำนิยามดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า สถาบันมะเร็งแห่งชาติให้ความสำคัญกับกลุ่มคนหรือเครือข่ายที่สามารถให้ความช่วยเหลือเราได้เมื่อเกิดปัญหาและความช่วยเหลือประเภทต่างๆ ที่ได้รับจากเครือข่าย ซึ่งแตกต่างจากอัลเบรซท์ที่กลอสเดลแมนที่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของแรงสนับสนุนทางสังคม

นักวิจัยอีกท่านหนึ่งที่ได้ให้คำนิยามแรงสนับสนุนทางสังคมไว้อย่างน่าสนใจคือ ก๊อตต์เลียบ (Gottlieb, 2000) เขากล่าวถึงแรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ในความสัมพันธ์ที่ช่วยส่งเสริมการเผชิญปัญหา การเห็นคุณค่า การเป็นส่วนหนึ่งและความสามารถของบุคคลผ่านการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางกายภาพหรือทรัพยากรทางจิตใจตามความจริงหรือตามการรับรู้ของบุคคล นิยามแรงสนับสนุนทางสังคมของก๊อตต์เลียบมีองค์ประกอบหลัก 6 อย่าง ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) การเผชิญปัญหา (Coping) การเห็นคุณค่า (Esteem) การเป็นส่วนหนึ่ง (Belonging) ความสามารถ (Competence) และการแลกเปลี่ยน (Exchange) การให้ความหมายแรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์สะท้อนให้เห็นว่าก๊อตต์เลียบให้ความสำคัญกับการสื่อสารซึ่งทำให้นิยามแรงสนับสนุนทางสังคมของก๊อตต์เลียบแตกต่างจากสองนิยามแรกที่น่าเสนอไปข้างต้น นิยามของก๊อตต์เลียบชี้ให้เห็นว่าแรงสนับสนุนทางสังคมส่งผลในทางบวกต่อสุขภาพและสภาวะของบุคคลในหลายๆ ด้าน แรงสนับสนุนทางสังคมคือการสื่อสารที่ช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ทำให้พวกเขาารู้สึกดีกับตัวเองมากขึ้นโดยการสร้างเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง ทำให้พวกเขามั่นใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือช่วยพัฒนาความสามารถของพวกเขาในการปฏิบัติภารกิจที่สำคัญ ซึ่งการสื่อสารดังกล่าวจะเกิดขึ้นผ่านการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางกายภาพหรือทรัพยากรทางจิตใจระหว่างคนอย่างน้อยสองคน

เมทสันกับฮอลล์นำองค์ประกอบของคำนิยามทั้งสามมาสรุปเป็นนิยามของตนเองว่าแรงสนับสนุนทางสังคมคือกระบวนการสื่อสารเชิงวัจนะหรืออวัจนะที่มีการปฏิสัมพันธ์กันโดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้สึกของบุคคลในแง่ของการเผชิญปัญหา ความสามารถ การเป็นที่ยอมรับและ/หรือการเห็นคุณค่าในตนเอง (Mattson; & Hall, 2011) ในการกำหนดนิยามแรงสนับสนุนทางสังคม นักวิจัยหลายท่านเสนอแนะให้พิจารณาแรงสนับสนุน 2 ประเภทดังต่อไปนี้ร่วมด้วย

1) แรงสนับสนุนตามจริง (Actual Support) คือแรงสนับสนุนที่บุคคลได้รับในรูปแบบของคำพูด สิ่งของและการกระทำตามความเป็นจริง

2) แรงสนับสนุนตามการรับรู้ (Perceived Support) คือแรงสนับสนุนที่บุคคลเชื่อว่าตนเองได้รับโดยเป็นแรงสนับสนุนที่บุคคลต้องการในสถานการณ์นั้นๆ (Norris; & Kaniasty, 1996; Sarason, Sarason; & Pierce, 1990)

ผลการสำรวจของแมคโดเวลล์กับเซโรวิชเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของแรงสนับสนุนตามจริงและแรงสนับสนุนตามการรับรู้ในกลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวีชี้ให้เห็นว่า แรงสนับสนุนตามการรับรู้ส่งผลให้ผู้ป่วยมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น ในขณะที่แรงสนับสนุนตามจริงส่งผลในทางบวกต่อสุขภาพจิตของผู้ป่วยเพียงเล็กน้อย (McDowell; & Serovich, 2007) นักวิจัยได้ยกตัวอย่างเหตุการณ์หนึ่งเพื่ออธิบายว่าเหตุใดแรงสนับสนุนตามการรับรู้จึงมีความสำคัญและส่งผลในทางบวกต่อบุคคลมากกว่าแรงสนับสนุนตามจริงดังนี้ เด็กหนุ่มคนหนึ่งชื่อ เอ็ด รู้สึกแย่มากที่รู้ว่าตัวเองเป็นโรคเอดส์ เขาจึงโทรศัพท์ไปหาแม่ของเขาเพื่อขอความช่วยเหลือ แม่ของเขา รู้สึกสงสารเขามากและเสนอว่าจะสอบถามเภสัชกรเกี่ยวกับยาที่เขาต้องกินพร้อมทั้งแนะนำให้เขากินอาหารที่มีประโยชน์ ดื่มน้ำเยอะๆ และนอนหลับให้เพียงพอ เอ็ดรู้สึกไม่พอใจกับคำพูดของแม่และระบายให้เพื่อนในห้องฟังว่าแม่ของเขาไม่สามารถช่วยอะไรเขาได้เลย จากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นว่าเอ็ดรู้สึกว่าเขาเองไม่ได้รับความช่วยเหลือใดๆ จากแม่ของเขาเพราะการสื่อสารของแม่ทั้งการสื่อสารเชิงวัจนะและอวัจนะทำให้เขาตีความแรงสนับสนุนของแม่ในแง่ลบ แม้ว่าในความเป็นจริง แม่ของเอ็ดจะได้ให้แรงสนับสนุนทางสังคมแก่เขาในหลายๆ รูปแบบไม่ว่าจะเป็นการรับฟัง การเสนอความช่วยเหลือและการให้ข้อมูลแล้วก็ตาม ถ้าหากแรงสนับสนุนที่บุคคลได้รับไม่ใช่แรงสนับสนุนที่พวกเขาต้องการในขณะนั้น พวกเขาจะตีความแรงสนับสนุนที่ได้รับในแง่ลบและรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับแรงสนับสนุนใดๆ ด้วยเหตุนี้ แรงสนับสนุนตามการรับรู้จึงมีความสำคัญกับบุคคลมากกว่าแรงสนับสนุนตามจริงในบางครั้ง (Mattson; & Hall, 2011)

### 3.2 ประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคม

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคมโดยพบว่าเราสามารถแบ่งประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคมได้หลายแบบโดยขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งประเภท แซเฟอร์คอยน์และลาซารัส (Schaefer, Coyne; & Lazarus, 1981) แบ่งแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1) แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) คือการสื่อสารที่ช่วยเติมเต็มความต้องการทางด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เช่น การแสดงออกถึงความห่วงใยและความกังวล

การให้แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ไม่ได้เป็นการช่วยแก้ปัญหาโดยตรง แต่เป็นการช่วยปรับอารมณ์ของบุคคลให้ดีขึ้น เมื่อพูดถึงแรงสนับสนุนทางสังคม เรามักจะนึกถึงแรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์เป็นหลัก

2) แรงสนับสนุนทางการเห็นคุณค่า (Esteem Support) คือการสื่อสารที่ช่วยให้บุคคลเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้นหรือทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะรับมือกับปัญหาหรือปฏิบัติภารกิจที่สำคัญ แรงสนับสนุนประเภทนี้เป็นการกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งที่สำคัญและเป็นการโน้มน้าวให้บุคคลเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบาก

3) แรงสนับสนุนทางด้านเครือข่าย (Network Support) คือการสื่อสารที่ช่วยยืนยันกับบุคคลว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายหรือย้ำเตือนให้บุคคลรู้ว่าสามารถขอแรงสนับสนุนจากเครือข่ายได้ แรงสนับสนุนประเภทนี้ช่วยทำให้อีกฝ่ายรู้ว่าพวกเขาไม่ได้กำลังเผชิญปัญหาเพียงลำพังและมีสมาชิกในเครือข่ายอีกหลายคนที่จะให้แรงสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ

4) แรงสนับสนุนทางด้านข้อมูล (Information Support) คือการสื่อสารที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคลในช่วงเวลาที่กำลังเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่มีความท้าทาย เนื่องจากบุคคลที่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์ของตนเองหรือไม่ทราบว่าตนเองมีทางเลือกใดบ้างจะเกิดความเครียด แรงสนับสนุนประเภทนี้จึงเป็นการช่วยเติมเต็มความต้องการทางด้านข้อมูลของบุคคลและช่วยให้บุคคลเข้าใจสถานการณ์ของตนเองมากขึ้น

5) แรงสนับสนุนทางการกระทำ (Tangible Support) คือการให้ความช่วยเหลือบุคคลผ่านการกระทำ เช่น การขับรถพาญาติที่ป่วยไปหาหมอและการทำอาหารให้เพื่อนที่กำลังเศร้ากิน ในการเผชิญปัญหาหรือสถานการณ์ที่ยากลำบากในบางครั้ง บุคคลต้องการแรงสนับสนุนในรูปแบบของสิ่งของหรือการกระทำด้วยเช่นกัน แรงสนับสนุนทางการกระทำเป็นการสื่อสารเชิงอวัจนรูปแบบหนึ่ง

### 3.3 ประโยชน์ของแรงสนับสนุนทางสังคม

นอกจากนิยามและประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคม นักวิจัยยังได้ศึกษาประโยชน์ของแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อสุขภาพของบุคคลโดยพบว่าแรงสนับสนุนทางสังคมไม่เพียงแต่ช่วยปรับอารมณ์ของบุคคลหรือช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับความท้าทายต่างๆ ได้ดีขึ้น แต่ยังช่วยให้บุคคลมีสุขภาพที่ดีขึ้นทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิตและสุขภาพโดยรวม การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีคุณภาพในปริมาณที่เพียงพอจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี งานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าแรงสนับสนุนทางสังคมส่งผลดีต่อสุขภาพของเราในหลายๆ ด้าน โดยก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทางบวกดังนี้ (Mattson; & Hall, 2011)

- 1) การปรับตัวทางด้านจิตวิทยา (Psychological Adjustment)
- 2) การมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น (Improved Efficacy)
- 3) การเผชิญเหตุการณ์ที่ไม่น่าพิศมัยได้ดีขึ้น (Better Coping with Upsetting Events)
- 4) ความต้านทานโรค (Resistance to Disease)
- 5) การฟื้นฟูจากโรค (Recovery from Disease)
- 6) การมีชีวิตยืนยาวขึ้น (Reduced Mortality)

การมีสุขภาพจิตที่ดีส่งผลให้เรามีสุขภาพกายที่ดีตามไปด้วยเนื่องจากสุขภาพจิตกับสุขภาพกายนั้นมีความสัมพันธ์กัน แรงสนับสนุนทางสังคมช่วยป้องกันบุคคลจากความเครียดซึ่งเป็นสิ่งทีผลกระทบในทางลบต่อสุขภาพ (Cassel, 1976; Cobb, 1976; Cohen; & Willis, 1985) ความเครียดส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคลโดยก่อให้เกิดอาการต่างๆ เช่น อาการปวดหัว ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง ภูมิคุ้มกันต่ำและการนอนหลับที่ไม่ปกติ เป็นต้น บุคคลที่เผชิญความเครียดในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น กินอาหารในปริมาณที่มากหรือน้อยเกินไป เสพยา ดื่มแอลกอฮอล์หรือสูบบุหรี่ เราสามารถลดแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมเหล่านี้ได้โดยการจัดการกับความเครียดและสิ่งทีช่วยในการจัดการกับความเครียดก็คือแรงสนับสนุนทางสังคม เมื่อความเครียดลดลง อาการทางกายและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ก็จะมีน้อยลง ด้วยเหตุนี้ แรงสนับสนุนทางสังคมจึงส่งผลในทางบวกต่อสุขภาพของเราทั้งสุขภาพจิตและสุขภาพกาย (Mattson; & Hall, 2011)

### 3.4 การสื่อสารเชิงสนับสนุนและเครือข่ายสังคม

การสื่อสารเชิงสนับสนุนการสื่อสารเป็นช่องทางหลักในการให้แรงสนับสนุนทางสังคมแก่บุคคล เราเรียกการสื่อสารทีให้แรงสนับสนุนทางสังคมว่า การสื่อสารเชิงสนับสนุน (Supportive Communication) การสื่อสารเชิงสนับสนุนคือการสื่อสารทีมุ่งให้ความช่วยเหลือผู้ที่กำลังต้องการความช่วยเหลือโดยอาจเป็นการสื่อสารเชิงวัจนะทีต้องใช้คำพูดหรือการสื่อสารเชิงอวัจนะทีใช้ภาษากาย ในมุมมองของการสื่อสารเพื่อสุขภาพ (Health Communication) สิ่งทีส่งผลต่อการรับรู้แรงสนับสนุนของบุคคลและการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ในเชิงบวกคือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้ส่งสารและสารทีบุคคลได้รับจากผู้ส่งสาร สารทีให้แรงสนับสนุนทางอารมณ์แก่บุคคลคือสารทีแสดงความห่วงใยและความกังวล ซึ่งโดยส่วนใหญ่เราจะได้รับการสื่อสารเชิงสนับสนุนจากเครือข่ายสังคมของเรา (Social Networks) ในมุมมองทางด้านสังคมวิทยา ขนาดเครือข่ายสังคมของบุคคลส่งผลต่อปริมาณแรงสนับสนุนทางสังคมทีพวกเขาได้รับ ยิ่งเครือข่ายสังคมมีขนาดใหญ่มากเท่าไร ยิ่งมีแรงสนับสนุนทางสังคมมากเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในมุมมองทางด้านการสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายสังคมของ

บุคคลกับการรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมของบุคคลเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนโดยมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกันตามคุณภาพของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสมาชิกในเครือข่ายและคุณภาพของสมาชิกในเครือข่าย (Mattson; & Hall, 2011)

งานวิจัยที่บุกเบิกการศึกษาเรื่องเครือข่ายสังคมคืองานวิจัยในปี 1951 ของเดิร์คไฮม์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมน้อยกว่าและมีเครือข่ายสังคมนขนาดเล็กกว่ามีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตายมากกว่าผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมเยอะกว่าและมีเครือข่ายสังคมนขนาดใหญ่กว่า (Durkheim, 1951) โดยความสัมพันธ์ทางสังคมนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น ครอบครัว สามี/ภรรยา เพื่อน และองค์กรที่เป็นทางการอย่างสมาคม กลุ่มศาสนาและบริษัท การมีเครือข่ายสังคมนขนาดใหญ่ช่วยส่งผลในทางบวกต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของบุคคลเนื่องจากบุคคลจะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมและอิทธิพลทางด้านพฤติกรรมในเชิงบวกจากสมาชิกคนอื่นๆ ในเครือข่ายสังคม ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเราอยู่ในเครือข่ายสังคมที่สมาชิกมีพฤติกรรมรักสุขภาพ เราก็จะมีพฤติกรรมรักสุขภาพไปด้วย นอกจากการแสดงผลพฤติกรรมเป็นตัวอย่าง สมาชิกในเครือข่ายสังคมนยังกระตุ้นให้เรามีพฤติกรรมที่ดีและปลอดภัยต่อสุขภาพ โดยการใช้ถ้อยคำที่แสดงความห่วงใยต่างๆ เช่น การเตือนให้กินยาและการขอให้เราขับรถช้าๆ เพื่อความปลอดภัย (Mattson; & Hall, 2011)

เราสามารถวัดปริมาณแรงสนับสนุนทางสังคมที่เราได้รับจากการวัดการมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคมน วิธีการดั้งเดิมที่นักวิจัยใช้ในการวัดการมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคมนซึ่งเป็นวิธีการวัดที่พื้นฐานที่สุดคือการคำนวณขนาดของเครือข่ายสังคมนโดยการนับจำนวนคนและองค์กรที่อยู่ในเครือข่ายสังคมนนั้น อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นวิธีการที่ง่ายเกินไปและไม่สามารถวัดปริมาณแรงสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับตามความเป็นจริงเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสมาชิกในเครือข่ายสังคมนไม่ได้ถูกนำมาพิจารณา ผู้ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมนของเราอาจเป็นคนที่รู้จักกับเราเพียงแค่นิวเฝินหรืออาจเป็นคนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเราแต่ไม่สามารถไว้วางใจได้เมื่อเราต้องการความช่วยเหลือ เช่น สมาชิกในครอบครัวที่สนิทกับเราแต่แทบไม่เคยรับโทรศัพท์หรือตอบข้อความของเราในช่วงเวลาสำคัญ ความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ที่เราไม่สามารถคาดหวังแรงสนับสนุนทางสังคมได้ ด้วยเหตุนี้ นักวิจัยจึงได้คิดค้นและพัฒนาวิธีการวัดการมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคมนที่ซับซ้อนมากขึ้นเพื่อที่จะสะท้อนปริมาณแรงสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับอย่างถูกต้องมากขึ้น (Stohl, 1995) ตัวอย่างของมาตรวัดการมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคมนนั้นได้แก่ ความหนาแน่นของเครือข่าย (Network Density) การแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิก (Reciprocity) และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก (Network Ties) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความหนาแน่นของเครือข่าย (Network Density) เป็นมาตรวัดระดับความเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกในเครือข่ายสังคม เครือข่ายสังคมที่มีความหนาแน่นจะประกอบด้วยสมาชิกที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันหลายคน บุคคลมีแนวโน้มที่จะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากเครือข่ายสังคมที่มีความหนาแน่นมากกว่าเมื่อเทียบกับเครือข่ายสังคมที่มีความหนาแน่นน้อยกว่าเนื่องจากสมาชิกในเครือข่ายสังคมที่มีความหนาแน่นสูงจะร่วมมือกันให้ความช่วยเหลือสมาชิกที่กำลังเดือดร้อน

2) การแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิก (Reciprocity) เป็นมาตรวัดระดับการแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือระหว่างสมาชิกในเครือข่ายสังคม ผู้ที่อยู่ในความสัมพันธ์ที่มีการแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือกัน จะให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายและได้รับความช่วยเหลือกลับคืนมาอย่างเท่าเทียม อย่างไรก็ตาม การแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือกันอย่างเท่าเทียมไม่ได้เกิดขึ้นกับทุกความสัมพันธ์ ยกตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน ครูจะเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือนักเรียนมากกว่าทั้งในและนอกห้องเรียน ในขณะที่นักเรียนเพียงแค่มีส່วนร่วมในห้องเรียน หรือความสัมพันธ์ที่เราเป็นผู้ให้แรงสนับสนุนและความช่วยเหลือมากกว่าที่ได้รับจากอีกฝ่าย ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกหรือมีระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกต่ำ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก (Network Ties) เป็นมาตรวัดความแข็งแรงของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเครือข่ายสังคม โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์ที่แข็งแรง (Strong) คือความสัมพันธ์ที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดและมีการแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือกันในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูกหรือความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยาคือตัวอย่างของความสัมพันธ์ที่แข็งแรง บุคคลที่อยู่ในความสัมพันธ์ที่แข็งแรงมีแนวโน้มที่จะให้แรงสนับสนุนทางสังคมแก่กันและกันในยามจำเป็นสูง

3.2 ความสัมพันธ์ที่เปราะบาง (Weak) คือความสัมพันธ์แบบผิวเผินระหว่างสมาชิกในเครือข่ายสังคม บุคคลที่อยู่ในความสัมพันธ์แบบผิวเผินจะรู้สึกที่ตนเองมีภาระผูกพันกับอีกฝ่าย และมีแนวโน้มที่จะให้แรงสนับสนุนทางสังคมที่จำเป็นแก่อีกฝ่ายน้อย ยกตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับเพื่อนที่โรงเรียน เราอาจแสดงความเป็นมิตรกับเพื่อนคนหนึ่งในห้องเรียนแต่ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์ที่มากไปกว่านั้นนอกห้องเรียน เมื่อเรามีปัญหา เราจึงไม่สามารถคาดหวังแรงสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนคนดังกล่าวได้เพราะความสัมพันธ์ระหว่างเรากับเพื่อนเป็นความสัมพันธ์ที่เปราะบาง แม้ว่าบุคคลจะมีเครือข่ายสังคมขนาดใหญ่ แต่ถ้าเครือข่ายสังคมของบุคคลประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่เปราะบางเป็นหลัก ปริมาณและคุณภาพของแรงสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลจะได้รับจากเครือข่ายสังคมก็จะน้อยลง

นอกจากการพิจารณาความแข็งแรงของความสัมพันธ์ เรายังสามารถแบ่งความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเครือข่ายสังคมออกเป็น 2 ประเภทโดยพิจารณาจากลักษณะของความสัมพันธ์ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่มีข้อผูกมัดหรือไม่ ความสัมพันธ์ที่มีข้อผูกมัด (Obligatory Network Ties) คือความสัมพันธ์ที่จำเป็นตามโครงสร้างของชีวิตและชุมชน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว สังคมในที่ทำงานและการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนในห้องเรียน เราไม่สามารถกำหนดได้ด้วยตัวเองว่าจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับใครเนื่องจากบุคคลที่เรามีความสัมพันธ์ด้วยอยู่ในสิ่งแวดล้อมเดียวกับเรา ความสัมพันธ์ที่มีข้อผูกมัดแตกต่างจากความสัมพันธ์โดยสมัครใจ (Voluntary Network Ties) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่เราสามารถกำหนดได้ด้วยตัวเองว่าจะคบหาหรือเกี่ยวข้องกับใคร เช่น กลุ่มศาสนาและชมรมต่างๆ โดยทั่วไปบุคคลมีแนวโน้มที่จะได้รับความพึงพอใจจากความสัมพันธ์โดยสมัครใจมากกว่าความสัมพันธ์ที่มีข้อผูกมัดเนื่องจากต่างฝ่ายต่างเลือกที่จะเข้ามาอยู่ในความสัมพันธ์ด้วยตัวเองและมีแนวโน้มที่จะมีบางสิ่งบางอย่างเหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่มีข้อผูกมัดสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลได้เช่นกันและยังเป็นแหล่งแรงสนับสนุนทางสังคมให้แก่บุคคลได้เป็นอย่างดี (Mattson; & Hall, 2011)

#### 4) วัยรุ่นและการให้คำปรึกษาวัยรุ่น (Adolescents and Counseling)

##### 4.1 ความท้าทายในช่วงวัยรุ่น

วัยรุ่นคือช่วงวัยที่อยู่ระหว่างวัยเด็กกับวัยผู้ใหญ่ซึ่งเป็นช่วงวัยที่สำคัญมากในชีวิตของเรา โดยเป็นช่วงเวลาที่เด็กเกิดการพัฒนาในหลายๆ ด้าน จากที่เคยเอาแต่พึ่งพาคนอื่น เด็กจะเริ่มช่วยเหลือตัวเองมากขึ้นและมีวุฒิภาวะความเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น จากที่เคยใช้เวลากับครอบครัวเป็นหลัก เด็กจะเริ่มเข้าสังคมและเรียนรู้ที่จะอยู่ด้วยตัวเอง (Call et al., 2002) การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยรุ่นแตกต่างกันออกไปในแต่ละวัฒนธรรม ในบางวัฒนธรรม เด็กต้องแสดงบทบาทความเป็นผู้ใหญ่โดยการทำงานหาเลี้ยงครอบครัวทั้งที่อายุน้อย ในขณะที่บางวัฒนธรรม เด็กได้รับการศึกษาเพียงแค่วัยรุ่นๆ (Mead, 1975) นอกจากวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่ช่วงวัยรุ่นของเด็ก ความแตกต่างเฉพาะบุคคลก็มีส่วนทำให้เด็กบางคนเข้าสู่ช่วงวัยรุ่นเร็วกว่าคนอื่น ๆ ผู้ที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นต้องเผชิญกับความท้าทายหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นความเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม ความล้มเหลวในการรับมือกับความท้าทายก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การให้คำปรึกษาจึงเข้ามามีบทบาทโดยการช่วยให้ผู้ที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นสามารถปรับตัวและรับมือกับความท้าทายต่างๆ ได้ดีขึ้น (Geldard, Geldard; & Foo, 2013)

ความท้าทายทางด้านจิตใจเป็นหนึ่งในความท้าทายสำคัญในช่วงวัยรุ่น เราสามารถแบ่งความท้าทายทางด้านจิตใจในช่วงวัยรุ่นออกเป็น 3 ประเภทหลักๆ ได้แก่ การสร้างอัตลักษณ์ใหม่ (New Identity) บั้เจกบุคคล (Individuation) และการตอบสนองทางด้านอารมณ์ (Emotional Responses) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1) การสร้างอัตลักษณ์ใหม่ (New Identity)

การสร้างอัตลักษณ์ใหม่เป็นความท้าทายทางด้านจิตใจที่สำคัญมากที่สุดของวัยรุ่น ความสำเร็จในการสร้างอัตลักษณ์ใหม่ที่น่าพึงพอใจจะส่งผลต่อจิตใจของวัยรุ่นในทางบวก ในขณะที่ความล้มเหลวในการสร้างอัตลักษณ์ใหม่จะส่งผลต่อจิตใจของวัยรุ่นในทางลบ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของวอเตอร์แมนในปี 1992 ที่พบความเชื่อมโยงระหว่างอัตลักษณ์ (Identity) และการทำงานของจิตใจที่มีประสิทธิภาพ (Waterman, 1992) หนึ่งในภารกิจหลักของวัยรุ่นคือการสร้างอัตลักษณ์เฉพาะตนที่แสดงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งในระหว่างการสร้างอัตลักษณ์ วัยรุ่นจะค่อยๆ มีวุฒิภาวะความเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น อดัมส์กับมาร์แชลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการค้นหาอัตลักษณ์ของบุคคลไว้ว่าเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่เกิดขึ้นในช่วงสำคัญต่างๆ ของชีวิต โดยที่อัตลักษณ์ส่วนบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามระดับของการตระหนักถึงตนเองที่เพิ่มสูงขึ้น (Self-Awareness) (Adams; & Marshall, 1996)

#### 2) บั้เจกบุคคล (Individuation)

เมื่อก้าวเข้าสู่ช่วงวัยรุ่น บุคคลจะมีพื้นที่ส่วนตัวมากขึ้นและเริ่มมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น เราเรียกความเปลี่ยนแปลงนี้ว่า บั้เจกบุคคล กระบวนการบั้เจกบุคคลเกี่ยวข้องกับการเป็นอิสระจากครอบครัว การลดระดับความสัมพันธ์กับสิ่งที่เคยมีความสำคัญในวัยเด็กลงและความสามารถในการสวมบทบาทการเป็นผู้ใหญ่ในสังคม (Archer, 2005) การสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคลไปพร้อมๆ กับการเป็นบั้เจกบุคคลนั้นเป็นเรื่องที่ทำนายเนื่องจากเราจะสามารถสร้างอัตลักษณ์ของตัวเองได้ภายในบริบทที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น แต่ในขณะที่เดียวกันเราก็มีความต้องการที่จะแยกตัวออกมาจากคนอื่นๆ กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของวัยรุ่นจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสมดุลระหว่างการเป็นบั้เจกบุคคลกับการสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Adams; & Marshall, 1996) ความล้มเหลวในการสร้างสมดุลระหว่างสองสิ่งนี้มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่วิกฤติในชีวิตของบุคคลจนทำให้บุคคลต้องเข้ารับการรักษา บั้เจกบุคคลบางคนมีความต้องการเป็นบั้เจกบุคคลสูงจนส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนๆ ในขณะที่บางคนพยายามมีส่วนร่วมกับคนอื่นๆ มากเสียจนทำให้เกิดความลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ที่ตนเองต้องเผชิญ (Josselson, 1987)

### 3) การตอบสนองทางด้านอารมณ์ (Emotional Responses)

ความพยายามในการค้นหาตัวเองส่งผลให้วัยรุ่นต้องปรับตัวเข้ากับประสบการณ์ การเผชิญหน้า และสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านชีววิทยา กระบวนการรับรู้และจิตใจอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการรับมือกับความท้าทายเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวล วัยรุ่นจึงมีปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง (Shave; & Shave, 1989) ผู้ที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นจะสามารถรับรู้อารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีการตอบสนองทางอารมณ์ที่รุนแรง สิ่งเร้าบางอย่างที่ส่งผลต่อผู้ใหญ่เพียงเล็กน้อยอาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ของวัยรุ่นและก่อให้เกิดการตอบสนองทางอารมณ์อย่างรุนแรง เช่น ความตื่นเต้น ความโกรธ ความหดหู่และความอาย (Geldard, Geldard; & Foo, 2015) งานวิจัยชิ้นหนึ่งพบว่าวัยรุ่นต้องเผชิญกับความรู้สึกอับอายจากการถูกล้อเลียนและกลั่นแกล้งเป็นประจำ อีกทั้งยังต้องเผชิญกับความรู้สึกรังเกียจตัวเองและความละอายใจด้วยเหตุนี้ วัยรุ่นจึงสร้างกลไกการป้องกันตนเองขึ้นมาเพื่อรับมือกับอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่างๆ ตัวอย่างกลไกการป้องกันตนเองของวัยรุ่นนั้นได้แก่ การปฏิเสธ (Denial) การกล่าวโทษผู้อื่น (Projection) และการถดถอย (Regression) (Shave; & Shave, 1989) กลไกการป้องกันตนเองเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการตอบสนองต่อเหตุการณ์และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นของวัยรุ่น พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมบางอย่างของวัยรุ่นเป็นผลจากกลไกการป้องกันตนเอง (Geldard, Geldard; & Foo, 2015)

ความท้าทายทางสังคมเป็นอีกหนึ่งความท้าทายสำคัญที่วัยรุ่นทุกคนต้องเผชิญ ผู้ที่เข้าสู่ช่วงวัยรุ่นมีความต้องการที่จะหาจุดยืนของตัวเองในสังคมและเป็นที่ยอมรับของสังคม เราเรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการทางสังคม (Socialization Process) กระบวนการทางสังคมเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกับการค้นหาอัตลักษณ์ส่วนบุคคลของวัยรุ่น โดยที่กระบวนการทางสังคมจะช่วยให้พัฒนาอัตลักษณ์ของวัยรุ่น ในขณะที่พัฒนาการทางด้านอัตลักษณ์จะช่วยให้การรับมือกับความคาดหวังและมาตรฐานของสังคม ความคาดหวังที่วัยรุ่นได้รับจากสังคมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความคาดหวังจากสังคม ความคาดหวังจากครอบครัวและความคาดหวังจากเพื่อน ซึ่งจากงานวิจัยพบว่าความคาดหวังจากสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าสังคมของวัยรุ่น (Geldard, Geldard; & Foo, 2015) โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1) ความคาดหวังจากสังคม

ความคาดหวังจากสังคมเป็นความท้าทายทางสังคมอย่างหนึ่งที่วัยรุ่นต้องเผชิญและเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้วัยรุ่นพัฒนาเป็นผู้ใหญ่ จากการศึกษาคพบว่า ในสังคมที่ผู้ใหญ่แสดงค่านิยมและความคาดหวังที่ดีอย่างต่อเนื่อง วัยรุ่นมีแนวโน้มที่จะพัฒนาอัตลักษณ์ของตนเองในแง่บวก (Ianni, 1989) ในทางกลับกัน วัยรุ่นที่อยู่ในสังคมที่ขาดการให้ทิศทางและเป้าหมายที่ดีอย่างต่อเนื่องมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เกิดความรู้สึกสับสน มองโลกในแง่ลบและเผชิญปัญหาในการสร้างอัตลักษณ์

การสร้างอัตลักษณ์ของวัยรุ่นจะต้องเกิดขึ้นภายในบริบทของการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในสังคม สังคมโดยทั่วไปมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่นซึ่งมักจะขัดแย้งกับความคาดหวังของวัยรุ่นเอง งานวิจัยของเฮวิกเฮิสท์ (Havighurst, 1972) กล่าวถึงภารกิจสำคัญ 9 อย่างที่จำเป็นต่อการปรับตัว ในช่วงวัยรุ่น ดังนี้

- 1.1 การยอมรับลักษณะทางกายภาพและบทบาททางเพศของตนเอง
- 1.2 การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนในวัยเดียวกันทั้งสองเพศ
- 1.3 การเป็นอิสระทางอารมณ์จากพ่อแม่
- 1.4 การเลือกอาชีพและการเตรียมตัวในการประกอบอาชีพ
- 1.5 การพัฒนาทักษะทางด้านสติปัญญาที่จำเป็นต่อการทำหน้าที่ของพลเมือง
- 1.6 การเป็นอิสระทางการเงิน
- 1.7 การมีพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

## 2) ความคาดหวังจากครอบครัว

ความเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ ของเด็กที่กำลังก้าวเข้าสู่ช่วงวัยรุ่นส่งผลให้พ่อแม่หลายคน เกิดความวิตกกังวลและรู้สึกเป็นทุกข์ การตอบสนองบางอย่างของพ่อแม่ต่อการเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยรุ่น อาจจะทำให้เด็กเกิดอารมณ์ความรู้สึกด้านลบและมีพฤติกรรมต่อต้านสังคม (Rutter, 1995) การที่เด็ก พยายามจะเป็นอิสระจากพ่อแม่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาการของวัยรุ่นทำให้พ่อแม่รู้สึกผิดหวัง พ่อแม่ จึงถอยห่างจากลูกของตนเองในช่วงที่กำลังเป็นวัยรุ่น ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารและการใช้เวลาร่วมกัน ระหว่างพ่อแม่ลูกน้อยลง อีกทั้งยังทำให้เด็กไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือกำลังใจในช่วงเวลาที่จำเป็น (Steinberg; & Steinberg, 1994) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจกันระหว่าง สมาชิกในครอบครัว ครอบครัวก็ยังคงเป็นสถาบันสำคัญที่ช่วยส่งเสริมค่านิยมที่ดีให้แก่วัยรุ่นและช่วยให้ วัยรุ่นประสบความสำเร็จทางการเรียนและมีความมั่นใจในการอยู่ร่วมกับเพื่อนวัยเดียวกัน จากการ วิจัยพบว่า วัยรุ่นที่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพ่อแม่ (Steinberg; & Steinberg, 1994) การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับพ่อแม่ไปพร้อมๆ กับการพยายามบรรลุเป้าหมายทางด้านพัฒนาการของ วัยรุ่นจึงเป็นความท้าทายที่สำคัญอย่างหนึ่งของวัยรุ่น

## 3) ความคาดหวังจากเพื่อน

การทำความเข้าใจมุมมองของวัยรุ่นที่มีต่อความท้าทายเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้ให้คำปรึกษา จากงานวิจัยพบว่า วัยรุ่นมองว่าความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับเพื่อนวัยเดียวกันหรือกับคนอื่น ๆ ใน สังคมและความสามารถของตนเองที่แสดงออกในสังคม โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยคือความท้าทายหลัก ในการเป็นวัยรุ่น (Youniss; & Smollar, 1985) นอกจากนี้ยังพบว่าวัยรุ่นในแต่ละช่วงอายุมีมุมมองต่อ

ความท้าทายแตกต่างกัน โดยพบว่าเด็กที่เพิ่งเข้าสู่ช่วงวัยรุ่นมองว่าความกดดันที่โรงเรียนคือความท้าทายที่รับมือได้ยากที่สุด ในขณะที่เด็กวัยรุ่นที่มีอายุ 14 ปีขึ้นไปมองว่าความขัดแย้งระหว่างเด็กกับพ่อแม่คือปัญหาที่ใหญ่ที่สุดในการเป็นวัยรุ่น (Geldard, Geldard; & Foo, 2015)

นอกจากความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์และมิตรภาพที่ใกล้ชิดกับเพื่อน วัยรุ่นยังต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่สมาชิกในกลุ่มมีทัศนคติและความสนใจในเรื่องเดียวกัน ซึ่งการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำให้วัยรุ่นต้องเผชิญกับความคาดหวังจากสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่ม เช่น ความคาดหวังว่าเพื่อนในกลุ่มจะต้องเป็นคนที่ใช้ใจได้และซื่อสัตย์ ตัวอย่างพฤติกรรมที่สมาชิกในกลุ่มไม่ยอมรับนั้นได้แก่ การกระทำที่หยาบคาย นิสัยเจ้าอารมณ์ ความดื้อดึง ความทะนงตนและการใช้อวด พฤติกรรมดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนในกลุ่ม (Youniss; & Smollar, 1985)

#### 4.2 การรับมือกับความท้าทายของวัยรุ่น

วัยรุ่นแต่ละคนมีความสามารถในการรับมือกับความท้าทายที่ต้องเผชิญในช่วงวัยรุ่นแตกต่างกัน วัยรุ่นบางคนเผชิญกับความท้าทายด้วยความยากลำบาก ในขณะที่บางคนสามารถเผชิญกับความท้าทายได้อย่างไม่มีปัญหาหรือมีปัญหาเพียงเล็กน้อย วัยรุ่นที่ไม่สามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดจากความท้าทายได้มีความเสี่ยงที่จะมีปัญหาทางด้านพฤติกรรมและสุขภาพจิต ในวัยรุ่นบางคน การเผชิญกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดช่วยให้พวกเขาเกิดการพัฒนาและก้าวผ่านช่วงวัยรุ่นสู่การเป็นผู้ใหญ่ (Seiffge-Krenke, 1995) ในการทำความเข้าใจความสามารถในการรับมือกับความท้าทายที่แตกต่างกันของวัยรุ่น สิ่งที่เราต้องพิจารณาเป็นอันดับแรกคือกระบวนการรับรู้ปัญหาของวัยรุ่น จากการวิจัยพบว่าวัยรุ่นจะตีความเหตุการณ์ว่าเป็นปัญหาเมื่อพวกเขาประเมินแล้วว่าเหตุการณ์นั้นส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพวกเขา เมื่อวัยรุ่นเผชิญกับเหตุการณ์ พวกเขาจะตั้งคำถามกับตัวเอง 3 ข้อดังนี้ (Sandler et al., 1997)

- 1) ฉันควรสนใจหรือไม่
- 2) เหตุการณ์นี้ส่งผลกับฉันในทางบวกหรือทางลบ
- 3) เหตุการณ์นี้เกี่ยวข้องกับเป้าหมายหรือหน้าที่ของฉันอย่างไร

ถ้าคำตอบที่ได้คือ ใช่ ฉันควรสนใจ เหตุการณ์นี้ส่งผลกับฉันในทางลบและเหตุการณ์นี้เกี่ยวข้องกับเป้าหมายหรือหน้าที่ของฉัน วัยรุ่นก็จะตีความเหตุการณ์นั้นว่าเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียด นอกจากการตั้งคำถาม 3 ข้อด้านบนเพื่อประเมินเหตุการณ์ วัยรุ่นยังพิจารณาว่าเหตุการณ์นั้นเคยเกิดขึ้นมาก่อนหรือไม่ เคยเกิดขึ้นครั้งเดียวหรือหลายครั้ง พวกเขาสามารถควบคุมเหตุการณ์ได้มากแค่ไหน และพวกเขามีความสามารถในการรับมือกับเหตุการณ์หรือไม่

สิ่งที่เราต้องพิจารณาเป็นลำดับถัดมาคือทรัพยากรในการเผชิญปัญหา จากการศึกษาพบว่า ลักษณะเฉพาะของวัยรุ่นแต่ละคนคือทรัพยากรที่พวกเขาใช้ในการเผชิญปัญหา ทรัพยากรในการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันส่งผลให้วัยรุ่นมีวิธีการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน ตัวอย่างทรัพยากรในการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นนั้นได้แก่ ลักษณะทางอารมณ์ที่แปรปรวน ลักษณะทางบุคลิกภาพ มุมมองที่มีต่อตนเอง และมุมมองที่มีต่อโลก วัยรุ่นมีแนวโน้มที่จะเผชิญปัญหาด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อพวกเขาเชื่อว่าตัวเองมีความสามารถในการรับมือกับปัญหาและเชื่อว่าสภาพแวดล้อมที่พวกเขาอยู่ไม่เป็นอันตราย การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการควบคุม การมองโลกในแง่ดีและทักษะในการแก้ปัญหาคือทรัพยากรในการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น (Sandler et al., 1997) วัยรุ่นที่ประสบความสำเร็จในการรับมือกับปัญหาคือคนที่สามารถใช้ทรัพยากรที่ตนเองมีได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดและรู้จักใช้ทรัพยากรอื่นๆ ที่มีคุณค่าในการรับมือกับปัญหา ยกตัวอย่างเช่น วัยรุ่นที่ใช้เพื่อน พ่อแม่หรือผู้ให้คำปรึกษาเป็นทรัพยากรในการเผชิญปัญหาและวัยรุ่นที่ใช้ทรัพยากรทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น สถานที่ที่เงียบสงบ เป็นตัวช่วยในการคิดทบทวนและตัดสินใจเกี่ยวกับการเผชิญปัญหา (Geldard, Geldard; & Foo, 2015)

ลักษณะเฉพาะตัวของวัยรุ่นคือปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น วัยรุ่นแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัวและมีวิธีการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันซึ่งเป็นผลจากปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม เพศ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมและปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันของแต่ละคน งานวิจัยของฟรายเดนเบิร์กกับลูอิส (Frydenberg; & Lewis, 1993) แบ่งวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นออกเป็น 3 แบบกว้างๆ ดังนี้

#### 1) การแก้ไขปัญหา

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เป็นการแก้ไขปัญหานั้นได้แก่ การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม การหาวิธีการแก้ไขปัญหา การเบี่ยงเบนความสนใจ การใช้เวลากับเพื่อนสนิท การพยายามอย่างหนักเพื่อบรรลุเป้าหมายและการมีทัศนคติในแง่บวก

#### 2) การพึ่งพาคนอื่น

การพึ่งพาคนอื่นคือการขอแรงสนับสนุนทางสังคมและกำลังใจจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนในกลุ่มและผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา

#### 3) การเผชิญปัญหาที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

พฤติกรรมที่จัดว่าเป็นการเผชิญปัญหาที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์นั้นได้แก่ การวิตกกังวลเกี่ยวกับปัญหา การหลีกเลี่ยงการเผชิญปัญหา การเพิกเฉยปัญหา การเก็บปัญหาไว้กับตัวเองและการโทษตัวเอง

การแก้ไขปัญหและการพึ่งพาคนอื่นเป็นวิธีการเผชิญปัญหาในเชิงรุก วัยรุ่นที่เผชิญปัญหาในเชิงรุกจะพยายามรับมือกับความเครียดและสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งแตกต่างจากวัยรุ่นที่ใช้วิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ซึ่งเป็นวิธีการเผชิญปัญหาในเชิงตั้งรับ ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจึงมีหน้าที่ในการส่งเสริมให้วัยรุ่นเผชิญปัญหาด้วยวิธีการเชิงรุกแทนวิธีการเผชิญปัญหาเชิงตั้งรับซึ่งไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (Geldard, Gelgard; & Foo, 2015)

#### 4.3 การตอบสนองต่อความเครียดและผลกระทบทางด้านจิตวิทยา

ความล้มเหลวในการรับมือกับความเครียดส่งผลกระทบต่อจิตใจและการแสดงออกของวัยรุ่น เราเรียกผลกระทบทางด้านจิตใจว่า ความผิดปกติภายใน (Internalizing Disorders) จากการศึกษาพบว่า วัยรุ่นที่ไม่สามารถรับมือกับปัญหาได้จะถอยห่างจากสังคมและเกิดอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่างๆ เช่น ความเหงา ความหดหู่และความวิตกกังวล การแสดงออกทางด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในทางลบหลังจากความล้มเหลวในการเผชิญปัญหาเรียกว่า ความผิดปกติภายนอก (Externalizing Disorders) วัยรุ่นที่ล้มเหลวในการเผชิญปัญหาจะแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ อย่างเช่นพฤติกรรมก้าวร้าวและแสดงออกถึงความรุนแรงในรูปแบบต่างๆ (Simeonsson, 1994) วัยรุ่นที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากความล้มเหลวในการเผชิญปัญหาจะมีอาการผิดปกติทางร่างกาย เกิดความตื่นตระหนก (Panic Attacks) และมีพฤติกรรมย้ำคิดย้ำทำ (Obsessive-Compulsive Behavior) (Haan, 1977)

การศึกษาและทำความเข้าใจผลกระทบทางด้านจิตวิทยาที่วัยรุ่นได้รับจากการเผชิญปัญหาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้คำปรึกษาเนื่องจากผลกระทบแต่ละประเภทก่อให้เกิดลักษณะอาการที่ต่างกัน ผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบทางด้านจิตวิทยาประเภทต่างๆ จะสามารถให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่วัยรุ่นในการรับมือกับผลกระทบทางด้านจิตใจจากการเผชิญปัญหา ความล้มเหลวในการเผชิญปัญหาส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตวิทยาแก่วัยรุ่นในหลายรูปแบบ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ดังนี้

##### 1) ความซึมเศร้า (Depression)

ความซึมเศร้าจัดเป็นความผิดปกติทางอารมณ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งและเป็นผลกระทบทางด้านจิตใจที่พบได้มากที่สุด ผู้ที่ตกอยู่ในความซึมเศร้าจะหมดความรู้สึกสนใจในการทำกิจกรรมต่างๆ และไม่รู้สึกสนุกกับกิจกรรมที่ตัวเองเคยชอบทำ ความซึมเศร้าแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับอ่อน (Mild) ระดับปานกลาง (Moderate) และระดับรุนแรง (Severe) (World Health Organization, 1994) วัยรุ่นส่วนใหญ่เผชิญกับความซึมเศร้าในชีวิตประจำวันหลายครั้งและมีความเสี่ยงที่จะตกอยู่ในภาวะซึมเศร้า

อย่างรุนแรง วัยรุ่นที่มีแนวโน้มจะเป็นโรคซึมเศร้าจะรู้สึกโดดเดี่ยวและมีพฤติกรรมถอยห่างจากสังคม (Simeonsson, 1994) ความซึมเศร้าของวัยรุ่นนั้นเกิดจากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น

- 1.1 การสูญเสียอย่างต่อเนื่อง
- 1.2 การหย่าร้างของพ่อแม่
- 1.3 การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
- 1.4 ความตายของผู้เป็นที่รัก เพื่อนหรือสัตว์เลี้ยง
- 1.5 การขาดแรงเสริมทางบวก
- 1.6 การไม่สามารถหลบหนีจากการถูกล่วงโทษ

นอกจากนี้ ความคิดในแง่ลบยังเป็นอีกหนึ่งสาเหตุของภาวะซึมเศร้าในวัยรุ่น ไม่ว่าจะเป็นความคิดในแง่ลบเกี่ยวกับตนเอง การตีความประสบการณ์ในแง่ลบหรือการมองอนาคตในแง่ร้าย วัยรุ่นแต่ละคนมีวิธีการตอบสนองต่อความซึมเศร้าแตกต่างกันออกไป โดยพบว่าวัยรุ่นชายมักจะแสดงความซึมเศร้าออกมาผ่านพฤติกรรมและการแสดงออกที่ก้าวร้าว ในขณะที่วัยรุ่นหญิงมักจะแสดงความซึมเศร้าผ่านอารมณ์ความรู้สึกภายใน เช่น ความวิตกกังวลและ/หรือความตื่นตระหนก (Geldard, Gelgard; & Foo, 2015)

## 2) ความวิตกกังวล (Anxiety)

ความวิตกกังวลเป็นผลกระทบทางด้านจิตใจอีกประเภทหนึ่งที่พบบ่อยที่สุดนอกเหนือจากความซึมเศร้า ความวิตกกังวลมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ในบางสถานการณ์ ความวิตกกังวลช่วยให้เราเกิดความตื่นตัวและทำสิ่งต่างๆ ด้วยความระมัดระวังมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความวิตกกังวลที่มากเกินไปนั้นส่งผลเสียต่อเราในหลายๆ ด้าน เช่น ทำให้เราเป็นทุกข์จนไม่สามารถดำเนินชีวิตประจำวันตามปกติหรือลดทอนความสามารถบางอย่างของเราลง ความวิตกกังวลกับโรควิตกกังวลแตกต่างกัน วัยรุ่นที่เป็นโรควิตกกังวลจะมีความวิตกกังวลในระดับที่สูงกว่าปกติซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้สังคมและความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Geldard, Gelgard; & Foo, 2015)

สมาคมจิตเวชศาสตร์สหรัฐอเมริกา (American Psychiatric Association, 2013) แบ่งโรควิตกกังวลที่พบในวัยรุ่นออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

2.1 โรควิตกกังวลทั่วไป (Generalized Anxiety Disorder) ผู้ที่เป็นโรควิตกกังวลทั่วไปจะมีความวิตกกังวลระดับสูงต่อเนื่องเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งสาเหตุของความวิตกกังวลนั้นไม่เฉพาะเจาะจง วัยรุ่นที่เป็นโรควิตกกังวลทั่วไปจะมีอาการกระวนกระวาย ไม่สามารถนอนหลับได้ตามปกติ รู้สึกฉุนเฉียว หดหู่ ไม่มีสมาธิ กล้ามเนื้อเกร็งหรืออ่อนล้าง่าย วัยรุ่นที่เป็นโรควิตกกังวลทั่วไปมักจะเป็นโรควิตกกังวลประเภทอื่นๆ ด้วย เช่น โรคกลัวสังคมและโรคกลัวบางสิ่งบางอย่างโดยเฉพาะ

2.2 โรคกลัวสังคม (Social Phobia) วัยรุ่นที่เป็นโรคกลัวสังคมจะรู้สึกวิตกกังวลเป็นอย่างมากเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น วัยรุ่นที่เป็นโรคนี้มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเข้าสังคมซึ่งส่งผลให้พวกเขามีปัญหาทางด้านความสัมพันธ์

2.3 โรคกลัวบางสิ่งบางอย่างโดยเฉพาะ (Specific Phobia) ผู้ที่เป็นโรคนี้จะรู้สึกกลัวบางสิ่งบางอย่างหรือสถานการณ์บางสถานการณ์อย่างรุนแรงโดยไม่มีเหตุผลและจะมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงสิ่งที่ตัวเองกลัว

2.4 โรคย้ำคิดย้ำทำ (Obsessive-Compulsive Disorder) ผู้ที่เป็นโรคย้ำคิดย้ำทำจะไม่สามารถควบคุมหรือหยุดความคิดในแง่ลบเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างได้ ความคิดที่หมกมุ่นนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมบางอย่างซ้ำๆ อย่างควบคุมไม่ได้ เช่น คนที่กลัวเชื้อโรคอย่างรุนแรงจะล้างมือหรือทำความสะอาดข้าวของเครื่องใช้ซ้ำๆ โดยไม่สามารถควบคุมตัวเองได้

### 3) ความคิดฆ่าตัวตายและการฆ่าตัวตาย (Suicidal Ideation and Behaviors)

ความเครียด ความวิตกกังวลและการตกอยู่ในภาวะซึมเศร้าอย่างรุนแรงส่งผลให้วัยรุ่นหลายคนเกิดความคิดฆ่าตัวตาย วัยรุ่นที่ป่วยเป็นโรคซึมเศร้ามีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตายมากกว่าวัยรุ่นที่ป่วยเป็นโรคอื่นๆ (World Health Organization, 1997) การเลือกวิธีการฆ่าตัวตายเป็นวิธีการเผชิญปัญหาสะท้อนให้เห็นถึงความผิดปกติทางจิตใจอย่างรุนแรง นอกจากความเครียด ความวิตกกังวลและโรคซึมเศร้า การฆ่าตัวตายในวัยรุ่นอาจเป็นผลจากการป่วยเป็นโรคทางจิตเวชหรือการใช้สารเสพติด วัยรุ่นที่พยายามฆ่าตัวตายมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 3.1 ทุ่มเทให้กับความสัมพันธ์กับคนเพียงไม่กี่คนมากเกินไป
- 3.2 แสดงอารมณ์ความรู้สึกด้านลบผ่านการกระทำมากกว่าคำพูด
- 3.3 มองว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์
- 3.4 แสดงความสิ้นหวังอย่างรุนแรงและไม่เชื่อว่าสิ่งต่างๆ จะดีขึ้น
- 3.5 มีปฏิกิริยาต่อสถานการณ์อย่างรุนแรงและอ่อนไหวง่ายกว่าปกติ

จากการศึกษาพบว่า วัยรุ่นที่ฆ่าตัวตายมักจะเป็นผู้ที่เผชิญกับความเครียดในชีวิตอย่างรุนแรง มีทักษะในการเผชิญปัญหาน้อยและมีผลการเรียนแย่กว่าเพื่อนนักเรียนคนอื่นๆ (Dacey et al., 2006) อย่างไรก็ตาม สาเหตุของการฆ่าตัวตายในวัยรุ่นมักเกิดจากปัญหาครอบครัว การสื่อสารที่ล้มเหลวระหว่างพ่อแม่กับเด็ก ความขัดแย้งกับเพื่อน การอยู่อย่างโดดเดี่ยว การไม่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มและการไม่สามารถทำตามความคาดหวังของพ่อแม่หรือคนอื่นได้ (Geldard, Gelgard; & Foo, 2015)

#### 4.4 การให้คำปรึกษาวัยรุ่น

แม้ว่าวัยรุ่นจะเป็นวัยแห่งการเปลี่ยนผ่านจากวัยเด็กสู่วัยผู้ใหญ่ แต่การให้คำปรึกษาวัยรุ่นนั้นแตกต่างจากการให้คำปรึกษาเด็กและผู้ใหญ่ในหลายๆ ด้านเนื่องจากวัยรุ่นมีพัฒนาการทางด้านร่างกายและอารมณ์ที่ซับซ้อนซึ่งส่งผลให้เราต้องมีกระบวนการให้คำปรึกษาสำหรับวัยรุ่นโดยเฉพาะ ความแตกต่างระหว่างการให้คำปรึกษาวัยรุ่นกับการให้คำปรึกษาเด็กมีอยู่ 3 อย่าง ดังนี้

1) วัยรุ่นเป็นวัยที่มีอิสระจากครอบครัวมากขึ้นซึ่งแตกต่างจากเด็กที่ต้องพึ่งพาครอบครัวตลอดเวลา สังคมของวัยรุ่นส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเพื่อนและบุคคลอื่นๆ ในสถานศึกษาหรือที่ทำงาน ความต้องการที่จะเป็นอิสระมากขึ้นส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างวัยรุ่นกับสมาชิกในครอบครัวเปลี่ยนไป ผู้ให้คำปรึกษาควรตระหนักว่าวัยรุ่นบางคนอาจไม่ต้องการให้สมาชิกในครอบครัวรับรู้หรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษาในขณะที่บางคนยินดีที่จะให้ครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้คำปรึกษา ในกรณีที่สอง ผู้ให้คำปรึกษาอาจนำวิธีการบำบัดครอบครัว (Family Therapy) มาผสมผสานกับการให้คำปรึกษารายบุคคลในการให้คำปรึกษาวัยรุ่น

2) วัยรุ่นมีกระบวนการและทักษะทางปัญญาที่ซับซ้อนกว่าเด็ก ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้วิธีการที่ซับซ้อนมากขึ้นในกระบวนการให้คำปรึกษาวัยรุ่น

3) ผู้ให้คำปรึกษาควรเข้าใจความต้องการทางด้านพัฒนาการของผู้รับคำปรึกษาที่เป็นวัยรุ่นและเคารพพวกเขาในฐานะปัจเจกชน วัยรุ่นควรมีสิทธิในการตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้คำปรึกษาและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผลของการให้คำปรึกษา (Geldard, Gelgard; & Foo, 2015)

การให้คำปรึกษาวัยรุ่นแตกต่างจากการให้คำปรึกษาผู้ใหญ่ในแง่ของอิสระในการตัดสินใจ ผู้ใหญ่มีอิสระที่จะตัดสินใจโดยปราศจากอิทธิพลจากพ่อแม่หรือบุคคลอื่นมากกว่าวัยรุ่น การให้คำปรึกษาผู้ใหญ่ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าผู้ใหญ่มีความสามารถในการตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตัวเองในฐานะปัจเจกชน (Downey, 2003) แม้ว่าวัยรุ่นส่วนใหญ่จะมีอิสระในการตัดสินใจในระดับหนึ่งแต่ครอบครัวและสภาพแวดล้อมทางสังคมก็ยังคงมีอิทธิพลกับพวกเขา ด้วยเหตุนี้ วัยรุ่นจึงรู้สึกว่าการที่ไม่มีอิสระอย่างเต็มที่และไม่แน่ใจว่าตนเองสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้มากนักยอแค่ไหน ผู้ให้คำปรึกษาควรเข้าใจความยากลำบากและข้อจำกัดในการตัดสินใจของวัยรุ่นในการให้คำปรึกษา

วัยรุ่นเป็นวัยที่อยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่าน ผู้ให้คำปรึกษาควรปรับวิธีการให้คำปรึกษาโดยการให้วัยรุ่นมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาโดยตรงและใช้กลยุทธ์การให้คำปรึกษาที่คำนึงถึงความต้องการของวัยรุ่นและเป็นที่ยอมรับของวัยรุ่น สิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องปรับให้เข้ากับพัฒนาการของวัยรุ่นนั้นได้แก่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับวัยรุ่น ทักษะการให้คำปรึกษาที่จำเป็นและกลยุทธ์ในการรับมือ

กับปัญหา นอกจากการให้คำปรึกษารายบุคคล การบำบัดครอบครัว การบำบัดกลุ่มและกลุ่มช่วยเหลือ (Self-Help Support Groups) สามารถช่วยวัยรุ่นในการจัดการกับปัญหาทางด้านอารมณ์ จิตใจและพฤติกรรมได้เช่นเดียวกัน (Geldard, Geldard; & Foo, 2015)

### 5) ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ – กรณีศึกษา (Case Study Approach)

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยที่ตั้งอยู่บนฐานคติของกระบวนการทัศน์ทางเลือกซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดทางปรัชญา กระบวนทัศน์ทางเลือกมองว่าความจริงเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมา เพราะฉะนั้น ความจริงจึงมีได้หลากหลายขึ้นอยู่กับบุคคลและบริบท นิยามของการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นแตกต่างกันออกไปตามแต่มุมมองและจุดเน้นของผู้ให้นิยามแต่ละคนรวมถึงยุคสมัยด้วย

มีผู้ให้คำนิยามการวิจัยเชิงคุณภาพไว้หลายท่าน หนึ่งในนั้นคือ จอห์น เครสเวลล์ (Creswell, 1998 อ้างถึงใน ชาย โพธิสิตา, 2556, น. 22-23) โดยเขาให้คำนิยามการวิจัยเชิงคุณภาพไว้ว่า

*“การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นกระบวนการค้นคว้าวิจัยเพื่อหาความเข้าใจบนพื้นฐานของระเบียบวิธีอันมีลักษณะเฉพาะที่มุ่งการค้นหาประเด็นปัญหาทางสังคมหรือปัญหาของมนุษย์ ในกระบวนการนี้ นักวิจัยสร้างภาพหรือข้อมูลที่ซับซ้อน เป็นองค์รวม วิเคราะห์ข้อความ รายงานทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียด และดำเนินการศึกษาในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ”*

นอกจากนี้เครสเวลล์ยังได้เสนอว่าการทำวิจัยเชิงคุณภาพมีแนวทางหรือรูปแบบที่นักวิจัยสามารถเลือกใช้ได้ 5 แบบ ดังต่อไปนี้

- 1) วิธีการศึกษาชีวประวัติบุคคล (Biographical Approach)
- 2) วิธีการเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Approach)
- 3) วิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded Theory Approach)
- 4) วิธีการศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณา (Ethnographic Approach)
- 5) วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach)

เครสเวลล์ให้ความสำคัญกับภาพหรือข้อมูลที่มีความซับซ้อนและเป็นองค์รวม โดยมุ่งบรรยายและนำเสนอรายละเอียดอันซับซ้อนทั้งหมดของสิ่งที่ศึกษาเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและมองเห็นประเด็นของสิ่งนั้นในหลายๆ ด้าน ซึ่งแตกต่างจากไรซ์กับอิชซีที่เน้นทำความเข้าใจความหมายของข้อมูลภายในบริบทของมันเพราะการเข้าถึงความหมายของสิ่งที่ต้องการศึกษาเป็นเป้าหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Rice; & Ezzy, 1999)

จากนิยามและลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เนื่องจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้นในวงกว้างทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นปัญหาที่มีความละเอียดอ่อน ซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบทางด้านจิตใจซึ่งเป็นที่ที่ผู้วิจัยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการทำความเข้าใจโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยยังได้เลือกใช้วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพรูปแบบหนึ่งตามที่เครสเวลล์ได้เสนอไว้

วิธีการศึกษาเฉพาะกรณีในมุมมองของเครสเวลล์เป็นวิธีการวิจัยที่ออกแบบมาเพื่อศึกษา “กรณีที่มีขอบเขตชัดเจน” กรณีที่นำมาศึกษานั้นจะมีความสมบูรณ์ในตัวเองทั้งในแง่ของเนื้อหา เวลาและสถานที่หรือบริบท (Creswell, 1998) การศึกษาเฉพาะกรณีในความหมายของสเตคคือการศึกษาค้นคว้าสิ่งที่จะถูกศึกษาเป็นหลักโดยเกิดจากความสนใจในกรณีใดกรณีหนึ่งเป็นพิเศษ (Stake, 2000) ดังนั้น การศึกษาเฉพาะกรณีจึงเป็นวิธีการวิจัยที่มุ่งศึกษารายละเอียดที่เฉพาะเจาะจง โดยมีจุดเน้นอยู่ที่สิ่งที่จะถูกศึกษาซึ่งมีขอบเขตที่ชัดเจนและมีความสมบูรณ์ในตัวเอง หัวใจสำคัญของการศึกษาเฉพาะกรณีคือการศึกษารายละเอียดทั้งในแนวกว้างและแนวลึก นอกจากนี้ การศึกษาเฉพาะกรณีสามารถใช้เทคนิคและวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ สเตคจำแนกกรณีที่นักวิจัยเลือกมาศึกษาออกเป็น 3 ประเภท โดยคำนึงถึงความสนใจของนักวิจัยหรือจุดมุ่งหมายในการศึกษาเป็นหลัก ดังนี้

1) Intrinsic Cases นักวิจัยเลือกกรณีที่ต้องการศึกษาเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นส่วนตัวของนักวิจัยเองเป็นหลัก จุดประสงค์เดียวของนักวิจัยคือทำความเข้าใจและเปิดเผยรายละเอียดของกรณีนั้นๆ โดยกรณีที่เลือกมาศึกษาจะต้องเป็นกรณีที่น่าสนใจและมีความสมบูรณ์ในตัวเอง

2) Instrumental Cases นักวิจัยเลือกกรณีที่ต้องการศึกษาเพื่อแสดงหรือสนับสนุนข้อสรุปบางอย่างของนักวิจัย นักวิจัยต้องการทำให้แนวคิดบางอย่างชัดเจนมากขึ้นผ่านกรณีที่เลือกมาศึกษากรณีที่นักวิจัยเลือกมาจะเป็นตัวแทนของกรณีอื่นๆ ภายใต้หัวข้อเดียวกัน

3) Collective Cases นักวิจัยเลือกกรณีที่ต้องการศึกษามากมาย กรณีเพื่อใช้สนับสนุนเรื่องเดียวกัน นักวิจัยใช้การศึกษาประเภทนี้เพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งที่ต้องการนั้นมีความชัดเจนและเพื่อให้เกิดความมั่นใจในข้อสรุปที่ได้ (Stake, 2000 อ้างถึงใน ชาย โพธิสิตา, 2556, น.152-154)

การศึกษาเฉพาะกรณีแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1) การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive)

เป็นการศึกษาที่นักวิจัยมุ่งแสดงรายละเอียดพร้อมทั้งบริบทอย่างสมบูรณ์ของสิ่งที่เลือกมาศึกษา โดยนำเสนอเนื้อหาด้วยเทคนิคการบรรยาย สิ่งสำคัญอยู่ที่การให้รายละเอียดพร้อมด้วยบริบทของกรณีศึกษา ไม่เน้นการวิเคราะห์

2) การศึกษาแบบมุ่งการค้นหา (Exploratory)

การศึกษาแบบนี้เป็นการวิจัยนำร่องเพื่อสร้างสมมติฐานสำหรับการทำวิจัยแบบสำรวจเชิงปริมาณในภายหลัง นักวิจัยเลือกทำกรณีศึกษาแบบมุ่งการค้นหาเพื่อค้นหาประเด็นปัญหาที่แท้จริงของปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งเพื่อที่จะได้ออกแบบการวิจัยที่มุ่งทำความเข้าใจหรือหาทางแก้ปัญหา นั่นอีกทีหนึ่ง ข้อค้นพบของการศึกษารูปแบบนี้เป็นเพียงข้อค้นพบชั่วคราวเพื่อรอการวิเคราะห์เจาะลึกอย่างละเอียดมาอีกรอบ

3) การศึกษาแบบมุ่งหาคำอธิบาย (Explanatory)

เป็นการศึกษาสิ่งที่เป็นที่รู้จักหรือคุ้นเคยอยู่บ้างแล้ว โดยมุ่งหาคำอธิบายที่ยังไม่เคยมีมาก่อน การศึกษาแบบนี้มีประโยชน์มากสำหรับการหาคำอธิบายให้กับข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณไม่สามารถให้คำอธิบายที่น่าพอใจได้ (ชาย โพธิสิตา, 2556, น.156-157)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาหรือการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) โดยมีขั้นตอนสำคัญที่อาศัยแนวคิดในการทำกรณีศึกษาของสเตค (Stake, 1995) ในการดำเนินการวิจัยทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) เลือกกรณีสำหรับศึกษา

ผู้วิจัยควรเลือกกรณีที่มีขอบเขตชัดเจนและมีความสมบูรณ์ในตัวเอง ทั้งในแง่ของเนื้อหา เวลา และสถานที่ โดยปกติจะใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) นักวิจัยต้องค้นหากรณีที่สามารถให้ข้อมูลได้หลากหลายและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาเป็นสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและทำความเข้าใจประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในขณะที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี โดยมีระยะเวลาในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนและเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง

## 2) รวบรวมข้อมูลหลายชนิดโดยใช้เทคนิคหลายแบบ

จุดเด่นของกรณีศึกษาคือการให้ภาพที่ชัดเจนและสมบูรณ์ของสิ่งที่เลือกมาศึกษา ข้อมูลที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น นักวิจัยควรใช้ทุกวิธีการที่เหมาะสมและรวบรวมข้อมูลทุกชนิดเพื่อให้ได้ภาพที่สมบูรณ์ที่สุดของกรณีศึกษา สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลักร่วมกับวิธีการเก็บข้อมูลอื่นๆ เช่น การสังเกต การจดบันทึกและการบันทึกเทป

## 3) พรรณนารายละเอียดของสิ่งที่ศึกษา

ผู้วิจัยต้องพรรณนากฎเกณฑ์ที่ศึกษาอย่างละเอียดเพื่อให้เห็นภาพอย่างชัดเจนและนำเสนอเรื่องราวของกรณีศึกษาอย่างมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

## 4) วิเคราะห์และตีความข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้จะต้องเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลและต้องคำนึงถึงจุดมุ่งหมาย คำถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตลอดจนบริบทของกรณีศึกษาด้วยเสมอ (ชาย โพธิสิตา, 2556, น.157-158)

## 6) กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) รูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รวมทั้งค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อให้เกิดความเข้าใจปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนในแง่มุมต่างๆ มากขึ้น โดยได้ทำการศึกษาเรื่องนิยามและเกณฑ์การให้นิยามการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประเภทของการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ บทบาทและการมีส่วนร่วมในการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รวมทั้งสถานการณ์และแนวทางการแก้ปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทย ผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ได้แก่ ทฤษฎีความเครียดและแนวทางการเผชิญความเครียด ทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคมและทฤษฎีวิจัยรุ่น และการให้คำปรึกษาวัยรุ่น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เลือกใช้ทฤษฎีการเผชิญความเครียดของลาซารัส

และไฟล์คแมนเป็นแนวทางในการอธิบายกระบวนการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับข้อมูลที่สะท้อนอารมณ์ความรู้สึก มุมมองและทัศนคติที่ผู้ให้ข้อมูลมีต่อประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รวมทั้งการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ตามมุมมองและการรับรู้ส่วนบุคคล ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชนไทยที่กำลังเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือมีแนวโน้มที่จะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในอนาคตเพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพภายใต้หัวข้อ “ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์” โดยมุ่งศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ ให้ความสำคัญกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ รวมทั้งค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ในขณะที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี โดยมีระยะเวลาการตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือน และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลักร่วมกับวิธีการเก็บข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ การสังเกต การจดบันทึกและการบันทึกเทป

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) การเลือกกลุ่มเป้าหมาย
- 2) เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) การตรวจสอบความถูกต้อง/น่าเชื่อถือของข้อมูล
- 5) การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

#### 1) การเลือกกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้คือเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ในขณะที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี โดยมีระยะเวลาการตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนและเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน ผู้วิจัยกำหนดช่วงอายุของกลุ่มเป้าหมายเป็น 15-24 ปี เนื่องจากผลการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่า ช่วงอายุที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือช่วงอายุ 15-24 ปีซึ่งจัดอยู่ในช่วง "วัยรุ่น" ตามนิยามของกองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ (United Nations Population Fund, 2013) และจากงานวิจัยที่ผ่านมา ปัญหาการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์เกิดขึ้นมากที่สุดในกลุ่มวัยรุ่น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดช่วงอายุของกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ให้อยู่ระหว่าง 15-24 ปี ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ของงานวิจัย ผู้วิจัยคำนึงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (Purposeful Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลจะต้องมีลักษณะเป็น "information-rich cases" คือเป็นผู้ที่มีข้อมูลในเรื่องที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาในระดับลึก ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีความเหมาะสมกับแนวคิดและจุดมุ่งหมายของการศึกษาโดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง ดังนี้

1) เป็นเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในขณะที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี โดยมีระยะเวลาการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนและเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน

2) ได้รับผลกระทบในทางลบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางด้านจิตใจ เช่น ความเครียด ความวิตกกังวลและความกลัว หรือผลกระทบทางด้านบุคลิกภาพ เช่น การขาดความมั่นใจในตัวเองและการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (Low Self-Esteem)

3) มีความยินดีที่จะบอกเล่าและเปิดเผยรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับประสบการณ์ในการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการทำวิจัยในขั้นตอนต่างๆ

## 2) เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถของผู้วิจัยในการเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเด็นต่างๆ ได้แก่ นิยามและเกณฑ์การให้นิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประเภทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ บทบาทและการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และสถานการณ์และแนวทางการแก้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทย รวมถึงทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ได้แก่ ทฤษฎีความเครียดและแนวทางการเผชิญความเครียด ทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคมและทฤษฎีวิจัยรุ่นและการให้คำปรึกษาวัยรุ่น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ - กรณีศึกษา (Case Study Approach) เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย

นอกจากตัวผู้วิจัยที่เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยยังใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

## 2.1 แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ผู้วิจัยได้จัดเตรียมแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิดที่สอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา ผู้วิจัยแบ่งแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 23 ข้อ ดังต่อไปนี้

### 2.1.1 คำถามเกริ่น

จุดประสงค์ของคำถามเกริ่นคือการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล โดยการทำความรู้จักผู้ให้ข้อมูลมากขึ้นและสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์ให้มีความเป็นกันเอง ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการจะเป็นข้อมูลส่วนตัวเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล เช่น อายุ การศึกษา ครอบครัว และงานอดิเรก คำถามเกริ่นประกอบด้วย 3 คำถาม ดังนี้

- ท่านมีอายุเท่าไรและกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นใด
- ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่กับใคร สมาชิกในครอบครัวท่านมีใครบ้าง
- ในเวลาว่าง ท่านชอบทำกิจกรรมอะไร

### 2.1.2 การสอบถามเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต

คำถามในส่วนนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลโดยการสำรวจความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและกิจกรรมที่ผู้ให้ข้อมูลชอบทำในอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 3 คำถาม ดังนี้

- ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตบ่อยแค่ไหน
- ท่านมักใช้งานอินเทอร์เน็ตในการทำสิ่งใด เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม แชนท เป็นต้น (ผู้วิจัยปรับข้อคำถามข้อนี้จากเดิมเป็น ท่านชอบใช้อินเทอร์เน็ตในการทำสิ่งใด)
- เว็บไซต์ใดบ้างที่ท่านเข้าใช้งานเป็นประจำ (ผู้วิจัยปรับข้อคำถามข้อนี้จากเดิมเป็น ท่านชอบเข้าไปเว็บไซต์ใดบ้าง)

### 2.1.3 การสอบถามเบื้องต้นเกี่ยวกับประสบการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

คำถามในส่วนนี้มีจุดประสงค์เพื่อสอบถามผู้ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และเป็นคำถามเข้าสู่ประเด็นหลักของการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 1 คำถาม ดังนี้

- ท่านเคยถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรบ้าง เช่น เคยทะเลาะกับเพื่อนในห้องแซทเคยถูกคนในเว็บบอร์ดกลั่นแกล้งล้อเลียน เป็นต้น (ผู้วิจัยปรับข้อความนี้จากเดิมเป็น ท่านเคยพบเจอหรือมีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรบ้าง)

### 2.1.4 การสอบถามเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

คำถามในส่วนนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประกอบด้วย 1 คำถาม ดังนี้

- ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คืออะไร ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่ท่านเคยพบเห็นหรือประสบกับตัวเองที่คิดว่าเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ส่วนที่ 2 เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่มีต่อประสบการณ์การเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประกอบด้วย 13 คำถาม โดยมีตัวอย่างดังนี้

- ท่านเคยมีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรบ้างและในรูปแบบใด (ผู้วิจัยปรับข้อความนี้จากเดิมเป็น ท่านเคยมีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรและในรูปแบบใด เกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์นั้น)

- ท่านรู้สึกอย่างไรตอนที่ท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นคงอยู่เป็นระยะเวลานานเท่าไร

- ท่านมีวิธีการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร เช่น ขอความช่วยเหลือจากใครบ้าง และใช้วิธีการใดในการจัดการกับปัญหา

ส่วนที่ 3 เพื่อค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประกอบด้วย 2 คำถามดังนี้

- ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่ามีวิธีการใดบ้างที่จะรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม (ผู้วิจัยปรับข้อความคำถามขึ้นจากเดิมเป็น ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่ามีวิธีการใดบ้างที่จะสามารถรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม)

- ในอนาคต หากท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีก ท่านจะมีวิธีการรับมือกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร จะใช้วิธีการเดิมหรือไม่ เพราะอะไร (ผู้วิจัยปรับข้อความคำถามขึ้นจากเดิมเป็น หากในอนาคต ท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีก ท่านจะมีวิธีการรับมือกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร จะใช้วิธีการเดิมหรือไม่ เพราะอะไร)

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ทั้ง 23 ข้อได้รับการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (Peer Debriefing) เพื่อทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยพบว่าผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแนวคำถามทั้ง 23 ข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.6-1.00 ซึ่งมีความเที่ยงตรงใช้ได้ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความคำถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยมากขึ้นและปรับแก้ภาษาที่ใช้ในข้อความคำถามให้มีความเหมาะสมมากขึ้นตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้นำไปใช้ในการสัมภาษณ์จริง

## 2.2 เครื่องบันทึกเสียง

ผู้วิจัยได้จัดเตรียมเครื่องบันทึกเสียงและทำการทดสอบเครื่องบันทึกเสียงก่อนการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนการบันทึกเสียงทุกครั้ง

## 2.3 สมุดจดบันทึกและปากกา

ผู้วิจัยได้ใช้สมุดจดบันทึกในการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกตผู้ให้สัมภาษณ์ระหว่างการสัมภาษณ์ เช่น อารมณ์ สีหน้า ท่าทางและน้ำเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์

ในส่วนของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลัก โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและได้รับการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 23 ข้อ ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้รับการสัมภาษณ์ทุกคนทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึกแต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 60 นาที โดยทำการสัมภาษณ์ครั้งละ 1 คน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่นๆ ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังต่อไปนี้ 1) การสังเกต ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตผู้ให้สัมภาษณ์ร่วมกับการจดบันทึกและการบันทึกเทป ซึ่งที่ผู้วิจัยให้ความสนใจคือการแสดงอารมณ์ สีหน้าและท่าทาง รวมถึงน้ำเสียง

ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้ในขณะที่ยกเล่าเรื่องราวประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การจดบันทึกและการบันทึกเทป 2) การจดบันทึก ผู้วิจัยได้ทำการจดบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการสังเกตระหว่างการสัมภาษณ์ลงในสมุดบันทึกที่เตรียมไว้ และ 3) การบันทึกเทป ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์โดยสอบถามความยินยอมของผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง จากนั้นผู้วิจัยได้นำไฟล์เสียงที่ได้จากการบันทึกเทปมาถอดเป็นข้อความเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มาวิเคราะห์โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1) การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) ผู้วิจัยได้ทำการจัดระเบียบข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลอยู่ในสภาพที่พร้อมจะนำไปใช้งาน โดยทำการจัดระเบียบข้อมูลใน 2 ด้าน ดังต่อไปนี้

#### 1.1 ด้านกายภาพ

ผู้วิจัยได้ถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงโดยการถอดชนิดคำต่อคำ ทั้งข้อมูลที่เป็นคำพูดและเสียงที่สะท้อนอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ เช่น เสียงหัวเราะและเสียงถอนหายใจ หรือแม้กระทั่งความเงียบแล้วนำมาประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูล โดยการจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มข้อมูลส่วนตัวพร้อมตั้งรหัสผ่านเพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่มีผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องในการวิจัยคนใดมีโอกาสเข้าถึงข้อมูล

#### 1.2 ด้านเนื้อหา

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการให้รหัสข้อมูล (Encoding) เพื่อจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่ได้มีความหลากหลาย ผู้วิจัยเริ่มต้นโดยการอ่านข้อมูลที่ผ่านมาการจัดระเบียบทางกายภาพแล้วอย่างละเอียด จากนั้นก็กำหนดรหัสให้กับข้อความที่มีความหมายที่เชื่อมโยงหรือตรงประเด็นกับเรื่องที่ต้องการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้วิธีการให้รหัสข้อมูล 2 แบบ ได้แก่ การให้รหัสแบบนิรนัย (Deductive) และการให้รหัสแบบอุปนัย (Inductive) สำหรับการให้รหัสแบบนิรนัย ผู้วิจัยได้เตรียมรายการรหัสไว้ล่วงหน้า (Precoding) โดยเริ่มทำในช่วงการเตรียมแนวคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ โดยเตรียมรหัสสำหรับหัวข้อใหญ่และรหัสย่อยสำหรับข้อความที่มีความหมายสอดคล้องกับแต่ละหัวข้อนั้น เมื่อพบว่าไม่ประเด็น

หรือหัวข้อสำคัญโผล่ขึ้นมาจากข้อมูลนอกเหนือจากรายการรหัสที่เตรียมไว้ ผู้วิจัยก็ให้รหัสใหม่ที่เหมาะสม ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการให้รหัสแบบอุปนัย

## 2) การแสดงข้อมูล (Data Display)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ถูกรวบรวมออกเป็นส่วนย่อยๆ และให้รหัสเรียบร้อยแล้วกลับมารวมกันเป็นกลุ่มตามประเด็นหรือหัวข้อที่ต้องการวิเคราะห์ (Themes) โดยใช้หัวข้อย่อยในแนวคำถามที่เตรียมไว้เป็นแนวทางในการจัดกลุ่ม ผู้วิจัยใช้ตารางข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นตัวช่วยในการแสดงข้อมูล ซึ่งจะช่วยในการเปรียบเทียบข้อมูลเรื่องเดียวกันที่ได้มาจากผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการบรรยายหรือที่เรียกว่า "การทำให้ข้อมูลพูด" โดยการเชื่อมโยงประเด็นต่างๆ เข้าด้วยกันและนำเสนอเป็นการบรรยายว่าได้ข้อค้นพบอะไรบ้างที่จะนำไปสู่การตอบโจทย์การวิจัยที่ตั้งไว้

## 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation)

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ ว่ามีความถูกต้องและตรงกันหรือไม่ โดยพิจารณาแหล่งที่มาของข้อมูล 3 แหล่ง ดังต่อไปนี้

3.1 เวลา ผู้วิจัยได้ตรวจสอบปัจจัยทางด้านวันและเวลาว่าส่งผลต่อข้อมูลที่ได้รับหรือไม่

3.2 สถานที่ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลชุดเดียวกันที่ได้มาจากสถานที่ที่แตกต่างกันว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่

3.3 บุคคล ผู้วิจัยได้สอบถามบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูล เช่น ครอบครัวและเพื่อนสนิท เกี่ยวกับประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูล โดยแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบและขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อนทุกครั้ง จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากบุคคลที่เกี่ยวข้องมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลเพื่อดูว่าสอดคล้องกันหรือไม่

## 4) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

เนื่องจากผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย ทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การจดบันทึกและการบันทึกเทป ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบต่างๆ มาเปรียบเทียบกันเพื่อดูว่าสอดคล้องกันหรือไม่ โดยพิจารณาองค์ความรู้ต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ทบทวนมาในระหว่างขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนการเก็บข้อมูลจริงประกอบกับข้อมูลภาคสนาม

#### 4) การตรวจสอบความถูกต้อง/น่าเชื่อถือของข้อมูล

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและความถูกต้อง/น่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการตรวจสอบออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายนอก

##### 1) การตรวจสอบภายใน

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาข้อมูลและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลว่ามีความเหมาะสมและมีคุณภาพดีพอหรือไม่ รวมทั้งพิจารณากระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบว่าการนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่

1.2 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบวิธีการเลือกกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลหลักว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

1.3 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลว่าเป็นไปตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาหรือไม่

##### 2) การตรวจสอบภายนอก

2.1 ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อขอคำปรึกษาและให้อาจารย์ช่วยพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมของผลการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังขอให้อาจารย์ช่วยตรวจสอบขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละขั้นตอน ได้แก่ การจัดระเบียบข้อมูล การแสดงข้อมูลและการตรวจสอบสามเฝ้าด้านข้อมูลและวิธีการรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ขอให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบการดำเนินการวิจัย ในแต่ละขั้นตอนอย่างใกล้ชิด (Peer Debriefing)

2.2 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลโดยการทวนข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ช่วยยืนยันความถูกต้องของข้อมูล วิธีการดังกล่าวช่วยตรวจสอบว่าผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล

#### 5) การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการพิทักษ์สิทธิและการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล โดยนำโครงร่างปริญญาโทเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยระดับปริญญาโท คณะบัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนคร-

รินทรวิโรฒ อีกทั้งยังปฏิบัติตามข้อปฏิบัติทางจริยธรรมขั้นพื้นฐาน 3 ประการ (ชาย โพธิสิตา, 2556, น. 391) ดังต่อไปนี้

#### 1) การขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงให้ผู้ที่จะมาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักทราบถึงรายละเอียดสำคัญต่างๆ ของการวิจัยในครั้งนี้ เช่น วัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ความร่วมมือที่ผู้วิจัยคาดหวังจากผู้ให้ข้อมูล การรักษาความลับของข้อมูล และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับข้อมูล ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ที่มาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักมีข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้จัดเตรียมเอกสารขอความยินยอม ภายในเอกสารมีการชี้แจงรายละเอียดสำคัญต่างๆ ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ให้ผู้ที่ตั้งใจเข้าร่วมการวิจัยเซ็นชื่อรับทราบลงในเอกสารขอความยินยอมที่ผู้วิจัยเตรียมไว้ให้

#### 2) การรักษาความลับของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างดีที่สุดและไม่เปิดเผยข้อมูลนั้นแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องในการวิจัยโดยไม่มีเหตุจำเป็น ในรายงานการวิจัย ผู้วิจัยได้หลีกเลี่ยงการเปิดเผยชื่อและรายละเอียดส่วนตัวที่จะทำให้ผู้อ่านรู้ว่าตัวตนที่แท้จริงของผู้ให้ข้อมูลหลักคือใคร โดยการให้ชื่อสมมติเรียกผู้ให้ข้อมูลหลักแทนการใช้ชื่อจริง และเพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับในแฟ้มส่วนตัวโดยตั้งรหัสผ่านเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลนั้น

#### 3) การป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับข้อมูลที่ได้รับ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในแต่ละขั้นตอนอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญเพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลและข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับ หลังจากสิ้นสุดการวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูล ไฟล์เสียงและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเป็นระยะเวลา 1 ปี จากนั้นผู้วิจัยจะทำลายข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูล

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลัก โดยได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนในขณะที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำหรับบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนแรกจะเป็นการนำเสนอเรื่องราวและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการคัดเลือกจำนวน 4 คน ได้แก่ คุณเจ คุณคิว คุณวีและคุณเอ็มตามลำดับ และอีก 3 ส่วน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสรุปรวมโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เรื่องราวและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 การให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ส่วนที่ 3 กระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ส่วนที่ 4 แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

#### ส่วนที่ 1 เรื่องราวและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ในส่วนที่ 1 เรื่องราวและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน ได้แก่ คุณเจ คุณคิว คุณวีและคุณเอ็มตามลำดับเวลาในการเก็บข้อมูล โดยจะนำเสนอข้อมูลพร้อมตารางประกอบ ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว เช่น อายุ เพศและอาชีพ งานอดิเรกที่ชอบทำในเวลาว่าง พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ให้ข้อมูล

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนตัว	ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4
ชื่อ	คุณเจ	คุณคิว	คุณวี	คุณเอ็ม
อายุ	22	28	19	24
เพศ	หญิง	ชาย	หญิง	หญิง
อาชีพ	นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเอกชน	พนักงานบริษัทเอกชน	นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเอกชน	พนักงานธนาคาร
ที่พักอาศัย	กรุงเทพมหานคร พักอาศัยกับครอบครัว	กรุงเทพมหานคร พักอาศัยกับครอบครัว	กรุงเทพมหานคร พักอาศัยกับครอบครัว	กรุงเทพมหานคร พักอาศัยกับครอบครัว
สมาชิกในครอบครัว	คุณพ่อ คุณแม่ คุณยาย น้องสาว	คุณพ่อ พี่ชาย พี่สะใภ้ หลานชาย	คุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย ลูกพี่ลูกน้อง	คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว
งานอดิเรกที่ชอบทำในเวลาว่าง	นั่งร้านกาแฟ ฟังเพลง ทำการบ้าน อ่านหนังสือ ดูหนัง เข้าฟิตเนส เล่นอินเทอร์เน็ต	ทำงานบ้าน ดูออลเลย์บอล อ่านหนังสือ เล่นอินเทอร์เน็ต ดูหนัง/ซีรีส์ ซ้อมป๊อปปะสังสรรค์	ดูหนัง ฟังเพลง เดินโคฟเวอร์ เล่นอินเทอร์เน็ต	ฟังเพลง เล่นอินเทอร์เน็ต ดูหนัง
ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	เป็นประจำทุกวัน	เป็นประจำทุกวัน	เป็นประจำทุกวัน	เป็นประจำทุกวัน
จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวัน	2-3 ชั่วโมง	3-4 ชั่วโมง	7-8 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง
กิจกรรมที่ชอบทำทางอินเทอร์เน็ต	ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเฟซบุ๊ก ทำรายงาน	ไม่มีอะไรที่ชอบทำเป็นพิเศษ	ค้นหาข้อมูล อ่านกระทู้ ความงาม ดูยูทูป แชท เล่นเฟซบุ๊ก	เล่นเฟซบุ๊ก คุยไลน์ ค้นหาข้อมูลในกูเกิ้ล ฟังเพลง
เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ใช้เป็นประจำ	เด็กดี มิววีทูฟรี	กูเกิ้ล ยูทูป เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม	พันทิป เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์เครื่องสำอาง	เฟซบุ๊ก กูเกิ้ล ไลน์ เว็บไซต์เครื่องสำอาง
มุมมองด้านบุคลิกภาพและนิสัยที่ผู้ให้ข้อมูลมีต่อตนเอง	เป็นคนใจดีมาก ชอบให้ออกาสคนอื่น ชอบช่วยเหลือคนอื่น	เป็นคนเฉยๆ ชอบเก็บตัวไม่ค่อยสูงลิ้งกับใคร เก็บความรู้สึกเก่ง ไม่ชอบเปิดเผยความรู้สึกของตัวเอง	เป็นคนเฮฮา ร่าเริง ตรงไปตรงมา คิดอะไรก็พูด อารมณ์ร้อนเอาแต่ใจ ไม่ค่อยมีความรับผิดชอบ ชอบคิดมาก	เป็นคนขาดความมั่นใจ ในตัวเอง คิดมาก ซ้ำกังวล หมกมุ่นกับอดีต ชอบเก็บตัวอยู่กับบ้าน เข้าถึงยาก ซ้ำเกรงใจ

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4
มุมมองด้าน บุคลิกภาพและ นิสัยที่ผู้ให้ข้อมูล คิดว่าผู้อื่นมีต่อ ตนเอง	เพื่อนสนิท: เป็นคนใจดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ครอบครัว: ไม่ค่อยทันสมัย หลงเชื่อคนอื่นง่าย ใคร พูดอะไรก็เชื่อหมด	เพื่อนสนิท: เป็นคนช่างพูด มีความเป็นผู้นำสูง สามารถช่วยแก้ปัญหาให้ เพื่อนๆ ในกลุ่มได้ ครอบครัว: เป็นคนที่มีความ มุ่งมั่นพยายาม ไม่ค่อย เปิดเผยความ รู้สึกของตัวเอง	คนที่ไม่สนิท: เป็นคน เฮฮา ไม่คิดมาก ร่าเริง ดูมีความสุขตลอดเวลา เพื่อนสนิท: คิดมาก ครอบครัว: คิดมาก	เพื่อนสนิท: เป็นคนคิด มาก ซึ่กแล้ว ชอบคิด แทนคนอื่น ครอบครัว: ไม่มี ความเห็น

### 1.1 คุณเจ

คุณเจเป็นนักศึกษาหญิงวัย 22 ปี ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 4 ที่มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกับคุณเจได้มีโอกาสทำความรู้จักกันเพราะคุณเจเป็นรุ่นน้องของผู้วิจัยที่มหาวิทยาลัย คุณเจมักจะเข้ามาบรรยายและปรึกษาปัญหาชีวิตส่วนตัวกับผู้วิจัยอยู่เป็นประจำ จนกระทั่งวันหนึ่ง ผู้วิจัยเล่าให้คุณเจฟังว่าตนกำลังศึกษาเรื่องประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทย การสนทนาในวันนั้นทำให้ผู้วิจัยทราบว่าคุณเจเคยตกเป็นเหยื่อการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจึงนัดคุณเจออกมาเจอกันในช่วงเย็นวันหนึ่งแถวมหาวิทยาลัยที่คุณเจกำลังเรียนอยู่เพื่อพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นอย่างละเอียด คุณเจเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยชั้นปีสุดท้ายและกำลังจะอายุครบ 23 ปีในอีกไม่กี่เดือน ปัจจุบันคุณเจพักอาศัยอยู่กับครอบครัวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในครอบครัวมีสมาชิกทั้งหมด 5 คน ได้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ คุณยาย น้องสาวและตัวคุณเจเอง คุณยายของคุณเจพิการเนื่องจากประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์ ทำให้คนในครอบครัวต้องคอยผลัดกันช่วยดูแลคุณยาย

งานอดิเรกที่คุณเจชอบทำก็คือการไปนั่งตามร้านกาแฟ โดยส่วนใหญ่คุณเจจะชอบไปนั่งฟังเพลง ทำการบ้านและอ่านหนังสือที่ร้านกาแฟคนเดียว ซึ่งคุณเจให้เหตุผลว่าการที่เธอชอบไปนั่งตามร้านกาแฟคนเดียวเป็นเพราะไลฟ์สไตล์ของเธอกับเพื่อนๆ ไม่ตรงกันและเป็นเพราะเธอชอบใช้เวลาอยู่เงียบๆ คนเดียวมากกว่า

"เวลาว่างใช้ไหมคะ ชอบแบบไปนั่งตามร้านกาแฟอะคะ ประมาณแบบว่าบางทีก็ฟังเพลงแล้วก็อยู่ในร้านกาแฟอะไรประมาณเนี่ยคะ อาจจะมีทำการบ้านและก็อ่านหนังสือเล็กๆ น้อยๆ ส่วนใหญ่จะไปคนเดียวคะเพราะว่าเหมือนไลฟ์สไตล์เราไม่ค่อยตรงกัน คือเพื่อนจะไม่ชอบนั่งอยู่ในร้านกาแฟ คำชอบ

ไปดูหนังมากกว่าอะไรประมาณเนี่ย หนูชอบอยู่เฉยๆ คนเดียวมั้งพี่ แบบหนูไม่ชอบไปเจอผู้คนเยอะแยะมากมายอะไรประมาณเนี่ยคะ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

นอกจากการนั่งตามร้านกาแฟ งานอดิเรกอีกอย่างหนึ่งของคุณเจก็คือการดูหนัง คุณเจมักจะเลือกดูหนังที่บ้านมากกว่าออกไปดูหนังข้างนอก คุณเจชื่นชอบการดูหนังตลกเพราะมันช่วยทำให้คุณเจรู้สึกผ่อนคลายมากกว่าหนังที่มีเนื้อหาเครียดๆ ซ้ำซ้อน งานอดิเรกที่คุณเจชอบทำมากที่สุดอย่างหนึ่งก็คือการฟังเพลง โดยแนวเพลงที่คุณเจโปรดปรานคือเพลงป๊อป คุณเจไม่ชอบฟังเพลงร็อคเพราะรู้สึกว่ามันหนักหู ซึ่งตรงข้ามกับน้องสาวของคุณเจที่ชอบเปิดเพลงร็อคฟังที่บ้านเป็นประจำ นอกจากการดูหนังฟังเพลง คุณเจยังชอบเข้าฟิตเนสกับเล่นโรลเลอร์เบลด คุณเจเล่าเรื่องการเล่นโรลเลอร์เบลดให้ผู้วิจัยฟังว่า

"หนูเคยเล่นเมื่อตอนแปดขวบอะคะ แล้วพออยู่ ม.ปลาย หนูก็ทิ้งไปเลยอะ ทิ้งไปประมาณ 5-6 ปีได้มั้ง แล้วหนูก็เพิ่งกลับมาเล่นตอนหนูอยู่ปี 4 เหมือนหนูต้องมาเริ่มทักษะใหม่หมดเลย แต่หนูยังพอนึกภาพตอนที่หนูเล่นมันได้ หนูก็เลยพยายามทำ มันต้องเล่นให้ได้" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

ผู้วิจัยสอบถามคุณเจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่าคุณเจใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน วันละ 2-3 ชั่วโมง โดยแบ่งออกเป็นการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงและการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา อย่างเช่น การค้นหาข้อมูลและการทำรายงาน คุณเจมักใช้งานอินเทอร์เน็ตในการดูหนัง แชนท ฟังเพลงและทำการบ้านตามลำดับ คุณเจกับเพื่อนๆ ชอบแชทคุยกันทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าการพูดคุยทางโทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่จะแชทคุยกันในโปรแกรมแมสเซนเจอร์ของเฟซบุ๊ก นอกจากนี้ เว็บไซต์ที่คุณเจชอบเข้าไปใช้งานเป็นประจำนั้นมีอยู่สองเว็บไซต์ ได้แก่ เด็กดีดอทคอม กับมูฟวี่ทูพีร์ คุณเจชอบเข้าไปอ่านนิยายและช่วยน้องสาวหาข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนต่อมหาวิทยาลัยในเว็บไซด์เด็กดี ในส่วนของมูฟวี่ทูพีร์นั้นเป็นเว็บไซด์สำหรับดูหนังออนไลน์ นอกจากเว็บไซด์ดังกล่าว คุณเจยังชอบเข้าไปเล่นเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์และไอจีอีกด้วย

คุณเจบรรยายบุคลิกภาพและนิสัยของตัวเองว่าเป็นคนใจดี ชอบช่วยเหลือคนที่กำลังเดือดร้อน และชอบให้โอกาสคนอื่น แม้ว่าคนๆ นั้นจะเคยทำร้ายหรือทำไม่ดีกับคุณเจก็ตาม คุณเจก็พร้อมที่จะช่วยเหลือเสมอ แต่บางครั้งคนที่คุณเจเคยให้ความช่วยเหลือกลับย้อนมาทำร้ายคุณเจเสียเอง ทำให้คุณเจตั้งคำถามกับตัวเองว่า คุณเจไม่ควรช่วยเหลือใครอีกต่อไปหรือไม่

"หนูคิดว่าหนูเป็นคนใจดีมากเลยนะพี่ หนูเป็นคนให้โอกาสคนเยอะมากๆ ขนาดคนๆ นั้นเค้าทำร้ายหนูไม่รู้กี่ครั้ง แต่หนูก็ยังอดเค้าขึ้นมาให้อยู่เทียบกับหนูได้อยู่ดี หนูเป็นคนชอบช่วยเหลือคนนะพี่ เหมือนแบบเวลาใครเดือดร้อนมาอะไรอย่างเงี้ย แคคลิกเดียว หนูก็พร้อมที่จะช่วยเหลือเค้าเสมออะคะ แต่ทุกครั้งที่หนูไปช่วยอะ เค้าก็กลับเป็นคนเอาผิดมาทางหนูเองอะ ซึ่งมันก็ทำให้หนูคิดได้ประมาณหนึ่งว่า หนูไม่ควรช่วยใครดีกว่าไหมถ้ามันจะเป็นแบบนี้" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คุณเจมีเพื่อนสนิทอยู่หนึ่งคน ครั้งหนึ่ง เพื่อนของคุณเจไม่มีเงิน คุณเจก็เป็นคนหยิบยื่นความช่วยเหลือให้เพื่อนโดยการออกค่าข้าวให้ คุณเจกล่าวถึงเหตุการณ์ครั้งนั้นให้ฟังว่า

“ตอนที่เค้าไม่มีเงินนะ หนูก็เป็นคนยื่นมือเข้าไปช่วย คือแบบ มาเถอะ เดี๋ยวช่วยเองอะไรประมาณเนี่ย ไม่เอาเงินมาหรือ ไม่ต้องซีเรียส เดี๋ยวหนูพาไปกินข้าวเอง คือเหมือนโอเคอะ ถ้าเค้าแบบดีกับหนู หนูก็ดีกับเค้าอะพี่ มันไม่ต้องคิดอะไรมากเลยอะ” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

เพื่อนสนิทของคุณเจเคยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพและนิสัยของคุณเจให้เธอฟังว่าเป็นคนใจดี ชอบช่วยเหลือคนอื่นและซื่อตรงใจ แม้คุณเจจะเดือดร้อนเรื่องเงิน แต่คุณเจก็เลือกที่จะไม่ยืมเงินเพื่อนเพราะกลัวว่าเพื่อนจะเดือดร้อนเหมือนตัวเอง

“หนูมีเพื่อนสนิทอยู่คนเดียวอะคะ คือเค้าบอกว่าหนูจะเป็นคนใจดี ชอบช่วยเหลือ คือเหมือนมีอะไรก็พร้อมช่วยเสมอ แต่ว่าเพื่อนสนิทเค้าก็บอกว่าเหมือนหนูเป็นคนพี่ที่ใจเกรงใจอะไรประมาณนี้ด้วยขนาดตอนแบบหนูไม่มีเงินอย่างเงี้ย แทนที่หนูจะแบบ ตอนที่หนูไม่มีเงินใช้ใหม่คะ แทนที่หนูจะขอยืมเงินเค้าอย่างเงี้ย หนูก็เลือกที่จะไม่ขอยืมเค้าเพราะหนูก็คิดว่าถ้าหนูไปขอยืมเค้า เค้าก็ต้องไม่มีกินเหมือนกัน” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

อย่างไรก็ตาม มุมมองที่ครอบครัวของคุณเจมีต่อบุคลิกภาพและนิสัยของเธอนั้นแตกต่างจากมุมมองของเพื่อนสนิท ครอบครัวของคุณเจเคยบอกกับเธอว่า ในความคิดของพวกเขา คุณเจเป็นคนที่หลงเชื่อคนอื่นง่ายและไม่ค่อยทันคน

## 1.2 คุณคิว

คุณคิวเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันคุณคิวมีอายุ 28 ปี ผู้วิจัยกับคุณคิวพบกันโดยบังเอิญในเว็บไซต์พันทิปเมื่อประมาณ 2-3 ปีก่อน หลังจากนั้นผู้วิจัยกับคุณคิวก็พูดคุยติดต่อกันทางไลน์และกลายมาเป็นเพื่อนกันในที่สุด คุณคิวมักจะส่งข้อความมาระบายหรือขอคำปรึกษาจากผู้วิจัยเรื่องปัญหาชีวิตส่วนตัวและการทำงานอยู่เป็นประจำ ผู้วิจัยกับคุณคิวเป็นสมาชิกกรุ๊ปไลน์กรุ๊ปเดียวกัน เมื่อคุณคิวเห็นข้อความของผู้วิจัยที่เอ่ยถึงการศึกษาเรื่องประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกรุ๊ปไลน์ คุณคิวจึงส่งข้อความส่วนตัวมาหาผู้วิจัยเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งทำให้ผู้วิจัยทราบว่าคุณคิวเองก็มีประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยกับคุณคิวตกลงนัดเจอกันแถวที่พักของคุณคิวหลังเลิกงานในช่วงเย็นวันหนึ่งเพื่อทำการเก็บข้อมูล ปัจจุบันคุณคิวพักอาศัยอยู่กับครอบครัวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ครอบครัวของคุณคิวประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 5 คน ได้แก่ คุณพ่อ พี่ชาย พี่สะใภ้ หลานชายและคุณคิว

คุณคิwmงานอดิเรกที่ชอบทำหลายอย่าง งานอดิเรกในยามว่างของคุณคิwmนั้นประกอบไปด้วย การทำงานบ้าน ดูวอลเลย์บอลญี่ปุ่น อ่านหนังสือ เล่นอินเทอร์เน็ต ดูหนัง/ซีรีส์ ซ้อมปั้งและพบปะสังสรรค์ กับเพื่อนๆ เมื่อผู้วิจัยสอบถามถึงพฤติกรรมในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของคุณคิwm พบว่าคุณคิwmใช้งาน อินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน เฉลี่ยวันละ 3-4 ชั่วโมง คุณคิwmใช้งานอินเทอร์เน็ตในระหว่างการทำงาน เพียงเล็กน้อย แต่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้นในช่วงเวลาพัก คุณคิwmมักจะเข้าเว็บไซต์พันทิปเป็นส่วน ใหญ่เนื่องจากที่ทำงานของคุณคิwmไม่อนุญาตให้พนักงานเล่นเฟซบุ๊กหรือยูทูปในที่ทำงาน ในช่วงวันหยุด คุณคิwmจะใช้งานอินเทอร์เน็ตเกือบตลอดทั้งวันและแทบจะไม่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเลยเวลาออกไปข้างนอก

"ถ้าเป็นวันทำงานก็จะมีบ้าง ระหว่างงานก็นิดหน่อย แต่ว่าช่วงพักก็จะมีการเล่นอินเทอร์เน็ต เล่นพันทิปเป็นหลัก เพราะว่าที่ออฟฟิศเค้าบล็อคยูทูปกับเฟซบุ๊ก แต่ถ้าเป็นวันหยุดก็จะใช้เกือบทั้งวัน ถ้าอยู่บ้าน แต่ถ้าออกไปข้างนอกจะไม่ใช้เลย" (คุณคิwm: 24 มกราคม 2560)

คุณคิwmไม่มีกิจกรรมใดที่ชอบทำเป็นพิเศษในระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับช่วงเวลา และอารมณ์ความรู้สึกของคุณคิwmในขณะนั้นมากกว่าว่าอยากทำอะไรเป็นพิเศษ ถ้าหากคุณคิwmอยากดู หนังก็จะดู ถ้าหากคุณคิwmอยากแชทกับเพื่อนก็จะแชท

"จริงๆ มันก็พอๆ กันหมดเลยนะ แต่ว่าก็คือแล้วแต่ช่วงว่าอันนี้จะอยากทำอะไร อย่างเช่น วันนี้ อยากรู้อะไรก็จะดูหนัง เน้นดูหนัง วันนี้ก็อยากแชทก็จะเน้นแชท มันพอๆ กันหมดเลย ก็คือไม่สามารถบอก ได้ว่าอันไหนเน้นเป็นพิเศษ อยากทำอะไรก็ทำไปเลยอย่างเงี้ยจ้ะ" (คุณคิwm: 24 มกราคม 2560)

เว็บไซต์ที่คุณคิwmเข้าไปใช้งานเป็นประจำนั้นมีอยู่สองเว็บไซต์ ได้แก่ ภูเก็ตยูทูป คุณคิwmชอบ ค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ยูทูป ในขณะนั้นที่แอปพลิเคชันที่คุณคิwmใช้งานบ่อยที่สุดสามอันดับแรกได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์และอินสตาแกรม

คุณคิwmบรรยายบุคลิกภาพและนิสัยของตัวเองว่าเป็นคนเจี๊ยบๆ ชอบเก็บตัวและไม่ค่อยสูงส่งกับ ใคร แต่ถ้าจำเป็นต้องสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นๆ คุณคิwmก็สามารถทำได้ ในมุมมองของคุณคิwm คุณคิwmเป็นคนที่เก็บความรู้สึกเก่งและไม่ชอบบอกเล่าความรู้สึกของตัวเองให้ใครฟังเพราะไม่อยากให้ใคร ล่วงรู้ความรู้สึกที่แท้จริง เว้นแต่เพื่อนสนิทที่คุณคิwmจะพูดคุยด้วยทุกเรื่อง

"คิwmก็จะเป็นคนเจี๊ยบๆ ไม่ชอบการสูงส่งกับคนหมู่มาก แต่ก็สามารถที่จะพูดคุยสื่อสารกับคนหมู่มากได้ แต่ว่าถ้าเลือกได้ก็จะเป็นการแบบว่าไม่ค่อยสูงส่ง แต่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยปกติ แต่จะเป็นคน เก็บตัว แล้วก็ก็เป็นคนที่ค่อนข้างเก็บความรู้สึกเก่ง เพราะว่าเราไม่อยากที่จะให้คนอื่นรู้ว่าเรารู้สึกยังไงอะไร ประมาณนี้ แต่ว่ากับเพื่อนสนิทก็สามารถที่จะคุยได้ทุกเรื่องเหมือนกัน" (คุณคิwm: 24 มกราคม 2560)

ในส่วนของคนรอบข้างนั้น คุณคิwmคิดว่าคุณพ่อมองตัวเองว่าเป็นคนที่มีความมูมานะพยายาม และไม่ค่อยเปิดเผยความรู้สึกของตัวเอง บางครั้งคุณพ่อของคุณคิwmก็ไม่แน่ใจว่าคุณคิwmกำลังมีความรู้สึก

นึกคิดอย่างไร คุณคิวให้เหตุผลว่าการที่คุณคิวไม่เปิดเผยอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงให้คุณพ่อรู้ว่าเป็นเพราะคุณคิวไม่อยากจะทำให้คุณพ่อคิดมาก อย่างไรก็ตาม คุณคิวคิดว่าเพื่อนสนิทที่มีมุมมองต่อบุคลิกภาพและนิสัยของคุณคิวแตกต่างจากมุมมองของคุณพ่อ เพื่อนสนิทของคุณคิวจะมองว่าคุณคิวเป็นคนช่างพูดและมีความเป็นผู้นำสูง สามารถที่จะช่วยแก้ปัญหาให้เพื่อนๆ ในกลุ่มได้

"ถ้าสำหรับพ่อ ก็จะเป็นเด็กแบบมีความมุมานะ แล้วก็แบบไม่ค่อยที่จะพูดความรู้สึกให้เค้ารู้ว่ตอนนี้รู้สึกยังไง บางทีเค้าก็จะแบบ เอ๊ะ เราดีใจหรือเราเสียใจหรือแบบอะไรอย่างเงี้ย คือเราก็จะไม่บอกเพราะเราไม่อยากจะให้เค้าคิดมาก ส่วนถ้าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะรู้ว่าเราเป็นคนที่อยู่ด้วยแล้วแบบพูดเยอะสามารถที่จะแก้ปัญหาให้กลุ่มได้เพราะว่าจะมีความรู้สึกที่แบบว่าเป็นผู้นำสูง" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

### 1.3 คุณวี

คุณวีเป็นนักศึกษาหญิงวัย 19 ปี ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 1 ที่มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีโอกาสทำความรู้จักกับคุณวีผ่านเพื่อนสนิทคนหนึ่งของผู้วิจัย ผู้วิจัยกับคุณวีมักจะพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวทั่วไปตามธรรมดาของคนรู้จักกัน วันหนึ่ง ผู้วิจัยเล่าให้คุณวีฟังว่าตนกำลังศึกษาเรื่องประสบการณ์การถูกล้อแก้งทางไซเบอร์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทย คุณวีบอกกับผู้วิจัยว่าเธอก็เคยถูกล้อแก้งทางไซเบอร์เหมือนกันและเธอมีความยินดีที่จะบอกเล่าประสบการณ์ของตนเองแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยนัดเจอกับคุณวีใกล้สถานีบีทีเอสแห่งหนึ่งเพื่อทำการเก็บข้อมูล คุณวีเป็นลูกครึ่งไทย-เบลเยียมและมีภูมิลำเนาเป็นคนจังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันคุณวีพักอาศัยอยู่กับครอบครัวซึ่งประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 5 คน ได้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย ลูกพี่ลูกน้องและตัวคุณวีเอง

งานอดิเรกในยามว่างของคุณวีคือการดูหนัง ฟังเพลง เล่นโคฟเวอร์และเล่นอินเทอร์เน็ต คุณวีชอบเล่นอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน ในหนึ่งวัน คุณวีใช้เวลากับการเล่นอินเทอร์เน็ตประมาณ 7-8 ชั่วโมง ส่วนใหญ่คุณวีมักจะใช้งานอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลและอ่านกระทู้เรื่องที่คุณสนใจมากกว่า การแชทคุยกับเพื่อนๆ หนึ่งในเรื่องที่คุณวีกำลังให้ความสนใจอยู่ในตอนนี้ก็คือ ความงาม คุณวีชอบอ่านกระทู้แนะนำสินค้าและผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความงาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณวีเป็นคนให้ความสำคัญกับการดูแลตัวเอง

"เล่นบ่อยมาก เล่นทุกวันเลย ชอบเล่นเพราะว่าส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้เล่นติดต่อกับเพื่อนอะไรมากขนาดนั้น แต่ว่าชอบเล่นเพราะแบบมีสาระเยอะเหมือนกันในอินเทอร์เน็ต เวลาคนชอบตั้งกระทู้แนะนำ

ของ แล้วหลังๆ นี่สนใจพวกแบบความงาม เลยไปหาพวกกระทู้แนะนำครีม แนะนำผลิตภัณฑ์” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

นอกจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลและอ่านกระทู้เกี่ยวกับความงาม คุณวียังชอบดูยูทูบ เล่นเฟซบุ๊กและแชทกับเพื่อนๆ โดยเว็บไซต์ที่เธอเข้าไปใช้งานเป็นประจำคือ เว็บไซต์พันทิปกับเว็บไซต์เครื่องสำอางต่างๆ เช่น สไปซ์ วนิลาและทีเอ็มที

“ตอนนี้ชอบเข้าพวกพันทิปอะคะ เข้าบ่อย แล้วก็หลังๆ เป็นสไปซ์ แต่เว็บนี้จะเป็นเว็บใหม่คนอาจจะไม่ค่อยรู้จัก เป็นเว็บเกี่ยวกับพวกเครื่องสำอางอะไรแบบนี้ วนิลาก็เข้าบ่อย เป็นพวกขายเครื่องสำอางอะไรพวกนี้ แล้วก็ทีเอ็มที นานๆ ที่เข้าคะ” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

คุณวีบรรยายบุคลิกภาพและนิสัยของตัวเองว่าเป็นคนตรงไปตรงมา กล้าแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของตัวเอง คิดอะไรในใจก็พูดออกไปอย่างนั้น ซึ่งลักษณะนิสัยดังกล่าวทำให้คนอื่นเข้าใจคุณวีผิดคิดว่าคุณวีเป็นคนหยิ่ง ชอบพูดจากรุนแรงและอวดเก่ง นอกจากนี้ คุณวียังบรรยายลักษณะนิสัยของตัวเองว่าเป็นคนเฮฮา ร่าเริง แต่ในอีกมุมหนึ่งก็เป็นคนอารมณ์ร้อน เอาแต่ใจ ชอบคิดมากและไม่ค่อยมีความรับผิดชอบ ซึ่งมีเพียงคนใกล้ชิดอย่างเพื่อนสนิทและครอบครัวของคุณวีเท่านั้นที่จะเห็นมุมเหล่านี้

“ตอนแรกคิดว่าตัวเองเป็นคนทีพูดอะไรตรงๆ แล้วก็ด้วยความที่พูดตรงๆ บางทีมันทำให้ดูเหมือนเป็นคน หนูไม่แน่ใจว่าใช้คำถูกหรือเปล่า หยิ่งยโสอะไรอย่างนี้ แบบกล้าพูดเหมือนปากดีแบบบางคนก็มองว่าอวดเก่งก็ยังมี หนูก็ง หนูแค่พูดความรู้สึกหนูไง หนูก็มาพูดตรงๆ ติดมาจากพ่อด้วยเป็นคนคิดอะไรก็พูดอย่างนั้นคะ แต่ก็เป็นคนเฮฮา ร่าเริงแบบนี้ หนูเป็นคนอารมณ์ร้อนด้วยคะ แล้วก็ค่อนข้างแบบไม่ค่อยมีความรับผิดชอบ บางทีก็จะมีแบบเอาแต่ใจอะไรแบบนี้คะ นั่นแหละคะ อันนี้จะ เป็นแบบคนใกล้ตัว ถึงจะเห็นนิสัยแบบนี้” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

ในความคิดเห็นของคุณวี ครอบครัวกับเพื่อนสนิทจะมองว่าคุณวีเป็นคนที่ชอบคิดมาก ซึ่งคุณวีก็ตระหนักถึงลักษณะนิสัยข้อนี้ของตัวเองเช่นกัน แต่ถ้าเป็นคนที่ไม่สนิทกันก็จะมองว่าคุณวีเป็นคนที่ร่าเริงสนุกสนาน ดูมีความสุขตลอดเวลาราวกับไม่มีความทุกข์ใจหรือความกังวลใดๆ

“ครอบครัวกับเพื่อนสนิทจะมองไม่เหมือนกันคะ เพื่อนสนิทกับครอบครัวจะมองคล้ายกันอยู่ แต่ถ้าเพื่อนไม่สนิทมากจะมองอีกแบบ ถ้าเป็นคนที่ไม่สนิทมาก คำก็จะมองว่าหนูเป็นคนเฮฮา ไม่คิดมาก ร่าเริง บางคนก็เคยพูดว่า ใจี้ วีดูเป็นคนแบบแฮปปี้ตลอดเลยเนอะ ดูไม่มีเรื่องกังวลเลย อันนี้คือไม่สนิทมากนะคะ ถ้าเป็นสนิทมากเลยจะมองว่าแบบเป็นคนคิดมาก คิดเยอะ ครอบครัวก็จะบอกว่าเป็นคนคิดมาก คิดเยอะ” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

#### 1.4 คุณเอ๋ม

คุณเอ๋มเป็นบัณฑิตที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันคุณเอ๋มมีอายุ 24 ปีและเพิ่งเข้าทำงานที่ธนาคารแห่งหนึ่งได้ไม่นาน เมื่อเทียบกับบรรดาผู้ให้ข้อมูลคนอื่นๆ ผู้วิจัยรู้จักคุณเอ๋มมานานที่สุดเนื่องจากเคยเรียนโรงเรียนมัธยมที่เดียวกัน คุณเอ๋มเป็นรุ่นน้องผู้วิจัยประมาณ 2-3 ปี เมื่อก่อนนั้นเราทั้งสองคนถือว่าสนิทกันในระดับหนึ่ง คุณเอ๋มเป็นคนน่ารักสดใสและมักจะเข้ามาทักทายผู้วิจัยเสมอเมื่อเจอกันที่โรงเรียน แต่หลังจากที่ผู้วิจัยเรียนจบและเข้าศึกษาต่อระดับชั้นมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยก็แทบไม่ได้ข่าวคราวจากคุณเอ๋มอีกเลย จนเวลาล่วงเลยไปหลายปี ผู้วิจัยได้มีโอกาสติดต่อพูดคุยกับคุณเอ๋มอีกครั้งหลังจากที่น้องสาวของผู้วิจัยเล่าให้ผู้วิจัยฟังเรื่องเพื่อนร่วมงานคนใหม่ ซึ่งเพื่อนร่วมงานคนใหม่ของน้องสาวผู้วิจัยก็คือคุณเอ๋มนั่นเอง ผู้วิจัยส่งข้อความไปทักทายคุณเอ๋มทางเฟซบุ๊ก เราสองคนพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวกันอยู่นานหลายชั่วโมง หลังจากนั้น ผู้วิจัยกับคุณเอ๋มก็ยังคงติดต่อพูดคุยกันมาเรื่อยๆ จนกระทั่งวันหนึ่ง ระหว่างที่ผู้วิจัยกับคุณเอ๋มกำลังแลกเปลี่ยนบทสนทนากัน ผู้วิจัยก็ได้มีโอกาสเล่าให้คุณเอ๋มฟังถึงการศึกษาเรื่องประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทย ซึ่งทำให้ทราบว่าคุณเอ๋มมีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยนัดคุณเอ๋มออกมาเจอกันที่ร้านกาแฟแห่งหนึ่งเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นอย่างละเอียด ปัจจุบันคุณเอ๋มพักอาศัยอยู่กับครอบครัวซึ่งประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 4 คน ได้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาวและตัวคุณเอ๋มเอง โดยมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ที่จังหวัดสมุทรปราการ น้องสาวของคุณเอ๋มมีอายุ 19 ปีและกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้น ม.6

คุณเอ๋มชอบใช้เวลาอยู่กับบ้านมากกว่าออกไปไหนมาไหนข้างนอก โดยคุณเอ๋มให้เหตุผลว่าเป็นเพราะเธอไม่ชอบความวุ่นวายและมีนิสัยชอบเก็บตัวอยู่เงียบๆ คนเดียว งานอดิเรกอย่างหนึ่งที่คุณเอ๋มชอบทำเป็นประจำตอนอยู่บ้านก็คือ การฟังเพลง คุณเอ๋มมักจะชอบฟังเพลงเงียบๆ ในห้องของตัวเอง แนวเพลงที่คุณเอ๋มชื่นชอบเป็นพิเศษคือแนวเพลงเพื่อชีวิต คุณเอ๋มกล่าวถึงแนวเพลงและบทเพลงที่เธอชื่นชอบไว้ว่า

“จริงๆ เราก็ชอบทุกแนวนะ แต่ว่าที่จะชอบหน่อยก็คืออารมณ์แบบเพื่อชีวิตอะไรเงี้ย เป็นบทเพลงที่มีเนื้อหาสะท้อนชีวิตสังคมอะไรอย่างเงี้ยคะ ถ้าเป็นเพลงที่ชอบ ตอนนี้ก็ชอบเพลงของวงมาลีฮวนน่าคะ กับคุณปู่ พงษ์สิทธิ์ เพลงแสงจันทร์อย่างเงี้ย เพลงลมเพลมพัด ประมาณนี้จะคะ” (คุณเอ๋ม: 30 มกราคม 2560)

นอกจากการฟังเพลง งานอดิเรกของคุณเอ๋มอีกอย่างหนึ่งก็คือการเล่นอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยพบว่า คุณเอ๋มใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน สมัยตอนที่ยังไม่ได้ทำงาน คุณเอ๋มใช้เวลาอยู่กับอินเทอร์เน็ตเยอะมาก วันหนึ่งนับรวมกันเป็น 10 ชั่วโมง คุณเอ๋มชอบเล่นอินเทอร์เน็ตในโทรศัพท์มือถือ ว่างเมื่อไหร่ก็

จะหยิบโทรศัพท์มือถือขึ้นมาดู อย่างไรก็ตาม การใช้เวลาอยู่หน้าจอโทรศัพท์มือถือหลายชั่วโมงติดต่อกัน เป็นระยะเวลาที่นานส่งผลกระทบต่อสุขภาพตาของคุณเอม คุณเอมกล่าวถึงผลกระทบที่ได้รับจากการจ้องโทรศัพท์มือถือติดต่อกันเป็นระยะเวลาที่นานว่า

“ถ้าตอนยังไม่ทำงานนะคะ ค่อนข้างเยอะเลยแหละค่ะพี่ ลิปชิวโมงได้ คือทุกวันนี้สายตาสีเทาแล้วอะคะ ต้องตัดแว่นแล้ว ยังไม่ได้ตัดแต่มีแพลนว่าจะไปตัดเพราะว่าเกิดจากการที่เราใช้งานหน้าจอโทรศัพท์ จากอินเทอร์เน็ตเป็นระยะเวลาที่นานติดต่อกันหลายชั่วโมง ตอนนี้สายตาสั้นแล้ว มองไม่เห็นเลย เบลอไปเลย แต่ยังไม่ได้ไปตรวจอะไร แต่รู้สึกว่ามันไม่ไหวแล้วอะคะ มันต้องตัดแว่นแล้ว” (คุณเอม: 30 มกราคม 2560)

คุณเอมเป็นคนที่ชอบติดตามข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมาก ในอดีตคุณเอมใช้งานอินเทอร์เน็ตแทบทั้งวันทั้งคืน ว่างเมื่อไหร่ก็เข้าอินเทอร์เน็ตจนกลายเป็นความเคยชิน แม้จะไม่มีข่าวสารใหม่ๆ ให้อัปเดตก็ตาม แต่เมื่อคุณเอมสำเร็จการศึกษาจากรั้วมหาวิทยาลัยและก้าวเข้าสู่โลกของการทำงาน คุณเอมก็มีเวลาว่างน้อยลง ส่งผลให้พฤติกรรมการเล่นอินเทอร์เน็ตของคุณเอมเปลี่ยนไป ปัจจุบันคุณเอมใช้งานอินเทอร์เน็ตเพียงแค่วันละ 1-2 ชั่วโมง โดยจะใช้งานอินเทอร์เน็ตแค่ในเวลาพักกับก่อนนอนเท่านั้น

“ปัจจุบันพอมีเรื่องการทำงานเข้ามาเกี่ยวก็ใช้น้อยลงจากเดิมเยอะมาก อยู่น้อยมาก ก็จะใช้แค่เฉพาะช่วงเวลาที่พักกับเวลาก่อนนอน แต่ก่อนนอนนี่ก็ไม่นานเพราะว่าเราเหนื่อยจากการทำงานไงคะ เราก็ต้องรีบนอน ไซ้ เพื่อที่จะได้ตื่นไปทำงานวันต่อไป น้อยมากเลยคะ ผิดกัน ต่างขั้วเลยจากก่อนหน้านี้จะมาทำงานคะ” (คุณเอม: 30 มกราคม 2560)

เว็บไซต์ที่คุณเอมใช้งานเป็นประจำทุกวันคือ เฟซบุ๊ก โดยส่วนใหญ่คุณเอมมักจะเข้าเฟซบุ๊กเพื่อติดตามข่าวสารต่างๆ ที่น่าสนใจรวมถึงข่าวคราวของเพื่อนๆ คุณเอมชอบคุยไลน์กับเพื่อนสนิทและค้นหาข้อมูลผ่านกูเกิ้ล คุณเอมชอบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแมวและเข้าเพจแมวต่างๆ เนื่องจากที่บ้านของคุณเอมเลี้ยงแมว คุณเอมจึงมีความสนใจเรื่องแมวมากเป็นพิเศษ นอกจากนี้ คุณเอมยังให้ความสนใจกับเรื่องความสวยความงาม คุณเอมจึงเข้าเว็บไซต์แต่งหน้าและเว็บไซต์เครื่องสำอางบ้างเป็นบางครั้ง

“ส่วนใหญ่จะเข้าเฟซบุ๊ก บางที่ไม่ค่อยได้โพสต์ได้อะไร แต่เราก็จะดูว่าจะติดตามเพื่อนเรา แต่ละคนมีกิจกรรมอะไรบ้าง คนไหนไปไหนอะไรอย่างเงี้ยคะ นอกจากนี้ก็จะคุยไลน์กับเพื่อน เพื่อนที่สนิทกัน แล้วก็ดูข้อมูลจากเว็บไซต์กูเกิ้ลอะไรอย่างเงี้ย อย่างหนูมีความสนใจเรื่องของแมวเพราะว่าที่บ้านเลี้ยงแมว เราก็จะชอบเข้าไปค้นหา ไปดูเพจแมวบ้าง ไปดูแมวน่ารักอะไรพวกเนี้ยคะ หรือไม่ก็เว็บแต่งหน้า เว็บเครื่องสำอางอะไรอย่างเงี้ยคะ ก็มีเท่านี้เลยรวมๆ” (คุณเอม: 30 มกราคม 2560)

คุณเอมบรรยายบุคลิกภาพและนิสัยของตัวเองในอดีตก่อนที่จะประสบเหตุการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าเป็นคนที่มีความมั่นใจในตัวเอง กล้าแสดงออก รั่วใจสนุกสนานและชอบสร้างเสียง

หัวเราะให้แก่คนรอบข้าง ด้วยเหตุนี้ เพื่อนๆ จึงชอบใช้เวลากับคุณเอ็มและพาคุณเอ็มไปไหนมาไหนด้วยตลอด ตอนนั้นคุณเอ็มรู้สึกว่าคุณเองเป็นคนสำคัญของเพื่อนๆ และเป็นเหมือนศูนย์กลางของกลุ่ม

“คือแต่ก่อนหนูเป็นคนค่อนข้างมั่นใจในตัวเองนะ มั่นใจว่าเพื่อนๆ รักเราอะไรเงี้ย เราเป็นคนสำคัญของเพื่อนๆ เราจะเป็นคนที่กล้าแสดงออกนะ เป็นคนร่าเริง เป็นคนตลก ชอบทำอะไรให้คนตลก ชอบแบบเป็นตัวใจจะคะ เหมือนเพื่อนๆ เคื่อก็จะชอบอยู่ด้วย แบบไปไหนก็ต้องเอาเอ็มไปด้วยอย่างเงี้ย เพราะเอ็มมันตลก อยู่ด้วยแล้วสนุก” (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพและนิสัยของคุณเอ็มเปลี่ยนแปลงไปหลังจากเผชิญกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเอ็มกล่าวถึงบุคลิกภาพและนิสัยของตัวเองในปัจจุบันว่าเป็นคนที่ขาดความมั่นใจในตัวเอง คิดมาก ซ้ำกังวลและชอบคิดวนเวียนอยู่กับเรื่องราวในอดีต คุณเอ็มชอบเก็บตัวอยู่กับบ้าน และไม่ค่อยออกไปไหนมาไหนเหมือนเมื่อก่อน อีกทั้งยังเป็นคนเข้าถึงยากและขี้เกรงใจมากจนทำให้บางครั้งคุณเอ็มก็รู้สึกไร้ค่าของตัวเอง

“คือมันทำให้ความเชื่อมั่นเราลดลงและเราก็รู้สึกไม่ค่อยมั่นใจในตัวเอง แล้วก็รู้สึกเป็นคนคิดเยอะ จิตตกง่าย แล้วก็ชอบผูกใจเกี่ยวกับเรื่อง คืออยู่กับอดีตอะคะพี่ ไซ้ เราก็จะเป็นคนค่อนข้างเก็บตัวนะ ไม่ค่อยชอบไปไหน แล้วก็คนจะเข้าถึงยากถ้าแบบไม่สนิทไม่อะไรจริงๆ แล้วก็เป็นคนขี้เกรงใจ ขี้เกรงใจจนบางทีแบบเราก็ไร้ค่าตัวเอง” (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณเอ็มไม่ทราบมุมมองของคนในครอบครัวที่มีต่อบุคลิกภาพและนิสัยของเธอเพราะพวกเขาไม่เคยพูดให้เธอฟัง แต่อย่างไรก็ตาม คุณเอ็มมีเพื่อนที่ค่อนข้างสนิทอยู่คนหนึ่ง เพื่อนคนดังกล่าวเคยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะนิสัยของคุณเอ็มว่าเป็นคนคิดมาก ซ้ำแล้ว อีกทั้งยังเคยให้คำแนะนำคุณเอ็มว่าอย่าคิดมาก คิดแทนคนอื่นหรือคาดหวังให้คนอื่นมาทำดีกับตน

“ครอบครัวเค้าก็ไม่เคยบอกอะไรเลยนะคะ ส่วนเพื่อนคนหนึ่งก็ค่อนข้างสนิท เคื่อก็จะบอกว่าหนูทำไมซี้กลัวจัง อย่าคิดมาก อย่าคิดไปเอง อย่าคิดแทนคนอื่น อย่าคิดว่าเค้าต้องอย่างงั้นอย่างนี้กับเรา แล้วก็อย่าคาดหวังกับเค้าว่าเค้าต้องมาดีมาอะไรกับเรา” (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

## ส่วนที่ 2 การให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในส่วนที่ 2 การให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาทำการตีความหมาย ทำความเข้าใจและนำเสนอเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อแรกของงานวิจัยซึ่งมีอยู่ว่า เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

2.1 การให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นกระบวนการศึกษาและตีความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ตามการรับรู้ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

2.2 เจ็อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นการค้นหาและทำความเข้าใจเจ็อนไขในเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในเด็กและเยาวชนไทย

## 2.1 การให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและตีความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อทำความเข้าใจการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองและการรับรู้ของเด็กและเยาวชนไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้มีการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยพิจารณาผลกระทบที่ผู้ถูกกระทำได้รับจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นหลัก โดยแบ่งการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาดคาย 2) การประจานข้อความหรือรูปภาพส่วนตัว และ 3) การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยอีก 2 อย่าง ได้แก่ เจตนามุ่งร้ายและการเกิดซ้ำ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### การโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาดคาย

เด็กและเยาวชนไทยหลายคนที่มีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ว่าเป็นการใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคายโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความเสียหายหรือก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนทางจิตใจแก่ผู้ที่ถูกโจมตี ตัวอย่างแรกคือคุณวี เมื่อเอ่ยถึงการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีนึกถึงการโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาดคายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อข่มเหง ข่มขู่หรือหาเรื่องผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต

*“มองว่าเป็นการแบบข่มเหง ข่มขู่ ใช้คำหยาด ค่ำแรงๆ อะไรแบบนี้คะ เวลาพูดถึงค่ำว่า bully จะ assume จะคิดอะไรแบบที่แยๆ ไว้ก่อนเลย น่าจะใช้คำหยาด ค่ำแรงๆ อะไรแบบนี้ ประมาณนั้นคะ ไซ้ แบบหาเรื่อง” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)*

การโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาดคายทางอินเทอร์เน็ตสร้างความเสียหายแก่ผู้ที่ถูกโจมตีในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางด้านจิตใจหรือการก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวผู้ที่ถูกโจมตี คุณเอ็มได้ให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ว่าเป็นการโพสต์ข้อความต่อว่าผู้อื่นเพื่อสร้างความกระทบกระเทือนทางจิตใจ ยั่วยุความรู้สึกและทำให้บุคคลอื่นเข้าใจในตัวผู้ที่ถูกโจมตีผิด

“เหมือนโพสต์ต่อว่าให้รู้สึกกระทบกระเทือนจิตใจอะคะ ต้องการจะพูดให้เราเสียหาย ต้องการจะสร้างประเด็นในโลกของเฟซบุ๊กอะคะ สร้างประเด็นให้คนอื่นเหมือนสงสัยว่า เออ คนนี้ใครหรือ อันนี้ใครอย่างเงี้ย ไซ้ เหมือนช่วยความรู้สึกเราด้วย” (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณเจเป็นอีกหนึ่งคนที่ให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยเชื่อมโยงเข้ากับผลกระทบที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับ ในทัศนคติของคุณเจ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือการโพสต์ข้อความด่าผู้อื่นอย่างรุนแรงทางอินเทอร์เน็ตจนเป็นเหตุให้บุคคลอื่นเกิดความเข้าใจผิดในตัวผู้ถูกโจมตี คุณเจได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้อย่างละเอียดว่า

“คือเหมือนแบบว่าเอาเรื่องของคนอื่นมาโพสต์ลงประจานเค้าอย่างเงี้ย เหมือนมาพูดด่าในเชิงเสียๆ หายๆ ประมาณเนี้ยคะ ทั้งที่คนนั้นนะ เค้าอาจจะไม่ได้เป็นในแบบที่คนนั้นโพสต์ แต่ว่าคนอื่นเค้าไม่รู้ เค้าก็มาไซ้โคๆ ตรงช่องคอมเมนต์ไปเรื่อยๆ อย่างเงี้ย เหมือนแบบเล่าในสิ่งที่ตัวเองไปเจอมาใช้ใหม่คะ หนูว่าการโพสต์เฟซบุ๊กมันคือการระบายนะพี่ แต่ถ้าสมมติเรากำลังว่าใครสักคนหนึ่งอยู่อะ มันจำเป็นไหมอะต้องแบบโพสต์ว่าเค้าเสียๆ หายๆ แบบว่า เออ ขอโทษนะคะพี่ คำมันแบบหยาบคายชนิดนี้แบบ คนนี้ต่อแหล อะไรประมาณเนี้ยคะ เออ แบบ ซึ่งบางที่เค้าอาจจะไม่ได้เป็นแบบนั้นก็ได้อ แล้วคือคนที่เค้าไม่รู้ก็ไปแชร์หน้าไทม์ไลน์ของคนนั้นมาแล้วก็ส่งต่อไปยังไทม์ไลน์ของตัวเอง แล้วเค้าก็แชร์ๆ กันไปเรื่อยๆ อย่างเงี้ย ให้คนมองว่าคนที่โดนด่าว่าต่อแหลอะไม่ดี ซึ่งบางที่เค้าอาจจะไม่ได้ต่อแหลก็ได้อะไรประมาณเนี้ยคะ” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

นอกจากการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าเป็นการโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรงหยาบคายทางอินเทอร์เน็ต เด็กและเยาวชนไทยที่เคยตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมการใช้ถ้อยคำรุนแรงโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ตัวอย่างแรกเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของเด็กสาวคนหนึ่งที่มีชื่อว่า รีเบ็กก้า แบล็ก เรื่องราวนี้ถูกหยิบยกขึ้นมาโดยคุณวี รีเบ็กก้าเป็นนักร้องวัยรุ่นชาวอเมริกันที่โด่งดังในยูทูบและเป็นเจ้าของเพลง “Friday” ที่มียอดวิวในยูทูบมากกว่า 100 ล้านวิว ย้อนกลับไปเมื่อหลายปีก่อน สมัยที่รีเบ็กก้ามีอายุเพียง 14-15 ปีด้วยความที่รีเบ็กก้าชื่นชอบการร้องเพลงเป็นชีวิตจิตใจและมีความใฝ่ฝันอยากจะเป็นนักร้อง รีเบ็กก้าจึงจ้างคนให้มาช่วยทำมิวสิกวิดีโอเพลงเป็นของตัวเองและนำผลงานดังกล่าวลงยูทูบ แต่เนื่องจากตอนนั้นทักษะการร้องเพลงของเธอยังไม่ได้ดีมากนัก จึงทำให้เกิดผลตอบรับในทางลบ รีเบ็กก้าถูกโจมตีอย่างรุนแรงทางอินเทอร์เน็ต ผู้คนจำนวนมากเข้าไปแสดงความคิดเห็นในเชิงลบและด่าทอรีเบ็กก้าด้วยถ้อยคำหยาบคายในมิวสิกวิดีโอเพลงของเธอ บางความเห็นถึงขั้นไล่ให้เธอไปตาย การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นการกลั่นแกล้งในชีวิตจริง รีเบ็กก้าถูกเพื่อนที่โรงเรียนกลั่นแกล้งอย่าง

หนักจนต้องออกจากโรงเรียนในที่สุด คุณวิกกล่าวถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับนักร้องสาวว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ใหญ่และรุนแรงมาก

“คนด่าเค้าเยอะมาก แล้วดิสไลค์ก็เยอะ ไอ้โหแบบ เหมือนคนเกลียดเค้าเป็นเพราะว่าเสียงเค้าไม่โอเค แค่นั้นนะ นั่นแหละค่ะ น่าสงสารมาก อันนั้นน่าจะเป็น cyberbullying แบบจริงๆ เลยอะ โดนด่าเยอะมากในอินเทอร์เน็ต” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

ตัวอย่างที่สองเป็นเรื่องราวของเน็ตไอดอลชายคนหนึ่งที่ถูกกลุ่มแฟนคลับของตัวเองและบุคคลอื่นโจมตีอย่างรุนแรงด้วยถ้อยคำหยาบคายและถูกกล่าวหาว่าเป็นคนหลอกหลวงทางเฟซบุ๊ก คุณคิดเล่าให้ผู้วิจัยฟังเกี่ยวกับเน็ตไอดอลชายคนหนึ่ง ซึ่งในที่นี่จะใช้นามสมมติว่า เอ็กซ์ เอ็กซ์เป็นเน็ตไอดอลชายที่มีรูปร่างหน้าตาดีซึ่งได้รับความนิยมชมชอบและมีคนติดตามทางอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก เอ็กซ์สร้างรายได้จํานวนมหาศาลจากการรีวิวสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่างๆ อยู่มาวันหนึ่ง เอ็กซ์ถูกคนแอบถ่ายรูปตัวจริงของเขาแล้วนำมาโพสต์ลงเฟซบุ๊กในเชิงกล่าวหาว่าเขาเป็นคนหลอกหลวงเพราะตัวจริงของเขาเตี้ยกว่าที่เห็นในรูป ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าที่ผ่านมาเอ็กซ์ใช้โปรแกรมตัดต่อรูปภาพยัดขาให้ตัวเองดูสูงขึ้น เอ็กซ์ถูกกล่าวหาว่าเป็นคนหลอกหลวงและถูกรุมด่าด้วยถ้อยคำหยาบคายทางอินเทอร์เน็ต เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเอ็กซ์อย่างรุนแรงทั้งในแง่ของความนิยมและรายได้จากการรีวิวสินค้า เอ็กซ์ถูกผู้คนจำนวนมากโจมตีอย่างหนักในเฟซบุ๊กจนกระทั่งต้องปิดเฟซบุ๊กของตัวเองเพราะทนกระแสต่อต้านจากคนในสังคมออนไลน์ไม่ไหว

“อันนี้เอาจริงเอาจังที่เคียดเคียดเห็นในเฟซบุ๊กนะ ก็คือมีเน็ตไอดอลอยู่คนหนึ่ง เน็ตไอดอลที่หมายถึงก็คือแบบเค้าหน้าตาดีแล้วก็มีคนติดตามเยอะในอินเทอร์เน็ต ก็คือแบบมีคนมาเมนต์ มีคนมากดไลค์เยอะ ก็คือว่าเค้าน่าจะตัวไม่สูงมาก คือหน้าตาเค้าหล่อแหละ แต่เค้าอาจจะสูงไม่มาก อาจจะสูงแค่ 175 อะไรอย่างเงี้ย แล้วคือเค้าใช้โปรแกรมยัดขาหรืออะไรก็ไม่ว่าที่แบบทำให้เค้าตัวสูง ที่นี้คือเค้าก็จะมีรายได้เจ็ดหลัก รายได้ของเค้าก็จะมาจากการรีวิวพวกสินค้าอะไรอย่างเงี้ย ที่นี้มีอยู่วันหนึ่งคือมีคนแอบถ่ายเค้าได้ตัวจริง แล้วก็แท็กเค้าในเฟซบุ๊กว่าตัวจริงคือไม่สูงแล้วก็เป็นการหลอกหลวงอะไรอย่างเงี้ย ซึ่งมันทำให้เค้าเรียกว่าอะไรอะ เรตติ้งของเค้าตกเพราะว่าเหมือนเป็นการแบล็กลิสต์เค้าว่าเค้าตัวเตี้ย เฮ้ย ไอ้ดอลเนี่ยตัวไม่สูงนะ ไม่ได้แบบเกิดความจริงอะไรเงี้ย มันก็ทำให้รายได้เค้าลด แล้วก็มีคนไปรุมด่าเค้าในเฟซว่าหลอกหลวงอะไรอย่างเงี้ย ทั้งๆ ที่เค้าไม่ได้มีการบอกว่าเค้าตัวสูงหรืออะไรก็ตาม เค้าแค่พยายามใช้แอปเพื่อจะให้เค้าดูสูง แต่ว่าเค้าไม่ได้มีการบอกเป็นรายละเอียดว่าชั้นสูงเท่านี้ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร มันก็เหมือนแบบ เฮ้ย ทำไมคนเราต้องตัดสินว่าถ้าคนตัวเตี้ยคือไม่ดูดีหรือ ไปถล่มด่าเค้าในเฟซบุ๊กจนเค้าต้องปิดเฟซบุ๊กไปเลยอะไรอย่างเงี้ย ทั้งๆ ที่บางคนยังอยากติดตามเค้าอยู่ถึงแม้เค้าจะตัวเตี้ยก็ตาม” (คุณคิด: 24 มกราคม 2560)

นอกจากนี้ คุณควียังได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเอ็กซ์ เน็ตไอดอลชาย คนดังกล่าวไว้ว่า ตัวเขาเองรู้สึกไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับการที่ใครต่อใครรุมโจมตีเน็ตไอดอลชายทาง อินเทอร์เน็ตเพียงเพราะรูปลักษณ์ตัวจริงของเขาขัดแย้งกับรูปภาพที่เขาโพสต์ในเฟซบุ๊ก คนที่เข้าไปรุม ด่าเน็ตไอดอลชายไม่ได้รู้จักกับเขาเป็นการส่วนตัวและไม่เคยเห็นตัวจริงของเขาด้วยซ้ำ แต่พวกเขากลับ รุมโจมตีเน็ตไอดอลชายกันอย่างหนักหน่วงทั้งที่เห็นเพียงแค่อุปและข้อความที่ส่งต่อๆ กันมาในเฟซบุ๊ก การกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องและไม่สมเหตุผลในมุมมองของคุณควิเพราะส่วนสูง ของเน็ตไอดอลชายไม่ได้สร้างความเดือดร้อนหรือส่งผลกระทบต่อใคร

*"คนที่รุมด่าเนี่ยเราไม่มีมารู้จักกันเป็นการส่วนตัวมาก่อน เป็นใครก็ไม่รู้ อยู่ดีๆ ก็มาบอกว่า อีเดีย ภูนี้กว่าสูง อะไรประมาณเนี่ย ขอพูดคำหยาบนิดนึงเพราะว่าอ้างอิงมาจากคอนเมนต์ เพราะว่า เอ๊ย ทำไมคุณไม่รู้จักกัน อาจจะไม่ได้เจอตัวจริง แค่อูจากรูป แล้วดูจากข้อความที่คนอื่นพิมพ์มา คนแปลกหน้าอีกคนพิมพ์มา แล้วก็เหมือนเชื่อว่าตัวเดีย แล้วถ้าเราตัวเดียแล้วไม่ได้มีผลกระทบต่อชีวิต แค่อั๊กหน่อย ทำไมเค้าต้องมาใช้คำหยาบด่าเราอะไรอย่างเงี้ย มันก็เลยดูตลก"* (คุณควิ: 24 มกราคม 2560)

ผลการศึกษากำหนดให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า เด็กและ เยาวชนไทยมีการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยคำนึงถึงผลกระทบที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับ การด่าทอผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาดคายทางอินเทอร์เน็ตเป็นหนึ่งในความหมายของคำว่า การกลั่น แกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองและการรับรู้ของเด็กและเยาวชนไทย การโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรงทาง อินเทอร์เน็ตไม่เพียงส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่ถูกโจมตี แต่ยังสร้างความเดือดร้อนและความเสียหาย ให้แก่ผู้ที่ถูกโจมตีอีกด้วย ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เด็กและเยาวชนไทยให้ความสำคัญเมื่อต้องให้ ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ดังนั้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นแก่ผู้ถูกรุมทำจึงมีส่วนสำคัญต่อการ กำหนดมุมมองและการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย

### **การประจานข้อความหรือรูปภาพส่วนตัว**

การเปิดเผยข้อความหรือรูปภาพส่วนตัวของบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ตเป็นความหมายที่สองของ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองและการรับรู้ของเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การตกเป็น เหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเอ็มยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเพื่อนของเธอให้ผู้วิจัยฟังว่า เพื่อนของคุณเอ็มเคยถูกแคปหน้าจอข้อความส่วนตัวแล้วนำมาโพสต์ลงในอินเทอร์เน็ตให้บุคคลอื่นรับรู้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนของคุณเอ็มกับผู้ที่เปิดเผยข้อความของคุณเอ็มในเวลาต่อมา การนำข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นมาเปิดเผยทางอินเทอร์เน็ตโดยไม่ได้รับอนุญาตถือเป็นการกลั่นแกล้งทาง

ไซเบอร์อย่างหนึ่งในทัศนคติของคุณเอ็ม

“เอาอย่างที่เราเคยเจอ บุคคลที่เราจะรู้จักก่อน อย่างเพื่อนเราบางคนแบบเนี่ยโดนประจานโดยการแคปข้อความที่คุยกันแล้วก็มาโพสต์หน้าวอลอะคะ เหมือนการประจานนะคะ ว่าคนนี้อาจจะมีความลับเรื่องอะไรแบบเนี่ยแล้วเอามาประจานให้คนอื่นทุกคนรู้ กว่ามันจะแก้ไขมันก็ไม่ทันแล้วอะคะ บางคนก็รู้ไปแล้วอะไรอย่างเงี้ย แล้วก็ทำให้เกิดการทะเลาะกัน” (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

การแอบถ่ายคลิปผู้อื่นแล้วนำมาเผยแพร่ในอินเทอร์เน็ตเข้าข่ายเป็นการประจานข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นด้วยเช่นกัน คุณเรียกตัวอย่างเวลาที่คนกลุ่มหนึ่งทะเลาะวิวาทกัน คนถ่ายคลิปอาจจะเลือกบันทึกเหตุการณ์แค่บางส่วนแล้วนำไปเผยแพร่ในอินเทอร์เน็ตพร้อมแสดงข้อความชี้แจงให้ผู้เข้ามาดูเกิดความเข้าใจผิดบางอย่างในตัวผู้ที่ถูกแอบถ่ายฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งฝ่ายที่ถูกเข้าใจผิดก็จะถูกคนในอินเทอร์เน็ตตำหนิและโจมตีทั้งที่ไม่รู้ว่าเหตุการณ์ทั้งหมดมีความเป็นมาอย่างไร

“บางคนเวลาที่มีเรื่องอะไรกับใคร เค้าจะชอบถ่ายคลิปไปให้คนอื่นดู แล้วบางทีในคลิปเนี่ย มันต้องขึ้นอยู่กับคนถ่ายด้วย บางทีถ้าเกิดว่าแบบคนนี้อาจยากให้คนอื่นดูไม่ดี เค้าก็จะถ่ายแค่บางส่วนแล้วเอามาลงแค่บางส่วน แล้วเค้าก็จะเขียนแบบใส่ข้อความไม่ดี ว่าแบบ เออ เนี่ย มันอย่างนี้ๆ เนี่ยแหละดูสิๆ ก็คือคนนอกจะไม่ได้เห็น context แบบโดยรวมอะไรอย่างนี้อะคะ คนเค้าก็จะตัดสินตรงนั้นเลยว่า โห แย่แล้วก็จะรุมด่า อันนั้นหนูว่าก็คือ bully อย่างหนึ่ง” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

อีกหนึ่งเหตุการณ์ที่คุณวีหยิบยกขึ้นมาเป็นตัวอย่างนั้นเป็นเรื่องราวที่คุณวีเคยเห็นในภาพยนตร์เรื่องหนึ่ง เด็กผู้หญิงคนหนึ่งถูกผู้ชายคนหนึ่งหลอกให้ออกมาเจอกันโดยเข้าใจว่าผู้ชายมีอายุรุ่นราวคราวเดียวกันกับตน แต่ที่จริงแล้วผู้ชายมีอายุมากกว่า เด็กผู้หญิงถูกผู้ชายแอบถ่ายรูปในการนัดพบกันครั้งแรก เมื่อเด็กผู้หญิงนำเรื่องนี้ไปบอกคุณพ่อคุณแม่ ผู้ชายก็โพสต์รูปประจานเด็กผู้หญิงในอินเทอร์เน็ตและสร้างเว็บไซต์ขึ้นมากลั่นแกล้งเธอ

“หนูว่าในชีวิตจริงน่าจะมีเยอะ เป็นผู้หญิงถูกหลอกให้ไปเจอกับคน เหมือนแบบนัดเจอกับเด็กผู้ชาย นึกว่ารุ่นเดียวกัน แต่กลายเป็นเจอผู้ชายที่แก่กว่าอย่างนี้คะ แล้วเค้าก็แอบถ่ายรูปอะไรอย่างนี้แล้วพอตอนหลังเด็กผู้หญิงเริ่มพูดกับพ่อแม่ ผู้ชายคนนี้ก็ออกมาแบบโพสต์ประจานรูป สร้างเว็บ” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

การให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าเป็นการประจานข้อความหรือรูปภาพส่วนตัวชี้ให้เห็นว่า เด็กและเยาวชนไทยให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนบุคคลและความรู้สึกเป็นส่วนตัว การกระทำที่เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างการนำข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นไปเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่าจะเป็นข้อความ รูปภาพหรือคลิป การกระทำนั้นถือเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองและการรับรู้ของเด็กและเยาวชนไทย

### การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่น

พฤติกรรมอีกอย่างหนึ่งที่เด็กและเยาวชนไทยมองว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือ การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นโดยใช้ข้อมูลหรือรูปภาพของผู้อื่นไปหลอกลวงให้คนอื่น ๆ เกิดความเข้าใจผิดและสร้างความเสียหายแก่ผู้ที่ถูกแอบอ้าง คุณณิศกล่าวถึงแอปพลิเคชันหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมในกลุ่มเพศที่สามให้ผู้วิจัยฟังว่า ผู้ที่เข้าไปใช้งานแอปพลิเคชันนี้จะมีแต่เพศที่สามเท่านั้น ซึ่งผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบางคนก็ใช้รูปของคนอื่นมาแอบอ้างเป็นรูปของตัวเองเพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้ใช้งานคนอื่น ๆ เมื่อมีคนหลงเชื่อเข้าไปคุยด้วย ผู้ใช้งานคนนั้นก็ขอให้ผู้ที่หลงเชื่อซื้อของหรือโอนเงินให้ การกระทำดังกล่าวเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในทัศนคติของคุณณิศ เจ้าของรูปถูกนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ในการหลอกลวงผู้อื่นโดยที่ไม่รู้เรื่องอะไรด้วยเลย ส่วนผู้ที่ถูกหลอกลวงก็ได้รับความเสียหายทั้งทางด้านความรู้สึกและทางด้านทรัพย์สินเงินทอง

"อันนี้ขอยกตัวอย่างจากประสบการณ์ตรง คือว่าในโซเชียลก็จะมีแอปของเกย์ ของเพศที่สาม เอาไว้แบบคุย คำก็จะรู้ว่าแอปเนี่ยคนที่เข้ามาเล่นก็จะเป็นเพศที่สามเท่านั้น ถูกไหมเอ๋ย ที่นี้บางคนก็ใช้รูปของคนอื่นที่จะคุยอะไรอย่างเงี้ย แล้วก็มีการแบบว่าพอเข้าไปคุยแล้วก็เหมือนว่าทำให้คนนั้นรู้สึกว่าเป็นคนนั้นจริงๆ ในรูป ก็เหมือนมีการให้ชื่อของหรืออะไรอย่างเงี้ย ให้ชื่อของให้ มีการให้โอนเงินให้ ก็เหมือนแบบเป็นการกลั่นแกล้งเพราะว่าเค้าไม่ได้เป็นคนๆ นั้นจริง คนๆ นั้นอาจจะไม่ได้รู้เรื่องอะไรอย่างเงี้ย แล้วถ้ามาสืบความที่หลังแล้วเค้ารู้ว่า เอ้ย ไม่ใช่ตัวจริงนี่นา มันก็แบบ ถ้ามีคนที่ไม่โดนกระทำเค้าก็รู้สึกเสียใจ เอ้ย เราไม่ใช่คนนั้น เราไม่ได้ทำ ส่วนคนที่โดนหลอกก็แบบเสียใจ เสียเงิน เสียอะไรอย่างเงี้ย เสียความรู้สึกอะไรประมาณเนี้ย" (คุณณิศ: 24 มกราคม 2560)

เพื่อนคนหนึ่งของคุณณิศเคยประสบกับเหตุการณ์การถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตโดยการแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นเพื่อสร้างความเข้าใจผิดเช่นเดียวกัน คุณณิศเล่าให้ผู้วิจัยฟังถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้นว่า เพื่อนของคุณณิศเคยตกหลุมรักคนๆ หนึ่ง ในเฟซบุ๊กโดยที่ไม่เคยเจอตัวจริงมาก่อน เห็นเพียงแต่รูปที่คนๆ นั้นใช้ในเฟซบุ๊ก ในเวลาต่อมา เพื่อนของคุณณิศทราบทีหลังว่าคนๆ นั้นนำรูปของคนอื่นมาแอบอ้างเป็นรูปของตัวเอง ซึ่งทำให้เพื่อนของคุณณิศเสียความรู้สึกเป็นอย่างมาก คุณณิศมองว่าการกระทำดังกล่าวเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

"เหมือนการแอบอ้างรูปอะพี เหมือนแบบเอามาทำให้คนนั้นเค้าเสียหายอะ อย่างเช่นรูปที่เค้าเอามาเป็นใครก็ไม่รู้อย่างเงี้ย แล้วแบบ เออ มาใช้ในเฟซบุ๊กอย่างเงี้ย คืออันนี้จากเหตุการณ์จริงๆ เลย คือเหมือนเพื่อนหนูนะมันไปตกหลุมรักคนในเฟซบุ๊ก คือไม่เคยเห็นหน้าค่าตา แต่แค่เห็นทางรูปอะ เพื่อนหนูก็หลงรักไปแล้วอะ แล้วพอแบบมารู้ว่ารูปเนี้ยมันเป็นจากอินเทอร์เน็ตอะพี มันก็เสียความรู้สึกไหมอะ

เหมือนแบบมันรักไปแล้วอะ มันใช้ความรู้สึก เอาความรู้สึกมาใช้อะ มันไม่คุ้มเลยนะพี่ เหมือนแบบไปแอบอ้างรูปมาอย่างเงี้ย มาพูดในทำนองจับกันไปจับกันมาอะ แล้วมันต้องมีคนใดคนหนึ่งอะที่รู้สึกมากกว่าไปแล้วอะ เค้าจะทำยังไง คนๆ นั้นอาจจะคิดแค่ว่าสนุกๆ แต่คนที่เค้าโดนนะพี่ มันไม่ช้าเลยอะ” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยได้ให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้อีกหนึ่งความหมายว่าเป็นการแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นโดยมีเจตนาเพื่อหลอกลวงคนอื่น ๆ และเพื่อสร้างความเสียหายให้แก่ผู้ที่ถูกแอบอ้าง การแอบอ้างสวมรอยมิได้ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกแอบอ้างเพียงอย่างเดียว แต่ยังสร้างความเสียหายแก่ผู้ที่ถูกหลอกลวง ไม่ว่าจะเส้นทางด้านความรู้สึกหรือทรัพย์สินเงินทอง

### เจตนามุ่งร้าย

ในการพิจารณาความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นอกจากการคำนึงถึงรูปแบบของพฤติกรรมที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และผลกระทบที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับ ผลการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าเจตนาของผู้กระทำเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญในการให้ความหมายของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย การกระทำหนึ่งสามารถเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้แม้ว่าผู้กระทำจะไม่มีเจตนามุ่งร้ายต่อผู้ถูกกระทำก็ตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเด็กและเยาวชนไทยให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการกระทำที่เกิดขึ้นกับตนเองมากกว่าเจตนามุ่งร้ายของผู้กระทำ ผู้กระทำอาจอ้างว่าทำไปเพราะความสนุก ไม่ได้มีเจตนาที่จะทำร้ายความรู้สึกหรือสร้างความเสียหายแก่ผู้ถูกกระทำ แต่นั่นเป็นการมองเพียงมุมเดียวซึ่งก็คือการมองในมุมของผู้กระทำ การกระทำที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำแม้จะทำไปโดยปราศจากเจตนาที่ถือว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อยู่ดีในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย คุณวีได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ว่า เจตนามุ่งร้ายไม่ใช่ตัวกำหนดว่าการกระทำใดการกระทำหนึ่งเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่ ต่อให้ผู้กระทำไม่มีเจตนามุ่งร้าย การกระทำนั้นก็สามารถเรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ถ้าหากว่ามันส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำ

“คิดว่าไม่จำเป็นค่ะ หนูคิดว่าบางทีเวลาเราจะแกล้งใคร เราไม่ได้จำเป็นต้องแบบมีเจตนาไม่ดีเสมอไป แกล้งเพราะความสนุกส่วนตัวเฉยๆ คิดว่าไม่จำเป็นต้องมีเจตนาไม่ดี บางคนมันก็ไม่ได้มุ่งร้ายแหละ ถ้าเกิดมองในมุมคนอื่น แต่คือส่วนใหญ่คนทุกคนจะไม่ได้มองมุมคนอื่นอยู่แล้วไง ส่วนใหญ่เราก็จะมองมุมที่เราเห็น เราเห็นว่ามันเป็นยังไง เราก็จะพูด แต่ถ้าเกิดเราไปแบบเจอจริงๆ เราจะเริ่มรู้สึกว่าอ้อ มันต้องรู้สึกอย่างนี้แน่เลยอะไรแบบนี้ค่ะ แต่ส่วนใหญ่คนมันไม่ได้มาเก็บคิดเก็บน้อย มันก็แค่คิดพินิจว่าสนุกอะ อยากทำอะ เออ แกล้งดีกว่าค่ะ ไม่ได้คำนึงสิ่งที่จะตามมา” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

การให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ที่ให้ความหมายและลักษณะนิสัยของผู้ที่ให้ความหมายก็เป็นตัวกำหนดมุมมองของคนๆ นั้น คุณเอ็มเป็นอีกหนึ่งคนที่มองว่าการกระทำหนึ่งสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้แม้จะปราศจากเจตนามุ่งร้ายของผู้กระทำ การโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะในรูปแบบใดก็ตามเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องและเป็นสิ่งที่ไม่สมควรทำ แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยนิสัยพื้นฐานของคุณเอ็มที่เป็นคนใจดี จึงส่งผลให้คุณเอ็มมีมุมมองในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ไม่ตายตัว หากผู้กระทำเป็นเพื่อนของคุณเอ็มและผู้กระทำคนดังกล่าวเข้ามาอธิบายหรือกล่าวคำขอโทษกับคุณเอ็ม คุณเอ็มก็อาจจะเปลี่ยนมุมมองใหม่และมองว่าสิ่งที่เพื่อนของคุณเอ็มทำไม่เรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

"หนูเป็นคนใจดีนะ จริงๆ มันก็เหมือนแกล้งแหละพี่ เอาจริงๆ นะ แต่สำหรับหนู หนูเป็นคนใจดีเป็นคนใจอ่อนนะ ถ้าเพื่อนเค้ามามีแสดงความรู้สึกกับเราจริงๆ ว่า เฮ้ย อันนั้นเล่นๆ นะ ไม่ได้ตั้งใจ นี่ขอโทษจริงๆ เราก็จะแบบ อ๊ะๆ โอเค ไม่เป็นไร แต่ว่าถ้าเกิดตัดเรื่องความใจดีของหนูไปนะ หนูก็ว่ามันก็เป็นการกลั่นแกล้งนะ เพราะว่ามันก็ไม่สมควรใช้ไหมล่ะที่จะเอามาโพสต์มาอะไรอย่างเงี้ย มันเป็นเรื่องของสิทธิส่วนบุคคลด้วย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

จากที่กล่าวไปในตอนต้นว่าผู้กระทำบางคนอาจอ้างว่าตนเองไม่ได้มีเจตนามุ่งร้ายต่อผู้ถูกกระทำ อย่างไรก็ตาม การศึกษาในครั้งนี้พบว่าการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยไม่ได้ขึ้นอยู่กับเจตนาหรือมุมมองความคิดของผู้กระทำ สิ่งที่เป็นตัวกำหนดการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือมุมมองที่ผู้ถูกกระทำมีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สำหรับประเด็นเรื่องเจตนา คุณเจได้เสนอมุมมองที่น่าสนใจว่า การที่คนๆ หนึ่งกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไปแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีเจตนาในการกระทำสิ่งนั้นแล้ว อย่างเช่นการโพสต์ข้อความโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต ก่อนที่เราจะโพสต์ข้อความพาดพิงใครสักคน เราย่อมรู้อยู่ก่อนแล้วว่าจะโพสต์ข้อความอะไรและมีจุดประสงค์อย่างไรในการโพสต์ เพราะฉะนั้นผู้กระทำไม่สามารถอ้างได้ว่ากระทำลงไปโดยไม่มีเจตนา

"ก่อนที่เราจะโพสต์อะไรอะพี่ เราจะโพสต์มุ่งประสงค์ไปว่าใครอะไรอย่างเงี้ย เราก็ต้องคิดไว้แล้วใหม่ว่า ถ้าเราโพสต์ลงเฟสบุ๊กไปจะด้วยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ดี แต่สุดท้ายอะมันก็คือจุดประสงค์ของเราที่ต้องการโพสต์ว่าแล้วให้คนอื่นเข้ามาดไลค์เพื่อที่เจ้าตัวเค้าจะได้เห็นแล้วลงไปด้นนะ การที่เขาทำลงไปมันคือเจตนาอะพี่ ถ้าเขาไม่มีเจตนา เขาจะทำไปทำไม" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

ผลการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า เด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยให้ความสำคัญกับผลกระทบของการกระทำมากกว่าเจตนาของผู้กระทำ กล่าวได้ว่าเจตนามุ่งร้ายไม่ใช่ตัวกำหนดว่าการกระทำใดการกระทำหนึ่งเป็น

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย การกระทำที่ปราศจากเจตนาสามารถเป็น การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ถ้าหากการกระทำนั้นส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำ

### การเกิดซ้ำ

การเกิดซ้ำเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่เด็กและเยาวชนไทยคำนึงถึงในการพิจารณาการให้ ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากการศึกษาพบว่า การกระทำที่เกิดขึ้นเพียงแค่ครั้งเดียว สามารถเรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ เพราะการกระทำหนึ่งๆ สามารถส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระ ทำได้ทันทีโดยไม่ต้องมีการเกิดซ้ำและยังสามารถส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำได้ในระยะยาว แม้จะเกิดขึ้นเพียงแค่ครั้งเดียว เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้ในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือเทคโนโลยี สารสนเทศ ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงมีลักษณะที่เฉพาะตัวซึ่งแตกต่างจาก ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกลั่นแกล้ง ในวงกว้าง ผู้ที่รับรู้เหตุการณ์ไม่ได้มีเพียงผู้กระทำและผู้ถูกระทำเท่านั้น ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตคนอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องและไม่ได้เกี่ยวข้องก็สามารถรับรู้เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นได้และยัง สามารถแพร่กระจายเหตุการณ์ดังกล่าวออกไปในวงกว้าง ผู้ถูกระทำจึงได้รับผลกระทบจากการถูกลั่น แกล้งทางไซเบอร์ซ้ำๆ แม้ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นเพียงแค่ครั้งเดียว ด้วยลักษณะของการเกิดผลกระทบ เช่นนี้ การโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตเพียงแค่ครั้งเดียวจึงถือว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณควิ ยกตัวอย่างผลกระทบที่เกิดขึ้นกับเน็ตไอดอลชายนามสมมติ เอ็กซ์ ที่ได้กล่าวไปแล้วในส่วนของกรณี โจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาบคาย เอ็กซ์ถูกคนแปลกหน้าที่ไม่รู้จักกันเป็นการส่วนตัวแอบถ่ายรูปตัว จริงแล้วแท็กมาในเฟซบุ๊กพร้อมกับกล่าวหาว่าเอ็กซ์เป็นคนหลอกหลวง เพราะตัวจริงของเอ็กซ์ไม่ได้สูง เหมือนในรูปที่เอ็กซ์โพสต์ในเฟซบุ๊ก โพสต์ดังกล่าวถูกแชร์ต่อกันไปเรื่อยๆ ก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง คนที่เพิ่งเห็นโพสต์ก็พากันเข้ามาโจมตีเอ็กซ์อยู่เรื่อยๆ แม้ว่าเหตุการณ์นั้นจะผ่านไปแล้วก็ตาม สิ่งที่เกิด ขึ้นกับเอ็กซ์นั้นแสดงให้เห็นว่าการโพสต์โจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตเพียงแค่ครั้งเดียวสามารถก่อให้เกิด ผลกระทบแก่ผู้ที่ถูกโจมตีซ้ำๆ และต่อเนื่องไปในระยะยาว

“คิดว่าเกิดครั้งเดียวก็เป็นแล้วนะ เพราะว่าครั้งเดียวอาจจะส่งผลกระทบไปเรื่อยๆ คือมันไม่ได้ หมายความว่าครั้งเดียวแล้วมันจบ บางทีเรื่องนี้มันอาจจะมีการแชร์ออกไปอีกเรื่อยๆ หมายถึงว่าอาจจะ เป็นเรื่องเดิม เช่นยกตัวอย่างคนตัวเดียวนั้น ก็จะมีการแชร์ออกไป พอแชร์ออกไป คนก็จะรู้ในมุมที่กว้าง ขึ้นแต่ยังเป็นเรื่องเดิมอยู่ มันก็จะวนกลับมาๆ คือไม่จบไม่สิ้น ถึงแม้เค้าจะโพสต์เรื่องอื่นไปแล้ว ก็ยัง อาจจะมีคนเข้ามาถามอีกว่านั่นตัวจริงหรือเปล่า ทำไมตัวเดียว ทั้งๆ ที่เรื่องนั้นอาจจะผ่านไปสามสัปดาห์

แล้ว แต่มันก็ยังมีความที่เพิ่งเห็นโพสต์แล้วกลับมาถามอีก มันก็จะส่งผลกระทบต่อจิตใจเราไปเรื่อยๆ อีก ถ้าเราเป็นคนโดนกระทำ” (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพิจารณาเรื่องการเกิดซ้ำคือ ระดับความรุนแรง ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ส่งผลกระทบต่อมุมมองเรื่องการเกิดซ้ำของเด็กและเยาวชนไทย การกระทำเพียงครั้งเดียวสามารถเรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ถ้าหากว่าการกระทำนั้นส่งผลกระทบต่อที่รุนแรงมากพอ ดังจะเห็นได้จากคำพูดของคุณเจที่กล่าวถึงการเกิดซ้ำว่า

“ครั้งเดียวก็เป็นแล้วพี่ มันธรรมดาอะ แค่ครั้งเดียวก็เจ็บแล้วอะ” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คำพูดของคุณเจสะท้อนให้เห็นว่าผลกระทบที่ได้รับจากการกระทำส่งผลกระทบต่อมุมมองและการให้ความหมายการกระทำนั้น การกระทำที่ก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงมากพอไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นซ้ำจึงจะเรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีเป็นตัวแทนเด็กและเยาวชนไทยอีกคนหนึ่งที่มีมองว่าการกระทำที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้โดยเชื่อมโยงเรื่องการเกิดซ้ำกับระดับความรุนแรงของเหตุการณ์

“หนูว่ามันก็เป็นอะ มันก็คือ cyberbully อยู่ดีอะคะ หนูมองอย่างนั้นนะ ถ้าเกิดมันรุนแรงมากพอบางอย่างเราทำ เราทำแค่ครั้งเดียว แต่ถ้าเกิดมันรุนแรงมากพอที่จะทำให้แบบมีสิ่งอื่นๆ อื่นๆ เกิดขึ้นตามมา หนูว่าก็แยแล้วแหละ” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

อย่างไรก็ตาม พบว่าเด็กและเยาวชนไทยบางคนพิจารณาเรื่องการเกิดซ้ำร่วมกับเจตนา โดยมองว่าการกระทำที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวอาจเกิดจากอารมณ์ชั่ววูบของผู้กระทำ คุณเอ็มได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ว่า ผู้กระทำอาจไม่ได้ตั้งใจและอาจไม่ได้คาดคิดว่าการกระทำของตนจะส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำ การกระทำนั้นอาจไม่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การกระทำที่จะสามารถเรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ควรเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นมากกว่าหนึ่งครั้ง เพราะแสดงให้เห็นว่าผู้กระทำมีเจตนาที่จะโจมตีผู้ถูกกระทำจริงๆ

“อันนี้หนูโอเค ถ้าครั้งเดียวพอ แต่ถ้าเกิดมีครั้งสองครั้งสาม ครั้งสามไปเจี้ยเอาและ คือต้องมีปัญหาแน่ ต้องคุยกันและ ไซ้ ถ้าครั้งเดียวโอเค อาจจะเป็นอารมณ์ชั่ววูบของเค้าเพราะว่าหนูก็เคยเป็นเหมือนเราพลังไป พอเรามาอีกที เฮ้ย เราไม่น่าทำอย่างนี้เลยอะ ไม่น่ามันเลย จะมาลบโพสต์ ถึงเราลบออกไป มันก็ไปแล้ว สาส์นที่เราส่งไปทางเฟซบุ๊กมันก็ไปมีผลกับความรู้สึกกับคนที่เราจะโจมตีเค้าแล้วอะคะ” (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

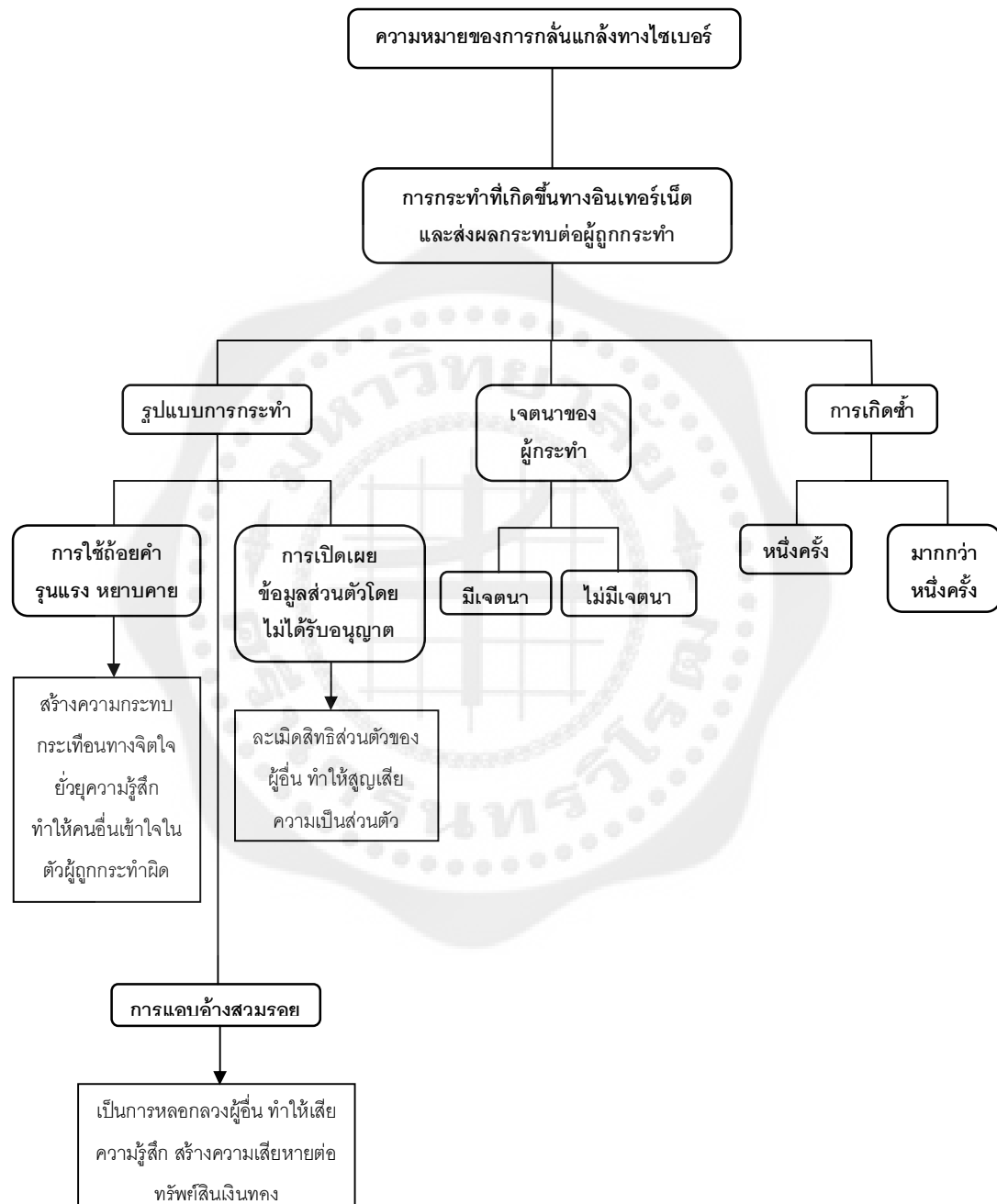
แม้ว่าเด็กและเยาวชนไทยบางคนจะให้ความสำคัญกับการเกิดซ้ำโดยเชื่อมโยงเข้ากับเจตนาของผู้กระทำ แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ก็ชี้ให้เห็นว่าเด็กและเยาวชนไทยส่วนใหญ่มีมุมมองว่าการกระทำที่จะเรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้นั้นไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นซ้ำหลายครั้ง การกระทำที่เกิดขึ้น

เพียงแต่ครั้งเดียวสามารถเรียกว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ถ้าหากว่าการกระทำนั้นส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำ

### **สรุปโครงสร้างความหมายของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์**

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยอาศัยกระบวนการทำความเข้าใจและกระบวนการตีความเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เด็กและเยาวชนไทยให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยคำนึงถึงผลกระทบที่ตนเองได้รับจากการกระทำเป็นหลัก โดยจำแนกการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคาย 2) การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต และ 3) การแอบอ้างสวมรอย ซึ่งการกระทำแต่ละรูปแบบก่อให้เกิดผลกระทบที่แตกต่างกัน นอกจากรูปแบบของการกระทำ เด็กและเยาวชนไทยยังพิจารณาปัจจัยอีก 2 อย่าง ได้แก่ เจตนามุ่งร้ายและการเกิดซ้ำ โดยคำนึงถึงระดับความรุนแรงของผลกระทบที่ผู้ถูกลั่นแกล้งได้รับ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปโครงสร้างความหมายของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นแผนผังดังต่อไปนี้

ภาพประกอบ 1 สรุปโครงสร้างความหมายของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์



จากการพิจารณาแผนผังสรุปโครงสร้างความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ทำให้ได้ข้อสรุปที่สำคัญเกี่ยวกับการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือการกระทำที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำ โดยมีองค์ประกอบของความหมาย 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่หนึ่งคือ รูปแบบการกระทำ ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยได้มีการจำแนกการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคายกับผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต การกระทำรูปแบบนี้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ถูกระทำ โดยก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนทางจิตใจและยั่วยุอารมณ์ความรู้สึกของผู้ถูกระทำ อีกทั้งยังสร้างความเสียหายต่อผู้ถูกระทำ โดยทำให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจผิดในตัวผู้ถูกระทำ 2) การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตทางอินเทอร์เน็ต การกระทำรูปแบบนี้เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำทั้งในแง่ของความรู้สึกและความเป็นส่วนตัว ผู้ถูกระทำอาจเกิดความรู้สึกอับอายหรือถูกผู้อื่นเข้าใจผิด และ 3) การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต การกระทำรูปแบบนี้เป็นการหลอกลวงผู้อื่นโดยใช้ข้อมูลหรือรูปภาพที่ไม่ใช่ของตนสร้างความเข้าใจผิดแก่ผู้อื่น การแอบอ้างสวมรอยไม่เพียงส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ถูกระทำแต่ยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและสร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สินเงินทองของผู้ที่ถูกหลอกลวง องค์ประกอบที่สองของการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือ เจตนาของผู้กระทำ จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเจตนาของผู้กระทำ การกระทำที่ส่งผลกระทบต่อผู้กระทำสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ไม่ว่าผู้กระทำจะมีเจตนาหรือไม่ก็ตาม องค์ประกอบที่สามซึ่งเป็นองค์ประกอบสุดท้ายคือ การเกิดซ้ำ เช่นเดียวกับเจตนาของผู้กระทำ เด็กและเยาวชนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเกิดซ้ำ การกระทำที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ถ้าหากว่าการกระทำนั้นส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำ

## 2.2 เจื่อนไซของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผู้วิจัยได้ทำการค้นหาเจื่อนไซในเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบเจื่อนไซของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2 อย่าง ได้แก่ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกลั่นแกล้งและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง

ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งเป็นเงื่อนไขหรือปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนเชื่อมโยงลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพของตนเองกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเจบรรยายลักษณะนิสัยของตนเองว่าเป็นคนพุดน้อย ใจดีและชอบช่วยเหลือผู้อื่น หากเห็นใครกำลังเดือดร้อน คุณเจจะหยิบยื่นความช่วยเหลือให้เสมอ อย่างไรก็ตาม คุณเจมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะนิสัยดังกล่าวของตนเองมีส่วนทำให้คุณเจถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เนื่องจากเพื่อนของคุณเจเคยโพสต์ข้อความเหน็บแนมนิสัยของคุณเจไว้ว่า

“บางทีหนูเป็นคนไม่ค่อยพุดนะพี่ พอเค้าเห็นหนูเป็นคนใจดีหน่อยอย่างเงี้ย บางทีเค้าก็จะเอามาโพสต์ว่าประมาณแบบว่า แม่พระจิงเลย แม่พระมาเกิดหรือ” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คุณเจยังถูกเพื่อนโพสต์ข้อความพาดพิงในเชิงเหน็บแนมทางอินเทอร์เน็ตอีกหลายครั้ง ด้วยเหตุนี้ คุณเจจึงเชื่อว่าบุคลิกภาพและนิสัยของตนเองเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณเจถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ อย่างรุนแรงในเวลาต่อมา คุณคิวิเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเชื่อมโยงกันระหว่างบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิวิบรรยายลักษณะนิสัยของตนเองว่าเป็นคนเงียบๆ ไม่ค่อยแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเองให้คนอื่นรับรู้ ในช่วงแรกที่ คุณคิวิรู้ว่าตนเองถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิวิจึงไม่ได้เข้าไปพูดคุยกับเพื่อนหรือแสดงปฏิกิริยาใดๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การนิ่งเงียบของคุณคิวิส่งผลให้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ดำเนินต่อไป จนกระทั่งกลายเป็นปัญหาระยะยาวในที่สุด

“เราจะเป็นคนไม่ค่อยพูดแสดงความรู้สึกออกไป เพราะฉะนั้นบางทีเพื่อนอาจจะนึกว่ามันเป็นเรื่องที่แบบ เฮ้ย มีคนโทรมาแล้วคิวิไม่รู้ว่าเป็นใครแต่ก็ไม่มาไว้วายหรือไม่มาถามสาเหตุอะไรอย่างเงี้ย ก็ทำให้เค้าดำเนินการกระทำนั้นต่อไป อาจจะเป็นเพราะว่าเราไม่ได้ไต่ถามไปตั้งแต่วันนั้นว่ามีใครทำแบบนี้ไหม มันก็เลยกลายเป็นปัญหาคาราคาซังไประยะยาวเลย” (คุณคิวิ: 24 มกราคม 2560)

คุณเอ็มมีความคิดเห็นที่สอดคล้องเช่นเดียวกันว่าบุคลิกภาพและนิสัยของตนเองส่งผลต่อการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเอ็มกล่าวถึงลักษณะนิสัยของตนเองก่อนเผชิญประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าเป็นคนที่มีความมั่นใจในตัวเอง ตรงไปตรงมา กล่าวแสดงความคิดเห็นของตนเอง แม้ว่าความคิดเห็นนั้นจะขัดแย้งกับผู้อื่นก็ตาม บุคลิกภาพและนิสัยดังกล่าวของคุณเอ็มทำให้เพื่อนๆ ในกลุ่มรู้สึกว่าคุณเอ็มแตกต่างและเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้คุณเอ็มถูกเพื่อนๆ กลั่นแกล้งทางไซเบอร์

“คือเราบางทีก็เป็นคนตรงเกินไปอะค่ะ ด้วยความที่เรามั่นใจ อย่างตอนแรกเหมือนเรามั่นใจว่าเราโอเค เราไม่ชอบอย่างเงี้ย เราเป็นคนตรงไป คือมีอะไรก็พูดไปเลย บางทีเราอาจจะไม่ได้คิดคำพูดเราก่อนหรือเปล่า หนูว่ามันอาจจะไม่ค่อยตามกับบุคคลหมู่มากอะค่ะ เพื่อนเค้าก็เลยรู้สึกที่เราแตกต่าง” (คุณเอ๋ม: 30 มกราคม 2560)

อย่างไรก็ตาม คุณวีซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งของงานวิจัยได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ในแง่มุมมองที่แตกต่างออกไปเล็กน้อยว่า ถึงแม้คุณวีจะเชื่อว่าบุคลิกภาพและนิสัยของตนเองมีส่วนที่ทำให้ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลทั้งสามคนที่กล่าวไปก่อนหน้านี้ แต่ในกรณีของคุณวี เธอมองว่ามันเป็นเพียงแค่สาเหตุหนึ่งเท่านั้น บุคลิกภาพและนิสัยของเธอไม่ใช่สาเหตุหลักที่ทำให้เธอตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีบรรยายลักษณะนิสัยของตนเองว่าเป็นคนเฮฮา ร่าเริงตรงไปตรงมา ชอบคิดมาก เอาแต่ใจและอารมณ์ร้อน ก่อนที่คุณวีจะประสบเหตุการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีเคยตะโกนคำหยาบใส่เพื่อนคนหนึ่งที่มาเล่นกับคุณวี ส่งผลให้เพื่อนคนดังกล่าวไม่กล้ายุ่งกับคุณวีอีกเลยและเริ่มกลั่นแกล้งคุณวีทางไซเบอร์ในเวลาต่อมา คุณวีเชื่อว่าคำพูดรุนแรงที่เกิดจากอารมณ์ร้อนของตนเองเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เธอตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

“ตอนหลังพอมันมาเล่นด้วย หนูก็เลยตะโกนคำหยาบใส่น้ำมันไปเลย มันก็แบบเหวอ แล้วมันก็เลยไม่กล้าเข้ามายุ่ง นั่นแหละค่ะ แต่อันนี้ตอนเด็กอยู่เหมือนกันค่ะ น่าจะก่อนหน้าตอนมาแกล้ง คิดว่ามันน่าจะมีส่วน คิดว่ามีส่วนนิดนึงค่ะ นิดนึง แต่ไม่เยอะมาก แต่ก็มีส่วนค่ะ” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เด็กและเยาวชนไทยที่เคยตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า บุคลิกภาพและนิสัยส่วนตัวของผู้ถูกกลั่นแกล้งเป็นเงื่อนไขหรือปัจจัยหนึ่งของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยชิ้นนี้ไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งกับการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างละเอียด ผลการศึกษาที่กล่าวไปในข้างต้นเป็นเพียงมุมมองและทัศนคติส่วนตัวของเด็กและเยาวชนไทยที่มีต่อประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเองโดยเชื่อมโยงกับบุคลิกภาพและนิสัยของตนเองเท่านั้น

### ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง

นอกจากบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง การศึกษาครั้งนี้พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้งเป็นเงื่อนไขอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลการวิจัยพบว่าเด็กและเยาวชนไทยตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดจากบุคคลใกล้ชิด ผู้ที่กระทำการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่ใช่บุคคลแปลกหน้า แต่เป็นผู้ที่รู้จักคุ้นเคยและมี

ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ถูกกลั่นแกล้ง คุณคิวถูกเพื่อนสนิทของตัวเองกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการสวมรอยเป็นคุณคิวทางอินเทอร์เน็ต ทำให้บุคคลอื่นเกิดความเข้าใจผิดและสร้างความเดือดร้อนให้กับคุณคิว ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิวกับผู้กลั่นแกล้งมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสนิทสนมกันโดยทั้งคู่เป็นเพื่อนที่อาศัยอยู่ในละแวกเดียวกันและเรียนห้องเดียวกันที่โรงเรียน ด้วยความเป็นเพื่อนสนิทกัน จึงทำให้เพื่อนของคุณคิวรู้ข้อมูลส่วนตัวของคุณคิว เช่น เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นส่วนตัวมากๆ ของคุณคิวได้ง่ายกว่าคนอื่น ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันระหว่างคุณคิวกับเพื่อนสนิทจึงเปรียบเสมือนช่องโหว่ที่เปิดโอกาสให้เพื่อนของคุณคิวกลั่นแกล้งคุณคิวทางไซเบอร์โดยใช้ข้อมูลส่วนตัวของคุณคิวเป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้ง คุณเอ็มตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดจากการกระทำของบุคคลใกล้ชิดเช่นเดียวกัน คุณเอ็มถูกกลุ่มเพื่อนสนิทที่มหาวิทยาลัยกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการโพสต์ข้อความและรูปโจมตีทางอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังขับไล่คุณเอ็มออกจากกลุ่มที่มหาวิทยาลัยเนื่องจากไม่พอใจที่คุณเอ็มแสดงท่าทีและความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับเพื่อนในกลุ่ม คุณเอ็มกล่าวถึงกลุ่มผู้กลั่นแกล้งเธอทางไซเบอร์ว่า

"เป็นเพื่อนกลุ่มเลย เพื่อนกลุ่มที่เราสนิทด้วยเลยคะ ทั้งกลุ่มอะคะ แต่ถ้าเกิดจะมีแบบหัวใจน้อยก็จะเป็นคู่กรณีเรา ก็คนชื่อแนน (นามสมมติ) แต่รวมๆ ก็ทั้งกลุ่มเลย แบบร่วมด้วยช่วยกันดีมาก" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

กรณีของคุณเอ็มสะท้อนให้เห็นว่าความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างเพื่อนไม่ได้ส่งผลในด้านดีเสมอไป แม้ว่าโดยปกติคนที่ใกล้ชิดสนิทสนมกันจะมีแนวโน้มที่จะเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันมากกว่าคนที่มีความสัมพันธ์ห่างเหินกัน แต่เมื่อลองพิจารณาอีกด้านหนึ่งก็จะพบว่าคนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาหรือเกิดความขัดแย้งกันมากกว่าคนที่ไม่สนิทกันเนื่องจากการใช้เวลาอยู่ด้วยกันมากๆ รวมทั้งความคาดหวังที่ต่างฝ่ายต่างมีต่อกัน เพื่อนๆ ของคุณเอ็มคาดหวังว่าคุณเอ็มจะต้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับทุกคนในกลุ่ม การที่คุณเอ็มแสดงท่าทีและความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับกลุ่มออกมาจึงทำให้เพื่อนๆ ของคุณเอ็มไม่พอใจและนำไปสู่การกลั่นแกล้งคุณเอ็มทางไซเบอร์ในเวลาต่อมา

คุณวีเป็นอีกคนหนึ่งที่ถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ที่กลั่นแกล้งคุณวีเป็นเพื่อนที่เรียนอยู่ห้องเดียวกันและมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสนิทสนมกับคุณวีในระดับหนึ่ง คุณวีบรรยายความสัมพันธ์และมุมมองที่เธอมีต่อเพื่อนคนนี้ว่า

"บี (นามสมมติ) ชอบมายุ่งกับหนูบ่อย ชอบมาเล่นเฮฮากับหนูบ่อย แบบบางทีก็มาจับผมอะไรบ้าง คือเป็นเพื่อน คือหนูก็คิดว่าเป็นเพื่อนที่โอเคในระดับหนึ่งเลยคะ คือหนูคิดว่าแค่นี้ก็ดี ถ้าเกิด

ตัดเรื่องนี้ออกไป คือเค้าเป็นคนนิสัยโอเค เฮฮาอะไรอย่างนี้ คือแบบเวลาจะดีก็ดี เวลาจะไม่ดีก็ไม่ดี ก็แปลกเหมือนกัน หนูก็ไม่เข้าใจคนนิสัยแบบนี้เท่าไร" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

จากคำบอกเล่าของคุณวีแสดงให้เห็นว่า คุณวีกับผู้ที่กลั่นแกล้งเธอทางไซเบอร์เป็นเพื่อนที่ค่อนข้างสนิทกันและมีการเล่นหยอกเย้ากันตามประสาเพื่อนเป็นประจำ แต่อย่างไรก็ตาม ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้นว่าคนที่สนิทสนมคุ้นเคยกันมีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งได้ง่ายกว่าคนที่ห่างเหินกัน สิ่งที่เป็นบ่อเกิดของความขัดแย้งไม่ได้มีเพียงแค่ความคาดหวัง แต่คำพูดหรือการกระทำบางอย่างที่แสดงออกไปโดยขาดความระมัดระวังเพราะความคุ้นเคยกันก็สามารถเป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งได้ อย่างเช่นเรื่องราวของคุณวี ย้อนกลับไปก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีเคยตะโกนคำหยาบใส่เพื่อนที่จะเข้ามาเล่นด้วยตามปกติ การกระทำของคุณวีส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณวีกับเพื่อนคนดังกล่าว เพื่อนของคุณวีไม่กล้าเข้ามาเล่นกับคุณวีอีกและเริ่มกลั่นแกล้งคุณวีทางไซเบอร์โดยการนำรูปของคุณวีไปตัดต่อและโพสต์ลงเฟซบุ๊กเพื่อสร้างความอับอายแก่คุณวี แม้จะไม่ใช่ทราบแรงจูงใจที่แท้จริงของผู้ที่กลั่นแกล้งคุณวี แต่มีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดจากความโกรธหรือความไม่พอใจที่เคยถูกคุณวีตะโกนคำหยาบใส่ ความใกล้ชิดสนิทสนมกันทำให้บุคคลขาดความระมัดระวังในการแสดงออกไม่ว่าจะทางคำพูดหรือทางการกระทำ ซึ่งการขาดความระมัดระวังจะนำไปสู่ความขัดแย้งกันที่สุดในที่สุด

คุณเจเองก็ถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกัน ผู้ที่กลั่นแกล้งคุณเจเป็นเพื่อนที่เรียนอยู่สาขาเดียวกันที่มหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างคุณเจกับผู้กลั่นแกล้งแตกต่างจากผู้ให้ข้อมูลคนอื่น ๆ ตรงที่คุณเจกับผู้กลั่นแกล้งไม่ได้เป็นเพื่อนสนิทหรืออยู่กลุ่มเดียวกัน แต่เป็นเพียงเพื่อนร่วมสาขากันเท่านั้น

"หนูรู้แค่ว่าเค้าเป็นเพื่อนในสาขานะพี่ หนูอะไม่เคยอยู่กลุ่มเดียวกับเค้าเลย ไม่เคยทำงานร่วมกัน หนูไม่เคยคุยกับเค้าเลย แต่ว่าหนูไม่รู้ว่าจะไรที่ทำให้เค้าไม่ชอบในตัวหนู เค้าถึงไปโพสต์แบบนั้น" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

แม้คุณเจกับผู้กลั่นแกล้งจะไม่ได้สนิทสนมกัน แต่ก็ยังถือว่ามี ความใกล้ชิดกันในระดับหนึ่ง เพราะเป็นเพื่อนที่เรียนสาขาเดียวกันและมีช่วงเวลาที่ใช้ร่วมกันที่มหาวิทยาลัย ไม่ใช่คนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคยกัน

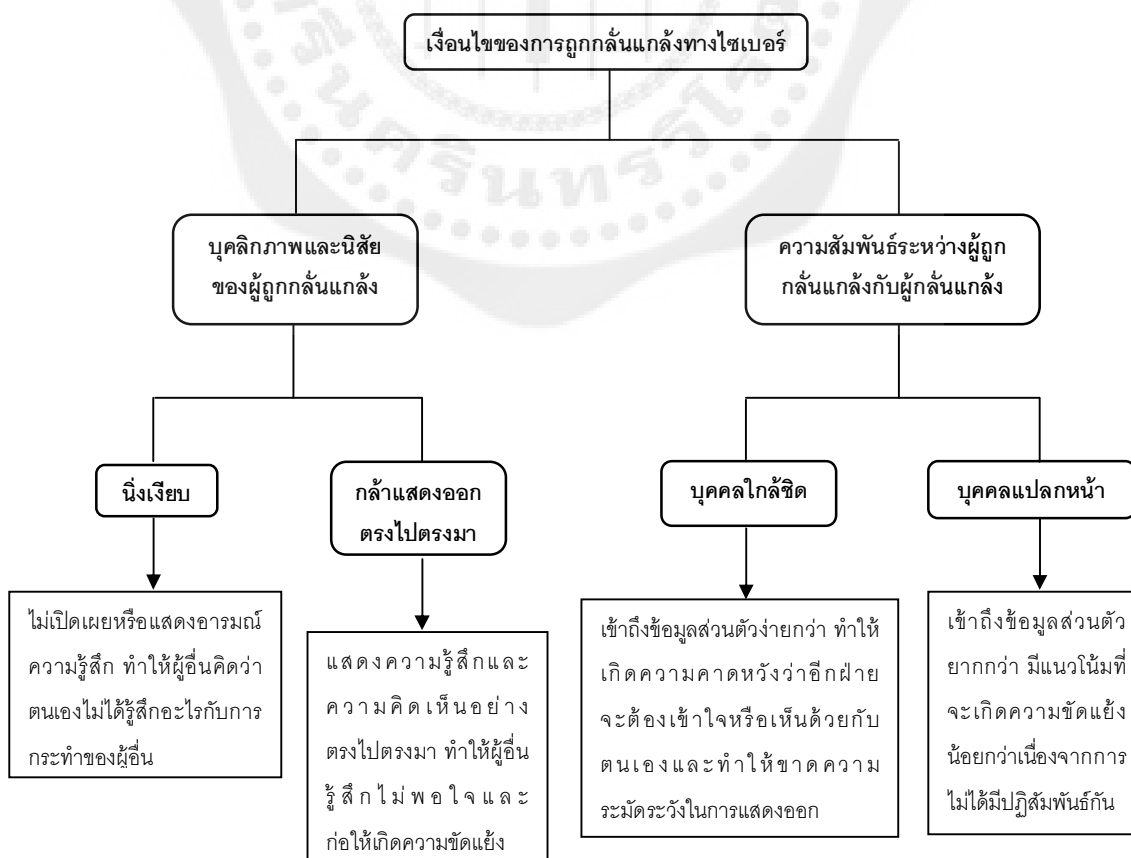
ผลการศึกษาที่กล่าวในข้างต้นชี้ให้เห็นว่า นอกเหนือจากบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้งเป็นอีกเงื่อนไขหรือปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย โดยจากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยมีผู้กระทำการกลั่นแกล้งเป็นเพื่อนที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันและ

เรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดเป็นการเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายเข้ามาในพื้นที่ส่วนตัว และเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของเรา ซึ่งถ้าหากไม่ระมัดระวัง อีกฝ่ายอาจจะฉวยโอกาสนำข้อมูลส่วนตัวของเราไปใช้ในทางที่ไม่ดีและสร้างความเสียหายแก่เราได้ นอกจากนี้ ความใกล้ชิดสนิทสนมกันยังส่งผลให้เกิดความคาดหวังในตัวอีกฝ่ายและทำให้ขาดความระมัดระวังในการแสดงออก ซึ่งการใช้คำพูดหรือการแสดงออกที่ไม่ระมัดระวังอาจสร้างความไม่พอใจให้แก่อีกฝ่ายและนำไปสู่ความขัดแย้งในเวลาต่อมาได้

### สรุปโครงสร้างเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ทำการค้นหาเงื่อนไขในเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย ซึ่งจากการวิเคราะห์ห้ข้อมูลพบเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2 อย่าง ได้แก่ 1) บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปโครงสร้างความหมายของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นแผนผังดังต่อไปนี้

ภาพประกอบ 2 สรุปโครงสร้างเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์



จากการพิจารณาแผนผังสรุปโครงสร้างเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทำให้ได้ข้อสรุปที่สำคัญว่า เงื่อนไขหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยมี 2 อย่าง เงื่อนไขแรกคือ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพและนิสัยหนึ่งเงียบ ไม่เปิดเผยหรือแสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองมีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เนื่องจากผู้ถูกระทำไม่แสดงปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เมื่อถูกระทำอะไรบางอย่างที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้ง ผู้กระทำจึงตีความการนิ่งเงียบของผู้ถูกระทำว่าเป็นการยอมรับและเข้าใจว่าผู้ถูกระทำไม่ได้รู้สึกโกรธหรือไม่พอใจการกระทำของตน การนิ่งเงียบเปรียบเสมือนสัญญาณที่อนุญาตให้ผู้กระทำดำเนินการกระทำต่อไป เด็กและเยาวชนไทยที่มีบุคลิกภาพและนิสัยหนึ่งเงียบจึงมีแนวโน้มที่จะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นอกจากนี้ ผลการศึกษาข้างชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่มีลักษณะนิสัยตรงไปตรงมา กล้าแสดงความคิดเห็นและเปิดเผยความรู้สึกของตนเองมีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกัน เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นหรืออารมณ์ความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมาอาจสร้างความไม่พอใจแก่ผู้อื่นและทำให้เกิดความขัดแย้งกันจนกระทั่งเกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ ด้วยเหตุนี้ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งจึงเป็นเงื่อนไขหนึ่งของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เงื่อนไขที่สองคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดจากบุคคลใกล้ชิดซึ่งในที่นี้คือเพื่อนที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันและเรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดทำให้อีกฝ่ายเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกระทำได้ง่ายกว่าบุคคลแปลกหน้า ผู้กระทำจึงสามารถนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกระทำไปใช้กลั่นแกล้งผู้ถูกระทำทางไซเบอร์ ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดก่อให้เกิดความคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะต้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน แนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลใกล้ชิดจึงมีมากกว่าบุคคลแปลกหน้าหรือผู้ที่มีความสัมพันธ์ห่างเหินกัน ความใกล้ชิดสนิทสนมยังทำให้บุคคลขาดความระมัดระวังในการแสดงออก ซึ่งการแสดงออกทางคำพูดหรือการกระทำโดยปราศจากความระมัดระวังนั้นสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งได้ เด็กและเยาวชนไทยจึงมีแนวโน้มที่จะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยผู้ที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันมากกว่าบุคคลแปลกหน้า

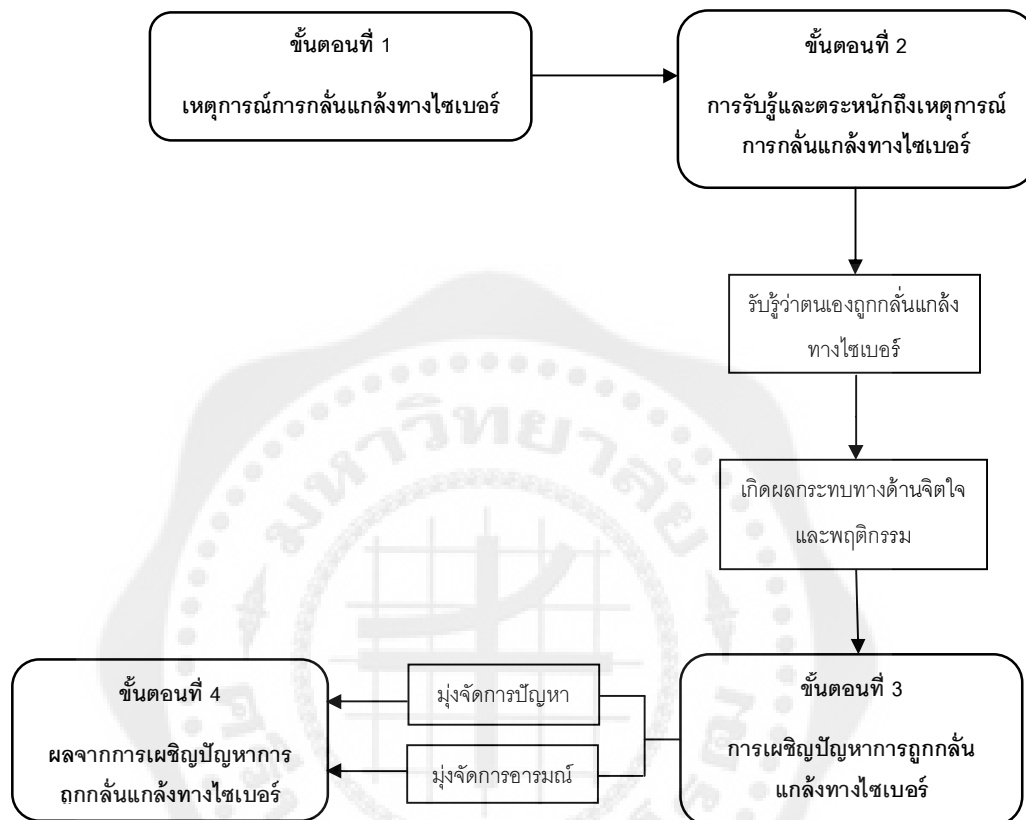
### ส่วนที่ 3 กระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในส่วนที่ 3 กระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย มาทำการวิเคราะห์และนำเสนอเป็นแผนผังเพื่อให้เห็นกระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์พร้อมคำบรรยายในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งนำเสนอผลกระทบที่เด็กและเยาวชนไทยได้รับจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่สองซึ่งระบุไว้ว่า เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่มีต่อประสบการณ์การเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

#### กระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผู้วิจัยจะนำเสนอกระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยโดยใช้กระบวนการประเมินความเครียดใน Transactional Model of Stress and Coping ของ ลาสซาร์สกับโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) เป็นแนวทางในการนำเสนอกระบวนการแต่ละขั้นตอน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาสรุปเป็นกระบวนการเผชิญปัญหาดังต่อไปนี้

ภาพประกอบ 3 กระบวนการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์



กระบวนการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นขั้นตอนที่เด็กและเยาวชนไทยประสบเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นคนเพื่อทำความเข้าใจภาพรวมของสถานการณ์หรือปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลต้องเผชิญ 2) การรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นขั้นตอนที่เด็กและเยาวชนไทยรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับตนเองโดยให้ความหมายต่อเหตุการณ์ตามมุมมองและการรับรู้ส่วนบุคคล ผู้วิจัยจะนำเสนอผลกระทบที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับหลังจากที่รับรู้ตัวตนที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในขั้นตอนนี้ 3) การเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยแบ่งวิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาและการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ ซึ่งวิธีการเผชิญปัญหาแต่ละแบบก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน และ 4) ผลจากการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลที่เด็กและเยาวชนไทยได้รับจากการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้วยวิธีการเผชิญปัญหารูปแบบต่างๆ ซึ่งจะให้เห็นว่าวิธีการเผชิญปัญหาแต่ละรูปแบบให้ผลลัพธ์ที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

### ขั้นตอนที่ 1 เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในส่วนที่เป็นรายละเอียดของเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน ซึ่งได้แก่ คุณเจ คุณคิวิ คุณวีและคุณเอ็มตามลำดับ โดยจะนำเสนอข้อมูลเป็นตารางพร้อมคำบรรยายเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน ข้อมูลในตารางจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ผู้กระทำและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์และรายละเอียดเหตุการณ์

ตาราง 2 รายละเอียดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1: คุณเจ	
ช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์	เหตุการณ์เกิดขึ้นตอนคุณเจเรียนอยู่มหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 2 ตอนนั้นคุณเจมีอายุประมาณ 20 ปี
ผู้กระทำและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ	ผู้กระทำเป็นเพื่อนที่เรียนสาขาเดียวกับคุณเจ ใช้นามสมมติว่า พลอย
ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์	เพื่อนๆ ที่เรียนสาขาเดียวกับคุณเจและพลอย
รายละเอียดเหตุการณ์	คุณเจโพสต์รูปโทรศัพท์มือถือที่ซื้อใหม่ลงเฟซบุ๊กของตัวเอง จากนั้นพลอยก็เข้ามาโพสต์แสดงความคิดเห็นได้รูปของคุณเจในเชิงเหน็บแนมว่าคุณเจอวดรวย พลอยโพสต์แสดงความคิดเห็นเหน็บแนมคุณเจอีกหลายครั้งทั้งในเฟซบุ๊กของคุณเจและเฟซบุ๊กของตัวเอง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2: คุณคิวิ	
ช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์	เหตุการณ์เกิดขึ้นตอนคุณคิวิเรียนอยู่ชั้น ม.6 ตอนนั้นคุณคิวิมีอายุประมาณ 17 ปี
ผู้กระทำและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ	ผู้กระทำเป็นเพื่อนสนิทของคุณคิวิที่เรียนอยู่ห้องเดียวกันและพักอาศัยอยู่ในละแวกเดียวกับคุณคิวิ ใช้นามสมมติว่า บีมี
ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์	รุ่นน้องที่สนิทกัน 2 คน ซึ่งเรียนอยู่โรงเรียนเดียวกับคุณคิวิและพักอาศัยอยู่ในละแวกเดียวกัน
รายละเอียดเหตุการณ์	คุณคิวิได้รับสายโทรศัพท์แปลกๆ หลายครั้ง แต่ละคนที่โทรเข้ามาจะทักทายคุณคิวิราวกับว่าเคยคุยกับคุณคิวิมาก่อน หนึ่งในนั้นพูดถึงบทสนทนาที่คุยกันในโปรแกรม MSN เมื่อคุณคิวิแอบไปดูที่ห้องคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนก็พบว่าบีมีปลอมตัวเป็นคุณคิวิใน MSN บีมีใช้ชื่อ รูปภาพและข้อมูลส่วนตัวของคุณคิวิในการแชทคุยกับคนอื่นฯ อีกทั้งยังให้เบอร์โทรศัพท์ของคุณคิวิกับคนแปลกหน้าที่คุยกันทางอินเทอร์เน็ต บีมีอ้างว่าทำไปเพราะอยากให้คุณคิวิมีแฟน
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3: คุณวี	
ช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์	เหตุการณ์เกิดขึ้นตอนคุณวีเรียนอยู่ชั้น ม.1 ตอนนั้นคุณวีมีอายุประมาณ 13-14 ปี
ผู้กระทำและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ	ผู้กระทำเป็นเพื่อนที่เรียนอยู่ห้องเดียวกันและเคยสนิทกับคุณวีในระดับหนึ่ง ใช้นามสมมติว่า บี
ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์	เพื่อนร่วมห้อง รุ่นพี่และรุ่นน้องที่อยู่โรงเรียนเดียวกัน รวมทั้งเพื่อนๆ ของบีในเฟซบุ๊ก

ตาราง 2 (ต่อ)

รายละเอียดเหตุการณ์	บีนารูปของคุณวีไปติดต่อเป็นมนุษย์หินและโพสต์ลงเฟซบุ๊กเพื่อล้อเลียนรูปลักษณ์ของคุณวี เพื่อนๆ ในเฟซบุ๊กก็เข้าไปโพสต์ข้อความล้อเลียนคุณวีกันอย่างสนุกสนาน บีนอบนถ่ายรูปของคุณวีและนำรูปของคุณวีไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กหลายครั้ง
<b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4: คุณเอ็ม</b>	
ช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์	เหตุการณ์เกิดขึ้นตอนคุณเอ็มเรียนอยู่มหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 2 ตอนนั้นคุณเอ็มมีอายุประมาณ 22 ปี
ผู้กระทำและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ	ผู้กระทำเป็นกลุ่มเพื่อนสนิทของคุณเอ็มที่มหาวิทยาลัย สมาชิกในกลุ่มมีจำนวน 15 คน ผู้ที่เริ่มต้นคนแรกคือเพื่อนของคุณเอ็มที่ใช้นามสมมติว่า แนน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์	เพื่อนของคุณเอ็มซึ่งเป็นคู่กรณีของแนน ใช้นามสมมติว่า มิว และเพื่อนของคุณเอ็มอีก 2 คน
รายละเอียดเหตุการณ์	แนนโพสต์ข้อความและรูปโจมตีคุณเอ็มทางเฟซบุ๊กหลายครั้งโดยมีเพื่อนๆ ในกลุ่มคอยให้ความสนับสนุน เนื่องจากแนนไม่พอใจที่คุณเอ็มเข้าไปคุยกับมิวและแสดงท่าทีเห็นอกเห็นใจมิวที่เป็นคู่กรณีของแนน แนนกับเพื่อนคนอื่นๆ ในกลุ่มพากันเพิกเฉยข้อความของคุณเอ็มที่ส่งไปในกรุ๊ปไลน์ราวกับคุณเอ็มไม่มีตัวตนและเตะคุณเอ็มออกจากกรุ๊ปไลน์ในที่สุด

### 1.1 คุณเจ

#### จุดเริ่มต้นและเรื่องราวการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

สมัยที่คุณเจเรียนอยู่มหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 2 ในขณะนั้นคุณเจมีอายุประมาณ 20 ปี คุณเจทำงานพิเศษที่ร้านกาแฟแห่งหนึ่งเพื่อหารายได้พิเศษ เมื่อคุณเจเก็บเงินได้ก้อนหนึ่งก็นำเงินไปซื้อโทรศัพท์มือถือไอโฟนเพื่อเป็นรางวัลให้ตัวเอง จากนั้นคุณเจก็ถ่ายรูปโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่แล้วนำไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กของตัวเองด้วยความรู้สึกภูมิใจที่สามารถทำงานหาเงินซื้อของให้ตัวเองได้ เพื่อนที่เรียนห้องเดียวกับคุณเจนามสมมติ พลอย เข้ามาโพสต์แสดงความคิดเห็นได้รูปโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่ของคุณเจในเชิงเหน็บแนมว่าคุณเจมีเงินซื้อของราคาแพง คุณเจบรรยายเหตุการณ์ที่เป็นจุดเริ่มต้นของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่า

"หนูตัดสินใจออกไปทำงานร้านกาแฟ ทำไปได้อยู่ประมาณสักเกือบๆ จะขึ้นปี 3 อะคะ ก็รู้สึกว่าการเงินตรงเนี่ยขึ้นพอและ ชื่นรู้สึกว่ามันโอเคและ ก็คือหนูได้ทิปจากลูกค้าเยอะอะไรประมาณเนี่ยคะ ก็เลยเอาเงินตรงนั้นไปซื้อของที่ตัวเองอยากได้ ก็คือเอาไปซื้อโทรศัพท์อะคะตอนนั้น ก็คืออยากได้ไอโฟนห้าเอส ก็เลยไปซื้อด้วยเงินตัวเอง และด้วยความที่แบบ อู๊ย ภูมิใจตัวเอง ก็ดันไปถ่ายรูป ก็คือไม่ได้ตั้งใจจะอวดนะคะ ก็คือแค่ถ่ายรูปแล้วลงไปโซเชียลแค่นั้นเองอะคะ แล้วก็มีคนๆ หนึ่งอะคะ คำคือเพื่อนในห้องเนี่ยแหละ ก็คือพลอยคำก็มาคอมเมนต์ในช่องคอมเมนต์ประมาณว่า รวยมากคะ อะอะไรประมาณเนี่ยคะ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

เหตุการณ์ที่กล่าวไปข้างต้นเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของเรื่องราวการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของคุณเจ เมื่อใดก็ตามที่คุณเจโพสต์รูปของที่ซื้อมาใหม่ลงเฟซบุ๊ก พลอยจะเข้ามาโพสต์ข้อความเหน็บแนม

อยู่เสมอ ครั้งหนึ่งคุณเจเคยโพสต์ข้อความลงเฟสบุ๊กของตัวเองเป็นภาษาอังกฤษเพราะอยากจะฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษของตัวเองตามคำแนะนำของอาจารย์ชาวต่างชาติ เมื่อพลอยเห็นข้อความที่เป็นภาษาอังกฤษในเฟสบุ๊กของคุณเจ พลอยก็โพสต์ข้อความวิพากษ์วิจารณ์คุณเจลงเฟสบุ๊กของตัวเองโดยมีเนื้อหาใจความว่า

"คนๆ นั้นก็เอาหนูเนี่ยไปโพสต์ลงในไทม์ไลน์เค้าประมาณว่า เออ การกระทำแบบเนี้ยมันคือเป็นการที่แบบโง่มาก พูกว่าอวดรวยอะไรประมาณเนี้ยคะ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

นอกจากการโพสต์ข้อความเห็บแถมคุณเจเรื่องการซื้อของราคาแพง พลอยยังโพสต์ข้อความพาดพิงคุณเจในทางเสียหายหลายครั้งและยังโพสต์ข้อความกล่าวหาคุณเจว่าเป็นคนโกหกอีกด้วย

"เล่าให้คนอื่นมองหนูเป็นคนไม่ได้อย่างเจ๊ยย แบบไปโพสต์ว่าหนู ว่าแบบหนูเป็นคนโกหกสร้างเรื่องไปวันๆ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

### ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ

คุณเจกับพลอยเป็นเพื่อนร่วมสาขากันที่มหาวิทยาลัย แม้จะเรียนอยู่ห้องเดียวกัน แต่คุณเจกับพลอยไม่ได้สนิทกันมากนัก จากคำบอกเล่าของคุณเจ ทั้งสองไม่เคยทำงานกลุ่มร่วมกันและแทบไม่ได้พูดคุยกันเลย คุณเจกล่าวถึงพลอยซึ่งเป็นผู้ที่กลั่นแกล้งเธอทางไซเบอร์ไว้ว่า

"คนเนี้ยที่เค้ามาแซะหนูอะพี เค้าชิวมาจากมหา' ลัยรัฐบาลชื่อดังและคือเค้าเรียนเก่งมากคือแบบ เออ เป็นคนเดียวที่ได้เกรดเฉลี่ยสูงสุดนะคะ บางทีก็ 3.98 .99 อะไรประมาณเนี้ยคะ แล้วคือเหมือนทั้งห้องอะ เค้าก็ชุกคนเนี้ย ไม่ว่าจะเค้าอะจะพูดอะไรไปอย่างเจ๊ยย เพื่อนทุกคนก็ฟังแต่เค้า ขนาดตอนไปฝึกงานนะพี เพื่อนทั้งห้องเลือกที่แบบจะฟังเค้า ถ้าเค้าพูดว่าไม่ต้องไปฝึกก็จะไม่ไปฝึก แต่ถ้าเค้าพูดว่าจะไปฝึก เค้าก็จะไปฝึกกัน" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คำบอกเล่าของคุณเจชี้ให้เห็นว่า พลอยเป็นคนที่มีอิทธิพลต่อเพื่อนๆ ในห้องเป็นอย่างมากเนื่องจากพลอยเป็นคนที่เรียนเก่งที่สุดในชั้น คำพูดของพลอยมีอิทธิพลและสามารถทำให้เพื่อนคนอื่นๆ คล้อยตามได้

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์

บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์และรับรู้ว่าคุณเจถูกพลอยกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือเพื่อนๆ ในสาขา โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่เชื่อพลอยและกลุ่มที่ไม่เชื่อพลอย ทั้งนี้คุณเจกล่าวถึงกลุ่มคนที่เชื่อคำพูดของพลอยว่ามีมากกว่ากลุ่มคนที่ไม่เชื่อ

### 1.3 คุณคิว

#### จุดเริ่มต้นและเรื่องราวการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

เหตุการณ์เกิดขึ้นสมัยที่คุณคิวเรียนอยู่ชั้น ม.6 ซึ่งในตอนนั้นคุณคิวมีอายุประมาณ 17 ปี คุณคิวเข้าไปเล่นอินเทอร์เน็ตในห้องคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนแล้วลืมนล็อกเอาต์ออกจากโปรแกรมแชท MSN เพื่อนสนิทของคุณคิวที่มีนามสมมติว่า บีม จึงสวมรอยเล่น MSN ของคุณคิวต่อ บีมแอบจดรหัสผ่านของคุณคิวเพื่อจะได้สามารถเข้า MSN ของคุณคิวไปแชทคุยกับคนอื่น ๆ ในนามของคุณคิวได้ในภายหลัง

"คือก็แชทหาเพื่อนคุยแบบในอินเทอร์เน็ตอะไรอย่างเงี้ย ที่นี้ตอนนั้นคือเป็นจังหวะที่เราลืมนล็อกเอาต์ แล้วเพื่อนก็เหมือนมาสวมรอยเล่นต่อ ที่นี้คือเค้าน่าจะจดพาสเวิร์ดเราไปอะไรอย่างเงี้ย หลังจากนั้นเค้าก็ไปแอบอ้างเป็นตัวเรา" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

หลังจากผ่านไปสักระยะหนึ่ง คุณคิวก็ได้รับเบอร์โทรศัพท์แปลกๆ โทรเข้ามาหาคุณคิวบ่อยมาก โดยที่ในแต่ละครั้งบุคคลที่โทรเข้ามาจะเปลี่ยนคนไปเรื่อยๆ เมื่อคุณคิวรับสายและถามว่าอีกฝ่ายเป็นใคร ผู้ที่โทรเข้ามาก็จะอ้างถึงบทสนทนาที่คุยกับคุณคิวในโปรแกรม MSN ทั้งที่ในความเป็นจริง คุณคิวไม่เคยให้เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวกับคนที่แชทคุยกันทางอินเทอร์เน็ต

"พอมันผ่านไปสักระยะหนึ่ง ก็มีเบอร์แปลกๆ โทรมาบ่อยมาก ไม่ใช่คนเดิมด้วยนะ เป็นเบอร์แบบวันนี้เบอร์หนึ่ง พรุ่งนี้ก็เป็นอีกเบอร์หนึ่งอะไรอย่างเงี้ย คือเค้าสามารถที่จะรู้ว่า ขอสายคิวหน่อย พอเราบอกว่าคนนั้นเป็นใคร ได้เบอร์มาได้ยังไง เค้าก็บอกเราเล่นแชทกันไง ชื่อนี้ๆ ซึ่งคิวก็มีการเล่นจริงแต่คือไม่ได้เล่นบ่อยขนาดนั้น แล้วก็ไม่มีการให้เบอร์โทรศัพท์" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

บีมสวมรอยเป็นคุณคิวทางอินเทอร์เน็ตและให้เบอร์โทรศัพท์ของคุณคิวกับคนแปลกหน้าที่แชทคุยกันใน MSN หลายคน จนกระทั่งวันหนึ่ง ผู้ชายที่บีมกำลังสานสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตในขณะที่ปลอมตัวเป็นคุณคิวได้โทรศัพท์มาหาคุณคิวในเชิงตัดพ้อ คุณคิวจึงใช้โอกาสนี้สอบถามผู้ชายคนนั้นเกี่ยวกับบทสนทนาใน MSN เมื่อคุณคิวแอบไปดูที่ห้องคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนก็พบว่าบีมกำลังแชทคุยกับคนในอินเทอร์เน็ตโดยใช้อีเมลและรหัสผ่านของคุณคิว จึงทำให้คุณคิวได้รู้ว่าบีมแอบอ้างสวมรอยเป็นคุณคิวทางอินเทอร์เน็ต เมื่อความจริงถูกเปิดเผย บีมก็อ้างกับคุณคิวว่าทำไปเพราะความหวังดี อยากให้คุณคิวมีแฟน

"แอบอ้างเป็นตัวเรา ก็คือไปคุยกับใครก็ไม่รู้เพราะเพียงเหตุผลที่ว่าเค้าต้องการให้เรา มีแฟนอะไรอย่างเงี้ย เหมือนประมาณว่าถ้าเราดูไม่ดี เราก็คงหาแฟนไม่ได้" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

### ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ

บีมีเป็นเพื่อนสนิทของคุณควิวที่เรียนอยู่ห้องเดียวกันและพักอาศัยอยู่ในละแวกเดียวกับคุณควิว ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์การก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ คุณควิวมองว่าบีมีเป็นเพื่อนที่สนิทและไว้ใจได้

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์

บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์และรับรู้ว่าคุณควิวถูกบีมีก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์คือ รุ่นน้องที่โรงเรียนของคุณควิวจำนวน 2 คน ซึ่งรุ่นน้องทั้งสองคนเป็นรุ่นน้องที่สนิทกับคุณควิวและพักอาศัยอยู่ในละแวกเดียวกับคุณควิวเช่นเดียวกับบีมี

### 1.3 คุณวี

#### จุดเริ่มต้นและเรื่องราวการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์

เรื่องราวการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ของคุณวีเริ่มต้นขึ้นในขณะที่คุณวีกำลังเรียนอยู่ชั้น ม.1 ในตอนนั้นคุณวีมีอายุประมาณ 13-14 ปี เพื่อนในห้องเรียนของคุณวีที่มีนามสมมติว่า บี ได้นำรูปภาพของคุณวีไปตัดต่อเป็นรูปมนุษย์หินและโพสต์ลงเฟซบุ๊กเพื่อล้อเลียนรูปร่างหน้าตาของคุณวี เนื่องจากคุณวีเป็นลูกครึ่งไทย-เบลเยียม คุณวีจึงมีรูปร่างสูงใหญ่และมีผมหยิกฟู รูปลักษณ์ภายนอกจึงอาจดูแตกต่างจากเพื่อนคนอื่นๆ และทำให้เกิดการเปรียบเทียบกันในกลุ่มเพื่อน เมื่อบีโพสต์รูปของคุณวีที่ผ่านการตัดต่อลงเฟซบุ๊ก เพื่อนๆ ก็เข้ามาดไลค์และโพสต์แสดงความคิดเห็นกันอย่างสนุกสนาน คุณวีถูกตั้งฉายาว่าเป็น Cave Girl ซึ่งมีความหมายว่า สาวมนุษย์ถ้ำ คุณวีบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนั้นให้ฟังว่า

"คือหนูเป็นเด็กที่ผมฟูไซ้ใหม่คะ คนก็จะชอบล้อ แล้วหนูเป็นคนที่สูงอยู่หน่อยๆ มันเลยดูแบบอาจจะเหมือนมนุษย์หิน หนูก็ไม่รู้เหมือนกัน หนูแบบลูกครึ่งฝรั่งด้วย ก็เลยโครงร่างใหญ่ เสริจแล้วเค้าก็ล้อกันแบบมนุษย์หิน ไข่ผู้ชายคนนี้ก็เลยเอาไปตัดต่อ เค้าเป็นคนติดต่อเนียนนะคะ ทำออกมารูปมันก็ปัง คนก็เลยกดไลค์ หัวเราะแบบตลกกันเต็มอะไรอย่างนี้ ก็แบบเฮฮากัน แบบโอ้โฮ ชอบ ชอบมาก ๆ ทุกคนก็แบบไปคอมเมนต์ว่า ดีว่ะ Cave Girl เป็นโฮโมเซเปียนอะไรแบบนี้คะ" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

คุณวีถูกบีนำรูปส่วนตัวไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กหลายครั้ง บางรูปก็เป็นรูปที่ผ่านการตัดต่อให้ดูตลกๆ แต่บางรูปก็เป็นรูปที่บีแอบถ่ายคุณวีตอนผลotiโรงเรียนแล้วนำไปโพสต์เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นเพื่อล้อเลียนคุณวี การกระทำของบีส่งผลให้คุณวีถูกเพื่อนๆ ที่โรงเรียนมองเป็นตัวตลก คุณวีถูกบีและเพื่อนคนอื่นๆ ล้อเลียนในเฟซบุ๊กอีกหลายครั้งและยังถูกเพื่อนๆ ล้อเลียนที่โรงเรียนอีกด้วย

### ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ

คุณวิกับบีเป็นเพื่อนที่เรียนอยู่ห้องเดียวกัน ก่อนที่คุณวิจะถูกปิกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ทั้งสองเคยเป็นเพื่อนที่สนิทสนมกันในระดับหนึ่ง บีชอบเข้ามาเล่นกับคุณวิและหยอกล้อคุณวิตามประสาเพื่อนเป็นประจำ ในมุมมองของคุณวิ ถ้าตัดเรื่องการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกไป บีถือว่าเป็นเพื่อนที่นิสัยดี เฮฮา สนุกสนาน แต่บางครั้งก็เข้าใจยาก คาดเดาอารมณ์ไม่ถูกเหมือนกัน

"หนูก็คิดว่าเป็นเพื่อนที่โอเคในระดับหนึ่งเลยคะ คือหนูคิดว่าเค้านิสัยดี ถ้าเกิดตัดเรื่องนี้ออกไปคือเค้าเป็นคนนิสัยโอเค เฮฮาอะไรอย่างนี้ คือแบบเวลาจะดีก็ดี เวลาจะไม่ดีก็ไม่ดี ก็แปลกเหมือนกัน หนูก็ไม่เข้าใจคนนิสัยแบบนี้เท่าไร" (คุณวิ: 25 มกราคม 2560)

อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างคุณวิกับบีก็เริ่มเปลี่ยนไปหลังจากที่คุณวิตะโกนคำหยาบใส่หน้าบีไปครั้งหนึ่ง ในตอนนั้นเพื่อนของคุณวิอีกคนที่มีนามสมมติว่า เอ ขอให้คุณวิเลิกยุ่งกับบีเพราะเห็นว่าบีเข้ามาเล่นกับคุณวิบ่อย แม้ว่าจริงๆ แล้ว คุณวิจะไม่ได้รู้สึกไม่พอใจที่มีมาเล่นด้วย แต่คุณวิก็ทำตามคำขอของเอโดยการตะโกนคำหยาบใส่บีเพื่อให้บีเลิกยุ่งกับตน หลังจากวันนั้น บีก็ไม่กล้าเข้ามาเล่นกับคุณวิอีกและเริ่มกลั่นแกล้งคุณวิทางไซเบอร์ในเวลาต่อมา

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์

บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์และรับรู้ว่าคุณวิถูกปิกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือ เพื่อนๆ ที่เรียนอยู่โรงเรียนเดียวกับคุณวิ โดยมีทั้งเพื่อนที่เรียนอยู่ห้องเดียวกัน เพื่อนที่อยู่ระดับชั้นเดียวกันแต่ต่างห้องและเพื่อนที่อยู่คนละระดับชั้น รวมถึงเพื่อนของบีในเฟซบุ๊ก บางคนแค่รับรู้ที่เกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นเฉยๆ แต่บางคนก็มีส่วนร่วมในการกดไลค์และโพสต์ข้อความล้อเลียนคุณวิในเฟซบุ๊กด้วย

"ผู้ชายที่หนูตั้งชื่อว่า บี เนี่ยแหละ คนนี้เป็นคนทำ แล้วก็ส่วนคนรู้เห็นนี่เยอะคะ เพราะว่ามันอยู่ในกลุ่มเฟซบุ๊กอะไรแบบนี้ คนในโรงเรียนที่หนูรู้จักเค้าก็เห็นหลายคน ก็มีคนมากดไลค์ เพื่อนหนูในห้องก็เห็น แล้วก็ล้อกันอะไรอย่างนี้ รู้สึกจะทั้งห้องอะคะ แล้วก็จะเป็นชั้นอื่นๆ ด้วยที่พอจะรู้จักหนูหรือใครก็ตามแต่ที่เป็นเพื่อนของผู้ชายคนนี้ในเฟซบุ๊กอะคะก็จะเห็นด้วย ก็หลายคนอยู่" (คุณวิ: 25 มกราคม 2560)

### 1.4 คุณเอ็ม

#### จุดเริ่มต้นและเรื่องราวการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ย้อนกลับไปสมัยที่คุณเอ็มยังเรียนอยู่มหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 2 ในขณะนั้นคุณเอ็มมีอายุประมาณ 22 ปี คุณเอ็มมีเพื่อนที่สนิทหลายคนและมักจะไปไหนมาไหนด้วยกันเป็นกลุ่ม กลุ่มของคุณเอ็มมีสมาชิกจำนวน 15 คน เนื่องจากคุณเอ็มเป็นคนที่มีนิสัยร่าเริงและตลก คุณเอ็มจึงเป็นที่รักของเพื่อนๆ และเป็น

เหมือนศูนย์กลางของกลุ่ม เพื่อนๆ ในกลุ่มของคุณเอ็มโดยเฉพาะเพื่อนที่มีนามสมมติว่า แนน ไม่ชอบเพื่อนคนหนึ่งที่เรียนอยู่ในห้องเดียวกันซึ่งใช้นามสมมติว่า มิว เนื่องจากมิวมาจากครอบครัวที่ค่อนข้างมีฐานะและมักจะโพสต์รูปสิ่งของที่ตนเพิ่งซื้อหรือได้มาลงเฟซบุ๊ก เพื่อนๆ ในกลุ่มของคุณเอ็มจึงมักจะนำเรื่องของมิวมาวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างสนุกสนานในกรุปไลน์ คุณเอ็มรู้สึกไม่เห็นด้วยกับการกระทำของเพื่อนในกลุ่มแต่ก็ยังไม่ได้แสดงท่าทีคัดค้านอะไรมา อยู่มาวันหนึ่ง แนนลืมนานกลุ่มที่จะต้องส่งให้อาจารย์ไว้ที่ห้องพักของตัวเอง คุณเอ็มจึงต่อว่าแนนและบอกให้แนนกลับไปเอางานที่ลืมไว้ การกระทำของคุณเอ็มสร้างความไม่พอใจให้แก่แนนเป็นอย่างมาก ด้วยความที่โกรธเคืองแนนเรื่องงานกลุ่ม คุณเอ็มจึงเข้าไปพูดคุยกับมิวและแสดงความเห็นใจที่มิวถูกแนนหาเรื่องเป็นประจำ การเข้าไปพูดคุยกับมิวทำให้แนนและเพื่อนๆ ในกลุ่มของคุณเอ็มเข้าใจผิดคิดว่าคุณเอ็มนำความลับของกลุ่มไปเปิดเผยเพื่อนๆ ในกลุ่มของคุณเอ็มจึงค่อยๆ แยกตัวออกห่างจากคุณเอ็ม เวลาคุณเอ็มส่งข้อความไปในกรุปไลน์ทุกคนก็จะทำเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น จากที่เคยไปไหนมาไหนด้วยกันเป็นกลุ่ม คุณเอ็มก็ถูกทิ้งให้อยู่คนเดียว หลังจากเหตุการณ์ในวันนั้น การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ก็เริ่มต้นขึ้น แนนเริ่มกลั่นแกล้งคุณเอ็มทางไซเบอร์โดยการโพสต์ข้อความลงเฟซบุ๊กในเชิงกล่าวหาว่าคุณเอ็มเป็นเด็กเสีย แม้ว่าแนนจะไม่ได้เอ่ยชื่อคุณเอ็ม แต่ลักษณะการโพสต์ข้อความก็ชวนให้เข้าใจว่าเป็นคุณเอ็ม คุณเอ็มกล่าวถึงเหตุการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในครั้งนั้นว่า

"ช่วงสมัยนั้นนะคะพี่ หนูคบแฟนที่อายุมากกว่าหนู แล้วเหมือนเพื่อนในกลุ่มอะ คำก็เหมือนจะทำร้ายเราอะ เพื่อนในกลุ่มคนที่ชื่อ แนน อะคะ เหมือนจะมาโพสต์ว่าเราแบบว่าเราเด็กป่าอะไรแบบนี้หรือเปล่า เด็กป่า เด็กเสียอะไรอย่างเงี้ยคะพี่ แต่เค้าไม่ได้เอ่ยชื่อนะ คำก็จะโพสต์ทำนองแบบว่ามีเพื่อนในห้องเราอะไรแบบเนี้ย ทำ เออ ทำอะไรอย่างเงี้ย แต่จริงๆ ทุกๆ คนเค้าก็รู้ หมายถึงในกลุ่มอะเค้าก็รู้แหละว่าหนูมีแฟนที่อายุมากกว่าหนู แต่คือไม่ใช่ทุกคนทั้งห้องที่รู้เิงคะ เรายังไม่ได้บอกทุกคนว่า เอ๊ยเนี้ยกูมีแฟนอย่างงั้นอย่างเงี้ยอะไรอย่างเงี้ย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณเอ็มถูกแนนและเพื่อนๆ ในกลุ่มโพสต์ข้อความพาดพิงในเฟซบุ๊กหลายครั้ง เมื่อคนหนึ่งโพสต์ข้อความที่ต้องการจะสื่อถึงคุณเอ็มลงในเฟซบุ๊ก คนที่เหลือก็จะเข้าไปแสดงความคิดเห็นและพูดคุยโต้ตอบกันอย่างสนุกสนาน แม้จะไม่ได้เอ่ยชื่อ แต่คุณเอ็มก็รู้ว่าข้อความเหล่านั้นหมายถึงตนเอง

"บางที่ตั้งโพสต์สถานะ สมมติคนหนึ่งโพสต์สถานะหนึ่ง แล้วก็ในสิบคนนั้น แปดคนนั้นก็เข้าไปเม้าท์กันในคอนเมนต์นะคะ เหมือนแบบคอนเมนต์เม้าท์กันเป็นข้อความหกลิบเจ็ดสิบข้อความ คุยกันแบบว่า หรอ แล้วมีงูรู้ใหม่ละว่าใคร แล้วคนเนี้ยอะไรอย่างเงี้ย อย่าพาดพิงถึงกูสิอะไรอย่างงั้นอย่างเงี้ยอะคะ คือเค้าอะพูดถึงเราอะแหละ แต่แบบว่าเหมือนเป็นปริศนาให้คิดเอาอะคะ เป็นเราเนี้ยแหละ" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณเอ็มถูกโพสต์ข้อความพาดพิงแทบทุกวัน ซึ่งนอกจากจะถูกโจมตีด้วยข้อความ คุณเอ็มยังถูก แนนและเพื่อนๆ ในกลุ่มโพสต์รูปภาพโจมตีในเฟซบุ๊กอีกด้วย อย่างเช่นครั้งหนึ่ง แนนเคยโพสต์รูปภาพว่า คุณเอ็มว่าเป็นนกกสองหัว เพื่อนๆ ในกลุ่มของคุณเอ็มปฏิบัติกับคุณเอ็มราวกับว่าเธอไม่มีตัวตนและกลั่น แก่ล้างคุณเอ็มทางไซเบอร์มาเรื่อยๆ จนกระทั่งในท้ายที่สุด คุณเอ็มก็ถูกเพื่อนๆ ในกลุ่มเตะออกจาก กรุปไลน์

"ในไลน์เค้าก็คุยกัน ไม่คุยกับหนู ไม่คุยกัน ลงรูปลงอะไรกันสนุกสนาน แล้วจนมาถึงสุดท้าย จริงๆ เหมือนเค้าเอาหนูออกจากกลุ่ม หนูอยู่ดีๆ ก็แดงออกไปเลย เตะเราออกไปเลย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

### ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ

คุณเอ็มกับแนนและผู้กระทำอีกสืบกว่าคนเป็นเพื่อนกลุ่มเดียวกันที่มหาวิทยาลัย ก่อนที่จะเกิด เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเอ็มกับเพื่อนๆ ในกลุ่มสนิทสนมกันมากและมักจะไปไหนมาไหน ด้วยกันอยู่เสมอ

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์

บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์และรับรู้ว่าคุณเอ็มถูกแนนและเพื่อนๆ ในกลุ่มกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์คือ มิว ที่เป็นคู่กรณีของแนนและเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณเอ็มถูกเพื่อนๆ กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นอกจากนี้ยังมีเพื่อนของคุณเอ็มอีก 2 คนที่รับรู้เรื่องราวการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของคุณเอ็ม เพื่อน คนแรกเป็นเพื่อนที่ยังคบหากับคุณเอ็มอยู่ในปัจจุบัน ส่วนเพื่อนคนที่สองเป็นเพื่อนที่เคยให้คำปรึกษาคุณ เอ็มตอนที่เกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

### ขั้นตอนที่ 2 การรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในส่วนของกรรับรู้และการตระหนักถึง เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คนรวมทั้งผลกระทบที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนได้รับ หลังจากตระหนักว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ข้อมูลดังกล่าวจะทำให้เราเกิดความเข้าใจว่า เด็กและเยาวชนไทยเกิดการรับรู้และตระหนักว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรและได้รับ ผลกระทบอะไรบ้างจากการตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลโดยแบ่ง ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) การรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 2) ผลกระทบ จากกรตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## การรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้และตระหนักได้ทันทีว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขึ้น สิ่งที่ส่งผลต่อมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในการตัดสินใจการกระทำใดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือผลกระทบที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการกระทำนั้น หากผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าตนเองได้รับผลกระทบจากการกระทำที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลก็จะให้ความหมายการกระทำนั้นว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นอกจากผลกระทบที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับ รูปแบบของการกระทำยังส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล โดยพบว่าผู้ให้ข้อมูลแบ่งการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาบคาย 2) การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต และ 3) การแอบอ้างสวมรอย ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีเกณฑ์ในการจัดรูปแบบการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นของตัวเอง การกระทำที่เข้าเกณฑ์ของผู้ให้ข้อมูลก็จะถูกตัดสินว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ปัจจัยอีกสองอย่างที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลคือเจตนาและการเกิดซ้ำ ผลของการศึกษาชี้ว่า ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้ให้ความสำคัญกับเจตนาของผู้กระทำและการเกิดซ้ำ แต่จะพิจารณาผลกระทบที่ตนเองได้รับจากการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นหลัก คุณเจรับรู้และตระหนักว่าตนเองถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ตั้งแต่เหตุการณ์แรกที่เพื่อนโพสต์ข้อความเหน็บแนมคุณเจในเฟซบุ๊ก เนื่องจากคุณเจได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่ของความรู้สึกและจิตใจ อีกทั้งการโพสต์ข้อความเหน็บแนมยังถือว่าเป็นการใช้ถ้อยคำรุนแรงซึ่งเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองและการให้ความหมายของคุณเจ กรณีของคุณคิวดแตกต่างจากผู้ให้ข้อมูลคนอื่นๆ ตรงที่คุณคิวยังไม่ได้ตระหนักว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ตั้งแต่เหตุการณ์แรกเนื่องจากคุณคิวยังไม่ทราบข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ แต่เมื่อคุณคิวดค้นพบความจริงว่าเพื่อนสวมรอยเป็นคุณคิวยังทางอินเทอร์เน็ต คุณคิวยังก็เกิดการรับรู้และตระหนักว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทันที ซึ่งการกระทำของเพื่อนของคุณคิวยังนั้นก็ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของคุณคิวยังเป็นอย่างมากและยังเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ตามเกณฑ์การให้คำความหมายของคุณคิวยัง คุณคิวยังก็รับรู้และตระหนักว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในทันที เช่นเดียวกันหลังจากที่เห็นรูปภาพของตัวเองที่ผ่านการตัดต่อในเฟซบุ๊ก การกระทำดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของคุณคิวยังและยังใกล้เคียงกับการกระทำที่คุณคิวยังให้คำนิยามไว้ว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซึ่งก็คือการประจานรูปภาพส่วนตัว แม้รูปภาพที่ถูกนำมาตัดต่อจะไม่ใช่อารมณ์ภาพลับ แต่การนำรูปภาพของคนอื่นมาตัดต่อโดยไม่ได้รับอนุญาตก็ถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลไม่ต่างจากการประจานรูปภาพลับ เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลทั้งสามคนที่กล่าวไปข้างต้น คุณเอ็มรับรู้และตระหนักว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทันทีหลังจากที่เห็นเพื่อนโพสต์ข้อความพาดพิงและกล่าวหาว่าคุณเอ็ม

เป็นเด็กเสียในเฟซบุ๊ก การกระทำของเพื่อนของคุณเอ็มส่งผลกระทบต่อคุณเอ็มและเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของคุณเอ็มเนื่องจากเป็นการใช้ถ้อยคำรุนแรงโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต ผลที่ได้จากการศึกษาในส่วนของกรรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สะท้อนให้เห็นว่า เด็กและเยาวชนไทยรับรู้เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และตระหนักถึงการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในทันทีหลังจากที่เกิดเหตุการณ์ที่เข้าข่ายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขึ้นโดยคำนึงถึงผลกระทบที่ตนเองได้รับจากเหตุการณ์เป็นหลัก

### ผลกระทบจากการตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

หลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลเกิดการรับรู้และตระหนักว่าตนเองตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สิ่งที่คุณให้ข้อมูลต้องเผชิญต่อนั้นก็คือผลกระทบจากการให้ความหมายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองว่าเป็นการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้รับผลกระทบในทางลบต่างๆ จากการตระหนักว่าตนเองกำลังเผชิญกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยสามารถแบ่งผลกระทบที่คุณให้ข้อมูลได้รับออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผลกระทบทางด้านจิตใจและผลกระทบทางด้านพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 2.1 ผลกระทบทางด้านจิตใจ

จากการศึกษาพบว่า การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นอย่างมาก ผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นคนรู้สึกแย่มากเมื่อรู้ว่าตนเองถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีรู้สึกเสียใจมากเมื่อถูกบีและเพื่อนคนอื่นๆ กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ อีกทั้งยังรู้สึกว่าตนเองเป็นตัวตลกในสายตาคนอื่นๆ คุณวีบรรยายความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตอนนั้นว่า

"หนูเป็นคนที่เหมาะแบบเป็นตัวตลกอะ หนูไม่ได้อยากเป็นตัวตลกใจ คือแบบทุกคนก็หัวเราะมาที่หนู แล้วก็ไปดไลค์อะไร แล้วที่เค้ามาคอนเมนต์ประมาณว่าแบบ ตลกดี เอาอีกอย่างนี้ รู้สึกแบบทำเหมือนหนูไม่ใช่คน ทำเหมือนหนูเป็น material ตลกๆ เอามาเพื่อความสนุกตัวเองอะไรอย่างนี้ค่ะ มันอาจจะดูเวอร์ไปหน่อย แต่แบบตอนนั้นหนูเสียใจมาก เป็นสิ่งที่เสียใจมากเลยตอนเด็กๆ" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเสียใจจนถึงขนาดร้องไห้ออกมาเมื่อตระหนักว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเจร้องไห้และตั้งคำถามกับตัวเองว่าทำไมที่เธอถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีสาเหตุมาจากตัวเองหรือเปล่า การกระทำของเธอซึ่งในทีนี้ก็คือการโพสรูปหรือข้อความลงในเฟซบุ๊กส่วนตัวเป็นการ

กระทำที่แย่งเงินเป็นสาเหตุให้เธอถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่ คุณเจตตพอกับตัวเองด้วยความรู้สึกที่ ทั้งเสียใจและเครียดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

"หนูเคยแบบร้องไห้ออกมาเลยนะ ประมาณแบบว่า ฮี้ย มัน เราต้องมาเจออะไรหนักขนาดนี้ เลยเหรอก คือแบบเราทำอะไรให้อะไรอย่างเงี้ย แบบมีบางครั้งหนูเคยแบบร้องไห้ออกมาว่าสิ่งที่หนูทำอะ มันเป็นขนาดนั้นเลยเหรอก มันแยขนาดนั้นเลยเหรอก เหมือนหนูเครียดมากอะพี" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คุณคิรู้สึกเสียใจและร้องไห้ออกมาเช่นเดียวกันเมื่อรู้ความจริงว่าตนเองถูกเพื่อนสนิทกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิไม่เข้าใจว่าทำไมเพื่อนถึงสวมรอยเป็นคุณคิทางอินเทอร์เน็ตเพราะว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องและเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในความคิดเห็นของคุณคิ

"ตอนที่เรารู้ความจริงเนี่ย เราชั่งไห้เลยนะ เพราะว่าแบบ เฮ้ย ทำไมถึงทำกันขนาดนี้ เพราะว่า มันแบบไม่ใช่เรื่องล้อเล่นที่แบบอยู่ดีๆ ก็เอาใครไม่รู้มาคุย โทรมหาเรา เราถือว่ามันเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของเรา เพราะว่าเค้าให้เบอร์โทรเรากับคนอื่นไป ซึ่งเราก็ไม่ได้อนุญาตเค้าและเราไม่ได้รับรู้" (คุณคิ: 24 มกราคม 2560)

คุณเอ็มรู้สึกเสียใจมากเมื่อรับรู้ว่าคุณคิถูกกลุ่มเพื่อนสนิทกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งความรู้สึกเสียใจของคุณเอ็มนั้นเกิดจากการที่เพื่อนๆ ปฏิบัติกับเธอแตกต่างจากที่เคยเป็นมาอย่างสิ้นเชิง คุณเอ็มเคยเป็นที่รักของเพื่อนๆ และเป็นเหมือนศูนย์กลางของกลุ่ม เพื่อนคือบุคคลที่มีความสำคัญและมีบทบาทกับชีวิตของคุณเอ็มมาก การถูกกลุ่มเพื่อนสนิทกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจอย่างรุนแรงต่อคุณเอ็ม

"ร้องไห้เพราะว่าจากที่เราเป็นคนมั่นใจ เราไม่เคยโดนอย่างเงี้ย ไม่เคยโดนเพื่อนมาทำอย่างเงี้ย เพราะว่าเหมือนเราเป็นศูนย์กลางของเพื่อนนะ เพื่อนรักเราอะไรอย่างเงี้ย เชื่อมมันในตัวเอง เพื่อนรักเรา เราเป็นความสุขของเค้าอะไรอย่างเงี้ย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

ความโกรธเป็นอีกอารมณ์ความรู้สึกหนึ่งที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลหลังจากที่ตระหนักว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิรู้สึกโกรธมากที่ถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการนำรูปของเธอไปตัดต่อและโพสต์ลงเฟซบุ๊ก ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตอนนั้นเป็นความรู้สึกที่ทั้งโกรธและเสียใจ

"ตอนแรกโมโหแบบ ฮี้ย ทำไมต้องทำอะไรแบบนี้ ไม่ชอบ เออ หนูก็ไม่รู้จะพูดยังไง ตอนนั้นหนูแบบอารมณ์เสียใจมากแล้วก็ปริ๊ดมากด้วย" (คุณคิ: 25 มกราคม 2560)

คุณคิบรรยายความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเองว่าทั้งโกรธและแค้นเพื่อนจนถึงขนาดไม่มองหน้ากันในช่วงหนึ่งถึงสองสัปดาห์แรกหลังจากที่ความจริงถูกเปิดเผย ความรู้สึกที่คุณคิมีต่อเพื่อนคนดังกล่าวเปลี่ยนไปในทางลบอย่างสิ้นเชิง

"คือตอนนั้นเราโกรธมาก คือไม่ได้โกรธแบบอยากจะทำอะไรอย่างเงี้ย เหมือนโกรธแบบแค้นด้วย เพราะว่าเราก็ร้องไห้ เฮ้ย ทำไมทำแบบนี้ ก็เป็นอาทิตย์สองอาทิตย์เหมือนกันนะที่เหมือนแบบโกรธมาก ไม่มองหน้ากันเลย" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังส่งผลให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งเกิดความเครียด ความระแวงและไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข คุณแจ้รู้สึกแ่และหดหู่เป็นอย่างมากหลังจากที่รู้ว่าตนเองถูกเพื่อนในห้องกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จนถึงขนาดจะย้ายไปเรียนสาขาอื่นเนื่องจากไม่มีความสุขกับการเรียน นอกจากนี้ คุณแจ้ยังต้องคอยเช็คเฟซบุ๊กตลอดเวลาด้วยความหวาดระแวงว่าจะถูกเพื่อนโพสต์ข้อความหรือรูปภาพโจมตีอีก ข้อความต่อไปนี้เป็นข้อความที่คุณแจ้บรรยายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นดังกล่าว

"รู้สึกแบบแ่มากเลยอะพี่ เหมือนแบบมันดาวน์ไปหมดเลย หนูแบบไม่อยากจะทำอะไรเลยอะ พอมาเรียนอย่างเงี้ย ก็ต้องนั่งระแวงว่าเค้าจะพูดอะไรอีกหรือเปล่า ตอนนั้นรู้สึกว่แบบไม่มีความสุขในการเรียนเลยอะพี่ ใจหนึ่งอยากย้ายสาขาไปเลย แต่อีกใจหนึ่งก็ทำไม่ต้องย้ายอะ ทำไมเราต้องหนีอะ หนูนั่งรีเฟรชทั้งวันนะ ประมาณแบบว่า วันนี้จะโพสต์อะไรอีกเปล่าวะ อะไรประมาณเนี้ยคะ คือเหมือนแบบระแวงหมดอะพี่ หนูเหมือนคนเป็นบ้าอะ" (คุณแจ้: 23 มกราคม 2560)

คุณเอ็มได้รับผลกระทบจากการตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในรูปแบบของความเครียดเช่นเดียวกัน ในช่วงเวลานั้นคุณเอ็มรู้สึกเครียดมากจนทำให้ไม่สามารถกินข้าว นอนหลับ หรือทำกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิตประจำวันได้ตามปกติ คุณเอ็มนอนร้องไห้แทบทุกคืนและไม่อยากตื่นขึ้นมาเผชิญหน้ากับความจริง คุณเอ็มรู้สึกแ่และเสียใจมากกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจนไม่สามารถตั้งสมาธิกับการเรียนได้ ทำที่และการปฏิบัติที่เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิงของเพื่อนๆ ทำให้คุณเอ็มรู้สึกว่ตนเองเป็นตัวประหลาด นอกจากนี้ คุณเอ็มยังเกิดความรู้สึกหวาดระแวงตลอดเวลา กลัวว่าจะถูกเพื่อนโพสต์ข้อความพาดพิงในเฟซบุ๊กอีก ยิ่งคุณเอ็มหวาดระแวงมากเท่าไร คุณเอ็มก็ยิ่งเครียดจนรู้สึกว่ตนเองเป็นโรคประสาท

"เราเครียด นอนไม่หลับ เราเครียดๆ สะสมทุกคืนจนบางที่เราู้สึกว่เราหลับไปตอนไหนก็ไม่รู้ พอตื่นขึ้นมาพบโลกความเป็นจริงว่เราต้องไปต่อสู้อีกแล้วหรอ เราต้องไปเจอพวกนั้นอีกแล้วหรอ ถ้าเจอเราจะทำยังไง เราจะคุมตัวเองยังไง คือรู้สึกแ่ แ่มาก เสียใจด้วย แล้วก็แบบใจไม่อยู่กับเนื้อกับตัว เรียนก็ไม่รู้เรื่อง แ่มากอะคะพี่ มันเหมือนเราเป็นตัวประหลาดอะ เพราะเราู้สึกว่เพื่อนหมู่ๆเหมือนเค้าแบนเราอะคะ แบน โดนแบนเลย โดยบอยคอตเลย เรากลายเป็นเด็กโรคจิต แบบพอว่างก็ต้องมาดูข้อความและ ดูข้อความ แม่งด่าอะไรกูวะ พูดอะไรถึงกูอย่างเงี้ย พอดูแล้วเราก้จะเครียด เครียดแล้วก้

เอามาเก็บ เป็นคนชี้ระวางแบบว่าเวลามันโพสต์นั่นนิดนั่นหน่อย เราก็จะเอามาเชื่อมโยงกันและว่าแม่ๆ นั้นกูแน่เลย เป็นคนประสาทไปเลยอะคะตอนนั้นนะ" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณวีเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่เกิดความเครียดและความหวาดระแวงจากการรับรู้ว่าคุณถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การที่คุณวีถูกเพื่อนติดต่อรูปภาพและโพสต์ลงเฟซบุ๊กส่งผลให้คุณวีเกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับบุคลิกของตนเอง คุณวีรู้สึกว่าคุณเองผิดปกติและแตกต่างจากเพื่อนๆ ทั้งที่ก่อนหน้านี้คุณวีไม่ได้มีมุมมองด้านลบต่อลักษณะทางกายภาพของตนเองแม้แต่น้อย คุณวีกลายเป็นคนคิดมากและมีทัศนคติในแง่ลบกับบุคลิกของตนเอง อีกทั้งยังหวาดระแวงเวลาถูกคนอื่นจ้องมองตลอดเวลา

"คิดจุกจิกตลอดเลยอะใช้อย่างงี้ พอคนมอง บางทีก็คิดว่าเค้ามองหัวเราหรือเปล่า ผมเราพู่มากเลยหรือเปล่าอะไรแบบนี้คะ จะแบบ assume อย่างนี้ก่อนเลยว่าเค้าต้องมองหัวหนูแน่ๆ เค้าต้องมองตัวหนูแน่ๆ ก็มองตัวเองในแง่ลบเยอะมากขึ้นนะคะ หลังจากเจออะไรแบบนี้ หนูก็เริ่มแบบคิดลบหลายๆ อย่างอะคะ ก็จะคิดเยอะมากเลยเวลาคนจ้องมอง จะคิดตลอดเวลาเลยเวลาคนมองมา คือทั้งที่เค้าอาจจะมองตามประสาทของคนทั่วไป หนูก็จะคิดว่าเค้ามองอะไร เค้ามองหุ่นหนูหรือ เค้ามองหัวหนูหรืออะไรอย่างนี้คะ ก็จะได้คิดอย่างนี้เลย" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

คุณวิบรรยายความรู้สึกหลังจากที่ตระหนักว่าตนเองถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าคุณวีรู้สึกไม่มีความสุขในการไปโรงเรียนเนื่องจากผู้ที่กลั่นแกล้งคุณวีเป็นเพื่อนสนิทที่เรียนอยู่ห้องเดียวกัน คุณวีได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจเป็นอย่างมาก ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นเป็นทั้งความรู้สึกไม่มีความสุขและความรู้สึกโดดเดี่ยว

"ตอนแรกเนี่ยส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมากเพราะว่าเค้าเป็นหนึ่งในคนที่เราคิดว่าเป็นเพื่อนสนิท แล้วเค้าก็ทำกับเราแบบนี้อะใช้อย่างงี้ คือแบบกลายเป็นว่ามันทำให้บรรยากาศการไปโรงเรียนของเราหรือแบบในห้องมันดูแปลกไป ไม่มีความสุขเลย คือแบบเหมือนโดดเดี่ยวว่่าง่ายๆ" (คุณวี: 24 มกราคม 2560)

การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นความเสียใจ ความโกรธ ความเครียด ความหวาดระแวง ความรู้สึกไม่มีความสุขหรือแม้กระทั่งความรู้สึกโดดเดี่ยว ผลกระทบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่เด็กและเยาวชนไทยได้รับการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือ การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า เด็กและเยาวชนไทยสูญเสียความมั่นใจในตนเองและเห็นคุณค่าในตนเองต่ำหลังจากที่รับรู้ว่าคุณถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนไทยที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในระยะยาว คุณเอ็มกลายเป็นคนที่กลัวและขาดความมั่นใจในตัวเองหลังจาก

ประสบเหตุการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แม้เวลาจะผ่านไปแล้วหลายปี แต่ผลกระทบที่คุณเอ็มได้รับก็ยังคงอยู่ คุณเอ็มไม่กล้าแสดงอารมณ์ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้เหมือนเมื่อก่อนเพราะกลัวว่าจะเกิดความขัดแย้งตามมาและจะต้องถูกคนรอบข้างตัดขาดอีกเป็นครั้งที่สอง การที่คุณเอ็มขาดความเชื่อมั่นในตนเองนั้นได้ส่งผลให้คุณเอ็มกลายเป็นคนที่มีทัศนคติในแง่ลบต่อตนเอง คุณเอ็มไม่รู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและเกิดความวิตกกังวลเป็นอย่างมากเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น

"สิ่งที่เราได้แถมมาก็คือการที่เราเป็นคนที่ขาดความมั่นใจแล้วก็เป็นคนที่ยึดหัว เราทำงานพลาดนิดหนึ่ง เราก็กังวลไปและ พี่เค้าจะเอาเราไปว่าลับหลังเปล่านะ ว่าเราเป็นเด็กแบบทำงานสะเพร่าหรือเปล่าอะไรอย่างเงี้ย จิตเราก็จะจมอยู่กับความคิดว่าพี่เค้าต้องว่าแน่เลยอะไรอย่างเงี้ย บางทีโดนพี่แบบถอนหายใจใส่หน่อย เราก็เอามาคิดและ กลัว เราเกลียดการแบบนี้ละ กลัวการโดนแบบไม่มีตัวตนอะไรอย่างเงี้ย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณวิสุญเสียความเชื่อมั่นในตนเองอย่างรุนแรงหลังจากถูกเพื่อนในห้องกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยการตัดต่อรูปภาพล้อเลียนรูปลักษณะของคุณวีและนำไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กให้คนอื่น ๆ มาคอนเมนต์อย่างสนุกสนาน การกระทำดังกล่าวส่งผลให้คุณวีมีปมด้อยเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของตนเอง ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีไม่ได้รู้สึกว่าคุณวีผิดแปลกไปจากคนอื่น ๆ การมีเส้นผมที่หยิกฟูหรือมีโครงร่างที่สูงใหญ่ไม่ใช่สิ่งที่ไม่ดี อย่างไรก็ตาม มุมมองที่คุณวีมีต่อรูปลักษณะของตนเองได้เปลี่ยนไปหลังจากที่คุณวีถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เส้นผมที่หยิกฟูกลายเป็นสิ่งที่น่าเกลียดในสายตาของคุณวี คุณวีขาดความเชื่อมั่นในรูปลักษณะของตนเองและพยายามทุกวิถีทางที่จะเปลี่ยนแปลงทรงผมและรูปร่างของตนเองซึ่งเป็นสิ่งที่คุณวีรู้สึกว่าเป็นข้อบกพร่องของตนเอง การตระหนักถึงการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้คุณวีเกิดทัศนคติในแง่ลบกับตนเองและเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ดังจะเห็นได้จากคำบรรยายของคุณวีเกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

"มันเป็นปมด้อยของหนูด้วย เรื่องพวกแบบผม หนูอะไรแบบนี้ ตอนแรกตั้งแต่เด็กก็ไม่ได้คิดว่าตัวเองเป็นคนผิดปกติอะไรไซ้ใหม่คะ ทุกคนก็ต้องแบบ ตั้งแต่ตอนเด็กๆ ทุกคนก็ต้องคิดว่าตัวเองเป็นคนแบบ ชั้นก็ปกติ ชั้นก็ดูดีอะไรอย่างเงี้ย เพราะเด็กๆ ก็จะคิดอย่างนั้น ไม่ได้คิดว่าชั้นผิดปกติ ไม่ได้คิดว่าชั้นผิดปกติ ชั้นหน้าตาน่าเกลียด แต่พอเพื่อนมาแบบชี้จุดบกพร่องเราแล้วเอามาล้อเล่นอะไรแบบนี้ โห ทำให้แบบ self-esteem มันลดลงแบบเยอะมากๆ หนูเป็นคนแบบคิดเล็กคิดน้อยเรื่องผมตลอดเลย หนูก็คิดเหมือนกันนะคะ ถ้าเกิดหนูไม่โดนล้อ หนูคงแบบไม่คิดอะไรมากขนาดนี้กับภาพลักษณ์ของตัวเอง คือ

กลายเป็นคิดแบบอัตโนมัติไปเลยคะว่าผมฟูคือทุเรศ น่าเกลียด ไม่เอา ไม่สวยอย่างนี้คะ มองตัวเองในแง่ลบเยอะมากขึ้นนะคะ" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและการเห็นคุณค่าในตนเองของคุณเจเช่นเดียวกัน หลังจากที่คุณเจเห็นข้อความที่เพื่อนโพสต์พาดพิงในเฟซบุ๊กและรับรู้ว่าคุณเจถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเจก็รู้สึกว่าคุณเจเป็นคนไร้ค่าและเป็นคนไม่ดีเหมือนข้อความที่เพื่อนโพสต์ในเฟซบุ๊ก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คุณเจตั้งคำถามกับตัวเองซ้ำๆ ว่าตนเองเป็นคนไม่ดีอย่างที่เพื่อนโพสต์จริงหรือเปล่า ความรู้สึกว่าคุณเจไร้ค่าคงอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่งปีกว่า แม้ว่าคุณเจจะสามารถเรียกความมั่นใจกลับคืนมาได้ในภายหลัง แต่สิ่งที่เกิดขึ้นก็สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สูญเสียความเชื่อมั่นและการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นระยะเวลานานหลังจากที่เกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

"คือตอนแรกอะพี่ หนูมองว่าตัวเองไม่มีค่าเลยนะ ตามที่เค้าโพสต์เลย หนูถามตัวเองซ้ำๆ ประมาณว่าแบบ เฮ้ย นี่เราเป็นคนต่อแหลหรือวะ คือเราเป็นคนแบบนี้หรือพี่ หนูส่องกระจกเป็นชั่วโมงอะและหนูตอบคำถามตัวเองอะว่าหนูเป็นคนแบบนั้นหรือ หนูมองตัวเองเหมือนไม่มีค่าไปเลยอะพี่ เหมือนมองตัวเองติดลบไปเลยว้าขึ้นไม่มีค่า ไม่มีอย่างรุ่น ไม่มีอย่างจ๊ะ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

ผลการศึกษาในข้างต้นชี้ให้เห็นว่า เด็กและเยาวชนไทยได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจจากการตระหนักว่าตนเองตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในหลากหลายรูปแบบ เด็กและเยาวชนไทยที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต้องเผชิญกับความรู้สึกด้านลบหลายอย่าง ได้แก่ ความเสียใจ ความโกรธ ความเครียด ความหวาดระแวงและความโดดเดี่ยว นอกจากนี้ การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและการเห็นคุณค่าในตนเองของเด็กและเยาวชนไทย โดยพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขาดความเชื่อมั่นในตนเองและเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

## 2.2 ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม

การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อจิตใจของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แต่ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การแสดงออกและบุคลิกภาพของพวกเขาด้วย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมในทางลบโดยเชื่อมโยงกับผลกระทบทางด้านจิตใจจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมหลังจากที่รับรู้ว่าคุณเจถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงในทางลบซึ่งเป็นผลจากการที่ผู้ให้ข้อมูลต้องเผชิญกับอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่างๆ ผู้ให้ข้อมูลตอบสนองต่อการ

ตระหนักถึงการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการร้องไห้ หลังจากนั้น ผู้ให้ข้อมูลจึงเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของผู้ให้ข้อมูล คุณเอ็มไม่สามารถกินอาหารหรือนอนหลับได้ตามปกติหลังจากที่รู้ว่าตนเองถูกลุ่กเพื่อนสนิทกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเอ็มนอนร้องไห้จนกระทั่งหลับไปโดยไม่รู้ตัวแทบทุกคืน อีกทั้งยังไม่อยากตื่นขึ้นมาพบกับโลกความเป็นจริง คุณเอ็มน้ำหนักลดเนื่องจากไม่สามารถกินอาหารได้และยังหยุดเรียนเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับเพื่อนๆ ที่กลั่นแกล้งตนเองทางไซเบอร์ คุณเอ็มไม่ใส่ใจที่จะดูแลตัวเองอีกต่อไป จากที่เคยเป็นคนชอบแต่งหน้าแต่งตัว คุณเอ็มกลับไปมหาวิทยาลัยในสภาพโทรมๆ ผลกระทบจากการตระหนักถึงการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ดังกล่าวดำเนินอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่งถึงสองปี คุณเอ็มบรรยายพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของเธอในช่วงเวลานั้นว่า

*"ช่วงนั้นน้ำหนักลดเลยคะ น้ำหนักลด กินอะไรไม่ได้ นอนร้องไห้ บางทีก็หยุดเรียน ไม่ไปเรียน เพราะไม่อยากเจอ ช่วงไหนที่คาบเยอะๆ ต้องเจออะไรอย่างเงี้ย เราก็ไม่ไป กินระยะเวลาเป็นปีเลยนะคะพี่ เป็นปีสองปี มันแบบจากคนที่ชอบแต่งหน้าไปโรงเรียน มีความมั่นใจ ชอบแต่งตัวเปรี้ยวๆ อะไรอย่างเงี้ย หน้าเราก็ไม่แต่ง คือโทรมมาก กระปรองก็หลวม ข้าวก็ไม่ได้กิน" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)*

การตระหนักถึงการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้คุณเอ็มกลายเป็นคนเก็บตัว ไปไหนมาไหนและทำอะไรคนเดียวซึ่งแตกต่างจากเมื่อก่อนที่มักจะมีเพื่อนรายล้อมตลอดเวลา คุณเอ็มกลายเป็นคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง นิ่งเงียบ ไม่กล้าเปิดเผยอารมณ์ความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเอง เนื่องจากไม่ต้องการที่จะเกิดความขัดแย้งกับใครอีก ผลกระทบดังกล่าวไม่ได้ส่งผลต่อคุณเอ็มเพียงแค่นั้น ช่วงแรกเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อคุณเอ็มจนถึงปัจจุบัน พฤติกรรมและบุคลิกภาพของคุณเอ็มเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงหลังจากที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

*"มันก็เลยเหมือนทำให้เราในวันนี้กลายเป็นคนที่แบบไม่กล้าที่จะคิด ไม่กล้าที่จะแบบออกความเห็น ไม่กล้าที่จะทำเพราะว่าเราเคยเจอกับตัวไงคะ เจอแบบว่าถ้าการที่เราแบบตรงมากเกินไป เราแตกต่างมากเกินไป เราก็จะเป็นแบบนี้ เราเลยลดความเชื่อมั่นในตัวเองลงจนเหมือนบางที่มันก็เหมือนเป็นการหลอหลอมเราในปัจจุบันนี้ด้วยนะ ที่ทุกวันนี้เรามาเป็นคนแบบนี้ คนคิดมากอะไรอย่างเงี้ย เพราะว่าประสบการณ์ที่เราเจอมา ที่เราโดนมา แล้วเหมือนเราเซ็ดหาลาบอะคะ มันก็เลยเปลี่ยน เหมือนเปลี่ยนบุคลิกเราไปเลย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)*

คุณวีเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและบุคลิกภาพหลังจากที่รู้ว่าตนเองถูกลุ่กเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีเริ่มมีพฤติกรรมหมกมุ่นกับรูปลักษณ์ของตนเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งทรงผมและรูปร่าง การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้คุณวีสูญเสียความมั่นใจในตัวเองและเกิดปมด้อยเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพ คุณวีมองว่าผมที่หยิกฟูของตนเองนั้นน่า

เกลียด เธอจึงพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ผมของเธอเรียบร้อย นอกจากนั้น คุณวีย์ยังรู้สึกไม่มั่นใจในรูปลักษณ์ภายนอกของตนเองจนถึงขนาดปฏิเสธที่จะเข้าร่วมงานพรอมของโรงเรียนซึ่งเป็นงานเลี้ยงฉลองจบการศึกษา

"หนูพยายามทำทุกวิถีทางให้ผมหนูดูไม่ฟูอะคะ หนูแบบนั่งหีบ นั่งอะไรทุกวัน หาเวลาได้ก็จะหีบๆ ตลอด กลายเป็นแบบ ไซ้คะ คือกลัวใจ ก็แบบถ้าเกิดผมฟูมาก คนก็จะมาจับผิด แล้วจะมาด่าว่าเหมือนลิง เหมือนอะไรอย่างนี้ ก็เลยพยายามทำผมเรียบๆ ให้เรียบที่สุดให้มันมาด่าไม่ได้ ให้มันมาชี้ไม่ได้ว่าผมเป็นอย่างนู้นอย่างนี้ หลังจากนั้นนี่เริ่มทำมาเลย ผมต้องแบบเรียบ ต้องไม่ฟู ทุกอันต้องตรงอย่างนั้นอะคะ ตอนเหมือนมีงานพรอมของโรงเรียน หนูก็ไม่ไป ตอนนั้นอาจจะเป็นเพราะน้ำหนักขึ้นด้วยมั้ง อีกร้อยอย่างก็กังวลหลายๆ อย่าง กลัวว่าคนจะมองไม่ดี" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

การขาดความมั่นใจในตัวเองซึ่งเป็นผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้คุณวีเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมในระยะยาว คุณวีหลบเลี่ยงการพบเจอผู้คนเยอะๆ ในที่สาธารณะโดยการเก็บตัวอยู่บ้านหรือการเดินทางไปไหนมาไหนด้วยแท็กซี่เนื่องจากคุณวีไม่มั่นใจในรูปลักษณ์ภายนอกของตนเอง คุณวีรู้สึกไม่สบายใจเมื่อต้องอยู่ใกล้กับผู้อื่นหรือเมื่อถูกผู้อื่นจ้องมองซึ่งแตกต่างจากเมื่อก่อนที่เป็นคนมีความมั่นใจในตัวเองและกล้าแสดงออก

"ไม่ค่อยชอบออกจากบ้านคะ คือถ้าเกิดผมไม่โอเค ถ้าเรารู้สึกว่าดูไม่เข้าที่ แบบการแต่งตัวไม่โอเค ผมไม่โอเค ก็ไม่อยากออกจากบ้าน ไม่อยากไปไหน เหมือนจะแบบ avoid ผู้คนหน่อยๆ อย่างสมมติแบบถ้าไปบีทีเอสได้ หนูก็ไม่ไป ขอไปแท็กซี่แทนได้ไหม เพราะบีทีเอสมันต้องสบตากับผู้คน มันต้องเจอผู้คนอะไรอย่างนี้ ต้องใกล้ๆ ผู้คน แค่ว่าจะมอง แค่ว่าจะมองสังเกตสังกาเรื่อยๆ ไม่ชอบอะ หนูไม่ชอบ รู้สึก exposed แตกต่างจากเมื่อก่อนที่เป็นเด็กปกติมาก เป็นเด็กที่เหมือนจะออกแบบกล้าทำอะไรด้วยซ้ำอะคะ กล้าพูดกล้าอะไรนั่นนี่" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคุณเจเช่นเดียวกัน หลังจากได้เห็นข้อความโจมตีของเพื่อน คุณเจก็หมกมุ่นกับการเช็คเฟซบุ๊กจนไม่มีสมาธิในการเรียนเนื่องจากเกิดความหวาดระแวงว่าจะถูกเพื่อนโพสต์ข้อความโจมตีอีก นอกจากนี้ คุณเจยังพยายามหลบเลี่ยงเพื่อนที่กลั่นแกล้งคุณเจทางไซเบอร์ การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้คุณเจไม่สามารถดำเนินชีวิตตามปกติในช่วงแรก

"หนูนั่งรีเฟรชทั้งวันนะ ประมาณแบบว่า วันนี้จะโพสต์อะไรอีกหรือเปลวอะ อะไรประมาณเนี่ยคะ คือเหมือนแบบระแวงหมดอะพี่ หนูเหมือนคนเป็นบ้าอะ เหมือนหนูเครียดมากอะพี่ จนหนูแบบหลีกเลี่ยงอะ ประมาณแบบว่า ถ้าเจอเค้าที่ไหน หนูจะไม่เข้าไปที่นั่นนะ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

บางครั้งคุณเจก็เก็บตัวร้องไห้คนเดียวในห้องนอนและไม่ยอมลงไปกินข้าวกับครอบครัวอันเป็นผลจากความเครียดที่ได้รับจากการถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อทางด้านพฤติกรรมต่อคุณเจเป็นระยะเวลาหนึ่งปีกว่า หลังจากนั้น คุณเจจึงค่อยๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและกลับมาสู่สภาวะปกติ ซึ่งแตกต่างจากคุณเอ็มและคุณวีที่ได้รับผลกระทบทางด้านพฤติกรรมจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในระยะยาวจนถึงปัจจุบัน

หลังจากที่คุณคีวีรับรู้ความจริงว่าตนเองถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคีวีก็ร้องไห้และพยายามหลบเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้ที่กลั่นแกล้งคุณคีวี การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้คุณคีวีเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลิกภาพในระยะยาว จากเดิมเป็นคนที่มีเฮฮาสนุกสนานและติดเพื่อน คุณคีวีกลายเป็นคนที่พูดน้อยลงและทำอะไรด้วยตัวเองมากขึ้น จากที่เคยยอมถูกรังแกก็กลายเป็นคนเอาเรื่องมากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีคือคุณคีวีสามารถใช้ชีวิตตัวคนเดียวได้โดยไม่ต้องพึ่งพาใครและรู้จักการเรียกร้องสิทธิของตัวเองมากขึ้น แต่ข้อเสียก็คือความสัมพันธ์ระหว่างคุณคีวีกับคนรอบข้างแย่งลงเนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่น้อยลง อีกทั้งคุณคีวียังมีแนวโน้มที่จะแสดงออกอย่างก้าวร้าวมากขึ้น คุณคีวีได้บรรยายการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและบุคลิกภาพของตนเองว่า

"เปลี่ยนแปลงคือหลังจากนั้นเราก็มีความรู้สึกที่เราจะไม่ยอมคนและ เราจะแบบ คือแต่ก่อนคิวีเป็นคนที่เป็นแบบก็ค่อนข้างติดเพื่อนนิดนึงนะ หมายถึงว่าตอนสมัยเป็นเด็กนะ ก่อนที่คิวีจะเป็นแบบเงี้ยบๆ กว่านี้ คือแต่ก่อนก็จะมีเฮฮา ไปไหนกับเพื่อนตลอด ขนาดกลับบ้านยังไม่กล้ากลับบ้านคนเดียวเลยบอกตรงๆ ต้องมีเพื่อนไปด้วย แต่พอเจอเหตุการณ์นี้ เราก็เลยมาคิดว่า อืม จริงๆ แล้วเราควรจะมีเข้มแข็งกว่านี้นะ เราต้องดูแลตัวเองมากกว่านี้อะไรอย่างเงี้ย สตรองขึ้นอะพุดง่ายๆ คือแบบสามารถที่จะทำอะไรคนเดียวได้อะไรอย่างเงี้ย แต่เดี๋ยวนี้นะเราก็คือทำได้หมดทุกอย่าง ไม่ว่าจะกินข้าวคนเดียว ดูหนังคนเดียวอะไรอย่างเงี้ย" (คุณคีวี: 24 มกราคม 2560)

ผลการศึกษาข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การแสดงออกและบุคลิกภาพของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมโดยมีพฤติกรรมที่เก็บตัวมากขึ้นและมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างน้อยลง อีกทั้งยังเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลิกภาพโดยมีบุคลิกภาพที่นิ่งเงี้ยบมากขึ้น ไม่กล้าแสดงออก และขาดความมั่นใจในตนเอง

### ขั้นตอนที่ 3 การเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในส่วนของวิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน โดยแบ่งวิธีการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 แบบหลักๆ ได้แก่ 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา และ 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ ข้อมูลที่นำเสนอในขั้นตอนนี้จะทำให้เราเกิดความรู้ความเข้าใจว่าเด็กและเยาวชนไทยมีวิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรและสามารถแบ่งวิธีการเผชิญปัญหาออกเป็นแบบใดบ้าง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า เด็กและเยาวชนไทยมีวิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการมุ่งเน้นการจัดการกับปัญหาซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดผลกระทบในทางลบต่างๆ วิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยสามารถแบ่งออกเป็น 3 วิธีการ ได้แก่ การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหา และการถอยห่างจากสถานการณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง

วิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยวิธีการที่หนึ่งคือ การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นคนได้มีการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่ตนเองถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการพูดคุยกับผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งตนเองตรงไปตรงมาเพื่อค้นหาแรงจูงใจของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ได้รับความเข้าใจกับผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งและขอความร่วมมือจากผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งให้หยุดกลั่นแกล้งตนทางไซเบอร์หลังจากที่คุณเคียวรับรู้ความจริงว่าตนเองถูกเพื่อนแอบอ้างสวมรอยเป็นตนเองทางอินเทอร์เน็ต คุณเคียวได้เข้าไปสอบถามเพื่อนที่ถูกกลั่นแกล้งตนเองถึงสาเหตุของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์พร้อมทั้งอธิบายความรู้สึกและผลกระทบที่ได้รับจากการถูกสวมรอยทางอินเทอร์เน็ต

"อันนี้คือเหตุการณ์ลำดับที่สอง คือเป็นการเจอกับผู้ที่กระทำต่อเรา ก็พูดกับเค้าว่าทำไมคนนั้นสมมติเค้าชื่อ บีม ก็บอกว่าทำไมถึงทำแบบนี้ บอกว่ามันไม่ตลกนะเพราะว่าเราไม่ได้รู้เรื่องนี้ แล้วเราก็ไม่ได้อยากคุยกับผู้ชายหลายๆ คนอะไรอย่างเงี้ย" (คุณเคียว: 24 มกราคม 2560)

คุณเอ็มถูกกลุ่มเพื่อนสนิทโพสต์ข้อความโจมตีทางเฟซบุ๊กหลายครั้งแต่ก็ยังไม่มีการตอบสนองใดๆ จนกระทั่งวันหนึ่ง คุณเอ็มถูกเพื่อนคนหนึ่งในกลุ่มโพสต์รูปภาพตัวว่าเป็นนกสองหัว คุณเอ็มตัดสินใจเผชิญหน้ากับปัญหาโดยการโพสต์ข้อความได้รูปภาพดังกล่าวและขอเจรจากับเพื่อนทางโทรศัพท์เพื่อปรับความเข้าใจและยุติปัญหา

"เป็นภาพแล้วเราทงไม่ไหว เราก็เลยโพสต์ได้ภาพเค้าไปเลย เพราะว่าเราก็เป็นคนตรงอะ เราก็เลยโพสต์ถามไปเลยว่าทำไม เค้าก็ถามว่า ร้อนตัวหรือ เราบอก เออ ภูร้อนตัว มึงมีอะไรก็พูดเลย แต่เคลียร์แล้วต้องจบนะ จะนั่นอะไรก็พูดมาอะไรอย่างเงี้ย มั่นก็บอก หนูก็เลยแบบว่าขอโทษคุยกับเค้า" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณวีถูกเพื่อนในห้องตัดต่อรูปและนำไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กเพื่อสร้างความอับอายแก่คุณวี เมื่อเห็นรูปที่ผ่านการตัดต่อดังกล่าว คุณวีก็ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีโดยการเข้าไปพูดคุยกับเพื่อนที่กลั่นแกล้งคุณวีโดยตรงและขอให้เพื่อนลบรูปออกจากเฟซบุ๊ก ในขณะที่คุณเจเลือกที่จะเผชิญปัญหาโดยการโพสต์ข้อความตอบโต้ผู้ที่กลั่นแกล้งตน คุณเจพยายามควบคุมสถานการณ์โดยการแสดงออกว่าตนเองไม่ได้รับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และอยู่เหนือกว่าผู้ที่กลั่นแกล้งตน

"ตอนนั้นนะคะ ต้องบอกก่อนว่าหนูเป็นคนกวนประสาทนิดนึงนะพี่หรือเรียกว่ากวนสันตืน พอหนูรู้ว่าเค้าหมั่นได้หนูไซ้ใหม่ แทนที่หนูจะอยู่เฉยๆ ตอนแรกอะ หนูก็โพสต์แบบกระหน่ำไปเลยอะ แบบว่าวันนี้เงินเหลือเยอะ เอาไปซื้ออะไรดี แทนที่แบบหนูจะอยู่เฉยๆ หนูก็แบบทำให้เค้าเกลียดหนูเข้าไปอีก หนูก็เหมือนกวนสันตืน หนูก็เห็นเค้าด่าอะแล้วหนูก็รู้สึกสะใจอะ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

### การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหา

วิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนไทย วิธีการที่สองคือ การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหา ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนได้มีการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคคลในครอบครัวเกี่ยวกับวิธีการรับมือกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีนำเรื่องที่ตนเองถูกเพื่อนตัดต่อรูปและนำไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กให้คุณแม่ฟัง คุณแม่จึงให้ความช่วยเหลือคุณวีในการเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวโดยการให้เพื่อนของคุณแม่ตัดต่อรูปของผู้ที่กลั่นแกล้งคุณวีและให้คุณวีนำไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กเพื่อตอบโต้กลับ

"ก็บอกแม่ แล้วแม่ก็เลยแบบ เออ เดี่ยวให้เพื่อนแม่มาช่วยทำไฟโต้ข้อปด้นบ้างอะไรแบบนี้ ก็ทำกลับ โพสต์กลับรูปเดียว ทำไม่เหมือนด้วย ทำไม่เนียนอะไรแบบนี้อะคะ" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

คุณคิวิถูกเพื่อนสนิทแอบอ้างสวมรอยทางอินเทอร์เน็ตและยังถูกเพื่อนคนดังกล่าวนำเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของคุณคิวิไปมอบให้กับบุคคลแปลกหน้าที่คุยกันทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้คุณคิวิได้รับเบอร์โทรศัพท์แปลกๆ โทรเข้ามาอย่างต่อเนื่อง คุณคิวิจึงได้ขอความช่วยเหลือจากพี่สาวเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น พี่สาวของคุณคิวิสลับเครื่องพีซีที่ของตนเองกับคุณคิวิ เมื่อมีเบอร์โทรศัพท์แปลกๆ โทรเข้ามาที่เครื่องของคุณคิวิ พี่สาวของคุณคิวิจะช่วยรับสายและไล่ตะเพิดคนที่โทรเข้ามา

"ตอนที่คุยกับพี่สาว ก็ไม่ได้เล่ารายละเอียดสักว่าใครทำ ก็แค่บอกว่ามีเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นแล้วมีเพื่อนปลอมเป็นเรา แล้วมีคนโทรมาที่เบอร์พีซีที่เครื่องนี้ พี่ก็เลยบอกว่างั้นก็สลับกับเค้า ก็คือให้เค้า

เอาพีซีที่เครื่องนั้นไปใช้ แล้วเราก็เอาอีกเครื่องหนึ่งของพี่มาใช้สลับแทน คือถ้ามีใครโทรมา พี่ก็จะดำไปเลยอะไรอย่างเงี้ย" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

คุณเจเป็นอีกคนหนึ่งที่ขอความช่วยเหลือจากครอบครัวในการเผชิญหน้ากับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยคุณเจได้รับคำแนะนำจากคุณแม่ของตนเองว่าให้หยุดโพสต์ข้อความตอบโต้ผู้ที่กลั่นแกล้งคุณเจและให้เบี่ยงเบนความสนใจไปที่การเรียนและการทำงานในอนาคตแทน คุณเอ็มก็ได้รับคำแนะนำแบบเดียวกันจากคุณแม่ของเธอเอง คุณแม่ของคุณเอ็มแนะนำให้คุณเอ็มเผชิญหน้ากับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการนิ่งและการเพิกเฉย

### การถอยห่างจากสถานการณ์

วิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนไทย วิธีการที่สามคือ การถอยห่างจากสถานการณ์ ผลการศึกษาพบว่า นอกจากการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งและการขอความช่วยเหลือจากบุคคลในครอบครัว ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนยังได้ใช้วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์เป็นหนึ่งในวิธีการเผชิญปัญหา ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการนำตนเองออกจากสถานการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อยุติปัญหาที่เกิดขึ้น หลังจากที่คุณเอ็มถูกกลุ่มเพื่อนสนิทที่มหาวิทยาลัยโพสต์ข้อความและรูปภาพโจมตีทางไซเบอร์ คุณเอ็มได้เผชิญปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการเผชิญปัญหาแบบต่างๆ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือวิธีการถอยห่างจากสถานการณ์ คุณเอ็มโพสต์ข้อความในเฟซบุ๊กน้อยลง และหยุดการตอบโต้กลุ่มเพื่อนที่กลั่นแกล้งคุณเอ็มทางไซเบอร์เพื่อควบคุมสถานการณ์ไม่ให้บานปลาย

"เค้าพวกเยอะอะเนอะ เหมือนแบบไปต่อความยาวสาวความยืดกับเค้าอะ เราก็พยายามเงี้ยบไม่ค่อยโพสต์ ไม่โพสต์อะไร พยายามไม่โพสต์อะไรที่จะให้เป็นขนวนแบบมามีปัญหาอะไรอย่างเงี้ย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณเจใช้วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์ในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แม้ว่าคุณเจจะใช้วิธีการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งโดยการโพสต์ข้อความตอบโต้ในช่วงแรก แต่เมื่อเวลาผ่านไป คุณเจก็เลือกที่จะใช้วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์โดยการหยุดตอบโต้และพาตนเองออกจากสถานการณ์ดังกล่าว

"ก็คือช่วงแรกๆ เราก็ตอบโต้เนอะ แต่ว่าพอผ่านไปสักพัก เราก็เริ่มรู้ตัวและ เราก็เริ่มหยุด หนูก็รู้สึกว่ ถ้าเค้าอยากโพสต์อะไรก็ปล่อยให้เค้าโพสต์ไป คือแบบใครอยากโพสต์อะไรก็โพสต์ไป" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

หลังจากความพยายามในการเผชิญปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ คุณเจกลับรู้สึกว่าคุณเจเองไม่สามารถจัดการหรือควบคุมสถานการณ์ได้อย่างที่คาดหวัง การถอยห่างจากสถานการณ์จึงเป็นวิธีการที่

คุณวีเลือกใช้ในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีตัดสินใจหยุดการตอบโต้และขอไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

"ปล่อยมันไปอะคะ หนูก็ต้องปล่อยให้มันเป็นอย่างนั้นอะคะ ทำอะไรไม่ได้" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

คุณวีเลือกที่จะเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการถอยห่างจากสถานการณ์ เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม รูปแบบของวิธีการถอยห่างจากสถานการณ์ของคุณวีแตกต่างจากผู้ให้ข้อมูลทั้งสามคนก่อนหน้านี้ คุณวีพาตนเองออกจากสถานการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการเปลี่ยนอีเมลใหม่และเลิกเล่นโปรแกรม MSN เพื่อป้องกันไม่让自己ได้รับผลกระทบจากการถูกเพื่อนแอบอ้างสวมรอยทางอินเทอร์เน็ต

"คือคิวกี้ไอนี้ไปเลยจ้ะ ไม่เล่นเอ็มอีกเลย คือเค้ารู้รหัสคิวกี้ ถ้าเค้าอยากเล่นก็ปล่อยเค้าเล่นไปเลย คือคิวกี้ไม่เล่นเมลนั้นแล้วคิวกี้สมัครเมลใหม่ โดยที่ไม่มีการใช้อีเมลที่มีการอ้างอิงชื่อถึงเมลเก่าเลย ก็คือเปลี่ยนแนวในการตั้งชื่อเมลไปเลยอะไรอย่างเงี้ย แล้วก็ไม่เล่นเว็บแชทอันนั้นแล้ว" (คุณคิวกี้: 24 มกราคม 2560)

### 3.2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์

นอกจากมุ่งเน้นการจัดการกับปัญหา เด็กและเยาวชนไทยยังมุ่งเน้นการจัดการกับอารมณ์ซึ่งเป็นผลกระทบที่ได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากการศึกษาพบว่า วิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการอารมณ์ของเด็กและเยาวชนไทยสามารถแบ่งออกเป็น 3 วิธีการ ได้แก่ การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง การเบี่ยงเบนความสนใจและการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างเป็นวิธีการหนึ่งที่เด็กและเยาวชนไทยใช้ในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยมุ่งเน้นไปที่การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกที่ได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจหลายอย่างจากการตกเป็นเหยื่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกในทางลบมากมายหลังจากที่ถูกกลั่นแกล้ง ไม่ว่าจะเป็นความเสียใจ ความโกรธ ความเครียด ความหวาดระแวงและความโดดเดี่ยว อีกทั้งขาดความเชื่อมั่นในตนเองและเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ผลกระทบทางด้านจิตใจที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกและบุคลิกภาพของผู้ให้ข้อมูล ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้ข้อมูลจึงพยายามจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองเพื่อบรรเทาและขจัดความรู้สึกในด้านลบต่างๆ ที่ได้รับการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ร่วมกับวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาที่กล่าวไปก่อน

หน้านี้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้มีการพูดคุยและขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างโดยเฉพาะ ครอบครัวและเพื่อนสนิทในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเอ็มได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจอย่างรุนแรงจากการถูกล่มเพื่อนสนิทของตนเองที่มหาวิทยาลัยโพสท์ข้อความและรูปภาพโจมตีทางเฟซบุ๊กจนไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ คุณเอ็มจึงระบายความรู้สึกและขอกำลังใจจากคุณแม่และเพื่อนสนิทนอกกลุ่มสองคน คุณแม่เป็นบุคคลที่มีความสำคัญกับคุณเอ็มมากและเป็นกำลังใจสำคัญของคุณเอ็มในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณแม่ให้กำลังใจคุณเอ็มว่าปัญหาที่คุณเอ็มกำลังเผชิญอยู่นั้นสามารถพบได้ทุกที่และเกิดขึ้นได้กับทุกคน อีกทั้งยังให้คำแนะนำว่าการอยู่ตัวคนเดียวโดยไม่ต้องยึดติดกับใครจะทำให้คุณเอ็มมีความสุขและความสบายใจ คุณเอ็มบรรยายเหตุการณ์ที่เธอขอกำลังใจจากคุณแม่และคำพูดให้กำลังใจที่เธอได้รับจากคุณแม่ไว้ว่า

"หากำลังใจเลยคะ ตอนนั้นรู้สึกที่กำลังใจเป็นสิ่งสำคัญ คุยกับแม่เลย ก็เล่าให้แม่ฟังว่าเป็นอย่างไร แม่เค้าก็เหมือนผ่านโลกมาเยอะอะคะ เค้าก็บอกว่ามันมีทุกที่แหละ อย่าไปแคร์ ไม่ต้องไปแคร์ เราก็อยู่ของเรา ถ้าตอนไหนลูกหลุดพ้นมาได้ ลูกสามารถอยู่ตัวคนเดียวได้แล้วลูกจะมีความสุข เพราะว่าที่ผ่านมาจะอยู่กับเพื่อนตลอด ต้องมีเพื่อนเป็นองค์ประกอบหลัก แล้วเค้าก็เลยบอกว่า แม่เข้าใจ คนมันเคยมีเพื่อน คนมันเคยมีคนแบบสนิทอะเนอะ พอจะมาอยู่ตัวคนเดียว มันก็ไม่ชินแล้วมันก็จะรู้สึกขาดเหมือนว่าเหว เหมือนโดนขว้างทิ้งอย่างเงี้ย แต่ถ้าเราทำใจได้ แล้วเราอยู่ตัวคนเดียวได้โดยชินกับการอยู่คนเดียว เราจะมีความสุขว่าเราไม่ต้องไปยุ่งกับใคร ไม่ต้องไปสนใจใคร ไม่ต้องไปแคร์ใครด้วย ไม่ต้องไปแคร์ว่าอีนีจะไม่คุยกับกู ไม่ต้องไปแคร์อีนี ทำไมมันไม่ไปกินข้าวกับกูวะ เราจะไปกินข้าวกับใคร เราก็ไปเลย ไม่ต้องมาสนใจ ไม่ต้องมารอใคร สบายใจจะตาย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

นอกจากคุณแม่ของคุณเอ็ม คุณเอ็มยังขอคำปรึกษาและกำลังใจจากเพื่อนสนิทอีกสองคนซึ่งเป็นเพื่อนที่เรียนอยู่มหาวิทยาลัยเดียวกันแต่คนละกลุ่ม เพื่อนทั้งสองคนพยายามปลอบใจคุณเอ็มเรื่องที่คุณเอ็มถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นอกจากนี้ คุณเอ็มยังได้พูดคุยปรับทุกข์กับมิวซึ่งเป็นคู่อริของแนนและถูกแนนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกัน ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า คุณเอ็มใช้วิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการอารมณ์โดยการแสวงหากำลังใจจากบุคคลรอบข้างเพื่อให้สามารถก้าวผ่านปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไปได้

คุณเจได้มีการขอกำลังใจจากครอบครัวและเพื่อนสนิทในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกับคุณเอ็ม คุณเจถูกเพื่อนที่เรียนห้องเดียวกันโพสข้อความโจมตีทางไซเบอร์ การกระทำดังกล่าวส่งผลกระทบต่อจิตใจและความรู้สึกของคุณเจเป็นอย่างมากจนถึงขนาดที่คุณเจต้องการจะย้ายไปเรียนสาขาอื่นเพราะไม่มีความสุขกับการเรียนและรู้สึกว่าตนเองเป็นคนไร้ค่า การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกด้านลบที่เป็นผลจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ คุณเจเลือกที่จะ

ขอกำลังใจจากคุณแม่ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในชีวิตของเธอ คุณแม่ให้กำลังใจคุณเจพร้อมกับ คำแนะนำว่า คุณเจไม่สามารถห้ามความคิดที่คนอื่นมีต่อคุณเจได้ ขอแค่คุณเจรู้ว่าตัวเองเป็นคนยังไง และกำลังทำอะไรอยู่ก็เพียงพอแล้ว คุณเจไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อให้ใครมาชอบและไม่ จำเป็นที่ต้องเก็บคำพูดของคนอื่นมาคิดให้ตัวเองไม่สบายใจ

"หนูก็แบบเครียดมากอะพี่ หนูไม่รู้จะทำอะไรแล้ว หนูก็เหมือนมีดบาดด้านอะ หนูก็เลยเดินไปถามแม่ว่า แม่ เจมันไม่ดีอย่างนี้หรือ แล้วแม่ก็ถามว่าไปเจออะไรมา ทำไมถึงคิดแบบนั้น แล้วหนูก็บอกแม่ อ่านนี่ดี หนูก็เรียกแม่มานั่งดูเลยอะ แล้วแม่ก็บอกว่า เออ ถ้าเค้าคิดแบบนั้นนะ ก็ปล่อยไปให้เค้าคิดไป คือเราห้ามความคิดเค้าไม่ได้อะพี่ คือคนมันจะคิด มันก็ต้องคิดอะ เราไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อจะไปตามความชอบของใครอะพี่ เราต้องเป็นตัวของตัวเองอะ เราแค่รู้ว่าตัวเองไม่ได้เป็นแบบที่เค้าพูดนะ มันก็โอเคแล้วไหม หนูก็บอกกับแม่ว่า ใช่ แม่ แต่คือเราจะอยู่ยังไงล่ะ สังคมมันเปิดกว้างขนาดนี้ จะไปเรียนยังงี้ ก็ต้องนินทา แม่ก็บอกว่า แล้วถ้าเราไม่ได้เป็นสักอย่าง คำนินทานั้นนะมันก็แค่เสียงลมผ่านหูไปไหม เราไม่เห็นจำเป็นต้องเก็บคำพวกนั้นมาใส่ใจเลย" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

การถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้คุณเจขาดความเชื่อมั่นในตนเองและเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ คุณเจระบายความรู้สึกดังกล่าวให้เพื่อนสนิทคนหนึ่งฟังพร้อมทั้งสอบถามมุมมองที่เพื่อนมีต่อคุณเจ เพื่อนของคุณเจได้พยายามให้กำลังใจและช่วยคุณเจเรียกความเชื่อมั่นในตัวเองกลับคืนมา คุณเจบรรยายถึงเหตุการณ์ที่เธอพูดคุยปรับทุกข์กับเพื่อนสนิทคนดังกล่าวไว้ว่า

"หนูไปถามเพื่อนสนิทเลยนะพี่ว่าแบบ เฮ้ย มึง ฎเป็นคนต่อแหลปลิ้นปล้อนหรือวะ มันก็บอกว่า เฮ้ย มึงเป็นอะไรเนี่ย แบบเพื่อนหนูมันกึ่งๆ อะพี่ ว่าแบบอยู่ๆ ก็มาถามอะไรอย่าง" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คุณเจถูกเพื่อนในห้องเรียนติดต่อรูปและนำไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กเพื่อล้อเลียนรูปลักษณ์ภายนอก และยังถูกเพื่อนแอบถ่ายรูปไปลงเฟซบุ๊กหลายครั้ง การกระทำดังกล่าวส่งผลให้คุณเจขาดความเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย คุณเจระบายความทุกข์ที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้คุณพ่อคุณแม่ฟัง ซึ่งคุณพ่อคุณแม่ของคุณเจก็ได้ให้กำลังใจและแนะนำคุณเจว่าอย่าไปสนใจคำพูดล้อเลียนของคนอื่น

"ส่วนใหญ่จะพูดกับคนในบ้านนะคะ ก็จะบ่นให้คนที่บ้านฟังว่า เนี่ย รู้สึกไม่ค่อยโอเคเลย คือหนูไม่ค่อยได้รับมือ ส่วนใหญ่หนูแค่พูดให้พ่อแม่ฟังว่าเนี่ย ชั้นรู้สึกแบบนี้ๆ เค้าก็จะปลอบหนู คิดมาก ผมมันไม่ได้ฟูขนาดนั้นอะอะไรแบบนี้ เค้าก็จะเหมือนแบบ เหมือนคล้ายๆ cheer up เรานิดหน่อย ว่ามันไม่ได้แยะขนาดนั้น แบบอย่าไปคิดมาก อย่าไปสนใจ เราไม่ได้อยู่เพื่อแบบให้คนอื่นมามองเรา" (คุณเจ: 25 มกราคม 2560)

คุณคิวิรู้สึกโกรธและเสียใจมากหลังจากที่ค้นพบความจริงว่าเพื่อนสนิทที่เรียนอยู่ห้องเดียวกันสวมรอยเป็นตนเองทางอินเทอร์เน็ตและให้เบอร์โทรศัพท์ของตนเองกับคนแปลกหน้าที่คุยกันทางอินเทอร์เน็ต คุณคิวิพยายามบรรเทาความรู้สึกด้านลบที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการพูดคุยปรึกษากับพี่สาวและเพื่อนๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ดังกล่าว ในตอนแรกคุณคิวิไม่ยอมเล่าเรื่องที่ตนเองถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้พี่สาวฟังเพราะคุณคิวิกับพี่สาวอายุห่างกันหลายปี คุณคิวิกลัวว่าความต่างของวัยจะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและส่งผลให้พี่สาวของคุณคิวิมีมุมมองต่อเหตุการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของคุณคิวิที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ในที่สุดคุณคิวิก็ตัดสินใจขอคำปรึกษาจากพี่สาว ซึ่งพี่สาวของคุณคิวิก็ได้ให้กำลังใจและให้คำแนะนำในการรับมือกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แก่คุณคิวิ คุณคิวิกล่าวถึงความกังวลในช่วงระหว่างการตัดสินใจที่จะเล่าปัญหาให้พี่สาวฟังว่า

"ณ ตอนนั้นที่คิวิปรึกษาพี่ ตอนแรกเราก็ไม่อยากจะเล่าให้พี่ฟังเพราะว่าพี่คิดว่าคิวิค่อนข้างเยอะ เจ็ดปีอะไรอย่างเงี้ย ซึ่งตอนนั้นคิวิเรียน คิวอาจจะทำงานไปแล้วหลายปี ซึ่งเค้าเรียกว่าอะไรอะ gap ของ age มันค่อนข้างห่างกัน เราก็ไม่รู้ว่า ณ ตอนนั้น พี่เราจะมีความคิดเห็น" (คุณคิวิ: 24 มกราคม 2560)

นอกจากขอคำปรึกษาจากพี่สาว คุณคิวิยังได้บอกเล่าเหตุการณ์และระบายความรู้สึกจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับเพื่อนๆ ผู้หญิงอีกกลุ่มหนึ่ง คุณคิวิพยายามรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการแสวงหากำลังใจจากบุคคลรอบข้าง ข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดชี้ให้เห็นว่าการขอกำลังใจเป็นวิธีการที่เด็กและเยาวชนไทยใช้ในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่มุ่งเน้นการจัดการอารมณ์และความรู้สึกด้านลบที่เป็นผลจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

### การเบี่ยงเบนความสนใจ

วิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการอารมณ์ของเด็กและเยาวชนไทยวิธีการที่สองคือ การเบี่ยงเบนความสนใจ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลบางคนได้มีการเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการมุ่งความสนใจไปที่เรื่องอื่นเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิวิเป็นหนึ่งในผู้ให้ข้อมูลที่ใช้วิธีการนี้ เนื่องจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และความรู้สึกของคุณคิวิเป็นอย่างมาก ทำให้คุณคิวิรู้สึกโดดเดี่ยวและไม่มีความสุขกับการเรียน คุณคิวิจึงใช้วิธีการเบี่ยงเบนความสนใจของตัวเองโดยการมุ่งความสนใจไปที่การสอบเข้ามหาวิทยาลัยเพื่อ

จัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ตนเองได้รับ คุณเจเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่ใช้วิธีการเบี่ยงเบนความสนใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยคุณเจได้พยายามมุ่งความสนใจไปที่การเรียนและการทำงานหลังเรียนจบมหาวิทยาลัย ซึ่งคุณแม่ของคุณเจเป็นผู้ที่แนะนำวิธีการดังกล่าวให้กับคุณเจ

### การปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์

นอกจากการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างและการเบี่ยงเบนความสนใจ เด็กและเยาวชนไทยยังใช้วิธีการปรับเปลี่ยนมุมมองความคิดของตนเองในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อรับมือกับอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การปรับเปลี่ยนมุมมองดังกล่าวเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีต่อตนเองหรือมีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตน โดยมุ่งเน้นที่การจัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้รับ ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ให้ข้อมูลบางคนพยายามปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อตนเองหรือเหตุการณ์เพื่อบรรเทาความรู้สึกด้านลบต่างๆ จากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเจพยายามรับมือกับความรู้สึกไร้ค่าที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการตั้งคำถามกับตนเองว่าตนเองเป็นคนนิสัยไม่ดีหรือไร้ค่าอย่างไรเพื่อนของคุณเจโพสต์ในเฟซบุ๊กหรือแปล่า คุณเจพยายามบอกกับตัวเองว่าคุณเจไม่ได้เป็นคนแบบนั้น คุณเจรู้ว่าตัวเองเป็นคนยังไงและกำลังทำอะไรอยู่

“หนูมองว่าตัวเองไม่มีค่าเลยนะตามที่เค้าโพสต์เลย หนูถามตัวเองซ้ำๆ ประมาณแบบว่า เฮ้ย นี่เราเป็นคนตอแหลหรือวะ คือเราเป็นคนแบบนั้นหรือพี่ หนูส่องกระจกเป็นชั่วโมงอะและหนูตอบคำถามตัวเองอะว่าหนูเป็นคนแบบนั้นหรือ” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คุณวีเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่ใช้วิธีการปรับเปลี่ยนมุมมองของตนเองเพื่อบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกัน แต่ในกรณีของคุณวีนั้นเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อเหตุการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีพยายามมองสิ่งที่เกิดขึ้นให้เป็นเรื่องตลกสนุกสนานเหมือนกับเพื่อนคนอื่นๆ

“ทุกคนมองเป็นแบบเรื่องเฮฮาอีก ฌ ตอนนั้นนะ การรับมือของหนูก็คือ พยายามมองให้มันเป็นเรื่องตลกไปด้วย หนูก็เลยพยายามจะมองให้มันเป็นเรื่องตลกอะ” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

#### ขั้นตอนที่ 4 ผลจากการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลลัพธ์ของวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาและวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยจะนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากวิธีการเผชิญปัญหาแต่ละวิธีการที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ในการรับมือกับการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ข้อมูลดังกล่าวจะทำให้เราเกิดความรู้ความเข้าใจว่าวิธีการเผชิญปัญหาแต่ละวิธีการก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างไร และผลลัพธ์ที่ได้ส่งผลอย่างไรต่อปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

##### 4.1 ผลจากการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา

เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาโดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 วิธีการ ได้แก่ การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาและการถอยห่างจากสถานการณ์ จากการศึกษาพบว่า วิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 3 วิธีการดังกล่าวก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกันและส่งผลต่อปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แตกต่างกัน บางวิธีการส่งผลให้ปัญหาดำเนินไปในทิศทางที่ดีขึ้น ในขณะที่บางวิธีการส่งผลให้ปัญหาดำเนินไปในทิศทางที่แย่ง ผู้วิจัยจะนำเสนอผลของวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาโดยเริ่มจากวิธีการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง วิธีการขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาและวิธีการถอยห่างจากสถานการณ์ตามลำดับ

##### ผลจากการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง

การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาวิธีการแรก que ผู้ให้ข้อมูลใช้ในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สำหรับวิธีการนี้ ผู้ให้ข้อมูลจะเข้าไปพูดคุยกับผู้กลั่นแกล้งตนเองทางไซเบอร์โดยตรงเพื่อค้นหาแรงจูงใจ ปรับความเข้าใจและขอความร่วมมือจากผู้กลั่นแกล้งให้หยุดการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า วิธีการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ตรงข้ามกับสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลคาดหวังไว้และยังส่งผลให้ปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ดำเนินต่อไปโดยมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ คุณคิดเข้าไปสอบถามเพื่อนที่กลั่นแกล้งตนเองว่าเหตุใดจึงสวมรอยเป็นคุณคิดไปแชทคุยกับคนแปลกหน้าทางอินเทอร์เน็ต คุณคิดคาดหวังว่าวิธีการนี้จะช่วยยุติปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แต่ผลลัพธ์ที่ออกมาไม่น่ากลับตรงกันข้าม เพื่อนของคุณคิดว่าถ้าทำไปเพราะอยากให้คุณคิดมีแฟนและพยายามบอกให้คุณคิดมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องตลก คุณคิดรู้สึกไม่พอใจกับการกระทำของเพื่อนเป็นอย่างยิ่งจึงบอกให้เพื่อนหยุดปลอมตัวเป็นคุณคิดทางอินเทอร์เน็ต ผลของการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ เพื่อนของคุณคิดยังคงสวมรอยเป็นคุณคิดแชทคุยกับคนอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตต่อไปจนคุณคิดต้องเลิกเล่น MSN และ

เปลี่ยนอีเมลใหม่ในภายหลัง คุณคิวกล่าวถึงข้ออ้างที่เพื่อนคนดังกล่าวใช้ในการกลั่นแกล้งคุณคิวทางโซเชียลว่า

"ก็คือไปคุยกับใครก็ไม่รู้เพราะเพียงเหตุผลที่ว่าเค้าต้องการให้เราไปแพนอะไรอย่างเงี้ย เหมือนประมาณว่าถ้าเราดูไม่ดี เราก็คงหาแพนไม่ได้ เค้าก็เหมือนแบบไปใช้ข้ออ้าง เค้าก็จะทำเป็นแบบ เฮ้ย ข้าพาอะไรอย่างเงี้ย ช่วยเพื่อนอะไรอย่างเงี้ย ซึ่งเราก็บอกว่ามันไม่ได้เป็นการช่วย แต่มันเป็นการทำให้คนมันดูตลกอะ แบบมีใครก็ไม่รู้โทรมา แล้วก็คุยกับเรา ซึ่งเราก็บอกว่าถ้าอยากคุยก็คุยเอง คือใช้เมลตัวเองหรือใช้เอ็มตัวเอง ไม่ใช่ใช้เมลของคนอื่น" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

คุณเอ็มเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งซึ่งเป็นเพื่อนสนิทในกลุ่มโดยการโพสต์ข้อความใส่รูปภาพที่คุณเอ็มถูกพาดพิงถึงในเฟซบุ๊กและโทรศัพท์คุยกับเพื่อนคนดังกล่าว คุณเอ็มต้องการที่จะปรับความเข้าใจกับเพื่อนโดยหวังว่าวิธีการนี้จะทำให้เพื่อนเลิกกลั่นแกล้งคุณเอ็มทางโซเชียล อย่างไรก็ตาม วิธีการเผชิญปัญหาดังกล่าวกลับไม่ประสบความสำเร็จ ความขัดแย้งระหว่างคุณเอ็มกับกลุ่มเพื่อนสนิทที่มีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ คุณเอ็มถูกโจมตีด้วยข้อความหรือรูปภาพทางเฟซบุ๊กทุกวันและยังถูกเพื่อนเตะออกจากไลน์กลุ่มในเวลาต่อมา

หลังจากที่คุณวีเห็นรูปภาพของตนเองที่ผ่านการตัดต่อในเฟซบุ๊ก คุณวีก็ตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีโดยการเผชิญหน้ากับเพื่อนที่กลั่นแกล้งตนเอง คุณวีขอให้เพื่อนลบรูปดังกล่าวออกจากเฟซบุ๊กแต่คำขอร้องของคุณวีกลับถูกปฏิเสธอย่างไม่ดี การกลั่นแกล้งทางโซเชียลยังคงดำเนินต่อไปอีกหลายครั้งพร้อมกับความรุนแรงที่เพิ่มมากขึ้น การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งส่งผลให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลของคุณวีแย่งลง นอกเหนือจากการตัดต่อรูปแล้วนำไปโพสต์ลงเฟซบุ๊ก คุณวียังถูกเพื่อนแอบถ่ายรูปในห้องเรียนโดยไม่รู้ตัวและนำไปเผยแพร่ในเฟซบุ๊กเพื่อสร้างความอับอายแก่คุณวี

"ตอบโต้ทันที หนูบอกให้มันเอาลง แต่มันก็ไม่ฟัง มันไม่เอาลง มันไม่สนใจ" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

คุณเจเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งตนเองโดยการโพสต์ข้อความตอบโต้ในเฟซบุ๊กเนื่องจากคุณเจต้องการที่จะควบคุมสถานการณ์และแสดงให้เห็นว่าตนเองอยู่เหนือกว่าผู้กลั่นแกล้ง คุณเจใช้วิธีการดังกล่าวในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลเป็นระยะเวลา 2-3 เดือน แต่ผลลัพธ์ที่ได้กลับไม่เป็นไปอย่างที่คาดหวัง เพื่อนของคุณเจยังคงโพสต์ข้อความโจมตีคุณเจในเฟซบุ๊กอย่างต่อเนื่อง ยิ่งคุณเจเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งโดยการตอบโต้มากเท่าไร ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลของคุณเจก็ยิ่งเลวร้ายลงเท่านั้น

### ผลจากการขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหา

วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาวิธีการที่สองของผู้ให้ข้อมูลคือ การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหา ผู้ให้ข้อมูลทั้งสองคนได้มีการขอความช่วยเหลือจากครอบครัวเพื่อหาวิธีการรับมือกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากครอบครัวโดยได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือในการเผชิญกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งการปฏิบัติตามคำแนะนำของครอบครัวนั้นช่วยให้สถานการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลดำเนินไปในทิศทางที่ดีขึ้น คุณคิวกูถูกเพื่อนสนิทกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการแอบอ้างสวมรอยเป็นคุณคิวกูทางอินเทอร์เน็ตและให้เบอร์โทรศัพท์ของคุณคิวกูกับคนแปลกหน้าที่คุยกันทางอินเทอร์เน็ตด้วยเหตุนี้ คุณคิวกูจึงได้รับเบอร์โทรศัพท์แปลกๆ โทรเข้ามาอยู่เป็นประจำ คุณคิวกูตัดสินใจขอความช่วยเหลือจากพี่สาวซึ่งก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี พี่สาวของคุณคิวกูให้ความช่วยเหลือโดยการสลับเครื่องพีซีที่ของตนเองกับคุณคิวกูและคอยไล่คนแปลกหน้าที่โทรเข้ามาหาคุณคิวกู วิธีการดังกล่าวส่งผลให้คุณคิวกูได้รับเบอร์โทรศัพท์จากคนแปลกหน้าน้อยลงจนกระทั่งไม่ได้รับอีกเลย ผลของการขอความช่วยเหลือจากครอบครัวของคุณคิวกูจึงถือว่าประสบความสำเร็จ คุณเจได้มีการขอความช่วยเหลือจากครอบครัวในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกันและบุคคลที่คุณเจเข้าไปขอความช่วยเหลือก็คือ คุณแม่ของคุณเจเอง คุณเจได้รับคำแนะนำจากคุณแม่ว่าให้หยุดโพสต์ข้อความตอบโต้ผู้ที่กลั่นแกล้งคุณเจทางเฟซบุ๊กและให้ตั้งสมาธิจดจ่ออยู่กับการเรียนและการทำงานในอนาคต เมื่อคุณเจปฏิบัติตามคำแนะนำของคุณแม่ ผลลัพธ์ที่ได้นั้นเป็นไปในทางบวก คุณเจได้รับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงและสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ดีขึ้น

*"คือแบบพอเค้าหยุดปั๊บ หนูก็ซัดกลับเค้าไปอย่างเงี้ย และคือพอครั้งนั้นหนูก็เหมือนรู้สึกว่ามันทำแบบเนี้ยมันก็ไม่ได้ช่วยให้เค้าหยุดโพสต์เลย หนูก็เลยไปปรึกษาคุณแม่ คุณแม่ก็บอกว่า ถ้าเค้าไม่หยุดอะ เราก็ลองหยุดเองสิ ค่ะ หนูก็เลยหยุด พอหนูหยุดปั๊บ หนูก็รู้สึกว่าเค้าหรือเปล่าที่ตี้นหนักกว่าเดิม มันไม่ใช่กลายเป็นหนูแล้วอะ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)*

คุณเอ็มเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่ขอความช่วยเหลือจากคุณแม่ในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณแม่ของคุณเอ็มให้ความช่วยเหลือคุณเอ็มเป็นอย่างดีโดยการให้คำแนะนำในการวางตัวต่อสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แก่คุณเอ็ม คำแนะนำที่คุณเอ็มได้รับจากคุณแม่ นั้นคือการนิ่งและเพิกเฉยต่อผู้ที่กลั่นแกล้งคุณเอ็มทางไซเบอร์ การปฏิบัติตามคำแนะนำดังกล่าวส่งผลให้คุณเอ็มได้รับผลกระทบและถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลง ผลการศึกษาที่กล่าวไปข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้รับการตอบรับที่ดีเมื่อขอความช่วยเหลือจากครอบครัวและการปฏิบัติตามคำแนะนำที่ได้รับจากครอบครัวส่งผลในทางที่ดีต่อปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ อย่างไรก็ตาม

ผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่งได้รับผลจากการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยวิธีการขอความช่วยเหลือจากครอบครัวแตกต่างจากผู้ให้ข้อมูลคนอื่นๆ คุณวีไม่ได้รับการตอบรับที่ดีนักเมื่อคุณวีเข้าไปขอความช่วยเหลือจากครอบครัว คุณแม่ของคุณวีมองว่าการที่คุณวีถูกเพื่อนตัดต่อรูปและโพสต์ลงเฟซบุ๊กเป็นแค่เรื่องหยอกล้อกันระหว่างเพื่อน ซึ่งทำให้คุณวีรู้สึกโกรธและเสียใจที่ครอบครัวของเธอไม่ได้ให้ความช่วยเหลือเธออย่างจริงจัง เมื่อคุณแม่ของคุณวีเห็นดังนั้นจึงพยายามช่วยเหลือคุณวีมากขึ้นโดยการให้เพื่อนตัดต่อรูปคนที่กลั่นแกล้งคุณวีทางไซเบอร์และให้คุณวีนำไปโพสต์ลงเฟซบุ๊กเพื่อตอบโต้ผู้กลั่นแกล้ง แต่วิธีการดังกล่าวกลับส่งผลให้คุณวีถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น การขอความช่วยเหลือจากครอบครัวในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของคุณวีนั้นไม่ประสบความสำเร็จอย่างที่ คุณวีคาดหวังไว้ คุณวีบรรยายเหตุการณ์การขอความช่วยเหลือจากครอบครัวและผลที่ได้จากการปฏิบัติ ตามคำแนะนำของคุณแม่ไว้ดังต่อไปนี้

"แม่หนูเค้าก็แบบ เออ เค้าทำเล่นๆ แม่หนูเค้าเคยพูดประมาณนี้ค่ะ เค้าทำเฮฮา เค้าทำเล่นๆ ตลกๆ ขำๆ อะไรอย่างนี้ ตอนนั้นก็เลยโกรธที่บ้านหน่อยหนึ่ง แบบงอนที่บ้านด้วย ว่าทำไมแบบไม่ take action อะไรเลย ไม่แก้ไขสถานการณ์อะไรเลย แต่เค้าก็แบบแก้อยู่ แต่เค้าไม่ได้ทำอะไรมากค่ะ คือเค้าก็แค่แบบให้หนูอัพรูปเค้าบ้าง แต่หนูก็ไม่ได้ทำได้ดีแบบเค้า โฟสต์กลับรูปเดียว ทำไม่เหมือนด้วย ทำไม่เนียนอะไรแบบนี้ค่ะ มันไม่ได้มี effect อะไรมาก เค้าก็เลยไม่หยุดอะ เค้าทำแล้วเค้าก็ทำออกมาอีกเรื่อยๆ 3-4 รูปได้มั้ง 'ไม่หยุดเลย' (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

### ผลจากการถอยห่างจากสถานการณ์

วิธีการที่สามที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาคือ การถอยห่างจากสถานการณ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนใช้วิธีการพาตัวเองออกจากสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อบรรเทาและยุติปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สำหรับวิธีการนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่พยายามควบคุมสถานการณ์โดยการตอบโต้หรือแสดงอาการตอบสนองต่อการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้น้อยที่สุด เมื่อผู้กลั่นแกล้งไม่ได้รับการตอบสนองจากผู้ให้ข้อมูล ผู้กลั่นแกล้งจึงให้ความสนใจและกลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลน้อยลง ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลบางคนพยายามรับมือกับปัญหาโดยการจัดการกับความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งทั้งสองวิธีการดังกล่าวก็ส่งผลให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ดำเนินไปในทิศทางที่ดีขึ้น ในช่วงแรก คุณเอ็มพยายามรับมือกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งตนเองแต่วิธีการดังกล่าวกลับไม่ประสบความสำเร็จ คุณเอ็มจึงเปลี่ยนมาใช้วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์โดยการโพสต์ข้อความที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในเฟซบุ๊กให้น้อยลงและหยุดตอบโต้ผู้กลั่นแกล้ง ผลของการถอยห่างจาก

สถานการณ์ทำให้คุณเฒ่าตกเป็นเป้าของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลง การตอบโต้เปรียบเสมือนการเติมเชื้อเพลิงลงในกองไฟ การหยุดตอบโต้ก็คือการหยุดเติมเชื้อเพลิง เมื่อไม่มีเชื้อเพลิง ไฟก็จะดับได้ง่ายขึ้น ซึ่งคุณเฒ่าเลือกที่จะหยุดเติมเชื้อเพลิงให้กับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการถอยออกมา ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของคุณเฒ่าจึงค่อยๆ สงบลง

คุณเฒ่าไม่ประสบความสำเร็จกับการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งเช่นเดียวกับคุณเฒ่า คุณเฒ่าจึงใช้วิธีการเพิกเฉยต่อการกระทำของผู้กลั่นแกล้งและพาตนเองออกจากสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเฒ่าปล่อยให้ผู้กลั่นแกล้งโพสต์ข้อความโจมตีตนเองทางเฟซบุ๊กโดยไม่ทำการตอบโต้หรือเข้าไปมีส่วนร่วมใดๆ วิธีการนี้ส่งผลให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของคุณเฒ่าดำเนินไปในทิศทางที่ดีขึ้นและทำให้คุณเฒ่าได้รับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลง

แม้ว่าคุณเฒ่าจะใช้วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์โดยการหยุดตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งและไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสองคนก่อนหน้านี้ แต่ผลที่คุณเฒ่าได้รับกลับตรงกันข้าม วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์ไม่สามารถบรรเทาหรือหยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับคุณเฒ่าได้ คุณเฒ่ายังคงถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีกหลายครั้งและได้รับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง

คุณเฒ่าใช้วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์ในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยการพาตนเองออกมาจากความเสี่ยงที่จะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซึ่งเป็นวิธีการที่แตกต่างจากผู้ให้ข้อมูลคนอื่นๆ ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งสามคนก่อนหน้านี้ใช้วิธีการนิ่งเฉยและการหยุดตอบโต้ผู้กลั่นแกล้ง คุณเฒ่ากลับเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเสี่ยงในการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการเปลี่ยนอีเมลและเลิกเล่นโปรแกรม MSN วิธีการดังกล่าวส่งผลให้ผู้กลั่นแกล้งยุติการกลั่นแกล้งคุณเฒ่าทางไซเบอร์เนื่องจากไม่สามารถสวมรอยเป็นคุณเฒ่าทางอินเทอร์เน็ตได้อีกต่อไป

#### 4.2 ผลจากการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์

นอกจากวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา เด็กและเยาวชนไทยยังใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 3 วิธีการ ได้แก่ การขอคำปรึกษาจากบุคคลรอบข้าง การเบี่ยงเบนความสนใจและการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์ ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่มุ่งเน้นการจัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่เด็กและเยาวชนไทยได้รับจากตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลของวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์โดยเริ่ม

จากวิธีการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง วิธีการเบี่ยงเบนความสนใจและวิธีการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์ตามลำดับ

### ผลจากการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง

วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ที่เด็กและเยาวชนไทยใช้ในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์วิธีการแรกคือ การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนพยายามรับมือกับอารมณ์และความรู้สึกด้านลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองหลังจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยใช้วิธีการพูดคุยและขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างซึ่งในที่นี้คือครอบครัวและเพื่อนสนิท จากการศึกษาพบว่า วิธีการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างสามารถบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลเกิดอารมณ์ความรู้สึกในด้านลบน้อยลงและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันตามปกติของตนเองได้ดีขึ้นเมื่อได้ระบายปัญหากับบุคคลรอบข้างและได้รับกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเอ็มได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจอย่างรุนแรงจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและบุคลิกภาพ คุณเอ็มเล่าเรื่องที่ตนเองถูกกลุ่มเพื่อนสนิทกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้คุณแม่ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในชีวิตฟังพร้อมทั้งขอกำลังใจในการเผชิญปัญหา ซึ่งคุณแม่ของคุณเอ็มก็ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีโดยการรับฟังปัญหาและให้กำลังใจคุณเอ็มในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ส่งผลให้คุณเอ็มรู้สึกทุกข์น้อยลงและมีกำลังใจมากขึ้น นอกจากนี้ คุณแม่ยังแนะนำให้คุณเอ็มเรียนรู้ที่จะอยู่คนเดียวโดยไม่ต้องพึ่งพาใคร หลังจากที่คุณเอ็มปฏิบัติตามคำแนะนำของคุณแม่ คุณเอ็มก็สามารถไปไหนทำอะไรได้ด้วยตัวเองซึ่งแตกต่างจากเมื่อก่อนที่ต้องติดตัวกับเพื่อนตลอดเวลา การเลิกยึดติดทำให้คุณเอ็มมีความสุขและความสบายใจมากขึ้น คุณเอ็มกล่าวถึงผลที่ได้รับจากการเรียนรู้ที่จะอยู่คนเดียวตามคำแนะนำของคุณแม่ว่า

"ดีขึ้น ก็คือเราเรียนรู้ที่จะอยู่ตัวคนเดียว ทุกข์น้อย ตอนแรกๆ เราก็ทำตัวยาก แต่พอทำได้แล้วก็ทุกข์น้อยลงไปเยอะนะค่ะที่ เราไปไหนมาไหนคนเดียว เราก็ชิน ทุกวันนี้ก็ไปดูหนังคนเดียวได้ กินข้าวคนเดียวได้ คิดเป็นนิสัยไปเลย นิสัยแบบไม่รอไม่อะไรอย่างเงี้ย" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

นอกจากคุณแม่ที่คุณเอ็มเข้าไปขอคำปรึกษาและกำลังใจ คุณเอ็มยังได้ระบายปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับเพื่อนสนิทนอกกลุ่มสองคนและกับเพื่อนที่ชื่อ มิว ซึ่งเป็นคู่อริอีกคนหนึ่งของผู้ที่กลั่นแกล้งคุณเอ็มทางไซเบอร์ เพื่อนของคุณเอ็มพยายามปลอบใจและให้กำลังใจคุณเอ็ม ส่งผลให้คุณเอ็มรู้สึกมีกำลังใจมากขึ้นและรู้สึกว่าตนเองไม่ได้เผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพียงลำพัง

คุณเจประสบปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และใช้วิธีการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างเป็นวิธีการเผชิญปัญหาโดยมุ่งเน้นไปที่การจัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจเช่นเดียวกับคุณเอ็ม การ

ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของคุณเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อความเชื่อมั่นในตนเองของคุณ การขอกำลังใจจึงเป็นวิธีการที่คุณเลือกใช้เพื่อรับมือกับความรู้สึกด้านลบที่เกิดขึ้น คุณจะได้รับกำลังใจจากคุณแม่และเพื่อนสนิทในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นอย่างดี บุคคลทั้งสองพยายามให้กำลังใจคุณและเรียกความเชื่อมั่นในตัวเองของคุณกลับคืนมา กำลังใจจากครอบครัวและเพื่อนสนิทส่งผลให้คุณมองด้านลบที่คุณเจมีต่อตนเองค่อยๆ เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นและทำให้คุณเกิดความเชื่อมั่นในตนเองอีกครั้ง คุณแจกกล่าวถึงเหตุการณ์ที่เธอเข้าไปขอกำลังใจจากเพื่อนสนิทและผลตอบรับที่ได้จากเพื่อนคนดังกล่าวว่า

"หนูไปถามเพื่อนสนิทเล่นนะที่ว่าแบบ เฮ้ย มึง ฎเป็นคนต่อแหลปลิ้นปล้อนเหรวอะ มันก็บอกว่า เฮ้ย มึงเป็นอะไรเนี่ย แบบเพื่อนหนูมันกึ่งๆ อะที่ ว่าแบบอยู่ๆ ก็มาถามอะไรอย่างเงี้ย มันก็บอกว่า ถ้าแกอะเป็นคนแบบปลิ้นปล้อนต่อแหลอะ คิดเอานะว่าแกคงไม่มีชั้นในวันนี้ มันก็พูดแบบเนี้ยอะที่พอเวลามีเรื่องอะไรอย่างเงี้ย แกก็เป็นคนเดียวนะที่ที่อยู่ข้างหนูตลอด แก่คิดเสมอเลยว่าหนูไม่ใช่คนแบบนั้นอะอะไรประมาณเนี้ยอะ มันถึงทำให้หนูอะสามารถผ่านเรื่องอะไรต่างๆ มาได้เยอะ" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คุณวีเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่ใช้วิธีการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยบุคคลที่คุณวีเลือกที่จะเข้าไปขอคำปรึกษาและกำลังใจก็คือ ครอบครัว การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางทางด้านรูปลักษณ์ คุณวีระบายความทุกข์ที่เกิดขึ้นในจิตใจให้คุณพ่อคุณแม่ฟังแต่กลับไม่ได้รับการตอบรับที่ดีนัก คุณพ่อกุณแม่แนะนำคุณวีเพียงสั้นๆ ว่าอย่าไปสนใจผู้ที่กลั่นแกล้งคุณวีทางไซเบอร์และให้กำลังใจคุณวีเพียงเล็กน้อย การขอกำลังใจจากครอบครัวสามารถบรรเทาความทุกข์ของคุณวีได้เพียงแค่ว่าบางครั้งเนื่องจากคุณวีได้รับกำลังใจจากครอบครัวเพียงเล็กน้อย

"เค้าก็จะเหมือนแบบ เหมือนคล้ายๆ cheer up เรานิดหน่อย ว่ามันไม่ได้แยขนาดนั้น แบบอย่าไปคิดมาก อย่าไปสนใจ เราไม่ได้อยู่เพื่อแบบให้คนอื่นมามองเรา มันก็ช่วยบ้าง ไม่ช่วยบ้าง" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

คุณคิวพยายามรับมือกับอารมณ์และความรู้สึกด้านลบที่เกิดขึ้นกับตนเองหลังจากถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการเล่าปัญหาให้พี่สาวและเพื่อนๆ ผู้หญิงฟังพร้อมทั้งขอกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิวได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทั้งสองฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งพี่สาวของคุณคิวที่ให้ทั้งกำลังใจและคำแนะนำในการรับมือกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การได้พูดคุยและได้รับกำลังใจจากพี่สาวซึ่งเป็นสมาชิกในครอบครัวส่งผลในทางบวกต่อความรู้สึกของคุณคิวเป็นอย่างมาก คุณคิวรู้สึกสบายใจและมีกำลังใจที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น คุณคิวกล่าวถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเองหลังจากได้รับกำลังใจจากพี่สาวว่า

"พอปรึกษาที่เราแล้วรู้สึกดีขึ้นมากเลยอะ เพราะว่าเหมือนเค้าโตแล้ว แล้วเค้าก็เลยมีมุมมองแบบ เค้าสามารถที่จะแบบจัดการปัญหาให้เราได้" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

### ผลจากการเบี่ยงเบนความสนใจ

วิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการอารมณ์ของเด็กและเยาวชนไทยวิธีการที่สองคือ การเบี่ยงเบนความสนใจ ผู้ให้ข้อมูลบางคนใช้วิธีการนี้เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยมีจุดประสงค์เพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ตนเองได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลพยายามมุ่งความสนใจไปที่การเรียนและการทำงานในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า วิธีการดังกล่าวสามารถบรรเทาอารมณ์ความรู้สึกด้านลบของผู้ให้ข้อมูลอันเป็นผลจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และทำให้ผู้ให้ข้อมูลกลับมาดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้คุณคิวรู้สึกโดดเดี่ยวและไม่มีความสุขกับการเรียน คุณคิวจึงพยายามเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองโดยการตั้งสมาธิให้จดจ่ออยู่กับการสอบเข้ามหาวิทยาลัย การมุ่งความสนใจไปที่การสอบเข้ามหาวิทยาลัยช่วยบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่คุณคิวได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และส่งผลให้คุณคิวลืมเหตุการณ์ที่ตนเองถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไปจนหมดสิ้นในช่วงเวลานั้น

"เหตุการณ์มันน่าจะดีขึ้นเพราะว่าตอนนั้นมันเป็นช่วงสอบแอดมิชชั่น มันก็เหมือนว่ามีเรื่องที่ต้องมาโฟกัสมากกว่า เป็นช่วงที่เราควรที่จะโฟกัสเรื่องที่จะสอบแล้วก็เรื่องที่ว่าเราจะเรียนคณะไหนอะไรอย่างเงี้ยมากกว่า มันทำให้เรื่องนี้กลายเป็นเรื่องที่เราไม่ได้โฟกัสจนเราลืมไปหมดเลยอะไรอย่างเงี้ย" (คุณคิว: 24 มกราคม 2560)

คุณเจใช้วิธีการเบี่ยงเบนความสนใจในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการอารมณ์เช่นเดียวกับคุณคิว โดยคุณเจได้พยายามเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองไปที่การเรียนและการทำงานหลังเรียนจบมหาวิทยาลัยตามคำแนะนำที่ได้รับจากคุณแม่ คุณเจ ให้ความสนใจกับการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงเรื่อยๆ จนกระทั่งเลิกให้ความสนใจปัญหาดังกล่าวในที่สุด วิธีการดังกล่าวส่งผลให้คุณเจได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจน้อยลงและสามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้ตามปกติ

"หนูก็ค่อยๆ ไม่คิดนะ อยากทำอะไรทำเลย เชิญ หนูค่อยๆ ทำทีละนิดๆ จนหนูทำได้" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

### ผลจากการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์

การปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์เป็นวิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการอารมณ์วิธีการที่สามของเด็กและเยาวชนไทย จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลบางคนพยายามจัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยการปรับเปลี่ยนมุมมองและทัศนคติที่มีต่อตนเองหรือต่อเหตุการณ์ที่ตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเจเป็นผู้ให้ข้อมูลคนแรกที่ใช้วิธีการนี้ เนื่องจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อความเห็นคุณค่าในตนเองของคุณเจและทำให้คุณเจรู้สึกว่าคุณเจเป็นคนไร้ค่า คุณเจจึงพยายามรับมือกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นดังกล่าวโดยการตั้งคำถามกับตัวเองเพื่อค้นหาคำตอบว่าเธอเป็นคนไร้ค่าจริงหรือไม่ ซึ่งคุณเจก็ได้รับคำตอบว่าเธอไม่ใช่คนไร้ค่า ผลจากการปรับเปลี่ยนมุมมองที่คุณเจมีต่อตนเองช่วยเรียกความเชื่อมั่นในตัวเองของคุณเจกลับคืนมาและทำให้คุณเจไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นคนไร้ค่าอีกต่อไป คุณเจได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจน้อยลงและใช้ชีวิตอย่างมีความสุขมากขึ้น คุณเจกล่าวถึงคำตอบที่เธอได้รับการตั้งคำถามกับตัวเองว่า

*"หนูกลับมาคิดว่าตัวหนูไม่ได้เป็นอย่างที่เค้าพูด แล้วทำไมหนูต้องแคร์เค้าด้วย สิ่งที่หนูควรแคร์อะคือตัวหนูเองหรือเปล่าเพราะว่าตัวหนูอะมันอยู่กับตัวหนูตลอด หนูรู้เสมอว่าหนูทำอะไรหรือไม่ทำอะไรอย่างเจี๊ย" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)*

คุณวีเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่ใช้วิธีการปรับเปลี่ยนมุมมองในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการอารมณ์ ในขณะที่คุณเจเลือกปรับเปลี่ยนมุมมองความคิดที่คุณเจมีต่อตนเอง คุณวีเลือกที่จะปรับเปลี่ยนมุมมองที่คุณวีมีต่อเหตุการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจเป็นอย่างมากหลังจากถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีจึงพยายามปรับเปลี่ยนมุมมองของตนเองโดยการมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นเรื่องตลกสนุกสนานโดยหวังว่าวิธีการดังกล่าวจะสามารถบรรเทาอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคุณวีได้ แต่อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวกลับใช้ไม่ได้ผลบ้าง ไม่ได้ผลบ้าง แม้คุณวีจะพยายามมองเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องตลก แต่คุณวีก็ยังคงรู้สึกเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจนถึงขนาดตัดพ้อกับตัวเองว่าเหตุใดตนเองจึงถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวีกล่าวถึงผลที่ได้รับจากวิธีการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อเหตุการณ์ว่า

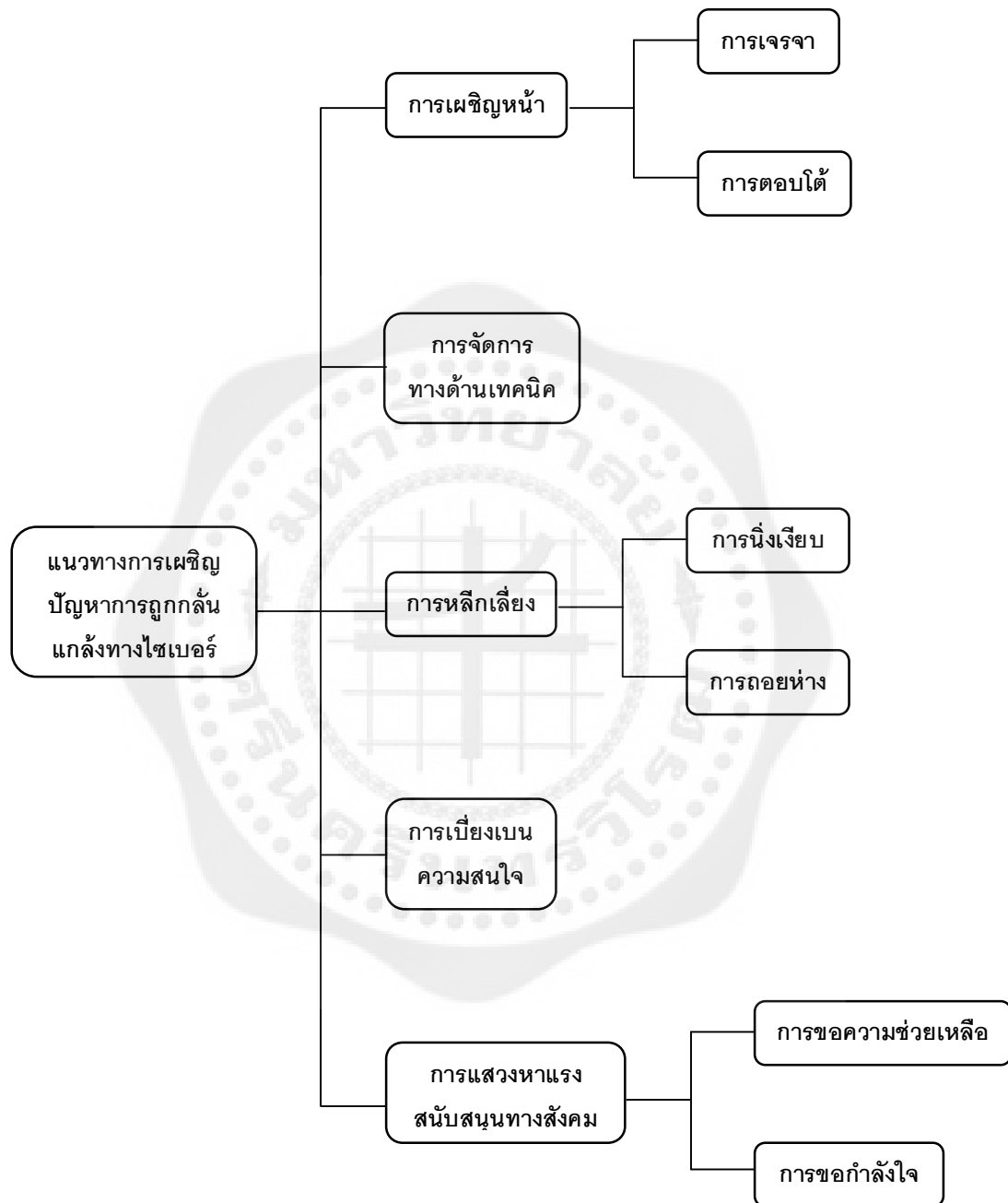
*"พยายามมองให้มันเป็นเรื่องตลกไปด้วย มันก็มีช่วงตลกอยู่ช่วงหนึ่ง ก็แบบ เออ ตลกดี ช่วงหนึ่งก็จะแบบรู้สึกเสียใจอะ ทำไมคนอื่นไม่เห็นเป็นบ้าง ทำไมไม่ทำกับคนอื่นบ้าง ทำไมต้องมาทำหนู" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)*

#### ส่วนที่ 4 แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในส่วนที่ 4 แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยในส่วนของแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มาทำการสรุปและนำเสนอเป็นแผนผังพร้อมคำบรรยายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่สามของงานวิจัยซึ่งระบุไว้ว่า เพื่อค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ข้อมูลที่นำมาสรุปจะประกอบด้วยแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จากประสบการณ์จริงของเด็กและเยาวชนไทยและแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมในมุมมองความคิดของเด็กและเยาวชนไทย โดยสามารถสรุปเป็นแผนผังดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 4 สรุปแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์



ข้อมูลในแผนผังสรุปแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แสดงให้เห็นว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวทางในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 5 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การเผชิญหน้า สำหรับแนวทางนี้ ผู้ถูกลั่นแกล้งจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับผู้ที่ทำให้การกลั่นแกล้งโดยตรง โดยสามารถแบ่งแนวทางการเผชิญหน้าออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การเจรจาและการตอบโต้ 2) การจัดการทางด้านเทคนิค ผู้ถูกลั่นแกล้งจะจัดการกับข้อความ รูปภาพหรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ผ่านฟังก์ชันการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรืออาศัยวิธีการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การหลีกเลี่ยง เป็นแนวทางที่ตรงข้ามกับการเผชิญหน้า ผู้ถูกลั่นแกล้งจะไม่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้ง แนวทางการหลีกเลี่ยงสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การนิ่งเงียบและการถอยห่าง 4) การเบี่ยงเบนความสนใจ สำหรับแนวทางนี้ ผู้ถูกลั่นแกล้งจะมุ่งความสนใจไปที่เรื่องอื่นเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองออกจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 5) การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม ผู้ถูกลั่นแกล้งจะบอกเล่าปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเองกับบุคคลอื่นเพื่อแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม แนวทางนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การขอความช่วยเหลือและการขอกำลังใจ ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แต่ละแนวทางตามลำดับข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้เราเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยมากขึ้นและทำให้เรารู้ว่าเด็กและเยาวชนไทยมีแนวทางการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไร อีกทั้งยังสามารถเป็นแนวทางในการเผชิญปัญหาแก่เด็กและเยาวชนไทยคนอื่น ๆ ที่กำลังตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือมีแนวโน้มที่จะถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในอนาคต แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยทั้ง 5 แนวทางมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### การเผชิญหน้า

แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแนวทางที่หนึ่ง คือ การเผชิญหน้า สำหรับแนวทางนี้ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับผู้ที่ทำให้การกลั่นแกล้งตนเองโดยตรง แนวทางการเผชิญหน้าสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การเจรจาและการตอบโต้

1) การเจรจา เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งตนเองทางไซเบอร์โดยการเข้าไปพูดคุยกับผู้กลั่นแกล้งโดยตรงเพื่อค้นหาแรงจูงใจของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และเพื่อขอความร่วมมือจากผู้กลั่นแกล้งให้หยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้ที่ถูกลั่นแกล้งทราบข้อมูลเกี่ยวกับการที่ตนเองถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้นซึ่งจะเป็น

ประโยชน์ต่อการวางแผนการเผชิญปัญหาต่อไป อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นตัวแทนของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งสี่คนไม่ประสบความสำเร็จกับวิธีการดังกล่าวเนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้กลั่นแกล้ง แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะได้พูดคุยกับผู้กลั่นแกล้งตนเองโดยตรงและได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น แต่ก็ไม่สามารถหยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ ผู้ให้ข้อมูลต้องหาแนวทางอื่นในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ด้วยเหตุนี้วิธีการเจรจากับผู้กลั่นแกล้งจึงมีแนวโน้มที่จะไม่ประสบความสำเร็จสูงเนื่องจากผู้กลั่นแกล้งปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือ เด็กและเยาวชนไทยที่จะใช้วิธีการนี้ในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ควรประเมินผลลัพธ์ที่จะได้รับการเจรจากับผู้กลั่นแกล้งและควรเตรียมแนวทางการเผชิญปัญหาแนวทางอื่นสำรองไว้ในกรณีที่การเจรจาไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง อีกทั้งควรระมัดระวังเรื่องการใช้ภาษาและการใช้อารมณ์ในการเจรจาเพราะอาจส่งผลให้การเจรจาล้มเหลวและทำให้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ดำเนินไปในทิศทางที่แยกลง

2) การตอบโต้ แนวทางการเผชิญหน้าแบบที่สองคือ การตอบโต้ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งตนเองทางไซเบอร์โดยการโพสต์ข้อความหรือรูปภาพทางอินเทอร์เน็ตถึงผู้กลั่นแกล้งทั้งทางตรงและทางอ้อม การตอบโต้ทางตรง ได้แก่ การโพสต์ข้อความหรือรูปภาพตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งโดยตรง เช่น การโพสต์แสดงความคิดเห็นต่อจากข้อความของผู้กลั่นแกล้งในเฟซบุ๊กและการโพสต์รูปภาพของผู้กลั่นแกล้งลงในอินเทอร์เน็ต การตอบโต้ทางอ้อม ได้แก่ การโพสต์ข้อความหรือรูปภาพที่สื่อถึงผู้กลั่นแกล้งโดยไม่ได้ระบุชื่อ เช่น การตั้งสเตตัสเสียดสีประชดประชันในเฟซบุ๊กโดยไม่เจาะจงว่าหมายถึงใครและการโพสต์รูปภาพที่สื่อความหมายไปในทางยั่วยุโดยไม่ระบุชื่อ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่ประสบความสำเร็จกับวิธีการตอบโต้ วิธีการนี้นอกจากจะไม่สามารถทำให้ผู้กลั่นแกล้งหยุดกลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลทางไซเบอร์ แต่ยังทำให้ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แยกลงอีกด้วย เนื่องจากการตอบโต้เป็นเหมือนการยั่วยุผู้กลั่นแกล้ง ยิ่งผู้ให้ข้อมูลตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งมากเท่าไร ผู้กลั่นแกล้งก็ยิ่งรู้สึกโกรธและกลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลมากขึ้นเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้ข้อมูลจึงไม่แนะนำให้เด็กและเยาวชนไทยใช้วิธีการตอบโต้เป็นแนวทางในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเจได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการนี้โดยอ้างอิงจากประสบการณ์ตรงว่า การตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ไร้ประสิทธิภาพ เพราะยิ่งเราตอบโต้ ผู้กลั่นแกล้งก็ยิ่งรู้สึกพอใจที่เห็นว่าเราได้รับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และจะยิ่งกลั่นแกล้งเราทางไซเบอร์มากขึ้น

"คือคนที่คนอื่นมาโพสต์ด่าเราอย่างเจี๊ย เราไม่จำเป็นต้องไปตอบโต้เพราะว่ายิ่งเราโพสต์นะที่มันก็ยิ่งสนุกอะ แบบ อู๊ย อีนี่มันตอบโต้แล้ว หนูอยากจะทำว่าวิธีนี้จะเป็นวิธีการที่ด้อยค่ามากเลยพี่ เพราะหนูอะลองมาหมดทุกวิธีแล้วทั้งการตอบโต้กลับอะ เค้าก็ยิ่งสนุกพี่ เค้าก็ยังไม่หยุด เพราะเค้าเห็นว่าเรามีเชิงตอบโต้มาแล้ว" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คุณเอ็มได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการตอบโต้ไว้เช่นเดียวกันว่า ถ้าหากคุณเอ็มถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีกในอนาคต คุณเอ็มจะไม่โพสต์ข้อความตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งอีกเนื่องจากวิธีการตอบโต้ไม่ได้ทำให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของคุณเอ็มดีขึ้นแม้แต่น้อยแต่วิธีการดังกล่าวกลับยิ่งสร้างความเกลียดชังให้แก่ผู้ที่กลั่นแกล้งคุณเอ็มและส่งผลให้คุณเอ็มถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น

"ยิ่งตอบมันก็ เคยลองแล้วไง แล้วก็ป็นไง ก็ไม่เลิกสักที มีแต่แบบสร้างความเกลียดชัง" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

ผลการศึกษาในข้างต้นชี้ให้เห็นว่า การเผชิญหน้ากับผู้ที่กระทำการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่จำเป็นที่จะเป็นการเข้าไปพูดคุยเจรจาหรือการโพสต์ตอบโต้ทางอินเทอร์เน็ตไม่สามารถหยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือทำให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยดีขึ้นได้ เด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เผชิญกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้นหลังจากที่ใช้วิธีการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง การเผชิญหน้าจึงไม่ใช่แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมในความคิดของเด็กและเยาวชนไทย

### การจัดการทางด้านเทคนิค

แนวทางต่อไปที่เด็กและเยาวชนไทยใช้ในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือการจัดการทางด้านเทคนิค จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จัดการกับข้อความ รูปภาพหรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยอาศัยฟังก์ชันการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือวิธีการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลบางคนใช้วิธีการลบหรือบล็อกเพื่อนที่กลั่นแกล้งตนเองออกจากเฟซบุ๊กเพื่อป้องกันไม่ให้เพื่อนเข้ามาโพสต์ข้อความในเฟซบุ๊กของตนเอง และเพื่อไม่ให้ตนเองเห็นข้อความที่เพื่อนโพสต์ ซึ่งการลบหรือบล็อกเพื่อนเป็นหนึ่งในฟังก์ชันการใช้งานของเฟซบุ๊กที่ช่วยจัดการกับบุคคลที่เราไม่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย วิธีการนี้ทำให้ผู้กลั่นแกล้งไม่สามารถโพสต์ข้อความหรือรูปภาพกลั่นแกล้งในพื้นที่ของผู้ให้ข้อมูลได้อีกต่อไป ผู้ให้ข้อมูลก็จะไม่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของผู้กลั่นแกล้ง คุณเจตัดสินใจลบผู้กลั่นแกล้งออกจากรายชื่อเพื่อนในเฟซบุ๊กและบล็อก

ผู้กลั่นแกล้งเพื่อไม่ให้ผู้กลั่นแกล้งสามารถกลั่นแกล้งคุณเจทางเฟซบุ๊กได้อีก ส่งผลให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของคุณเจคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น

“หนูกล้าพูดเลยว่าหนูอะอันเค้าไปแล้วอะ คือหนูต้องการให้เฟซบุ๊กของหนูมีแต่สิ่งดีๆ เกิดขึ้น หนูไม่ต้องการให้เห็นอะไรแบบนี้อีกแล้ว คือถ้าจะโพสต์ดำ คือไปโพสต์ไกลๆ หนูอันเฟรนด์เค้าไปแล้ว หนูก็บล็อกเค้าไปแล้วอะพี่” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

นอกจากการลบหรือบล็อกบุคคลที่กลั่นแกล้งตนเองทางไซเบอร์ การเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขบัญชีการใช้งานส่วนตัวทางอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมล เฟซบุ๊กและไลน์ สามารถป้องกันการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้เช่นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่นกรณีของคุณควิที่ถูกเพื่อนสนิทสวมรอยเป็นตัวเองทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้อีเมลและรหัสผ่านของคุณควิเข้าไปแชทคุยกับผู้ชายแปลกหน้าในโปรแกรม MSN คุณควิรับมือกับปัญหาดังกล่าวโดยการยกเลิกอีเมลเดิมและสมัครอีเมลใหม่ การเปลี่ยนอีเมลใหม่ทำให้เพื่อนของคุณควิไม่สามารถแอบอ้างสวมรอยเป็นคุณควิทางอินเทอร์เน็ตได้อีกต่อไป การปิดกั้นช่องทางไม่ให้ผู้กลั่นแกล้งเข้าถึงพื้นที่ส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้กลั่นแกล้งไม่สามารถกระทำการกลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลทางไซเบอร์ การนำวิธีการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยดำเนินไปในทิศทางที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าหากผู้ถูกกลั่นแกล้งไม่สามารถที่จะจัดการกับข้อความ รูปภาพหรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้วยตัวเอง ผู้ถูกกลั่นแกล้งสามารถขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เข้ามาช่วยจัดการ อย่างเช่นในกรณีที่ถูกโพสต์รูปลงในอินเทอร์เน็ตโดยไม่ได้รับอนุญาต คุณวีแนะนำให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านไอทีให้ช่วยลบรูปออกจากอินเทอร์เน็ต วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งสามารถรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงทีก่อนที่การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกลั่นแกล้ง

“ถ้าเกิดว่ามันเป็นเรื่องที่ยังแบบแก้ไขได้ หนูก็คงบอกให้ไปสถานีตำรวจเลย ให้ด้านพวกไอทีเอาลงเลย มันอาจจะดูเวอร์ไปหน่อย แต่ว่ามันเป็นสิ่งที่แบบแก้ปัญหาได้ทันอะคะ เค้าจะได้เอาลง” (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

## การหลีกเลี่ยง

การหลีกเลี่ยงเป็นแนวทางในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยอีกแนวทางหนึ่ง สำหรับแนวทางนี้ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะไม่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ลั่นแกล้งซึ่งจะตรงข้ามกับการเผชิญหน้าที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงไปในข้างต้น แนวทางการหลีกเลี่ยงสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การนิ่งเฉยและการถอยห่าง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การนิ่งเฉย เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการวางตัวนิ่งเฉย ไม่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือตอบโต้ผู้ที่กลั่นแกล้งตนเอง จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นตัวแทนของเด็กและเยาวชนไทยที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รับมือกับปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในช่วงแรกโดยใช้วิธีการเผชิญหน้า แต่วิธีการดังกล่าวกลับไม่สามารถหยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อีกทั้งยังทำให้สถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ดำเนินไปในทิศทางที่แยกลง ผู้ให้ข้อมูลจึงเปลี่ยนมาใช้วิธีการนิ่งเฉยแทนโดยการหยุดแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ไม่ว่าจะผู้ลั่นแกล้งจะโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือกระทำการกลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลทางไซเบอร์ในรูปแบบใดก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลก็จะแสดงท่าทีนิ่งเฉยไม่ตอบโต้เพื่อหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในสถานการณ์และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ลั่นแกล้ง วิธีการนี้ทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งมีแนวโน้มที่จะถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงเนื่องจากผู้ลั่นแกล้งไม่ได้รับการตอบสนองจากผู้ถูกกลั่นแกล้ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองเป็นเวลานาน ผู้ลั่นแกล้งก็จะให้ความสนใจผู้ถูกกลั่นแกล้งน้อยลงและหยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในที่สุด คุณวิคือผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่งที่เคยเปลี่ยนมาใช้วิธีการนิ่งเฉยแทนการเผชิญหน้า ในช่วงแรกที่ถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณวิแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกลั่นแกล้งอย่างรุนแรงโดยการแสดงความโกรธ ความเสียใจและความรู้สึกด้านลบต่างๆ ออกมาอย่างเปิดเผยอีกทั้งยังโจมตีผู้ลั่นแกล้งกลับทางไซเบอร์ เมื่อไม่ได้ผล คุณวิจึงหยุดตอบโต้ผู้ลั่นแกล้งและแสดงท่าทีนิ่งเฉยต่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การนิ่งเฉยทำให้ผู้ลั่นแกล้งรู้สึกสนุกกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงเนื่องจากความคาดหวังที่จะได้เห็นปฏิกิริยาของผู้ถูกกลั่นแกล้งไม่ได้รับการตอบสนอง ผลที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ คุณวิถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลง คุณวิได้แสดงความคิดเห็นและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยอ้างอิงจากประสบการณ์ตรงว่า

"อย่าไปสนใจ คือหนูเป็นคนที่รีแอ็คชั่นเยอะอยู่แล้วไง เวลารู้สึกอะไรก็จะแสดงออกมาอย่างโจ่งแจ้ง หนูคิดว่านั้นคือเหตุผลที่ทำให้มันยังแก้งงอยู่ด้วย มันแก้งงแล้วมันได้อะไรจากหนูไง คนรอบตัวหนูเค้าก็พูดอย่างนั้นนะ บอกว่าเวลามันแก้งง ไม่ต้องไปทำเหมือนยูริสติกอะไร เป็นเพราะยูริสติกเป็นเพราะยูริสติกเป็นแบบนี้ มันก็เลยสนุกไป ไม่ต้องไปสนใจมัน อย่าไป feed มัน คือเหมือนของพวกนี้มันเป็นเหมือนแบบ ยิ่ง feed พวกมัน มันก็จะยิ่งแบบได้ใจ ยิ่งชอบอะไรอย่างนี้ ยิ่งได้รีแอ็คชั่นเยอะๆ ยิ่งอยากแก้งงต่อ แล้วหนูเป็นคนแบบนั้น หนูก็เลย มันก็คงเป็นเหมือนกับดักที่หนูตกไปโดยไม่ได้ตั้งใจอะ มันก็อดไม่ได้ที่จะโมโห แต่หนูคิดว่าทางที่ดีที่สุดคือ เหมินมันไปเลยอะคะ ถ้าทำได้ก็จะดีมาก มันจะได้รู้สึกเบื่ออะคะ คือถ้าเกิดเค้าไม่ได้ทำอะไรจากเรา เค้าก็จะเบื่อ ถ้าเราไม่โชว์ความรู้สึกว่าเราเสียใจ ว่าเรามีผลกระทบจากอันนี้ เราก็จะชนะมันมากกว่า นั่นแหละคะ" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่แนะนำให้ผู้ที่กำลังตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ใช้วิธีการนิ่งเงียบเป็นวิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การนิ่งเงียบเป็นการแสดงให้ผู้กลั่นแกล้งเห็นว่าผู้ถูกกลั่นแกล้งไม่ได้ให้ความสำคัญหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของผู้กลั่นแกล้ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ผู้กลั่นแกล้งก็จะกระทำการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลง ส่งผลให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ดำเนินไปในทิศทางที่ดีขึ้นและยุติลงในที่สุด

2) การถอยห่าง แนวทางการหลีกเลี่ยงแบบที่สองคือ การถอยห่าง ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หลีกเลี่ยงปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการนำตนเองออกจากสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่จะก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อลดความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในอนาคตและเพื่อป้องกันผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีการนำตนเองออกจากพื้นที่ที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อตัดการรับรู้และป้องกันไม่ให้ตนเองเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีกทั้งหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้งทั้งในโลกอินเทอร์เน็ตและชีวิตจริง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในเฟซบุ๊กและได้รับผลกระทบในทางลบหลายอย่างจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การรับรู้ว่าคุณถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ก่อให้เกิดความทุกข์และส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ถูกกลั่นแกล้ง ผู้ให้ข้อมูลจึงรับมือกับปัญหาโดยการลดการใช้งานเฟซบุ๊กลงเพื่อหลีกเลี่ยงข้อความหรือรูปภาพที่จะก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนทางจิตใจ เมื่อผู้ให้ข้อมูลรับรู้เกี่ยวกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลง ผลกระทบที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ก็น้อยลงตามไปด้วย ในช่วงที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณเอ็มต้องคอยเช็คเฟซบุ๊กตลอดเวลาเนื่องจาก

เกิดความหวาดระแวงว่าจะถูกกลั่นแกล้งทางเฟซบุ๊กอีกจนทำให้ไม่สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ คุณเอ็มตัดสินใจล็อกเอาต์ออกจากเฟซบุ๊กและพยายามเล่นเฟซบุ๊กน้อยลงเพื่อจะได้ไม่ต้องรู้ว่าผู้กลั่นแกล้งโพสต์ข้อความหรือรูปภาพถึงคุณเอ็มว่าอย่างไร ผลที่ได้คือคุณเอ็มรู้สึกเป็นทุกข์น้อยลง คุณเอ็มได้แสดงความคิดเห็นและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้วิธีการถอยห่างโดยอ้างอิงจากประสบการณ์ของตนเองว่า

“หนูก็เข้าใจเค้านะว่ามันเครียดนะ เพราะขนาดเรา เรายังเครียดเลย เราชู้ เราเคยผ่านจุดนั้น แต่เราก็จะบอกเค้าว่า ถ้าไม่อยากเครียด ก็ไม่ต้องเข้าไปดู ไม่ต้องเข้าไปอ่าน ปล่อย เพราะว่าช่วงนั้นหนูก็เครียดมากๆ หนูก็เลยเลือกที่จะไม่อ่านนะคะ บางทีปิดเฟซบุ๊กไปเลย ปิดนี้หมายถึงแบบว่าล็อกเอาต์ ออกอะคะ sign out ออก พอเราไม่ดู มันก็บรรเทาความรู้สึกเราไปได้ระยะหนึ่ง ไม่ต้องเข้าไปดู มันหักดิบไปเลยอะ รู้แหละว่าต้องด่าต้องอะไร ต้องโดนด่า ต้องโดนนินทาในหน้าฟีดเต็ม ก็คือไม่ดูอะ ก็ไม่อ่านอะ” (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

คุณเจเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่น่าให้ใช้แนวทางการหลีกเลี่ยงปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลโดยการถอยห่างจากสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางโซเชียล คุณเจแนะนำให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งทางเฟซบุ๊กบล็อกผู้กลั่นแกล้งออกจากรายชื่อเพื่อนและบล็อกผู้กลั่นแกล้งเพื่อตัดการรับรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางโซเชียล วิธีการดังกล่าวเป็นการนำวิธีการจัดการทางด้านเทคนิคมาใช้เพื่อสร้างระยะห่างและตัดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง คุณเจแนะนำให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลตัดช่องทางการรับรู้การกระทำของผู้กลั่นแกล้งและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้ง ผู้ถูกกลั่นแกล้งไม่ควรใส่ใจข้อความ รูปภาพหรือการกระทำใดก็ตามที่เป็นการกลั่นแกล้งทางโซเชียลเพราะจะทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งเสียเวลาอันมีค่าที่สามารถใช้ไปกับการทำเรื่องอื่นๆ ที่มีประโยชน์

“สิ่งที่เราทำได้คืออันเฟรนด์แล้วบล็อก เราไม่จำเป็นต้องรู้เรื่องอะไรกับเค้า ต่อให้เค้าจะมาโพสต์ว่า อู๊ย อีนี่ มึงไม่แน่จริงนี่หว่า มึงบล็อกกู เออ ก็ใช่ใจ เราไม่จำเป็นต้องไปมีเรื่องกับคนพวกนั้นอะพี่ เราจำเป็นต้องเอาชีวิตเราไปแลกกับอี 2-3 นาทีที่มันโพสต์ด่าเราหรอ คือจำเป็นต้องไปแบบตบตีกับมันหรอ พี่ ปล่อยให้เค้าโพสต์ด่าให้สบายใจไปเหอะพี่” (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

เด็กและเยาวชนไทยไม่ได้หลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้งตนเองทางอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียวแต่ยังหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้งในชีวิตจริงอีกด้วย ผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นคนถูกเพื่อนที่เรียนอยู่สถาบันการศึกษาเดียวกันกลั่นแกล้งทางโซเชียล อย่างไรก็ตามหลังจากเกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางโซเชียล ผู้ให้ข้อมูลพยายามหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการมี

ปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้งที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยเพื่อบรรเทาปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และเพื่อป้องกันความขัดแย้งที่จะนำไปสู่การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ครั้งต่อไปในอนาคต การถอยห่างจากผู้กลั่นแกล้งส่งผลให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งได้รับความสนใจจากผู้กลั่นแกล้งน้อยลงและตกเป็นเป้าของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงตามลำดับ

### **การเบี่ยงเบนความสนใจ**

แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแนวทางต่อไป คือ การเบี่ยงเบนความสนใจ สำหรับแนวทางนี้ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองออกจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการมุ่งความสนใจไปที่เรื่องอื่นเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลบางคนใช้วิธีการเบี่ยงเบนความสนใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการมุ่งความสนใจไปที่การเรียนและการทำงานในอนาคต ผลที่ได้คือผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเป็นทุกข์น้อยลงและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติมากขึ้น เนื่องจากการเบี่ยงเบนความสนใจทำให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งสนใจการกระทำของผู้กลั่นแกล้งน้อยลงและให้ความสำคัญกับหน้าที่และสิ่งที่ต้องทำในปัจจุบันมากขึ้น เมื่อไม่ได้ให้ความสนใจกับการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งก็ได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันของตนเองได้ตามปกติมากขึ้น แนวทางนี้จึงเป็นแนวทางการเผชิญปัญหาที่มุ่งจัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งสามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้ตามปกติ

### **การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม**

แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแนวทางสุดท้าย คือ การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม สำหรับแนวทางนี้ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะนำปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเองไปเล่าให้บุคคลอื่นฟังเพื่อขอความช่วยเหลือและขอกำลังใจในการเผชิญปัญหา แนวทางการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การขอความช่วยเหลือและการขอกำลังใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การขอความช่วยเหลือ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ได้มีการขอความช่วยเหลือจากสมาชิกในครอบครัวในการเผชิญปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนบอกเล่าเรื่องราวการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ของตนเองให้สมาชิกในครอบครัวฟังเพื่อขอคำปรึกษาและขอคำแนะนำในการรับมือกับปัญหา ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ก็ได้รับความร่วมมือที่ดีจากครอบครัว การพูดคุยกับสมาชิกในครอบครัวทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับทราบถึงแนวทางต่างๆ ในการเผชิญปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์และสามารถวางแผนรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างเช่นในกรณีของคุณคิวิที่ถูกเพื่อนสวมรอยแชทคุยกับคนแปลกหน้าทางอินเทอร์เน็ต คุณคิวิได้เล่าปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวให้พี่สาวฟังพร้อมทั้งขอคำแนะนำจากพี่สาว ซึ่งคุณคิวิก็ได้รับความช่วยเหลือจากพี่สาวเป็นอย่างดีในการรับมือกับผลกระทบที่เกิดจากการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ วิธีการช่วยเหลือของพี่สาวทำให้คุณคิวิได้รับผลกระทบจากการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์น้อยลง คุณคิวิจึงแนะนำให้ผู้ที่ถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์บอกเล่าปัญหาและขอคำปรึกษาจากสมาชิกในครอบครัวก่อนเพราะในมุมมองของคุณคิวิ ครอบครัวคือผู้ที่อยู่ใกล้ชิดเรามากที่สุดและคือผู้ที่พร้อมจะรับฟังปัญหาของเรา การพูดคุยกับสมาชิกในครอบครัวอาจทำให้เราค้นพบแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ที่มีประสิทธิภาพ

"คิวิแนะนำให้ปรึกษาคนในครอบครัวก่อนเพราะว่าอย่างน้อยเค้าใกล้ชิดเรามากที่สุด อืมจริงๆ อย่างเช่นบางทีเราอาจจะไม่ได้คุยกับพ่อขนาดแบบคุยได้ทุกเรื่องอะไรอย่างเงี้ย แต่ถ้าวันหนึ่งเราเกิดอยากคุยกับเค้า เค้าก็ยังยินดีที่จะรับฟังนะ พ่อหรือคนในครอบครัวที่เราสนิทด้วย เค้าก็อาจจะมียุติแก้ปัญหาที่ดีเกิดขึ้นได้" (คุณคิวิ: 24 มกราคม 2560)

อย่างไรก็ตาม นอกจากสมาชิกในครอบครัว ผู้ให้ข้อมูลยังแนะนำให้ผู้ที่ถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ขอความช่วยเหลือจากผู้ที่มีอำนาจในการจัดการกับปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์อย่างเช่นคุณครูและเจ้าหน้าที่ตำรวจ การขอความช่วยเหลือจากผู้มีอำนาจสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ได้รวดเร็วกว่าการพยายามรับมือกับปัญหาด้วยตัวเอง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับให้ความร่วมมือของผู้มีอำนาจด้วยว่าจะให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือผู้ถูกก่อกวนแก๊งมากขนาดไหน คุณวีได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือจากคุณครูซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจในโรงเรียนว่า

"บอกคุณครูก็ได้ เพราะหลังๆ มา เวลาหนูโดนแก๊ง หนูก็บอกคุณครู คุณครูเค้าก็แบบจัดการเลยอะไรอย่างนี้ค่ะ แต่คือบางทีมันก็ขึ้นอยู่กับบางที่ด้วย หนูคิดว่าคุณครูบางคนเค้าก็ไม่ได้สนใจอะ"

คุณครูบางคนเค้าก็มองอีกมุมหนึ่ง เค้าก็จะมองว่า เออ เค้าแกล้งเล่นๆ หรือเปล่า" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

ผู้ที่เราสามารถเข้าไปขอความช่วยเหลือในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อีก นอกเหนือจากบุคคลที่กล่าวไปข้างต้นก็คือ จิตแพทย์ ในการรับมือกับผลกระทบที่ได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบทางด้านจิตใจ ผู้ให้ข้อมูลบางคนได้เสนอแนะให้ผู้ที่ถูก ลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญโดยตรงอย่างจิตแพทย์ ซึ่งการพูดคุย กับผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญโดยตรงนั้นจะช่วยให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งตระหนักถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ แท้จริงของตนเองและรับมือกับความรู้สึกด้านลบต่างๆ ที่เกิดจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ดีขึ้น การได้พูดคุยกับจิตแพทย์อาจช่วยให้ผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ค้นพบข้อเกิดที่แท้จริงของความทุกข์ และช่วยปรับเปลี่ยนมุมมองของผู้ถูกลั่นแกล้งที่มีต่อปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อให้ผู้ถูกลั่น แกล้งสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขอีกครั้ง คุณเอ็มได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือจากจิตแพทย์ไว้ดังนี้

"ไปหาจิตแพทย์ เหมือนเค้าเชี่ยวชาญอะค่ะ เหมือนบางที่เราก็อยากู้นะว่าสาเหตุมันเกิดจาก ตัวเราเองหรือว่าคนอื่นกันแน่ที่เรามาเป็นแบบนี้ ที่เรามาใส่ใจ มารู้สึกอย่างเนี้ย ถ้าเกิดคุยกับคนที่เค้ามี ความรู้ทางด้านนี้จริงๆ เค้าก็อาจจะบอกเราได้ว่า จริงๆ คุณหมอมองว่าเรื่องนี้มันอยู่ที่ความคิดของเรานะ อะไรแบบนี้ก็ได้ บางทีคนอื่นเค้าก็อาจจะเป็นส่วนผสมรองก็ได้ แต่ตัวหลักเกิดจากความคิดเราเองก็ได้ เรายังเลยอยากู้ง" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)

2) การขอกำลังใจ การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมแบบที่สองคือ การขอกำลังใจ เด็กและ เยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้มีการขอกำลังใจจากสมาชิกในครอบครัวและ เพื่อนสนิทในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลการศึกษาพบว่า การตกเป็นเหยื่อการ ถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออย่างรุนแรงและยังส่งผลให้ผู้ตกเป็น เหยื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและบุคลิกภาพในทางลบ แนวทางนี้จึงเป็นแนวทางที่มุ่ง จัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ผู้ถูกลั่นแกล้งได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อให้ผู้ถูก ถูกลั่นแกล้งสามารถก้าวผ่านปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นคนได้บอกเล่าปัญหาการ ถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเองให้สมาชิกในครอบครัวฟังพร้อมทั้งขอกำลังใจในการเผชิญปัญหา จากสมาชิกในครอบครัวซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ก็ได้รับผลตอบรับในทางบวก กำลังใจจากครอบครัวช่วย บรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และยังช่วยเรียก

ความเชื่อมั่นในตัวเองของผู้ให้ข้อมูลกลับคืนมา ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น คุณเจได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจอย่างรุนแรงและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองหลังจากถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางเฟซบุ๊ก คุณเจเล่าเรื่องที่ตนเองถูกกลั่นแกล้งให้คุณพ่อคุณแม่ฟัง คุณพ่อคุณแม่ของคุณเจได้ให้กำลังใจคุณเจและพยายามช่วยคุณเจเรียกความเชื่อมั่นในตนเองกลับคืนมา กำลังใจจากครอบครัวทำให้คุณเจเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองอีกครั้งและรู้สึกมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น การได้พูดคุยปรึกษาปัญหากับคุณพ่อคุณแม่ยังช่วยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างคุณเจกับคุณพ่อคุณแม่ให้แน่นแฟ้นขึ้นและทำให้คุณเจตระหนักถึงความรักและความห่วงใยที่คุณพ่อคุณแม่มีต่อตนเองมากยิ่งขึ้น ผลที่ตามมาก็คือ คุณเจเห็นความสำคัญของครอบครัวมากขึ้นและไม่รู้สึกว่าตนเองกำลังเผชิญปัญหาอย่างโดดเดี่ยวอีกต่อไป ด้วยเหตุนี้ คุณเจจึงแนะนำให้ผู้ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เล่าปัญหาให้ครอบครัวฟังและขอกำลังใจในการเผชิญปัญหาจากครอบครัว เนื่องจากในมุมมองของคุณเจนั้น ครอบครัวคือผู้ที่พร้อมจะรับฟังเราและอยู่เคียงข้างเราเสมอไม่ว่าเราจะเป็นอย่างไรก็ตาม คุณเจได้บรรยายถึงความสำคัญของครอบครัวโดยอ้างอิงจากประสบการณ์ของตนเองว่า

"หนูเชื่อว่าพ่อแม่ทุกคนนะให้คำปรึกษากับลูกได้เสมอเลยพี่ อย่างหนูอย่างเงี้ย จากที่แต่ก่อนนะ หนูมีอะไรหนูจะไม่ค่อยพูดกับแม่ใช่ไหม หลังจากวันนั้นที่หนูพูดกับแม่ไปอะ แบบความสัมพันธ์กับแม่อะมันกลับมาเป็นแบบโอเคมากเลยนะพี่ ก่อนอื่นหนูบอกเลยว่าหนูเรียนอยู่โรงเรียนประจำนะพี่ หนูไม่เคยได้กลับบ้านเลย แล้วแบบความสัมพันธ์กับแม่กับพ่ออย่างเงี้ยหนูไม่ค่อยจะมี เหมือนแบบหนูจะเห็นเพื่อนดีกว่าเสมอ แต่พอหลังจากวันนั้นนะ มันทำให้หนูรู้สึกว่าครอบครัว เราจะเป็นอะไรก็ได้แต่จะเค้าพร้อมที่จะอยู่เคียงข้างเราเสมออะ ต่อให้คุณเจอเรื่องแยๆ มา วันนั้นนะคุณแค่กลับมาเห็นหน้าแม่แล้วเล่าเรื่องที่คุณไปเจอมา แค่มีครอบครัวที่ดี ทุกอย่างมันก็ perfect นะพี่ เราก็เล่าให้พ่อแม่เค้าฟังอะ พ่อแม่เค้าก็พร้อมฟังหมดทุกอย่าง" (คุณเจ: 23 มกราคม 2560)

คุณเอ็มใช้วิธีการแสวงหากำลังใจจากครอบครัวในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกัน การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของคุณเอ็มอย่างรุนแรงจนทำให้คุณเอ็มไม่สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ คุณเอ็มรู้สึกว่ากำลังใจเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับคุณเอ็มในช่วงเวลานั้น คุณเอ็มจึงพยายามแสวงหากำลังใจจากบุคคลรอบข้างเพื่อบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ตนเองได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และเพื่อให้ตนเองสามารถก้าวผ่านปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ บุคคลแรกที่คุณเอ็มเข้าไปขอกำลังใจในการเผชิญ

ปัญหาก็คือคุณแม่ของเธอ กำลังใจจากคุณแม่ช่วยบรรเทาความทุกข์ของคุณเอ็มที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และทำให้คุณแม่มีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น คุณเอ็มได้แนะนำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ใช้วิธีการแสวงหากำลังใจจากครอบครัว โดยให้เหตุผลว่า ครอบครัวคือสิ่งที่สำคัญที่สุดในชีวิต ไม่ว่าจะผิดหรือถูกอย่างไร ครอบครัวก็ยังคงรักเราและพร้อมที่จะรับฟังเราเสมอ

*"ครอบครัวนี่ที่หนึ่งเหมือนกัน เพราะว่าเราจะผิดจะถูก คำก็รักเรา อันนี้พูดเหมือนสวณะแต่จริงๆ แล้วก็มีแต่ครอบครัวนะที่แบบเราคุยได้" (คุณเอ็ม: 30 มกราคม 2560)*

คุณคิวนเป็นผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่จัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยใช้วิธีการแสวงหากำลังใจจากสมาชิกในครอบครัว คุณคิวนเลือกที่จะเล่าปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้พี่สาวฟัง แม้ว่าคุณคิวกับพี่สาวจะมีอายุห่างกันหลายปี แต่พี่สาวของคุณคิวก็นับฟังปัญหาของคุณคิวนด้วยความเข้าใจและได้ให้ทั้งคำแนะนำ ความช่วยเหลือและกำลังใจในการเผชิญปัญหาแก่คุณคิวน การได้ระบายความรู้สึกและได้รับกำลังใจจากสมาชิกในครอบครัวช่วยบรรเทาความทุกข์และความรู้สึกด้านลบต่างๆ ของคุณคิวนที่เกิดจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิวนแนะนำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ปรึกษาสมาชิกในครอบครัวก่อนเป็นอันดับแรกเพราะครอบครัวคือคนที่ใกล้ชิดเรามากที่สุดและพร้อมที่จะรับฟังเรา วิธีการนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งมีกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้น แต่ยังทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งทราบแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีกด้วย คุณคิวนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสวงหากำลังใจจากครอบครัวว่า

*"จริงๆ แล้วอะ สังคมคนไทยอะแปลกๆ เวลามีปัญหาจะไม่ค่อยปรึกษาคนในครอบครัวก่อน แต่ว่าคิวนี่แนะนำว่าให้ปรึกษาคนในครอบครัวก่อนเพราะอย่างน้อยเค้าใกล้ชิดเรามากที่สุด อืม จริงๆ อย่างเช่นบางที่เราอาจจะไม่ได้คุยกับพ่อได้ทุกอย่างอะไรอย่างเงี้ย แต่ถ้าวันหนึ่งเราเกิดอยากคุยกับเค้า คำก็ยังยินดีที่จะรับฟังนะ พ่อหรือคนในครอบครัวที่เราสนิทด้วย พ่อปรึกษาที่เราแล้วรู้สึกดีขึ้นมากเลยอะ" (คุณคิวน: 24 มกราคม 2560)*

อย่างไรก็ตาม ผลตอบรับที่คุณคิวนี้นับว่าแตกต่างจากผู้ให้ข้อมูลคนอื่นๆ คุณคิวนเล่าเรื่องของตนเองถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้คุณพ่อคุณแม่ฟังเพื่อขอคำปรึกษาและกำลังใจ แต่คุณแม่ของคุณคิวนกลับมองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับคุณคิวนี้นั้นเป็นเพียงการหยอกล้อกันระหว่างเพื่อนสนุกๆ ไม่ใช่การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ท่านทั้งสองจึงให้กำลังใจคุณคิวนี้น้อยเท่านั้น เมื่อไม่ได้รับความร่วมมือ

จากครอบครัว คุณวีจึงต้องเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และรับมือกับผลกระทบที่ได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้วยตัวเอง ในมุมมองความคิดของคุณวีนั้น การกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง พ่อแม่หรือผู้ใหญ่ไม่ควรเพิกเฉยต่อปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับเด็กและเยาวชนในครอบครัวเนื่องจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านพฤติกรรมและทางด้านจิตใจต่อผู้ที่ถูกลั่นแกล้ง เด็กที่ถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หลายคนตกอยู่ในภาวะเครียด ซึมเศร้าและได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจอย่างรุนแรงจนถึงขนาดฆ่าตัวตาย ครอบครัวควรให้ความใส่ใจกับปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และให้ความช่วยเหลือเด็กที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างจริงจัง

"หนูเห็นบางครอบครัวที่แบบลูกโดนแกล้งแล้วเค้าเมินเฉยอะ บางที่มันก็ไม่ใช่ใจ เด็กก็จะแบบโดนแกล้ง แล้วพ่อแม่ก็จะแบบ โอ๊ย มันแบบนิดหน่อย กระจุกกระจิกอะไรแบบนี้ แล้วเด็กบางคนเครียด ซึมเศร้า ยังมีเด็กที่เหมือนฆ่าตัวตายเพราะเรื่องพวกนี้ตั้งเยอะแยะ หนูว่าพ่อแม่ก็ควรถามไถ่ลูกด้วยว่าเป็นยังไงบ้าง ชีวิตเป็นไง รู้สึกอะไรยังไง เค้าไม่บอกไม่เป็นไร อย่างน้อยมันก็โชว์ให้เห็นว่าเราสนใจเค้า" (คุณวี: 25 มกราคม 2560)

นอกจากการแสวงหากำลังใจจากสมาชิกในครอบครัว เด็กและเยาวชนไทยยังได้มีการแสวงหากำลังใจจากเพื่อนสนิทในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากการศึกษาพบว่า กำลังใจที่ได้รับจากเพื่อนสนิทสามารถบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้เช่นเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เล่าเรื่องที่ตนเองถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้เพื่อนสนิทฟังซึ่งผลตอบรับที่ได้นั้นก็เป็นไปในทางบวก เพื่อนสนิทของผู้ให้ข้อมูลรับฟังปัญหาของผู้ให้ข้อมูลด้วยความเข้าใจและให้กำลังใจผู้ให้ข้อมูลในการรับมือกับปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ คุณคิวนแนะนำให้ผู้ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ปรึกษาปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับเพื่อนสนิทเนื่องจากการได้ระบายปัญหากับคนที่คุ้นเคยจะช่วยบรรเทาความรู้สึกด้านลบที่เกิดจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และทำให้ผู้ที่ถูกลั่นแกล้งรู้สึกสบายใจขึ้น

"ปรึกษาเพื่อนอะไอย่างเงี้ย เพื่อนที่เราคิดว่าสนิทมากๆ ที่คิดว่าจะไม่เอาไปเล่าให้ใครฟัง จริงๆ ถ้าเวลาเรารู้สึกไม่ดี เราพูดกับคนที่เรารู้สึกคุ้นเคยอะ มันก็จะโล่งไปในระดับหนึ่ง" (คุณคิวน: 24 มกราคม 2560)

ผลการศึกษาข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้มีการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมเพื่อจัดการกับปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และ

บรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการถูกกักกันแก๊งทางไซเบอร์โดยการขอความช่วยเหลือและการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง แรงสนับสนุนทางสังคมช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยรับมือกับปัญหาการถูกกักกันแก๊งทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่เด็กและเยาวชนไทยได้รับจากการถูกกักกันแก๊งทางไซเบอร์



## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2) เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 3) เพื่อค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ของการวิจัยครั้งนี้คือเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในขณะที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี โดยมีระยะเวลาการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนและเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลักโดยใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านและได้รับการปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 23 ข้อ ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแนวคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.6-1.00 ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ การวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลและได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในการทำวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยได้มีการชี้แจงรายละเอียดการวิจัยและขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อนเริ่มการเก็บข้อมูล อีกทั้งขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ทุกครั้ง

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงที่ใช้ระหว่างการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำและได้ทำการเข้ารหัสข้อมูล (Encoding) เพื่อจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ผ่านการเข้ารหัสเรียบร้อยแล้วมารวมกันเป็นกลุ่มตามประเด็นหรือหัวข้อที่ต้องการวิเคราะห์ (Themes) และนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการบรรยายโดยใช้ตารางข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นตัวช่วยในการแสดงข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยพิจารณาแหล่งที่มาของข้อมูล 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูลร่วมกับวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological

Triangulation) โดยการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และทำการสรุปเป็นผลการวิจัย

ผลการศึกษาประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์สามารถนำมาสรุปและอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ 2) กระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ และ 3) แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## **ส่วนที่ 1 การให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์**

ในส่วนของการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาทำการสรุปควบคู่กับการอภิปรายโดยจะเชื่อมโยงผลที่ได้กับงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำเสนอในบทที่ 2 บทสรุปที่ได้จากส่วนนี้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ข้อแรก ของงานวิจัยที่มีอยู่ว่า เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ของเด็ก และเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะสรุปข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1.1 การให้ความหมายการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะสรุปการให้ความหมายการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์และการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ในมุมมองและทัศนคติของเด็ก และเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์

1.2 เงื่อนไขของการถูกก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจะสรุปเงื่อนไขในเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการ ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ในมุมมองและทัศนคติของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการ ก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์

### **1.1 การให้ความหมายการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์**

จากการศึกษาการให้ความหมายการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ ให้ความหมายการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ว่าเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลกระทบต่อทางลบต่อผู้ถูกรบกวน คำนิยามดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าเด็กและเยาวชนไทยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ถูกรบกวนที่ได้รับจากการกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ผลกระทบที่ผู้ถูกรบกวนได้รับเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนด มุมมองและการให้ความหมายการก่อกวนแก๊งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การ

ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเดวิดจ์ กิลสันและการ์เซีย (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014) ที่ระบุว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คำนึงถึงผลกระทบในทางลบที่ได้รับจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และสอดคล้องกับงานวิจัยของเมเนซินีและคณะ (Menesini et al., 2012) ที่ศึกษาการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และพบว่า ผลกระทบที่เหยื่อได้รับจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเป็นเกณฑ์สำคัญในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยมีองค์ประกอบหลัก 3 อย่าง ได้แก่ รูปแบบการกระทำ เจตนามุ่งร้ายและการเกิดซ้ำ การศึกษาครั้งนี้พบว่าเด็กและเยาวชนไทยจำแนกการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคายกับผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต 2) การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตทางอินเทอร์เน็ต และ 3) การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### **การใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคายกับผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต**

เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่ให้คำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าเป็นการใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคายโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความเสียหายหรือก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนทางจิตใจแก่ผู้ที่ถูกโจมตีโดยมีจุดประสงค์เพื่อข่มเหง ข่มขู่ หรือหาเรื่องผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต คำนิยามดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของวิลลาร์ด (Willard, 2006) ที่ระบุว่า การส่งข้อความที่มีเนื้อหารุนแรง เกรี้ยวกราด (Flaming) และการคุกคามออนไลน์ (Online Harassment) เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของฮวงกับโจว (Huang; & Chou, 2010) ที่พบว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กล่าวถึงการข่มขู่คุกคามมากที่สุด ผลกระทบของการใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคายกับผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตที่เด็กและเยาวชนไทยกล่าวถึงมากที่สุดคือการก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวผู้ถูกกระทำและการสร้างความกระทบกระเทือนทางจิตใจแก่ผู้ถูกกระทำ

#### **การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตทางอินเทอร์เน็ต**

การกระทำอีกรูปแบบหนึ่งที่เด็กและเยาวชนไทยให้คำนิยามว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือการเปิดเผยข้อความหรือรูปภาพส่วนตัวของบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ตโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิลลาร์ดที่ระบุว่า การเผยแพร่ข้อมูลหรือข้อความส่วนตัวทางอินเทอร์เน็ต (Outing) เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รูปแบบหนึ่ง (Willard, 2006) การศึกษาครั้งนี้พบว่าเด็กและ

เยาวชนไทยให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนบุคคลและความรู้สึกเป็นส่วนตัว การกระทำที่เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างการเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นข้อความ รูปภาพหรือคลิปวีดีโอทางอินเทอร์เน็ตโดยไม่ได้รับอนุญาตจึงถือเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างหนึ่งในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย การกระทำรูปแบบนี้สร้างความเสียหายแก่ผู้ถูกระทำและส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ถูกระทำอย่างรุนแรง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมิธและคณะ (Smith et al., 2008) ที่พบว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการใช้รูปภาพและคลิปวีดีโอก่อให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งอย่างรุนแรง

### การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต

การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตเป็นการกระทำที่เด็กและเยาวชนไทยให้ความหมายว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การแอบอ้างสวมรอยคือการนำข้อมูลหรือรูปภาพของบุคคลอื่นไปใช้เพื่อให้บุคคลที่สามเกิดความเข้าใจผิดโดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างความเสียหายแก่ผู้ที่ถูกแอบอ้างหรือหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากการแอบอ้างเป็นบุคคลอื่น การแอบอ้างสวมรอยมิได้ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกแอบอ้างเพียงอย่างเดียว แต่ยังสร้างความเสียหายแก่ผู้ที่ถูกหลอกลวงในหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้สึกหรือด้านทรัพย์สินเงินทอง ซึ่งการปลอมตัว/การสวมรอย (Masquerade) จัดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รูปแบบหนึ่งในงานวิจัยของวิลลาร์ด (Willard, 2006) การกลั่นแกล้งรูปแบบนี้เป็นกรกลั่นแกล้งแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Anonymity) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ผู้กลั่นแกล้งสามารถปิดบังตัวตนที่แท้จริงของตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมิธ (Smith, 2012) ที่อธิบายลักษณะของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางอ้อมมากกว่าการเผชิญหน้ากันตรงๆ การรับมือกับการถูกแอบอ้างสวมรอยทางอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเนื่องจากผู้ที่ถูกแอบอ้างไม่รู้ตัวตนที่แท้จริงของผู้กระทำ ซึ่งการไม่เปิดเผยตัวตนของผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะสร้างความทุกข์ใจแก่ผู้ถูกระทำและทำให้ผู้ถูกระทำเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำเนื่องจากไม่สามารถปกป้องตนเองจากการกลั่นแกล้งได้ (Cenat et al., 2014)

องค์ประกอบที่สองของนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยคือ เจตนามุ่งร้าย จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยให้ความสำคัญกับผลกระทบที่ผู้ถูกระทำได้รับมากกว่าเจตนามุ่งร้ายของผู้กระทำ การกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำถือเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แม้ว่าผู้กระทำจะไม่มีเจตนามุ่งร้ายต่อผู้ถูกระทำก็ตาม ผู้ถูกระทำอาจจะอ้างว่าทำไปเพราะ

ความสนุกและไม่มีเจตนาที่จะทำร้ายความรู้สึกหรือสร้างความเสียหายแก่ผู้ถูกรกระทำ แต่ถ้าการกระทำของผู้กระทำส่งผลกระทบต่อผู้ถูกรกระทำไม่ว่าจะในด้านใดก็ตาม การกระทำนั้นถือเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย สิ่งที่กำหนดว่าการกระทำใดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่ใช่เจตนามุ่งร้ายของผู้กระทำ แต่เป็นผลกระทบที่ผู้ถูกรกระทำได้รับและมุมมองที่ผู้ถูกรกระทำมีต่อการกระทำ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของโนเซนตินีและคณะ (Nocentini et al., 2010) ที่พบว่าผลกระทบที่เหยื่อได้รับจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในโซเชียลเน็ตเวิร์กและมุมมองการรับรู้ของเหยื่อที่มีต่อพฤติกรรมเป็นเกณฑ์ที่เหยื่อใช้ในการตัดสินใจว่าพฤติกรรมใดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากกว่าเจตนาของผู้กระทำ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของเดรดจ์ กิลสันและการ์เซีย (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014) ที่พบว่าเหยื่ออาจจะตีความประสบการณ์ที่เผชิญว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แม้ว่าผู้กระทำจะมีหรือไม่มีเจตนามุ่งร้ายกับตนก็ตาม

การเกิดซ้ำคือองค์ประกอบที่สามของนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย การศึกษาครั้งนี้พบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่ให้ความสำคัญกับการเกิดซ้ำ การกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเพียงครั้งเดียวสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ เพราะการกระทำเพียงหนึ่งครั้งสามารถส่งผลกระทบต่อผู้ถูกรกระทำได้ทันทีโดยไม่ต้องเกิดซ้ำ และสามารถส่งผลกระทบต่อผู้ถูกรกระทำได้ในระยะยาวแม้จะเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แตกต่างจากผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้งส่งผลให้มีผู้รับรู้การกลั่นแกล้งเป็นวงกว้างซึ่งแตกต่างจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม งานวิจัยของสมิธ (Smith, 2012) ได้เปรียบเทียบกลุ่มผู้ชมของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมว่า กลุ่มผู้ชมของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีมากกว่ากลุ่มผู้ชมของการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมเนื่องจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ชมขนาดใหญ่ที่เป็นกลุ่มเพื่อนวัยเดียวกันได้มากกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม การแพร่กระจายในวงกว้างส่งผลให้ผู้ถูกรกระทำได้รับผลกระทบซ้ำๆ อย่างต่อเนื่องจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว ด้วยลักษณะของการเกิดผลกระทบเช่นนี้ การกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเพียงหนึ่งครั้งจึงสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของโนเซนตินีและคณะ (Nocentini et al., 2010) ที่ระบุว่า การกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่จำเป็นต้องเกิดซ้ำเนื่องจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นพื้นที่สาธารณะ การเกิดซ้ำและการเปิดเผยในที่สาธารณะมีลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน เดรดจ์ กิลสัน และการ์เซีย (Dredge, Gleeson; & Garcia, 2014) ยกตัวอย่างการโพสต์ข้อความล้อเลียนบนเฟซบุ๊ก โดยอธิบายว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำที่เปิดเผยในที่สาธารณะและมีผู้ร่วมรับรู้หลายคน แม้ว่า

ผู้กระทำจะโพสต์ข้อความล้อเลียนเพียงหนึ่งข้อความ แต่ข้อความล้อเลียนดังกล่าวก็นำไปสู่การแสดงความคิดเห็นอีกหลายข้อความ จำนวนข้อความที่เพิ่มขึ้นทำให้การกระทำหนึ่งครั้งของผู้กระทำส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำแบบเดียวกับการกระทำซ้ำ ระดับความรุนแรงของผลกระทบเป็นปัจจัยหนึ่งที่เด็กและเยาวชนไทยพิจารณาเกี่ยวกับการเกิดซ้ำ จากการศึกษาพบว่า การกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเพียงหนึ่งครั้งสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ถ้าการกระทำนั้นส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำอย่างรุนแรง ผลการศึกษาดังกล่าวเน้นย้ำว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้ความสำคัญกับผลกระทบที่ผู้ถูกกระทำได้รับจากการกระทำบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

## 1.2 เงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย 2 ข้อ เงื่อนไขข้อที่หนึ่งคือ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยเชื่อมโยงบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง 2 แบบกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยอ้างอิงจากประสบการณ์ของตนเอง ดังนี้

1) บุคลิกภาพแบบตรงไปตรงมา ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบตรงไปตรงมาจะกล้าแสดงความคิดเห็นและเปิดเผยอารมณ์ความรู้สึกของตนเองอย่างตรงไปตรงมาซึ่งอาจสร้างความไม่พอใจแก่ผู้อื่นและทำให้เกิดความขัดแย้งกันจนกระทั่งเกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบตรงไปตรงมาจึงมีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

2) บุคลิกภาพแบบนิ่งเงียบ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนิ่งเงียบจะไม่เปิดเผยอารมณ์ความรู้สึกหรือแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ซึ่งตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบตรงไปตรงมา เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขึ้น ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนิ่งเงียบมีแนวโน้มที่จะไม่แสดงปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่แท้จริงที่ตนเองมีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้กระทำจึงอาจตีความการนิ่งเงียบของผู้ถูกกระทำว่าเป็นการยอมรับและเข้าใจว่าผู้ถูกกระทำไม่รู้สึกโกรธหรือไม่พอใจการกระทำของตนเอง การนิ่งเงียบจึงเปรียบเสมือนสัญญาณที่อนุญาตให้ผู้กระทำดำเนินการกระทำต่อไป ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนิ่งเงียบจึงมีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของผู้ถูกกลั่นแกล้งกับการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างละเอียด ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาเรื่องการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทยอาจนำประเด็นเรื่องบุคลิกภาพไปศึกษาต่อเพื่อค้นหาว่าบุคลิกภาพของผู้ถูกกลั่นแกล้งส่งผลกระทบต่อการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่อย่างไร

เงื่อนไขที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทยข้อที่สองคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยถูกเพื่อนที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันและเรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกันกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สอดคล้องกับงานวิจัยของสมิธและคณะ (Smith et al., 2008) ที่พบว่าผู้ที่กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่คือนักเรียนที่มาจากโรงเรียนเดียวกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มนักเรียนที่เรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน โดยพบว่านักเรียนมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งในฐานะเหยื่อและผู้กระทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของมิชนาและคณะ (Mishna et al., 2011) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนจำนวน 2,186 คนและพบว่านักเรียนมากกว่า 50% มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยที่ 23.8% หรือเกือบหนึ่งในสามระบุว่า เป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และอีก 8% บอกว่าตนเองเป็นผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สาเหตุที่ทำให้เด็กและเยาวชนไทยถูกเพื่อนที่โรงเรียนที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อาจเกิดจากความสัมพันธ์ที่สนิทสนมกันทำให้อีกฝ่ายเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกกระทำได้ง่ายกว่าบุคคลแปลกหน้าซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกกระทำไปใช้กลั่นแกล้งผู้ถูกกระทำทางไซเบอร์ ความสนิทสนมยังก่อให้เกิดความคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะต้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับตนและทำให้บุคคลขาดความระมัดระวังในการแสดงออก ซึ่งการแสดงออกทางคำพูดหรือการกระทำโดยปราศจากความระมัดระวังสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งและทำให้เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในเวลาต่อมาได้ บุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกันจึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งกันมากกว่าบุคคลที่มีความสัมพันธ์ห่างเหินกัน

## ส่วนที่ 2 กระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในส่วนของกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มาทำการสรุปพร้อมอภิปรายโดยเชื่อมโยงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่สองของงานวิจัยที่ระบุไว้ว่า เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีการเผชิญความเครียดเป็นแนวทางการศึกษากระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย ผลการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีกระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 4

ขั้นตอน ได้แก่ 1) เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2) การรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 3) การเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 4) ผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยมีรายละเอียดที่สอดคล้องกับกระบวนการประเมินความเครียดใน Transactional Model of Stress and Coping ของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1984) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary Appraisal) 2) การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) และ 3) การเผชิญปัญหา (Coping) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 2.1 เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในขั้นตอนนี้ เด็กและเยาวชนไทยจะเผชิญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ตที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากการศึกษาผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนพบว่าเด็กและเยาวชนไทยถูกเพื่อนที่เรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกันกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดย 3 ใน 4 คนถูกเพื่อนที่สนิทกันกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่พบในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การโจมตีด้วยข้อความ/รูปภาพ การติดต่อรูปภาพและการแอบอ้างสวมรอยทางอินเทอร์เน็ต หลังจากเกิดเหตุการณ์ เด็กและเยาวชนไทยจะเข้าสู่ขั้นตอนการรับรู้และตระหนักถึงการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซึ่งเป็นขั้นตอนของการให้ความหมายเหตุการณ์ว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และการเกิดผลกระทบของการตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

## 2.2 การรับรู้และตระหนักถึงการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

หลังจากเผชิญเหตุการณ์ที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยจะให้ความหมายเหตุการณ์ว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยพิจารณาผลกระทบที่ตนเองได้รับจากเหตุการณ์เป็นหลักร่วมกับรูปแบบการกระทำ เจตนา มุ่งร้ายของผู้กระทำและการเกิดซ้ำของเหตุการณ์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สามารถรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์ที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ในเวลาอันรวดเร็ว เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบในทางลบต่อผู้ถูกรักรกระทำและมีรูปแบบการกระทำที่เข้าเกณฑ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะถูกให้ความหมายว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การพิจารณาผลกระทบของเหตุการณ์สอดคล้องกับการประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary Appraisal) ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกๆของกระบวนการประเมินความเครียดของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1984) ในขั้นตอนนี้ บุคคลจะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นอันตรายหรือสร้างความเสียหายแก่ตนเองหรือไม่ ถ้าหากเป็นอันตราย บุคคลก็จะประเมินความสามารถของตนเองและหาแนวทางการเผชิญปัญหาต่อไป การให้ความหมายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

บนอินเทอร์เน็ตว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือการประเมินว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอันตราย การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนไทย ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจอย่างรุนแรงหลังจากรับรู้ว่าเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยเผชิญกับอารมณ์ความรู้สึกด้านลบหลายอย่าง ได้แก่ ความเสียใจ ความโกรธ ความเครียด ความหวาดระแวงและความโดดเดี่ยว การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังส่งผลกระทบต่อความมั่นใจในตัวเองและการเห็นคุณค่าในตนเองของเด็กและเยาวชนไทยทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พวกเขาสูญเสียความมั่นใจในตนเองและเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของอิบาร์รา (Ybarra, et al., 2007) ที่พบว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชีนาและคณะ (Cenat et al., 2014) ที่ศึกษาผลกระทบของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และพบว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะเกิดความทุกข์ทางจิตใจและเห็นคุณค่าในตนเองต่ำเพราะไม่สามารถปกป้องตัวเองจากการกลั่นแกล้งได้ เด็กและเยาวชนไทยบางคนสามารถเรียกความมั่นใจในตนเองกลับคืนมาได้ หลังจากผ่านไประยะหนึ่ง แต่บางคนสูญเสียความมั่นใจในตนเองอย่างหนักและดำเนินชีวิตโดยขาดความเชื่อมั่นในตนเองมาจนถึงปัจจุบัน การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนไทย จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมในทางลบโดยเชื่อมโยงกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การเผชิญกับอารมณ์ความรู้สึกด้านลบส่งผลให้เด็กและเยาวชนไทยแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างจากพฤติกรรมที่แสดงออกในช่วงเวลาปกติ การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลให้เด็กและเยาวชนไทยมีพฤติกรรมที่เก็บตัวมากขึ้นและมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างน้อยลง ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีพฤติกรรมขาดเรียนเนื่องจากไม่มีสมาธิในการเรียน สอดคล้องกับผลการวิจัยสองชิ้นที่พบว่านักเรียนที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่สามารถตั้งสมาธิให้จดจ่ออยู่กับการเรียนได้ (Beran; & Li, 2005; Junoven; & Gross, 2008) เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังมีพฤติกรรมที่เก็บตัวมากขึ้นเนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง อีกทั้งยังเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลิกภาพจากที่เคยมีความมั่นใจในตนเองและกล้าแสดงออกกลายเป็นขาดความมั่นใจในตนเองและนั่งเงียบมากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตและการเข้าสังคมของเด็กและเยาวชนไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยของเบลส (Blais, 2008) ที่ระบุว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะมีคุณภาพชีวิตที่แย่ลง

### 2.3 การเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

หลังจากตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และผลกระทบที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยจะพยายามคิดหาวิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมโดยประเมินความสามารถในการรับมือกับปัญหาของตนเอง วิธีการรับมือกับปัญหาและผู้ที่สามารถเข้าไปขอความช่วยเหลือได้ การประเมินดังกล่าวสอดคล้องกับการประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สองของกระบวนการประเมินความเครียดของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1984) ในขั้นตอนนี้ บุคคลจะประเมินความสามารถของตนเองในการรับมือกับสถานการณ์ที่อันตรายรวมทั้งแนวทางการเผชิญปัญหาและทรัพยากรที่ตนเองมีซึ่งจำเป็นต่อการเผชิญปัญหา หลังจากนั้น เด็กและเยาวชนไทยจะพยายามเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้วยวิธีการที่ตนเองได้ประเมินไว้ ซึ่งขั้นตอนนี้สอดคล้องกับการเผชิญปัญหา (Coping) ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการประเมินความเครียดของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1984) ที่ระบุไว้ว่าบุคคลจะพยายามรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นอันตรายโดยใช้แนวทางการเผชิญปัญหาที่ได้ประเมินไว้ใน การประเมินขั้นทุติยภูมิ การศึกษาครั้งนี้พบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีวิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หลักๆ 2 แบบ ได้แก่ 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา ซึ่งประกอบด้วยการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาและการถอยห่างจากสถานการณ์ และ 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง การเบี่ยงเบนความสนใจและการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์ โดยสอดคล้องกับการแบ่งแนวทางการเผชิญความเครียดใน Ways of Coping Scale ของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1980) ที่แบ่งแนวทางการเผชิญความเครียดเป็น 2 แบบ ได้แก่ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการปัญหาและการเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการอารมณ์ วิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา

จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในช่วงแรกโดยมีจุดประสงค์เพื่อควบคุมสถานการณ์และยุติปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์พยายาม

ควบคุมสถานการณ์เพื่อให้ตนเองรู้สึกมีอำนาจมากขึ้นและได้รับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลง สอดคล้องกับงานวิจัยของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1987) ที่กล่าวถึงการเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหาว่าเป็นแนวทางที่มุ่งจัดการกับปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบบางอย่างในสิ่งแวดล้อมเพื่อให้สถานการณ์ที่ตึงเครียดเกิดความเปลี่ยนแปลงและระบุว่าผู้ที่ใช้แนวทางนี้จะรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจในการควบคุมสถานการณ์มากขึ้นและรู้สึกเครียดน้อยลงเนื่องจากคิดว่าตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ได้

วิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบบมุ่งจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งเป็น 3 วิธีการ วิธีการที่หนึ่งคือการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง ผลการวิจัยพบว่าเด็กและเยาวชนไทยเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้วยวิธีการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งเป็นวิธีการแรก หลังจากประสบเหตุการณ์ที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยได้เข้าไปพูดคุยกับผู้กลั่นแกล้งอย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมีจุดประสงค์หลัก 3 อย่าง ได้แก่ 1) เพื่อค้นหาแรงจูงใจของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2) เพื่อปรับความเข้าใจกับผู้กลั่นแกล้ง และ 3) เพื่อขอความร่วมมือจากผู้กลั่นแกล้งให้หยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ งานวิจัยของลาซารัสและคณะในปี 1986 (Lazarus et al., 1986) ได้ระบุว่า การเผชิญหน้าเป็นการเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหาวิธีการหนึ่ง การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาวิธีการที่สองของเด็กและเยาวชนไทย จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เล่าปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้สมาชิกในครอบครัวฟังและขอคำแนะนำในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จากสมาชิกในครอบครัว การขอความช่วยเหลือเป็นการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมที่มุ่งเน้นการจัดการกับปัญหา วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาวิธีการที่สามคือการถอยห่างจากสถานการณ์ ผลการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยใช้วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์หลังจากที่ไม่ประสบความสำเร็จกับวิธีการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง เมื่อความพยายามในการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งไม่เป็นผล เด็กและเยาวชนไทยจึงใช้วิธีการพาตัวเองออกมาจากสภาพแวดล้อมที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยมีจุดประสงค์หลัก 3 อย่าง ได้แก่ 1) เพื่อควบคุมปัญหาไม่ให้ลุกลามหรือบานปลาย 2) เพื่อบรรเทาผลกระทบที่ตนเองได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 3) เพื่อยุติปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การพาตนเองออกมาจากสภาพแวดล้อมที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะช่วยป้องกันความเสี่ยงที่จะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซ้ำอีกครั้ง เด็กและเยาวชนไทยถอยห่างจากปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการเข้าใช้งานเฟซบุ๊กน้อยลงและเปลี่ยนบัญชีผู้ใช้งานใหม่ การถอยห่างจากสถานการณ์เป็นวิธีการหลีกเลี่ยงรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบตั้งรับตามงานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นา (Sleglova; & Cerna, 2011)

## 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์

เนื่องจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของเด็กและเยาวชนไทยอย่างรุนแรงโดยก่อให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกด้านลบหลายอย่าง ได้แก่ ความเสียใจ ความโกรธ ความเครียด ความหวาดระแวงและความโดดเดี่ยว อีกทั้งยังทำให้เด็กและเยาวชนไทยสูญเสียความมั่นใจในตนเองและเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำซึ่งส่งผลในทางลบต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพ เด็กและเยาวชนไทยจึงใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์เพื่อบรรเทาความทุกข์และสร้างความเข้มแข็งทางด้านจิตใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของลาซารัสกับโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1987) ที่กล่าวถึงการเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ว่าเป็นแนวทางที่มุ่งจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกด้านลบที่เกิดจากเหตุการณ์ที่ตึงเครียด วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 3 วิธีการ วิธีการที่หนึ่งคือ การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ระบายนามความรู้สึกอัดอั้นคับข้องใจต่างๆ จากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้สมาชิกในครอบครัวและเพื่อนสนิทฟังพร้อมทั้งขอกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างเป็นการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมที่มุ่งเน้นการจัดการกับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลาซารัสและคณะ (Lazarus et al., 1986) ที่ระบุว่า การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นการเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์วิธีการหนึ่ง การเบี่ยงเบนความสนใจเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์วิธีการที่สองของเด็กและเยาวชนไทย จุดประสงค์ของวิธีการนี้คือเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลการวิจัยพบว่าเด็กและเยาวชนไทยพยายามเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองออกจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการมุ่งความสนใจไปที่การเรียนและการทำงานหลังเรียนจบมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของสเลโกลวากับเชอร์นา (Sleglova; & Cerna, 2011) ที่กล่าวถึงการเบี่ยงเบนความสนใจว่าเป็นหนึ่งในแนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยเป็นการเผชิญปัญหาแบบป้องกัน (Defensive Strategies) วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์วิธีการที่สามของเด็กและเยาวชนไทยคือ การปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์ในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยบางคนพยายามปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อตนเองหรือเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ตนเองได้รับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและการเห็น

คุณค่าในตนเองของเด็กและเยาวชนไทย เด็กและเยาวชนไทยบางคนจึงพยายามปรับเปลี่ยนมุมมองและทัศนคติที่มีต่อตนเองเพื่อเรียกความเชื่อมั่นในตัวเองกลับคืนมาโดยการตั้งคำถามกับตัวเองว่าตัวเองเป็นคนไร้ค่าจริงๆ หรือไม่ นอกจากความพยายามในการปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อตนเอง เด็กและเยาวชนไทยบางคนพยายามปรับเปลี่ยนมุมมองที่ตนเองมีต่อการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นเรื่องตลกสนุกสนานเพื่อบรรเทาความรู้สึกด้านลบที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ

#### 2.4 ผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย วิธีการเผชิญปัญหาแต่ละวิธีการก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาที่เด็กและเยาวชนไทยประสบความสำเร็จมากที่สุดคือการถอยห่างจากสถานการณ์และการขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหา ในขณะที่การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ที่เด็กและเยาวชนไทยประสบความสำเร็จมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1) ผลจากการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า การถอยห่างจากสถานการณ์เป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาที่สามารถรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การพาดตนเองออกมาจากสภาพแวดล้อมที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ช่วยลดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้งลงและช่วยป้องกันแนวโน้มที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งจะถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีกครั้ง เด็กและเยาวชนไทยที่ใช้วิธีการถอยห่างจากสถานการณ์พบว่าตนเองถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงซึ่งส่งผลให้ได้รับผลกระทบจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงตามไปด้วย วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาที่มีประสิทธิภาพรองลงมาคือ การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหา ผลการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากสมาชิกในครอบครัวโดยได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เมื่อเด็กและเยาวชนไทยปฏิบัติตามคำแนะนำที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัวก็พบว่าปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเองเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม สมาชิกในครอบครัวของเด็กและเยาวชนไทยบางคนมองว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการหยอกล้อกันระหว่างเพื่อน เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์บางคนจึงไม่ได้รับความช่วยเหลือในการรับมือกับการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จากสมาชิกในครอบครัวอย่างจริงจัง การขาดความเอาใจใส่จากสมาชิกในครอบครัวส่ง

ผลกระทบต่อจิตใจของเด็กและเยาวชนไทยโดยก่อให้เกิดความรู้สึกโกรธ เสียใจและผิดหวัง ผลการศึกษา ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาจะประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหนก็ ขึ้นอยู่กับการให้ความร่วมมือและมุมมองของบุคคลที่เด็กและเยาวชนไทยเข้าไปขอความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยไม่ประสบความสำเร็จกับการเผชิญหน้ากับผู้ล้นเกล้า เด็กและเยาวชนไทยที่ใช้วิธีการนี้ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ล้นเกล้าและยังถูกผู้ล้นเกล้าทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่องโดยทวีความรุนแรงมากขึ้น สาเหตุที่เด็กและเยาวชนไทยไม่ประสบความสำเร็จกับการเผชิญหน้ากับผู้ล้นเกล้าอาจเกิดจากการที่ผู้ล้นเกล้ารู้สึกโกรธหรือไม่พอใจในตัวผู้ถูกผู้ล้นเกล้า อยู่แล้ว การที่ผู้ถูกผู้ล้นเกล้าเข้าไปพูดคุยกับผู้ล้นเกล้าจึงยังเป็นการช่วยอารมณ์ของผู้ล้นเกล้าให้รุนแรงมากขึ้น อีกสาเหตุหนึ่งอาจเกิดจากการวิธีการสื่อสารและคำพูดที่ผู้ถูกผู้ล้นเกล้าใช้ในการสื่อสารกับผู้ล้นเกล้า เนื่องจากการถูกผู้ล้นเกล้าทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้ถูกผู้ล้นเกล้า เมื่อผู้ถูกผู้ล้นเกล้าเผชิญหน้ากับผู้ล้นเกล้า ผู้ถูกผู้ล้นเกล้าจึงอาจเลือกใช้อารมณ์ในการสื่อสารมากกว่าเหตุผล ซึ่งจะส่งผลให้ความขัดแย้งระหว่างผู้ถูกผู้ล้นเกล้ากับผู้ล้นเกล้าทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น

## 2) ผลจากการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์

จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยประสบความสำเร็จกับวิธีการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้างมากที่สุด การได้ระบายปัญหาและได้รับกำลังใจจากสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนสนิทช่วยบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่เด็กและเยาวชนไทยได้รับจากการถูกผู้ล้นเกล้าทางไซเบอร์และทำให้เด็กและเยาวชนไทยรู้สึกมีกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกผู้ล้นเกล้าทางไซเบอร์มากขึ้น เด็กและเยาวชนไทยที่ใช้วิธีการนี้รู้สึกมีความมั่นใจและเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้นหลังจากได้รับกำลังใจจากสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนสนิท อีกทั้งยังรู้สึกมีสมาธิในการเรียนมากขึ้นและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติมากขึ้น การเบี่ยงเบนความสนใจเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ที่มีประสิทธิภาพรองลงมา โดยพบว่าการเบี่ยงเบนความสนใจไปที่การเรียนและการทำงานหลังเรียนจบมหาวิทยาลัยช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยนึกถึงปัญหาการถูกผู้ล้นเกล้าทางไซเบอร์น้อยลงซึ่งส่งผลให้เด็กและเยาวชนไทยได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจจากการถูกผู้ล้นเกล้าทางไซเบอร์น้อยลงและมีสมาธิในการทำสิ่งต่างๆ มากขึ้น วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์อีกวิธีการหนึ่งคือการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์ การศึกษาครั้งนี้พบว่าปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองมากขึ้นและช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตัวเองของเด็กและเยาวชนไทย อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนมุมมองต่อเหตุการณ์โดยการมองเหตุการณ์การล้น

แก๊งทางไซเบอร์ว่าเป็นเรื่องตลกสนุกสนานช่วยบรรเทาอารมณ์ความรู้สึกด้านลบภายในจิตใจของเด็ก และเยาวชนไทยได้เพียงชั่วคราวเท่านั้นเนื่องจากการปฏิเสธความรู้สึกของตัวเองอาจยังเป็นการตอกย้ำความรู้สึกของตัวเองให้ชัดเจนมากขึ้น

#### ส่วนที่ 4 แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในส่วนที่ 4 นี้ ผู้วิจัยจะทำการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยควบคู่กับการอธิบายโดยเชื่อมโยงกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าในบทที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่สามของงานวิจัยที่ระบุไว้ว่า เพื่อค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ข้อมูลที่ผู้วิจัยจะทำการสรุปประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จากประสบการณ์จริงของเด็กและเยาวชนไทยและวิธีการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมในมุมมองความคิดของเด็กและเยาวชนไทย แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 5 แนวทางหลัก ได้แก่ การเผชิญหน้า การจัดการทางด้านเทคนิค การหลีกเลี่ยง การเบี่ยงเบนความสนใจ และการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 4.1 การเผชิญหน้า

การเผชิญหน้าคือการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับผู้ถูกลั่นแกล้งโดยตรง แนวทางการเผชิญหน้าแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การเจรจาและการตอบโต้ จุดประสงค์หลักของการเจรจาคือเพื่อค้นหาแรงจูงใจของการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ถูกลั่นแกล้งให้หยุดการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การเจรจาเป็นการเผชิญปัญหาแบบป้องกัน (Preventive Coping) ตามงานวิจัยของพาร์ริสและคณะ (Parris et al., 2011) เนื่องจากจุดประสงค์ของการเจรจาคือการลดแนวโน้มหรือยุติการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซึ่งเป็นจุดประสงค์ของการเผชิญปัญหาแบบป้องกันการเจรจากับผู้ถูกลั่นแกล้งมีแนวโน้มที่จะช่วยบรรเทาหรือยุติการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ อีกทั้งยังทำให้ผู้ถูกลั่นแกล้งทราบแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้ถูกลั่นแกล้งซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต่อไป อย่างไรก็ตาม การเจรจาจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายให้ความร่วมมือกัน หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ให้ความร่วมมือ การเจรจาก็จะล้มเหลวและอาจจะทำให้ปัญหาทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการถูกลั่น

แก๊งทางไซเบอร์ไม่ประสบความสำเร็จกับการเจรจาเนื่องจากผู้ล้นแก๊งปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือในการยุติการล้นแก๊งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยที่จะใช้แนวทางนี้เป็นแนวทางการเผชิญปัญหาการล้นแก๊งทางไซเบอร์ควรรวมตัวระดมเรื่องการใช้ภาษาและหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ในการเจรจาเนื่องจากอาจจะทำให้ปัญหาการล้นแก๊งทางไซเบอร์รุนแรงมากยิ่งขึ้น การตอบโต้เป็นแนวทางการเผชิญหน้าอีกแนวทางหนึ่ง จุดประสงค์หลักของการตอบโต้คือการควบคุมสถานการณ์การล้นแก๊งทางไซเบอร์โดยการแสดงให้อีกฝ่ายเห็นว่าตนเองมีอำนาจเหนือกว่า การตอบโต้แบ่งเป็น 2 แบบ ได้แก่ การตอบโต้ทางตรงและการตอบโต้ทางอ้อม การตอบโต้ทางตรงจะอยู่ในรูปแบบของการโพสต์ข้อความหรือรูปภาพตอบโต้ผู้ล้นแก๊งโดยตรง เช่น การโพสต์แสดงความคิดเห็นต่อจากข้อความของผู้ล้นแก๊งในเฟซบุ๊ก และการโพสต์รูปภาพของผู้ล้นแก๊งลงในอินเทอร์เนต ในขณะที่การตอบโต้ทางอ้อมจะอยู่ในรูปแบบของการโพสต์ข้อความหรือรูปภาพที่สื่อถึงผู้ล้นแก๊งโดยไม่ระบุชื่อ เช่น การตั้งสเตตัสเสียดสีประชดประชันในเฟซบุ๊กโดยไม่เจาะจงว่าหมายถึงใครและการโพสต์รูปภาพที่สื่อถึงผู้ล้นแก๊งโดยไม่ระบุชื่อ การตอบโต้เป็นวิธีการแสดงความก้าวร้าวต่อผู้ถูกล้นแก๊ง สอดคล้องกับงานวิจัยของสเลโกลวา กับ เซอร์นา (Sleglova; & Cerna, 2011) ที่ระบุว่า การแสดงความก้าวร้าวเป็นวิธีการตอบโต้ผู้ล้นแก๊งประเภทหนึ่ง โดยเป็นการสื่อสารอารมณ์ความรู้สึกด้านลบกับผู้ล้นแก๊งผ่านช่องทางการล้นแก๊งทางไซเบอร์ทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้พบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ใช้วิธีการตอบโต้เป็นวิธีการเผชิญปัญหาพบว่าตนเองถูกล้นแก๊งทางไซเบอร์อย่างรุนแรงมากขึ้นและได้รับผลกระทบจากการถูกล้นแก๊งทางไซเบอร์มากขึ้น การตอบโต้เป็นการช่วยอารมณ์ความรู้สึกของผู้ล้นแก๊งซึ่งมีแต่จะส่งผลให้สถานการณ์แย่ง เด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การถูกล้นแก๊งทางไซเบอร์ในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งตัวผู้วิจัยเองจึงไม่แนะนำให้เด็กและเยาวชนไทยคนอื่นๆ ใช้วิธีการตอบโต้เป็นแนวทางในการเผชิญปัญหาการถูกล้นแก๊งทางไซเบอร์

#### 4.2 การจัดการทางด้านเทคนิค

การจัดการทางด้านเทคนิคเป็นการจัดการกับข้อความ รูปภาพหรือการกระทำที่เป็นการล้นแก๊งทางไซเบอร์โดยใช้ฟังก์ชันการใช้งานอินเทอร์เนตหรือวิธีการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการ จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยบางคนใช้วิธีการลบหรือบล็อกเพื่อนที่ล้นแก๊งตนเองออกจากเฟซบุ๊กเพื่อไม่ให้เพื่อนคนดังกล่าวสามารถเข้ามาโพสต์ข้อความล้นแก๊งตนเองในเฟซบุ๊กและเพื่อไม่ให้ตนเองเห็นข้อความที่เพื่อนโพสต์ ซึ่งการลบหรือบล็อกเพื่อนเป็นหนึ่งในฟังก์ชันการใช้งานของ

เฟซบุ๊กที่ช่วยจัดการกับบุคคลที่เราไม่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย วิธีการนี้จะทำให้ผู้ถูกลั่นแกล้งไม่สามารถโพสต์ข้อความหรือรูปภาพก่อกวนในพื้นที่ย่อยของผู้ถูกลั่นแกล้งได้อีกต่อไป การป้องกันทางด้านเทคนิคอีกวิธีการหนึ่งคือ การเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขบัญชีการใช้งานส่วนตัวทางอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมล เฟซบุ๊ก และไลน์ วิธีการนี้จะป้องกันไม่ให้ผู้ถูกลั่นแกล้งเข้าถึงข้อมูลและพื้นที่ส่วนตัวของผู้ถูกลั่นแกล้งบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยป้องกันการก่อกวนทางไซเบอร์ได้ การป้องกันทางด้านเทคนิคเป็นแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แนวทางหนึ่งในงานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นา (Sleglova; & Cerna, 2011)

### 4.3 การหลีกเลี่ยง

จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนทางไซเบอร์หลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ถูกลั่นแกล้งทั้งทางไซเบอร์และในชีวิตจริง สอดคล้องกับผลการวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นา (Sleglova; & Cerna, 2011) ที่พบว่าผู้ถูกลั่นแกล้งหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ถูกลั่นแกล้งทั้งทางอินเทอร์เน็ตและในชีวิตจริง การหลีกเลี่ยงมีจุดประสงค์หลักเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบทางจิตใจที่ผู้ถูกลั่นแกล้งได้รับการก่อกวนทางไซเบอร์ ซึ่งสอดคล้องกับ Approach-Avoidance Model ของรอธกับโคเฮน (Roth; & Cohen, 1986) ที่กล่าวถึงการหลีกเลี่ยงว่าเป็นการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดเพื่อปกป้องตนเองจากความเครียดและผลกระทบทางด้านอารมณ์จากสถานการณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของลาซารัสและคณะ (Lazarus et al., 1986) ที่ระบุว่าหลีกเลี่ยงเป็นหนึ่งในวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ การหลีกเลี่ยงแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การนิ่งเงียบและการถอยห่าง เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการก่อกวนทางไซเบอร์พยายามหลีกเลี่ยงการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำที่เป็นการก่อกวนทางไซเบอร์โดยการวางตัวนิ่งเฉย ไม่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงท่าทีใดๆ การนิ่งเงียบเป็นการแสดงให้ผู้ถูกลั่นแกล้งเห็นว่าผู้ถูกลั่นแกล้งไม่ได้ให้ความสำคัญกับการกระทำของผู้ถูกลั่นแกล้ง เมื่อผู้ถูกลั่นแกล้งไม่ได้รับการตอบสนองจากผู้ถูกลั่นแกล้ง ผู้ถูกลั่นแกล้งก็จะก่อกวนน้อยลงและยุติการก่อกวนในที่สุด การนิ่งเงียบเป็นแนวทางการเผชิญปัญหาที่ปราศจากความรุนแรงและการใช้อารมณ์ อีกทั้งยังสามารถช่วยควบคุมปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่ให้ลุกลามหรือบานปลาย การถอยห่างจากสถานการณ์เป็นวิธีการหลีกเลี่ยงอีกวิธีการหนึ่งที่เด็กและเยาวชนไทยใช้ในการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สำหรับวิธีการนี้ เด็กและเยาวชนไทยจะพาตนเองออกมาจากสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่

เสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และเพื่อไม่ให้ตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีกครั้ง วิธีการนี้จะช่วยตัดการรับรู้การกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซึ่งจะช่วยให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงหรือไม่ได้รับผลกระทบเลย เด็กและเยาวชนไทยบางคนใช้วิธีการล็อกเอาต์ออกจากเฟซบุ๊กซึ่งเป็นพื้นที่ที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อจะได้ไม่ต้องรับรู้ว่ามีผู้กลั่นแกล้งโพสต์ข้อความหรือรูปภาพกลั่นแกล้งตนเองอย่างไร การถอยห่างจากพื้นที่ที่เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นวิธีการที่ดีที่จะช่วยบรรเทาและป้องกันผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

#### 4.4 การเบี่ยงเบนความสนใจ

เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เบี่ยงเบนความสนใจของตนเอง ออกจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการมุ่งความสนใจไปที่การเรียนและการทำงานหลังเรียนจบ มหาวิทยาลัย การเบี่ยงเบนความสนใจจะช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยให้ความสนใจกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์น้อยลงและมีสมาธิกับการเรียนมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยป้องกันและบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การเบี่ยงเบนความสนใจเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบป้องกันตามงานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นา (Sleglova; & Cerna, 2011)

#### 4.5 การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม

ผลการศึกษาพบว่าการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การขอความช่วยเหลือและการขอกำลังใจ ในการขอความช่วยเหลือ ผู้ถูกกลั่นแกล้งจะบอกเล่าปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และขอคำแนะนำในการเผชิญปัญหาจากสมาชิกในครอบครัว จุดประสงค์ของการขอความช่วยเหลือคือการหาวิธีการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลาซารัสและคณะ (Lazarus et al., 1986) ที่กล่าวถึงการขอความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาว่าเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา แรงสนับสนุนที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับจากการขอความช่วยเหลือเป็นแรงสนับสนุนทางด้านข้อมูลและแรงสนับสนุนทางด้านการกระทำตามงานวิจัยของแซเฟอร์

คอยน์และลาซารัส (Schaefer, Coyne; & Lazarus, 1981) การพูดคุยกับสมาชิกในครอบครัวจะทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับทราบถึงแนวทางต่างๆ ในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และสามารถวางแผนรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยส่วนใหญ่ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากสมาชิกในครอบครัว เด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงแนะนำให้เด็กและเยาวชนไทยคนอื่นๆ ที่กำลังตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขอความช่วยเหลือจากครอบครัวเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ เด็กและเยาวชนไทยยังแนะนำให้ผู้ที่กำลังตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขอความช่วยเหลือในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จากคุณครู เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือจิตแพทย์ ในส่วนของคุณครูและเจ้าหน้าที่ตำรวจ เด็กและเยาวชนไทยมีความคิดเห็นว่าการขอความช่วยเหลือจากผู้มีอำนาจสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้รวดเร็วกว่าการพยายามรับมือกับปัญหาด้วยตัวเอง อย่างไรก็ตาม การขอความช่วยเหลือจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับทำให้ความร่วมมือจากอีกฝ่ายด้วย ในขณะที่จิตแพทย์เป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญโดยตรงซึ่งสามารถช่วยผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หาวิธีการที่เหมาะสมในการรับมือกับผลกระทบที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งทางด้านจิตใจและพฤติกรรม การได้พูดคุยกับจิตแพทย์จะช่วยให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รู้สึกสบายใจขึ้นและสามารถรับมือกับอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่างๆ ที่เป็นผลจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ดีขึ้น การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมแบบที่สองคือ การขอกำลังใจ ผู้ถูกกลั่นแกล้งจะขอกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จากสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนสนิท จุดประสงค์ของการขอกำลังใจคือการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจเพื่อรับมือกับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การขอกำลังใจในการเผชิญปัญหาจึงเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ตามงานวิจัยของลาซารัสและคณะ (Lazarus et al., 1986) ผู้ถูกกลั่นแกล้งจะได้รับแรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์และแรงสนับสนุนทางด้านการเห็นคุณค่าในตนเองจากการขอกำลังใจ ซึ่งงานวิจัยของแซเฟอร์ คอยน์และลาซารัส (Schaefer, Coyne; & Lazarus, 1981) ได้กล่าวถึงแรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ไว้ว่าเป็นการสื่อสารที่ช่วยเติมเต็มความต้องการทางด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลและเป็นแรงสนับสนุนที่ถูกนึกถึงมากที่สุดเมื่อพูดถึงแรงสนับสนุนทางสังคม การวิจัยครั้งนี้พบว่าเด็กและเยาวชนไทยประสบความสำเร็จกับการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการใช้แนวทางการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมมากที่สุด การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนสนิทช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยสามารถรับมือกับปัญหาการถูก

กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ดีขึ้น กำลังใจจากสมาชิกในครอบครัวเป็นกำลังใจสำคัญที่ช่วยบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่เด็กและเยาวชนไทยได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กและเยาวชนไทย ส่งผลให้เด็กและเยาวชนไทยมีกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้นและสามารถก้าวผ่านปัญหาไปได้อย่างเข้มแข็ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของแมทท์สันกับฮอลล์ (Mattson; & Hall, 2011) ที่ระบุว่าผู้ที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมีการปรับตัวทางด้านจิตวิทยาที่ดีขึ้นและสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่น่าพิศมัยได้ดีขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

### 1) ข้อเสนอแนะสำหรับเด็กและเยาวชนไทย

1.1 ในการเลือกแนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยควรพิจารณาข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทางรวมทั้งประเมินผลลัพธ์ของแนวทางการเผชิญปัญหาแต่ละแนวทางก่อนนำไปใช้จริงโดยคำนึงถึงสถานการณ์และบริบทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเองเนื่องจากปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแต่ละคนมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แนวทางการเผชิญปัญหาแบบเดียวกันอาจใช้ได้ผลสำหรับคนหนึ่งแต่ใช้ไม่ได้ผลสำหรับอีกคนหนึ่ง เด็กและเยาวชนไทยจึงควรเลือกแนวทางการเผชิญปัญหาโดยพิจารณาร่วมกับสถานการณ์ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเอง

1.2 เด็กและเยาวชนไทยควรหลีกเลี่ยงการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการตอบโต้เนื่องจากการตอบโต้จะยิ่งทำให้สถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รุนแรงมากยิ่งขึ้นและอาจส่งผลให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งและการใช้ความรุนแรงในชีวิตจริงได้

1.3 เมื่อตระหนักว่าตนเองตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยควรขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ไว้วางใจได้และเป็นผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการเผชิญปัญหาแก่ตนเองได้ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนสนิท คุณครู เจ้าหน้าที่ตำรวจ จิตแพทย์และนักจิตวิทยา เป็นต้น

### 2) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปกครองและคุณครู

2.1 ผู้ปกครองควรสอบถามพูดคุยกับบุตรหลานอย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบว่าบุตรหลานของตนมีปัญหาถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์บ้างหรือไม่ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์บางคนอาจไม่กล้าเล่าปัญหาให้ผู้ปกครองฟังเนื่องจากกลัวว่าผู้ปกครองจะไม่เข้าใจและกลัวว่าตนเองจะถูกตำหนิ ผู้ปกครองควรให้ความมั่นใจแก่บุตรหลานว่าตนพร้อมจะรับฟังและช่วยเหลือพวกเขาเสมอในยามที่เกิดปัญหา

2.2 คุณครูควรตระหนักถึงผลกระทบของการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างสุดความสามารถ

### 3) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้คำปรึกษา

ในการให้คำปรึกษาเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้คำปรึกษาควรตระหนักว่าผู้ที่อยู่ในช่วงวัยนี้มีความอ่อนไหวทางด้านอารมณ์และมีความขัดแย้งในตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาควรทำความเข้าใจมุมมองที่เด็กและเยาวชนไทยมีต่อปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และความคาดหวังที่พวกเขามีต่อตนเองและผู้อื่นเพื่อจะได้สามารถช่วยเด็กและเยาวชนไทยวางแผนการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยในส่วนของบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกลั่นแกล้งเพิ่มเติมเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกลั่นแกล้งกับการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างละเอียดจึงไม่สามารถให้คำตอบได้ว่าบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกลั่นแกล้งส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่อย่างไร

2) ควรใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่กว้างขวางมากขึ้นและช่วยให้มองเห็นสภาพปัญหาและแนวทางเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยทั้งในภาพรวมและรายบุคคล

3) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและเยาวชนไทยกับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนๆ ที่โรงเรียนเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและเยาวชนไทยกับบุคคลรอบข้างมีความเชื่อมโยงกับการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่อย่างไร



## บรรณานุกรม

- ชาย โพธิ์ธิดา. (2556). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งฯ, น. 22-23, 152-154, 156-157, 391.
- ณัฐรัชต์ สามีเกาะ, พิมพ์วัลย์ บุญมงคล, Timo T. Ojanen, รณภูมิ สามีคคีคารมย์; และ Thomas E. Guadamuz. (2555). การรับรู้ของการเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์. *Journal of Behavioral Science for Development*, 6(1).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). ผลการสำรวจการมีกร ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2560, จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/icthh59.pdf>
- สำนักวิจัยเอแบคโพลล์. (2550). การสำรวจพฤติกรรมและผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ตจากกลุ่มเยาวชน: กรณีศึกษาเยาวชน อายุ 15-24 ปี ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.ryt9.com/s/ abcp/121181>
- ศิวพร ปกป้อง; และ วิมลทิพย์ มุสิกพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการกระทำ ความรุนแรงทั้งทางกายภาพและการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย.
- Adams, G. R.; & Marshall, S. K. (1996). A developmental social psychology of identity: understanding the person-in-context, *Journal of Adolescence*, 19.
- Albrecht, T.L.; & Adelman, M.B. (1987). Communicating social support: A theoretical perspective.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Archer, R. P. (2005). *MMPI-A: Assessing Adolescent Psychopathology*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum .

- Balakrishnan, V. (2015). Cyberbullying among young adults in Malaysia: The roles of gender, age and Internet frequency.
- Baqutayan, Shadiya Mohamed Saleh. (2015). Stress and Coping Mechanisms: A Historical Overview.
- Blais, J. (2008). Chatting, befriending, and bullying: Adolescents' internet experiences and associated psychosocial outcomes. Queen's University, Kingston, Ontario.
- Benjamin, L.; & Walz, G.R. (1990). Counseling students and faculty for stress management. ASHE-ERIC Clearinghouse on Counseling and Personnel Services.
- Benbenishty, R.; & Astor, A. R. (2005). School violence embedded in context. : Oxford Press. (2005).
- Beran, T.; & Li, Q. (2005). Cyber-harassment: A study of a new method for an old behaviour.
- Brewer, G.; & Kerlake, J. (2015). Cyberbullying, self-esteem, empathy and loneliness.
- Buck, V. (1972). Working Under pressure, London, Staples Press.
- Call , K. T., Riedel , A. A., Hein, K., McLoyd, V., Petersen, A.; & Kipke, M. (2002). Adolescent health and well-being in the twenty-first century: a global perspective, *Journal of Research on Adolescence*, 12(1).
- Carlesworth, E. A.; & Nathan, R. G. (1984). Stress management: A comprehensive guide to wellness. New York: Athenaeum.
- Cassel, J. (1976). The contribution of the social environment to host resistance. *American Journal of Epidemiology*, 104.
- Cassidy, W., Jackson, M.; & Brown, K. (2009). Sticks and stones can break my bones, but how can pixels hurt me? Students' experiences with cyber-bullying. *School Psychology International*.

- Cenat, Jude M., Hébert, Martine, Blais, Martin, Lavoie, Francine, Guerrier, Mireille; & Derivois, Daniel. (2014). Cyberbullying, psychological distress and self-esteem among youth in Quebec Schools.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38.
- Cohen, S.; & Willis, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. London: Sage.
- Dacey, J., Magolis, D.; & Kenny, M. (2006). *Adolescent Development*. Chicago, IL: Brown & Benchmark.
- Ditch the Label. (2017). *The Annual Bullying Survey 2017*. Retrieved December, 22, 2017, from <https://www.ditchthelabel.org/wp-content/uploads/2017/07/The-Annual-Bullying-Survey-2017-1.pdf>
- Downey, J. (2003). *Psychological counselling of children and young people*.
- Dredge, R., Gleeson, J.; & Garcia X. (2014). *Cyberbullying in social networking sites: An adolescent victim's perspective*.
- Durkheim, E. (1951). *Suicide: A study in sociology*, London: Routledge.
- Finkelhor, D., Mitchell, K.; & Wolak, J. (2000). *Online victimization: A report on the nation's youth*. Alexandria: National Center for Missing & Exploited Children.
- Fu, K. W., Chan, W. S.C., Wong, P. W. C.; & Yip, P.S. F. (2010). Internet addiction: Prevalence, discriminant validity and correlates among adolescents in Hong Kong. *British Journal of Psychiatry*.

- Frydenberg, E.; & Lewis, R. (1993). Boys play sport and girls turn to others: age, gender, and ethnicity as determinants of coping, *Journal of Adolescence*, 16.
- Geldard, K., Geldard, D.; & Yin Foo, R. (2013). *Counselling Children: A Practical Introduction*. London: Sage.
- Gottlieb, B. (2000). *Selecting and planning support interventions*. London: Oxford University Press.
- Gualdo, Ana M., Hunter, Simon C., Durkin, Kevin, Arnaiz, Pilar; & Maquilon, Javier J. (2014). The emotional impact of cyberbullying: Differences in perceptions and experiences as a function of role.
- Haan, N. (1977). *Coping and Defending: Processes of Self-Environment Organization*. New York: Academic Press.
- Havighurst, R. J. (1972). *Developmental Tasks and Education*. New York: Longman.
- Hay, C., Meldrum, R.; & Mann, K. (2010). Traditional bullying, cyber bullying, and deviance: A general strain theory approach. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 26.
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2008). *Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization*.
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2010). *Bullying, Cyberbullying, and Suicide. Cyberbullying Research Summary Cyberbullying and Suicide*. Cyberbullying Research Center.
- Huang, Yun-Yin, & Chou, Chien. (2010). An analysis of multiple factors of cyberbullying among junior high school students in Taiwan.
- Ianni, F. A. J. (1989). *The Search for Structure: A Report on American Youth Today*. New York: Free Press.

- Josselson, R. (1987). *Finding Herself: Pathways to Identity Development in Women*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Juvonen, J.; & Gross, E. F. (2008). Extending the school grounds? — Bullying experiences in cyberspace. *Journal of School Health*.
- Lazarus, R. S., et al. (1986). Dynamics of stressful Encounter: Cognitive Appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5).
- Lazarus, Richard S.; & Folkman, Susan. (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21.
- Lazarus, Richard S.; & Folkman, Susan. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York City: Springer Publishing Company.
- Lazarus, Richard S.; & Folkman, Susan. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*.
- Lenhart, A., Ling, R., Campbell, S.; & Purcell, K. (2010). *Teens and mobile phones. : Pew Research Center's Internet & American Life Project*.
- Lenhart, A., Madden, M.; & Hitlin, P. (2005). *Teens and technology: Youth are leading the transition to a fully wired and mobile nation*.
- Leung, L. (2004). Net-generation attributes and seductive properties of the internet as predictors of online activities and internet addiction. *Cyberpsychology & Behavior*.
- Matheny, K. B., Aycock, D. W., Pugh, J. L., Curlette, W. L.; & Silva Cannella, K. A., (1986). Stress coping: A qualitative and quantitative synthesis with implications for treatment. *The Counseling Psychologist*, 14.
- Mattson, Marifran; & Hall, Jennifer G. (2011). *Health as Communication Nexus: A Service Learning Approach*.

- McDowell, T.L.; & Serovich, J.M. (2007). The effect of perceived and actual social support on the mental health of HIV-positive persons. *AIDS Care*, 19.
- Mead, M. (1975). *Coming of Age in Samoa*. New York: Morrow.
- Menesini, E. (2010). Cyberbullying: Labels, behaviours and definition in three European countries. *Australian Journal of Guidance & Counselling*, 20.
- Menesini, E., Nocentini, A., Palladino, B.E., Friesen, A., Friesen, S., Ortega, R., Calmaestra, J., et al. (2012). Cyberbullying definition among adolescents: A comparison across six European countries. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*. Under revision.
- Mills, M.R. (1982). *Psychological Stress and Coping Techniques Among selected Elementary School Principals*. Dissertation Abstract International.
- Mishna, F., Cook, C., Gadalla, T., Daciuk, J.; & Solomon, S. (2010). Cyber bullying behaviours among middle and high school students. *The American Journal of Orthopsychiatry*.
- Mishna, F., Khoury-Kassabri, M., Gadalla, T.; & Daciuk, J. (2011). Risk factors for involvement in cyber bullying: Victims, bullies and bully-victims.
- Nocentini, A., Calmaestra, J., Schultze-Krumbholz, A., Scheithauer, H., Ortega, R.; & Menesini, E. (2010). Cyberbullying: Labels, behaviours and definition in three European countries. *Australian Journal of Guidance & Counselling*, 20.
- Norris, F.H.; & Kaniasty, K. (1996). Received and perceived social support in times of stress. A test of the social support deterioration deterrence model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Williston, VT: Blackwell.

- Olweus, D. (1994). Bullying at school: Basic facts and effects of a school based intervention program. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*.
- Olweus, D. (1999). *The Nature of School Bullying: A Cross-National Perspective*. London & New York: Routledge.
- Ortega, R., Elipe, P., Mora-Merchan, J. A., Calmaestra, J.; & Vega, E. (2009). The emotional impact on victims of traditional bullying and cyberbullying: A study of Spanish adolescents.
- Parris, L., Varjas, K., Meyers, J.; & Cutts, H. (2011). High school student's perceptions of coping with cyberbullying. *Youth & Society*, (20): 1-23.
- Pestonjee, D. M. (1992). *Stress and coping*. New Delhi: Sage.
- Price, M.; & Dalgleish, J. (2010). Cyberbullying: Experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people.
- Pyzalski, J. (2011). Electronic aggression among adolescents: An old house with a new facade (or even a number of houses). In C. Hällgren, E. Dunkels, & G-M.
- Rice, P. L.; & Ezzy, D. (1999). *Qualitative research methods: a health focus*. Oxford: Oxford University Press.
- Rice, Phillip L. (1999). *Stress and Health*. New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Roth, S.; & Cohen, L. J. (1986). Approach, avoidance, and coping with stress. *American Psychologist*, 41(7): 813-819.
- Sandhu, B.K., et al. (1994). Factors relating to stress: Gaining control. In L. Murphy & J. Hurrell & S. Sauter & G. Keita (Eds.). *Job Stress Interventions*. Washington, DC: American Psychological Association.

- Sandler, I. N., Wolchik, S. A., MacKinnon, D., Ayers, T.; & Roosa, M. W. (1997). Developing linkages between theory and intervention in stress and coping.
- Sarason, B.R., Sarason, I.G.; & Pierce, G.G. (1990). Social support: An interactional view. New York: John Wiley.
- Schaefer, C., Coyne, J.C.; & Lazarus, R.S. (1981). The health-related functions of social support. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 381-406.
- Seiffge-Krenke, I. (1995). *Stress, Coping, and Relationships in Adolescence*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept, *Am Scientist*, 61.
- Simeonsson, R. J. (1994). *Risk, Resilience and Prevention: Promoting the Well Being of All Children*. Baltimore, MD: Brookes.
- Sleglova, Veronika; & Cerna, Alena. (2011). *Cyberbullying in Adolescent Victims: Perception and Coping*.
- Slonje, R., Smith, P.; & Frisen, A. (2012). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention.
- Slonje, R.; & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49.
- Shave, D.; & Shave, B. (1989). *Early Adolescence and the Search for Self: A Developmental Perspective*. New York: Praeger .
- Shek, D. T. L., Tang, V.M. Y.; & Lo, C. Y. (2008). Internet addiction in Chinese adolescents in Hong Kong: Assessment, profiles, and psychosocial correlates. *Scientific World Journal*

- Smith, P. J. (1990). *Managing Stress a Guide to Asian living*, Federal Publications (S) pte. Ltd, Singapore.
- Smith, P. K. (2012). Cyberbullying and cyber aggression. In S. R. Jimerson, A. B.
- 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*.
- Snyder, C.R. (1999). *The Psychology of What Works*. Oxford University Press.
- Stake, R. (1995). *The art of case study research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stake, R. E. (2000). *Case Studies*.
- Steinberg, L.; & Steinberg, W. (1994). *Crossing Paths: How Your Child's Adolescence Triggers Your Own Crisis*. New York: Simon & Schuster.
- Stohl, C. (1995). *Organizational communication: Connectedness in action*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Tache, J.; & Selye, H. (1985). On stress and coping mechanisms. *Issues in Mental Health Nursing*, 7.
- United Nations Population Fund, UNFPA. (2013). Definition of Youth. Retrieved December, 22, 2017, from <http://www.un.org/esa/socdev/documents/youth/fact-sheets/youth-definition.pdf>
- Vandebosch, H.; & Van Cleemput, K. (2008). Defining cyberbullying: A qualitative research into the perceptions of youngsters. *CyberPsychology & Behavior*, 11.
- Waterman, A. S. (1992). Identity as an aspect of optimal psychological functioning.
- Willard, N. (2006). *Cyberbullying and cyberthreats*. Eugene, OR: Center for Safe and Responsible Internet Use.

- Willard, N. (2007). *Cyberbullying and cyberthreats: Responding to the challenge of online social aggression, threats, and distress*. Champaign (USA): Research Press.
- Wong, Chan; & Cheng. (2013). *Cyberbullying Perpetration and Victimization Among Adolescents in Hong Kong*.
- World Health Organization. Collaborating Centre for Mental Health and Substance Abuse. (1997). *Treatment Protocol Project Management of Mental Disorders*. Sydney: World Health Organization.
- Ybarra, M. (2004). Linkages between depressive symptomatology and Internet harassment among young regular Internet users.
- Ybarra, M., Espelage, D.L.; & Mitchell, K. (2007). The Co-Occurrence of Internet Harassment and Unwanted Sexual Solicitation Victimization and Perpetration: Associations with Psychosocial Indicators. *Journal of Adolescent Health*.
- Ybarra, M. L.; & Mitchell, K. J. (2004). Online aggressor/targets, aggressors, and targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45.
- Youniss, J.; & Smollar, J. (1985). *Adolescent Relations with Mothers, Fathers and Friends*. Chicago, IL: University of Chicago Press.





ภาคผนวก ก

หนังสือสำคัญของทางมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการทำปริญญาบัตรฉบับนี้

## เอกสารแต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญาโท



คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ที่ ๒๑๔๔/๒๕๖๐  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญาโท

เพื่อให้การทำปริญญาโทดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 29 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559 และคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ 2410/2559 ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2559 เรื่อง การมอบอำนาจของอธิการบดีให้ผู้บริหาร ปฏิบัติการแทน แต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญาโท (สอบปากเปล่า) ของ นางสาวสุวิพร ไฉไลสภาพร รหัสประจำตัว 56299130106 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ ดังนี้

- |                                 |             |   |
|---------------------------------|-------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิกา | วิเศษสาร    | ประธาน (ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย) |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังศรา | ประเสริฐสิน | กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก)          |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แนวดา  | เดชาทวีวรรณ | กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม)          |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.อังคินันท์ | อินทรกำแหง  | กรรมการ (กรรมการบริหารหลักสูตร)         |

กำหนดวันสอบปริญญาโทในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560 เวลา 13.00-15.00 น. สถานที่สอบห้อง 301 อาคารบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปริญญาโทมีหน้าที่ดังนี้

- พิจารณาความรู้ความสามารถของนิสิตในการทำปริญญาโท โดยประเมินความรู้พื้นฐานในสาขาวิชา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ตลอดจนการนำเสนอและตอบคำถาม
- ประธานกรรมการทำหน้าที่ควบคุมการสอบให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2554 และสรุปผลการสอบตามมติของคณะกรรมการสอบ พร้อมส่งรายงานผลการสอบปากเปล่าปริญญาโท/สารนิพนธ์ (บว.432) ให้กับบัณฑิตวิทยาลัย ภายใน 30 วันหลังสอบ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายในวันสุดท้ายของการส่งเล่มปริญญาโทฉบับสมบูรณ์ ตามปฏิทินการศึกษาที่ประกาศโดยบัณฑิตวิทยาลัย
- ประธานกรรมการ และกรรมการ ติดตามการแก้ไขปริญญาโทตามคำแนะนำของกรรมการสอบ (ถ้ามี) และควบคุมการจัดทำรูปเล่มปริญญาโทฉบับสมบูรณ์ให้เป็นไปตามรูปแบบที่บัณฑิตวิทยาลัย กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 21 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป จนเสร็จสิ้นหน้าที่กรรมการเมื่อนิสิตสำเร็จ การศึกษา

สั่ง ณ วันที่ 4 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

(อาจารย์ ดร.สุจิตรา ศรีสิงห์)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิชาการแทน  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย



MF4Version1:15/7/2556

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย  
เอกสารข้อมูลค่าจ้างสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC- 02/๒๕60

ข้อเสนอการวิจัยนี้เป็นเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยสามารถแสดงสำเนาได้ ใบรับรองจริยธรรมจาก คณะกรรมการด้านจริยธรรมการวิจัยที่ดำเนินการในศูนย์วิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยนี้จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: ประสิทธิภาพและแนวทางการแก้ปัญหาการอ่านและสัทวิทยาที่สลับกันเพื่อการค้นคว้าทางไวยากรณ์

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวสุวิทย์ ใจใสสุภาพ

สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- เอกสารที่รับรอง:
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
  2. โครงการการวิจัย
  3. เอกสารยื่นขออนุมัติเข้าร่วมการวิจัย
  4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาพบเห็น

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1. แบบเสนอโครงการวิจัย                      | ฉบับที่ 2 วันที่ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๐ |
| 2. โครงการการวิจัย                          | ฉบับที่ 2 วันที่ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๐ |
| 3. เอกสารยื่นขออนุมัติเข้าร่วมการวิจัย      | ฉบับที่ 2 วันที่ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๐ |
| 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 วันที่ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๐ |

ลงชื่อ:   
นายปวีณา นุชเที่ยง

รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับศึกษาโครงการวิจัยที่ดำเนินการในศูนย์

ลงชื่อ:   
(นายสมศักดิ์ สุทธิพร รักษาการ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับศึกษาโครงการวิจัยที่ดำเนินการในศูนย์

หมายเลขรับของ : SWUEC/E-028/2560  
วันที่ให้การรับรอง : 15/03/2560  
วันหมดอายุใบรับรอง : 15/03/2561

## ใบรับรองโครงการวิจัย

ที่ ศธ 6922(4)/ 304



มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุมนวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

27 มี.ค. 2560

เรื่อง ขออนุมัติผลการพิจารณาโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 026/60  
เขียน นางสาวสุวิพร โอโลสอาพร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E-026/2560

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการวิจัยเรื่อง ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของนักศึกษาและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ทางใจเบอร์ โครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 026/60 เพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าว บัดนี้ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2560 รายละเอียดดังนี้

Certificate Number	SWUEC/E-026/2560
Date of Approval	15 มีนาคม 2560 (อายุใบรับรองโครงการวิจัย 12 เดือน)
Date of Expiration	15 มีนาคม 2561
Continuing Review	ทุก 12 เดือน (ครบกำหนดส่งรายงานครั้งแรก วันที่ 15 มีนาคม 2561)

ในกรณีนี้ คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ให้ความกรุณาให้ผู้วิจัยส่งรายงานความก้าวหน้าของงานวิจัยและต่ออายุการรับรองก่อนกำหนดวันหมดอายุ 30 วัน เพื่อให้เป็นไปตามวิธีดำเนินการมาตรฐาน (SOPs version 2.0) ของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารให้การรับรองตามที่ปรากฏใน Certificate of Approval (Certificate Number SWUEC/E-026/2560) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(แพทย์หญิงสุวิพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์



ภาคผนวก ข  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิห้าท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านสาขาจิตวิทยาประยุกต์ การแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา การวิจัยเชิงคุณภาพและการประเมินผลในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยซึ่งในที่นี้ได้แก่ แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อนำไปใช้ในการปรับแนวคำถามให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งห้าท่านมีรายนามดังต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พินดา วราสุนันท์  
อาจารย์ประจำภาควิชาครุศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นริศรา พึ่งโพธิ์ สภ  
อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณฑิรา จารูเพ็ง  
อาจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ ดร. นันทชิตส์ถันท์ สกุลพงษ์  
อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์ ดร. อนันดา สันฐิติวณิชย์  
อาจารย์ประจำศูนย์วิชาการประเมินผล  
สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ  
และการปรับปรุงแนวคำถามในการสัมภาษณ์

**ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ  
และการปรับปรุงแนวคำถามในการสัมภาษณ์**

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนนรวม	IOC	แปลผล	การปรับปรุง
คำถามเกริ่น					
1	ท่านมีอายุเท่าไรและกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นใด	5	1.0	ผ่าน	คงไว้
2	ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่กับใคร สมาชิกในครอบครัวของท่านมีใครบ้าง	5	1.0	ผ่าน	คงไว้
3	ในเวลาว่าง ท่านชอบทำกิจกรรมอะไร	4	0.8	ผ่าน	คงไว้
การสอบถามเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
4	ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตบ่อยแค่ไหน	5	1.0	ผ่าน	คงไว้
5	ท่านชอบใช้อินเทอร์เน็ตในการทำสิ่งใด (เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม แชนท เป็นต้น)	5	1.0	ผ่าน	ปรับข้อคำถามเป็น ท่านมักใช้งานอินเทอร์เน็ตในการทำสิ่งใด (เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม แชนท เป็นต้น)
6	ท่านชอบเข้าไปเว็บไซต์ใดบ้าง	5	1.0	ผ่าน	ปรับข้อคำถามเป็น เว็บไซต์ใดบ้างที่ท่านเข้าใช้งานเป็นประจำ
การสอบถามเบื้องต้นเกี่ยวกับประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์					
7	ท่านเคยพบเจอหรือมีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรบ้าง (เช่น เคยทะเลาะกับเพื่อนในห้องแชท เคยถูกคนในเว็บบอร์ดกลั่นแกล้งล้อเลียน เป็นต้น)	5	1.0	ผ่าน	ปรับข้อคำถามเป็น ท่านเคยถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรบ้าง (เช่น เคยทะเลาะกับเพื่อนในห้องแชท เคยถูกคนในเว็บบอร์ดกลั่นแกล้งล้อเลียน เป็นต้น)

ข้อ	ข้อความ	คะแนนรวม	IOC	แปลผล	การปรับปรุง
การสอบถามเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์					
คำถามหลัก					
8	ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คืออะไร ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่ท่านเคยพบเห็นหรือประสบกับตัวเองที่คิดว่าเข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	5	1.0	ผ่าน	คงไว้
9	ท่านเคยมีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรและในรูปแบบใด เกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์นั้น	5	1.0	ผ่าน	ปรับข้อความเป็น ท่านเคยมีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไรบ้างและในรูปแบบใด
10	ผู้เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ดังกล่าวมีใครบ้าง คนเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับท่านอย่างไรและเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไร	5	1.0	ผ่าน	ปรับข้อความเป็น ผู้เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ที่ท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีใครบ้าง คนเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับท่านอย่างไรและเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างไร
11	หลังจากที่พบว่าถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในตอนนั้น ท่านมีท่าทีหรือมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร	5	1.0	ผ่าน	ปรับข้อความเป็น ท่าน มี ท่าที หรือ มีการตอบสนองอย่างไรทันทีที่พบว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
12	เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อท่านอย่างไรในช่วงแรก	5	1.0	ผ่าน	รวมคำถามเป็น เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อท่านอย่างไรในช่วงแรก และเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง
13	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับท่านในช่วงแรกเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรเมื่อเหตุการณ์ผ่านไปเป็นระยะเวลาหนึ่ง	4	0.8	ผ่าน	หลังจากระยะเวลาผ่านไปหกเดือน

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนนรวม	IOC	แปลผล	การปรับปรุง
14	ท่านรู้สึกอย่างไรตอนที่ท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นคงอยู่เป็นระยะเวลาานานเท่าไร	4	0.8	ผ่าน	คงไว้
15	ท่านคิดอย่างไรต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (เช่น คิดว่าเป็นเรื่องที่สมควรหรือไม่ เป็นต้น)	4	0.8	ผ่าน	ปรับคำถามเป็น ท่านคิดอย่างไรต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (เช่น คิดว่าเป็นเรื่อง ที่สมควรหรือไม่ที่จะเกิดกับ ท่าน เป็นต้น)
16	มุมมองและความรู้สึกที่ท่านมีต่อตนเองและผู้ที่กลั่นแกล้งท่านเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรหลังจากที่ท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	5	1.0	ผ่าน	คงไว้
17	หลังจากผ่านไประยะเวลาหนึ่ง ความคิดและความรู้สึกของท่านที่มีต่อเหตุการณ์ที่ตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดบ้าง	3	0.6	ผ่าน	ปรับคำถามเป็น หลังจากระยะเวลาผ่านไป อย่างน้อยหกเดือน ความคิด และความรู้สึกของท่านที่มี ต่อเหตุการณ์ที่ตนเองถูก กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทาง ใดบ้าง
18	ณ ปัจจุบัน ท่านมีความคิดและความรู้สึกอย่างไรต่อประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เคยพบเจอมา	4	0.8	ผ่าน	คงไว้
19	ท่านมีวิธีการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร เช่น ขอความช่วยเหลือจากใครบ้างและใช้วิธีการใดในการจัดการกับปัญหา	5	1.0	ผ่าน	คงไว้

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนนรวม	IOC	แปลผล	การปรับปรุง
20	เมื่อท่านตัดสินใจใช้วิธีการดังกล่าว ผลที่เกิดขึ้นตามมาเป็นอย่างไร	5	1.0	ผ่าน	ปรับคำถามเป็น เมื่อท่านตัดสินใจใช้วิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าว ผลที่เกิดขึ้นตามมาเป็นอย่างไร (ดีขึ้นหรือแย่ลง อย่างไร)
21	ท่านมีวิธีการรับมือกับความรู้สึกที่ยังหลงเหลืออยู่จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนั้นอย่างไร	4	0.8	ผ่าน	คงไว้
22	ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่ามีวิธีการใดบ้างที่จะสามารถรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม	5	1.0	ผ่าน	ปรับข้อคำถามเป็น ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่ามีวิธีการใดบ้างที่จะรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม
23	หากในอนาคต ท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีก ท่านจะมีวิธีการรับมือกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร จะใช้วิธีการเดิมหรือไม่ เพราะอะไร	5	1.0	ผ่าน	ปรับข้อคำถามเป็น ในอนาคต หากท่านถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีก ท่านจะมีวิธีการรับมือกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร จะใช้วิธีการเดิมหรือไม่ เพราะอะไร

หมายเหตุ: ข้อคำถามที่ 1-7 เป็นคำถามเกริ่นเพื่อทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูล  
ข้อคำถามที่ 8 เป็นคำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อแรก 1) เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ข้อคำถามที่ 9-21 เป็นคำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่สอง 2) เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่มีต่อประสบการณ์การเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ข้อคำถามที่ 22-23 เป็นคำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่สาม 3) เพื่อค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์





ภาคผนวก จ

ตัวอย่างการจัดกลุ่มข้อความสำคัญในการศึกษาประสบการณ์  
และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทย  
ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

## ตัวอย่างการจัดกลุ่มข้อความสำคัญ

Significant Statement	Theme	Subtheme
"ที่บ้านจะมีลูกพี่ลูกน้องคนหนึ่ง มีน้องชายแท้ๆ แล้วก็คุณพ่อคุณแม่คะ"	ข้อมูลส่วนตัว	สมาชิกในครอบครัว
"จริงๆ เราก็ชอบทุกแนวนะ แต่ว่าที่จะชอบหน่อยก็คือ อารมณ์แบบเพื่อชีวิตอะไรเงี้ย เป็นบทเพลงที่มีเนื้อหาสะท้อนชีวิตสังคมอะไรอย่างเงี้ยคะ"	งานอดิเรก	แนวเพลงที่ชื่นชอบ
"บ่อยๆ ถ้าเป็นวันทำงานก็จะมีบ้าง ระหว่างงานก็นิดหน่อย แต่ว่าช่วงพักก็จะมีการเล่นอินเทอร์เน็ต เล่นพันทิปเป็นหลัก เพราะว่าที่ออฟฟิศเค้าบล็อคยูทูปกับเฟซบุ๊ก แต่ถ้าเป็นวันหยุดก็จะใช้เกือบทั้งวัน ถ้าอยู่บ้าน แต่ถ้าออกไปข้างนอกจะไม่ใช้เลย"	พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต	ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต
"ตอนแรกก็มองว่าเป็นการแบบข่มเหง ข่มขู่ ใช้คำหยาบ ด่าแรงๆ อะไรแบบนี้คะ ตอนแรกนั่นคือทัศนคติหนู เวลาพูดถึงคำว่า bully จะ assume จะคิดอะไรแบบที่แยๆ ไว้ก่อนเลย น่าจะใช้คำหยาบ ด่าแรงๆ อะไรแบบนี้ ประมาณนั้นคะ ใช้แบบหาเรื่อง อาจจะโพสต์ประจานอะไรสักอย่างก็ไมรู้อีก หนูก็ไม่รู้เหมือนกัน แนวๆ นั้นคะ"	การให้สัมภาษณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	พฤติกรรมที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูล
"คิดว่าเกิดครั้งเดียวก็เป็นแล้วนะ เพราะว่าครั้งเดียวอาจจะส่งผลกระทบต่อเรื่องๆ คือมันไม่ได้หมายความว่าครั้งเดียวแล้วมันจบ บางทีเรื่องนี้มันอาจจะมีการแชร์ออกไปอีกเรื่อยๆ หมายถึงว่าอาจจะเป็นเรื่องเดิม เช่นยกตัวอย่างคนตัวเดียวนั้นก็มีการแชร์ออกไป พอแชร์ออกไป คนก็จะรู้ในมุมมองกว้างขึ้นแต่ยังเป็นเรื่องเดิมอยู่ มันก็จะวนกลับมาๆ คือไม่จบไม่สิ้น ถึงแม้เค้าจะโพสต์เรื่องอื่นไปแล้ว ก็ยังอาจจะมีคนเข้ามาถามอีกว่านั่นตัวจริงหรือเปล่า ทำไมตัวเดียว ทั้งๆ ที่เรื่องนั้นอาจจะผ่านไปสามสัปดาห์แล้ว แต่มันก็ยังมีบางคนที่เพิ่งเห็นโพสต์แล้วกลับมาถามอีก"	การให้สัมภาษณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	การให้ความสำคัญกับเกิดขึ้นและการแพร่กระจายของข้อมูลที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
"คิดว่าไม่จำเป็นคะ หนูคิดว่าบางทีเวลาเราจะแกล้งใคร เราไม่ได้จำเป็นต้องแบบมีเจตนาไม่ดีเสมอไป แกล้งเพราะความสนุกส่วนตัวเฉยๆ คิดว่าไม่จำเป็นต้องมีเจตนาไม่ดี"	การให้สัมภาษณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	การให้ความสำคัญกับเจตนาของผู้กระทำ

Significant Statement	Theme	Subtheme
"คิวก็จะเป็นคนเจียบๆ ไม่ชอบการสูงส่งกับคนหมู่มาก แต่ก็สามารถที่จะพูดคุยสื่อสารกับคนหมู่มากได้ แต่ว่าถ้าเลือกได้ก็จะเป็นการแบบว่าไม่ค่อยสูงส่ง แต่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยปกติ แต่จะเป็นคนเก็บตัว แล้วก็เป็นคนที่ยังค่อนข้างเก็บความรู้สึกเก่งเพราะว่าเราไม่ยากที่จะให้คนอื่นรู้ว่าเรารู้สึกยังไงอะไรประมาณนี้ แต่ว่ากับเพื่อนสนิทก็สามารถที่จะคุยได้ทุกเรื่องเหมือนกัน"	บุคลิกภาพและนิสัย ส่วนตัวของผู้ให้ ข้อมูล	มุมมองที่ผู้ให้ข้อมูลมีต่อ บุคลิกภาพและนิสัยของ ตนเอง
"คือเราบางทีก็เป็นคนตรงเกินไปอะคะ ด้วยความที่เรามั่นใจอย่างตอนแรกเหมือนเรามั่นใจว่าเราโอเค เราไม่ชอบอย่างเงี้ย เราเป็นคนตรงไป คือมีอะไรก็พูดไปเลย บางทีเราอาจจะไม่ได้คิดคำพูดเราก่อนหรือเปล่า หนูว่ามันอาจจะไม่ค่อยตามกับคนหมู่มากอะคะ เพื่อนเค้าก็เลยรู้สึกที่เราแตกต่าง"	บุคลิกภาพและนิสัย ส่วนตัวของผู้ให้ ข้อมูล	ความเกี่ยวข้องระหว่าง บุคลิกภาพและนิสัย ส่วนตัวกับการถูกกลั่น แกล้งทางไซเบอร์
"หนูรู้แค่ว่าเค้าเป็นเพื่อนในสาขานะพี่ หนูอะไม่เคยอยู่กลุ่มเดียวกับเค้าเลย ไม่เคยทำงานร่วมกัน คุยกี่ไม่เคยคุยตั้งแต่ปี 1 ยันปี 4 หนูไม่เคยคุยกับเค้าเลย แต่ว่าหนูไม่รู้ว่าจะอะไรที่ทำให้เค้าไม่ชอบในตัวหนู เค้าถึงแบบไปโพสต์แบบนั้น"	ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้ข้อมูล กับผู้กระทำ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ ข้อมูลกับผู้กระทำ
"จะมีเพื่อนตอน ม.ปลาย เนี่ยจ้ะ ก็จะมีเพื่อนที่ทำเหตุการณ์นั้น หมายถึงว่าคนทำมีแค่หนึ่งคน แต่คนที่รับรู้มีประมาณอีกสองคนจ้ะ ก็จะรวมเป็นสามคน รวมคิวด้วยก็เป็นสี่คน"	ประสบการณ์การถูก กลั่นแกล้งทาง ไซเบอร์	ผู้เกี่ยวข้องในเหตุการณ์
"คือหนูก็คิดว่ามันเป็นเพื่อนที่โอเคในระดับหนึ่งเลยคะ คือหนูคิดว่าเค้านิสัยดี ถ้าเกิดตัดเรื่องนี้ออกไป คือเค้าเป็นคนนิสัยโอเค เฮฮาอะไรอย่างนี้ คือแบบเวลาจะดีก็ดี เวลาจะไม่ดีก็ไม่ดี ก็แปลกเหมือนกัน หนูก็ไม่เข้าใจคนนิสัยแบบนี้เท่าไร"	ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้ข้อมูล กับผู้กระทำ	มุมมองที่ผู้ให้ข้อมูลมีต่อ ผู้กระทำ
"ก็คือพลอยเนี่ยเค้าก็มาคอนเมนต์ในช่องคอมเมนต์ประมาณว่า รวยมากคะ อะไรประมาณเนี่ยคะ แล้วคือทุกครั้งอะที่หนูซื้อของอะไรด้วยเงินตัวเองอย่างเงี้ย หนูจะเอามาลงโซเชียลคะ ตอนแรกหนูก็คิดว่าเค้าอะแค่ว่าๆ แต่พอมาพักหลังๆ อย่างเงี้ย หนูรู้สึกว่ามันไม่ตลกและ หนูอะเริ่มเครียดและว่าทำไมต้องมายุ่งกับชีวิตหนูด้วย"	ประสบการณ์การถูก กลั่นแกล้งทาง ไซเบอร์	เหตุการณ์การกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์และมุมมองที่ ผู้ให้ข้อมูลมีต่อเหตุการณ์ ในช่วงแรก

Significant Statement	Theme	Subtheme
"ตอนแรกแบบโมโหอะคะ ไม่ได้เศร้าอะไรมาก ตอนแรกโมโหแบบ ฮึ้ย ทำไม่ต้องทำอะไรแบบนี้ ไม่ชอบ"	ผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	ความรู้สึกในช่วงแรกหลังจากถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
"ช่วงนั้นน้ำหนักลดเลยคะ น้ำหนักลด กินอะไรไม่ได้นอนร้องไห้ บางทีก็หยุดเรียน ไม่ไปเรียนเพราะไม่อยากเจอช่วงไหนที่คาบเยอะๆ ต้องเจออะไรอย่างเงี้ย เราก็ไม่ไปกินระยะเวลาเป็นปีเลยนะคะพี่ เป็นปีสองปี"	ผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	พฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปในทางลบหลังจากถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
"รู้สึกแบบแย่มากอะพี่ เหมือนแบบมันดาวน์ไปหมดเลย หนูแบบไม่อยากทำอะไรเลยอะ พอมารเรียนอย่างเงี้ย ก็ต้องนั่งระแวงว่าเค้าจะพูดอะไรอีกหรือเปล่า ตอนนั้นรู้สึกว่แบบไม่มีความสุขในการเรียนเลยอะพี่"	ผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	ผลกระทบทางด้านจิตใจจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
"คือมันทำให้ความเชื่อมั่นเราลดลงและเราก็รู้สึกไม่ค่อยมั่นใจในตัวเอง แล้วก็รู้สึกเป็นคนคิดเยอะ จิตตกง่ายแล้วก็ชอบผูกใจเกี่ยวกับเรื่องอดีตอะคะพี่"	ผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	ความมั่นใจในตนเองลดลงและเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลิกภาพ
"ติดตัวมาเลยคะ กลายเป็นคนคิดมากและเรื่องผมนี่คือจะแบบ จะเป็นสิ่งแรกที่สนใจมากที่สุด เวลาแบบจะทำอะไรเวลาจะรักษาอะไร เรื่องความสวยความงาม จะสนใจผมอย่างแรก"	ผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมในระยะยาว
"ตอนแรกอะหนูก็โพสต์แบบกระหน่ำไปเลยอะแบบว่า วันนี้เงินเหลืออีกและ เอาไปซื้ออะไรดี แทนที่แบบหนูจะอยู่เฉยๆ หนูก็แบบทำให้เค้าเกลียดหนูเข้าไปอีก หนูก็เหมือนกวนสันตืน หนูก็เห็นเค้าดั้นอะ แล้วหนูก็รู้สึกสะใจอะ"	แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	การเผชิญปัญหาโดยการตอบโต้
"ใช่คะ ไม่เคย พยายามเลี่ยงเลย เจอที่ไหนก็แบบ เรียนเสร็จก็รีบกลับหอบตัวเอง เก็บตัวอยู่กับตัวเอง เวลาไปกินข้าวก็จะชอบไปค้าๆ ไปดูหนังก็จะไปค้าๆ เพราะกลัวว่าถ้าเกิดไปกลางวันหรือไปอะไรจะไปเจอพวกเค้าที่ห้างอะไรอย่างเงี้ยคะ กลัวถึงขนาดนี้เลยเพราะว่าเราไม่อยากเจออะ"	แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	การเผชิญปัญหาโดยการหลีกเลี่ยงและการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม
"เปลี่ยนไปเลย คือเราคิดทุกอย่างกับเค้าติดลบหมด เพราะว่าเราคิดในใจว่าเค้าควรจะขอโทษเรานะสำหรับเหตุการณ์แบบนี้ แต่เค้าดันไม่ขอโทษเิง"	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำหลังจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	มุมมองที่ผู้ให้ข้อมูลมีต่อผู้กระทำเปลี่ยนไปในทางลบ

Significant Statement	Theme	Subtheme
<p>"เราก็มองใจเค้า คือพอช่วงหลัง พอปีสี่เค้ามาคุยดีกับเรามาอะไรแบบเนี่ย เราก็มองอีกอย่างหนึ่งเลย เราก็มองสนิทกันเหมือนเดิมแล้ว ถึงคุยกันก็แบบว่าน้อยอะคะ ถ้าไม่คุยได้ก็จะไม่คุย อาจจะหักท่าย อ้าว เอ็มมานานแล้วเหออะอะไรอย่างเงี้ย ก็บอก อ้อ เค้ามาแล้ว เออๆ เดี่ยวเค้าไปหา มินท์ก่อนนะ เราก็จะพยายามเลี้ยงตัวออกไป คือไม่อยากคุย ไม่อยากอะไรเลย"</p>	<p>ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำหลังจากเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์</p>	<p>ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้กระทำ เปลี่ยนไปในทางลบ</p>
<p>"ถ้าเกิดว่ามันเป็นเรื่องที่ยังแบบแก้ไขได้ ถ้ามันยังเพิ่งเกิดขึ้นตอนนี้เลย เกิดขึ้นในปัจจุบัน หนูก็คงบอกให้ไปสถานีตำรวจเลย ให้ด้านพวกไอทีเอาลงเลย มันอาจจะดูเวอร์ไปหน่อย แต่ว่ามันเป็นสิ่งที่แบบแก้ปัญหาได้ทันทีอะคะ"</p>	<p>คำแนะนำในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์</p>	<p>การขอความช่วยเหลือจากผู้มีอำนาจทางกฎหมาย</p>
<p>"จริงๆ แล้วอะ สังคมคนไทยอะมักจะแปลกๆ เวลามีปัญหา จะไม่ค่อยปรึกษาคนในครอบครัวก่อน แต่ว่าคินเนี่ยแนะนำว่าให้ปรึกษาคนในครอบครัวก่อน เพราะว่าอย่างน้อยเค้าใกล้ชิดเรามากที่สุด อิมจริงๆ อย่างเช่นบางที่เราอาจจะไม่ได้คุยกับพ่อขนาดแบบคุยได้ทุกเรื่องอะอะไรอย่างเงี้ย แต่ถ้าวันหนึ่งเราเกิดอยากคุยกับเค้า เค้าก็ยังยินดีที่จะรับฟังนะ พ่อหรือคนในครอบครัวที่เราสนิทด้วย เค้าก็อาจจะมามีวิธีแก้ปัญหาก็ดีก็เกิดขึ้นก็ได้"</p>	<p>คำแนะนำในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์</p>	<p>การขอคำปรึกษาจากสมาชิกในครอบครัว</p>
<p>"คงไม่ตอบอะคะ คงไม่ตอบ เหยๆ เพราะยังตอบมันก็เคยลองแล้วไง แล้วก็เป็นไง ก็ไม่เลิกสักที มีแต่แบบสร้าง ความเกลียดชัง"</p>	<p>แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในอนาคต</p>	<p>การเผชิญปัญหาโดยการนิ่งเงียบ ไม่ตอบโต้</p>



ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุวิพร ไฉไลสถาพร
วันเดือนปีเกิด	3 กันยายน 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	111/336 หมู่บ้านกิตตินครกรีนวิลล์ ซ.ธนสิทธิ์ ถนนพารักษ์ ต.บางปลา อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์: 084-0866960 / Email: suwiporn.c@gmail.com
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	มัธยมตอนปลาย จากโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) สมุทรปราการ
พ.ศ. 2555	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษและการแปล เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2560	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์ แขนงจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ