

การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Development of Chatbot Training Package for Enhancing Cyber Bullying

Awareness for Sukhothai Thammathirat Open University Students

นิรนาท แสนสา¹ และ *ชุติวัดน์ สุวัตติพงษ์²

Niranart sansa¹ and Chutiwat Suwatthipong²

¹รองศาสตราจารย์ ดร.ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

¹Assoc. Prof. Dr., School of Educational Studies, Sukhothai Thammathirat Open University

²อาจารย์ ดร. ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

²Lecturer Dr., Office of Educational Technology, Sukhothai Thammathirat Open University

*Corresponding author. e-mail: chutiwat.train@gmail.com

Received : August 22, 2022

Revised : March 13, 2023

Accepted : March 16, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2) ศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอต และ 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอต ผู้ให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมฯ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน และนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 20 คน ผู้ให้ข้อมูลเพื่อทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมฯ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ 6 คน กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมฯ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 33 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แนวคำถามสนทนากลุ่ม แบบทดสอบการทำงานชุดฝึกอบรม และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตที่พัฒนาแล้วมีองค์ประกอบ ดังนี้ (1) ไลน์แชทบอตที่มีชื่อว่า StopBullyBot และ (2) เมนูไลน์แชทบอตที่มีเนื้อหาส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จำนวน 6 รายการ ได้แก่ (2.1) กลั่นแกล้งผู้อื่นมา (2.2) ถูกผู้อื่นกลั่นแกล้ง (2.3) เห็นคนกลั่นแกล้งกัน (2.4) เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ (2.5) คู่มือการใช้งานแชทบอต และ (2.6) ติดต่อเรา 2) ผลการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมฯ พบว่า ในภาพรวมทั้งระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความปลอดภัยของระบบมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถของระบบตรงตามความต้องการ และด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ และ 3) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ชุดฝึกอบรม, การปฏิสัมพันธ์, แชทบอต, ตระหนักรู้, การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์



Abstract

The objectives of this research were 1) to develop an interactive Chatbot training package to enhance cyber bullying awareness for Sukhothai Thammathirat Open University students; 2) to study the efficiency of the interactive Chatbot training package; and 3) to study the satisfaction with the interactive Chatbot training package. Research informants for the development of the training package were 5 experts and 20 students at Sukhothai Thammathirat Open University. Research informants for the efficiency testing of the training package were 6 experts. The research sample in the study of satisfaction with the training package consisted of 33 Sukhothai Thammathirat Open University students. Research tools were question guidelines for focus group discussion, a training package performance assessment form, and a questionnaire on satisfaction with the training package. Data were analyzed using the frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis. The research results were as follows: 1) the developed interactive Chatbot training package had the following components: (1) Chatbot Line named StopBullyBot, and (2) Chatbot Line menu consisting of six contents enhancing cyber bullying awareness: (2.1) bullying the others, (2.2) being bullied by the others, (2.3) having seen people bullying each other, (2.4) interesting web links and statistics, (2.5) a manual for using Chatbot, and (2.6) contacting us; 2) the efficiency testing results of the interactive Chatbot training package showed that the overall system of the training package was appropriate at the highest level, with the security aspect of the system having the highest appropriate rating mean, to be followed by the aspect of ability to meet the needs, and the aspect of performance efficiency of the system, respectively; and 3) the overall satisfaction with the interactive Chatbot training package of the students in the research sample was at the highest level.

Keywords: Training package, Interaction, Chatbot, Awareness, Cyber bullying

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (cyber bullying) หมายถึง การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหรือช่องทางเพื่อก่อให้เกิดการคุกคาม ล่อลวงและการกลั่นแกล้งบนสื่อสังคมออนไลน์ โดยกลุ่มเป้าหมายที่ถูกกลั่นแกล้งสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเพศทุกวัย การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คล้ายกันกับการกลั่นแกล้งในรูปแบบอื่น หากแต่การกลั่นแกล้งประเภทนี้จะกระทำผ่านสื่อออนไลน์หรือสื่อดิจิทัล เช่น การส่งข้อความทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องมืออื่น ๆ ผู้กลั่นแกล้งอาจจะเป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียน คนรู้จักในสื่อสังคมออนไลน์ หรืออาจจะเป็นคนแปลกหน้าก็ได้ (สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2561, น. 12)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีความแตกต่างจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม (traditional bullying) ซึ่งผู้กลั่นแกล้งไม่จำเป็นต้องแข็งแรงกว่าหรือเป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าผู้ถูกกลั่นแกล้ง อีกทั้งยังอาจส่งผลร้ายแรงกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม เนื่องจากการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้นการระบุตัวตนและการติดตามตัวผู้กระทำผิดทำได้ยากกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม ดังรายงานของ Kowalski and Limber (อ้างถึงใน เมธินี สุวรรณกิจ, 2560, น. 53)



ที่ศึกษาพบว่า เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกินกว่าครึ่งไม่สามารถระบุได้ว่าใครเป็นผู้กลั่นแกล้ง ดังนั้น ผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงไม่มีความเกรงกลัวว่าตัวเองจะถูกลงโทษ ส่งผลให้ผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะแสดงออกพฤติกรรมการกลั่นแกล้งที่รุนแรงขึ้น ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ถูกกลั่นแกล้งทำให้เกิดความไม่สบายใจ เครียด และวิตกกังวล ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะส่งผลต่อสุขภาพในระยะยาวอาจทำให้อนอนหลับ หงุดหงิด ซึมเศร้า วิตกกังวล และในกรณีที่ร้ายแรงอาจนำไปสู่การฆ่าตัวตาย (ณัฐรัชต์ สามะ และคณะ, 2557, น. 361; Sharif, 2008) นอกจากนี้ยังกระทบต่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งรู้สึกอับอาย ทำให้คนในสังคมเข้าใจตัวเองผิด ในบางกรณีทำให้รู้สึกอับอายจนไม่กล้าออกไปพบเจอผู้คน (สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินศิริ, 2560, น. 1396) ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะเบาบางลง หากผู้เกี่ยวข้องมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งจากการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (อุบล สาธิตกร และคณะ, 2563) พบว่า สามารถจำแนกประเภทของบุคคลออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) ผู้กระทำการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ที่ต้องมีตระหนักรู้ถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเองที่กระทบต่อผู้อื่น 2) ผู้ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ที่ต้องเสริมสร้างความตระหนักรู้ถึงแนวทางและวิธีการรับมือกับการถูกกลั่นแกล้งอย่างเหมาะสม และ 3) ผู้พบเห็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ต้องมีความตระหนักรู้ถึงการเป็นผู้ให้ข้อมูล ชี้แนะเพื่อลดพฤติกรรมของผู้กระทำการกลั่นแกล้ง รวมทั้งให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางและวิธีการรับมือสำหรับผู้ถูกกลั่นแกล้ง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นการวิจัยในกลุ่มนักเรียนระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาที่มุ่งเน้นการศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ส่วนงานวิจัยที่มุ่งศึกษาการตระหนักรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษายังมีอยู่น้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มีลักษณะเฉพาะที่เน้นการศึกษาทางไกล เป็นผู้เรียนที่อยู่ในทุกช่วงวัย ทั้งวัยรุ่น ผู้ใหญ่วัยทำงาน และผู้สูงอายุ มีการใช้สังคมออนไลน์ทั้งในด้านการศึกษา และด้านส่วนตัว ทำให้มีโอกาสได้เรียนรู้เพื่อสร้างความตระหนักรู้ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น

การสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ดังกล่าว แม้จะมีผู้วิจัยไว้บ้างแล้ว เช่น การสร้างความตระหนักด้วยการพัฒนาเว็บไซต์ การทำสื่ออินโฟกราฟิก และอื่น ๆ แต่ก็ยังไม่มีการนำแชทบอต (Chatbot) มาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้เกี่ยวข้องดังกล่าว ซึ่งแชทบอตเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเภทหนึ่งที่ทำางานสื่อสารโต้ตอบกับมนุษย์เสมือนคนคนหนึ่ง มีข้อดีคือใช้งานได้ง่าย ตอบคำถามได้รวดเร็ว เพิ่มความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้งานได้ทุกเวลาที่ต้องการ โดยระบบสามารถนำเสนอสื่อมัลติมีเดียต่าง ๆ เช่น ภาพนิ่ง เสียง ภาพเคลื่อนไหวต่าง ๆ ซึ่งแชทบอตจะช่วยส่งเสริมความตระหนักรู้ให้กับผู้ใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลาและตรงประเด็นตามที่ผู้ใช้งานต้องการ (นวภัทร ศุภศิลาวัต, 2560; Brown, 2021; Johnson, 2022; McTear, 2018; Tavanapour & Bittner, 2018) Smith (2020) และ Johnson (2022) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการพัฒนาแชทบอตว่าประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การศึกษาความต้องการของผู้ใช้งาน 3) การเลือกแพลตฟอร์ม 4) การออกแบบและสร้างต้นแบบ 5) การพัฒนาระบบแชทบอต 6) การนำไปทดลองใช้ และ 7) การปรับปรุงและพัฒนาระบบเพื่อให้อย่างต่อเนื่อง จากเหตุผลที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าแชทบอตมีคุณสมบัติและความสามารถที่จะให้ความรู้ ข้อเสนอแนะที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำระบบ



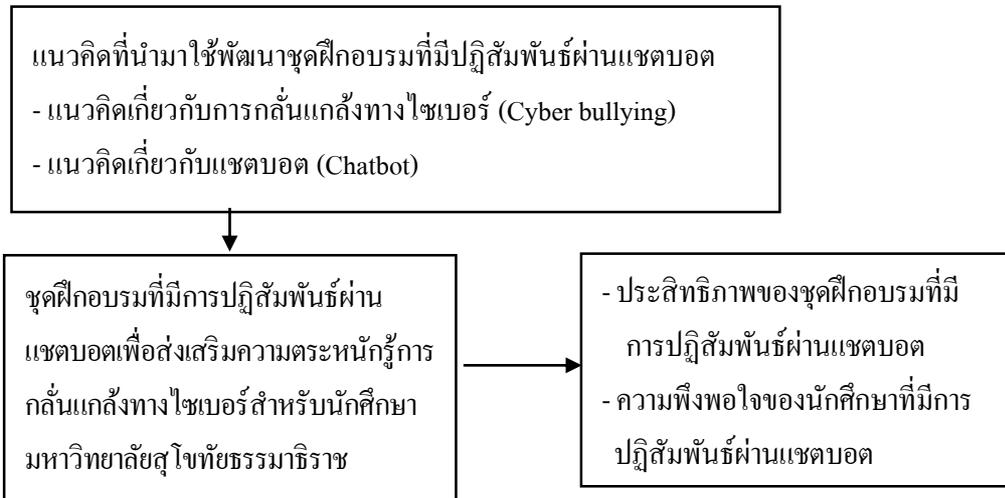
แพลตฟอร์มเป็นเครื่องมือในการจัดทำชุดฝึกอบรมเพื่อสร้างความตระหนักในพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้ง ซึ่งจะช่วยให้เกิดความยับยั้งชั่งใจก่อนที่จะกลั่นแกล้งผู้อื่น รวมทั้งในกรณีที่ถูกผู้อื่นกลั่นแกล้ง ก็จะสามารถเรียนรู้ค้นหาแนวทางในการรับมือและจัดการกับปัญหาที่ถูกกลั่นแกล้งจากผู้อื่นได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาและพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นเครื่องมือให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสมในฐานะการเป็นพลเมืองดิจิทัล (digital native) และสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งเป็นกระบวนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในเยาวชนไทย (สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2561 น. 12) และแนวคิดเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเภทหนึ่งที่ทำหน้าที่สื่อสารโต้ตอบได้ทันที ทุกเวลาและตรงประเด็นตามที่ผู้ใช้งานต้องการ (นวกัทร สุกศีลวัต, 2560; McTear, 2018; Tavanapour & Bittner, 2018) มาพัฒนาเป็นชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมุ่งทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบแพลตฟอร์ม รวมทั้งความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม กรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอต หมายถึง สื่อมัลติมีเดียออนไลน์ที่มุ่งให้นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้ศึกษาด้วยตนเองซึ่งมีแชทบอตเป็นสื่อกลางในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับโปรแกรมแชทบอต โดยองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม ประกอบด้วย คู่มือ สื่อ กิจกรรม การประเมินการฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา แนวคิดเกี่ยวกับความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แนวทางและตัวอย่างการเสริมสร้างความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนักศึกษาและระบบแชทบอต
2. การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หมายถึง การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหรือช่องทางเพื่อก่อให้เกิดการคุกคามต่อตัว และการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์และสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการให้เป้าหมายเกิดความเสียหายทางสังคมหรือจิตใจ
3. ความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประกอบด้วยบุคคล 3 ประเภท คือ 1) ผู้กระทำการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2) ผู้ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 3) ผู้พบเห็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
4. แชทบอต หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเภทหนึ่งทำงานโดยการสื่อสารและโต้ตอบกับผู้ใช้งานตลอดเวลา แชทบอตจะนำเสนอสื่อมัลติมีเดียในรูปแบบต่าง ๆ
5. ประสิทธิภาพการทำงานของระบบแชทบอต หมายถึง ความสามารถในการทำงานของระบบที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความต้องการการใช้งาน 2) ด้านการใช้งานระบบ 3) ด้านความปลอดภัยของระบบ และ 4) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ซึ่งวัดจากแบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแชทบอตที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น



6. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม ประเมินจากคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (applied research) แบ่งการดำเนินงานวิจัยเป็น 2 ระยะ แต่ละระยะมีประชากร กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือ และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การพิจารณาประเด็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการนำมาพัฒนาชุดฝึกอบรมให้มีคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน โดยมีคุณสมบัติเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวคำถามสนทนากลุ่ม เรื่อง ประเด็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และสาระสำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 2 การพิจารณากำหนดรายละเอียดสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้มีความครอบคลุมประเด็นและสอดคล้องกับลักษณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 20 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวคำถามสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นที่ 1 เก็บข้อมูลโดยการประชุมเชิงปฏิบัติ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 3 การออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม ในขั้นตอนนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 และ 2 มาออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมฯ ผ่านโปรแกรมบัญชีทางการของไลน์ โดยผู้ออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบ ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ ในรูปแบบ Rich menu

ระยะที่ 2 การศึกษาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมและศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ 6 คน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน และด้านเนื้อหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 3 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแพลตฟอร์ม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และคำถามปลายเปิด โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พิจารณาความถูกต้องครอบคลุมของเนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 33 คน เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคัดเลือกแบบตามสะดวก (convenience selection) เข้าร่วมกิจกรรมทดสอบการใช้ระบบแพลตฟอร์ม และตอบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และคำถาม



ปลายประโยคเปิด โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พิจารณาความถูกต้องครอบคลุมของเนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการ
หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการ
จริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เลขที่ใบรับรอง ว.44/2563 รับรองวันที่ 21 กรกฎาคม 2563

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย สามารถนำเสนอแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอทฯ ปรากฏผล ดังนี้

ผลการศึกษาระดับที่ 1 จากการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ประเด็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสม
และสอดคล้องกับการนำมาพัฒนาชุดฝึกอบรมให้มีคุณภาพ สามารถจำแนกรูปแบบการกลั่นแกล้ง ออกเป็น 6 ประเภท คือ
(1) การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย (2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ (3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น (4) การแบล็กเมล์
(5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ และ (6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ

ผลการศึกษาระดับที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัติการกับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีข้อค้นพบสำคัญ
เพิ่มเติมสำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมฯ แบ่งออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1) กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ พบว่า สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม
ที่ 1 ผู้เคยกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ กลุ่มที่ 2 ผู้เคยถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ กลุ่มที่ 3 ผู้เคยพบเห็นการกลั่นแกล้งทางไซ
เบอร์

2) รูปแบบและลักษณะการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากการประชุมเชิงปฏิบัติการนักศึกษา พบว่า มี
รูปแบบและลักษณะเพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ จึงสามารถแบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีลักษณะการกลั่นแกล้ง ดัง
แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบและลักษณะการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ลำดับ	รูปแบบการกลั่นแกล้ง	ลักษณะการกลั่นแกล้ง
1	การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำ หยาบคาย	การโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ คำหยาบหรือต่อว่า ส่อเสียด เหยียด ถากถาง ข่มขู่ ให้ร้าย กล่าวโทษผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์
2	การคุกคามทางเพศ ออนไลน์	การโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ คำหยาบที่มีลักษณะเพาะ โลม ลามก และตลกในเรื่องทาง เพศไปยังผู้อื่นผ่านทางสื่อออนไลน์ การบีบบังคับให้คนอื่นมีการแสดงกิจกรรมทางเพศ ผ่านกล้องหรือเว็บแคม การโพสต์หรือส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย ในสื่อ ออนไลน์
3	การแอบอ้างตัวตนของ ผู้อื่น	การใช้บัญชีผู้อื่นในการใช้อินเทอร์เน็ต เช่น โพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ คำหยาบหรือ ต่อว่า ส่อเสียด เหยียด ถากถาง ข่มขู่ ให้ร้าย หรือ โพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอ โป๊ เปลือยของผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์ ตลอดจนการใช้บัญชีผู้อื่นกระทำการทุจริตต่าง ๆ หรือ สิ่งที่ผิดกฎหมาย

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับ	รูปแบบการกลั่นแกล้ง	ลักษณะการกลั่นแกล้ง
4	การเบลีคเมล์	การขู่ว่าจะนำข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับไปเผยแพร่ถ้าไม่ทำอย่างที่ต้องการ
5	การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ	การหลอกให้หลงเชื่อในเรื่องต่าง ๆ ผ่านทางไซเบอร์ เช่น การสัญญาว่าจะให้สิ่งของรางวัล การนัดพบ หรือการหลอกให้โอนเงิน อันเป็นเหตุให้เสียความรู้สึก เสียใจหรือผิดหวัง เสียทรัพย์สิน
6	การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ	การชักชวนผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมขู่ ให้อาย ผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์ รวมทั้งการสร้างกลุ่มและชักชวนผู้อื่นในเครือข่ายโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมขู่ ให้อายผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์
7	การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน	การขั้บไล่เพื่อนที่มีความคิดเห็น และการกระทำแตกต่างจากคนในกลุ่มออกจากกลุ่มในสังคมออนไลน์

ผลการศึกษาระดับที่ 3 จากผลการศึกษาระดับที่ 1 และ 2 ได้มาพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอต เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปรากฏผล ดังนี้

1. ตรายัญลักษณ์ของไลน์แชทบอต ชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตฯ ที่พัฒนาขึ้นใช้โปรแกรม ไลน์เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ มีสัญลักษณ์ของไลน์แชทบอตที่ชื่อว่า StopBullyBot ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ไลน์ บอตได้โดยใช้สมาร์ทโฟน add Line OA : @219bqbqr เป็นเพื่อน หรือ เข้าผ่านลิงก์ <https://lin.ee/OjydSVJ> หรือ Scan QR Code เพิ่มเพื่อน ก็จะสามารถเข้าสู่ไลน์แชทบอตที่มีรูปสัญลักษณ์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สัญลักษณ์ของไลน์แชทบอต StopBullyBot และ QR Code เพื่อสแกนเข้าบอต

2. หน้าจอหลักของไลน์แชทบอตฯ

เมื่อผู้ใช้งานคลิกเข้าไปที่ไลน์แชทบอต StopBullyBot หน้าจอหลักของแชทบอตจะปรากฏเมนูให้คลิก เข้าไปปฏิสัมพันธ์เรียนรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 หน้าจอหลักไลน์แชทบอต StopBullyBot

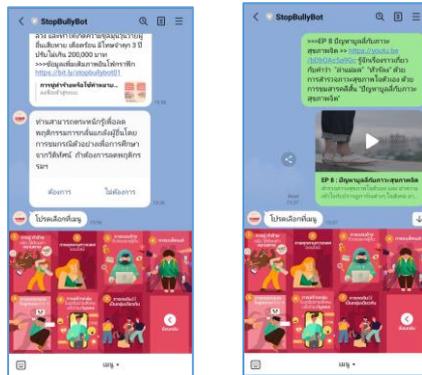
จากภาพที่ 3 แสดงเมนูหลักของไลน์แชทบอต StopBullyBot ที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งมีเมนูให้เลือก 6 รายการ ได้แก่ 1) Bully ผู้อื่นมา 2) ถูกผู้อื่น Bully 3) เห็นคน Bully กัน 4) เว็บไซต์และสถิติที่น่าสนใจ 5) คู่มือการใช้งาน CHAT BOT และ 6) ติดต่อเรา แต่ละรายการเมื่อผู้ใช้งานคลิกเข้าไปแล้ว จะนำไปสู่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของแต่ละรายการที่ผู้ใช้เลือกเข้าไปเรียนรู้

3. เมนู Bully ผู้อื่นมา



ภาพที่ 4 เมนู “Bully ผู้อื่นมา”

จากภาพที่ 4 แสดงเมนูของแชทบอต ในประเด็นหลัก เรื่อง Bully ผู้อื่นมา ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเคยเป็นผู้กลั่นแกล้งผู้อื่นในไซเบอร์ มีเมนูให้เลือก 7 รายการ ได้แก่ 1) การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำขยาบคาย 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็คเมล์ 5) การหลอกหลวงในรูปแบบต่างๆ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน และเมื่อมีการโต้ตอบกับบอต บอตจะแนะนำวิดีโอที่สั้นกรณณ์ตัวอย่างๆ ให้ชมเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความตระหนักรู้ในการลดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่น โดยระบบจะสุ่มวิดีโอที่สอดคล้องกับความต้องการมาให้ชม ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอตกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “Bully ผู้อื่นมา”

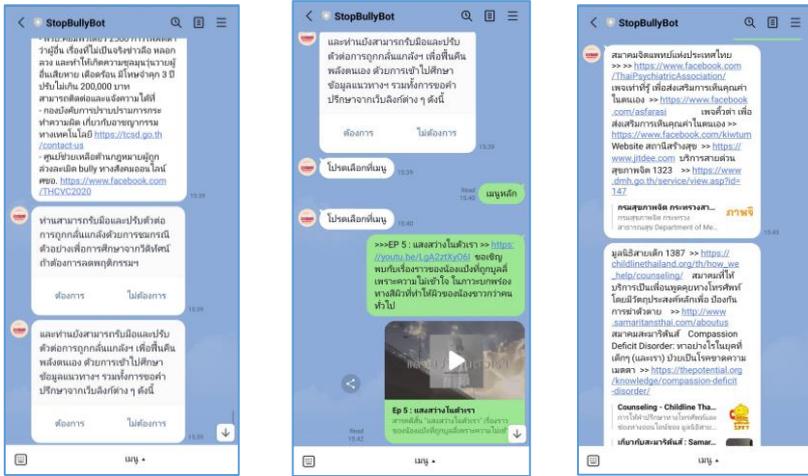
จากภาพที่ 5 เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการต่อในระบบแชตบอต บอตจะแนะนำวิดีโอที่สั้นกรณิตัวอย่างต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้กลั่นแกล้งผู้อื่น เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ชมวิดีโอและเกิดความตระหนักรู้ในการลดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่น โดยระบบจะสุ่มวิดีโอที่สอดคล้องกับความต้องการมาให้ชม ซึ่งจะมีเมนูถามความต้องการลดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งหรือไม่ โดยมีข้อความแสดง “ต้องการ” หรือ “ไม่ต้องการ” เพื่อโต้ตอบกับบอต หากต้องการ บอตจะสุ่มแนะนำวิดีโอที่สั้นกรณิตัวอย่างๆ ให้ชมเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความตระหนักรู้ในการลดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่น เช่น EP 7 : แค้นไหนถึงพอดี EP 8 : ปัญหาบูลลี่กับภาวะสุขภาพจิต หรือ EP 10 : เราไม่ต่างกัน โดยระบบแชตบอตจะสุ่มจาก EP มา 1 EP จากทั้งหมด 3 EP

4. ถูกผู้อื่น Bully



ภาพที่ 6 เมนู “ถูกผู้อื่น Bully”

จากภาพที่ 6 แสดงเมนูของแชตบอต ในประเด็นหลัก เรื่อง ถูกผู้อื่น Bully ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเคยเป็นผู้ถูกกลั่นแกล้ง มีเมนูให้เลือก 7 รายการ ได้แก่ 1) การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำหาบายคาย 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็กเมล์ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน และเมื่อมีการโต้ตอบกับบอต บอตจะแนะนำวิธีการรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้งด้วยการชมวิดีโอที่สั้นกรณิตัวอย่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถรับมือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ โดยระบบจะสุ่ม วิดีทัศน์ที่สอดคล้องกับความต้องการมาให้ชม ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอตกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “ถูกผู้อื่น Bully”

จากภาพที่ 7 เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการต่อในระบบแชทบอต ในสถานการณ์ถูกผู้อื่น Bully จะมีให้เลือก
โต้ตอบบอต 2 เมนู ดังนี้

เมนูที่ 1 การแนะนำวิธีการรับมือและปรับตัวต่อการถูกลั่นแกล้งๆ และพื้นที่ปลอดภัยตนเอง โดยการ
ชมวิดีโอที่มีข้อความแสดง “ต้องการ” หรือ “ไม่ต้องการ” ให้ผู้ใช้บอตเลือกเพื่อโต้ตอบกับ หากผู้ใช้งาน
ต้องการ บอตจะแนะนำวิดีโอที่สั้นๆ ให้ความรู้การรับมือและปรับตัวต่อการถูกลั่นแกล้ง เช่น
EP 1 : กล้าที่จะเป็นตัวเอง EP 2 : Stereotype ความเชื่อ ศรัทธา ศาสนา EP 3 : Body Shaming รักร่างกายตัวเอง
EP 4 : IRONBOY IRONMIND EP 5 : แสงสว่างในตัวเรา EP 6 : Reborn เกิด ตาย และเกิดใหม่ในโลกไซเบอร์
EP 9 : โลกสมมติ โดยระบบจะสุ่ม EP ดังกล่าวนี้ให้ผู้ใช้บอตเรียนรู้จากการรับชม

เมนูที่ 2 การแนะนำวิธีการรับมือและปรับตัวต่อการถูกลั่นแกล้งๆ เพื่อพื้นที่ปลอดภัยตนเอง ด้วยการเข้าไปศึกษา
ข้อมูลรวมทั้งขอคำปรึกษาจากเว็บลิงก์ต่างๆ โดยระบบจะสุ่ม EP ดังกล่าวนี้ให้ผู้ใช้บอตเรียนรู้จากการรับชม ดังตารางที่ 2
ตารางที่ 2 แหล่งข้อมูลประเภทเว็บไซต์ และ เฟซบุ๊กที่นำมาพัฒนาแชทบอตเพื่อสร้างความตระหนักรู้
การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ลำดับ	ชื่อเว็บไซต์ และ เฟซบุ๊ก	แหล่งข้อมูลประเภทเว็บไซต์ และ เฟซบุ๊ก
1	สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย	https://www.facebook.com/ThaiPsychiatricAssociation/
2	เพจเท่าที่รู้ เพื่อส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง	https://www.facebook.com/asfarasi
3	เพจกล้าตัว เพื่อส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง	https://www.facebook.com/kiwtum
4	Website สถานีสร้างสุข	https://www.jitdee.com
5	บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1323	https://www.dmh.go.th/service/view.asp?id=147
6	มูลนิธิสายเด็ก 1387	https://childline-thailand.org/th/how_we_help/counseling/
7	สมาคมที่ให้บริการเป็นเพื่อนพูดคุยทาง โทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อป้องกันการ ฆ่าตัวตาย	http://www.samaritans-thai.com/aboutus

ตารางที่ 2 (ต่อ)

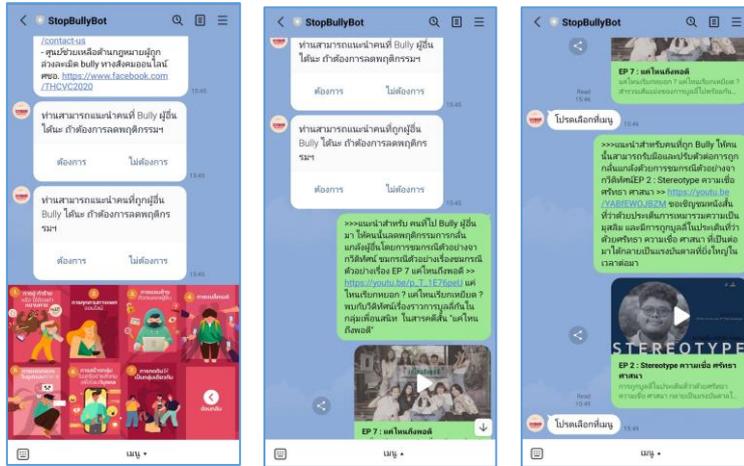
ลำดับ	ชื่อเว็บไซต์ และ เฟซบุ๊ก	แหล่งข้อมูลประเภทเว็บไซต์ และ เฟซบุ๊ก
8	Compassion Deficit Disorder: ทำอย่างไรใน ยุคที่เด็ก ๆ (และเรา) ป่วยเป็นโรคขาดความ เมตตา	https://thepotential.org/knowledge/compassion-deficit-disorder/
9	วัฒนธรรม“กลั่นแกล้ง”บนโลกออนไลน์ ความรับผิดชอบทางกฎหมาย	https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/647882
10	กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	https://tcsd.go.th/contact-us

5. เห็นคน Bully กัน



ภาพที่ 8 เมนู “เห็นคน Bully กัน”

จากภาพที่ 8 แสดงเมนูของแพลตฟอร์มในประเด็นหลัก เรื่อง เห็นคน Bully กัน ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเคยเห็นผู้คนที่กลั่นแกล้งกันในไซเบอร์ มีเมนูให้เลือก 7 รายการ ได้แก่ 1) การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำข่มขู่ 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็คเมล์ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน และเมื่อมีการโต้ตอบกับบอต บอตจะแนะนำสำหรับทั้ง 2 กรณี คือ ผู้ที่กลั่นแกล้ง และผู้ถูกกลั่นแกล้ง โดยแนะนำให้ผู้กลั่นแกล้งชมกรณีตัวอย่างจากวิดีโอเพื่อให้ผู้กลั่นแกล้งเกิดความตระหนักรู้ในการลดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่น และแนะนำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งชมวิดีโอที่สนกรณีตัวอย่างๆ เพื่อรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้ง โดยระบบจะสุ่มวิดีโอที่สอดคล้องกับความต้องการมาให้ชม ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอตกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “เห็นคน Bully กัน”

จากภาพที่ 9 เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการต่อในระบบแชทบอต ในสถานการณ์เห็นคน Bully กัน จะมีให้เลือกโต้ตอบบอต 2 เมนู ดังนี้

เมนูที่ 1 การแนะนำคน Bully ผู้อื่นให้ลดพฤติกรรม โดยมีข้อความแสดง “ต้องการ” หรือ “ไม่ต้องการ” เพื่อโต้ตอบกับบอต หากต้องการบอตจะแนะนำวิดีโอทัศนคติตัวอย่างๆ ให้ชมเพื่อให้เรียนรู้การรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้ง เช่น EP 7 : แกล้งถึงพอดี EP 8 : ปัญหาบูลลี่กับภาวะสุขภาพจิต EP 10 : เราไม่ต่างกัน โดยระบบจะสุ่ม EP มา 1 EP จากทั้งหมด 3 EP

เมนูที่ 2 การแนะนำคนที่ถูกผู้อื่น Bully ให้สามารถรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้งๆ เพื่อฟื้นคืนพลังตนเอง ด้วยการชมวิดีโอทัศนคติตัวอย่างๆ เพื่อเรียนรู้การรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้ง เช่น EP 1 : กล้าที่จะเป็นตัวเอง EP 2 : Stereotype ความเชื่อ ศรัทธา ศาสนา EP 3 : Body Shaming รักร่างกายตัวเอง EP 4 : IRONBOY IRONMIND EP 5 : แสงสว่างในตัวเรา EP 6 : Reborn เกิดตาย และเกิดใหม่ในโลกไซเบอร์ EP 9 : โลกสมมติ โดยระบบจะสุ่ม EP มา 1 EP จากทั้งหมด 7 EP

6. เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ



ภาพที่ 10 เมนู “เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ”

จากภาพที่ 10 แสดงเมนูของแชทบอต เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ มีเมนูให้เลือกเข้าไปเรียนรู้ 5 รายการ ได้แก่ 1) การติดต่อหรือแจ้งความ 2) ชมภาพยนตร์ สารคดีสั้นเกี่ยวกับการ Bully 3) สถิติต่าง ๆ ที่น่าสนใจ 4) เว็บลิงก์และสื่อสังคม และ เมนูที่น่าสนใจ คือ 5) เล่าประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ Bully

7. คู่มือการใช้งาน CHAT BOT



ภาพที่ 11 เมนู “คู่มือการใช้งาน CHAT BOT”

จากภาพที่ 11 แสดงเมนูของแชทบอต คู่มือการใช้งาน CHAT BOT เมื่อคลิกเข้าไปจะพบข้อความให้คลิก
เข้าสู่ลิงก์ คู่มือการใช้งาน Chat Bot: <https://anyflip.com/ljyv/zjzc/> ซึ่งจะมีสื่อภาพและข้อความอธิบาย พร้อม
ยกตัวอย่างการใช้งานแชทบอต

8. ติดต่อเรา



ภาพที่ 4.12 เมนู “ติดต่อเรา”

จากภาพที่ 12 แสดงเมนูของแชทบอต ติดต่อเราเมื่อคลิกเข้าไปจะพบข้อความให้ติดต่อเราได้ทาง Messenger ใน
Facebook Page: <https://www.facebook.com/StopBullyingBot> ซึ่งจะนำไปสู่เฟซบุ๊ก ที่มีพื้นที่สำหรับสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมและศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการ
ปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตฯ แสดงผลได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาขั้นที่ 1 การศึกษาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตฯ

ผลการนำชุดฝึกอบรมให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแชทบอต ปรากฏผล
ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม (n = 6)

รายการประเมิน	M	SD	แปลความหมาย
1. ด้านความต้องการการใช้งาน (Functional Requirement Test)			
1.1 ความสามารถในการแสดงผลข้อมูล	4.67	0.52	มากที่สุด
1.2 ความสามารถในการแก้ไขข้อมูล	4.20	0.84	มาก
1.3 ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล	4.67	0.52	มากที่สุด
1.4 ความสามารถตรงตามความต้องการ	4.67	0.52	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.58	0.56	มากที่สุด
2. ด้านการใช้งานระบบ (Usability Test)			
2.1 ความเหมาะสมของขนาดและสีตัวอักษร	4.50	0.55	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมของภาพประกอบ	4.50	0.84	มากที่สุด
2.3 ความเหมาะสมการจัดวางตำแหน่งต่างๆ	4.50	0.55	มากที่สุด
2.4 ความเหมาะสมของกลุ่มการใช้งาน	4.67	0.52	มากที่สุด
2.5 ความเหมาะสมของถ้อยคำในระบบสื่อความหมาย	4.33	0.82	มาก
2.6 ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน	4.67	0.52	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.53	0.49	มากที่สุด
3. ด้านความปลอดภัยของระบบ (Security Test)			
3.1 ความเหมาะสมของการเข้าสู่ระบบ	4.83	0.41	มากที่สุด
3.2 ความเหมาะสมของการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน	4.67	0.52	มากที่สุด
3.3 ความเหมาะสมการแจ้งเตือนข้อผิดพลาด	4.20	0.84	มาก
รวมเฉลี่ย	4.61	0.53	มากที่สุด
4. ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance Test)			
4.1 ความสามารถใช้งานตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน	4.67	0.52	มากที่สุด
4.2 ความสามารถการโต้ตอบกับผู้ใช้งาน	4.33	0.52	มาก
4.3 ความสามารถด้านความปลอดภัยของระบบ	4.50	0.55	มากที่สุด
4.4 ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล	4.67	0.52	มากที่สุด
4.5 ความเหมาะสมประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวม	4.67	0.52	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.57	0.46	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยของทั้งระบบ	4.57	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมฯ พบว่า โดยภาพรวมของทั้งระบบและทุก ๆ ด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความปลอดภัยของระบบเป็นด้านที่มีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ และด้านการใช้งานระบบ ตามลำดับ



เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1) ด้านความต้องการการใช้งาน มีรายการย่อย 3 รายการที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการแสดงผลข้อมูล ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล และ ความสามารถตรงตามความต้องการ 2) ด้านการใช้งานระบบ มี 5 รายการย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของกลุ่มการใช้งาน ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของขนาดและสีตัวอักษร ความเหมาะสมของภาพประกอบ และ ความเหมาะสมการจัดวางตำแหน่งต่าง ๆ 3) ด้านความปลอดภัยของระบบ มี 2 รายการย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของการเข้าสู่ระบบ และ ความเหมาะสมของการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน และ 4) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ มี 4 รายการย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถใช้งานตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล ความเหมาะสมประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวม และ ความสามารถด้านความปลอดภัยของระบบ

ผลการศึกษาระดับที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตฯ

ผลการนำชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านระบบไลน์แชตบอต StopBullyBot ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตฯ (n=33)

รายการประเมิน	M	SD	แปลความหมาย
1. ด้านสื่อภาพและข้อความ			
1.1 ด้านสื่อภาพอินโฟกราฟิก			
1) ภาพอินโฟกราฟิกสวยงามและมีความน่าสนใจ	4.58	0.56	มากที่สุด
2) ตัวอักษรในภาพอินโฟกราฟิกชัดเจนและอ่านได้ง่าย	4.48	0.57	มาก
3) ภาพประกอบในอินโฟกราฟิกเข้าใจง่าย	4.67	0.54	มากที่สุด
4) การแบ่งเนื้อหาการนำเสนอในสื่อ ภาพอินโฟกราฟิกช่วยให้เข้าใจง่าย	4.61	0.50	มากที่สุด
5) เนื้อหาในภาพอินโฟกราฟิกมีความเหมาะสม	4.64	0.60	มากที่สุด
6) สื่อภาพภาพอินโฟกราฟิกมีประโยชน์ ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้นและนำไปประยุกต์ใช้ได้	4.70	0.53	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.61	0.55	มากที่สุด
1.2 ด้านสื่อข้อความ			
1) ข้อความสื่อสารแล้วเข้าใจง่าย	4.52	0.57	มากที่สุด
2) การถามตอบหรือโต้ตอบกับระบบแชตบอต	4.33	0.60	มาก
3) ข้อความที่ได้ตอบกลับามีประโยชน์	4.42	0.61	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการประเมิน	M	SD	แปลความหมาย
4) ข้อความที่ได้ตอบกลับมีความถูกต้อง	4.42	0.66	มาก
5) ข้อความที่ได้ตอบกลับมาตรงกับสิ่งที่ต้องการ	4.12	0.78	มาก
6) ข้อความที่ได้ตอบกลับมา มีการแบ่งข้อความได้เหมาะสม	4.42	0.61	มาก
รวมเฉลี่ย	4.37	0.65	มาก
2. ด้านระบบ			
1) ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบฯและสื่อต่างๆ ที่ต้องการได้ อย่างรวดเร็ว	4.48	0.62	มาก
2) ใช้งานระบบแพลตฟอร์ม ได้อย่างง่ายและสะดวก	4.58	0.56	มากที่สุด
3) รูปแบบ ขนาด และตำแหน่งการวางของภาพและข้อความ ต่างๆในระบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.52	0.57	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.53	0.58	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยของทั้งระบบ	4.50	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการนำชุดฝึกอบรมฯ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1) ด้านสื่อภาพอินโฟกราฟิก โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายการย่อยพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงไปตามลำดับดังนี้ คือ สื่อภาพอินโฟกราฟิก มีประโยชน์ ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้นและนำไปประยุกต์ใช้ได้ ภาพประกอบใน อินโฟกราฟิก เข้าใจง่าย เนื้อหาในภาพอินโฟกราฟิก มีความเหมาะสม การแบ่งเนื้อหาการนำเสนอในสื่อ อินโฟกราฟิก ช่วยให้เข้าใจง่าย และ ภาพ อินโฟกราฟิก สวยงามและมีความน่าสนใจ

2) ด้านสื่อข้อความ โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายการย่อย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หนึ่งรายการ คือ ข้อความสื่อสารแล้วเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากรายการที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงและรองลงไปตามลำดับ คือ ข้อความที่ได้ตอบกลับามีประโยชน์ ข้อความที่ได้ตอบกลับามีความถูกต้อง ข้อความที่ได้ตอบกลับามีการแบ่งข้อความได้เหมาะสม การถามตอบหรือได้ตอบกับระบบแพลตฟอร์มและข้อความที่ได้ตอบกลับมาตรงกับสิ่งที่ต้องการ

3) ด้านระบบ โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายการย่อย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงและรองลงไปตามลำดับ คือ ใช้งานระบบแพลตฟอร์ม ได้อย่างง่ายและสะดวก และ รูปแบบ ขนาด และตำแหน่งการวางภาพและข้อความต่าง ๆ ในระบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งมีอีก 1 รายการ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบฯและสื่อต่างๆ ที่ต้องการได้ อย่างรวดเร็ว

จากข้อค้นพบข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม เป็นระบบที่มีสื่อที่หลากหลาย ใช้งานง่าย น่าสนใจ และมีประโยชน์ ทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจด้านสื่อภาพ สื่อข้อความ และด้านระบบ รวมทั้งสามารถสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการคลื่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษา ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการช่วยให้การดำเนิน



ชีวิตในสังคมออนไลน์และในชีวิตจริงเป็นไปอย่างราบรื่น โดยไม่ทำให้ตัวเองและผู้อื่นเดือดร้อน นำไปสู่การเป็น
พลเมืองดิจิทัลที่สมบูรณ์

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยเสนอการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทาง
ไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จากการพัฒนาชุดฝึกอบรมฯ ทำให้ได้ไลน์แชทบอต
StopBullyBot ที่มีลักษณะเป็นรูปแบบที่สามารถปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้ผ่านทางการใช้เมนู และการเลือกปุ่มคำสั่ง
ต่าง ๆ เพื่อโต้ตอบกับแชทบอตตามความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้ใช้งานแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) ผู้เคยกระทำ
(2) ผู้เคยถูกระทำ และ (3) ผู้เคยพบเห็น โดยในแต่ละกลุ่ม พบว่า มีสถานการณ์การกลั่นแกล้ง แบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ
ได้แก่ (1) การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย (2) การคุกคามทางเพศ (3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น (4) การเบียดเบียน
(5) การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ (6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ และ (7) การ
กีดกันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน การที่พบผลการวิจัยดังกล่าวนี้ อาจเนื่องมาจากในปัจจุบัน สถานการณ์การกลั่นแกล้งทาง
ไซเบอร์ได้แพร่กระจายไปยังบุคคลทุกกลุ่ม ซึ่งมีปัจจัยเอื้อให้เกิดขึ้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้นจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี
ดิจิทัลที่เข้าถึงบุคคลทุกเพศทุกวัย ทำให้เกิดกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทั้งผู้กระทำ ผู้ถูกระทำ และผู้พบเห็น ซึ่ง
สอดคล้องกับงานวิจัยของ Huesmann et al. (2018); Hinduja and Patchin (2017); Cross et al. (2017); Hinduja and Patchin
(2015) ที่ศึกษาพบว่า เยาวชนกำลังได้รับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างรุนแรง โดยส่งผลให้เกิดภาวะ
ซึมเศร้า วิตกกังวล การฆ่าตัวตาย และปัญหาอื่น ๆ ซึ่งวิธีการป้องกัน และการแก้ไขสามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐรัชต์ สามะมา และคณะ (2557)
ที่กล่าวว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะกระทำผ่านสื่อออนไลน์ ผู้กลั่นแกล้ง ผู้ถูกกลั่นแกล้งและผู้พบเห็นอาจจะเป็นทั้ง
เพื่อนร่วมชั้นเรียน คนที่รู้จักกันในสื่อสังคมออนไลน์ หรืออาจจะเป็นคนแปลกหน้าก็ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ
จิราภา พึ่งบางกรวย (2563) ที่ศึกษาพบว่า รูปแบบของการถูกกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของกำลังพลในกองทัพบก มี
รูปแบบของการกลั่นแกล้งที่มีลำดับสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การถูกล้อเลียน การโจมตีด้วยถ้อยคำรุนแรง และการ
ใส่ร้ายให้เกิดการเข้าใจผิด

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้
การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จากผลการนำชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านระบบไลน์แชทบอตฯ StopBullyBot ที่ได้พัฒนาแล้วไป
ให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบฯ ผลการประเมิน พบว่า โดยภาพรวมของทั้งระบบและทุก ๆ
ด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความปลอดภัยของระบบ เป็นด้านที่มีความเหมาะสมมากที่สุด
รองลงมา คือ ด้านความต้องการการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ตามลำดับ การที่มีผลการวิจัย
ปรากฏดังกล่าว อาจเนื่องมาจากชุดฝึกอบรมฯ ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบโดยผ่านขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน
ได้แก่ 1) การจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในรูปแบบ focus group 2) การประชุมเชิงปฏิบัติการนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช และ 3) การนำข้อมูลจากสองขั้นตอนแรกมาดำเนินการออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมฯ ในรูปแบบแพลตฟอร์ม โดยผู้ดำเนินการออกแบบเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ฯ ได้ร่วมกันออกแบบระบบและทดลองใช้ระบบเป็นระยะ ๆ จนแน่ใจว่าระบบสามารถใช้งานได้จึงได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน ซึ่งพบว่า โดยภาพรวมของทั้งระบบและทุก ๆ ด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญจน์ เข็มมณฑ (2565) ได้พัฒนาไลน์แพลตฟอร์มเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารโรคติดต่อไวรัสโคโรนา พบว่า ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของไลน์แพลตฟอร์มโดยผู้เชี่ยวชาญมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก และผู้ใช้งานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดาภรณ์ อ่อนศรี (2564) ที่ได้พัฒนาต้นแบบแพลตฟอร์มให้คำปรึกษาเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็ง พบว่า ต้นแบบแพลตฟอร์มสามารถลดภาวะสูญเสียและเศร้าโศกของผู้ป่วยโรคมะเร็ง มีส่วนช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ป่วยทำให้เกิดความตระหนักในการมีชีวิต และมีส่วนช่วยให้ผู้ป่วยสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและดำรงชีวิตได้อย่างมีเป้าหมาย

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

จากการศึกษาผลการนำชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านระบบไลน์แพลตฟอร์ม StopBullyBot ที่ได้พัฒนาแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาด้านย่อย พบว่า ด้านสื่อภาพอินโฟกราฟิก และ ด้านระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสื่อข้อความ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยปรากฏดังกล่าว อาจเนื่องมาจาก ระบบแพลตฟอร์มได้ผ่านการพัฒนามาอย่างเป็นระบบและผ่านการให้ข้อเสนอแนะทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้องมาเป็นลำดับจึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสื่อภาพอินโฟกราฟิก และด้านระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในเรื่องอินโฟกราฟิก มีบทความของน้ามันต์ เรืองฤทธิ์ (2560) สนับสนุนผลการวิจัยว่า อินโฟกราฟิกเป็นรูปแบบการนำเสนอข้อมูลสมัยใหม่ด้วยการใช้ภาพ ตัวหนังสือ ตัวเลขที่มีรูปแบบ แบบแผน โครงสร้างหน้าที่การทำงาน และความสวยงามโดยออกแบบให้เข้าใจง่าย ใช้งานง่าย และใช้ได้จริงซึ่งเหมาะสมกับผู้เรียนที่ชอบการนำเสนอด้วยภาพมากกว่าตัวหนังสืออย่างเดียว ชอบการนำเสนอที่เป็นข้อมูลสรุป ชอบการนำเสนอที่มีสีสันมีรูปแบบที่หลากหลาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญา เดชพงษ์ (2563) ที่ศึกษาพบว่า การใช้สื่ออินโฟกราฟิกเป็นสื่อในการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนจดจำข้อมูลที่มีปริมาณมากได้ดีมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการแปลงข้อมูลที่มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกับข้อมูลหลายด้าน แล้วแปลงเป็นภาพในรูปแบบของอินโฟกราฟิกจะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจได้ดี และแจ่มชัดขึ้นกว่าการสื่อสารในรูปแบบของตัวอักษรเพียงอย่างเดียว และทำให้มีความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกอยู่ในระดับมากที่สุดด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ครู อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา และบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำระบบไลน์แพลตฟอร์มที่ค้นพบในการวิจัยในครั้งนี้ไปแนะนำให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำ หรือผู้ที่เคยพบเห็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นำไปใช้ได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ก่อนใช้งาน ควรแนะนำให้ผู้ใช้ศึกษาคู่มือการใช้แพลตฟอร์มโดยละเอียด จะทำให้เกิดผลดีและมีประโยชน์ต่อผู้ในระบบแพลตฟอร์มไปใช้งานมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยที่มุ่งศึกษาเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นักเรียนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาถือเป็นช่วงวัยที่อยู่ในสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่กำลังเป็นปัญหาสำคัญเช่นกัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักเรียนระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาเพื่อจะได้สร้างความตระหนักรู้ทั้งในสถานภาพการเป็นผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำ หรือเป็นผู้พบเห็นการกระทำการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันและช่วยเหลือไม่ให้เกิดกรณีการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กันมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นทักษะการรับมือการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying Management) ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงเสนอแนะให้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษะการรักษาความปลอดภัยของตนเองบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity Management)

รายการอ้างอิง

- กัญจน์ เข็มมณ. (2565). *การพัฒนาไลน์แพลตฟอร์มเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารโรคติดต่อไวรัสโคโรนา*. การประชุมวิชาการระดับชาติด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 18 (NCCIT 2022) (pp.346-351). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จิราภา พึ่งบางกรวย. (2563). *การรับรู้ความเสี่ยงและการแก้ปัญหาการถูกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์ของกำลังพลในกองทัพบก*. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า*, 7(1), 21-36.
- ณัฐรัชต์ สาเมาะ, พิมพวัลย์ บุญมงคล, Timo T. Ojanen และรณภูมิ สามัคคีคารมย์. (2557). *การรับรู้ของเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 6(1), 352-363.
- ธิดาภรณ์ อ่อนศรี. (26 มีนาคม 2564). *การพัฒนาต้นแบบแพลตฟอร์มให้คำปรึกษาเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็ง*. [Paper Presentation] การประชุมวิชาการระดับชาติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 8 (ASTC 2021) ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นวกัทร สุทธิสวัสดิ์. (2560). *การพัฒนาระบบ Chatbot ในการค้า เพื่อการส่งข้อความออนไลน์*. [สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.



- น้ำมนต์ เรื่องฤทธิ์. (2560). อินโฟกราฟิกกับการออกแบบสื่อการสอน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 15(2), 29-40.
- เมธินี สุวรรณกิจ. (2560). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการถูกกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์. *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 10(2), 49-70.
- วรัญญา เดชพงษ์. (2563). การศึกษาผลกระทบของการใช้อินโฟกราฟิกเป็นสื่อในการเรียนการสอนของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ภูมิศึกษาโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์*, 24(3), 274-282.
- สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2561). *ความฉลาดทางดิจิทัล (DQ Digital Intelligence)*. มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน พญาไท.
- สรานนท์ อินทนนท์ และ พลินี เสริมสินศิริ. (8 มิถุนายน 2560). การศึกษาวิธีการป้องกันการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น. [Paper Presentation] การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2. University of Commerce.
- อุบล สาทิตกร, วิภา เกตุเทพา, สุภรณ์ แฉตระกูล, ศศกร วิชัย, และ อรุณช กาญจนประกร. (2563). *การสนทนา กลุ่ม*, 13 พฤศจิกายน 2563.
- Brown, T. (2021). The future of chatbots in customer service. *Journal of Business and Technology*, 12(4), 56-62.
- Cross, D. S., Smith, P. K., & Campbell, M. A. (2017). Cyberbullying: A review of the literature. *Journal of Adolescent Health*, 61(4), 446-455. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2017.05.011>
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2015). The impact of cyberbullying on youth: A review of the literature. *Youth & Society*, 47(3), 325-347. <https://doi.org/10.1177/0044118X14567453>
- _____ (2017). Cyberbullying in schools: A review of the literature. *Journal of School Violence*, 16(1), 36-56. <https://doi.org/10.1080/15388220.2015.1108513>
- Huesmann, M. F., Banning, J. H., Deckman, T., & Troop-Gordon, W. (2018). Cyberbullying among adolescents: A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 39, 73-82. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.05.006>
- Johnson, R. (2022). *The impact of chatbots on e-commerce sales*. *TechTrends*. <https://www.techtrends.com/chatbots-impact-e-commerce-sales>.
- McTar, M. (2018). *Conversational Modelling for Chatbot : Current Approaches and Future Directions*. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:g47Icy7_6_MJ:spokenlanguagetechnology.com/docs/McTear_ESSV_2018.pdf+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=th
- Shariff, S. (2008). *Cyber-Bullying: Issues and solutions for the school, the classroom and the home*. Routledge.
- Smith, J. (2020). *Chatbot development process: Best practices and guidelines*. O'Reilly Media, Inc.

Tavanapour, N., & Bittner, E. A. (2018). *Automated facilitation for idea platforms: design and evaluation of a Chatbot prototype*. <https://aisel.aisnet.org/icis2018/general/Presentations/8/>