

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นความรู้พื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyber bullying)
2. แนวคิดเกี่ยวกับแชตบอต
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyber bullying)

##### 1.1 ความหมายของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หมายถึง การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหรือช่องทางเพื่อก่อให้เกิดการคุกคาม ล่อลวงและการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์และสื่อสังคมออนไลน์ โดยกลุ่มเป้าหมายมักจะเป็นกลุ่มเยาวชน การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คล้ายกันกับการกลั่นแกล้งในรูปแบบอื่น หากแต่การกลั่นแกล้งประเภทนี้จะกระทำผ่านสื่อออนไลน์หรือสื่อดิจิทัล เช่น การส่งข้อความทางโทรศัพท์ ผู้กลั่นแกล้งอาจจะเป็นเพื่อนร่วมชั้น คนรู้จักในสื่อสังคมออนไลน์ หรืออาจจะเป็นคนแปลกหน้าก็ได้ แต่ส่วนใหญ่ผู้ที่กระทำจะรู้จักผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง (ณัฐรัชต์ สาเมาะ พิมพัลย์ บุญมงคล และ รณภูมิ สามัคคีคารมย์, 2557)

##### 1.2 รูปแบบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

จากการศึกษาวิจัยของ ปองกมล สุรัตน์ ฐาศุภร์ จันประเสริฐ และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2561, น. 67-69) พบว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ มีรูปแบบหลากหลาย ได้แก่ การนินทา/ด่าทอ/ล้อเลียน การเผยแพร่ความลับ การใส่ร้าย การแอบอ้างสวมรอย การตามข่มขู่ การกีดกันทางสังคม และการปล่อยภาพอนาจาร

นอกจากนี้ ณัฐรัชต์ สาเมาะ พิมพัลย์ บุญมงคล และรณภูมิ สามัคคีคารมย์ (2557) ได้ศึกษา พบว่า รูปแบบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สามารถจัดเป็นกลุ่มและแบ่งเป็นรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1) การโจมตี ขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย เป็นการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยการทำหยาบ ต่อด่า ท่อ ส่อเสียดกัน ให้ร้าย หรือขู่ทำร้าย ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์

2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ ประกอบด้วย การพุดจาคุกคามทางเพศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การบีบบังคับให้มีการแสดงกิจกรรมทางเพศผ่านกล้องหรือเว็บแคม และการส่งรูปภาพ หรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย โดยที่ผู้รับไม่ต้องการ

3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น ประกอบด้วย การขโมยรหัสผ่านบัญชีผู้ใช้ของผู้อื่น การแอบใช้ชื่อของผู้อื่นในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้ร้าย ด่าทอหรือกระทำการประสงคร้าย รวมถึงการสวมรอยในเครือข่ายสังคมของผู้อื่นเพื่อสร้างความเสียหายในรูปแบบต่างๆ

4) การแบล็คเมลกัน ประกอบด้วย การนำข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลที่เป็นความลับของผู้อื่นทั้งในรูปของข้อความ ภาพหรือวิดีโอไปเผยแพร่

5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ ประกอบด้วย การโฆษณาหลอวงให้หลงเชื่อ การหลอกลวงเพื่อจำหน่ายสินค้าลอกเลียนแบบ การหลอกลวงให้โอนเงินในลักษณะต่างๆ รวมถึงการหลอกลวงให้มีการนัดเจอกันเพื่อกระทำการใดๆ ในลักษณะที่อีกฝ่ายไม่ยินยอม

6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ เช่น โจมตีเพื่อนร่วมห้อง บุคคลที่ตนเองไม่พอใจ รวมไปถึงการสร้างกลุ่มเพื่อโจมตีฝ่ายต่างๆ ที่เป็นศัตรูของตนเอง

### 1.3 สาเหตุของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

การศึกษาของ ณัฐริชต์ สาเมาะ พิมพวัลย์ บุญมงคล และรณภูมิ สามีคศิริคารมย์ (2557) พบว่า สาเหตุของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ มีดังนี้

1) ความเป็นนิรนามของโลกไซเบอร์ เยาวชนมองว่าพื้นที่ไซเบอร์ทำให้พวกเขามีความกล้ามากขึ้นในการที่จะกลั่นแกล้งกัน เนื่องจากพื้นที่ไซเบอร์มีลักษณะที่เป็นนิรนาม โดยผู้กระทำไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนที่แท้จริง แต่กลับสามารถสร้างตัวตนใหม่มาหลอกลวงคนอื่นได้ ซึ่งจะส่งผลให้พวกเขาสามารถรุกรานคนอื่นได้อย่างสาธารณะ โดยที่ไม่มีใครรู้ว่าใครเป็นคนทำ พวกเขาจึงไม่ต้องระวังถึงผลกระทบจากการไปทำร้ายคนอื่น

2) พื้นที่ไซเบอร์ในฐานะพื้นที่สำหรับการระบายความรู้สึก เยาวชนให้คำอธิบายว่าพื้นที่ไซเบอร์เป็นพื้นที่หนึ่งที่เยาวชนมักใช้เพื่อเข้าไประบายอารมณ์ และความรู้สึก ที่พวกเขาไม่สามารถกระทำได้ในโลกของความเป็นจริง ซึ่งการแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นบางอย่าง ก็ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นและในหลายครั้งก็นำไปสู่พฤติกรรมในลักษณะของการกลั่นแกล้งกันหรือทำร้ายผู้อื่น

3) ความง่ายและสะดวกในการกลั่นแกล้งกัน เยาวชนอธิบายว่าพื้นที่ไซเบอร์ทำให้พวกเขามีความสะดวกและรู้สึกปลอดภัยในการที่จะกลั่นแกล้งกันทำให้สามารถใช้คำพูดในลักษณะการดูถูกเหยียดหยามผู้อื่นได้ง่ายขึ้น ซึ่งเห็นได้จากในกระทู้ต่างๆ ที่มักมีการแสดงความคิดเห็นในลักษณะการด่าทอผู้อื่นอยู่บ่อยครั้ง โดยผู้กลั่นแกล้งไม่ต้องใช้กำลังใดๆ เพียงแค่พิมพ์ข้อความก็สามารถทำร้ายกันได้

4) การกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์เป็นผลที่ต่อเนื่องมาจากการกระทำในพื้นที่จริง เยาวชนมองว่าการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์นั้นส่วนใหญ่มีจุดเริ่มต้นมาจากการกระทำในสถานการณ์จริง เช่น เกิดจากความหมั่นไส้ส่วนบุคคล หรือบางครั้งคนสองคนเกิดความไม่พอใจกันในโลกความเป็นจริงแล้ว

มาขยายความขัดแย้งในโลกออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสนใจมากขึ้นหรือบางครั้งก็อาจเป็นการแก้แค้นกัน โดยการใช้พื้นที่ออนไลน์เพื่อเพิ่มระดับความขัดแย้งให้มีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากพื้นที่ออนไลน์มีลักษณะที่กว้างสามารถส่งต่อไปได้อย่างรวดเร็ว จึงมีการใช้พื้นที่ออนไลน์เพื่อประจานผู้อื่น

นอกจากนี้เยาวชนยังรับรู้ดีกว่าโลกออนไลน์กับโลกแห่งความเป็นจริงเชื่อมโยงกัน การที่พวกเขาพบเห็นการกระทำรุนแรง เช่น คลิปตบตีกัน หรือการกระทำในลักษณะการกลั่นแกล้ง ในพื้นที่ไซเบอร์ เช่น การด่าทอกัน การใช้คำพูดที่รุนแรง เสียดสีทำให้ซึมซับเรื่องเหล่านั้น พวกเขาจึงมองว่าความรุนแรงที่เกิดขึ้นทั้งในพื้นที่ออนไลน์และในโลกแห่งความเป็นจริง กลายเป็นเรื่องธรรมดาที่พวกเขาสามารถพบเห็นได้โดยทั่วไปจึงกลายเป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดการกลั่นแกล้งกันในโลกไซเบอร์ มากขึ้นในกลุ่มเยาวชน

#### 1.4 ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

เยาวชนมีการรับรู้ว่าการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์จะส่งผลกระทบต่อตัวผู้กลั่นแกล้ง และผู้ถูกกลั่นแกล้งแต่จะกระทบมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะและวิธีการรับมือของแต่ละบุคคล โดยผลกระทบต่อผู้กลั่นแกล้ง อาจจะทำให้ผู้กลั่นแกล้งรู้สึกไม่สบายใจ หรือรู้สึกผิดในภายหลังได้ แต่สำหรับผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งนั้นผลกระทบอาจมีหลายระดับตั้งแต่ผลกระทบต่อตนเอง และผลกระทบในระดับความสัมพันธ์ทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้

**1) ผลกระทบในระดับบุคคล** การถูกกระทำในลักษณะการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบไหนก็ตาม อย่างน้อยที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อตัวของเยาวชนเองโดยเฉพาะในด้านของอารมณ์และจิตใจ เนื่องจากการถูกกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์จะทำให้เยาวชนรู้สึกรำคาญ รู้สึกเบื่อ และรู้สึกแยะ เพราะการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการคุกคามพื้นที่ส่วนตัวของพวกเขา ผลกระทบดังกล่าวยังส่งผลในมิติทางสุขภาพอีกด้วย ซึ่งมีตั้งแต่ทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และที่ร้ายแรงที่สุดก็คืออาจถึงขั้นเสียชีวิตจากการฆ่าตัวตาย

**2) ผลกระทบในระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม** เยาวชนมองว่าการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์จะส่งผลกระทบต่อพวกเขาเป็นอย่างมากโดยเฉพาะในมิติทางสังคม เนื่องจากทำให้พวกเขาเสื่อมเสีย หรือดูไม่ดีในสายตาของคนอื่น ในบางกรณีที่เกิดการทะเลาะกันก็นำไปสู่การมองหน้ากันไม่ติด หรือเกิดการแบ่งกลุ่มกัน และที่ร้ายแรงที่สุดก็คือ การกลั่นแกล้งบางอย่าง อาจทำให้พวกเขาเสียหายถึงขนาดไม่กล้าออกไปเจอกับผู้คนก็เป็นได้

อย่างไรก็ตามจากการศึกษายังพบว่ายังมีเยาวชนจำนวนไม่น้อย ที่เห็นว่าการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์ไม่น่าจะส่งผลกระทบต่อพวกเขา และยังคงมองว่าเป็นเรื่องที่สนุกสนาน โดยพวกเขาอธิบายว่าการกระทำที่เกิดขึ้นในพื้นที่ไซเบอร์ไม่ครคิดอะไรมากเพราะในโลกออนไลน์ไม่มีใครรู้จักตัวตนของผู้กลั่นแกล้งและผู้ถูกกลั่นแกล้งอีกทั้งเยาวชนยังมองปัญหาการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์ว่าไม่ใช่ปัญหาของพวกเขา

โดยนักศึกษามหาวิทยาลัยมองว่าพวกเขามีวุฒิภาวะมากพอที่สามารถดูแลตัวเองจากเรื่องนี้ได้ กลุ่มที่ควรตระหนักและให้ความสำคัญคือกลุ่มนักเรียนมากกว่ากลุ่มของตน ในขณะที่นักเรียนมัธยมก็มองว่าปัญหาในลักษณะนี้ จะเกิดกับผู้ใหญ่หรือกลุ่มนักเรียนอาชีวะมากกว่ากลุ่มของตนเอง ในขณะเดียวกันนักเรียนสายอาชีพก็มองว่าปัญหาเหล่านี้จะเกิดกับกลุ่มเยาวชนที่อยู่นอกระบบการศึกษาหรือกลุ่มเด็กแว้นซ์มากกว่ากลุ่มของตนเอง ซึ่งเห็นได้ว่าแต่ละฝ่ายต่างก็ปฏิเสธว่าปัญหาดังกล่าวไม่ใช่ปัญหาของพวกเขาแต่ทั้งสิ้น

### 1.5 วิธีการจัดการกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

วิธีการจัดการกับปัญหาการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์ เมื่อต้องพบกับเหตุการณ์ในลักษณะของการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์ เยาวชนมีการรับรู้ของแต่ละคนย่อมมีวิธีการรับมือกับปัญหาดังกล่าวแตกต่างกันออกไป ดังนี้

1) **การจัดการกับตัวเอง** เยาวชนรับรู้ว่าการใช้สื่อออนไลน์ในปัจจุบัน ต้องมีสติและดุลยพินิจในการใช้เป็นอย่างมาก ต้องมีการใช้อย่างระมัดระวังมากขึ้น และต้องพยายามไม่ส่งต่อความรุนแรงเพื่อไม่ให้ตัวเองตกเป็นเครื่องมือในการทำร้ายกัน วิธีการรับมือกับปัญหาการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์ของบางคนจึงเป็นไปในลักษณะของการทำใจยอมรับ และเจ็บเฉยไม่ต้องสนใจกับเหตุการณ์ โดยมองว่าเมื่อเวลาผ่านไปเรื่องราวก็จะเงียบหายไปเอง

2) **การจัดการกับเทคโนโลยี** หากเป็นการกลั่นแกล้งในลักษณะที่ตัวเองสามารถจัดการได้ด้วยตนเอง เยาวชนก็เลือกที่จะจัดการด้วยตนเอง เช่น หากถูกว่ากล่าวด้วยคำหยาบคายในเครือข่ายสังคม ก็ลบข้อความนั้นได้ แล้วก็บล็อกคนที่เขียนข้อความดังกล่าว หรือไม่ก็เลือกที่จะเอาตัวเองออกจากเครือข่ายสังคมโดยการไม่เล่นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมอีก หรือหยุดเล่นไปก่อนแล้วค่อยกลับมาเล่นใหม่ ในบางกรณีที่เยาวชนพบเห็นแล้วรู้สึกว่ามีดีก็จะรายงานไปยังผู้ดูแลระบบ เพื่อให้ผู้ดูแลระบบจัดการให้ด้วยการบล็อกหรือลบบัญชีผู้ใช้

3) **การจัดการกับผู้ที่เกี่ยวข้อง** วิธีการกลั่นแกล้งโต้ตอบกลับก็ถือเป็นวิธีการจัดการอีกวิธีหนึ่งที่เยาวชนจะเลือกใช้ โดยพวกเขา มองว่าเราไม่ควรเป็นฝ่ายที่ต้องถูกกระทำเพียงอย่างเดียว ถ้าเรื่องใดไม่จริงก็ควรที่จะโต้แย้งกลับไป เพราะหากเราเจ็บนั้นก็หมายความว่าเรายอมรับว่าเราเป็นแบบนี้ ฉะนั้นเราต้องปกป้องสิทธิของตนเองโดยการชี้แจงและอธิบายข้อเท็จจริง ในหลายกรณีก็จะเลือกการแก้แค้นกลับไป เช่นถ้ามีคนตัดต่อรูปของตนเองให้มีลักษณะที่ไม่ดี ถ้ารู้ว่าใครเป็นคนทำก็จะแก้แค้นกลับไปถึงแม้ว่าพวกเขาจะรู้ว่าการทำแบบนี้จะนำไปสู่การกลั่นแกล้งกลับไป กลับมา อย่างไม่สิ้นสุด แต่ก็ไม่สนใจเพราะมองว่าคนอื่นทำได้ เราก็ต้องทำได้เช่นเดียวกัน

4) **การจัดการโดยการปรึกษาเพื่อน** เมื่อต้องประสบกับการกระทำในลักษณะของการกลั่นแกล้งในพื้นที่ไซเบอร์ กลุ่มเยาวชนมักเลือกที่จะปรึกษาเพื่อนๆ ในวัยเดียวกัน เนื่องจากมองว่าเพื่อนๆที่อยู่ในช่วงวัยเดียวกัน สามารถให้คำปรึกษาได้ คุยภาษาเดียวกัน เพื่อนๆ เหล่านี้สามารถให้กำลังใจพวกเขาได้ ทำให้เขารู้สึกสบายใจมากกว่าการปรึกษาผู้ปกครอง ทำให้เยาวชนส่วนใหญ่ ไม่ค่อย



ปรึกษาเรื่องราวเหล่านี้กับผู้ใหญ่ เพราะมองว่าผู้ใหญ่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ให้พวกเขาได้ อย่างไรก็ตามในกรณีที่เป็นเรื่องที่ร้ายแรงมาก เยาวชนก็อาจปรึกษาผู้ปกครองบ้าง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวด้วย ว่าคนในครอบครัวจะเข้าใจได้มากน้อยแค่ไหน

### 1.6 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

เมธินี สุวรรณกิจ (2560, น. 49) ได้กล่าวถึงมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์ ไว้ว่า ในปัจจุบันพบว่าบุคคลในสังคมถูกกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์เป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทย แต่การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์(Cyber-Bullying) เป็นการกลั่นแกล้งรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการทำร้ายผู้อื่น จึงเกิดปัญหาหรือข้อจำกัดในการปรับใช้กฎหมายต่างๆ ที่มีอยู่ของไทย เช่น กฎหมายหมิ่นประมาท ละเมิด และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาแล้ว เมธินี สุวรรณกิจ (2560, น. 60-65 ) พบว่าประเทศสหรัฐอเมริกามีกฎหมายในระดับรัฐ (State Laws) ที่ออกแบบมาเพื่อแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งออนไลน์โดยเฉพาะซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ (1) มาตรการเชิงนโยบาย (School Policies) ที่กำหนดไว้ในกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาของรัฐ (State Education Codes) และ (2) มาตรการการลงโทษทางอาญา ซึ่งทั้งสองมาตรการมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน

จากการศึกษาดังกล่าว เมธินี สุวรรณกิจ ได้มีบทสรุปและข้อเสนอแนะว่า หากจะกำหนดให้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นฐานความผิดอาญารัฐใหม่ควรต้องมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อแยกระหว่างพฤติกรรมที่ควรหรือไม่ควรลงโทษทางอาญา วิจัยนี้ฉบับจึงเสนอให้ดำเนินคดีเฉพาะกรณีการกลั่นแกล้งออนไลน์ที่มีลักษณะรุนแรงจนเป็นความผิดตามกฎหมายอาญาที่มีอยู่เดิมเท่านั้น

อนึ่ง เมื่อสังคมออนไลน์มีความซับซ้อนมากกว่าสังคมจริง พฤติกรรมการกระทำความผิดในสังคมออนไลน์ก็ย่อมมีความซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย การลงโทษตามกฎหมายอาญาเพียงอย่างเดียวจึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาทั้งหมดได้และอาจไม่ครอบคลุมเพียงพอ โดยยังมีมาตรการอื่นๆ ที่ประเทศไทยสามารถนำมาปรับใช้เพื่อแก้ปัญหการกลั่นแกล้งออนไลน์ได้ เช่น มาตรการในเชิงนโยบายของรัฐในประเทศสหรัฐอเมริกา

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันพบว่าประเทศไทยยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายในเชิงนโยบายที่เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งออนไลน์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเป็นมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้เป็นอย่างดี จึงเสนอให้นำมาตรการเชิงนโยบายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่ระบุในพระราชบัญญัติการศึกษาของรัฐ โดยเสนอให้นำข้อกำหนดสำคัญแต่ละข้อที่สรุปได้จากนโยบายของแต่ละรัฐมาปรับใช้กับประเทศไทยโดยให้ระบุข้อกำหนดดังกล่าวไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เนื่องจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติเป็นกฎหมายแม่บทในการจัดการศึกษาของประเทศไทย ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า มี หมวด 4 แนวทางการจัดการศึกษา และหมวด 9

เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่เกี่ยวข้องของกับนโยบายการป้องกันการกลั่นแกล้งออนไลน์

เมธินี สุวรรณกิจ (2560, น. 67) มีข้อเสนอมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการป้องกันการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ดังนี้

1) กำหนดให้สถานศึกษามีหน้าที่ดำเนินนโยบายต่อต้านการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และกำหนดให้สถานศึกษาจัดหลักสูตรการเรียนรู้และป้องกันการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยให้ระบุหน้าที่ดังกล่าวไว้อย่างชัดเจนในหมวด 4 แนวทางการจัดการศึกษา แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

2) กำหนดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอแนวทางและนโยบายต่อต้านการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รวมทั้งการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของนโยบายดังกล่าวไว้ในหมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

3) ให้หน่วยงานกลางพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์วิธีการรายงาน การสืบสวนสอบสวน ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และกำหนดมาตรการการลงโทษทางวินัยตลอดจนกำหนดให้ดำเนินคดีอาญากับเด็กและเยาวชนในกรณีที่การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์นั้นมีลักษณะรุนแรงเป็นความผิดอาญา

4) กำหนดบทลงโทษสถานศึกษาที่ไม่ดำเนินนโยบายต่อต้านการกลั่นแกล้งออนไลน์ หรือปกปิดหรือเพิกเฉยต่อเหตุการณ์การกลั่นแกล้งออนไลน์

นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ

1) ให้สถานศึกษาช่วยเหลือผู้ถูกกลั่นแกล้งในการดำเนินคดีอาญากับผู้กระทำผิดกรณีที่มีการกลั่นแกล้งออนไลน์ในลักษณะที่เป็นความผิดทางอาญาเกิดขึ้น

2) ให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณเพื่อฝึกอบรมการจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา

3) ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องการกลั่นแกล้งออนไลน์ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่างๆ เพื่อให้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ถูกวิธี

## 2 แนวคิดเกี่ยวกับแชทบอต

แชทบอต (Chatbot) คือโปรแกรมคอมพิวเตอร์หนึ่งที่ทำงานสื่อสาร และโต้ตอบกับมนุษย์เสมือนคนคนหนึ่ง สามารถสื่อสารพูดคุยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมแชทอื่นๆ บางโปรแกรมมีการโต้ตอบและให้ข้อมูลพื้นฐานได้ บางโปรแกรมมีระบบ Machine Learning มีการทำงานที่ซับซ้อน สามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาด้วยตนเองได้

## 2.1 ประโยชน์ของแชทบอต

1) โปรแกรมแชทบอตสามารถทำงานได้ตลอดเวลา สามารถสนทนากับบุคคลต่างได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2) โปรแกรมแชทบอตมีความคงเส้นคงวา สม่ำเสมอในการตอบ ไม่ว่าจะมีความรู้หรือไม่มี ถ้าถามในลักษณะเดิมโปรแกรมจะถูกสั่งงานให้ตอบคำถามไปในลักษณะเดิมตามข้อมูลที่ระบบได้เรียนรู้เอาไว้

3) โปรแกรมแชทบอตมีความเร็วในการตอบคำถามสูง เมื่อผู้ถามสอบถามไปยังแชทบอตระบบจะมีการประมวลผลและโต้ตอบโดยใช้เวลาไม่นาน หรือบางครั้งแค่พิมพ์สอบถามกลับไประบบจะตอบกลับทันที

3) โปรแกรมแชทบอตสามารถรองรับการสนทนาได้หลายภาษา ผู้พัฒนาสามารถออกแบบโปรแกรมให้รองรับการตัดคำของภาษาต่างๆ เพื่อให้ระบบเข้าใจรูปประโยคในการสนทนาได้หลายภาษาตามความสามารถของโปรแกรม เพื่อรองรับการทำงานได้หลากหลายมากขึ้น

4) โปรแกรมแชทบอตสามารถลดต้นทุนทางด้านการทำงานของบุคลากร การให้ข้อมูล คำถาม คำตอบ ข้อเสนอแนะต่างๆ ระบบหรือโปรแกรมจะทำหน้าที่ตอบรับแทนการใช้แรงงานของบุคลากรสามารถประหยัดงบประมาณในส่วนนี้ได้

5) โปรแกรมแชทบอตรองรับการใช้เทคโนโลยีที่หลากหลาย สามารถใช้งานผ่านเครื่องมือสื่อสารได้หลากหลายทั้งคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และยังรองรับการทำงานบนเว็บและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้อีกด้วย

## 2.2 ลักษณะของแชทบอต

Tavanapour และ Bittner (2018) ได้อธิบายเกี่ยวกับแชทบอตว่ามีลักษณะ รูปแบบในการสนทนาต่าง ดังนี้

1) มุ่งเน้นพฤติกรรมเป้าหมาย ระบบแชทบอตจะมีการดำเนินการเพื่อให้ได้ตามความต้องการแชทบอตจะมีการถามความต้องการเพื่อนำไปสู่ประเด็นที่ต้องการ มีการกระตุ้นกลุ่มเป้าหมายถึงความต้องการ มีระบบป้องกันการเบี่ยงเบนประเด็นต่างๆ

2) มุ่งเน้นเพื่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ ระบบแชทบอตจะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สนทนา สามารถใช้ภาษาพูด (แบบไม่เป็นทางการ) มีการแสดงออกอย่างสุภาพ เป็นมิตร สร้างบทสนทนาในแชตที่น่าสนใจ

3) มุ่งเน้นทั่วไป ระบบแชทบอตนี้จะติดตามความต้องการของเป้าหมาย เช่น ตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้สนทนา ใช้ระยะเวลาสั้นในการตอบคำถาม ตอบสนองด้วยข้อความที่กระชับสั้น ได้ใจความ

## 2.3 รูปแบบการสนทนาของแชทบอต

McTear (2018) ได้อธิบายรูปแบบของบทสนทนาของเป้าหมายหรือผู้ใช้งานกับแชทบอต โดยสามารถแบ่งรูปแบบของบทสนทนาได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1) การสนทนาแบบคำสั่งเดียว (One-shot queries) คือลักษณะของบทสนทนาที่เริ่มจากเป้าหมายหรือผู้ใช้งานพิมพ์ข้อความเพื่อสนทนากับโปรแกรมแชทบอตในลักษณะประโยคเดียวสั้นๆ เพื่อเป็นการสั่งให้โปรแกรมตอบสนอง โดยลักษณะของข้อความจะเป็นข้อความสั้นๆ กระชับ ระบุความต้องการอย่างชัดเจนและมีการจบบทสนทนาในเรื่องนั้นในประโยค เช่น วันนี้อากาศที่กรุงเทพฯเป็นอย่างไร ราคาทองคำวันนี้เท่าไร

2) การสนทนาแบบเติมประโยคให้กับการสนทนา (Slot-filling dialogues) คือการที่ระบบแชทบอตสอบถามข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเติมประโยคตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลกับระบบ ซึ่งแชทบอตจะสามารถทราบความต้องการและตอบสนองกับผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากคำตอบของผู้ใช้งานเพื่อแสดงข้อมูล เช่น

แชทบอต: วันนี้คุณจะเดินทางไปไหน

ผู้ใช้: วันนี้จะไปกรุงเทพฯ อายากรู้ว่ามีตัวเครื่องบินไปกรุงเทพฯ ช่วงเวลา 19.00 น.

หรือไม่

แชทบอต: ตัวเครื่องบินไปกรุงเทพฯเวลา 19.00 น. มีของสายการบินนกอินทรี

## 2.4 การสนทนาแบบเปิด

การสนทนาแบบเปิด (Towards open-ended dialogue) คือการสนทนาในประเด็นหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องโต้ตอบระหว่างผู้ใช้งานกับระบบแชทบอตอย่างเป็นธรรมชาติ มีความต่อเนื่องและระบบสามารถบันทึกข้อมูลและตอบกลับผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

แชทบอต: วันนี้คุณจะเดินทางไปไหน

ผู้ใช้: วันนี้จะไปกรุงเทพฯ

แชทบอต: คุณต้องการทราบเที่ยวบินไปกรุงเทพฯไหม

ผู้ใช้: ต้องการ

แชทบอต: ตัวเครื่องบินไปกรุงเทพฯเวลา 19.00 น. มีของสายการบินนกอินทรี

ต้องการให้จองเลยไหม

ผู้ใช้: ต้องการ

แชทบอต: ทำการจองเรียบร้อยแล้ว สภาพอากาศของกรุงเทพฯวันนี้กรุงเทพฯมีอากาศโปร่งในช่วงเช้า และจะมีฝนในช่วงบ่าย คุณเตรียมร่มแล้วหรือยัง

ผู้ใช้: ยัง

แชทบอต: คุณต้องการซื้อร่มไหม เดี่ยวจะหาร้านที่อยู่ใกล้ๆ ให้

ผู้ใช้: ต้องการ

## 2.5 กระบวนการพัฒนาแชทบอต

ขั้นตอนการพัฒนาแชทบอต ประกอบด้วย



1) **การรวบรวมความต้องการ** ในการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องทราบว่ากลุ่มเป้าหมายเป็นใคร วัตถุประสงค์ของการจัดทำซอฟต์แวร์ ดังนั้นจะต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของการพัฒนาซอฟต์แวร์ว่ามีความต้องการของส่วนงานต่างๆ อะไรบ้าง ให้ทราบมีข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาต่อไป

2) **การออกแบบการทำงาน** คือการออกแบบฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ของซอฟต์แวร์ว่าจะมีโครงสร้างการทำงานอย่างไร มีระบบการสนับสนุนอะไรบ้าง รูปแบบการนำเสนอและมีลักษณะพิเศษอย่างไร เพื่อให้สามารถออกแบบการทำงานของระบบซอฟต์แวร์ทั้งระบบ

3) **การออกแบบบทสนทนา** เป็นการออกแบบรูปประโยคของการสนทนาว่าจะมีลักษณะของบทสนทนาอย่างไร มีการนำการสนทนาในช่วงใด มีการใช้คำถามและการตอบคำถามอย่างไร เพื่อให้ทราบเส้นทางของการสนทนาทั้งระบบ

4) **การออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน** คือ การออกแบบหน้าต่างการทำงานที่ใช้ติดต่อกับผู้ใช้งาน ว่าหน้าต่างการทำงานจะมีการจัดองค์ประกอบในลักษณะอย่างไรที่จะตอบสนองกับความต้องการและสามารถสื่อสารกับผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) **การพัฒนาซอฟต์แวร์** เป็นส่วนของการพัฒนาระบบ การจัดการเกี่ยวกับการโปรแกรม การเขียนโค้ดการทำงาน

6) **การพัฒนาบริการ** เป็นส่วนการทำงานของโปรแกรมเพื่อเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลภายนอกกับการเชื่อมต่อบริการซอฟต์แวร์ ซึ่งจะให้บริการในส่วนที่เพิ่มเติมจากระบบหลักทำให้การทำงานมีความสามารถเพิ่มขึ้น

7) **การทดสอบ** เป็นการทดสอบการทำงานของซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นว่าสามารถทำงานได้ถูกต้องหรือไม่ เพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ การตรวจสอบควรตรวจสอบจากหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานการพัฒนาระบบเพื่อให้ได้ข้อบกพร่องในการดำเนินงาน

8) **กระบวนการเผยแพร่** เป็นกระบวนการของการนำซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นให้กลุ่มเป้าหมายได้ใช้งาน โดยเผยแพร่การทำงาน คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับเพื่อให้เกิดการใช้งานระบบให้มากที่สุด

9) **การตรวจสอบและฝึกใหม่** การพัฒนาซอฟต์แวร์เป็นกระบวนการของการคาดการณ์สถานการณ์หรือคาดการณ์ความต้องการที่ผู้ใช้งานจะใช้ การใช้บทสนทนาและการตอบสนองเป็นลักษณะของการคาดการณ์ล่วงหน้าบนพื้นฐานข้อมูลที่รวบรวม ดังนั้นในขณะที่เผยแพร่เพื่อการใช้งานจริงอาจจะพบปัญหาหรือข้อบกพร่องในการใช้งาน ผู้พัฒนาจะต้องตรวจสอบจากผู้ใช้งานจริงเพื่อนำข้อมูลกลับมาปรับปรุงฝึกการสนทนาและโต้ตอบให้กับซอฟต์แวร์เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

## 2.6 ตัวอย่างการพัฒนาแชทบอท

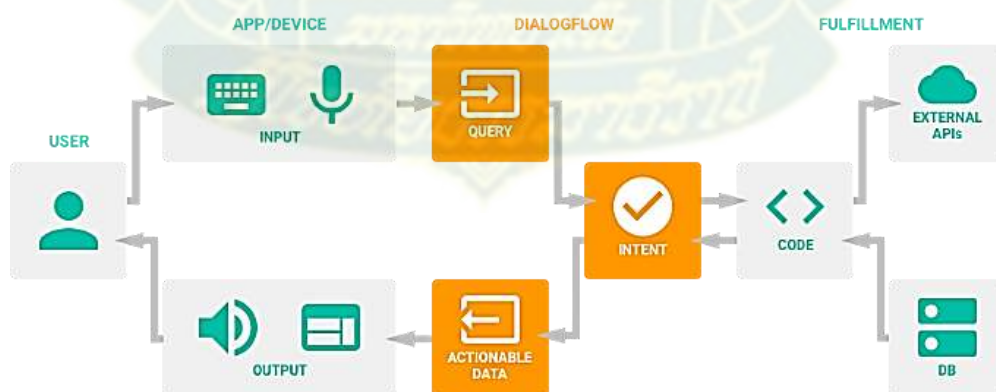
ตัวอย่างการพัฒนาแชทบอทในการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงประเด็นสำคัญ 2 เรื่อง คือ 1) ตัวอย่างการพัฒนาแชทบอทด้วย Dialogflow เบื้องต้น และ 2) ตัวอย่างรูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่นำมาใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอท

1) ตัวอย่างการพัฒนาแชทบอทด้วย Dialogflow เบื้องต้น Dialogflow หรือ Api.ai เป็นผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาโดย Speaktoit แต่ถูก Google ซื้อ และนำไปพัฒนาต่อยอดในปี 2016 และมีการเปลี่ยนชื่อมาเป็น Dialogflow เมื่อช่วงปลายปี 2017 ที่ผ่านมามีจุดเด่นของโปรแกรมนี้คือมีการรองรับการทำ Natural Language understanding โดยที่ผู้พัฒนาไม่ต้องเขียนโปรแกรมอะไรเพิ่มเติม Dialogflow สามารถแปลง input หรือ query ของผู้ใช้งานให้เป็น Intent โดยผ่านกระบวนการ Natural Language processing ซึ่งจะช่วยให้แชทบอทสามารถหา Intent และทำ Entity Recognition ต่างๆได้โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม

ปัจจุบันนี้ Dialogflow รองรับการทำ Natural Language processing มากกว่า 20 ภาษารวมถึงภาษาไทย Dialogflow ก็ยังรองรับการเชื่อมต่อกับ Channel ได้ค่อนข้างหลากหลายไม่ว่าจะเป็น Facebook Messenger, Twitter, Line และ Website ของตัวเอง และไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยขั้นตอนในการพัฒนาแชทบอทด้วย Dialogflow มีหลักการและขั้นตอน ดังนี้ ( <https://medium.com/readmoreth/ลองทำแชทบอทลงทะเบียนง่ายๆด้วย-dialogflow-กันเถอะ-4bd3a8c550de>)

### Step 1: เริ่มต้นสร้าง Dialogflow Agent

Dialogflow Agent หรือส่วนที่ทำหน้าที่ทำความเข้าใจสิ่งที่ผู้ใช้งานพูด หรือสื่อสารออกมา ซึ่งถ้าดูจากภาพจะพบว่า Agent ก็คือส่วนสีส้มๆ ที่มีหน้าที่ในการรับ Query หรือ Input ที่ผู้ใช้งานส่งเข้ามา (ผ่านอุปกรณ์ใดๆ) จากนั้น Agent ก็จะทำ NLU เพื่อดูว่าผู้ใช้งานต้องการอะไร หมายถึง Intent ไหน จากนั้นก็ Response Actionable data กลับไปหาผู้ใช้งาน โดยอาจจะมีการเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆผ่าน API ในส่วนของ Fulfillment ตามภาพก็ได้



ภาพที่ 2.1 การสร้าง Dialogflow Agent

ที่มา: <https://dialogflow.com/docs/agents>

## Step 2: สร้าง Agent

หลังจาก Login สำเร็จแล้วจะพบกับ Workplace ในการทำแชทบอท ผู้ใช้จะต้องไปที่เมนูด้านซ้าย และเลือก Create Agent จะพบกับหน้าจอสำหรับตั้งค่าแชทบอทของผู้ใช้ โดยสามารถตั้งชื่อ ภาษา และ Timezone ที่ต้องการ

The screenshot shows the 'CREATE' agent configuration interface. At the top, there is a 'Feedbot' header and a blue 'CREATE' button. Below this, there are three main sections: 'DEFAULT LANGUAGE' with a dropdown menu set to 'Thai - th', 'DEFAULT TIME ZONE' with a dropdown menu set to '(GMT+7:00) Asia/Bangkok', and 'GOOGLE PROJECT' with a dropdown menu set to 'Create a new Google project'. Each section has a brief description of its function.

ภาพที่ 2.2 การสร้าง Agent

ที่มา: <https://dialogflow.com/docs/agents>

## Step 3: สอนบอทให้พูดทักทาย

เมื่อสร้างเสร็จแล้วจะพบกับ Default Intents มา 2 ตัวก็คือ Default Welcome Intent และ Default Fallback Intent มาให้ ตอนนี้อาจไม่ต้องสนใจ เพราะสามารถลองสร้าง Intent ใหม่ โดยตั้งชื่อว่า Greeting ในการสร้างให้กดที่ปุ่ม Create Intent และตั้งชื่อ Intent นี้ว่า Greeting โดยเราตั้งใจจะให้ Intent นี้ ได้ตอบกับผู้ใช้งาน เวลาที่ผู้ใช้ต้องการที่จะทักทายกับแชทบอท ที่เราสร้างขึ้นมาจากนั้นไปที่ Training phrases หรือแนวประโยคที่เราจะให้แชทบอทเข้าใจว่า ถ้าพูดด้วยประโยคประมาณนี้ แสดงว่าผู้ใช้งานตั้งใจจะสื่อถึง Intent นี้ ถ้าดูจากตัวอย่างจะพบว่ามีการระบุ phrases ไว้ว่า สวัสดี, สวัสดีจ๊ะ, สวัสดีจ้า

The screenshot shows the 'Greeting' intent configuration interface. At the top, there is a 'Greeting' header and a blue 'SAVE' button. Below this, there is a 'Training phrases' section with a search bar and a list of phrases: 'Add user expression', 'สวัสดีจ้า', 'สวัสดีจ๊ะ', and 'สวัสดี'.

ภาพที่ 2.3 การสอนบอทให้ทักทาย Greeting

ที่มา: <https://dialogflow.com/docs/agents>

จากนั้นผู้ใช้งานไปตั้งค่า Responses หรือประโยคที่เราต้องการให้แชทบอตตอบกลับ ในกรณีนี้ที่บอทสามารถจับได้ว่าผู้ใช้งานตั้งใจจะสื่อถึง Intent นี้ สำหรับตัวอย่างจะพบว่า ถ้าผู้ใช้พิมพ์ สวัสดี, สวัสดีจ๊ะ, สวัสดีจ้า ตาม Training phrases เราจะให้แชทบอตของเราตอบกลับว่า *สวัสดีครับ เป็นยังไงบ้างครับ สบายดีไหม หรือ สวัสดีครับ สบายดีไหมครับ* โดยจะซูมขึ้นมาว่าจะตอบอันไหน



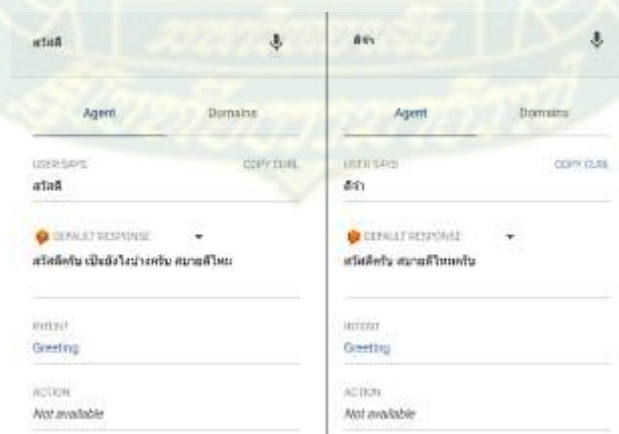
ภาพที่ 2.4 การตั้งค่า Responses ประโยคที่ต้องการให้แชทบอตตอบกลับ

ที่มา: <https://dialogflow.com/docs/agents>

ตรงส่วนของ Responses สามารถเพิ่มข้อความ หรือเพิ่ม balloon message ให้ต่อกันหลายๆอันได้ โดยกดที่ปุ่ม Add Responses และถ้าต้องการตั้งค่าว่า intent นี้เป็น intent สุดท้ายในการสนทนา ก็จะสามารถเปิด Checkbox Set this intent as end of conversation ได้

#### Step 4: ทดสอบคุยกับบอท

หลังจากทำ Greeting Intent เสร็จ ก็ถึงลองทดสอบการใช้งานกัน ซึ่งสามารถทดสอบได้ผ่านกล่องสนทนาที่อยู่ทางด้านขวา โดยลองพิมพ์คำว่า *สวัสดี* ลงไป ก็จะพบว่า แชทบอตจะตอบกลับมาว่า *สวัสดีครับ เป็นยังไงบ้างครับ สบายดีไหม* ตามที่ตั้งค่าไว้ใน Responses นั้นเอง



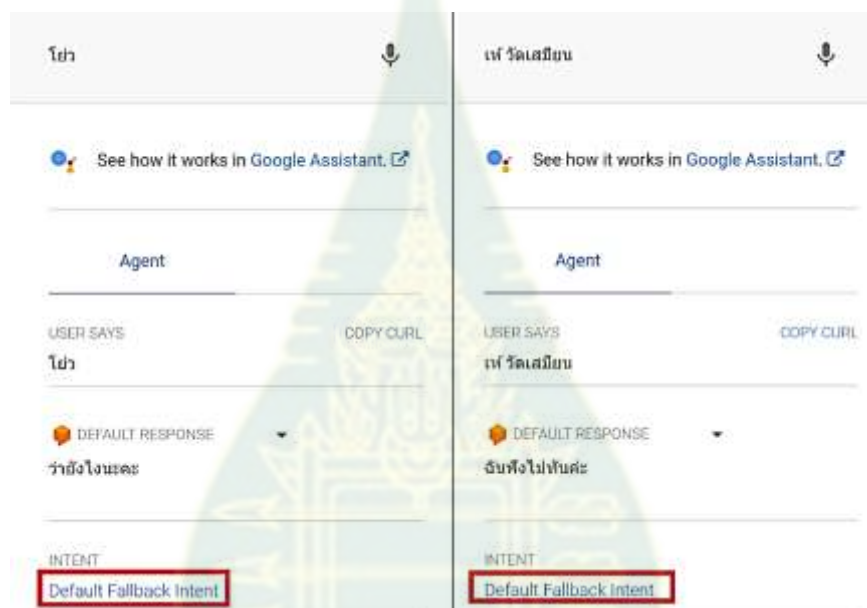
ภาพที่ 2.5 การทดสอบคุยกับแชทบอต

ที่มา: <https://dialogflow.com/docs/agents>



ถ้าดูจากภาพจะพบว่า ถ้าพิมพ์คำบางคำที่ไม่ได้มีอยู่ใน Training phrases อย่างเช่น คำว่า **ดีจ้า** ตัว Dialogflow ก็ฉลาดพอที่จะจับได้ว่านี่คือคำที่อยู่ในกลุ่มเดียวกับ สวัสดี ซึ่งเป็น **คำทักทาย** ที่กำหนดความันคือ Intent Greeting นั่นเอง

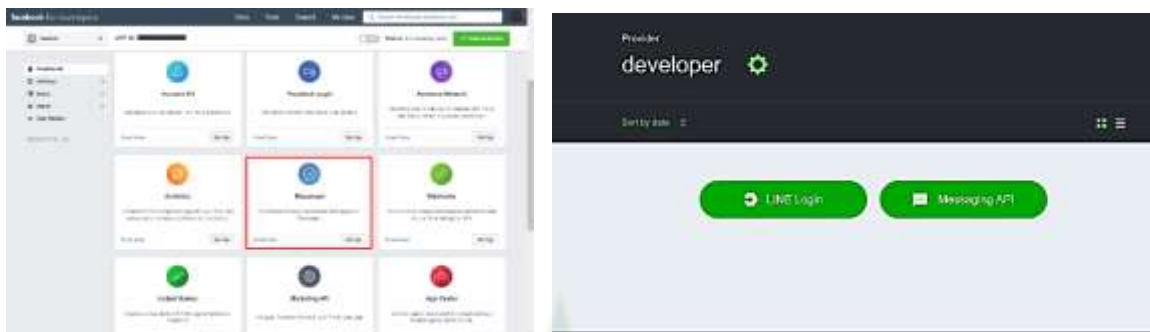
แต่ในขณะเดียวกัน คำบางคำ หรือประโยคบางประโยคตัวแชทบอทก็อาจจะยังไม่เข้าใจ ว่าสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการจะสื่อสารออกมา มันคือ Intent อะไร ซึ่งเวลาสร้าง Agent Dialogflow ก็ จะสร้าง Default Fallback Intent ขึ้นมาให้ พร้อมกับ Responses บางส่วน ในกรณีที่แชทบอทไม่สามารถหา Intent ที่เหมาะสมได้ ก็จะกลายเป็นกรณีดังกล่าวนี้ทั้งหมดตามภาพนั่นเอง



ภาพที่ 2.6 การสร้าง Default Fallback Intent ในกรณีที่แชทบอทไม่สามารถหา Intent ที่เหมาะสมได้  
ที่มา: <https://dialogflow.com/docs/agents>

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าเราสามารถเริ่มต้นพัฒนาแชทบอทได้ โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพราะ Dialogflow ก็มี UI ที่ช่วยให้เราสามารถสร้าง Intent ได้อย่างไม่ยาก นอกจากนี้ก็ยังฉลาดพอที่จะเรียนรู้ และทำความเข้าใจประโยคที่เป็นประโยคพื้นฐานได้

ปัจจุบัน Dialogflow สามารถ Deploy แชทบอทใส่ใน Facebook และ Line ได้ โดยการใช้งานร่วมกับ Facebook ผู้พัฒนาโปรแกรมจะต้องมี account Facebook และมีการใช้งาน Facebook App, Facebook Page และ Access Token ของ Page ที่เราต้องการติดตั้งแชทบอทเข้าไป และ Line ผู้พัฒนาโปรแกรมก็จะต้องมี Messaging API ซึ่งผู้พัฒนาสามารถสร้างได้ที่หน้า website ของ Line Developer ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.7 แสดงส่วนควบคุมการทำงานของ Facebook Developer และ Line Developer  
ที่มา: <https://dialogflow.com/docs/agents>

## 2) ตัวอย่างรูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่นำมาใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต

ตัวอย่างรูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อเป็นแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะประกอบด้วยสถานการณ์การกลั่นแกล้งที่หลากหลาย ทั้งการกลั่นแกล้งในกลุ่มคนรู้จักกัน เช่น คนในครอบครัว เครือญาติ เพื่อน ทั้งร่วมชั้นเรียน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน คนในชุมชน/สังคมที่รู้จักกัน และ การกลั่นแกล้งของคนไม่รู้จักกัน เช่น คนที่อยู่ในสังคมทั่วไปที่ไม่รู้จักกันแต่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งถึงกันทางออนไลน์

ตัวอย่างรูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ทั้งจากคนรู้จักกัน และคนไม่รู้จักกัน มี 6 ประเภท ดังนี้

(1) การโจมตี ชูทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย เป็นการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งจากคนรู้จักกัน เช่น เครือญาติ เพื่อน ทั้งร่วมชั้นเรียน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน คนในพื้นที่ที่รู้จักกัน และรวมทั้งคนไม่รู้จักกันที่อยู่ในชุมชนออนไลน์ รูปแบบการกลั่นแกล้งนี้มักประกอบด้วยการใช้ถ้อยคำซึ่งในบางครั้งมีการใช้ภาพประกอบในการดำเนิน ต่อว่า ต่ำทอ ส่อเสียดกัน ให้ร้าย หรือชูทำร้ายผ่านไซเบอร์ หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ พฤติกรรมเช่นนี้มีตัวอย่างปรากฏให้เห็นในสื่อต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

(2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ เป็นการกลั่น แกล้งทางไซเบอร์ที่กำลังเป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ดังตัวอย่าง ประเด็นการนำเสนอใน บทความชื่อ ลวนลามออนไลน์ ภัยคุกคามทางเพศ กระทบชีวิตจริง (<https://news.thaipbs.or.th/content/275846>) ที่กล่าวว่า คนส่วนใหญ่มักเข้าใจว่า การคุกคามทางเพศ มีความหมายเดียวกับล่วงละเมิดทางเพศ จึงมองว่าการคุกคามทางเพศ ต้องเป็นการข่มขืนเท่านั้น แต่การคุกคามทางเพศมีความหมายกว้างกว่านั้น คือการกระทำใดๆ ที่

ล่วงเกินทั้งทางวาจา และกาย การสัมผัส มองหรือแม้แต่ใช้คำพูดแตะโหม วิพากษ์วิจารณ์สรีระร่างกาย หรือหยอกล้อ ก็ถือเป็นการคุกคามทางเพศ หากทำให้ผู้ที่ถูกกระทำไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ หากพิจารณาทุก ข้อความ ทุกรูปภาพ ทุกโพสต์ที่เข้าข่ายการลวนลามในโลกออนไลน์ สามารถส่งต่อ ผลิตภัณฑ์ แพร์กระจาย อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ถูกกระทำ ต้องเผชิญความอับอาย เครียด กัดดันอย่างหนัก หลายคนไม่ต้องการมี ชีวิตอยู่ต่อไป ในขณะที่ความสัมพันธ์ในโลกเสมือนที่นำไปสู่การนัดพบกันในชีวิตจริง ก็อาจนำไปสู่การก่อ เหตุข่มขืน ข่มขู่ ริดไถ และฆาตกรรมได้

การคุกคามทางเพศดังกล่าวนี้ สามารถกระทำทางออนไลน์ได้โดยง่าย เช่น อังคณา อินทสา (<https://news.thaipbs.or.th/content/275846>) หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมความเสมอภาค ระหว่างเพศ มุลินธิหญิงชายก้าวไกล ระบุว่า กรณีตัวอย่างผู้เสียหายที่ถูกเผยแพร่ภาพอนาจารในสื่อสังคม ออนไลน์และเข้าขอความช่วยเหลือจากมุลินธิหญิงชายก้าวไกล ทั้งฝ่ายหญิงเป็นครู หลังจากขอเลิกรักกับ แฟนหนุ่ม ฝ่ายชายขอร้องคืนดี แต่ไม่สำเร็จ จึงนำคลิปภาพระหว่างมีความสัมพันธ์กัน ที่เคยถ่ายเก็บไว้ ไป โพสต์ลงในเฟซบุ๊กของโรงเรียนที่ฝ่ายหญิงทำงาน

สามีภรรยาคนหนึ่งฝ่ายชายเป็นตำรวจ หลังจากเลิกรักกัน ฝ่ายชายมีความโกรธ แค้น หึงหวง ปล่อยภาพในช่วงที่มีความสัมพันธ์กันไปในกรู๊ปไลน์ตำรวจ ซึ่งความเสียหายเหล่านี้ แพร์กระจายอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้เสียหายส่วนใหญ่ พยายามเลิกจบเรื่องราวให้เร็วที่สุด เพื่อยับยั้ง ความเสียหาย โดยยอมที่จะไม่นำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

นางเอกละคร ถูกชายอ้างตัวเป็นแฟนคลับ ส่งข้อความส่อไปในทางชู้สาวผ่านทาง อินสตาแกรมอย่างต่อเนื่อง ก่อนจะบุกไปที่บ้าน

ดาราสาวถูกก่อกวนด้วยการส่งภาพอนาจารผ่านทางแชทอินสตาแกรม แต่ เธอได้กลับด้วยการโพสต์ข้อความกลับ ผ่ากให้คนใกล้ชิดดูแลพฤติกรรมของผู้ส่งภาพด้วย

นางแบบสาว ถูกรบกวนด้วยข้อความลามกทางไลน์ โทรศัพท์ก่อกวน และบุก ไปหา ถึงสถานที่ทำธุรกิจของครอบครัว เหตุการณ์เหล่านี้เป็นปรากฏการณ์ที่ผู้หญิงในกลุ่มดารานักแสดง ถูกคุกคามทางเพศ ผู้กระทำใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือและเป็นช่องทางที่ผู้กระทำเข้าถึงพวกเขาซึ่งเป็น บุคคลสาธารณะได้อย่างง่ายดาย

กล่าวได้ว่า การคุกคามทางเพศออนไลน์ เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ทำให้ ผู้ที่ถูกกระทำได้รับความอับอาย ความทุกข์ เจ็บปวด เสียใจจากการคุกคามด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การ พุดจาคุกคามทางเพศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การบีบบังคับให้มีการแสดงกิจกรรมทางเพศผ่านกล้อง หรือเว็บแคม การส่งรูปภาพ หรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย โดยที่ผู้รับไม่ต้องการหรือยินยอมพร้อมใจ ด้วย

**(3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น** เป็นการกลั่นแกล้งที่มีการขโมยรหัสผ่าน บัญชีผู้ใช้ของผู้อื่น การแอบใช้ชื่อของผู้อื่นในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้ร้าย ต่ำท้อหรือกระทำการประสงค์ ร้าย รวมถึงการสวมรอยในเครือข่ายสังคมของผู้อื่นเพื่อสร้างความเสียหายในรูปแบบต่างๆ

(4) การแบล็คเมลล์ เป็นการกลั่นแกล้งที่มีการนำข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลที่เป็นความลับของผู้อื่นทั้งในรูปของข้อความ ภาพหรือวิดีโอไปเผยแพร่และขู่บังคับให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมทำตามที่ผู้กลั่นแกล้งกำหนด

(5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ เป็นการกลั่นแกล้งโดยการโฆษณาล่อลวงให้หลงเชื่อ การหลอกลวงเพื่อจำหน่ายสินค้าลอกเลียนแบบ การหลอกลวงให้โอนเงินในลักษณะต่างๆ รวมถึงการหลอกลวงให้มีการนัดเจอกันเพื่อกระทำการใดๆ ในลักษณะที่อีกฝ่ายไม่ยินยอม

(6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ เป็นรูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์โจมตีบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตนเองไม่พอใจ รวมไปถึงการสร้างกลุ่มเพื่อโจมตีฝ่ายต่างๆ ที่เป็นศัตรูของตนเอง

สรุปได้ว่า ตัวอย่างรูปแบบการกลั่นแกล้งทั้ง 6 รูปแบบที่กล่าวมานี้ กำลังเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในสังคมไทย ซึ่งมีทั้งเกิดขึ้นในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือหลายรูปแบบที่ผสมผสานกัน และได้ส่งผลกระทบต่อบุคคลผู้ถูกกระทำ ให้รู้สึกอับอาย เสียใจ เสียความรู้สึก ไปจนถึงความรู้สึกโกรธแค้นอยากเอาคืน และได้นำไปสู่ความรุนแรงในสังคมมากยิ่งขึ้นด้วย และจากตัวอย่างรูปแบบการกลั่นแกล้งข้างต้น ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วราพร วันไชยธนวงศ์ และ เกศราภรณ์ ชูพันธ์ (2557) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ตในนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสายบุรี เชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาของวิทยาลัยฯ จำนวน 426 คน การวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวและมีการใช้อินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดสามอันดับแรก คือ เล่นเฟซบุ๊ก ฟังเพลง และค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา จากการประเมินการเสพติดอินเทอร์เน็ต พบว่า ร้อยละ 2.34 ของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีการเสพติดอินเทอร์เน็ต และร้อยละ 54.30 เป็นผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากเกินไป และ มีความเสี่ยงต่อการเสพติดอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่พบจากการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัญหาสุขภาพทางกาย และปัญหาสุขภาพจิต ดังนั้นควรมีการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์

ปิยพจน์ ตันตะผลิน (2559) ได้ศึกษารูปแบบการเรียนออนไลน์โดยการสะท้อนคิดร่วมกันด้วยกรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนิสิตนักศึกษาครู การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและศึกษาผลการใช้รูปแบบการเรียนออนไลน์โดยการสะท้อนคิดร่วมกันด้วยกรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนิสิตนักศึกษาครูที่มีรูปแบบการระบุตัวตนในการเรียนแตกต่างกัน และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อความตระหนักรู้



การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนิสิตนักศึกษาครู ตัวอย่างการวิจัยคือนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2559 จำนวน 83 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการเรียนออนไลน์โดยการสะท้อนคิดร่วมกันด้วยกรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนิสิตนักศึกษาครู ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ (1) ระบบการจัดการเนื้อหาสำหรับจัดกิจกรรมออนไลน์ (2) กรณีศึกษาเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (3) ผู้สอนและผู้ช่วยสอน (4) ทรัพยากรการเรียนรู้ และ (5) การประเมินความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ขั้นตอนการสะท้อนคิดร่วมกันด้วยกรณีศึกษา มีด้วยกัน 4 ขั้นตอนคือ (1) ทบทวนประสบการณ์และแสดงความรู้สึก (2) วิเคราะห์กรณีศึกษา (3) สรุปสิ่งที่ได้จากการศึกษา และ (4) เสนอแนวทางจัดการสถานการณ์ในอนาคต 2) ผลการใช้รูปแบบการเรียนออนไลน์โดยการสะท้อนคิดร่วมกันด้วยกรณีศึกษาพบว่า (1) ผู้เรียนมีทัศนคติต่อพฤติกรรมที่มีแนวโน้มเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หลังการทำกิจกรรมสูงกว่าก่อนทำกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ผลการเปรียบเทียบความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนิสิตนักศึกษาครูที่ทำกิจกรรมสะท้อนคิดร่วมกันแบบเปิดเผยตัวตนและไม่เปิดเผยตัวตนพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ผลการวิเคราะห์ลักษณะการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความตระหนักสามารถจำแนกภาพรวมได้ 2 ลักษณะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมเมื่อต้องไปเผชิญการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สามารถจำแนกภาพรวมได้ 4 ลักษณะ 3) ผลการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความแตกต่างของความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนิสิตนักศึกษาครู พบว่า (1) ผู้เรียนที่มีระดับการพบเจอพฤติกรรมที่มีแนวโน้มเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อพฤติกรรมที่มีแนวโน้มเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งก่อนและหลังทำกิจกรรมความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ผู้เรียนที่มีระดับทัศนคติหลังทำกิจกรรมแตกต่างกันจะมีความเชื่อมั่นในตนเองต่อการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุพัตรา เจริญงาม แวตตา เตชาทวิวรรณ และประมวล จันทร์ชีวะ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง การรู้กฎหมายเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการด้านการเรียนการสอนกฎหมาย พบว่า นักศึกษามีความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและประโยชน์ของการรู้กฎหมาย และต้องการให้มีการเรียนการสอนรายวิชาที่เกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต โดยเปิดสอนเป็นรายวิชาเฉพาะและเป็นรายวิชาบังคับ เนื้อหาการสอนมีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและสภาพสังคมในปัจจุบัน วิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพ คือการยกตัวอย่างเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันและใช้สื่อการสอนที่เป็นอินโฟกราฟิกเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ

เอกลักษณ์ นาคสุทธิ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง แพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารสำหรับห้องเรียนอัจฉริยะ ผลการวิจัยพบว่า แพลตฟอร์มที่น่าเสนอสามารถทำงานเป็นตัวกลางการติดต่อสื่อสารกับเซ็นเซอร์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคต้นไม้ตัดสินใจมาประยุกต์ใช้เพื่อแปลคำถามที่

เป็นภาษาธรรมชาติให้เป็นชุดคำสั่งที่สามารถดึงข้อมูลทีมาจากเซ็นเซอร์ที่มีคำตอบมาแสดงผลในรูปแบบภาษาธรรมชาติผ่าน Line จากการวัดประสิทธิภาพของแชทบอทพบว่าวิธีการที่นำเสนอสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น จากการทดลองใช้งานพบว่าระบบแชทบอทสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น 47 คำถาม จาก 50 คำถาม ซึ่งคิดเป็นความถูกต้อง 94%

ชัชชัชชัช โปธิสาธา และ จีระศักดิ์ นำประดิษฐ์ (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์กับแชทบอทสนทนา บนระบบส่งข้อความของเฟซบุ๊ก เพื่อช่วยในการบริหารงานขายสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุค 4.0 ผลการวิจัย พบว่า การทดสอบโมเดลมีประสิทธิภาพการทำนายที่ค่าความแม่นยำ 96.61% คือสามารถพยากรณ์ในแต่ละประโยคว่าลูกค้ามีความต้องการที่จะสื่อสารอะไร และควรมีการตอบกลับและดำเนินการอย่างไร

