

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2) ทดสอบชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และ 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ แต่ละระยะมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การพัฒนาชุดฝึกอบรม ฯ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Focus Group)

ในขั้นตอนนี้เป็นการจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อร่วมกันพิจารณาประเด็น การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการนำมาพัฒนาชุดฝึกอบรมให้มีคุณภาพเพื่อนำไปใช้จัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชให้มีความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จำนวน 5 คน (ภาคผนวก ข) ทำหน้าที่พิจารณาประเด็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม เรื่อง ประเด็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ สำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แนวคำถามประกอบด้วยข้อคำถามหลัก และ ข้อคำถามย่อยเพื่อใช้สำหรับการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (ภาคผนวก ค)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล จัดสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยนำแนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มไปดำเนินการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา

(ตัวอย่าง)

แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม* ผู้ทรงคุณวุฒิ
เรื่อง ประเด็นการกั้นแก้งทางไซเบอร์ และ สารสำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์การกั้นแก้งทาง
ไซเบอร์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แนวคำถามในการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังนี้

1. รูปแบบ/ประเภท การกั้นแก้งทางไซเบอร์มีอะไรบ้าง
2. แต่ละรูปแบบ/ประเภทการกั้นแก้ง มีลักษณะเฉพาะอย่างไร
3. ผู้กั้นแก้ง / ผู้ถูกกั้นแก้ง เป็นใครได้บ้าง และบุคคลประเภทใดมักจะเป็นผู้กั้นแก้ง หรือ
ถูกกั้นแก้งอย่างสม่ำเสมอ
๔. ท่านคิดว่าสถานการณ์การกั้นแก้งทางไซเบอร์ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
๕. ท่านคิดว่าสถานการณ์การกั้นแก้งทางไซเบอร์ในอนาคตจะมีแนวโน้มเป็นอย่างไร
๖.

ขั้นที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัตินักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำข้อมูลประเด็นการกั้นแก้งฯ จากขั้นที่ 1 มาจัดประชุมเชิงปฏิบัติกรกลุ่มกับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อร่วมกันกำหนดรายละเอียดสถานการณ์การกั้นแก้งทางไซเบอร์เพื่อนำไปใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม ให้ความกว้างขวางครอบคลุมประเด็นมากยิ่งขึ้น

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ ดังนี้ เป็นนักจิตวิทยา หรือ นักแนะแนว หรือ พยาบาล หรือบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการกั้นแก้งทางไซเบอร์ หรือมีประสบการณ์ในการดูแลช่วยเหลือผู้ที่ถูกกั้นแก้งทางไซเบอร์จำนวน 20 คน ได้มาโดยการสมัครใจเข้าร่วมโครงการการวิจัย ฯ และมีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวคำถามสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการ กำหนดรายละเอียดสถานการณ์การกั้นแก้งทางไซเบอร์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบด้วย (ภาคผนวก ง)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล จัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษา ๆ จำนวน 20 คน เพื่อทำกิจกรรมตามใบงาน เรื่อง รายละเอียดสถานการณ์การกั้นแกเล้งทางไซเบอร์ของนักศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต ๆ

(ตัวอย่าง)

แนวคำถามสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการ

กำหนดรายละเอียดสถานการณ์การกั้นแกเล้งทางไซเบอร์เพื่อนำไปใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต

แนวคำถามสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการ ๆ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช มีดังนี้

1. รูปแบบการกั้นแกเล้งทางไซเบอร์มีหลายรูปแบบ ท่านมีความคิดเห็นต่อการกั้นแกเล้งฯ ในรูปแบบเหล่านี้อย่างไรบ้าง

- 1.1 การโจมตี ชูทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย
- 1.2 การคุกคามทางเพศ
- 1.3

2. รูปแบบการกั้นแกเล้งแต่ละรูปแบบดังกล่าวข้างต้น มีสาระสำคัญในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

- 2.1 ตัวอย่างสถานการณ์การกั้นแกเล้ง
- 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้กั้นแกเล้ง และผู้ถูกกั้นแกเล้ง
- 2.3 ปัจจัยส่วนบุคคล/ภูมิหลัง/บุคลิกภาพ เพศ/วัย ของผู้กั้นแกเล้ง
- 2.4

ขั้นที่ 3 การศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 และ 2 มาจัดทำแบบสอบถามพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรายละเอียดสถานการณ์และพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อนำไปใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตให้มีความสอดคล้องครอบคลุมกับปรากฏการณ์ทางสังคมมากยิ่งขึ้น

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จำนวน 705 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายจากผู้สมัครใจตอบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ผ่านโปรแกรม Google Form

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (ภาคผนวก จ)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล จัดส่งแบบสอบถามพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านโปรแกรม Google Form

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ขั้นที่ 4 การออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1, 2 และ 3 มาออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมฯ ผ่านโปรแกรมบัญชีทางการของ LINE โดยสังเคราะห์เนื้อหาให้เป็นสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนักศึกษา โดยนำข้อมูลที่ได้มาผลิตเป็นข้อความ สื่อภาพ สื่อภาพอินโฟกราฟิก และนำข้อมูลประเภทตัวอักษรไปออกแบบและพัฒนาระบบแชตบอต เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้ออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรม ได้แก่ คณะผู้วิจัย ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาการกลั่นแกล้งฯ ที่มีคุณสมบัติเป็นนักจิตวิทยา และนักแนะแนวที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หรือมีประสบการณ์ในการดูแลช่วยเหลือผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบ ได้แก่ การใช้แอปพลิเคชัน LINE ในรูปแบบ Rich menu ซึ่งเป็นคุณสมบัติเมนูที่แสดงด้านล่างหน้าจอแชท LINE ที่เป็นบัญชีทางการ โดยการตั้งค่าลิงก์ในแต่ละพื้นที่

ของ Rich Menu สามารถนำผู้ใช้งานไปยังเว็บไซต์ภายนอกได้ รายละเอียดการสร้าง Rich menu ผ่านโปรแกรมบัญชีทางการของ LINE

ขั้นตอนการการออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรม ๑ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การรวบรวมรูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นการนำผลที่ได้จากการศึกษา ขั้นที่ 1 การสนทนาของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และขั้นที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัติการนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมาจัดรูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในระยะที่ 1 การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ทั้งหมด 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยกระทำ กลุ่มที่ 2 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกระทำ และ กลุ่มที่ 3 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น และมีสถานการณ์การกลั่นแกล้งฯ ทั้งหมด 7 รูปแบบ ประกอบด้วย 1) การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็คเมล์ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน

2. การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ จากกลุ่มแหล่งข้อมูลที่มีการใช้บทลงโทษตามกฎหมายต่าง ๆ เช่น ประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์สารคดีสั้นที่มีการเล่าประสบการณ์บุคคลที่เคยถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เว็บไซต์หรือกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์ที่มีเนื้อหาเพื่อการส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง มูลนิธิหรือบริการสายด่วน สมาคมจิตแพทย์ ตลอดจนข้อมูลการติดต่อกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและศูนย์ช่วยเหลือด้านกฎหมายผู้ถูกล่วงละเมิดหรือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

3. การนำข้อมูลสารสนเทศไปออกแบบและพัฒนาระบบแชตบอต เป็นการนำข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละขั้นตอนฯ ไปปรับข้อความ และพัฒนาเป็นสื่อภาพ สื่อภาพอินโฟกราฟิก และนำข้อมูลประเภทตัวอักษรไปออกแบบและพัฒนาระบบแชตบอต เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4. การสร้างบัญชีทางการของ Line โดยใช้ Rich menu เป็นการพัฒนาระบบแชตบอตโดยการสร้างบัญชีทางการของ Line โดยใช้ Rich menu ซึ่งประกอบด้วย rich menu images, tappable areas, เพื่อแสดงภาพเป็นเมนูต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ และการสร้าง Rich menu ด้วย Messaging API เขียนคำสั่งต่าง ๆ ในการสร้าง Rich Menu คำสั่งในการ Uploads ไฟล์ภาพ Rich menu คำสั่งในการตั้งค่าเริ่มต้นของ Rich menu คำสั่งในการสร้าง rich menu ผ่าน api ของ line และการใช้งานร่วมกับฟังก์ชันใน cloud firebase ฯลฯ (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ฅ)

**ระยะที่ 2 การทดสอบชุดฝึกอบรมและศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่าน
แพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

การดำเนินการวิจัยระยะที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นที่ 1 การทดสอบชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความ
ตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำระบบแพลตฟอร์มที่ได้พัฒนาแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแพลตฟอร์ม และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาการกลั่นแกล้งฯ จำนวน 3 คน ประเมินความถูกต้องด้านเนื้อหาของระบบแพลตฟอร์ม และปรับปรุงก่อนไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ ดังนี้ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการออกแบบและพัฒนาระบบฯ หรือ มีความรู้ความสามารถในการออกแบบเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือมีประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน ฯ และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาการกลั่นแกล้งฯ ที่มีคุณสมบัติเป็นนักจิตวิทยา หรือ นักแนะแนว หรือ พยาบาล หรือบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับกรกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หรือมีประสบการณ์ในการดูแลช่วยเหลือผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จำนวน 3 คน (ภาคผนวก ฉ)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแพลตฟอร์มชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำหรับผู้เชี่ยวชาญ (ภาคผนวก ช)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแพลตฟอร์มให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและเนื้อหาประเมินระบบการทำงานของแพลตฟอร์ม โดยการส่งแบบประเมินออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อนำไปใช้ต่อไป

(ตัวอย่าง)

แบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแชตบอต
ในชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง และให้ข้อเสนอแนะตาม
ความคิดเห็นของท่าน

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
1. ด้านความสามารถตรงตามความต้องการ (Functional Requirement Test)						
○ ความสามารถในการแสดงผลข้อมูล						
○○ ความสามารถในการแก้ไขข้อมูล						
2. ด้านการใช้งานระบบ (Usability Test)						
○ ความเหมาะสมของขนาดและสีตัวอักษร						
○○ ความเหมาะสมของภาพประกอบ						
3. ด้านความปลอดภัยของระบบ (Security Test)						
○ ความเหมาะสมของการเข้าสู่ระบบ						
○○ ความเหมาะสมของการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน						
4. ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance Test)						
○ ความสามารถใช้งานตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน						
○○ ความสามารถการโต้ตอบกับผู้ใช้งาน						

ขั้นที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อ
ส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำระบบชุดฝึกอบรมฯ ไปใช้กับตัวอย่างเพื่อสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้ใช้งานระบบฯ

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์
ได้แก่ เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2563 สามารถเข้าร่วมทดสอบระบบแชตบอตเพื่อ
ส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ฯ ได้ตลอดกระบวนการของการทดสอบ และมีความ
สมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ฯ จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ภาคผนวก ข)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตฯ ผ่านระบบออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เนื้อหา

(ตัวอย่าง)

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสื่อและเนื้อหา					
- สื่อภาพ Infographic					
o ภาพ Infographic สวยงามและมีความน่าสนใจ					
oo ตัวอักษรในภาพ Infographic ชัดเจนและอ่านได้ง่าย					
- สื่อข้อความ					
o ข้อความสื่อสารแล้วเข้าใจง่าย					
oo การถามตอบหรือโต้ตอบกับระบบแชตบอต					
ด้านระบบ					
o ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบฯและสื่อต่างๆ ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว					
oo ใช้งานระบบแชตบอต ได้ง่ายและสะดวก					

การแปลผลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

$$\text{สูตรอันตรายภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ประเด็นในรายการประเมิน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ประเด็นในรายการประเมิน มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ประเด็นในรายการประเมิน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ประเด็นในรายการประเมิน มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ประเด็นในรายการประเมิน มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

