

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyber Bullying) หมายถึง การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหรือช่องทางเพื่อก่อให้เกิดการคุกคาม ล่อลวงและการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์และสื่อสังคมออนไลน์ โดยกลุ่มเป้าหมายสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเพศทุกวัย การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คล้ายกันกับการกลั่นแกล้งในรูปแบบอื่น หากแต่การกลั่นแกล้งประเภทนี้จะกระทำผ่านสื่อออนไลน์หรือสื่อดิจิทัล เช่น การส่งข้อความทางโทรศัพท์ ผู้กลั่นแกล้งอาจจะเป็นเพื่อนร่วมชั้น คนรู้จักในสื่อสังคมออนไลน์ หรืออาจจะเป็นคนแปลกหน้าก็ได้ ซึ่งผู้กลั่นแกล้งส่วนใหญ่มักจะรู้จักผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง (สถาบันสื่อเยาวชน และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2561 น. 12)

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นการกลั่นแกล้งที่มีความแตกต่างจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม (Traditional Bullying) กล่าวคือ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้กลั่นแกล้งไม่จำเป็นต้องมีลักษณะทางกายภาพที่แข็งแรงกว่าหรือเป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าผู้ถูกกลั่นแกล้ง ต่างจากการกลั่นแกล้งดั้งเดิมที่มักมีลักษณะของการใช้กำลังหรืออำนาจเหนือ อีกทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ยังอาจส่งผลร้ายแรงกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม เนื่องจากการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์นั้นการระบุตัวตนของผู้กลั่นแกล้งกระทำได้ง่ายกว่าการระบุตัวตนของผู้กลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม และการติดตามตัวผู้กระทำผิดทางไซเบอร์ก็กระทำได้ง่ายกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม

จากรายงานของ Kowalski & Limber (เมธินี สุวรรณกิจ, 2560, น. 53) พบว่าเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกินกว่าครึ่งไม่สามารถระบุได้ว่าใครเป็นผู้กลั่นแกล้ง ดังนั้น ผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงไม่มีความเกรงกลัวว่าตัวเองจะถูกลงโทษ ส่งผลให้ผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการกลั่นแกล้งที่รุนแรงขึ้น และการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ยังสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต่างจากการกลั่นแกล้งดั้งเดิมที่การกลั่นแกล้งมักจำกัดเพียงในบริเวณหน่วยงานหรือสถานที่ต่างๆ อีกทั้งการกลั่นแกล้งออนไลน์ยังสามารถขยายเครือข่ายของกลุ่มของผู้กลั่นแกล้งได้ในวงกว้างและรวดเร็วกว่าการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิม

กล่าวได้ว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ มีผลกระทบต่อผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งมากกว่าการกลั่นแกล้งในพื้นที่จริง เนื่องจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จะแพร่กระจายในวงกว้าง จึงทำให้มีผู้คนรับรู้ถึงเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นจำนวนมาก อีกทั้งข้อมูลที่กระจายออกไปก็จะยังคงค้างอยู่ในโลกไซเบอร์ไปตลอด ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงส่งผลทั้งในระดับบุคคลก็คือในด้านของอารมณ์ ความรู้สึก และจิตใจ เนื่องจากการถูกกลั่นแกล้งจะทำให้เยาวชนรู้สึกแค้น รำคาญ และเสียใจ ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบในมิติสุขภาพ คือจะทำให้เกิดความเครียด วิตกกังวล หดหู่ และไม่สบายใจ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ก็จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว

อาจทำให้นอนไม่หลับ คิดมาก และในกรณีที่ร้ายแรงมากๆ อาจนำไปสู่การฆ่าตัวตายได้ในที่สุด (ณัฐรัชต์ สาเมาะ พิมพวัลย์ บุญมงคล และ รณภูมิ สามัคคีคารมย์, 2557, น. 361; Sharif, 2008) ส่วนผลกระทบในระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมก็จะทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งรู้สึกอับอาย ทำให้คนในสังคมเข้าใจตัวเองผิด และดูไม่ดีในสายตาของคน อื่นในบางกรณีก็จะทำให้รู้สึกอับอายจนไม่กล้าออกไปพบเจอผู้คน (สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินสิริ, 2560, น. 1396)

สถานการณ์การกลั่นแกล้งของบุคคลในสังคมไทยปัจจุบันเกิดขึ้นกับบุคคลทุกวัย ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วและก้าวกระโดด จากการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562 ของสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือ ETDA (2563, น. 16-18) มีผู้เข้ามาตอบแบบสำรวจฯ ด้วยความสมัครใจจำนวน 17,242 ราย โดยข้อมูลที่สามารถใช้ได้และนำมาวิเคราะห์มีจำนวน 10,998 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.00) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 38.5) และเพศทางเลือก (ร้อยละ 2.5)

เมื่อจำแนกพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตตาม Generation พบว่า กลุ่ม Gen Y (อายุ 19-38 ปี) มีการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุด จำนวน 10 ชั่วโมง 36 นาที รองลงมาคือ Gen Z (อายุน้อยกว่า 19 ปี) จำนวน 10 ชั่วโมง 35 นาที, Baby Boomer (อายุ 55-73 ปี) จำนวน 10 ชั่วโมง และ Gen X (อายุ 39-54 ปี) จำนวน 9 ชั่วโมง 49 นาที กล่าวได้ว่า Gen Y ซึ่งเป็นบุคคลที่มีอายุ 19-38 ปี เป็นผู้มีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด

นอกจากนี้แล้ว จากการสำรวจดังกล่าว พบว่า นักเรียน/นักศึกษา มีการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันมากที่สุด คือ จำนวน 10 ชั่วโมง 50 นาที รองลงมา คือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 10 ชั่วโมง 38 นาที, เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 ชั่วโมง 34 นาที, ว่างาน/ไม่มีงานทำ จำนวน 10 ชั่วโมง 32 นาที, อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ จำนวน 10 ชั่วโมง 30 นาที, พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 10 ชั่วโมง 22 นาที และข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ จำนวน 10 ชั่วโมง 10 นาที จะสังเกตได้ว่าเป็นนักเรียนนักศึกษา มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด อีกทั้งจากการสำรวจเกี่ยวกับปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตดังกล่าวยังพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสำรวจฯ พบคือ ปริมาณโฆษณาออนไลน์รบกวนอยู่ในระดับมากที่สุด และมีปัญหาการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือความเป็นส่วนตัว และการถูกลอกลวงทางไซเบอร์ร่วมอยู่ด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มบุคคลที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา และเป็นบุคคล Gen Y ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุ 19-38 ปี รวมทั้งมีปัญหาการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือความเป็นส่วนตัว และการถูกลอกลวงทางไซเบอร์ด้วย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาในนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่เป็นกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งที่อยู่ในโลกของไซเบอร์เช่นเดียวกับบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งมีโอกาสที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการเป็นทั้งผู้ถูกกลั่นแกล้ง และผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งหากมีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นก็ย่อมส่งผลเสียหายทั้งต่อตัวนักศึกษาเองและส่งผลเสียหายต่อภาพลักษณ์

ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ๆ ด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่มหาวิทยาลัย ๆ จะต้องมีความสามารถในการดำเนินการให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ตลอดจนกิจกรรมนอกหลักสูตร ทั้งนี้เพื่อพัฒนาให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ไม่ตกเป็นเหยื่อหรือเป็นผู้กระทำให้อื่นเป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้กำหนดคุณลักษณะสำคัญของบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ภายใต้คำขวัญว่า “เป็นคนดี มีความรอบรู้ มุ่งมั่น สื่อสารสัมพันธ์ ก้าวทันเทคโนโลยี” (<http://gg.gg/gfr1i>) โดยมีองค์ประกอบย่อยด้านการมีคุณธรรม จริยธรรม ที่มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์ สุจริต มีเจตคติที่เหมาะสม มีวัฒนธรรม คุณธรรม และ ศีลธรรมอันดี องค์ประกอบด้านการมีความสามารถในการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ที่มุ่งเน้นให้นักศึกษามีทักษะการสื่อสารที่ดี มีทักษะในการใช้ภาษา มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสืบค้นติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างรู้เท่าทัน มีความสามารถในการศึกษา วิเคราะห์และ นำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม

จากเป้าหมายการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งเพื่อเป็นการร่วมมือกันป้องกันแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยจึงสนใจดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เพื่อสร้างความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งสอดคล้องกับรายงานวิจัยที่ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า สถาบันการศึกษา เป็นหน่วยงานสำคัญในการดำเนินการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อส่งเสริมพัฒนาให้เป็นผู้ไม่กลั่นแกล้งผู้อื่น รวมทั้งสามารถรับมือการกลั่นแกล้งจากผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปิยพจน์ ตันตะผลิน, 2559; สรานนท์ อินทนนท์ และพลินี เสริมสินสิริ, 2560, น.1404; ปองกมล สุรัตน์ ฐาศุภร์ จันประเสริฐ และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล, 2561, น.76)

อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นการวิจัยในกลุ่มนักเรียนระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา ที่มุ่งเน้นการศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ส่วนงานวิจัยที่มุ่งศึกษาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษายังมีอยู่น้อยมาก ที่มีอยู่ดังเช่น งานวิจัยของวราพร วันไชยธนวงค์ และ เกศราภรณ์ ชูพันธ์ (2557) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ตใน นักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่ งานวิจัยของสุพัตรา เจริญงาม แหวตา เตชาทวิวรรณ และประมวล จันทรชีวะ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง การรู้กฎหมายเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศบน อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยของปองกมล สุรัตน์ ฐาศุภร์ จันประเสริฐ และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2561) ที่ศึกษาเรื่องกระบวนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ในเยาวชนไทย: กรณีศึกษาแบบพหุกรณี รวมทั้งงานวิจัยของ ปิยพจน์ ตันตะผลิน (2559) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบการเรียนออนไลน์โดยการสะท้อนคิดร่วมกันด้วยกรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมความตระหนัก

รู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนิสิตนักศึกษาครู จากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่ายังขาดการศึกษาวิจัยที่เน้นการวิจัยและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในการวิจัยครั้งนี้จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาและพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการสอนทางไกล ดังนั้นในการพัฒนาชุดฝึกอบรมครั้งนี้ จึงได้นำเทคโนโลยีการสอนทางไกลมาใช้ประกอบการฝึกอบรม และจากการศึกษา งานวิจัยพบว่า โปรแกรมแชตบอต (Chatbot) สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้ ดังเช่นงานวิจัยของ เอกลักษณ์ นาคสุทธิ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง แชตบอต: แพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารสำหรับห้องเรียน อัจฉริยะ โดยโปรแกรมแชตบอตนี้มีการโต้ตอบและสามารถใช้ตอบคำถามได้ตรงประเด็น 47 คำถาม จากทั้งหมด 50 คำถามซึ่งคิดเป็นค่าความถูกต้องที่ 94% หรือมีการนำแชตบอตมาใช้ทางการค้าเพื่อการส่งข้อความออนไลน์ผ่านทางเทคโนโลยี Line API มีระบบการโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ ประมวลผลเพื่อแนะนำสินค้ายอดนิยมหรือให้แนะนำโปรโมชั่นตามความชอบของผู้ใช้งานรายบุคคล ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลเบื้องต้นทางร้านให้กับลูกค้า และค้นพบว่าระบบที่ใช้ทำงานมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน 4.78/5 คะแนน (นวกัทร ศุภศิลาวัต, 2560)

จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันได้มีผู้นำเทคโนโลยีแชตบอตมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ แต่ยังขาดการนำมาใช้ในการจัดฝึกอบรม ดังนั้น ในการวิจัยนี้จึงต้องการทดลองนำแชตบอตมาใช้ในการจัดฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้กับนักศึกษา ซึ่งการจัดฝึกอบรมผ่านแชตบอตจะมีส่วนช่วยในการติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารกับนักศึกษา เช่น ความหมายของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รูปแบบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สาเหตุของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์วิธีการจัดการกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ตลอดจนมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเยาวชนจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นต้น

การเข้าถึงแหล่งความรู้ หรือแหล่งข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมผ่านแชตบอต จะส่งเสริมให้มีการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับผู้จัดกิจกรรม อีกทั้งแชตบอตยังสามารถเสนอสื่อมัลติมีเดียต่างๆ เช่น ภาพ เสียงภาพเคลื่อนไหวต่างๆ และยังช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนได้ทุกที่ทุกเวลาและตรงประเด็นตามที่ผู้เรียนต้องการ นักศึกษาสามารถสอบถามประเด็นต่างๆ ที่สงสัย ซึ่งมีความแตกต่างจากสื่อรูปแบบอื่น ๆ ที่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อเป็นแต่ผู้รับสารเท่านั้น การใช้แชตบอตเป็นการสื่อสารแบบสองทางทำให้ผู้เรียนกับผู้จัดกิจกรรมเข้าใจความต้องการของนักศึกษาได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาและพัฒนาชุดฝึกอบรมผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งนี้ เพื่อจะได้เป็นเครื่องมือสำหรับอาจารย์ในการจัดกิจกรรมการเพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษาเป็นผู้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมในในฐานะการเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Native)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

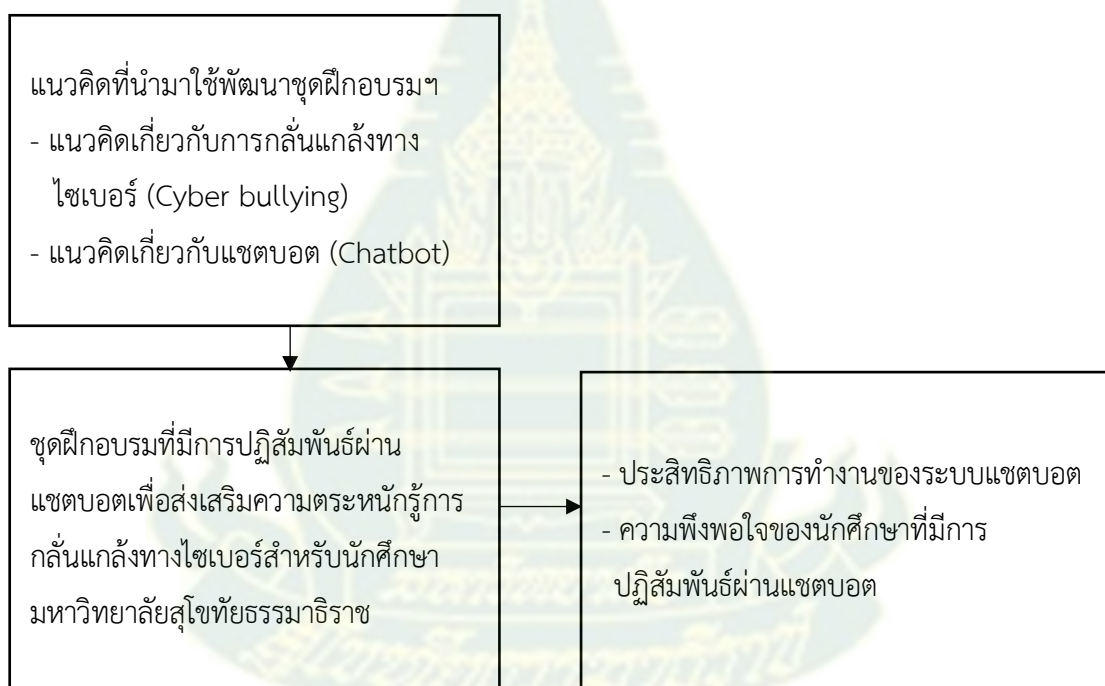
2.1 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2.2 เพื่อทดสอบชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัย การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

- 1) ขั้นตอนการกำหนดรายละเอียดสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อนำไปใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 2) ขั้นตอนการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
- 3) ขั้นตอนการศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ชุดฝึกอบรมผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ตัวแปรตาม ได้แก่

- (1) ความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
- (2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อชุดฝึกอบรมผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หมายถึง สื่อประสมที่มุ่งให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเองโดยมีแชตบอตเป็นสื่อกลางในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับโปรแกรมแชตบอต และนักศึกษากับผู้วิจัย ชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตสำหรับนักศึกษาประกอบด้วย ประมวลสาระชุดฝึกอบรมทางไกลผ่านแชตบอต โดยครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แนวทางและตัวอย่างการเสริมสร้างความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนักศึกษา และระบบแชตบอต

5.2 การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyber Bullying) หมายถึง การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหรือช่องทางเพื่อก่อให้เกิดการคุกคาม ล่อลวง และการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์และสื่อสังคมออนไลน์ โดย

มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการให้เป้าหมายเกิดความเสียหายทางสังคมหรือจิตใจ เช่น ความอับอาย ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล เป็นต้น

5.3 ความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ประกอบด้วย

1) **ความตระหนักรู้ต่อพฤติกรรมที่มีแนวโน้มเป็นผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์** หมายถึง ระดับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงเป็นผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยมีมิติการพิจารณา คือ การตระหนักรู้ว่าพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นพฤติกรรมที่มีปัญหา ควรมีการจัดการ ไม่ปล่อยปละละเลยพฤติกรรมที่มีแนวโน้มเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

2) **ความตระหนักรู้ในการจัดการการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในฐานะผู้ถูกกลั่นแกล้ง** หมายถึง ระดับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมเกี่ยวกับการรับมือการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยมีมิติการพิจารณา คือ การรับรู้ การตัดสินใจว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอต่อการจัดการการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สามารถวิเคราะห์แยกแยะพฤติกรรมที่มีแนวโน้มเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ ประพฤติปฏิบัติตัวเองให้ปลอดภัยจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้

5.4 ประสิทธิภาพการทำงานของระบบแชตบอต หมายถึง ความสามารถในการทำงานของระบบที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสามารถตรงตามความต้องการ 2) ด้านการใช้งานระบบ 3) ด้านความปลอดภัยของระบบ และ 4) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ วัดได้จากแบบประเมินการใช้งานระบบแชตบอตฯ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบประเมินปลายเปิด

5.5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หมายถึง การแสดงความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต วัดได้จากคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบประเมินปลายเปิด

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

6.1 ได้ชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.2 ได้เสริมสร้างความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ให้ปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมในฐานะการเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Native)