

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2) ทดสอบชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
M	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติ t
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้ การกั้นแกลังทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกั้นแกลังทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้จากการดำเนินการวิจัย ระยะที่ 1 ประกอบด้วย ผลการศึกษาใน 4 ขั้นตอน ดังนี้

ผลการศึกษาขั้นที่ 1 การสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Focus Group)

จากผลการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ สามารถจำแนกรูปแบบการกั้นแกลังทางไซเบอร์ ออกเป็น 6 ประเภท แต่ละประเภทมีลักษณะสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

รูปแบบที่ 1 การโจมตี ชูทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย

จากการศึกษา พบว่า รูปแบบแรกที่เป็นการกั้นแกลังทางไซเบอร์คือการโจมตี ชูทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย โดยมีรูปแบบการโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น ด้วยถ้อยคำหยาบคาย ใช้คำพูดประจานให้เสียหาย และเมื่อมีการสื่อสารออกไปในสื่อสังคม ก็จะมีคนอื่น ๆ ใช้ถ้อยคำทำร้ายและโจมตีเพิ่มเติมเข้ามา ดังตัวอย่างข้อมูลการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“...อันนี้คือสิ่งที่ครูคุยกับศูนย์ความช่วยเหลือฯ ครูสอนเรื่องแทนคุณแผ่นดิน ครูก็พูดเรื่องบุคคลสำคัญคนหนึ่งเนี่ยมาอย่างไม่ถูกกฎหมายจริงมั๊ย? รัฐธรรมนูญฉบับนี้เป็นยังไง?... เพราะงั้นมันต้องผ่านการโหวตคนส่วนใหญ่ ถ้าไม่ชอบก็ต้องรอดูวาระคุยอย่างนี้เสร็จ นี่คะ มันเอาไปด่าทันที แล้วสุดท้ายมีคนเกือบ 10 คนที่ชังชาติขึ้นกระดานสนทนา.....และก็มีลูกศิษย์ ม.3 แคปเอาน้ำครู ไปโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์ ต่อ... ศิษย์เก่ากระหน่ำด่าครูสอนอย่างนี้ได้ยังไง ฉันทันเป็นครูทำแบบนี้ได้ยังไง นี่ลูกศิษย์ดิฉันทั้งนั้นนะคะ...”

“....สำคัญพอมันตั้งค่า public ปับ ก็มีคนเข้าไปกระหน่ำด่าฉันทัน แล้วลูกศิษย์ฉันทันทุกคนก็เข้าไปบอกหมดครัทธากับครูคนนี้มาตั้งนานแล้ว สุดท้ายมีคนในสมาคมเป็นรุ่นพี่ที่ทำงานสมาคมบอกว่า โรงเรียนมีครูแบบนี้ได้ยังไง ถ้ามีครูแบบนี้ประเทศชาติจะพัฒนาได้ยังไง คือเข้าไปด่าเรา...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 4

“...ฉันทันยกตัวอย่างเช่น พวกเราจำได้มั๊ยในเฟซบุ๊กที่มีเรื่องราวเกี่ยวกับผู้หญิงขับรถชนเป็นไง พอเริ่มอ่านในเฟซบุ๊ก ก็มีเพื่อนคนหนึ่งเขาบอกว่าเพื่อนในนั้นนะ ผู้หญิงที่ขับรถชนมีคนไปบอกว่าเขาเป็นโรคลมชัก ล้มบ้าหมู แล้วที่เขาประจานว่าขับรถได้ไง ขับรถไม่ได้ สุดท้ายเนี่ยมีคนเขา capture หน้าจอของลูกสาวคนที่เขาบอกช่วยบอกให้สังคมได้รู้แม่เขาไม่ได้เป็นโรคลมชัก แต่เป็นโรคเส้นโลหิตในสมองแตก แล้วเขาอยู่ในเหตุการณ์ วันนั้นว่าเขานั่งข้างคนขับรถ แล้วเขาเป็นคนดึงเบรกมือขึ้นมาเอง ผลที่เกิดขึ้นมันถึงเสียหายแค่นั้นเอง ถ้าเขาไม่ดึงเบรกมือละ ว่าแม่เขาไม่ได้เป็นโรคลมชัก แต่สิ่งที่เขาแซทกันก็คือว่าเขาและแม่

ของเขาถูกสังครุมดำโดยไม่มีอะไรเลย แล้วพอเขาลงข้อความนี้ สิ่งนี้จึงเป็นสิ่งที่ฉันมองเลยว่าบางทีคนที่อ่านมันต้องมีความตระหนักก่อนที่คุณจะดำใครๆ คุณจะต้องตระหนัก...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

“...เด็กที่มันอยู่นอกสเปคไลท์นี่มันถูกกระทำ ถูก bully โดยไม่รู้ตัว พุดอะไรก็ไม่เคยมี เรียกอะไรครูก็ไม่เคยเรียกตอบ ยกมือถามครูก็ไม่เคยเรียกมันอะไรอย่างนี้สิ่งเหล่านี้มันเป็นที่มันเกิดขึ้นทำให้เด็กรู้สึกทาวนลงๆ นะ เด็กพวกนี้น่าสงสาร แล้วเด็กพวกนี้จะเป็นผู้อ่อนแอแล้วถูก bully โดยคนทำไม่รู้ มองสนุก ล้อปมด้อย ล้อพ่อแม่ติดอ่าง ไอ้ดำ ไอ้หยิก ไอ้หยอย สิ่งเหล่านี้ที่สนุกกับเด็กแล้วเด็กพวกนี้ก็จะรู้สึกทาวนลงๆ ส่วนไอ้พวกนั้น สมมติเด็กคนนี้ไปฟ้องครู ถ้ารู้ว่าฟ้องก็ถูกกระหน่ำซ้ำ ไปฟ้องพ่อแม่พ่อแม่มาโรงเรียนครูก็เรียกคุณครูมา แล้วครูก็บอกขอโทษกันอย่าไปถือนอกกัน จับมือกัน เด็กก็เลยเรียนรู้ว่าบอกไปก็ไม่มีการช่วยๆ ได้ แล้วเด็กพวกนี้ก็จะกลายเป็นผู้ bully เพื่อนต่อไปโดยที่ตนเองไม่รู้ตัว...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 4

“...อันนี้ประหมหรือมัธยมไม่รู้ ที่ครูถามว่าโตขึ้นจะเรียนอะไร พอมันบอกเรียนจิตวิทยาทุกคนหัวเราะเยาะมัน คนบ้าเธอ มันบอกทำให้มันเสีย self มันไม่กล้าบอกเลยนะ มันบอกขนาดนี้มันบอกเรียนจิตวิทยาคือสิ่งที่ภูมิใจ มันอยากกลับไปบอกเด็กมัธยมเลยว่าอย่าหัวเราะ เขาบอกครูก็หัวเราะมันด้วยนะ เด็กไม่รู้หรือก็คือหัวเราะเพื่อนอย่างเดียวไม่คิดอะไรเลย...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 5

รูปแบบที่ 2 การคุกคามทางเพศ

สถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ค้นพบจากการสนทนากลุ่ม พบว่า มีการส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย หรือกิจกรรมทางเพศของผู้ถูกกลั่นแกล้งลงในสื่อออนไลน์ รวมทั้งมีข้อความในลักษณะการคุกคามทางเพศเกิดขึ้น ดังตัวอย่างการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“...มีการลงภาพรูปโป๊ของบุคคลสำคัญลงในเพจสโมสรของคุณ...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

“...แม่เนียนะ แม่มีลูกอ่อนมีลูกอ่อนที่ต้องให้มลูกอะ ผู้ชายที่ไปมีเพศสัมพันธ์ด้วยนะ มันก็บอกถ่ายรูปมาให้ดูคุณแม่ แล้วเด็กคนนี้นั่นก็ถ่ายให้ มันก็ถ่ายทำให้มันเชื่อเวลาแม่เข้าห้องน้ำ ทำทุกอย่างมันก็ทำให้ ภาพเหล่านี้หลุดไปในโลกออนไลน์หมด พอแม่เห็นภาพตัวเองในโทรศัพท์ลูกช็อกเลย...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 5

“...ลูกศิษย์ ม. 2 ที่มันเคยมีเพศสัมพันธ์กับเด็ก ม.4 แล้วมันพอเสร็จแล้วไม่รักกันมันก็... แล้วเด็กมันรู้เป็นคนสุดท้ายพอรู้ก็ช็อกไม่กล้ามาโรงเรียนไม่กล้ามาเผชิญหน้าใคร พอแม่ก็เห็นลูกผิบล้างเกตุนะ แม่มาหาครู แม่ถามว่าทำไมถึงตีลูกกำลังเรียน แม่พยายามพาเด็กมาหาที่ห้อง สุดท้ายเด็กมาเจอกัน เด็กก็รู้ว่าเด็กอายุเหลือเกิน อายุเหลือเกินจนไม่อยากอยู่ไม่อยากมาโรงเรียน...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 5

รูปแบบที่ 3 การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น

จากผลการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า มีรูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อีกลักษณะหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลที่ถูกแอบอ้าง กล่าวคือ มีผู้กระทำการกลั่นแกล้งโดยการแอบอ้างใช้บัญชีผู้อื่นเพื่อการกลั่นแกล้งโดยโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ กล่าวโทษ ให้อาย หรือในบางกรณี เป็นการโพสต์คลิปวิดีโอไป เปลือย หรือ กระทำธุรกรรมต่างๆ หรือ สิ่งที่มีผิดกฎหมาย ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลที่ถูกแอบอ้างอย่างมาก ดังตัวอย่างข้อมูล ดังนี้

“...เด็กถูก Cyber Bully เขาถูกรองคมนตรีเขาส่งมาให้ตั้งกรรมการสอบสวนว่าเขาเอารูปโป๊ของบุคคลสำคัญลงในโซเชียลของคณะ และในเวลาต่อมาได้มีการลงรูปโป๊ของตนเอง ที่คณะมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนเด็ก แต่เด็กบอกว่าไม่ได้ทำ แล้วท้ายสุดเด็กมีอาการถึงขั้นจะฆ่าตัวตาย แล้วก็เล่าสาวถึงที่มาที่ไปเรื่อยๆ จนถึง เหมือนมีแฟนเค้ามา แฟนของเขาเนียเป็นผู้ชายที่แกล้งเป็นเด็กผู้หญิง แฟนอายุเยอะกว่าเขาแล้วก็ไปมา ทำที่สุดท้ายก็ไปแจ้งความ แจ้งความที่ สน.ปทุมวัน สน. ก็รับแจ้งเอาหลักฐานเอารูปให้หมดก็แค่รับแจ้งทำอะไรไม่ได้ พอทำอะไรไม่ได้ทำสุดท้ายก็ไป ปอท.(กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี) พอไปปฐเนียก็จับได้เลยว่าเป็นเฟซบุ๊กปลอมขึ้นมาอีกที่ไม่ใช่ของเด็กคนนี้ ทีนี้พอเฟซบุ๊กปลอมเสร็จเนีย แล้วทำที่สุดท้ายก็ไปสืบมาว่าอีกะเทยคนนั้นเป็นคนทำและมันสามารถเข้าไปแฮ็กเฟซบุ๊กได้หมด...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

“...เสร็จแล้วตอนนั้นเนียะ มันคือเด็กคนนี้ทำคนอื่นแยะไปหมดเลย คือ ขนาดแม่ ย่า อา ลุงและทั้งหลาย ยังโดนคนที่สวมรอยด่า เพราะมีคนไม่หวังดีสวมรอยโดยใช้ไลน์ของเด็กคนนี้...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

“...ไลน์เนียมันมีคนรับจ้างปลอมไลน์ได้ ค่าจ้างในการปลอมไลน์เนียไม่ถึงพันบาท เพราะว่ามันเด็กมันโทรหาฉันบอกครูช่วยผมด้วย เขาบอกว่าเขาโดนปลอมไลน์ และคนร้ายสามารถจะปลอมไลน์ส่งไปด่าผู้อื่นได้หมดเลย...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2

“...ฉันบอกผู้ว่าว่าไม่ใช่ฝีมือเด็ก ทีนี้พอไม่ใช่ฝีมือเด็กเนียนะ ผู้การก็เล่าให้ฟังว่ามันมีการจ้างประมาณเก็ร้อยบาทเองนะ ...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2

“...กลั่นแกล้งถ้าประกันหน้าได้แกล้งโดยใช้ความรุนแรงมากหรือน้อยแต่ถ้าไม่ได้มันก็ใช้วิธีปลอมเฟซบุ๊ก ทำอะไรตั้งแต่เล่าว่ามันทำตั้งแต่มัธยมฯ เลย มันเกลียดครูคนไหนมันก็ปลอมครูคนนั้น จะจัดการให้ครูคนนั้นถูกคนเกลียดทั้งโรงเรียน มันเก่งขนาดนั้นเลยนะ...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 4

รูปแบบที่ 4 การแบล็คเมลล์

ผลการศึกษาจากการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ พบรูปแบบการกลั่นแกล้งในลักษณะการแบล็คเมลล์ผู้อื่น โดยมีลักษณะที่น่าจะนำข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับไปเผยแพร่ถ้าไม่ทำอย่างที่ว่าผู้แบล็คเมลล์ต้องการ เช่น สิ่งของทรัพย์สิน ผลประโยชน์ต่างๆ ดังตัวอย่างข้อมูลต่อไปนี้

“...เด็กผู้หญิงคนนี้เรียนมหาวิทยาลัยและ เด็กคนนี้เนี่ยสวยมาก สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ มีคนส่งรูปเขา เขาถูกแอบถ่ายในห้องน้ำแล้วบอกว่ามีรูปแบล็คเมลล์เขา ไอ้เด็กคนนี้นั้นร้องห่มร้องไห้ มีการติดต่อมาและข่มขู่และต้องการเงิน ซึ่งสมัยตอนนั้นยังเป็นเชียร์ลีดเดอร์ของมหาวิทยาลัยอยู่ ไปทำงานเนี่ยแอร์โฮสเตสการบินไทยก็โดน แล้วคนที่เป็นดาราโฆษณา... เด็กนิเทศฯ ก็เคยโดน ทีนี้เด็กๆมีเอารูปมาให้พี่ดู เขาบอกว่าอาจารย์ครับเมื่อไหร่ก็ตามที่ขึ้นไซเบอร์สิ่งที่เกิดขึ้นคือมันจะอยู่ไปชั่วชีวิตแล้ว ตายไปแล้วมันก็ยังอยู่...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3

“...มีการลงภาพรูปโป๊ของผู้เสียหาย” โดยแฟนเก่าเป็นผู้กระทำ...เพื่อข่มขู่”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

รูปแบบที่ 5 การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ

การกลั่นแกล้งที่พบในอีกลักษณะหนึ่งคือ การหลอกผู้อื่นให้หลงเชื่อในเรื่องต่างๆ เพื่อจะทำให้ได้ประโยชน์จากผู้หลงเชื่อซึ่งถือว่าเป็นเหยื่อของผู้กลั่นแกล้ง เช่น การสัญญาว่าจะให้สิ่งของรางวัล การนัดพบ หรือการหลอกให้โอนเงิน อันเป็นเหตุให้ผู้ถูกกระทำเสียความรู้สึก เสียใจหรือผิดหวัง เสียทรัพย์สิน ฯลฯ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“...คนร้ายมีการโทรติดต่อมาทางไลน์ผู้เสียหายขอเงินสามหมื่น เพื่อที่จะซื้อรูปคืน...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

“...เสร็จแล้วเด็กมันก็บอกว่าโอนเงินก็บาทเนี่ยเข้าบัญชีฯ นี่ แล้วเด็กก็คือสามหมื่นบาทตรงนี้ บอกเด็กว่ายอมคุยกับมันคุยกับมันผ่านไลน์เพื่อเก็บข้อมูลเป็นหลักฐานแซมมันไปเรื่อยๆ เด็กมันก็หวานอมขมกลืนแซมไปเรื่อยๆ... มันทำร้ายเด็กเธอรู้อะไรว่าเป็นพระ เป็นพระที่อ่างทอง จับได้คางคางเขาที่กุฎีไลน์ ในนั้นมีหมดเลย มันจ้างคนกลุ่มหนึ่งเป็นคนไปวางกล้องโดยเฉพาะผู้หญิง ไปวางตามสถานการศึกษาและผู้หญิงที่สวยงามๆ อย่างเช่น ธรรมเมเยอร์ เซียร์ลิตเตอร์ และงานลอยกระทง”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

รูปแบบที่ 6 การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ

จากการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ พบรูปแบบการกลั่นแกล้งที่ส่งผลค่อนข้างรุนแรงต่อผู้ถูกกระทำ คือ การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ ซึ่งเป็นการชักชวนผู้อื่นให้โพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ ให้ร้าย ผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์ ดังเช่นข้อความผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

“...สำคัญพอมันตั้งค่า public ปึบ ก็มีคนเข้าไปกระหน่ำด่าฉันทันที แล้วลูกศิษย์ฉันทันทีทุกคนก็เข้าไปบอกหมดครีทากับครูคนนี้มาตั้งนานแล้ว สุดท้ายมีคนในสมาคมเป็นรุ่นพี่ที่ทำงานสมาคมบอกว่าโรงเรียนมีครูแบบนี้ได้ยังไง ถ้ามีครูแบบนี้ประเทศไทยจะพัฒนาได้ยังไง คือเข้าไปด่าเรา...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 4

“...จะจัดการให้ครูคนนั้นถูกคนเกลียดทั้งโรงเรียน มันเก่งขนาดนั้นเลยนะ แกล้งเพื่อนเอาเพื่อนมาเป็นพวกมัน...”

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 4

กล่าวโดยสรุป จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในขั้นที่ 1 การสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ สามารถได้ข้อสรุปเบื้องต้นเกี่ยวกับรูปแบบการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ได้แก่ 1) การชู้ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็คเมล์ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ และ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำไปเป็นแนวทางในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อกำหนดรายละเอียดสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อนำไปใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต ต่อไป

ผลการศึกษาระดับที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัติกับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติกับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อกำหนดรายละเอียดสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อนำไปใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต มีข้อค้นพบสำคัญแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ 1) ประเภทของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 2) แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ประเภทของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยกระทำ
- กลุ่มที่ 2 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกระทำ
- กลุ่มที่ 3 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น

ในแต่ละกลุ่มมีสถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ ประกอบด้วย 1) การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็คเมล์ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ และ 7) การกีดกันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน

ลักษณะการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของแต่ละกลุ่ม และแต่ละรูปแบบ มีข้อค้นพบเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปออกแบบการพัฒนาแชตบอต ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยกระทำ

รูปแบบที่ 1 การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย มีพฤติกรรมในสถานะที่เคยเป็นผู้กระทำ ดังนี้

1. การโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น
2. การโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์
3. การโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอหรือขมขู่ ให้อาย กล่าวโทษผู้อื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รูปแบบที่ 2 การคุกคามทางเพศออนไลน์ มีพฤติกรรมในสถานะที่เคยเป็นผู้กระทำ ดังนี้

1. การโพสต์ข้อความที่มีลักษณะแทะโลม ลามก และตลกในเรื่องทางเพศไปยังผู้อื่นผ่านทางสื่อออนไลน์
2. การบีบบังคับให้คนอื่นมีการแสดงกิจกรรมทางเพศผ่านกล้องหรือเว็บแคม

3. การโพสต์หรือส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย ในสื่อออนไลน์

รูปแบบที่ 3 การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น มีพฤติกรรมในสถานะที่เคยเป็นผู้กระทำ ดังนี้

1. การใช้บัญชีผู้อื่นในการใช้อินเทอร์เน็ตโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น
2. การใช้บัญชีผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์
3. การใช้บัญชีผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอหรือขมขู่ กล่าวโทษ ให้อาย ผู้อื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต
4. การใช้บัญชีผู้อื่นโพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอโป๊ เปลือย ผู้อื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต
5. การใช้บัญชีผู้อื่นกระทำความรุกรรรมต่างๆ หรือสิ่งที่ผิดกฎหมายนอกเหนือจากที่กล่าวมา

รูปแบบที่ 4 การแบล็คเมลล์ มีพฤติกรรมในสถานะที่เคยเป็นผู้กระทำ 1 ข้อ ดังนี้

การแบล็คเมลล์ผู้อื่นโดยขู่ว่าจะนำข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับไปเผยแพร่ถ้าไม่ทำอย่างที่ต้องการ (สิ่งของทรัพย์สิน, ตำแหน่งงาน, กิจกรรมทางเพศ, ผลประโยชน์ ฯลฯ)

รูปแบบที่ 5 การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ มีพฤติกรรมในสถานะที่เคยเป็นผู้กระทำ 1 ข้อ ดังนี้

การหลอกผู้อื่นให้หลงเชื่อในเรื่องต่างๆ เช่น การสัญญาว่าจะให้สิ่งของรางวัล การนัดพบหรือการหลอกให้ออนเงิน อันเป็นเหตุให้เขาเสียความรู้สึก เสียใจหรือผิดหวัง เสียทรัพย์สิน ฯลฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รูปแบบที่ 6 การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ มีพฤติกรรมในสถานะที่เคยเป็นผู้กระทำ ดังนี้

1. การชักชวนผู้อื่นไปโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ขมขู่ ให้อาย ผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์
2. การสร้างกลุ่มและชักชวนผู้อื่นในเครือข่ายไปโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ขมขู่ ให้อาย ผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์

รูปแบบที่ 7 การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน (in group) มีพฤติกรรมในสถานะที่เคยเป็นผู้กระทำ 1 ข้อ ดังนี้

การขับไล่เพื่อนที่มีความคิดเห็น และการกระทำแตกต่างจากคนในกลุ่มออกจากกลุ่มในสังคมออนไลน์

กลุ่มที่ 2 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกรกระทำ

รูปแบบที่ 1 การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกรกระทำ ดังนี้

1. การถูกผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ให้ฉันทเสียหาย หรือเสียใจ
2. การถูกผู้อื่นโพสต์ ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผ่านทางสังคมออนไลน์
3. การถูกผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอข่มขู่ ให้อาย กล่าวโทษผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รูปแบบที่ 2 การคุกคามทางเพศออนไลน์ มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกระงับ ดังนี้

1. การถูกผู้อื่นโพสต์ข้อความที่มีลักษณะแทะโลม ลามก และตลกในเรื่องทางเพศผ่านสื่อออนไลน์
2. การเคยถูกขู่และบีบบังคับให้แสดงกิจกรรมทางเพศผ่านกล้องหรือเว็บแคม
3. การถูกผู้อื่นโพสต์หรือส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย ในสื่อออนไลน์

รูปแบบที่ 3 การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกระงับ ดังนี้

1. การถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น
2. การถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์
3. การถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอหรือข่มขู่ กล่าวโทษ ให้อายผู้อื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต
4. การถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอโป๊ เปลือย กิจกรรมทางเพศ ของผู้อื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต
5. การถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอโป๊ เปลือย กิจกรรมทางเพศ ของฉันเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต
6. การถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันกระทำธุรกรรมต่างๆ หรือสิ่งที่ผิดกฎหมาย นอกเหนือจากที่กล่าวมา

รูปแบบที่ 4 การแบล็คเมลล์ มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกระงับ 1 ข้อ ดังนี้

การถูกแบล็คเมลล์จากผู้อื่นโดยขู่ว่าจะนำข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับไปเผยแพร่ถ้าไม่ทำอย่างที่เขาต้องการ (สิ่งของทรัพย์สิน, ตำแหน่งงาน, กิจกรรมทางเพศ, ผลประโยชน์ ฯลฯ)

รูปแบบที่ 5 การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกระงับ 1 ข้อ ดังนี้

การถูกหลอกให้หลงเชื่อในเรื่องต่างๆ เช่น การสัญญาว่าจะให้สิ่งของรางวัล การนัดพบหรือการหลอกให้โอนเงิน อันเป็นเหตุให้เขาเสียความรู้สึก เสียใจหรือผิดหวัง เสียทรัพย์สิน ฯลฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รูปแบบที่ 6 การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ มีพฤติกรรม
ในสถานะผู้เคยถูกระทำ ดังนี้

1. การถูกผู้คนชักชวนกันเข้ามาโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า
 ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ ให้ร้าย แก่นั่นผ่านทางสังคมออนไลน์
2. การถูกคนสร้างกลุ่มในโลกออนไลน์แล้วโพสต์ ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือ
 ต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ ให้ร้าย แก่นั่น

รูปแบบที่ 7 การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน (in group) มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยถูกระทำ
1 ข้อ ดังนี้

การถูกขับไล่ออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ เพราะฉันมีความคิดเห็นและการกระทำ
 แตกต่างจากเพื่อนในกลุ่ม

กลุ่มที่ 3 พฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น

รูปแบบที่ 1 การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น
ดังนี้

1. การเคยเห็นคนที่รู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอที่มีลักษณะตำหนิหรือต่อว่าซึ่ง
 กันและกันในสื่อสังคมออนไลน์
2. การเคยเห็นคนที่รู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผ่าน
 ทางสังคมออนไลน์
3. การเคยเห็นคนที่รู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอชมชู้ ให้ร้าย กล่าวโทษซึ่งกันและ
 กันผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รูปแบบที่ 2 การคุกคามทางเพศออนไลน์ มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น ดังนี้

1. การเคยเห็นคนที่รู้จักโพสต์ข้อความที่มีลักษณะทะลึ่งลามก และตลกในเรื่องทาง
 เพศผ่านสื่อออนไลน์
2. การเคยเห็นคนที่รู้จักขู่และบีบบังคับให้มีการแสดงกิจกรรมทางเพศผ่านกล้องหรือ
 เว็บแคม
3. การเคยเห็นคนที่รู้จักโพสต์หรือส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย

รูปแบบที่ 3 การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น ดังนี้

1. การเคยเห็นคนที่เราติดตามถูกแอบใช้บัญชีเพื่อโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิ
 หรือต่อว่าคนอื่น
2. การเคยเห็นคนที่เราติดตามถูกแอบใช้บัญชีโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด
 เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่น

3. การเคยเห็นคนที่เรติดตามถูกแอบใช้บัญชีโซเชียลมีเดีย/ภาพ/คลิปวิดีโอหรือขมขู่
กล่าวโทษ ให้อาย ผู้อื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต/
4. การเคยเห็นคนที่เรติดตามถูกแอบใช้บัญชีโซเชียลมีเดีย/ภาพ/คลิปวิดีโอไป เปลี่ย กิจกรรม
ทางเพศ ของผู้อื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต
5. การเคยเห็นคนที่เรติดตามถูกแอบใช้บัญชีโซเชียลมีเดีย/ภาพ/คลิปวิดีโอไป เปลี่ย กิจกรรม
ทางเพศ ของเจ้าของบัญชีเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต
6. การเคยเห็นคนที่เรติดตามถูกแอบใช้บัญชีโซเชียลมีเดีย/ภาพ/คลิปวิดีโอไป เปลี่ย กิจกรรม
นอกเหนือจากที่กล่าวมา

รูปแบบที่ 4 การแบล็คเมลล์ มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น 1 ข้อ ดังนี้

การเคยเห็นคนที่รู้จักเป็นผู้แบล็คเมลล์หรือถูกแบล็คเมลล์ในลักษณะว่าจะมีการนำข้อมูล
ส่วนตัวที่เป็นความลับไปเผยแพร่ถ้าไม่ทำอย่างที่คุณแบล็คเมลล์ต้องการ (สิ่งของทรัพย์สิน, ตำแหน่งงาน,
กิจกรรมทางเพศ, ผลประโยชน์ ฯลฯ)

รูปแบบที่ 5 การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น 1 ข้อ ดังนี้

การเคยเห็นคนที่รู้จักถูกหลอกให้หลงเชื่อในเรื่องต่างๆ เช่น การสัญญาว่าจะให้สิ่งของ
รางวัล การนัดพบ หรือการหลอกให้โอนเงิน อันเป็นเหตุให้เขาเสียความรู้สึก เสียใจหรือผิดหวัง เสีย
ทรัพย์สิน ฯลฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รูปแบบที่ 6 การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ มีพฤติกรรม
ในสถานะผู้เคยพบเห็น 1 ข้อ ดังนี้

การเคยเห็นคนที่รู้จักถูกผู้อื่นสร้างกลุ่มในโลกออนไลน์แล้วโพสต์ ข้อความ/ภาพ/คลิป
วิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ขมขู่ ให้อายแก่เขา

รูปแบบที่ 7 การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน (in group) มีพฤติกรรมในสถานะผู้เคยพบเห็น
1 ข้อ ดังนี้

การเคยเห็นเพื่อนบางคนในกลุ่มถูกขับไล่ออกจากกลุ่ม โดยที่ฉันก็ได้แต่มองดูอยู่เฉย ๆ

**ตอนที่ 2 แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้งานทั้งกลุ่มผู้เคยกระทำ ผู้เคยถูก
กระทำ และผู้เคยพบเห็น**

จากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการกับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า
นักศึกษาได้เสนอแนะแหล่งสืบค้นและแหล่งอ้างอิง ที่จะนำข้อมูลเหล่านี้มาสอนให้เซตบอดสามารถที่จะให้
ข้อมูลการและสารสนเทศแก่ผู้ใช้งานทั้งกลุ่มผู้เคยกระทำ ผู้เคยถูกกระทำ และผู้เคยพบเห็น ดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้งานทั้งกลุ่มผู้เคยกระทำ ผู้เคยถูกระทำ และผู้เคยพบเห็น

ประเภทรูปแบบ	กลุ่มแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ กลุ่มผู้เคยกระทำ/ผู้เคยถูกระทำ/ผู้เคยพบเห็น
<p>1. การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำ หยาบคาย</p>	<p>การให้ความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เกี่ยวกับการหมิ่นประมาท ตามมาตรา 326 - ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนกรณีที่กระทำการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือทำให้ยับยั้งอายเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท ตามมาตรา 397 - พรบ.คอมพิวเตอร์ 2560 การโพสต์ต่อว่าผู้อื่น เรื่องที่ไม่เป็นจริงซ้ำลือ หลอกลวง และทำให้เกิดความซุลมุนวุ่นวายผู้อื่นเสียหาย เดือดร้อน มีโทษจำคุก 3 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท <p>ที่มา: รู้ทัน Cyberbullying เสี่ยงติดคุก-ชดใช้ค่าเสียหาย (prachachat.net) https://www.prachachat.net/ict/news-467664 http://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=443287&ext=pdf</p>
<p>2. การคุกคาม ทางเพศ ออนไลน์</p>	<p>การให้ความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 - การนำภาพเปลือย หรือวิดีโอทางเพศของเหยื่อ ไปโพสต์ผ่านทางหน้าโซเชียลมีเดียที่เป็นสาธารณะ อาจจะเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 14 (4) หรือถ้าเป็นกรณีการกดแชร์ภาพ หรือวิดีโอดังกล่าว ก็อาจจะเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 14 (5) ได้ คือ การนำเข้าหรือเผยแพร่ข้อมูลที่มีลักษณะลามกในระบบคอมพิวเตอร์ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ- <p>ที่มา: รู้ทัน Cyberbullying เสี่ยงติดคุก-ชดใช้ค่าเสียหาย (prachachat.net) https://www.prachachat.net/ict/news-467664</p>

ตารางที่ 4.1 แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้งานทั้งกลุ่มผู้เคยกระทำ ผู้เคยถูกระทำ และผู้เคยพบเห็น (ต่อ)

<p>3. การแอบอ้าง ตัวตนของ ผู้อื่น</p>	<p>การให้ความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - ตัวอย่างการกระทำที่อาจจะเข้าข่าย เช่น สวมรอยเป็นเจ้าของบัญชีการ hack เข้าบัญชี Facebook หรือการแอบนำรหัสผ่านเข้าบัญชี Facebook มา login เพื่อสวมรอยเป็นเจ้าของบัญชี และเข้าไปโพสต์ข้อความ เพื่อสร้างความเสียหาย แก่ผู้ถูกระราน <p>อาจจะเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 5 คือ การเข้าถึงโดยมิชอบ ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะ และมาตรการนั้นมิได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากเป็นการนำมาตรการป้องกันไปเปิดเผยโดยมิชอบ หากเป็นการนำมาตรการป้องกันไปเปิดเผยโดยมิชอบ เช่น นำรหัสไปเปิดเผย และเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น จะมีความผิดตามมาตรา 6 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p> <p>รู้ทัน Cyberbullying เสี่ยงติดคุก-ชดใช้ค่าเสียหาย (prachachat.net) https://www.prachachat.net/ict/news-467664</p>
<p>4. การแบล็กเมลล์</p>	<p>การให้ความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมาย - มาตรา 337 แห่งประมวลกฎหมายอาญา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใดข่มขืนใจผู้อื่นให้ยอมให้หรือยอมจะให้ตนหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน โดยใช้กำลังประทุษร้าย หรือโดยขู่เข็ญว่าจะทำอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของผู้ถูกขู่เข็ญหรือของบุคคลที่สาม จนผู้ถูกข่มขืนใจยอมเช่นนั้น ผู้นั้นกระทำความผิดฐานกรรโชก ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี และปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท - พรบ.คอมพิวเตอร์ มาตรา 14(4) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูล คอมพิวเตอร์นั้น ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ มีโทษจำคุกไม่เกินห้าปี ปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท ทำอย่างไร? หากถูกนำภาพกลับไป "แบล็กเมลล์" สติข่าว ข่าวช่องวัน one31 <p>>> https://youtu.be/e_y6sv4gBSM ที่มา: http://arit.mcro.ac.th/laws/#:~:text=มาตรา%2014%20(4),ไม่เกิน%20100%2C000%20บาท</p>

ตารางที่ 4.1 แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้งานทั้งกลุ่มผู้เคยกระทำ ผู้เคยถูกระกระทำ และผู้เคยพบเห็น (ต่อ)

5. การหลอกลวง ในรูปแบบ ต่างๆ	<p>ความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550</p> <p>มาตรา 14 ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p> <p>มาตรา 14 นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน</p> <p>F20150909152414-การฉ้อโกงโดยใช้อินเทอร์เน็ต.pdf (dsigo.th)</p> <p>https://www.dsi.go.th/Files/20150909/F20150909152414-การฉ้อโกงโดยใช้อินเทอร์เน็ต.pdf</p>
6. การสร้างกลุ่ม ในเครือข่าย สังคมเพื่อ โจมตีบุคคลที่ ตัวเองไม่ชอบ	<p>การให้ความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมาย</p> <p>- ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เกี่ยวกับการหมิ่นประมาท ตามมาตรา 326</p> <p>- ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนกรณีที่กระทำการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือทำให้ยับยั้งอายเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท ตามมาตรา 397</p> <p>- พรบ.คอมพิวเตอร์ 2560 การโพสต์ด่าว่าผู้อื่น เรื่องที่ไม่เป็นจริงซ้ำลือหลอกลวง และทำให้เกิดความซุญมุนวุ่นวายผู้อื่นเสียหาย เดือดร้อน มีโทษจำคุก 3 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท</p> <p>ที่มา: รู้ทัน Cyberbullying เสี่ยงติดคุก-ชดใช้ค่าเสียหาย (prachachat.net)</p> <p>https://www.prachachat.net/ict/news-467664</p>

ตารางที่ 4.1 แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้งานทั้งกลุ่มผู้เคยกระทำ ผู้เคยถูกระทำ และผู้เคยพบเห็น (ต่อ)

<p>7. การกดดันให้ เป็นกลุ่ม เดียวกัน (in group)</p>	<p>- เบื้องต้นยังไม่มีกฎหมายที่บังคับในด้านนี้</p> <p>เมื่อการอยู่ร่วมกันในกลุ่มเกิดความขัดแย้ง ขัดใจ หรือเห็นต่างกัน ก็มักจะพบการกดดันให้คิดเห็นเหมือนกันเพื่อเป็นเพื่อนในกลุ่มเดียวกันต่อไป มิเช่นนั้นจะเกิดการ "ขับไล่" หรือ "ทอดทิ้ง" ให้สมาชิกที่เห็นต่างออกจากกลุ่ม</p> <p>แม้ไม่มีกฎหมายหรือบทลงโทษ แต่เป็นสถานการณ์ที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็อึดอัดใจ และทำลายสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน</p> <p>ข้อคิดสำหรับผู้ขับไล่หรือทอดทิ้งผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ก่อนขับไล่ ควรทบทวนเรื่องราวดี ๆ ที่มีส่วนร่วมมาด้วยความเห็นอกเห็นใจ - เปิดใจกว้าง ยอมรับความต่างด้วยความรัก ความเข้าใจ ลดอคติในใจลง - เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่าย ทั้งที่เหมือนหรือต่าง ชอบหรือไม่ชอบ ด้วยท่าที่เป็นมิตร และตรงไปตรงมา - ถนอมน้ำใจ เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายปรับตัวปรับใจ เพื่ออยู่ร่วมกันต่อไป - หากไม่สามารถปรับตัวเข้ากันได้ให้รักษาระยะห่างอย่างพอดี ด้วยความเข้าใจให้กำลังใจ และเปิดโอกาสให้สานไมตรีอันดีต่อกันได้ในอนาคต <p>ข้อคิดสำหรับผู้ถูกขับไล่หรือถูกทอดทิ้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> - สังเกตตนเองว่ามีสิ่งใดทำให้เพื่อนในกลุ่มอึดอัดใจไม่สบายใจอย่างไร - สังเกตเพื่อนร่วมกลุ่ม เปิดใจกว้างยอมรับความต่างด้วยความเข้าใจลดการยึดความเห็นของตนเองลง - หาโอกาสสอบถามเรื่องราวว่าเหตุใดตนเองจึงถูกขับไล่ พร้อมเปิดใจรับฟังความเห็นของอีกฝ่ายว่าเป็นอย่างไร - ปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มเพื่ออยู่ร่วมกันต่อไป - หากปรับตัวแล้วฝืนใจ ควรรักษาระยะห่างอย่างพอดี เพื่อความสบายใจของตนเอง - รักษากายและใจตนเองให้เข้มแข็งพิจารณาข้อผิดพลาดในอดีต เปิดรับสิ่งใหม่นำอดีตมาปรับใช้ หาเพื่อนใหม่ สังคมใหม่ - รักษาสัมพันธภาพกับผู้คนรอบข้างให้ดีทั้งครอบครัวและญาติพี่น้อง ทำกิจกรรมดี ๆ ร่วมกัน เพราะเพื่อนไม่จำเป็นต้องวัยเดียวกัน - คิดเสียว่าการถูกขับไล่ เป็นโอกาสให้ได้เติบโต และแข็งแกร่งต่อไปในอนาคต
---	--

ตารางที่ 4.2 สื่อสังคมออนไลน์ประเภทภาพยนตร์สารคดีสั้น

From Victim to Victor

ภาพยนตร์สารคดีสั้นที่ได้ทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

<https://www.facebook.com/fromvictimtovictorTH>

EP 1 : กล้าที่จะเป็นตัวเอง

"ถ้าเด็กคนนึงมีความฝันที่แตกต่าง เราควรมองเขาอย่างไร"

เรื่องราวของน้องแพรวาเพลิน ที่เคยถูก Cyberbully ตั้งแต่อายุ 4 ขวบ เพราะความฝันที่อยากเป็นช่างแต่งหน้า >> <https://youtu.be/Cy1viT1QKj4>

EP 2 : Stereotype ความเชื่อ ศรัทธา ศาสนา

ผู้กำกับที่หยิบความรู้สึกจากการถูกบูลลี่ไปแปรเปลี่ยนเป็นพลังสร้างสรรค์ ในการทำหน้าที่ศิลปินได้รับรางวัลมาแล้ว ทั้งในและนอกประเทศ พบกับเรื่องราวของเขาได้ที่ >>

<https://youtu.be/YABfEWOJBZM>

EP 3 : Body Shaming รัก.ร่างกาย.ตัวเอง

เรื่องราวของคุณไซ้สาว Plus Size ที่มีความรักตัวเองแบบพลังๆที่จะช่วยส่งต่อแรงบันดาลใจให้เรารักและเคารพร่างกายตัวเองและผู้อื่นมากขึ้น >> <https://youtu.be/gPt3q-PV9mk>

EP 4 : IRONBOY IRONMIND

เรื่องราวการก้าวข้ามคำสบประมาท ของ"เอนัน" ศิริศักดิ์ เลขวัฒน์โรจน์ เจ้าของแชมป์ THE RAPPER คนแรกของประเทศไทย >> <https://youtu.be/Kahhm6lRj-8>

EP 5 : แสงสว่างในตัวเรา

เรื่องราวของน้องแป้งที่ถูกบูลลี่เพราะความไม่เข้าใจ ในภาวะบกพร่องทางสีผิว หรือ Albinism ที่ทำให้ผิวของน้องขาวกว่าคนทั่วไป >> <https://youtu.be/LgA2ztXyO6l>

EP 6 : R e b o r n เกิด ตาย และเกิดใหม่ในโลกไซเบอร์

เรื่องราวของคุณณัชญ์แห่งบ้านทูนหัวของป่าว กับประสบการณ์บางด้านของการถูก Cyberbullying ที่เราไม่เคยรู้ ว่าการจะยืนหยัดอยู่ตรงนี้ได้มัน ต้องต่อสู้กับอะไรบ้าง >>

<https://youtu.be/R9JTRAM7pEg>

EP 7 : แค้ไหนถึงพอดี

สำรวจเส้นแบ่งของการบูลลี่ด้วยกัน ไปกับกลุ่มเพื่อนสนิท "แก๊งอะชะชะชะชะ" >>

https://youtu.be/p_T_1E76peU

ตารางที่ 4.2 สื่อสังคมออนไลน์ประเภทภาพยนตร์สารคดีสั้น (ต่อ)

EP 8 : ปัญหาบุคลิกกับภาวะสุขภาพจิต

สำรวจภาวะสุขภาพใจตัวเอง และ ทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ต่างๆ ในสังคม อาทิ ล่าแม่มด ทวีร์ลง ในมุมมองของจิตแพทย์ไปด้วยกัน >> <https://youtu.be/bDbOAc5a9Gc>

EP 9 : โลกสมมติ

เรื่องเล่าจากประสบการณ์ชีวิตช่วงหนึ่งของ "JUSTKIDDING 13B" นักเขียนนิยายออนไลน์ใน รูปแบบแชท (จอยลดา) ที่ทั้งโลกการทำงาน / โลกส่วนตัว / โลกโซเชียล คือโลกใบเดียวกัน จนวันที่ ทุกอย่างประเดประดังและต้องกรี๊ดชีวิตใหม่ >> <https://youtu.be/Lqc8gfydwk>

EP 10 : เราไม่ต่างกัน

เราทุกคนต่างอยากมีชีวิตที่ดี ต่างอยากรู้สึกมีคุณค่า ต่างอยากที่จะภูมิใจในตัวเอง แต่บางครั้ง คุณค่าของเรากลับถูกทำลายลงเพราะบาง "คำพูด" >> <https://youtu.be/eqU1NqCrStc>

ตารางที่ 4.3 ชื่อเว็บไซต์และ Facebook เพจที่เกี่ยวข้อง

สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย

<https://www.facebook.com/ThaiPsychiatricAssociation/>

เพจเท่าที่รู้ เพื่อส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง

<https://www.facebook.com/asfarasi>

เพจคิ้วดำ เพื่อส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง

<https://www.facebook.com/kiwtum>

Website สถานีสร้างสุข

<https://www.jitdee.com>

บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1323

<https://www.dmh.go.th/service/view.asp?id=147>

มูลนิธิสายเด็ก 1387

https://childlinethailand.org/th/how_we_help/counseling/

สมาคมที่ให้บริการเป็นเพื่อนพูดคุยทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ ป้องกันการฆ่าตัวตาย

<http://www.samaritansthai.com/aboutus>

Compassion Deficit Disorder: ทำอย่างไรในยุคที่เด็กๆ (และเรา) ป่วยเป็นโรคขาดความเมตตา

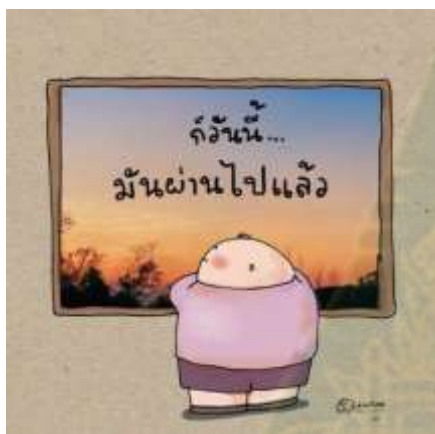
<https://thepotential.org/knowledge/compassion-deficit-disorder/>

ตารางที่ 4.3 ชื่อเว็บไซต์และ Facebook เพจที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

วัฒนธรรม“กลั่นแกล้ง”บนโลกออนไลน์ ความรับผิดชอบทางกฎหมาย https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/647882
กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี https://tcsd.go.th/contact-us
ศูนย์ช่วยเหลือด้านกฎหมายผู้ถูกล่วงละเมิด bully ทางสังคมออนไลน์ ศชอ. https://www.facebook.com/THCVC2020

ตารางที่ 4.4 เว็บไซต์สารที่รวบรวมปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ตำรวจเตือนโพสต์บูลลี่ ระวังเจอโทษหนัก https://news.thaipbs.or.th/content/295225
รู้ทัน Cyberbullying เสี่ยงติดคุก-ชดใช้ค่าเสียหาย https://www.prachachat.net/ict/news-467664
สรุป 13 ข้อ สารระสำคัญง่ายๆ พ.ร.บ.คอมพ์ 60 มีผลบังคับใช้แล้ว https://www.sbpolic.go.th/news/สรุป13ข้อสารสำคัญง่ายๆพ.ร.บ.คอมพิวเตอร์60_189.html
Cyber Bullying มีกฎหมายคุ้มครองเหยื่อแค่ไหน? https://ictgeneral.police.go.th/?p=434
มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการถูกกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์ https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawnujournal/article/download/106267/84165/



ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างภาพและคำคมเสริมกำลังใจแก่ผู้อยู่ในสถานการณ์กักกันทางอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาระดับที่ 3 การศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

ผลการศึกษาในขั้นตอนนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 และ 2 มาออกแบบสอบถามพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรายละเอียดสถานการณ์และพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อนำไปใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต

ผลจากการสอบถามนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนทั่วไป ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

จากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำเสนอข้อมูลพื้นฐาน ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

(n=705)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	192	27.23
2) หญิง	513	72.77
2. ช่วงอายุ (ปี)		
1) ต่ำกว่า 19 ปี (Gen Z)	269	38.15
2) 20 – 39 ปี (Gen Y)	231	32.77
3) 40 ปีขึ้นไป (Gen X และ BabyBoomer)	205	29.08
3. นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช		
1) เป็น	230	32.62
2) ไม่เป็น	475	67.38

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.77 มีช่วงอายุ ต่ำกว่า 19 ปี (Gen Z) มากที่สุด รองลงมา คือ 20 – 39 ปี (Gen Y) และ 40 ปีขึ้นไป (Gen X และ BabyBoomer) ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 38.15 32.77 และ 29.08 และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ร้อยละ 32.62

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของผู้เคยกระทำ ผู้เคยถูกรกระทำ และผู้เคยพบเห็นการกระทำ

จากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำเสนอข้อมูลพื้นฐาน ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยกระทำพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

(n=705)

รายการพฤติกรรมที่เคยเป็นผู้กระทำ	จำนวน	ร้อยละ
1) การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย		
1. ฉันทโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น	151	21.42
2. ฉันทโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์	78	11.06
3. ฉันทโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอหรือขมขู่ ให้ร้าย กล่าวโทษผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์	31	4.40
2) การคุกคามทางเพศออนไลน์		
4. ฉันทโพสต์ข้อความที่มีลักษณะแทะโลม ลามก และตลกในเรื่องทางเพศไปยังผู้อื่นผ่านทางสื่อออนไลน์	49	6.95
5. ฉันทบีบบังคับให้คนอื่นมีการแสดงกิจกรรมทางเพศผ่านกล้องหรือเว็บแคม	12	1.70
6. ฉันทโพสต์หรือส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย ในสื่อออนไลน์	38	5.39
3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น		
7. ฉันทใช้บัญชีผู้อื่นในการใช้อินเทอร์เน็ตโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น	10	1.42
8. ฉันทใช้บัญชีผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์	10	1.42
9. ฉันทใช้บัญชีผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอหรือขมขู่ กล่าวโทษให้ร้าย ผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์	6	0.85
10. ฉันทใช้บัญชีผู้อื่นโพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอโป๊ เปลือย ผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์	5	0.71
11. ฉันทใช้บัญชีผู้อื่นกระทำธุรกรรมต่างๆ หรือสิ่งที่ผิดกฎหมาย นอกเหนือจากที่กล่าวมา	6	0.85

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยกระทำพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (ต่อ)

(n=705)

รายการพฤติกรรมที่เคยเป็นผู้กระทำ	จำนวน	ร้อยละ
4) การแบล็คเมลล์กัน		
12. ฉันแบล็คเมลล์ผู้อื่นโดยขู่ว่าจะนำข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับไปเผยแพร่ถ้าไม่ทำอย่างที่ผมต้องการ (สิ่งของทรัพย์สิน, ตำแหน่งงาน, กิจกรรมทางเพศ, ผลประโยชน์ ฯลฯ)	8	1.13
5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ		
13. ฉันหลอกผู้อื่นให้หลงเชื่อในเรื่องต่างๆ เช่น การสัญญาว่าจะให้สิ่งของรางวัล การนัดพบ หรือการหลอกให้โอนเงิน อันเป็นเหตุให้เขาเสียความรู้สึก เสียใจหรือผิดหวัง เสียทรัพย์สิน ฯลฯ ผ่านทางไซเบอร์	12	1.70
6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ		
14. ฉันชักชวนผู้อื่นไปโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ ให้ร้าย ผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์	14	1.99
15. ฉันสร้างกลุ่มและชักชวนผู้อื่นในเครือข่ายไปโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ ให้ร้าย ผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์	15	2.13
7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน		
16. ฉันและเพื่อนขับไล่เพื่อนที่มีความคิดเห็น และการกระทำแตกต่างจากคนในกลุ่มออกจากกลุ่มในสังคมออนไลน์	27	3.83

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาพฤติกรรมที่เคยเป็นผู้กระทำ พบว่า มีพฤติกรรมผู้ที่เคยขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคายกับผู้อื่น ในเรื่อง 1) โพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น มากที่สุด รองลงมา คือ 2) โพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์ และ 4) โพสต์ข้อความที่มีลักษณะแทะโลม ลามก และตลกในเรื่องทางเพศไปยังผู้อื่นผ่านทางสื่อออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 21.42 11.06 และ 6.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยถูกระทำเกี่ยวกับพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

(n=705)

รายการพฤติกรรมที่ผู้เคยถูกระทำ	จำนวน	ร้อยละ
1) การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย		
17. ฉันเคยถูกผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ให้ฉันเสียหาย หรือเสียใจ	169	23.97
18. ฉันเคยถูกผู้อื่นโพสต์ ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผ่านทางสังคมออนไลน์	99	14.04
19. ฉันเคยถูกผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอข่มขู่ ให้ร้าย กล่าวโทษผ่านทางไซเบอร์	47	6.67
2) การคุกคามทางเพศออนไลน์		
20. ฉันเคยถูกผู้อื่นโพสต์ข้อความที่มีลักษณะแทะโลม ลามก และตลกในเรื่องทางเพศผ่านสื่อออนไลน์	70	9.93
21. ฉันเคยถูกขู่และบีบบังคับให้แสดงกิจกรรมทางเพศผ่านกล้องหรือเว็บแคม	23	3.26
22. ฉันเคยถูกผู้อื่นโพสต์หรือส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย ในสื่อออนไลน์	87	12.34
3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น		
23. ฉันเคยถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าผู้อื่น	18	2.55
24. ฉันเคยถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่นผ่านทางสังคมออนไลน์	14	1.99
25. ฉันเคยถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอหรือข่มขู่ กล่าวโทษ ให้ร้าย ผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์	14	1.99
26. ฉันเคยถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอโป๊ เปลือย กิจกรรมทางเพศ ของผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์	9	1.28
27. ฉันเคยถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันโพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอโป๊ เปลือย กิจกรรมทางเพศ ของฉันเองผ่านทางไซเบอร์	7	0.99
28. ฉันเคยถูกผู้อื่นใช้บัญชีของฉันกระทำธุรกรรมต่างๆ หรือสิ่งที่ไม่ดี กฎหมาย นอกเหนือจากที่กล่าวมา	11	1.56

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยถูกระทำเกี่ยวกับพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์
(ต่อ)

(n=705)

รายการพฤติกรรมที่ผู้เคยถูกระทำ	จำนวน	ร้อยละ
4) การแบล็คเมล์กัน		
29. ฉันเคยถูกแบล็คเมล์จากผู้อื่นโดยขู่ว่าจะนำข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับไปเผยแพร่ถ้าไม่ทำอย่างที่เขาต้องการ (สิ่งของทรัพย์สิน, ตำแหน่งงาน, กิจกรรมทางเพศ, ผลประโยชน์ ฯลฯ)	19	2.70
5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ		
30. ฉันเคยถูกหลอกให้หลงเชื่อในเรื่องต่างๆ เช่น การสัญญาว่าจะให้สิ่งของรางวัล การนัดพบ หรือการหลอกให้โอนเงิน อันเป็นเหตุให้เขาเสียความรู้สึก เสียใจหรือผิดหวัง เสียทรัพย์สิน ฯลฯ ผ่านทางไซเบอร์	80	11.35
6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ		
31. ฉันเคยถูกผู้คนชักชวนกันเข้ามาโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ให้ร้าย แก่ฉันผ่านทางสังคมออนไลน์	40	5.67
32. ฉันเคยถูกคนสร้างกลุ่มในโลกออนไลน์แล้วโพสต์ ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ ให้ร้าย แก่ฉัน	20	2.84
7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน		
33. ฉันเคยถูกขับไล่ออกจากกลุ่มสังคมออนไลน์ เพราะฉันมีความคิดเห็นและการกระทำแตกต่างจากเพื่อนในกลุ่ม	56	7.94

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาพฤติกรรมสำหรับผู้ที่เคยถูกระทำ พบว่า มีพฤติกรรมผู้ที่เคยชู้ทำร้ายหรือถูกใช้ถ้อยคำหยาบคายกับผู้อื่น ในเรื่อง 17) ฉันเคยถูกผู้อื่นโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ให้ฉันเสียหาย หรือเสียใจ มากที่สุด รองลงมา คือ 18) ฉันเคยถูกผู้อื่นโพสต์ ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผ่านทางสังคมออนไลน์ และ 22) ฉันเคยถูกผู้อื่นโพสต์หรือส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊ เปลือย ในสื่อออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 23.97 14.04 และ 12.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยพบเห็นพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

(n=705)

รายการพฤติกรรมที่เคยพบเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1) การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย		
34. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอที่มีลักษณะตำหนิหรือต่อว่าซึ่งกันและกันในสื่อสังคมออนไลน์	466	66.10
35. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผ่านทางสังคมออนไลน์	394	55.89
36. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอข่มขู่ ให้ร้าย กล่าวโทษซึ่งกันและกันผ่านทางไซเบอร์	256	36.31
2) การคุกคามทางเพศออนไลน์		
37. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักโพสต์ข้อความที่มีลักษณะแทะโลม ลามก และตลกในเรื่องทางเพศผ่านสื่อออนไลน์	229	32.48
38. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักขู่และบีบบังคับให้มีการแสดงกิจกรรมทางเพศผ่านกล้องหรือเว็บแคม	61	8.65
39. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักโพสต์หรือส่งรูปภาพหรือวิดีโอในลักษณะโป๊เปลือย	169	23.97
3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น		
40. ฉันได้เคยรู้มาทีหลังว่ามีคนที่ฉันเคยติดตามเขาถูกแอบใช้บัญชีผู้อื่น โพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่าคนอื่น	121	17.16
41. ฉันได้เคยรู้มาทีหลังว่ามีคนที่ฉันเคยติดตามเขาถูกแอบใช้บัญชีโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผู้อื่น	105	14.89
42. ฉันได้เคยรู้มาทีหลังว่ามีคนที่ฉันเคยติดตามเขาถูกแอบใช้บัญชีโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอหรือข่มขู่ กล่าวโทษ ให้ร้าย ผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์	94	13.33
43. ฉันได้เคยรู้มาทีหลังว่ามีคนที่ฉันเคยติดตามเขาถูกแอบใช้บัญชีโพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอโป๊ เปลือย กิจกรรมทางเพศ ของผู้อื่นผ่านทางไซเบอร์	76	10.78
44. ฉันได้เคยรู้มาทีหลังว่ามีคนที่ฉันเคยติดตามเขาถูกแอบใช้บัญชีโพสต์ภาพ/คลิปวิดีโอโป๊ เปลือย กิจกรรมทางเพศ ของเจ้าของบัญชีเองผ่านทางไซเบอร์	69	9.79

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยพบเห็นพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (ต่อ)

(n=705)

รายการพฤติกรรมที่เคยพบเห็น	จำนวน	ร้อยละ
45. ฉันได้เคยรู้มาที่หลังว่ามีคนที่ฉันเคยติดตามเขาถูกแอบใช้บัญชีกระทำ ธุรกรรมต่างๆ หรือสิ่งที่ผิดกฎหมาย นอกเหนือจากที่กล่าวมา	91	12.91
4) การแบล็คเมลล์กัน		
46. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักเป็นผู้แบล็คเมลล์หรือถูกแบล็คเมลล์ในลักษณะ ว่าจะมีการนำข้อมูลส่วนตัวที่เป็นความลับไปเผยแพร่ถ้าไม่ทำอย่าง ที่ผู้แบล็คเมลล์ต้องการ (สิ่งของทรัพย์สิน, ตำแหน่งงาน, กิจกรรมทางเพศ, ผลประโยชน์ ฯลฯ)	73	10.35
5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ		
47. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักถูกหลอกให้หลงเชื่อในเรื่องต่างๆ เช่น การ สัญญาว่าจะให้สิ่งของรางวัล การนัดพบ หรือการหลอกให้โอนเงิน อัน เป็นเหตุให้เขาเสียความรู้สึก เสียใจหรือผิดหวัง เสียทรัพย์สิน ฯลฯ ผ่านทางไซเบอร์	167	23.69
6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคลที่ตัวเองไม่ชอบ		
48. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักชวนกันไปโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ให้ร้าย ผู้อื่นผ่าน ทางสังคมออนไลน์	109	15.46
49. ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักถูกคนสร้างกลุ่ม ในโลกออนไลน์แล้วโพสต์ ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ตำหนิหรือต่อว่า ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถาง ชมชู้ ให้ร้าย แก่เขา	111	15.74

จากตารางที่ 4.8 การศึกษาพฤติกรรมสำหรับผู้พบเห็น พบว่า เคยพบเห็นพฤติกรรมผู้ที่เคยชู้ทำร้าย หรือถูกใช้ถ้อยคำหยาบคายกับผู้อื่น ในเรื่อง 34) เคยเห็นคนที่ฉันรู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอที่มีลักษณะตำหนิหรือต่อว่าซึ่งกันและกันในโลกออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ 35) ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอ ส่อเสียด เยาะเย้ย ถากถางผ่านทางสังคมออนไลน์ และ 36) ฉันเคยเห็นคนที่ฉันรู้จักโพสต์ข้อความ/ภาพ/คลิปวิดีโอชมชู้ ให้ร้าย กล่าวโทษซึ่งกันและกันผ่านทางไซเบอร์คิดเป็นร้อยละ 66.10 55.89 และ 36.31 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลแสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เมื่อจำแนกตามเพศและ ช่วงอายุ

จากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำเสนอข้อมูลพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เมื่อจำแนกตามเพศและช่วงอายุ ดังตารางที่ 4.9 – 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ที่มีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เมื่อจำแนกตามเพศ

(n=705)

พฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	ชาย		หญิง	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
1. ชู้ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย	0.41	0.74	0.35	0.70
2. คุกคามทางเพศออนไลน์	0.33	0.66	0.06	0.30
3. แอบอ้างตัวตนของผู้อื่น	0.13	0.57	0.02	0.24
4. แบล็คเมล์	0.02	0.15	0.00	0.07
5. หลอกหลวงในรูปแบบต่างๆ	0.03	0.17	0.01	0.10
6. สร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล	0.08	0.35	0.02	0.20
7. เคยกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน	0.07	0.26	0.02	0.15

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เมื่อจำแนกตามเพศ

(n=705)

พฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น	<i>t-test</i>	<i>P</i>
1. การชู้ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย	Levene's statistic = 2.421, p = .120	1.087	.27
2. การคุกคามทางเพศออนไลน์	Levene's statistic = 186.109, p = .000	5.317*	.00
3. การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น	Levene's statistic = 45.069, p = .000	2.477*	.01
4. การแบล็คเมล์กัน	Levene's statistic = 20.600, p = .000	1.682	.09
5. การหลอกหลวงในรูปแบบต่างๆ	Levene's statistic = 12.782, p = .000	1.453	.14
6. การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล	Levene's statistic = 28.768, p = .000	2.116*	.03
7. การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน	Levene's statistic = 46.362, p = .000	2.665*	.00

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตารางที่ 4.9 และ 4.10 พบว่าเมื่อเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นผู้กลั่นแกล้งผู้อื่นทางไซเบอร์ในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้าน 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวได้ว่า เพศชายมีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่นทางไซเบอร์สูงกว่าเพศหญิง นอกจากนี้การศึกษาพบว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้านที่เหลือ เพศชายและเพศหญิง ด้าน 1) การขู่ทำร้าย หรือการใช้ถ้อยคำหยาบคาย 4) การแบล็คเมล์ และ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ Generation

(n=705)				
การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น	F-test	P	การทดสอบรายคู่
1. การขู่ทำร้าย หรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย	Levene's statistic = 6.182, df1= 2, df2= 702, p =.002	2.69	.06	-
2. การคุกคามทางเพศออนไลน์	Levene's statistic = 2.476, df1= 2, df2= 702, p =.085	.61	.53	-
3. การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น	Levene's statistic = 8.151, df1= 2, df2= 702, p =.000	2.01	.13	-
4. การแบล็คเมล์กัน	Levene's statistic = 11.118, df1= 2, df2= 702, p =.000	2.70	.06	-
5. การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ	Levene's statistic = 10.757, df1= 2, df2= 702, p =.000	2.56	.07	-
6. การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล	Levene's statistic = 12.682, df1= 2, df2= 702, p =.000	3.13*	.04	Gen Z > Gen X B
7. การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน	Levene's statistic = 16.789, df1= 2, df2= 702, p =.000	4.05*	.01	Gen Z > Gen X B

จากตารางที่ 4.11 เมื่อเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการที่เคยเป็นผู้กลั่นแกล้งผู้อื่นทางไซเบอร์ในด้านต่างๆ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้าน 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 2 ด้านผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 19 ปี (Gen Z) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป (Gen X และ Babyboomer) ส่วนด้านที่ 1) การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็คเมลล์ และ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ ทุกๆ ช่วงอายุมีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาระดับที่ 4 การออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในขั้นตอนนี้เป็นกรนำข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1, 2 และ 3 มาออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมฯ โดยใช้แอปพลิเคชัน LINE ในรูปแบบ Rich menu ซึ่งเป็นคุณสมบัติเมนูที่แสดงที่ด้านล่างของหน้าจอแชตบอตของ LINE โดยการตั้งค่าลิงก์ในแต่ละพื้นที่ของ Rich Menu สามารถนำผู้ใช้งานไปยังเว็บไซต์ภายนอกได้ (รายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ฉ)

ผลของการดำเนินการออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรม สามารถผลิตชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตฯ โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. ตราสัญลักษณ์ของไลน์แชตบอตฯ

ชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตฯ ที่พัฒนาขึ้นใช้โปรแกรมไลน์เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ มีสัญลักษณ์ของไลน์แชตบอตที่ชื่อว่า StopBullyBot ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ไลน์บอทได้โดยใช้สมาร์โฟน add Line OA : @219bqbqr เป็นเพื่อน หรือ เข้าผ่านลิงก์ <https://lin.ee/OjydSVJ> หรือ Scan QR Code เพิ่มเพื่อน ก็จะสามารถเข้าสู่ไลน์แชตบอตที่มีรูปสัญลักษณ์ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4.2 ภาพ QR Code ที่สแกนเข้าบอท และสัญลักษณ์ของไลน์แชตบอต StopBullyBot

จากภาพที่ 4.2 เมื่อผู้ใช้งานแอดเป็นเป็นเพื่อนไลน์ สัญลักษณ์ของไลน์แชตบอต StopBullyBot จะปรากฏบนหน้าจอสมาร์ตโฟน ซึ่งผู้ใช้งานสามารถคลิกเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์เรียนรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในหน้าจอหลักของแชตบอต

2. หน้าจอหลักของไลน์แชตบอต ฯ

เมื่อผู้ใช้งานคลิกเข้าไปที่ไลน์แชตบอต StopBullyBot หน้าจอหลักของแชตบอตจะปรากฏเมนูให้คลิกเข้าไปปฏิสัมพันธ์เรียนรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4.3 หน้าจอหลักไลน์แชตบอต StopBullyBot

จากภาพที่ 4.3 แสดงเมนูหลักของไลน์แชตบอต StopBullyBot ที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งมีเมนูให้เลือก 6 รายการ ได้แก่ 1) Bully ผู้อื่นมา 2) ถูกผู้อื่น Bully 3) เห็นคน Bully กัน 4) เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ 5) คู่มือการใช้งาน CHAT BOT และ 6) ติดต่อเรา

แต่ละรายการเมื่อผู้ใช้งานคลิกเข้าไปแล้ว จะนำไปสู่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของแต่ละรายการที่ผู้ใช้เลือกเข้าไปเรียนรู้ (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน ภาคผนวก ข.) ซึ่งแต่ละเมนูมีสาระสำคัญสังเขป ดังนี้

2.1 เมนู Bully ผู้อื่นมา



ภาพที่ 4.4 เมนู “Bully ผู้อื่นมา”

จากภาพที่ 4.4 แสดงเมนูของแชทบอท ในประเด็นหลัก เรื่อง Bully ผู้อื่นมา ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเคยเป็นผู้กลั่นแกล้งผู้อื่นในโซเชียล มีเมนูให้เลือก 7 รายการ ได้แก่ 1) การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็กเมล์ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน และเมื่อมีการโต้ตอบกับบอท บอทจะแนะนำวิดีโอทัศนกรณิตัวอย่างๆ ให้ชมเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความตระหนักรู้ในการลดพฤติกรรมกลั่นแกล้งผู้อื่น โดยระบบจะสุ่มวิดีโอที่สอดคล้องกับความต้องการมาให้ชม ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอทกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “Bully ผู้อื่นมา”

จากภาพที่ 4.5 เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการต่อในระบบแชตบอต บอตจะแนะนำวิถีทัศนกรณีสี่ตัวอย่างต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้กลั่นแกล้งผู้อื่น เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ชมวิถีทัศนและเกิดความตระหนักรู้ในการลดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่น โดยระบบจะสุ่มวิดีโอที่สอดคล้องกับความต้องการมาให้ชม ซึ่งจะมีเมนูถามความต้องการลดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งหรือไม่ โดยมีข้อความแสดง “ต้องการ” หรือ “ไม่ต้องการ” เพื่อโต้ตอบกับบอต หากต้องการ บอตจะสุ่มแนะนำวิถีทัศนกรณีสี่ตัวอย่าง ให้ชมเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความตระหนักรู้ในการลดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งผู้อื่น เช่น

EP 7 : แคไหนถึงพอดี

EP 8 : ปัญหาบูลลี่กับภาวะสุขภาพจิต

EP 10 : เราไม่ต่างกัน

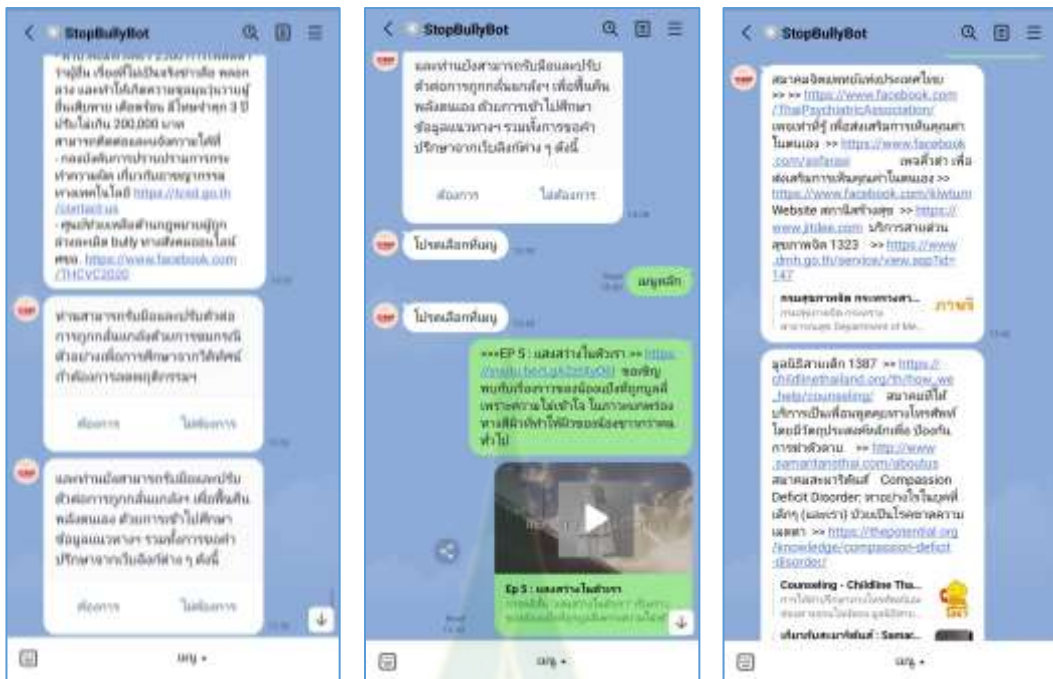
โดยระบบจะสุ่ม EP มา 1 EP จาก 3 EP

2.2 ถูกผู้อื่น Bully



ภาพที่ 4.6 เมนู “ถูกผู้อื่น Bully ”

จากภาพที่ 4.6 แสดงเมนูของแชตบอต ในประเด็นหลัก เรื่อง ถูกผู้อื่น Bully ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเคยเป็นผู้กลั่นแกล้ง มีเมนูให้เลือก 7 รายการ ได้แก่ 1) การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์ 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น 4) การแบล็คเมล์ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน และเมื่อมีการโต้ตอบกับบอต บอตจะแนะนำวิธีการรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้งด้วยการชมวิถีทัศนกรณีสี่ตัวอย่าง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถรับมือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ โดยระบบจะสุ่มวิดีโอที่สอดคล้องกับความต้องการมาให้ชม ดังภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอตกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “ถูกผู้อื่น Bully ”

จากภาพที่ 4.7 เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการต่อในระบบแชทบอต ในสถานการณ์ ถูกผู้อื่น Bully จะมีให้เลือกโต้ตอบบอต 2 เมนู ดังนี้

เมนูที่ 1 การแนะนำวิธีการรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้งๆ และฟื้นคืนพลังตนเอง โดยการชมวิดิทัศน์ โดยมีข้อความแสดง “ต้องการ” หรือ “ไม่ต้องการ” ให้ผู้ใช้บอตเลือกเพื่อโต้ตอบ หากผู้ใช้งานต้องการ บอตจะแนะนำวิดิทัศน์กรณีตัวอย่างๆ ให้ชมเพื่อให้เรียนรู้การรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้ง เช่น

- EP 1 : กล้าที่จะเป็นตัวเอง
- EP 2 : Stereotype ความเชื่อ ศรัทธา ศาสนา
- EP 3 : Body Shaming รัก.ร่างกาย.ตัวเอง
- EP 4 : IRONBOY IRONMIND
- EP 5 : แสงสว่างในตัวเรา
- EP 6 : Reborn เกิด ตาย และเกิดใหม่ในโลกไซเบอร์
- EP 9 : โลกสมมติ

โดยระบบจะสุ่ม EP ดังกล่าวนี้ให้ผู้ใช้บอตเรียนรู้จากการรับชม

เมนูที่ 2 การแนะนำวิธีการรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้งๆ เพื่อฟื้นคืนพลังตนเอง ด้วยการเข้าไปศึกษาข้อมูลแนวทางๆ รวมทั้งการขอคำปรึกษาจากเว็บลิงก์ต่าง ๆ เช่น

สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย

>> <https://www.facebook.com/ThaiPsychiatricAssociation/>

เพจเท่าที่รู้ เพื่อส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง

>> <https://www.facebook.com/asfarasi>

เพจคิ้วต่ำ เพื่อส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง

>> <https://www.facebook.com/kiwtum>

Website สถานีสร้างสุข

>> <https://www.jitdee.com>

บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1323

>> <https://www.dmh.go.th/service/view.asp?id=147>

มูลนิธิสายเด็ก 1387

>> https://childlinethailand.org/th/how_we_help/counseling/

สมาคมที่ให้บริการเป็นเพื่อนพูดคุยทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ ป้องกันการฆ่าตัวตาย

>> <http://www.samaritansthai.com/aboutus> สมาคมสมาธิตันส์

Compassion Deficit Disorder: ทำอย่างไรในยุคที่เด็กๆ (และเรา) ป่วยเป็นโรคขาดความเมตตา

>> <https://thepotential.org/knowledge/compassion-deficit-disorder/>

โดยระบบจะสุ่ม EP ดังกล่าวนี้ให้ผู้ใช้บอตเรียนรู้จากการรับชม

2.3 เห็นคน Bully กัน



ภาพที่ 4.8 เมนู “เห็นคน Bully กัน”

จากภาพที่ 4.8 แสดงเมนูของแชตบอต ในประเด็นหลัก เรื่อง เห็นคน Bully กัน ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเคยเห็นผู้คนกลั่นแกล้งกันในไซเบอร์ มีเมนูให้เลือก 7 รายการ ได้แก่

- 1) การขู่ทำร้ายหรือใช้ถ้อยคำหยาบคาย
- 2) การคุกคามทางเพศออนไลน์
- 3) การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น

4) การแบล็คเมล์ 5) การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ 6) การสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมเพื่อโจมตีบุคคล และ 7) การกดดันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน และเมื่อมีการโต้ตอบกับบอต บอตจะแนะนำสำหรับทั้ง 2 กรณี คือ ผู้กลั่นแกล้ง และผู้ถูกกลั่นแกล้ง โดยแนะนำให้ผู้กลั่นแกล้งชมกรณีตัวอย่างจากวิดีโอเพื่อให้ผู้เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ในการลดพฤติกรรมกลั่นแกล้งผู้อื่น และแนะนำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งชมวิดีโอทัศนกรณีตัวอย่างๆ เพื่อรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้ง โดยระบบจะสุ่มวิดีโอที่สอดคล้องกับความต้องการ มาให้ชม ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอตกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “เห็นคน Bully กัน”

จากภาพที่ 4.9 เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการต่อในระบบแชทบอต ในสถานการณ์เห็นคน Bully กัน จะมีให้เลือกโต้ตอบบอต 2 เมนู ดังนี้

เมนูที่ 1 การแนะนำคน Bully ผู้อื่นให้ลดพฤติกรรม โดยมีข้อความแสดง “ต้องการ” หรือ “ไม่ต้องการ” เพื่อโต้ตอบกับบอต หากต้องการบอตจะแนะนำวิดีโอทัศนกรณีตัวอย่างๆ ให้ชมเพื่อให้เรียนรู้การรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้ง เช่น

EP 7 : แค่นั้นถึงพอดี

EP 8 : ปัญหาบูลลี่กับภาวะสุขภาพจิต

EP 10 : เราไม่ต่างกัน

โดยระบบจะสุ่ม EP มา 1 EP จาก 3 EP

เมนูที่ 2 การแนะนำคนที่ถูกผู้อื่น Bully ให้สามารถรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้งๆ เพื่อฟื้นคืนพลังตนเอง ด้วยการชมวิดีโอทัศนกรณีตัวอย่างๆ เพื่อเรียนรู้การรับมือและปรับตัวต่อการถูกกลั่นแกล้ง เช่น

- EP 1 : กล้าที่จะเป็นตัวเอง
 EP 2 : Stereotype ความเชื่อ ศรัทธา ศาสนา
 EP 3 : Body Shaming รัก.ร่างกาย.ตัวเอง
 EP 4 : IRONBOY IRONMIND
 EP 5 : แสงสว่างในตัวเรา
 EP 6 : Reborn เกิด ตาย และเกิดใหม่ในโลกไซเบอร์
 EP 9 : โลกสมมติ
 โดยระบบจะสุ่ม EP มา 1 EP จาก 7 EP

2.4 เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ



ภาพที่ 4.10 เมนู “เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ”

จากภาพที่ 4.10 แสดงเมนูของแพลตฟอร์ม เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ มีเมนูให้เลือกเข้าไปเรียนรู้ 5 รายการ ได้แก่ 1) การติดต่อหรือแจ้งความ 2) ชมภาพยนตร์ สารคดีสั้นเกี่ยวกับการ Bully 3) สถิติต่างๆ ที่น่าสนใจ 4) เว็บลิงก์และสื่อสังคม และ เมนูที่น่าสนใจ คือ 5) เล่าประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ Bully

2.5 คู่มือการใช้งาน CHAT BOT



ภาพที่ 4.11 เมนู “คู่มือการใช้งาน CHAT BOT”

จากภาพที่ 4.11 แสดงเมนูของแชทบอต คู่มือการใช้งาน CHAT BOT เมื่อคลิกเข้าไปจะพบข้อความให้คลิกเข้าสู่ลิงก์ คู่มือการใช้งาน Chat Bot: <https://anyflip.com/ljv/zjzc/> ซึ่งจะมีสื่อภาพและข้อความอธิบายพร้อมยกตัวอย่างการใช้งานแชทบอต

2.6 ติดต่อเรา



ภาพที่ 4.12 เมนู “ติดต่อเรา”

จากภาพที่ 4.12 แสดงเมนูของแชทบอต ติดต่อเรา เมื่อคลิกเข้าไปจะพบข้อความให้คลิกเข้าสู่ลิงก์ติดต่อเราได้ทาง Messenger ใน Facebook Page: <https://www.facebook.com/StopBullyingBot> ซึ่งจะนำไปสู่เพจบุ๊ก ที่มีพื้นที่สำหรับสมาชิกทุกคนสามารถสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูล ข่าวสารสำคัญ เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้

กล่าวโดยสรุป ผลของการออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้วิจัยและคณะได้ผลิตชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตฯ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ประกอบด้วย ตราสัญลักษณ์ของไลน์แชตบอตฯ “StopBullyBot” ซึ่งเมื่อคลิกเข้าไปจะพบหน้าจอหลักของไลน์แชตบอตฯ ที่มีเมนูย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จำนวน 6 รายการ ได้แก่ 1) Bully ผู้อื่นมา 2) ถูกผู้อื่น Bully 3) เห็นคน Bully กัน 4) เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ 5) คู่มือการใช้งาน CHAT BOT และ 6) ติดต่อเรา โดยในแต่ละเมนู ผู้ใช้แชตบอตสามารถคลิกเข้าไปเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต ตามเนื้อหาต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยและคณะได้สร้างไว้

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผลการนำชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านระบบไลน์แชตบอต StopBullyBot ที่ได้พัฒนาแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน และด้านเนื้อหาการกลั่นแกล้งฯ จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบฯ สามารถแสดงผลการประเมินได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของรายการประเมินประสิทธิภาพของระบบไลน์แชตบอต StopBullyBot

n=6

รายการประเมิน	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความเหมาะสม
1. ด้านความสามารถตรงตามความต้องการ (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
รวมเฉลี่ยด้านความสามารถตรงตามความต้องการ	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 ความเหมาะสมของคู่มือการใช้งาน	4.67	0.52	มากที่สุด
2.5 ความเหมาะสมของถ้อยคำในระบบสื่อความหมาย	4.33	0.82	มาก
2.6 ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน	4.67	0.52	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยด้านการใช้งานระบบ	4.53	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของรายการประเมิน ประสิทธิภาพของระบบไลน์แชตบอต StopBullyBot (ต่อ)

รายการประเมิน	M	SD	ระดับ ความเหมาะสม
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
รวมเฉลี่ยด้านความปลอดภัยของระบบ	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
รวมเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	4.57	0.46	มากที่สุด
ภาพรวมของทั้งระบบ	4.57	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อระบบแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษาวิชามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยภาพรวมของทั้งระบบและทุกๆ ด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความปลอดภัยของระบบ (Security Test) เป็นด้านที่มีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถตรงความต้องการ (Functional Requirement Test) และด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance Test) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53, ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ ค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1.ด้านความสามารถตรงตามความต้องการ (Functional Requirement Test) ได้แก่ 1.1 ความสามารถในการแสดงผลข้อมูล 1.3 ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล และ 1.4 ความสามารถตรงตามความต้องการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 2. ด้านการใช้งานระบบ (Usability Test) ได้แก่ 2.4 ความเหมาะสมของคู่มือการใช้งาน และ 2.6 ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 3. ด้านความปลอดภัยของระบบ (Security Test) ได้แก่ 3.1 ความเหมาะสมของการเข้าสู่ระบบ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41

และ 4. ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance Test) ได้แก่ 4.1 ความสามารถใช้งานตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน 4.4 ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และ 4.5 ความเหมาะสมประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ข้อสังเกตในรูปแบบการกลั่นแกล้งลำดับที่ 7 การกดคืนให้เป็นกลุ่มเดียวกันจะเป็นการให้คำแนะนำข้อคิดซึ่งต่างจากลำดับอื่น ๆ ซึ่งจะอ้างถึง พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ ซึ่งถ้าในลำดับที่ 1 - 6 สามารถเพิ่มข้อเสนอแนะ ข้อคิดหรือวิธีปฏิบัติตัว เหมือนในลำดับที่ 7 น่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานมากขึ้น

2. ภาพอินโฟกราฟิก ถ้าสามารถส่งเข้ามาในไลน์ได้เลยแทนการให้กดเข้าไปดูใน Google drive น่าจะสะดวกมากขึ้นครับ

3. ในอนาคตอาจพิจารณาเพิ่มการโต้ตอบ คำถามสำคัญของผู้ใช้งาน

4. ปรับรูปแบบตัวอักษรในบาง infographic ให้อ่านง่ายมากขึ้น และตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น

5. ภาพประกอบเสนอแนะให้เป็นภาพหญิงและชายที่เป็นภาพสดใส

6 น่าจะปรับเพิ่มข้อความหรือภาษาให้ดูเป็นกันเองกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นและเนื้อหาค่อนข้างมากเกินไป

จากผลการประเมินทั้งเชิงปริมาณ และการให้ข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงระบบไลน์แชตบอต StopBullyBot เพื่อนำไปให้นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทดลองใช้และตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมฯ ต่อไป

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผลการนำชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านระบบไลน์แชตบอต StopBullyBot ไปทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมฯ สามารถนำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต ฯ

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	6	18.20
2) หญิง	27	81.80
2. อายุ		
1) น้อยกว่า 31 ปี	9	27.30
2) 31-40 ปี	18	54.50
3) 41-50 ปี	4	12.10
4) 51 ปีขึ้นไป	2	6.10
รวม	33	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.80 และมีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ น้อยกว่า 31 ปี และ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.50 27.30 และ 12.10 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตฯ ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อชุด
ฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต ฯ

n=33

รายการประเมิน	M	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านสื่อภาพและข้อความ			
1.1 ด้านสื่อภาพ Infographic			
1) ภาพ Infographic สวยงามและมีความน่าสนใจ	4.58	0.56	มากที่สุด
2) ตัวอักษรในภาพ Infographic ชัดเจนและอ่านได้ง่าย	4.48	0.57	มาก
3) ภาพประกอบใน Infographic เข้าใจง่าย	4.67	0.54	มากที่สุด
4) การแบ่งเนื้อหาการนำเสนอในสื่อ Infographic ช่วยให้เข้าใจง่าย	4.61	0.50	มากที่สุด
5) เนื้อหาในภาพ Infographic มีความเหมาะสม	4.64	0.60	มากที่สุด
6) สื่อภาพ Infographic มีประโยชน์ ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้นและนำไปประยุกต์ใช้ได้	4.70	0.53	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยด้านสื่อภาพ Infographic	4.61	0.55	มากที่สุด
1.2 ด้านสื่อข้อความ			
1) ข้อความสื่อสารแล้วเข้าใจง่าย	4.52	0.57	มากที่สุด
2) การถามตอบหรือโต้ตอบกับระบบแชตบอต	4.33	0.60	มาก
3) ข้อความที่โต้ตอบกลับมามีประโยชน์	4.42	0.61	มาก
4) ข้อความที่โต้ตอบกลับมามีความถูกต้อง	4.42	0.66	มาก
5) ข้อความที่โต้ตอบกลับมาตรงกับสิ่งที่ต้องการ	4.12	0.78	มาก
6) ข้อความที่โต้ตอบกลับมา มีการแบ่งข้อความได้เหมาะสม	4.42	0.61	มาก
รวมเฉลี่ยด้านสื่อข้อความ	4.37	0.65	มาก
2. ด้านด้านระบบ			
1) ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบฯและสื่อต่างๆ ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.48	0.62	มาก
2) ใช้งานระบบแชตบอต ได้อย่างง่ายและสะดวก	4.58	0.56	มากที่สุด
3) รูปแบบ ขนาด และตำแหน่งการวางของภาพและข้อความต่างๆในระบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.52	0.57	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยด้านระบบ	4.53	0.58	มากที่สุด
ภาพรวมของทั้งระบบ	4.50	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ภาพรวมสื่อภาพ Infographic และภาพรวมด้านระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และ ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสื่อและเนื้อหา สื่อภาพ Infographic มีประโยชน์ ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ได้ ภาพประกอบใน Infographic เข้าใจง่าย และเนื้อหาในภาพ Infographic มีความเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมา คือ ค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และ ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ตามลำดับ สื่อข้อความ ข้อความสื่อสารแล้วเข้าใจง่าย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อความที่ได้ตอบกลับามีประโยชน์ มีความถูกต้อง และมีการแบ่งข้อความได้เหมาะสม เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รองลงมา คือ 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่า 0.61 – 0.66 ตามลำดับ ส่วนด้านระบบ ใช้งานระบบแชตบอต ได้อย่างง่ายและสะดวก มากที่สุด รองลงมา คือ รูปแบบขนาดและตำแหน่งการวางภาพและข้อความต่าง ๆ ในระบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมา คือ คิดเป็นร้อยละ 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

สำหรับข้อคิดเห็นเพิ่มเติม มีดังนี้

1. รูปแบบของแอปพลิเคชันไลน์นำเสนอได้เหมาะสม น่าสนใจและเข้าใจง่าย การใช้แชตบอตมีความน่าสนใจ สามารถเข้าถึงได้จากทุกช่วงวัย เพราะในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารอยู่แล้ว แต่การตอบสนองของระบบฯ จะมีดีเลย์เล็กน้อยคาดว่าจะเกิดจากสัญญาณอินเทอร์เน็ต
2. สีเส้นและรูปแบบภาพประกอบน่าสนใจมาก เป็นระบบที่ดีมากเพราะโดยส่วนตัวเคยผ่านการโดน Bully มาแล้วจึงเข้าใจว่าคนที่ตกอยู่ในสภาวะการโดนกระทำนั้นเป็นอย่างไร หากมีตัวช่วยที่อย่างน้อยจะสามารถให้เขาปรึกษาหรือพูดคุยได้โดยเหมือนเพื่อนที่สามารถเก็บความลับและแนะนำเราได้ก็จะดีมาก
3. ชอบตั้งแต่ที่ลิงก์กับคลิป มีสถิติให้ดู และมีเว็บลิงก์และสื่อสังคม ส่วนสีของ chatbot เป็นสีแดง ตอนแรกรู้สึกว่าจะวังตัว เพราะสีแดงมักจะสื่อถึงความอันตราย แต่ทั้งนี้ส่วนของสีแดงอาจจะขึ้นกับจุดประสงค์ของผู้จัดทำว่าอาจจะสื่อให้กระตุ้นความตระหนักรู้หรือเปล่า และอยากจะทำให้มีการพัฒนาให้มีการสื่อสารสองทาง เพื่อหากมีข้อสงสัยจะได้พิมพ์ถามได้เลย จะรู้สึกผ่อนคลายเหมือนมีเพื่อนช่วยแก้ไขปัญหาหรือสอบถามในเรื่องที่สงสัยอยู่ค่ะ
4. ต้องการให้มีปุ่มติดต่อให้ความช่วยเหลือด่วนบนเมนูหลัก เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
5. ต้องการให้ระบบมีการตอบคำถามบางประเด็น หรือส่งเป็นลิงก์ไปยังตัวช่วยอื่นได้เลย เบื้องต้นผู้ใช้ลองพิมพ์คำถาม บอทให้กลับไปเลือกที่เมนูเอง

6. ตั้งแต่แรกเมื่อเลือกที่เมนู แล้วมีให้เลือกว่า "Bully ผู้อื่นมา" "ถูกผู้อื่น Bully" "เห็นคน Bully กัน" พอคลิกเข้าไปจะเป็นเรื่องบทลงโทษทางกฎหมายเลย จึงอยากให้มีการเกริ่นความหมายของแต่ละพฤติกรรมก่อนเพื่อเป็นการปูพื้นความเข้าใจในแต่ละพฤติกรรมว่าเป็นอย่างไร ในขณะที่เดียวกันจะได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเองก่อน แล้วก็ทำความเข้าใจถึงผลคือในเรื่องของบทลงโทษ ส่วนอื่นๆ ดีมากๆค่ะ

7. การ bully เกิดได้ทุกช่วงวัย ในมุมมองของเพศหญิงอยากเสนอให้ควรเพิ่มโทษเบาให้สูงขึ้น ไม่ต่ำกว่า 5 ปี/หรือปรับ 5 แสน ขึ้นไป เนื่องจากปัจจุบันเด็กและเยาวชนถูกกระทำเป็นจำนวนมาก

8. ข้อความการอธิบายมีความยาวมาก เวลาอ่านอาจทำให้ผู้อ่านต้องใช้เวลา ควรหาภาพหรือตัวการ์ตูนเพื่อดึงดูดให้การอ่านได้นานหรือมีความน่าสนใจมากขึ้นค่ะ

9. น่าจะวิธีปฏิบัติตนเบื้องต้นเมื่อได้รับการบูลลี่หรือคำแนะนำ แนวทาง เพื่อสามารถนำไปใช้ในการปรับตัว หรือแนะนำผู้อื่นเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตได้

10. เนื้อหาดีเหมาะสมกับสังคมยุคนี้ แต่เมื่อมีคนถูกบูลลี่ แล้วให้คนนั้นไปบอกคนบูลลี่ว่าสิ่งที่คุณบูลลี่มันผิดกฎหมายนะ ผิดพรบ.นะ คงจะทำได้กับทุกคน แต่ที่แน่ๆ ถ้าคนที่ถูกบูลลี่อยากต่อสู้เพื่อตัวเองเขาก็ยังมีตัวบทกฎหมายช่วยเขาอยู่ เพียงแค่เข้ามาในแชตบอต ถือว่าเป็นอีกช่องทางที่ช่วยผู้ที่ถูกบูลลี่ได้ดี4ๆค่ะ

11. ระบบมีความรวดเร็วและแม่นยำ แต่ควรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ช่วย เช่น ถ้าผู้ใช้เลือกการถูกบูลลี่ ควรให้บอส่งข้อความให้กำลังใจหรือสติ๊กเกอร์กอด และคอยให้ความรู้หรือข้อมูลค่ะ

12. เป็นระบบที่ดีมาก สามารถหาความรู้ได้หลากหลาย มีตัวบทกฎหมายมารองรับหากเกิดเหตุการณ์การถูก bully ขึ้น และใช้งานง่าย สีสันสวยงาม

13. เป็นระบบที่ดี ต้องการให้มีการพัฒนาต่อยอดไปเรื่อยๆ และขยายฐานข้อมูลให้มีผู้ใช้งานหลากหลายช่วงวัยมากขึ้น