

สารบัญ

บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyber bullying)	8
แนวคิดเกี่ยวกับแชตบอต	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ระยะที่ 1 ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริม ความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	26
ชั้นที่ 1 การสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ	26
ชั้นที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัตินักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	27
ชั้นที่ 3 การศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	29
ชั้นที่ 4 การออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	29
ระยะที่ 2 การทดสอบชุดฝึกอบรมและศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการ ปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทาง ไซเบอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแชตบอต	30
ชั้นที่ 1 การทดสอบชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต	30

ชั้นที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่าน แชตบอต	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริม ความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช	36
ตอนที่ 2 ผลการทดสอบชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอตเพื่อส่งเสริม ความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	72
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	74
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย	79
อภิปรายผล	88
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	95
ก ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย	96
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสทนากลุ่ม(Focus Group) พิจารณาประเด็นการกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์	98
ค แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Focus Group) เรื่อง ประเด็น การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ สาระสำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์การกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช	100
ง แนวคำถามสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการกำหนดรายละเอียดสถานการณ์ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อนำไปใช้พัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีปฏิสัมพันธ์ผ่าน แชตบอต (สำหรับนักศึกษา)	103
จ แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	106
ฉ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินประสิทธิภาพระบบแชตบอต	111

ช	แบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแชทบอต ชุดฝึกอบรมที่มีการ ปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอตเพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (สำหรับผู้เชี่ยวชาญ)	114
ซ	แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชทบอต เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	117
ฅ	การสร้าง Rich menu ผ่านโปรแกรมบัญชีทางการของ LINE	120



สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1	แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้งานทั้งกลุ่มผู้เคยกระทำ ผู้เคยถูกระทำ และผู้เคยพบเห็น	46
ตารางที่ 4.2	สื่อสังคมออนไลน์ประเภทภาพยนตร์สารคดีสั้น	50
ตารางที่ 4.3	ชื่อเว็บไซต์และ Facebook เพจที่เกี่ยวข้อง	51
ตารางที่ 4.4	เว็บข่าวสารที่รวบรวมปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์	52
ตารางที่ 4.5	แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์	54
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยกระทำพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์	55
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยถูกระทำเกี่ยวกับพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง ทางไซเบอร์	57
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่เคยพบเห็นพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทาง ไซเบอร์.....	59
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ที่มีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.10	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เมื่อจำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จำแนกตามช่วงอายุ Generation	62
ตารางที่ 4.12	แสดงระดับความเหมาะสมของรายการประเมินประสิทธิภาพของ ระบบไลน์แชตบอต StopBullyBot	72
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต ฯ	75
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ผ่านแชตบอต ฯ	76

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 การสร้าง Dialogflow Agent	17
ภาพที่ 2.2 การสร้าง Agent	18
ภาพที่ 2.3 การสอนบอทให้ทักทาย Greeting	18
ภาพที่ 2.4 การตั้งค่า Responses ประโยคที่ต้องการให้แชทบอทตอบกลับ	19
ภาพที่ 2.5 การทดสอบคุยกับแชทบอท	19
ภาพที่ 2.6 การสร้าง Default Fallback Intent ในกรณีที่แชทบอทไม่สามารถหา Intent ที่เหมาะสมได้	20
ภาพที่ 2.7 แสดงส่วนควบคุมการทำงานของ Facebook Developer และ Line Developer	21
ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างภาพและคำคมเสริมกำลังใจแก่ผู้อยู่ในสถานการณ์กักกันแกล้ง ทางไซเบอร์	53
ภาพที่ 4.2 ภาพ QR Code ที่สแกนเข้าบอท และสัญลักษณ์ของไลน์แชทบอท StopBullyBot	63
ภาพที่ 4.3 หน้าจอหลักไลน์แชทบอท StopBullyBot	64
ภาพที่ 4.4 เมนู “Bully ผู้อื่นมา”	65
ภาพที่ 4.5 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอทกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “Bully ผู้อื่นมา”	65
ภาพที่ 4.6 เมนู “ถูกผู้อื่น Bully ”	66
ภาพที่ 4.7 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอทกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “ถูกผู้อื่น Bully”	67
ภาพที่ 4.8 เมนู “เห็นคน Bully กัน”	68
ภาพที่ 4.9 ภาพการโต้ตอบระหว่างบอทกับผู้ใช้งาน ในสถานะ “เห็นคน Bully กัน”	69
ภาพที่ 4.10 เมนู “เว็บลิงก์และสถิติที่น่าสนใจ”	70
ภาพที่ 4.11 เมนู “คู่มือการใช้งาน CHAT BOT”	71
ภาพที่ 4.12 เมนู “ติดต่อเรา”	71