

2020-01-01

ยุคดิจิทัล เราจะอยู่ร่วมกัน อย่างไรในโลกออนไลน์

ปราวีณยา สุวรรณรัฐโชติ

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/jamjuree>



Part of the [Social and Behavioral Sciences Commons](#)

Recommended Citation

สุวรรณรัฐโชติ, ปราวีณยา (2020) "ยุคดิจิทัล เราจะอยู่ร่วมกัน อย่างไรในโลกออนไลน์," *Jamjuree Journal*: Vol. 22: Iss. 1, Article 7.

DOI: 10.58837/CHULA.JAMJUREE.22.1.7

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/jamjuree/vol22/iss1/7>

This Article is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Jamjuree Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

ยุคดิจิทัล เราจะอยู่ร่วมกันอย่างไร ในโลกออนไลน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราวinya สุวรรณนัฐโชติ

อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นิสิตเก่าคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ระดับปริญญาเอก เข้าศึกษาปี พ.ศ. 2542

ทำไม เราต้องระวังมากขึ้น เมื่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต
เราเคยระมัดระวังกันเรื่องมารยาทการใช้โทรศัพท์ แต่เมื่อมาถึงยุคที่ต้องสื่อสารออนไลน์
อะไรทำให้ต่างไปจากเดิม

อินเทอร์เน็ตทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีหลากหลายแบบขึ้น
ทั้งระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารแบบ 1 ต่อ 1, แบบ 1 ต่อกลุ่มเล็ก, แบบ 1 ต่อกลุ่มใหญ่ ทั้งในลักษณะปิด
(เฉพาะเครือข่ายที่มีสมาชิกแบบเจาะจง) และเปิด (ใครก็สามารถรับสารนี้ได้) เพื่อช่วยในการสื่อสาร
แบบคำนึงถึงวิธีปฏิบัติต่อผู้อื่นมากยิ่งขึ้น อาจพิจารณาจากการตั้งคำถามเหล่านี้ก่อนจะสื่อสารออกไป
ทุกครั้ง

ระดับการใช้ภาษาในการสื่อสารแก่ผู้รับสารควรเป็นระดับใด
การสื่อสารนั้นใช้เทคโนโลยีลักษณะใด เทคโนโลยีนั้นมีคุณสมบัติเฉพาะอย่างไรบ้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารอยู่ในสถานะใด ลักษณะเฉพาะของกลุ่มเครือข่าย
เป็นอย่างไร

การสื่อสารนั้นส่งไปยังผู้รับจำนวนเท่าไร การสื่อสารแบบเป็นส่วนตัว หรือเป็นแบบเปิด
และรูปแบบการสื่อสารควรเป็นแบบใด เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

เราต้องไม่ลืมว่าการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะการใช้ตัวอักษร ข้อความจะไม่สามารถ
วิเคราะห์น้ำเสียง การพูดที่เล่น ทึ่งจริงของอารมณ์ความรู้สึกที่แสดงสีหน้าที่จริงจังหรือยิ้มแย้มได้
ผู้สื่อสารต้องตระหนักและระมัดระวังในการใช้เครื่องหมายวรรคตอนในการสนทนาโต้ตอบผ่าน
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพราะผู้รับสารอาจจะแปลความที่แตกต่างไปได้เมื่อเห็นเครื่องหมายวรรคตอน
ที่ไม่จำเป็นในรูปประโยค เช่น ได้ค่ะ กับ ได้ค่ะ!!! ย่อมให้อารมณ์ที่แตกต่างไป

ผู้สื่อสารต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา เช่น ในสังคมที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อสารหลัก จะมีมารยาทในการพิมพ์ข้อความ เช่น ไม่พิมพ์ด้วยตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ทั้งประโยค หรือทั้งย่อหน้า เนื่องจากการเน้นและแสดงอารมณ์ แสดงความหมายว่า ผู้ส่งสารตะโกนข้อความที่ส่งมา เป็นต้น

เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม หรือโซเชียลมีเดีย มีรูปแบบและลักษณะการสื่อสารที่หลากหลาย และซับซ้อน ผู้ใช้จำเป็นต้องรู้เท่าทันเทคโนโลยี โดยเฉพาะขีดความสามารถที่เทคโนโลยีมีต่อรูปแบบการสื่อสาร ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้พลาดพลั้งต่อการสื่อสารแบบต่างๆ ที่ซ่อนอยู่ในโซเชียลมีเดียได้ การที่ผู้อ่านสามารถอ่านและแบ่งปันต่อไปได้ อาจทำให้ข้อความ ภาพ หรือสิ่งอื่นใดที่ได้เผยแพร่ไว้ กลายเป็นการสื่อสารแบบสาธารณะจนยากจะควบคุม

"ผู้รับสาร" ในโซเชียลมีเดีย ที่มีมากกว่ากลุ่มเป้าหมายที่เราต้องการสื่อสาร จะยังรับสารไปแบบที่แปลความหมายเป็นตามแต่ความเข้าใจของตนเอง โดยไม่ทราบพินิจภูมิหลังหรือบริบทที่แท้จริงของการสื่อสารนั้นๆ หรือกล่าวได้ว่าการแปลความหมายของผู้รับสารอื่นๆ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มเป้าหมายโดยตรงนั้นยากต่อการควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการแปลความ เพราะขึ้นอยู่กับความรู้ ทัศนคติ ประสบการณ์ของแต่ละคน

สิทธิ มาพร้อมความรับผิดชอบ

เราควรพิจารณาเรื่องมารยาทในการใช้สื่อเครือข่ายสังคม ซึ่งมีตั้งแต่พิจารณาเรื่องที่จะโพสต์ว่าจะส่งผลเสียใดตามมาหรือไม่ เมื่อเรื่องราวดังกล่าวได้เผยแพร่ออกไปสู่วงกว้าง โดยเฉพาะเรื่องภายในครอบครัว หรือภายในองค์กรซึ่งเป็นเรื่องที่มีกระทบสิทธิของบุคคลอื่น ระวังการโพสต์ภาพของเพื่อนที่จะทำให้เขากลายเป็นตัวตลก เพราะต้องคิดว่าไม่ใช่ทุกคนที่ชอบภาพแอบถ่าย หรือมองเป็นเรื่องขำขัน หรือการโพสต์ข้อความ ภาพ หรือสิ่งใดที่มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น



สิทธิที่ผู้ใช้ได้รับจากผู้ให้บริการนั้นเป็นสิทธิที่เกิดขึ้นภายใต้ความรับผิดชอบของผู้ใช้ การมีสิทธินั้นมาพร้อมกับความรับผิดชอบ (Rights and Responsibility)

๓๓

มีมารยาทในการไม่แสดงความคิดเห็นแบบดัดจริต ตีค่า ในเรื่องชีวิตส่วนตัวของผู้อื่น ก่อนนำภาพถ่ายที่ปรากฏในบัญชีสื่อเครือข่ายสังคม เช่น งานการประชาสัมพันธ์ การระบุภาพบุคคล ควรขออนุญาตบุคคลในภาพ ถือเป็นมารยาทที่ควรพึงกระทำ ไม่ควรถือวิสาสะนำไปใช้โดยไม่แจ้งให้ทราบ เพราะหากมีการนำไปใช้ในสถานการณ์ที่ไม่เหมาะสมอาจสร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงแก่บุคคลในภาพ ซึ่งจะเข้าข่ายการกระทำผิด

หลายอาชีพมีความเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว (Privacy) ของกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์กับผู้ป่วย หน่วยงานกับลูกค้า ครูกับนักเรียน จรรยาบรรณของแพทย์จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของคนไข้ในที่ใดๆ ในที่สาธารณะ และสิ่งอื่นใดที่เป็นข้อมูลที่โยงไปถึงคนไข้ได้ไม่ว่าจะได้รับการอนุญาตจากคนไข้หรือไม่ก็ตาม แพทย์ควรขอถ่ายภาพผู้ป่วยเพื่อประโยชน์ทางการแพทย์เท่านั้น อาชีพนักการศึกษา ครู อาจารย์ ทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ โรงเรียนซึ่งทำงานใกล้ชิดกับเด็ก จำเป็นต้องพิจารณา

ว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต้องไม่เป็นอาวุธ หรือการใช้ในสถานะของอำนาจเหนือกว่าเด็กนักเรียน ควรพึงระวังการใช้สื่อเครือข่ายสังคมที่ละเมิดสิทธิเด็ก ความเป็นส่วนตัว และข้อมูลประจำบุคคล ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กขององค์การสหประชาชาติ และพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

การละเมิดสิทธิโดยไม่ระวังและขาดการรู้เท่าทันต่อผลการใช้เทคโนโลยีอาจเกิดขึ้นได้ เพราะในขณะนี้ใครๆ ก็ถ่ายภาพได้โดยกล้องจากโทรศัพท์ และไม่มีอำนาจควบคุมรูปแบบการเผยแพร่ เพราะขึ้นอยู่กับผู้ใช้โซเชียลมีเดีย จะเห็นว่าการเผยแพร่เป็นเรื่องการไตร่ตรองการรู้คิดและพิจารณาของผู้ใช้เท่านั้น การเผยแพร่ภาพอาจเกิดขึ้นทันทีหรือหลังจากนั้น และจะไปอยู่ในเว็บไซต์ประเภทใดก็ยากจะทราบและติดตามได้ทั้งหมด

ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของผู้ใช้โซเชียลมีเดียคือประเด็นที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักเข้าใจว่า การใช้โซเชียลมีเดียเป็นพื้นที่ส่วนตัวมีสิทธิในการเขียน นำเสนอ และเผยแพร่ได้อย่างอิสระ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ยังขาดการรู้เท่าทันสื่อ ขาดความเข้าใจต่อผลของการได้รับสิทธิ ซึ่งสิทธิที่ผู้ใช้ได้รับจากผู้ให้บริการนั้นเป็นสิทธิที่เกิดขึ้นภายใต้ความรับผิดชอบของผู้ใช้ การมีสิทธินั้นมาพร้อมกับความรับผิดชอบ (Rights and Responsibility)

อาชญากรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาและกำหนดบทลงโทษของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของไทยปัจจุบัน คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ก็เนื่องจากปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ได้เป็นส่วนสำคัญของการประกอบกิจการและการดำรงชีวิตของมนุษย์

หากมีผู้กระทำความผิดด้วยประการใดๆ ให้ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานตามคำสั่งที่กำหนดไว้หรือทำให้การทำงานผิดพลาดไปจากคำสั่งที่กำหนดไว้ หรือใช้วิธีการใดๆ เข้าล่วงรู้ข้อมูล แก่ไข หรือทำลายข้อมูลของบุคคลอื่น ในระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ หรือมีลักษณะอันลามกอนาจาร ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายกระทบกระเทือนต่อเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของรัฐ รวมถึงความสงบสุขและศีลธรรมอันดีของประชาชน



เมื่อเราใช้งานอินเทอร์เน็ต "ข้อมูลส่วนบุคคล" ที่อาจมีการจัดเก็บจากฝั่งของผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ คือ ข้อมูลที่ระบุตัวตนของผู้ใช้ เช่น ชื่อ-สกุล ชื่อผู้ใช้บริการ (User Name) ที่อยู่ทางไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลแอดเดรส ภาพ หมายเลขบัญชีสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ ไอพีแอดเดรส (IP Address) ชื่อสถานศึกษาและที่อยู่ คอร์สการเรียน การอบรมออนไลน์ ที่ผู้ใช้งานลงทะเบียนและสนใจ ข้อมูลเกี่ยวกับเบราว์เซอร์และอุปกรณ์ ข้อมูลเกี่ยวกับ Server Log File ข้อมูลที่เก็บรวบรวมผ่าน Cookies, Pixel tags และเทคโนโลยีอื่น ข้อมูลทางประชากรและข้อมูลอื่นที่ส่งเข้าระบบระหว่างการใช้งาน ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งสถานที่ และข้อมูลรวม (Aggregate Data)

การเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ จะทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ ที่ได้เก็บข้อมูลไว้ซึ่งจะสร้างความเสียหายแก่บุคคลต่างๆ ได้ในอนาคต หากมีการนำไปใช้ในทางมิชอบ โดยลักษณะข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เข้าข่ายการกระทำความผิดเข้าระบบคอมพิวเตอร์ มีตั้งแต่การส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความรำคาญแก่ผู้รับข้อมูลโดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสามารถบอกยกเลิกหรือปฏิเสธตอบได้ง่าย ข้อมูลอันเป็นเท็จที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

แก่ประชาชน ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะลามก ทำลาย แก่ไข เปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ หรือทำให้ผู้อื่น เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย เป็นต้น

ในมุมมองของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ขอให้ตระหนักว่าปัจจุบันโปรแกรมเบราว์เซอร์เข้าอินเทอร์เน็ต เช่น Chrome, Firefox หรือ Explorer เมื่อผู้ใช้งานเข้าสู่เว็บไซต์ที่ต้องกรอกข้อมูลบัญชีการใช้งาน (User ID) และรหัสผ่าน (Password) โปรแกรมเบราว์เซอร์ จะเสนอให้จดจำบัญชีการใช้งาน และหรือรหัสผ่านไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆ คำแนะนำคือไม่ควรคลิกเลือกคำสั่งให้ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์จดจำบัญชี (Remember Me) หรือจดจำรหัสผ่าน (Remember Password) เพื่อป้องกันความปลอดภัยกรณีบุคคลอื่นเข้ามาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจมีการใช้บัญชีที่โปรแกรมจดจำไว้ได้อย่างง่ายดาย

เราทิ้งรอยเท้าดิจิทัล (Digital Footprint) ไว้มากน้อยแค่ไหน

ความเป็นส่วนตัวคือความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ บุคคลที่ดำเนินชีวิตโดยปราศจากความเป็นส่วนตัวจะมีความทุกข์ทรมานทางร่างกายหรือจิตใจได้ (Trepte & Reinecke, 2011)

นักการศึกษา Westin เสนอทฤษฎีความเป็นส่วนตัวได้ระบุขั้นของความเป็นส่วนตัวไว้ 4 ขั้นได้แก่ 1. การปลอดภัยจากถูกสังเกตจากผู้อื่น มีสภาพของความสันโดษ (Solitude) 2. การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกับกลุ่มขนาดเล็กที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและไว้วางใจ (Intimacy) 3. อิสระจากการถูกเปิดเผยชื่อและจับตามองอย่างใกล้ชิดในสถานที่สาธารณะ (Anonymity) และ 4. ความปรารถนาที่จะจำกัดการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้อื่นและผู้อื่นจำเป็นต้องรับรู้และเคารพความปรารถนานั้นด้วย (Reserve)

เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ขอบเขตของความเป็นส่วนตัวทั้ง 4 มิติ ก็ยังคงอยู่เพียงแต่เพิ่มรูปแบบนอกเหนือจากเชิงกายภาพ รวมถึงด้านสารสนเทศด้วย บุคคลแต่ละคนจะมีบันทึกประวัติที่เป็นข้อมูลในฐานข้อมูลระดับชาติอยู่แล้ว ได้แก่ การแจ้งเกิด การตั้งชื่อ นามสกุล การแจ้งชื่อเข้าทะเบียนบ้าน การทำบัตรประชาชน การจดทะเบียนสมรส อาชีพ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลเหล่านี้เรียกว่าเป็นบันทึกประวัติแบบสาธารณะ แต่ข้อมูลในการบันทึกประวัติดังกล่าวนี้ไม่ใช่ทั้งหมดที่เป็นสาธารณะและเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบได้

สื่อเครือข่ายสังคมหรือโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ได้แก่ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม เป็นสื่อประเภทหนึ่งที่ทำให้เราเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Self-Disclosure) ให้ผู้อื่นรับทราบข้อมูลชีวิตส่วนตัวที่แสดงความเป็นตัวตนได้ทั้งมิติความกว้างและความลึก โดยมีตีความกว้างหมายถึง การให้ข้อมูลที่เปิดเผยจำนวนมากวัดจากความถี่ของการให้ข้อมูล ส่วนมิติความลึก หมายถึงระดับความสนิทสนมในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ตั้งแต่ข้อมูลระดับผิวเผินไปถึงข้อมูลความเป็นส่วนตัวที่ถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง

เราไม่จำเป็นต้องตอบหรือให้ข้อมูลเข้าสู่ระบบมากเกินไปกว่าความจำเป็น การใช้สื่อเครือข่ายสังคมจะมีส่วนที่ให้ผู้ใช้งานกรอกประวัติส่วนบุคคลที่จะแสดงผลให้ผู้อื่นได้รับรู้ข้อมูลส่วนตัวเพื่อแสดงสถานะปัจจุบัน เช่น ประวัติการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง ตำแหน่งที่อยู่บนแผนที่ การระบุความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การให้ข้อมูลชื่อญาติพี่น้อง ข้อมูลบางส่วนจะกลายเป็นข้อมูลที่เปิดเผยแก่สาธารณชนบนระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้นไป อาจทำให้บุคคลแปลกหน้าหรือคนที่เราไม่รู้จักเลยเข้ามาข้องเกี่ยวและทำให้เสียความเป็นส่วนตัว หรือทำให้เรากลายเป็นบุคคลที่มีข้อมูลสาธารณะได้อย่างง่ายดาย ผู้ใช้งานสื่อเครือข่ายสังคมควรศึกษาข้อมูลนโยบายการใช้งานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวเพื่อความเข้าใจและเลือกตั้งค่าการเผยแพร่ข้อมูลตามความต้องการ

คำแนะนำคือไม่ควรคลิกเลือกคำสั่งให้ระบบ
เครื่องคอมพิวเตอร์จดจำบัญชี (Remember
Me) หรือจดจำรหัสผ่าน (Remember
Password) เพื่อป้องกันความปลอดภัย



การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยตัวเราเองจำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและภัยคุกคามต่อความเป็นส่วนตัวส่วนตัวในภายหลังด้วย ในบางครั้งผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อคำถามที่ต้องกรอกข้อมูลเข้าระบบโดยละเอียดการพิจารณาผลที่จะตามมาภายหลัง การให้ข้อมูลผ่านการบริการบางประเภท ร้านค้า สินค้าบางประเภทที่ต้องการข้อมูลของผู้ใช้ไปใช้ประโยชน์ในอนาคต สำหรับการทำการตลาด และโฆษณาประชาสัมพันธ์

ข้อมูลที่เราเคยได้เปิดเผยไปมีตั้งแต่ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลความเป็นจริงต่างๆ เช่นชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด อาชีพ ไปจนถึงข้อมูลละเอียดอ่อนที่ไม่ควรเปิดเผย เพราะแสดงให้เห็นตัวตนในระดับลึกของแต่ละบุคคล อาทิ ความรู้สึก ความนึกคิด ประสบการณ์ ความคิดกังวล ความกลัว รวมถึงภาพถ่ายที่ให้รายละเอียดบางประเภท

"ร่องรอยทางดิจิทัลส่วนบุคคล" (Digital Footprint) หรือที่เรียกว่ารอยเท้าดิจิทัล ซึ่งคือประวัติการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมต่างๆ ของเรา ไม่ว่าจะเป็นข้อเขียน รูปภาพ พฤติกรรมการเข้าชม พฤติกรรมการโต้ตอบ หรือตอบสนองต่อบุคคลอื่นๆ สถานที่ที่เดินทางไปมา หรือสถานที่ปัจจุบัน ซึ่งสร้างและถูกบันทึกไว้ผ่านโปรแกรมต่างๆ เช่น Search Engine หรือสื่อเครือข่ายสังคม ได้แก่ เฟซบุ๊ก อิน스타그램 ทวิตเตอร์ โซเชียลแคม หรืออื่นๆ การใช้งานสื่อเครือข่ายสังคมซึ่งได้เชื่อมโยงบุคคลต่างๆ เข้าด้วยกันนั้น ทำให้ข้อมูลการเคลื่อนไหวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจได้รับการเปิดเผยโดยที่บุคคลนั้นไม่ทราบได้ เป็นผลกระทบจากการใช้งานเฟซบุ๊กที่ไม่สามารถควบคุมการเผยแพร่ภาพถ่ายหรือข้อมูลต่างๆ ได้ ทำให้เกิดการล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่นได้ง่ายขึ้น

เช่น การบันทึกรูป หรือนำรูปหรือข้อมูลของผู้อื่นมาเผยแพร่ โพสต์ หรือแชร์โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของรูปภาพหรือข้อมูลนั้นๆ รวมถึงการโพสต์ภาพหรือแท็กถึงบัญชีบุคคลซึ่งทำให้ได้รับผลกระทบทางสังคม และยังพบปัญหาเกี่ยวกับบุคคลไม่พึงประสงค์นำข้อมูลไปใช้ในทางที่เสื่อมเสียหรือผิดกฎหมาย การถูกรบกวนจากการแท็กเพื่อโฆษณาขายสินค้า และถูกรบกวนจากบุคคลที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การส่งคำร้องขอเพิ่มเพื่อนหรือการส่งข้อความสนทนา สร้างความรู้สึกรำคาญ เป็นต้น

ตามปฏิกฤษณาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ข้อมูลของเรานับตั้งแต่ถูกส่งเข้าระบบสารสนเทศแล้ว บุคคลอื่นไม่สามารถนำไปเปิดเผยหากไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของ ความเป็นส่วนตัวด้านสารสนเทศ (Information Privacy) นับว่าเริ่มต้นตั้งแต่บุคคลเข้าใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องมีการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่การเก็บรวบรวม บริหาร และจัดการข้อมูลส่วนบุคคล



การกลั่นแกล้งรังแกทางอินเทอร์เน็ต (Cyber Bullying)

ผลของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ปรากฏการกลั่นแกล้งรังแกในรูปแบบใหม่ ปัญหาการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตมีคำศัพท์เฉพาะคือ "Cyber Bullying" โดยจากการศึกษาวิจัยของ Giumetti & Kowalski (2016) พบว่าส่งผลกระทบต่อบุคคลที่เป็นผู้ถูกรุกรานแรงกว่าการกลั่นแกล้งรังแกรูปแบบอื่น ส่งผลถึงขั้นเป็นโรคซึมเศร้า เก็บตัว หายทางออกไม่ได้ และเกิดปัญหาทางจิต คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่าเพียงพอ

คดีการกลั่นแกล้งรังแกทางอินเทอร์เน็ตที่สร้างผลสะท้อนใจเป็นวงกว้างคือโศกนาฏกรรมของเด็กหญิงเมแกน ไมเออร์ ชาวอเมริกันอายุ 13 ปีซึ่งถูกกลั่นแกล้งรังแก ส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือการนับถือตนเองจนเด็กหญิงฆ่าตัวตาย และเป็นที่มาของการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของกฎหมายอาญาของประเทศสหรัฐอเมริกาและมีการผลักดันประกาศใช้กฎหมาย Megan Meier Cyberbullying Prevention Act ในปี พ.ศ. 2553 ซึ่งให้ความคุ้มครองการกลั่นแกล้งบนพื้นที่ไซเบอร์และเพิ่มลักษณะของการกระทำผิด เช่น การบังคับ (force) ชูเชิญ (intimidate) คุกคาม (harass) หรือการกระทำที่เป็นสาเหตุในการก่อให้เกิดความทุกข์ทรมานแก่บุคคลใดด้วยการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือ

Cyber Bullying หมายถึงการใช้สื่อตั้งแต่ข้อความสั้น (SMS) หรือข้อความมัลติมีเดีย (MMS) ผ่านโทรศัพท์ การใช้โทรศัพท์ อีเมล ห้องสนทนา ข้อความ เว็บไซต์ ซึ่งรวมถึงสื่อเครือข่ายสังคม รูปแบบและวิธีการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ตที่พบโดยส่วนใหญ่ ได้แก่ การขู่ข่มขู่ให้โมโห การข่มขู่คุกคาม การสับประมาท การปลอมแปลงตัวตน การล่อลวงและต้มตุ๋น การขับไล่ออกจากกลุ่มให้เกิดสภาวะการตายจากสังคม การเฝ้าติดตามทางเครือข่าย การบันทึกภาพและเผยแพร่ภาพทางเครือข่ายที่แสดงสภาวะพลังอำนาจต่อเหยื่อ รวมถึงการขู่ข่มขู่ทางเพศ

การหมิ่นประมาท (Denigration) คือการใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลอื่นๆ ทำให้ได้รับความเสียหายผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล หรือการส่งข้อความสั้นด้วยข้อมูลที่แสดงทั้งในรูปแบบตัวอักษรและภาพ

การทะเลาะกันผ่านข้อความ (Flaming) คือการแสดงความโกรธ ทะเลาะกันผ่านทางโทรศัพท์มือถือ อีเมล หรือในห้องสนทนาและมีการใช้ภาษาที่รุนแรง หยาดคายในการสื่อสาร

การกีดกันออกจากกลุ่ม (Exclusion) อันเป็นการสร้างความรู้สึกโดดเดี่ยว ถูกเกลียดชังจากคนกลุ่มใหญ่ เช่น การไม่ยอมรับเข้ากลุ่ม การลบหรือบล็อกเพื่อกีดกันไม่ให้เข้าร่วมเป็นกลุ่มสมาคมกับคนอื่นๆ สร้างสภาวะการตายไปจากสังคมและไม่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นการรังแกกลั่นแกล้งทางอารมณ์และสร้างความรู้สึกอ้างว้าง ไม่เป็นที่ต้องการ

การปลอมตัว แอบอ้างชื่อหรือตัวตนของผู้อื่น (Impersonation) ซึ่งพบเห็นได้บ่อยในการสร้างบัญชีการใช้งานสื่อเครือข่ายสังคมที่มีชื่อและอัตลักษณ์ของผู้อื่น และกระทำการสื่อสารผ่านบัญชีทางคอมพิวเตอร์เสมือนเป็นบุคคลผู้นั้น กรณีมีการสร้างอัตลักษณ์ให้เหมือนและเป็นบุคคลนั้นเข้าข่ายกรณีหลอกลวงให้ผู้อื่นหลงเชื่อว่าบุคคลนั้น เป็นผู้กระทำความผิดต่างๆ

การแพร่กระจายความลับหรือเรื่องส่วนบุคคลของผู้อื่น (Outing) เป็นการเปิดเผยเรื่องลับหรือส่วนบุคคลของผู้อื่นให้เกิดความอับอาย รวมถึงการใช้ประโยชน์จากบุคคลใกล้ชิดโดยการหลอกลวงเรื่องราวน่าอายของบุคคลหนึ่ง (Trickery) และนำเรื่องราวนั้นไปเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ตสร้างความอับอายให้เกิดขึ้นในสังคมวงกว้าง

การก้าวร้ายและละเมิดสิทธิ (Harassment) คือพฤติกรรมการส่งข้อความซ้ำๆ ในเชิงดูหมิ่นเหยียดหยาม หยาดคายก้าวร้าย ซึ่งหากกระทำซ้ำโดยใช้ทุกช่องทางสื่อสารออนไลน์เพื่อเข้าถึงตัว บางกรณีมีการข่มขู่ให้บุคคลนั้นกระทำการสิ่งแลกเปลี่ยน เช่น การส่งภาพส่วนหนึ่งส่วนตัวของบุคคลเป็นการแลกเปลี่ยนถือเป็นภัยคุกคามทางออนไลน์

การเฝ้าติดตามทางออนไลน์ (Cyber Stalking) ดูความเคลื่อนไหวและส่งข้อความเชิงดูหมิ่น หยาดคายก้าวร้ายอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจนทำให้บุคคลนั้นเกิดความหวาดกลัววิตกกังวลถึงความปลอดภัยของตนเอง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ส่งผลกระทบ
ต่อบุคคลที่เป็นผู้ถูกกระทำรุนแรงกว่า
การกลั่นแกล้งรังแกรูปแบบอื่น
ส่งผลถึงขั้นเป็นโรคซึมเศร้า เทียบตัว
หาทางออกไม่ได้ และเกิดปัญหาทางจิต
คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่าเพียงพอ

๓๓

สังคมไทยสบายดีไหม

รายงานการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการกระทำความรุนแรงผ่านโลกโซเชียลของเยาวชนไทย" (ศิวพร ปกป้อง และวิมลทิพย์ มุกสิกพันธ์, 2010) ได้สำรวจเด็กวัย 12-24 ปี จำนวน 2,500 ราย แยกเป็นนักเรียนสายอาชีพ 970 ราย และสายสามัญ 1,530 ราย ทั่วทุกภาครวมถึงกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553 เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารจำพวกโทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ตในการข่มขู่ คุกคาม ทำให้อับอาย หรือการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลโดยเยาวชนด้วยกันเอง พบว่าเยาวชนร้อยละ 43.1 เปิดเผยว่าตัวเองเคยถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลมาแล้ว ในส่วนของการเป็นผู้กระทำการรังแกผ่านโลกโซเชียลพบว่าส่วนมากเป็นเด็กมัธยมปลาย และกลุ่มอาชีพที่อยู่ในวัยใกล้เคียงกัน

ส่วนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ของ**ณัฐรัชต์ สามะอะ** (2013) จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกเยาวชนพบว่า รูปแบบการรังแกทางพื้นที่โซเชียลมีถึง 6 รูปแบบ และมีประเด็นน่าห่วงคือปัญหาเกี่ยวกับการรังแกในพื้นที่โซเชียลถูกมองเป็นเรื่องปกติในสายตาเยาวชน



ผลการสำรวจระดับความถี่ของการพบเจอหรือรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีแนวโน้มเป็นการกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต จากงานวิจัยของ**ปิยพจน์ ตันตะผลิน** (2017) พฤติกรรมที่กลุ่มนิสิตนักศึกษาครูและกลุ่มครูในโรงเรียนพบมากที่สุด 3 อันดับแรกคือการใช้ภาษาไม่สุภาพโดยไม่จำเป็นในการสนทนาระหว่างกัน การแอบนินทาผู้อื่นไม่ว่าจะลับหลังหรือในที่สาธารณะ และการนำรูปภาพส่วนบุคคลของผู้อื่นไปดัดแปลงหรือแก้ไข และนำไปเผยแพร่ให้อับอาย ส่วนพฤติกรรมอีก 3 รายการซึ่งเป็นหนึ่งในพฤติกรรม 5 ลำดับแรกของพฤติกรรมที่พบมากที่สุด ได้แก่ สร้างข่าวลือหรือทำให้เกิดกระแสต่อต้านผู้อื่น บันทึบภาพหรือวิดีโอที่ทำให้ผู้อื่นเสื่อมเสียหรืออับอายและ

นำไปเผยแพร่ ไม่ว่าจะคลิปตบตีที่มีความรุนแรงหรือคลิปล้อเลียน และนำข้อมูลหรือสื่อต่างๆ ที่ทำให้ผู้อื่นอับอายหรือเสื่อมเสียไปเผยแพร่

สำหรับเครื่องมือที่เลือกใช้ในการรังแกผู้อื่นบนโลกโซเชียล ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ คือใช้เฟซบุ๊กและไลน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ Messenger อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ BeeTalk, WeChat, Social Cam และ Youtube รวมถึงการรับส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ

จากผลการศึกษาวิจัยสถานการณ์ในประเทศไทยหลายๆ ชิ้น สังคมไทยมองว่าการกระทำในลักษณะดังกล่าวเป็นเพียงการกลั่นแกล้งหรือหยอกล้อกันเท่านั้น นิสิต นักศึกษา ครู และครูประจำการในโรงเรียนมีความตระหนักและตื่นตัวต่อปัญหาน้อย วิธีการจัดการเมื่อเยาวชนตกเป็นเหยื่อของการถูกรังแกบนโลกโซเชียลส่วนใหญ่จะจัดการปัญหาด้วยตนเอง (เจียบไว้คนเดียว, ลบหรือบล็อก, ได้ตอบกลับไปด้วยตนเอง, พุดคุยเพื่อเจรจาต่อรอง, ออทน, หยุดหรือเลิกใช้สื่อเครือข่ายสังคมนั้น) หรืออาจมีการปรึกษาเพื่อน

วิธีการที่เยาวชนไม่เลือกใช้คือการปรึกษาพ่อแม่ หรือญาติพี่น้อง ซึ่งการเลือกที่จะไม่ปรึกษาผู้ปกครองหรือครูอาจเป็นส่วนทำให้เกิดปัญหาขึ้นวนเวียนไปเรื่อยๆ จากเหยื่อผู้ถูกรังแก กลายเป็นผู้กระทำต่อผู้อื่นต่อไปได้ เพราะขาดการทำความเข้าใจต่อสถานการณ์ปัญหาที่ถูกต้อง

การจัดการปัญหาด้วยตนเองยังทำให้เยาวชนอยู่ในภาวะเครียด เคร้าหมองและรู้สึกด้อยค่า ดังนั้นวิธีการนี้จึงไม่เป็นการดีนัก หากเยาวชนมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้ไม่ดีพอ หรือหากพบเจอในเด็กที่ขาดความนับถือตัวเอง (Low Self-Esteem) ปัญหานี้อาจเป็น

ปัญหาใหญ่มากเกินกว่าที่ตัวเด็กจะแก้ได้ นำพาไปยังปัญหาอื่นๆ ตามมา ดังนั้นการร่วมสร้างความตระหนักและทำให้เกิดการรับรู้ ใส่ใจกับปัญหาดังกล่าวจะช่วยให้ลดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นได้อีกมาก

ตระหนักต่อการอยู่ร่วมกัน

สถานศึกษาต่างๆ อาจจัดโปรแกรมในสถานศึกษาเพื่อให้ความรู้และป้องกันพฤติกรรมกรกลั่นแกล้งรังแกทางอินเทอร์เน็ตได้ งานวิจัยของ **Hutson, Kelly & Militello** (2017) ได้ศึกษาโปรแกรมและลักษณะโปรแกรมที่ได้จัดขึ้นในสถานศึกษาและประสบผลสำเร็จในการลดผู้ถูกรังแก ได้แก่ การให้ความรู้และทักษะการสื่อสาร การจัดอบรมเพื่อเข้าถึงมุมมองความคิดและอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น ทักษะการรับมือและเผชิญกับความเครียด และการให้ความรู้ภายใต้กรอบความคิดพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship)

นอกจากนี้ ยังมีแนวทางการลดพฤติกรรมกรกลั่นแกล้งรังแกทางอินเทอร์เน็ต โดยการใช้ความรู้และการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพแก่ทุกคน และอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางความคิด

กำหนดและบังคับใช้การแสดงตัวตนที่แท้จริงในการใช้อินเทอร์เน็ต การออกกฎหมายเพื่อรักษาสื่อและเสรีภาพ รวมถึงบทลงโทษผู้กระทำการละเมิดสิทธิผู้อื่น และกฎหมายที่ระบุสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ตช่วยควบคุมพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการสื่อดิจิทัลและสื่อเครือข่ายสังคม มีนโยบายการใช้งานและการต่อต้านเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่างๆ โดยเปิดให้ผู้ใช้งานทั่วไปได้แจ้งข้อมูลความไม่เหมาะสมของสื่อต่างๆ ซึ่งนโยบายที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากปัญหาการใช้งานของผู้ใช้ และผู้ใช้งานมีส่วนผลักดันให้ผู้ให้บริการสื่อดิจิทัลต่างๆ ต้องให้ความสำคัญมากขึ้น โดยกำหนดเป็นนโยบายการใช้งาน และสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลสอดส่อง และรายงานความไม่เหมาะสมของสื่อดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ได้เตรียมไว้ให้แก่ผู้ใช้งาน

ในเฟซบุ๊ก เราสามารถรายงานความไม่เหมาะสมต่างๆ และการละเมิดต่อมาตรฐานชุมชนผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ โดยการบันทึกหน้าจอของข้อความหรือบทสนทนาที่แสดงพฤติกรรมคุกคาม แล้วอัปโหลดไฟล์ไปยังแบบฟอร์มพร้อมกับแจ้งว่าเราได้รับประสบการณ์อย่างไร เข้าข่ายความรุนแรงทางเพศและการหาประโยชน์ที่เกี่ยวข้องไหม หรือเป็นการข่มขู่โดยตรง หรือเป็นการข่มเหงรังแกหรือคุกคาม เป็นต้น ซึ่งใน YouTube ก็มีการให้รายงานในลักษณะเดียวกัน

ปัญหาของสังคมออนไลน์ ไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องการกระทำที่ขาดจริยธรรมหรือทำผิดกฎหมาย แต่คือการขาดความเข้าใจในฐานะพลเมืองประชาธิปไตย นั่นคือปัญหาทางความรู้และการศึกษา แนวทางการรับมือกับปัญหาดังกล่าวเช่น การให้คำปรึกษา การลงโทษ หรือการต้องระบุตัวตนการเข้าใช้งานเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบตัวตน จึงเป็นการรับมือกับปัญหาที่ปลายทาง ในขณะที่เดียวกันการจัดการศึกษาที่เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบด้วยการเคารพสิทธิอันพึงมีของแต่ละบุคคลภายใต้กฎหมายการปกครองหรือรัฐธรรมนูญเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นยิ่งที่ต้องเร่งสร้างกระบวนการเรียนรู้แก่เยาวชน

นอกจากนี้ การที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร่วมกันแสดงออกและมีส่วนร่วมต่อการดูแลและรายงานความไม่เหมาะสมของสื่อดิจิทัลต่างๆ ก็เป็นอีกหนึ่งบทบาทที่จะร่วมช่วยกันลดปริมาณของการเผยแพร่เนื้อหาดิจิทัลที่ไม่เหมาะสมให้น้อยลงอีกแรงหนึ่ง

ปัญหาของสังคมออนไลน์ ไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องการกระทำที่ขาดจริยธรรมหรือทำผิดกฎหมาย แต่คือการขาดความเข้าใจในฐานะพลเมืองประชาธิปไตย

๑๑

เกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญ ดร.ปรวีญา สุวรรณบุริชิต

- อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิสิตเก่าคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับปริญญาโท เข้าศึกษาปี พ.ศ. 2539 ระดับปริญญาเอก เข้าศึกษาปี พ.ศ. 2542
- เริ่มจากการทำงานวิชาการบรรยายและจัดฝึกอบรมแก่ บุคคลภายนอก บ่อยครั้ง ดร.ปรวีญา พบว่าเนื้อหาเรื่องจริยธรรมและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อสมรรถนะความรู้ของครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนในยุคดิจิทัล จึงเป็นที่มาของพ็อกเก็ตบุ๊ก "วิเศษคุ้มภัยคนยุคดิจิทัล" ที่ได้มีการพิมพ์เผยแพร่สู่สาธารณะในปี พ.ศ. 2561