

# คู่มือพลเมือง ดิจิทัล

วรากรณ์ วงศ์ทิกรังเรือง



โครงการการพัฒนาทักษะและการเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship)



# คู่มือพลเมืองดิจิทัล

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง

เผยแพร่ครั้งแรก: มิถุนายน 2561

โครงการ: การพัฒนาทักษะและการเป็นพลเมืองดิจิทัล  
(Digital Citizenship)

## คณะผู้จัดทำ:

ดร.รัฐศาสตร์ กรสูต (ประธานที่ปรึกษา)

นางสาวพรรณทิมา สรรพศิริพันธ์

นางสาวชณิกา อรัญยกานนท์

นางสาวธัญวรรณ แก้วชะฎา

นายจิระวัฒน์ ภูมิศรีแก้ว

นายปริญญา สิ้นแก้วกุล

บรรณาธิการ: วิโรจน์ สุขพิศาล

กองบรรณาธิการ: บุญชัย แซ่เงี้ยว

ออกแบบปกและรูปเล่ม: เปมิกา ตันติทวีโชค

ดำเนินการผลิต: บริษัท ดี วันโอวัน เปอร์เซนต์ จำกัด  
จัดทำโดย: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัล  
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม ร่วมกับบริษัท กูเกิล (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

บรรณานุกรม วังศักรวิสุทธิ์.

คู่มือพลเมืองดิจิทัล.- กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล  
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2561.

200 หน้า.

1. อินเทอร์เน็ต-แง่สังคม. 2. เทคโนโลยีกับอารยธรรม. 3. อินเทอร์เน็ต-  
มาตรการความปลอดภัย. I. ชื่อเรื่อง.

303.4833

ISBN 978-974-9765-78-4



## สารบัญ

---

1	ความเป็นพลเมืองดิจิทัล: พลเมืองแห่งศตวรรษที่ 21	8
2	ทักษะแห่งศตวรรษใหม่: ทักษะและความรู้ดิจิทัล	24
3	ความปลอดภัยแห่งศตวรรษที่ 21	52
4	สิทธิและความรับผิดชอบแห่งศตวรรษที่ 21	98
5	โอกาสแห่งศตวรรษที่ 21	128
6	ความท้าทายแห่งศตวรรษที่ 21	168



---

คำถามที่ว่าอินเทอร์เน็ตจะสร้างสังคมที่ดีขึ้น  
หรือแย่ลงนั้นเป็นข้อถกเถียงสำคัญแห่งยุคสมัย  
และเราในฐานะพลเมืองต้องเป็นผู้ตอบเอง

---







คู่มือผลไม้เมือง  
ดิจิทัล

# 1

---

ความเป็นพลเมืองดิจิทัล:  
พลเมืองแห่งศตวรรษที่ 21

---



ด้วยพัฒนาการของอินเทอร์เน็ต และความแพร่หลายของการสื่อสาร  
ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เรากำลังอยู่ในห้วงเวลาแห่งเทคโนโลยี  
ที่จะนำพาไปสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดตั้งแต่ที่เรารู้จักการใช้ไฟ  
ผมเคยคิดว่าอินเทอร์เน็ตคือสิ่งที่ยิ่งใหญ่พอๆ กับแท่นพิมพ์กูเทนแบร์ก  
แต่ตอนนี้ผมคิดว่าเราคงต้องย้อนกลับไปไกลกว่านั้น

จอห์น แบร์โลว์<sup>1</sup>

อินเทอร์เน็ตปฏิวัติโลกแห่งการสื่อสารอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน มันนำพา  
ความสามารถทางเทคโนโลยีอันน่าตื่นตาตื่นใจใหม่ๆ แบบที่สื่อก่อนหน้านี้อย่าง  
โทรเลข โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ ไม่สามารถทำได้ ตัวอย่างเช่น การสื่อสารกับคน  
ที่อยู่อีกซีกโลกเพียงนิ้วสัมผัสด้วยราคาที่ถูกลงมาก การใช้แพลตฟอร์มอย่างอินสตา-  
แกรม (Instagram) เปิดร้านขายของออนไลน์โดยแทบไม่มีต้นทุนใดๆ การทำงาน  
ร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างสาธารณูปกรณ์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกอย่างวิกิพีเดีย (Wikipedia) การ  
สร้างสรรค์เนื้อหาและเผยแพร่ให้คนทั่วโลกเห็นผ่านยูทูป (YouTube) จนคุณอาจ  
กลายเป็นคนโด่งดังเหมือนจัสติน บีเบอร์ หรือกระทั่งการใช้เฟสบุ๊ก (Facebook)  
ของประชาชนชาวอียิปต์เพื่อโค่นล้มระบอบเผด็จการ



## จัสติน บีเบอร์ แฉวันเกิดผ่านยูทูป

จัสติน บีเบอร์ นักร้องหนุ่มชาวแคนาดา แฉเกิดจากการที่เขาโพสต์วิดีโอที่ตนร้องเพลง *With You* ของคริส บราวน์ ลงในยูทูป ตอนอายุ 12 ขวบ โดยมีคนเข้าชมวิดีโอมากมายจนคนในวงการบันเทิงสนใจตัวเขา และได้เซ็นสัญญาทำเพลงกับอัสเซอร์ พูดได้ว่า ถ้าไม่มีอินเทอร์เน็ตและยูทูป โลกอาจจะไม่มีนักร้องหนุ่มนามว่า จัสติน บีเบอร์ ก็เป็นไปได้

คนไทยเองก็เข้าถึงและใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันมากขึ้นเรื่อยๆ สถิติปี 2560 แสดงให้เห็นว่า คนไทยเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ถึง 57 ล้านคนจากประชากรทั้งหมดราว 68 ล้านคน หรือ 83.5 เปอร์เซ็นต์<sup>2</sup> และใช้เวลาไปกับอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันที่ 6 ชั่วโมง 24 นาที หรือคิดเป็น 1 ใน 4 ของเวลาแต่ละวันเลยทีเดียว<sup>3</sup> นอกจากนั้นกิจกรรมต่างๆ ที่เราทำล้วนเกี่ยวพันกับอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งปันห้วงเวลาดีๆ กับเพื่อนในโซเชียลมีเดีย การติดตามข่าวสารบ้านเมือง การค้นหาข้อมูลสุขภาพ การดูทีวีและฟังเพลงออนไลน์ การซื้อสินค้าออนไลน์ รวมถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองในฐานะพลเมือง

โลกยุคดิจิทัลสร้างโอกาสและความท้าทายใหม่ๆ ให้กับพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ไม่ว่าจะเป็นโอกาสด้านเศรษฐกิจ การเมือง และการเรียนรู้ว่าแม้เราอาจจะใช้อินเทอร์เน็ตราวกับมันเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไปแล้ว แต่ดูเหมือนคนจำนวนมากยังขาดทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการใช้ประโยชน์จากโอกาสดังกล่าว ยังไม่รู้วิธีลดผลกระทบจากความเสี่ยงในโลกออนไลน์ รวมถึงขาดความเข้าใจเรื่องสิทธิและความรับผิดชอบในโลกยุคดิจิทัล

ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (digital citizenship) คือแนวคิดและแนวปฏิบัติที่สำคัญซึ่งจะช่วยให้พลเมืองเรียนรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและปกป้องตนเองจากความเสี่ยงต่างๆ อย่างไร รวมทั้งรู้จักเคารพสิทธิของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมในโลกสมัยใหม่ ไปจนถึงเข้าใจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสังคม และใช้มันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในเชิงบวก

แต่ก่อนจะไปถึงจุดนั้น เราลองมารู้จักกับอินเทอร์เน็ตกันก่อน

## ▶ อินเทอร์เน็ต: เทคโนโลยีแห่งศตวรรษที่ 21



อินเทอร์เน็ตที่บางคนบอกว่าเป็นเทคโนโลยีปฏิวัติโลกคืออะไรกันแน่? ถ้าพูดกันอย่างเป็นทางการ อินเทอร์เน็ต (internet) ซึ่งเป็นคำผสมระหว่าง inter-connected (ที่เชื่อมต่อ) กับ network (เครือข่าย) คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลกจนเกิดเป็น “เครือข่ายของเครือข่าย” (network of networks) ซึ่งทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์เครื่องใดในโลกก็สามารถเข้าถึงข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ รวมถึงสามารถสื่อสารกับผู้ใช้คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ได้โดยอาศัยภาษาคอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานกลางร่วมกัน

ทว่าถ้าพูดกันในระดับการใช้งาน อินเทอร์เน็ตก็คือสื่อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ อีเมล โซเชียลมีเดีย บล็อก วิดีโอสตรีมมิ่ง ระบบการส่งข้อความทันที (instant messaging) บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Voice over Internet Protocol หรือ VOIP) กระดานข่าวออนไลน์ และอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งไม่เพียงแต่สร้างช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลในราคาที่ถูกลง แต่ยังเป็นเครื่องมือในการปฏิสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม และการสร้างความร่วมมือระหว่างกันในระดับโลกอีกด้วย

## ประวัติศาสตร์อินเทอร์เน็ตแบบย่อ



จุดเริ่มต้นของอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นในช่วงศตวรรษ 1960 เมื่อฝ่ายความมั่นคงของสหรัฐอเมริกาต้องการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในตำแหน่งห่างไกลกัน และมีความคงทนแม้เครือข่ายบางส่วนจะเสียหายเมื่อถูกโจมตีในช่วงสงครามเย็น โครงการที่สนับสนุนความพยายามดังกล่าวชื่อว่าอาร์พานีต (Advanced Research Projects Agency Network หรือ ARPANET) โดยข้อความแรกที่ส่งผ่านเครือข่ายถูกส่งจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ลอสแอนเจลิส ไปยังมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในวันที่ 29 ตุลาคม 1969 ซึ่งนับเป็นวันเกิดของอินเทอร์เน็ตก็ได้

ในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 อินเทอร์เน็ตถูกใช้มากขึ้นในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานวิจัย ก่อนที่จะขยายไปยังหน่วยงานรัฐและภาคเอกชนทั่วโลก ทำให้อินเทอร์เน็ตหลุดพ้นจากการเป็นโครงการปิดของหน่วยงานรัฐ และกลายเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่สุดในโลก พอเข้าสู่ช่วงต้นศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาทำให้อินเทอร์เน็ตมีลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ (interactive) มากขึ้น ส่งผลให้เกิดเครื่องมือสื่อสารที่ใช้แลกเปลี่ยนและร่วมมือกันอย่างโซเชียลมีเดีย

จากเครือข่ายที่สามารถส่งข้อมูลได้เพียงน้อยนิดระหว่างจุดสองจุดและใช้กันเฉพาะในหมู่ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ ทุกวันนี้ อินเทอร์เน็ตกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารของคนทั่วไปที่มีข้อมูลไหลเวียนทั่วโลกจำนวนมหาศาล ช่วยให้เราเข้าถึงชุมชนออนไลน์ที่มีความสนใจร่วมกันโดยไม่ติดกับข้อจำกัดเชิงภูมิศาสตร์ และช่วยให้เราแลกเปลี่ยนความเห็นกับผู้อื่นและสร้างสรรค์เนื้อหาด้วยตนเอง<sup>4</sup>



## อินเทอร์เน็ตกับการปฏิวัติทางเทคโนโลยี

เราอาจมองอินเทอร์เน็ตกับการเปลี่ยนแปลงได้ใน 2 มิติ ได้แก่ 1) อินเทอร์เน็ตในฐานะการปฏิวัติด้าน “เทคโนโลยี” การสื่อสาร นั่นคือความสามารถเฉพาะตัวในทางเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตนั้นถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ และ 2) อินเทอร์เน็ตในฐานะการปฏิวัตินำไปสู่ “ผลลัพธ์ทางสังคม” ใหม่ ๆ ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ไปจนถึงระดับชีวิตประจำวันของผู้คน

เราอาจสรุปคุณสมบัติด้านการสื่อสารของอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างจากเทคโนโลยีการสื่อสารก่อนหน้านี้ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ โทรเลข ภาพยนตร์ โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ ได้ดังนี้

- ◆ อินเทอร์เน็ตทำให้ทรัพยากรสื่อสารนั้นมีราคาถูกลงและไม่ได้เป็นทรัพยากรที่จำกัดแต่ในมือผู้มีอำนาจเพียงไม่กี่คนอีกต่อไป ยกตัวอย่างเช่น ในสมัยก่อนหากต้องการเป็นเจ้าของสถานีโทรทัศน์สักแห่ง เราต้องมีทุนจำนวนมหาศาล รวมถึงอาจต้องมีเส้นสายทางการเมือง เราถึงจะได้สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ที่มีอยู่จำกัด แต่ทุกวันนี้ แค่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต เราก็สามารถสร้างช่องของตนเองผ่านทางยูทูบได้ คุณสมบัตินี้ทำให้บางครั้งอินเทอร์เน็ตถูกเรียกว่า เทคโนโลยีที่สร้างประชาธิปไตยในการสื่อสาร เพราะแทบทุกคนสามารถเข้าถึงทรัพยากรสื่อสารได้

- ◆ อินเทอร์เน็ตทำให้การสื่อสารไร้พรมแดนและก้าวข้ามข้อจำกัดเชิงพื้นที่ส่งผลให้เกิดการไหลเวียนของสารสนเทศไปทั่วโลก เกิดการเรียนรู้ข้อมูลและแนวคิดที่หลากหลาย รวมถึงช่วยสร้างความร่วมมือในระดับโลก

- ◆ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เปิดให้ผู้ใช้งานสัมพันธ์กับเครือข่ายข้อมูล บุคคล สถาบันต่าง ๆ ในระดับที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

◆ อินเทอร์เน็ตเปิดโอกาสให้ผู้ใช้กลายเป็นผู้สร้างสรรค์เนื้อหาได้ด้วยตนเอง แทนที่จะเป็นผู้รับข้อมูลด้านเดียวเหมือนสื่อโทรทัศน์หรือวิทยุ (สื่อมวลชนแบบเดิมมีรูปแบบการสื่อสารแบบ one-to-many หรือการส่งข้อมูลจากจุดหนึ่งไปยังมวลชน) อีกทั้งยังสามารถเผยแพร่เนื้อหาดังกล่าวไปยังกลุ่มคนในวงกว้างได้ (เรียกคุณสมบัตินี้ว่า mass self-communication หรือการสื่อสารโดยคนธรรมดาไปยังมวลชน) ความสามารถทางเทคโนโลยีเช่นนี้สนับสนุนวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมยิ่งขึ้น

◆ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่อย่างสมาร์ทโฟนทำให้เราสามารถเชื่อมต่อได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ ส่งผลให้อินเทอร์เน็ตแทรกซึมเข้าไปในทุกกิจกรรมของชีวิตเรา

◆ อินเทอร์เน็ตเปิดให้ผู้ใช้สามารถปรับการสื่อสารให้สอดคล้องกับความต้องการส่วนบุคคล (personalization) บางครั้งโดยการเลือกของผู้ใช้เอง และบางครั้งก็ผ่านการคัดกรองโดยอัลกอริทึม เช่น อินเทอร์เน็ตจะเลือกให้ว่าเราชอบอ่านหนังสือหรือฟังเพลงแบบไหนโดยคาดเดาจากพฤติกรรมในโลกออนไลน์ของเรา

◆ อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อผสมที่หลอมรวมทั้งภาพ ตัวหนังสือ เสียง ภาพเคลื่อนไหว เข้าด้วยกัน รวมถึงสร้างการหลอมรวมระหว่างสื่อเก่ากับสื่อใหม่ ทำให้การแพร่กระจายข้ามสื่อเป็นไปได้ง่ายขึ้น

## อินเทอร์เน็ตกับการปฏิวัติสังคม

อินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อทางสังคมในหลายแง่มุม บางคนจินตนาการว่าอินเทอร์เน็ตจะนำพาการเปลี่ยนแปลงเชิงอุดมคติ ตัวอย่างเช่น ประชาชนเข้าถึงการศึกษาได้มากขึ้น สร้างการแข่งขันที่เท่าเทียม เพิ่มเสรีภาพในการแสดงออก และการกำกับดูแลตนเองของพลเมือง ทำให้ประชาธิปไตยที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรงงอกงามยิ่งขึ้น ลดความยากจนและความเหลื่อมล้ำในสังคม ขณะที่บางคนไม่เชื่อว่าอินเทอร์เน็ตจะเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดีขึ้น ช้ำร้ายยังอาจนำพาอันตรายใหม่ๆ มาด้วย อาทิเช่น เด็กและเยาวชนเสี่ยงต่อการถูกล่อลวงทางเพศ และการกลั่นแกล้งทางออนไลน์ การหลอกลวงเชิงพาณิชย์ในโลกออนไลน์ การสอดแนมความเป็นส่วนตัวและเก็บข้อมูลส่วนบุคคล และความเหลื่อมล้ำที่ถูกผลิตซ้ำผ่านช่องว่างในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

คำถามที่ว่าอินเทอร์เน็ตจะสร้างสังคมที่ดีขึ้นหรือแยกลงนั้นเป็นข้อถกเถียงสำคัญแห่งยุคสมัย และเราในฐานะพลเมืองต้องเป็นผู้ตอบเอง แม้เทคโนโลยีจะนำพาความเป็นไปได้ใหม่ๆ มาให้เรา แต่เทคโนโลยีไม่ได้เป็นตัวกำหนดผลลัพธ์ทางสังคม พลเมืองดิจิทัลอย่างเราต่างหากที่เป็นผู้กำหนด



## ▶ พลเมืองดิจิทัล: พลเมืองแห่งศตวรรษที่ 21

สำนักงานราชบัณฑิตยสภาให้นิยาม “พลเมือง” ว่าเป็น คนที่มีสิทธิและหน้าที่ในฐานะประชาชนของประเทศใดประเทศหนึ่ง หรือประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองเดียวกันและมักมีวัฒนธรรมเดียวกัน ส่วนในความเข้าใจของคนทั่วไป พลเมืองคือบุคคลที่เกิดในประเทศนั้น ๆ หรือได้รับสัญชาติและมีความจงรักภักดีต่อรัฐ รวมทั้งหมายถึงกลุ่มคนที่มีสิทธิและความรับผิดชอบร่วมกันในฐานะสมาชิกของสังคม อย่างไรก็ตาม ทุกวันนี้เราดำรงชีวิต ทำงาน และเรียนรู้อยู่ในสังคมที่เชื่อมต่อกันในระดับโลก อีกทั้งเรายังทำกิจกรรมต่างๆ ในโลกออนไลน์มากขึ้นเรื่อยๆ จนโลกเสมือนและโลกจริงแทบจะหลอมรวมเป็นเนื้อเดียวกัน การนิยามความเป็นพลเมืองโดยยึดติดกับ “ประเทศใดประเทศหนึ่ง” และละเลยข้อเท็จจริงที่ว่าชีวิตของเราส่วนหนึ่งได้เข้าไปอยู่ในโลกดิจิทัล อาจไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงในโลกสมัยใหม่อีกต่อไป

การเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21 นั้นแตกต่างจากการเป็นพลเมืองในศตวรรษก่อนหน้า การใช้ชีวิตในสังคมโลกและในสังคมออนไลน์ได้ขยายขอบเขตความคิดความเป็นพลเมืองออกไป ความเป็นพลเมืองทุกวันนี้จึงไม่ได้ถูกตีกรอบแคบๆ ว่าหมายถึงการไปเลือกตั้งหรือการมีส่วนร่วมกับรัฐบาลชาติเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลกไปพร้อมๆ กัน ไปจนถึงการใช้ชีวิตในโลกออนไลน์อย่างมีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม และปลอดภัย

เราอาจแบ่งแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นพลเมืองออกเป็น 3 แนวคิดหลัก ซึ่งความเป็นพลเมืองทั้งสามแบบนี้ทำงานร่วมกันมากกว่าแยกขาดจากกัน นั่นคือ

1. *ความเป็นพลเมืองชาติตามชนบ (traditional citizenship)* แนวคิดความเป็นพลเมืองแบบเดิมนั้นให้ความสำคัญกับ “การเป็นสมาชิกภายใต้กฎหมายของรัฐชาติที่ตนสังกัด” หรือที่เรียกว่า “ความเป็นพลเมืองภายใต้กฎหมาย” (legal citizenship) สิ่งสำคัญสำหรับการเป็นพลเมืองที่ดีตามแนวคิดนี้คือ การมีความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลและหน้าที่พลเมืองตามกฎหมาย เช่น การไปเลือกตั้งและจ่ายภาษี

2. *ความเป็นพลเมืองโลก (global citizenship)* แนวคิดความเป็นพลเมืองโลกวิพากษ์ความเชื่อที่ว่าพลเมืองจะต้องผูกติดกับความเป็นชาติและวัฒนธรรมชาติที่ตนสังกัดเพียงหนึ่งเดียว ซึ่งตีกรอบความเป็นพลเมืองไว้คับแคบและกีดกันกลุ่มคนที่มีเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรมอันแตกต่างหลากหลายออกจากความเป็นพลเมือง แนวคิดความเป็นพลเมืองโลกตระหนักถึงความเชื่อมโยงและการพึ่งพาอาศัยกันในระดับโลก และมีจิตสำนึกร่วมถึงปัญหาในระดับโลก เช่น ปัญหาโลกร้อน พลเมืองที่อาศัยในสังคมโลกจึงต้องมีความสามารถและความเข้าใจในระดับโลก ตัวอย่างเช่น ความสามารถในการเชื่อมโยงปรากฏการณ์ระหว่างท้องถิ่นกับโลก และทักษะการทำงานร่วมกับผู้คนที่มีความแตกต่างทั้งในเชิงภาษา วัฒนธรรม และเชื้อชาติ

3. *ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (digital citizenship)* แนวคิดความเป็นพลเมืองดิจิทัลพูดถึงความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อมีส่วนร่วมในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และปลอดภัย การปฏิวัติเทคโนโลยีการสื่อสารได้เปิดโอกาสและหยิบยื่นความท้าทายใหม่ๆ ให้กับพลเมืองดิจิทัล เราสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยไร้ข้อจำกัดเชิงภูมิศาสตร์ เข้าร่วมชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน สร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา และทำให้เสียงของพลเมืองดังขึ้นในสังคม แต่เราก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงใหม่ๆ เช่น การสอดแนมความเป็นส่วนตัว อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเราในฐานะพลเมืองดิจิทัลจึงต้องตระหนักถึงโอกาสและความเสี่ยงในโลกดิจิทัล พัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นในโลกใหม่ และเข้าใจถึงสิทธิและความรับผิดชอบในโลกออนไลน์

นอกจากนั้นเราอาจนิยามความเป็นพลเมืองดิจิทัลออกเป็น 3 มิติ คือ

1. มิติด้านความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ พลเมืองดิจิทัลต้องมีความรู้ความสามารถในการเข้าถึง ใช้ สร้างสรรค์ ประเมิน สังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล ดังนั้นพลเมืองยุคใหม่จึงต้องมีความรู้ด้านเทคนิคในการเข้าถึงและใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมถึงทักษะในการรู้คิดขั้นสูง เช่น ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ซึ่งจำเป็นต่อการเลือก จัดประเภท วิเคราะห์ ตีความ และเข้าใจข้อมูลข่าวสาร

2. มิติด้านจริยธรรม พลเมืองดิจิทัลจะใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ และมีจริยธรรมอย่างไร พลเมืองที่ดีจะต้องรู้จักคุณค่าและจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยี ต้องตระหนักถึงผลพวงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงรู้จักสิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์ อาทิ เสรีภาพในการพูด การเคารพทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น และการปกป้องตนเองและชุมชนจากความเสี่ยงออนไลน์ เช่น การกลั่นแกล้งออนไลน์ ภัยลามกอนาจารเด็ก สแปม เป็นต้น

3. มิติด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองและสังคม พลเมืองดิจิทัลต้องรู้จักใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม อินเทอร์เน็ตเป็นได้ทั้งเครื่องมือเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบ เช่น รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความเห็นของประชาชนก่อนออกกฎหมาย การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์ (e-Voting) หรือการยื่นคำร้องออนไลน์ (online petition) นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังใช้ส่งเสริมการเมืองภาคพลเมืองผ่านวิธีการใหม่ๆ ซึ่งทำทลายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการเมืองในระดับโครงสร้าง<sup>5</sup>

กล่าวโดยสรุป การจะเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดีนั้น เราจะต้องมีชุดทักษะและความรู้ทั้งในเชิงเทคโนโลยีและการคิดขั้นสูง หรือที่เรียกว่า “ความรู้ดิจิทัล” (digital literacy) เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในโลกไซเบอร์ รู้จักป้องกันตนเองจากความเสี่ยงต่างๆ ในโลกออนไลน์ เข้าใจถึงสิทธิ ความรับผิดชอบ และจริยธรรมที่สำคัญในยุคดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม-วัฒนธรรม ทั้งเพื่อตนเอง ชุมชน ประเทศ และโลก





## ▶ คู่มือสร้างพลเมืองดิจิทัล



คู่มือพลเมืองดิจิทัลเล่มนี้พูดถึงชุดทักษะและความรู้ การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว รวมถึงโอกาสและความท้าทายแห่งยุคสมัย ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่สมบูรณ์

ในโลกดิจิทัลที่เราเวียนว่ายอยู่ในข้อมูลที่ท่วมท้น ทักษะกับความรู้ดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึง ประเมิน ใช้ และสรรรค์สร้างข้อมูล มีความสำคัญต่อการเป็นพลเมืองที่ประสบความสำเร็จ (บทที่ 2) นอกจากนี้ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยจะช่วยให้เราใช้ชีวิตในสังคมเศรษฐกิจยุคใหม่โดยห่างไกลจากภัยออนไลน์ (บทที่ 3)

ในฐานะพลเมืองที่ใช้ชีวิตอยู่ในสังคม การเรียนรู้และเข้าใจถึงสิทธิและความเป็นส่วนตัวออนไลน์ย่อมเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี (บทที่ 4) นอกจากนี้ การเรียนรู้เกี่ยวกับโอกาสแห่งศตวรรษใหม่ที่เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโอกาสทางเศรษฐกิจ การเมือง และการเรียนรู้ ผ่านกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จ จะช่วยให้เราจินตนาการถึงสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลที่พึงปรารถนาและร่วมสร้างสรรค์มันขึ้นมาได้จริง (บทที่ 5) สุดท้าย พลเมืองดิจิทัลจะต้องเข้าใจและเตรียมรับมือกับความท้าทายในยุคดิจิทัล อาทิ ความเป็นกลางของเครือข่าย (net neutrality) ช่องว่างดิจิทัล (digital divide) เพื่อให้อินเทอร์เน็ตเป็นพลังที่สร้างสรรค์ทั้งกับตัวเราเองและสังคมในศตวรรษที่ 21 (บทที่ 6)

## อ้างอิง

- 1 John P. Barlow, "Is There a There in Cyberspace?" *Utne Reader* (March-April 1995): 50-56, Quote in Barry Wellman, "Studying the Internet Through the Ages," in *The Handbook of Internet Studies*, edited by Robert Burnett, Mia Consalvo and Charles Ess (UK: Wiley-Blackwell, 2010).
- 2 Internet World Stats, "Asia Marketing Research, Internet Usage, Population Statistics and Facebook Subscribers," last modified April 16, 2018, <http://www.internetworldstats.com/asia.htm#th>.
- 3 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, "คนไทยใช้เน็ตอย่างไร? ในปี 60," กันยายน 29, 2560, แก้ไขเมื่อ เมษายน 30, 2561, <https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017.html>.
- 4 Brian W. Kernighan, *Understanding the Digital World: What you need to know about computers, the internet, privacy and security* (Princeton and Oxford: Princeton University Press, 2017). และ พิรงรอง งามสูตร, *การกำกับดูแลเนื้อหาอินเทอร์เน็ต* (กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสื่อและนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556).
- 5 Moonsun Choi, "A Concept Analysis of Digital Citizenship for Democratic Citizenship Education in the Internet Age," *Theory & Research in Social Education* 44, 4 (2016): 565-607.

# 2

---

ทักษะแห่งศตวรรษใหม่:  
ทักษะและความรู้ดิจิทัล

---



การเป็นพลเมืองที่ดีในศตวรรษใหม่เรียกร่องทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งรวมถึงทักษะและความรู้ดิจิทัล (digital literacies) เพื่อให้พลเมืองประสบความสำเร็จในการทำงาน การใช้ชีวิต และการมีส่วนร่วมในสังคมการเมือง

งานวิจัยด้านการศึกษาร่วมสมัยชี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า ทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นพลเมืองและการทำงานในศตวรรษที่ 21 นั้นค่อนข้างแตกต่างจากศตวรรษที่ 20 บางทักษะแม้จะมีลักษณะถาวร (perennial skills) มีความสำคัญมาตลอดทุกยุคทุกสมัย ไม่ใช่เฉพาะแต่ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะ 4C ได้แก่ การคิดเชิงสร้างสรรค์ (creativity) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (critical thinking) การสื่อสาร (communication) และการทำงานเป็นทีม (collaboration) แต่ทักษะเหล่านี้มีลักษณะเปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล รวมถึงทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จนกลายเป็นสิ่งที่ “ต้อง” มีมากกว่า “น่าจะ” มี ขณะที่บางทักษะถือเป็นทักษะชุดใหม่ที่จำเป็นในบริบทของศตวรรษใหม่ เช่น ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม และทักษะและความรู้ด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีไอซีที

ทักษะและความรู้ดิจิทัลไม่ใช่สิ่งที่แยกขาดจากชุดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 แต่เป็นส่วนหนึ่งและทำงานร่วมกับทักษะอื่นๆ เช่น ทักษะในการคิดเชิงสร้างสรรค์ และวิพากษ์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศและสื่อ ดังนั้นการทำความเข้าใจทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ดิจิทัล

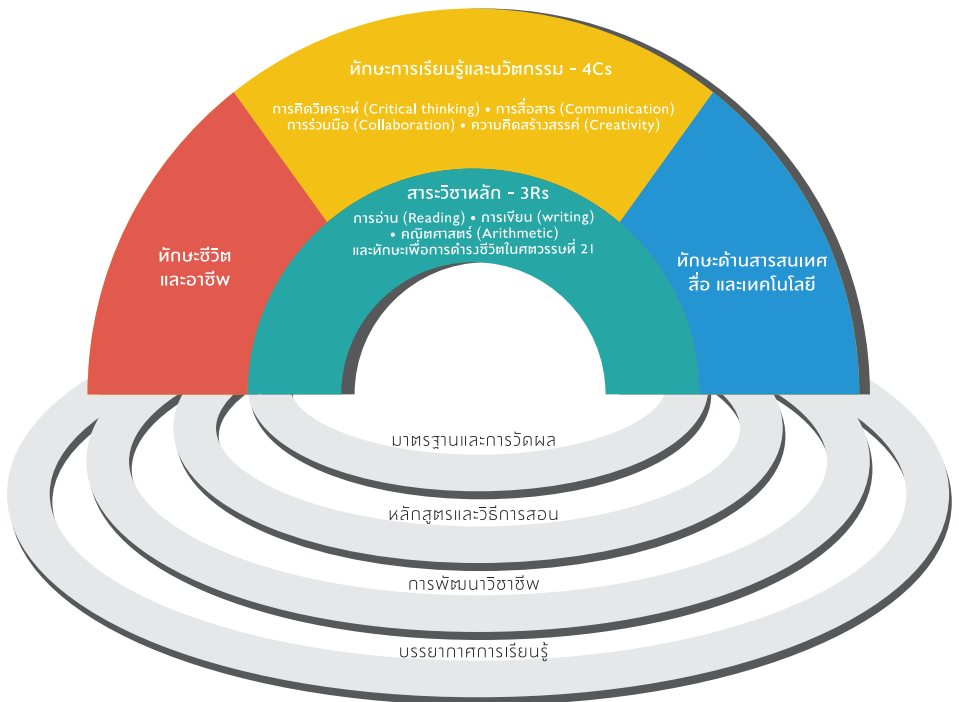
## ▶ ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 คืออะไร?



ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 กลายเป็น “คำยอดฮิต” ทั้งในและนอกแวดวงการศึกษา มีสถาบันและหน่วยงานมากมายพยายามนำเสนอกรอบคิดเพื่อนิยามทักษะแห่งศตวรรษใหม่นี้ เช่น องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) สมาคมเทคโนโลยีการศึกษานานาชาติ (ISTE) ศูนย์บริการทดสอบทางการศึกษา (ETS) รวมถึงรัฐบาลต่างๆ อย่างสิงคโปร์หรือฮ่องกง แต่กรอบคิดที่โดดเด่นในการอธิบายทักษะแห่งศตวรรษใหม่นี้เป็นของภาคีเพื่อการเรียนรู้ศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21<sup>st</sup> Century Learning) หรือที่เรียกอย่างย่อว่า P21 ซึ่งเกิดจากการร่วมตัวของผู้มีส่วนได้เสียอันหลากหลาย อาทิ ผู้นำด้านการศึกษา ผู้กำหนดนโยบาย นักวิชาการ ภาคธุรกิจ

ภาพที่ 1 แสดงให้เห็นวิสัยทัศน์สำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่ม P21 ซึ่งอธิบายชุดผลลัพธ์สำคัญสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ผสมผสานทั้งเนื้อหาความรู้ (สาระวิชาหลักและความรู้สำคัญในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21) และชุดทักษะต่างๆ ซึ่งรวมถึงทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและการทำงาน เข้าด้วยกัน โดยผลลัพธ์เหล่านี้เชื่อมโยงกับระบบส่งเสริมการเรียนรู้รอบด้าน ได้แก่ มาตรฐานและการประเมิน หลักสูตรและวิธีการสอน การพัฒนาวิชาชีพ และสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ ซึ่งควรได้รับการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการพัฒนาทักษะศตวรรษที่ 21

ภาพที่ 1: กรอบคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21  
โดยภาคีเพื่อการเรียนรู้ศตวรรษที่ 21



สาระวิชาหลัก (Core Subjects) ได้แก่ ภาษาอังกฤษ การอ่าน หรือศิลปะการใช้ภาษา ภาษาต่างประเทศ ศิลปะ คณิตศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ การปกครอง และหน้าที่พลเมือง

ความรู้สำคัญในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 (21<sup>st</sup> Century Themes) ได้แก่ ความรู้เรื่องโลก ความรู้ด้านการเงิน เศรษฐกิจ ธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ ความรู้ด้านพลเมือง ความรู้ด้านสุขภาพ และความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม

ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การคิดอย่างมี วิจารณ์ญาณและการแก้ไขปัญหา การสื่อสารและการร่วมมือทำงาน

ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (Information, Media and Technology Skills) ได้แก่ ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านสื่อ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทักษะชีวิตและอาชีพ (Life and Career Skills) ได้แก่ ความ ยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว ความคิดริเริ่มและการชี้นำ ตนเอง ทักษะทางสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรม การเพิ่มผลผลิตภาพ และความรู้รับผิดชอบ และความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ

ระบบส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ มาตรฐาน และการประเมิน หลักสูตรและวิธีการสอน การพัฒนาวิชาชีพ และ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้<sup>1</sup>

## ▶ ทักษะและความรู้ดิจิทัล

---

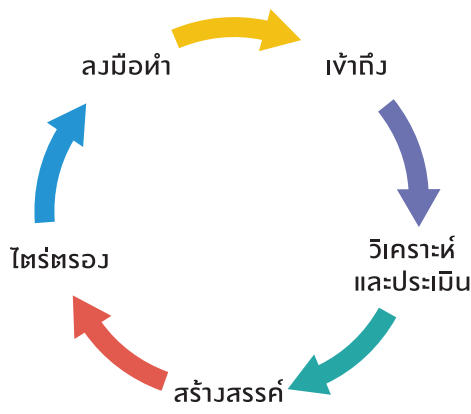
เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ภูมิทัศน์ด้านการสื่อสารและบรรทัดฐานทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการเสฟสื่อ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือการสื่อสารกับผู้อื่น ทุกวันนี้เราอยู่ในโลกที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมหาศาล อยู่ในโลกที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และอยู่ในโลกที่เปิดโอกาสให้เราสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการสร้างสรรค์สร้างและเผยแพร่แนวคิดได้อย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

การจะเป็นพลเมืองที่สมบูรณ์ในยุคดิจิทัลนั้นปฏิเสธไม่ได้ว่าเราจะต้องมีทักษะและความรู้ดิจิทัล ลำพังแค่เพียงการเข้าถึงเทคโนโลยีนั้นไม่เพียงพอ ตัวอย่างเช่น ถ้าจะหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ เราต้องรู้ว่าจะแยกความแตกต่างระหว่างกลลวงการตลาดที่หลอกลายอาหารเสริมกับข้อมูลน่าเชื่อถือที่มาจากฐานงานวิจัยอย่างไร ถ้าจะหางานในโลกออนไลน์ เราก็ต้องมีทักษะในการค้นหาข้อมูลที่ตรงกับงานที่เราต้องการ ถ้าจะหาโอกาสด้านการศึกษาในโลกออนไลน์เพื่อพัฒนาตัวเอง เราก็ต้องรู้ว่าจะค้นหาแหล่งการศึกษาที่น่าเชื่อถือได้ที่ไหนและรู้จักเครื่องมือการเรียนรู้ออนไลน์ แล้วถ้าอยากลุกขึ้นมาทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน เราก็ต้องรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารและทำงานร่วมกับคนในชุมชนอย่างไร



ชุดทักษะและความรู้ดิจิทัลจะช่วยให้เราใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบโจทย์การเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัลได้อย่างรอบด้าน นั่นคือ ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล (access) วิเคราะห์พร้อมทั้งประเมินคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล (analyze and evaluate) สร้างสรรค์เนื้อหาในรูปแบบของสื่อผสมผ่านเครื่องมือดิจิทัล (create) ตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและการสื่อสารกับผู้อื่นโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและหลักจริยธรรม (reflect) รวมถึงใช้เครื่องมือดิจิทัลแบ่งปันความรู้และแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสังคมผ่านการทำงานร่วมกับผู้อื่น (act)

ภาพที่ 2: วงศ์ประกอบสำคัญของทักษะและความรู้ดิจิทัล<sup>2</sup>

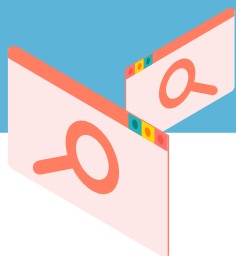


ชุดทักษะและความรู้ด้านดิจิทัลนั้นมีหลากหลายมิติ ทั้งความรู้ด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีไอซีที รวมถึงความรู้ด้านอื่นๆ เช่น การสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น ความคิดสร้างสรรค์และการคิดเชิงวิพากษ์ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้พลเมืองใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งต่อตนเองและสังคม หัวข้อถัดจากนี้เป็นทักษะความรู้ที่จำเป็นในยุคดิจิทัล พร้อมทั้งตัวอย่างประกอบ

## I. ความรู้ด้านสารสนเทศ

โลกดิจิทัลเป็นโลกที่ท่วมทับด้วยสารสนเทศจำนวนมาก จนบางที่เราไม่สามารถจัดการและอาจเผลอเชื่อข้อมูลบางอย่างโดยไม่พินิจพิจารณาให้รอบคอบ ความรู้ด้านสารสนเทศ (information literacy) ที่เกี่ยวข้องกับความสามารภในการจัดการและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีดังนี้

- ◆ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทันท่วงที เข้าใจวิธีการเลือกใช้ คำค้นหรือใช้กลยุทธ์การค้นหาอันหลากหลาย และรู้จักแหล่งข้อมูลที่ดี
- ◆ รู้เท่าทันว่าเนื้อหาที่พบในโลกออนไลน์ไม่สามารถเชื่อถือได้ทั้งหมด เพราะใครก็เผยแพร่เนื้อหาได้ และสามารถประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ เช่น รู้จักวิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ หรือเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งก่อนเชื่อและนำไปใช้
- ◆ จัดการกับข้อมูลได้อย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- ◆ สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลได้อย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
- ◆ เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้ข้อมูล ตัวอย่างเช่น การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หลักการใช้อย่างเป็นธรรม (fair use) การอ้างอิงแหล่งข้อมูลในการทำวิจัยอย่างถูกต้อง



## เคล็ดลับการใช้เครื่องมือค้นหา

เสิร์ชเอนจิน (search engine) คือโปรแกรมค้นหาข้อมูลในโลกออนไลน์ เช่น Google, Yahoo หรือ Bing ทุกวันนี้อินเทอร์เน็ตกลายเป็นแหล่งข้อมูลที่มีขนาดใหญ่กว่าหนังสือที่หนา 300 หน้าถึง 9 ล้านเท่า เสิร์ชเอนจินจึงทำหน้าที่ประหนึ่งดัชนีค้นคำที่ช่วยสืบค้นข้อมูลที่คุณต้องการ

Google ซึ่งเป็นเสิร์ชเอนจินที่มีผู้ใช้เยอะที่สุดในโลก สรุปเคล็ดลับและเทคนิคการค้นหาข้อมูลไว้ดังนี้

- ◆ **เริ่มด้วยเรื่องพื้นฐาน:** ไม่ว่าคุณต้องการหาอะไร ลองเริ่มต้นด้วยการค้นหาแบบง่ายๆ เช่น **สนามบินที่ใกล้ที่สุดอยู่ที่ไหน** นอกจากนี้คุณยังสามารถเพิ่มคำอธิบายได้อีกสองสามคำ หากจำเป็น หากคุณกำลังหาสถานที่หรือผลิตภัณฑ์ในสถานที่บางแห่ง ให้เพิ่มสถานที่ เช่น **เบเกอรี่ กรุงเทพฯ**

- ◆ **เลือกคำอย่างระมัดระวัง:** เมื่อคุณกำลังตัดสินใจว่าจะใส่คำใดลงไปในช่วงค้นหา ให้ลองเลือกคำที่มีแนวโน้มว่าจะปรากฏบนเว็บไซต์ที่คุณกำลังหาอยู่ เช่น ถ้าต้องการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ทางการแพทย์ แทนที่จะใช้ว่า **ฉันปวดหัว** ให้ใช้ว่า **ปวดศีรษะ** ซึ่งเป็นคำศัพท์ทางการแพทย์มากกว่า

◆ **อย่ากังวลกับข้อผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ:** เครื่องมือตรวจสอบตัวสะกดของกูเกิลจะเลือกตัวสะกดที่ใช้กันทั่วไปโดยอัตโนมัติ ไม่ว่าคุณจะสะกดคำถูกหรือผิด ส่วนการใช้ตัวพิมพ์ใหญ่จะให้ผลการค้นหาไม่ต่างจากตัวพิมพ์เล็ก เช่น Bangkok Post กับ bangkok post

◆ **การค้นหาคำตอบอย่างรวดเร็ว:** เมื่อคุณหาข้อมูลที่เป็นเรื่องทั่วไปที่ถูกสืบค้นบ่อย กูเกิลจะช่วยหาคำตอบให้คุณแล้วแสดงในผลการค้นหาโดยอัตโนมัติ เช่น

- **สภาพอากาศ:** ค้นหาสภาพอากาศเพื่อดูสภาพอากาศในที่ที่คุณอยู่ หรือเพิ่มชื่อเมือง เช่น สภาพอากาศ กรุงเทพฯ เพื่อค้นหาสภาพอากาศในเมืองนั้นๆ

- **พจนานุกรม:** ใส่ define หน้าคำเพื่อดูความหมายของคำนั้น

- **การคำนวณ:** ใส่สมการทางคณิตศาสตร์ เช่น 3\*9123 หรือแก้สมการกราฟที่ซับซ้อน

- **แปลงหน่วย:** ป้อนหน่วยที่ต้องการ เช่น 1 ยูโร เท่ากับกี่บาท

- **กีฬา:** ค้นหาชื่อทีมกีฬาเพื่อดูตารางการแข่งขัน ผลการแข่งขัน และอื่น ๆ

- **ข้อมูลย่อ:** ค้นหาชื่อคนดัง สถานที่ ภาพยนตร์ หรือเพลง เพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง<sup>3</sup>

## เคล็ดลับการตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล



อินเทอร์เน็ตอนุญาตให้ทุกคนสามารถเผยแพร่เนื้อหาของตนในวงกว้าง แต่每天有มีเว็บไซต์เกิดใหม่หลายพันแห่งในโลกออนไลน์ และหลายเว็บไซต์ในนั้นก็ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อหวังผลทางเศรษฐกิจหรือการเมืองเท่านั้น เช่น เพื่อเผยแพร่ข่าวลวงหรือเพื่อหลอกเอาข้อมูลส่วนบุคคลของเรา

ก่อนตัดสินใจว่าแหล่งข้อมูลนั้นน่าเชื่อถือหรือไม่ เราควรถามตัวเองก่อน 4 คำถาม ได้แก่

- ◆ **ที่ไหน:** ข่าวสาร ข้อมูล และความคิดเห็น ถูกเผยแพร่ผ่านแหล่งข้อมูลประเภทใด เป็นเว็บไซต์ธุรกิจ สถาบันข่าว หรือบล็อกส่วนตัว แล้ววัตถุประสงค์ของเว็บนั้นคืออะไร เพื่อขายสินค้า เพื่อโน้มน้าวเพื่อให้ข้อมูล เพื่อความบันเทิง เพื่อประโยชน์สาธารณะ เราสามารถเช็คโดเมนเนมเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของสถาบันได้ เช่น .edu กับ .gov จะเป็นโดเมนเนมที่กันไว้สำหรับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานรัฐเท่านั้น ส่วน .com หรือ .net นั้น ใครก็สามารถใช้ได้

◆ *ใคร*: ใครที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตก็สามารถผลิตเนื้อหาลงในโลกออนไลน์ได้หมด แต่ไม่ใช่ทุกคนจะเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ เราควรตรวจสอบว่าใครเป็นผู้ผลิตเนื้อหาเหล่านั้น ๆ แล้วลองสืบค้นคุณสมบัตินี้และบริบทแวดล้อมตัวผู้ผลิตว่ามีแรงจูงใจอะไร นอกจากนี้เราสามารถตรวจสอบได้ที่หัวข้อ “เกี่ยวกับเรา” (about us) ลองอ่านประวัติขององค์กรผู้จัดทำ เป้าหมาย ผลงานที่ผ่านมา ที่อยู่ติดต่อ ทั้งหมดนี้จะช่วยเราตัดสินใจว่าเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือมากเพียงใด

◆ *อะไร*: เนื้อหาที่ถูกลำเสนอไม่มีข้อมูล แนวคิด และมุมมองอย่างไร ถูกลำเสนออย่างรอบด้านหรือไม่ ถ้าไม่ เราควรใช้กฎเลขสามคือเปรียบเทียบแหล่งข้อมูลอย่างน้อยสามแหล่ง โดยเลือกแหล่งข้อมูลที่นำเสนอข้อมูลอีกด้านด้วย นอกจากนี้เว็บไซต์ที่ออกแบบดี เป็นระบบ ให้ความสำคัญกับการใช้งานจริงของผู้ใช้ รวมถึงใส่ใจกับการสะกดคำ ย่อมน่าเชื่อถือมากกว่าเพราะเป็นตัวบ่งชี้ว่าผู้จัดทำใส่ใจกับเนื้อหาและการนำเสนอจริง ๆ ไม่ใช่ทำขึ้นมาเพื่อหวังผลระยะสั้น

◆ *เมื่อใด*: ควรตรวจสอบว่าเนื้อหานั้นเผยแพร่ออกมาเมื่อใดเพื่อดูว่าเนื้อหานั้นทันสมัยหรือเปล่า และเพื่อให้เข้าใจบริบทด้านเวลาที่เนื้อหานั้นถูกสร้างขึ้น<sup>4</sup>

## 2. ความรู้ด้านสื่อ

ทักษะและความรู้ด้านสื่อ (media literacy) มีความคล้ายคลึงกับการอ่านออกเขียนได้ นั่นคือ เราต้องเรียนรู้เกี่ยวกับตัวอักษรก่อน จากนั้นก็รู้จักคำ เข้าใจว่าคำนั้นหมายถึงอะไร และเมื่อมาประกอบเป็นประโยค เป็นย่อหน้า เป็นบทความ มันมีความหมายอย่างไร มีวิธีการเล่าเรื่องอย่างไร หลังจากอ่านออกเราก็จะเขียนได้ สร้างสรรค์เนื้อหาด้วยตัวเองได้ จนกระทั่งมีทักษะการอ่านออกเขียนได้ที่แข็งแรง

ความรู้ด้านสื่อก็เช่นกัน มันคือชุดความรู้ความสามารถในการเข้าใจ ตีความ วิเคราะห์ ประเมิน สร้างสรรค์เนื้อหาสื่อ ทุกวันนี้เราใช้ชีวิตอยู่ในโลกที่มีข้อมูลท่วมท้นจากสื่อมากมาย ไม่เพียงแต่สื่อเก่าที่คุ้นเคยกันคืออย่างโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แต่รวมถึงสื่อดิจิทัล ทั้งโซเชียลมีเดีย วิดีโอไวรัล โฆษณาในรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งถูกส่งต่อและแพร่กระจายไปได้อย่างรวดเร็ว แต่ไม่ว่าสื่อเก่าหรือสื่อใหม่ สิ่งที่เหมือนกันคือ มีคนสร้างมันขึ้นมาและสร้างขึ้นมาด้วยวัตถุประสงค์บางอย่าง ชุดทักษะและความรู้ด้านสื่อจะช่วยให้เราตั้งคำถามว่า ใครเป็นคนสร้างเนื้อหาขึ้นมา วัตถุประสงค์ของเนื้อหา นั่นคืออะไร และเนื้อหาดังกล่าวถูกสร้างขึ้นได้อย่างไร

ภาคีเพื่อการเรียนรู้ศตวรรษที่ 21 สรุปแก่นใจความสำคัญของความรู้ด้านสื่อไว้ดังนี้

- ◆ เข้าใจว่าเนื้อหาในสื่อถูกสร้างขึ้นด้วยวิธีการใดและเพื่อวัตถุประสงค์อะไร รวมถึงสามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยเฉพาะการแยกข้อเท็จจริงออกจากความเห็น อคติ โฆษณา และวาระซ่อนเร้น

- ◆ ตรวจสอบได้ว่าคนเราตีความสื่อแตกต่างกันอย่างไร รู้ว่าอะไรคือคุณค่าและมุมมองที่ถูกเลือกใส่หรือไม่ใส่เข้ามาในการผลิตสร้างเนื้อหา รวมถึงเข้าใจผลกระทบของสื่อที่มีต่อความเชื่อและพฤติกรรมของสังคมโดยรวม

- ◆ เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สื่อ
- ◆ เข้าใจและเลือกใช้เครื่องมือในการสร้างสรรค์สื่อได้อย่างเหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์

นอกจากนี้ คอมมอนเซนส์มีเดีย (Common Sense Media) องค์กรไม่แสวงกำไรที่ต้องการพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านสื่อและเทคโนโลยีแก่เด็กและผู้ปกครอง ได้สรุปประโยชน์ของความรู้ด้านสื่อไว้ดังนี้<sup>5</sup>

- ◆ *คิดเชิงวิพากษ์*: เราสามารถประเมินได้ว่าเนื้อหาในสื่อนั้นมีเหตุผลหรือไม่ เหตุใดข้อมูลนี้จึงถูกใส่เข้าไป แนวคิดหลักคืออะไร
- ◆ *เป็นผู้บริโภคที่ฉลาด*: เราสามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือสินค้าได้ และเข้าใจเทคนิคการตลาดที่ใช้ในการขายของ
- ◆ *เข้าใจมุมมองในสื่อ*: ผู้สร้างสรรค์สื่อทุกคนมีมุมมองที่ต้องการสื่อสาร เราจะเข้าใจมุมมองที่แตกต่างหลากหลายได้เมื่อเราพยายามเข้าใจมุมมองของผู้ผลิตสื่อ
  - ◆ *สร้างสรรค์สื่อด้วยความรับผิดชอบ*: ตระหนักถึงมุมมองที่ต้องการสื่อสารและวิธีการสื่อสาร และเข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารของเรา
  - ◆ *เข้าใจบทบาทของสื่อในสังคม*: ตระหนักว่าสื่อมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความเข้าใจของผู้คนที่มีต่อปรากฏการณ์ต่างๆ ในโลก ไม่ว่าจะเป็นข่าวตลกร้าย ปกนิตยสาร ไปจนถึงโฆษณาไวรัสในโซเชียลมีเดีย
  - ◆ *เข้าใจเป้าหมายของผู้สร้างสื่อ*: อะไรคือสิ่งที่ผู้สร้างสรรค์สื่อต้องการบอกเรา เนื้อหานั้นเน้นให้ข้อมูล โน้มน้าวใจ หรือว่าเพื่อเสนอแนะแนวคิดใหม่ๆ ถ้าเข้าใจเป้าหมายดังกล่าว เราจะตัดสินใจเรื่องต่างๆ ได้ดีขึ้น



## Fake News ปรากฏการณ์ใหม่ในโลกออนไลน์

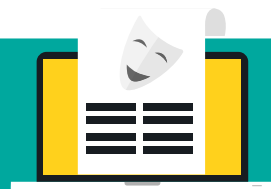
ทิม เบอร์เนิร์ส-ลี ผู้คิดค้นเวิลด์ไวด์เว็บ บอกว่า ข่าวลวง (fake news) เป็นหนึ่งในสามปรากฏการณ์ด้านลบที่สำคัญมากที่สุดในโลกไซเบอร์ ณ เวลานี้ (อีกสองอย่างคือ การที่รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสอดส่องประชาชนและการประกาศสงครามไซเบอร์)

ข่าวลวงหมายถึงข่าวที่ถูกเขียนขึ้นโดยมุ่งหวังให้เกิดความเข้าใจผิดและทำลายชื่อเสียงของบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเพื่อผลประโยชน์ทางการเมืองหรือทางเศรษฐกิจก็ตาม เช่น การพาดหัวข่าวที่ปั้นแต่งเกินจริงเพื่อดึงดูดให้คนกดเข้ามาดูข่าว (หวังผลจากค่าโฆษณา) หรือการเผยแพร่ข่าวปลอมเพื่อทำลายคู่แข่งทางการเมืองในช่วงเลือกตั้ง (หวังผลทางการเมือง) แม้ข่าวลวงไม่ใช่ปรากฏการณ์ใหม่ แต่อินเทอร์เน็ตทำให้การแพร่กระจายข่าวลวงเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผู้ที่ทำให้คำนี้เป็นที่ติดหูก็คือประธานาธิบดี โดนัลด์ ทรัมป์

บทวิเคราะห์ข่าวลวงในช่วงสามเดือนสุดท้ายก่อนการเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาในปี 2016 ของสื่อออนไลน์ *บัชฟีด*

(Buzzfeed) แสดงให้เห็นว่า ชาวลงเกี่ยวกับการเลือกตั้งในเฟสบุ๊ค (ซึ่งถูกแชร์มาจากบล็อกหรือเว็บไซต์ที่หลอกลงหรือเลือกข้าง) ได้รับความแชร์ แสดงความเห็น หรือมีส่วนร่วมในทางอื่นๆ (เช่น กดไลก์ หรือแองกรี) มากกว่าข่าวจากสื่อมืออาชีพอย่าง *นิวยอร์กไทมส์* *วอชิงตันโพสต์* และ *ฮัฟฟิงตันโพสต์* ด้วยซ้ำ ชาวลงที่ได้รับความสนใจในโลกออนไลน์สูงสุดในการเลือกตั้งครั้งนั้นคือ พระสันตปาปาฟรานซิส สันนิษฐานว่ามี และฮิลลารี คลินตัน ผู้สมัครชิงชัยเก้าอี้ประธานาธิบดี สหรัฐฯ นายอาวุธให้กลุ่มก่อการร้ายไอซิส ประเทศไทยเองก็เผชิญกับปัญหาชาวลงในช่วงสองสามปีที่ผ่านมาเช่นกัน เช่น ชาวสนธิ ลิ้มทองกุล เส้นเลือดในสมองแตกเสียชีวิต หรือชาวสฤยุทธ์ สุทัศน์ะจินดา ถูกยิงเสียชีวิตในปี 2559

นอกเหนือจากการส่งเสริมให้เกิดสื่ออิสระที่มีความเป็นมืออาชีพในการผลิตข่าวจริงมาสยบข่าวลง และการสร้างอัลกอริทึมที่ค้นหาและจัดการกับข่าวลงแล้ว การสร้างความรู้เท่าทันข่าว (news literacy) ให้ประชาชนสามารถประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าว แยกแยะความลงออกจากข้อเท็จจริง และไม่เชื่อทุกอย่างที่เห็นในโลกออนไลน์ ถือเป็นมาตรการสำคัญในการจัดการกับข่าวลง<sup>6</sup>





## โฆษณาออนไลน์ทำงานอย่างไร

การโฆษณาทางออนไลน์นั้นสามารถมุ่งเป้าไปยังกลุ่มเฉพาะได้มากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ เช่น ผู้หญิงที่กำลังตั้งครรภ์หรือผู้ชายที่ชอบเล่นกีฬากลางแจ้ง เพราะมีการเก็บข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้เอาไว้อย่างเป็นระบบ ผู้ให้บริการออนไลน์ใช้เทคโนโลยีติดตามว่าเราทำกิจกรรมอะไรบ้างในโลกออนไลน์ (เช่น เว็บไซต์ที่คุณเลือกซื้อของบล็อกที่เข้าไปอ่าน คำที่คุณใช้สืบค้น) และเรียนรู้เกี่ยวกับตัวเราจากร่องรอยดิจิทัล (digital footprint) ที่ทิ้งเอาไว้ จากนั้นก็ใช้ข้อมูลดังกล่าวเลือกโฆษณาที่สอดคล้องกับความสนใจของเรา หรือที่เรียกกันว่า การโฆษณาจากพฤติกรรมออนไลน์ (online behavioral advertising) หรือการโฆษณาตามความสนใจ (interest-based advertising)

ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องบอกข้อมูลเกี่ยวกับความชอบหรือตัวตนของตัวเองโดยตรง ระบบจะคาดเดาจากสิ่งที่เราทำในโลกออนไลน์ ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณกำลังหาข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่แห่งใหม่ คุณก็จะเห็นโฆษณาจากบริษัทอสังหาริมทรัพย์ หรือถ้าคุณค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโรคภัยบางอย่าง คุณก็อาจจะเห็นโฆษณาจากโรงพยาบาลหรืออาหารเสริม นอกจากนี้ ระบบยังเก็บข้อมูลผู้ใช้และคาดเดาฐานะการเงินของผู้ใช้เพื่อใช้ปรับโฆษณาสินค้าและบริการ รวมถึงราคา ให้เหมาะกับผู้ใช้แต่ละคนด้วย

### 3. ความรู้ด้านไอซีที

ทักษะและความรู้พื้นฐานด้านไอซีที (ICT literacy) มีความสำคัญต่อการเลือกและการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองเป้าหมายของเราในฐานะพลเมือง ความรู้สำคัญด้านเทคโนโลยีที่พลเมืองดิจิทัลควรรู้มีดังนี้

- ◆ เข้าใจแนวคิดและการทำงานพื้นฐานของเครื่องมือดิจิทัล เช่น เข้าใจคำศัพท์สำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ เข้าใจการทำงานของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ค้นคว้ากับสัญลักษณ์และอินเทอร์เน็ตของเครื่องมือดิจิทัล รู้จักระบบปฏิบัติการที่หลากหลายและสามารถเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียได้

- ◆ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น ทำธุรกรรมออนไลน์ ติดต่อประสานงานร่วมกับผู้อื่น สร้างสรรค์ผลงานและถ่ายทอดความคิดของตน

- ◆ เลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะกับวัตถุประสงค์ เข้าใจข้อดีข้อเสียของเทคโนโลยีที่มีอยู่ในตลาด เช่น เลือกใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยให้การทำงานเกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด หรือช่วยในการจัดการข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

- ◆ เฝ้าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรู้จักวิธีใช้เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- ◆ เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้ไอซีที

## ตัวอย่างเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยจัดการข้อมูล

### เครื่องมือช่วยบันทึกข้อความ

- ◆ Evernote: เว็บไซต์และแอปพลิเคชันสำหรับการบันทึกข้อความและจัดการกับข้อมูล เราสามารถจดบันทึกข้อความ อัดเสียง หรือกระทั่งถ่ายภาพเก็บไว้ในบัญชีของเรา โดยข้อมูลทั้งหมดจะซิงก์เชื่อมกันหมดไม่ว่าเราจะใช้เอเวอโน้ตผ่านอุปกรณ์ไหน อีกทั้งยังแชร์บันทึกของเรากับผู้อื่นได้ด้วย เอเวอโน้ตยังมีส่วนต่อขยาย (extension) ของบราวเซอร์กูเกิลโครม (เรียกว่า Evernote Web Clipper) ซึ่งช่วยให้เราสามารถบันทึกข้อความ ลิงก์ และภาพ ไว้ในบัญชีได้โดยการกดปุ่มเพียงครั้งเดียว

- ◆ Google Keep: เว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่ใช้จดบันทึกจัดการ และแชร์ข้อมูลได้อย่างสะดวก เมื่อเห็นหรือคิดอะไรออกขึ้นมา เราสามารถจดบันทึก เพิ่มรายการสิ่งที่ต้องทำ เก็บภาพถ่าย รวมถึงบันทึกเสียงลงในกูเกิลคีป นอกจากนี้เรายังสามารถแชร์ข้อมูลหรือแนวคิดกับเพื่อนหรือครอบครัว ซึ่งช่วยให้การทำงานร่วมกันง่ายขึ้น อีกทั้งยังมีเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการกับข้อมูล เช่น การติดป้ายหรือใช้โค้ดสีต่างๆ ในการจัดหมวดหมู่ข้อมูล ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่บันทึกไว้ผ่านช่องทางไหนก็ได้ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือ โดยข้อมูลจะเชื่อมต่อกันทั้งหมด

### เครื่องมือจัดระเบียบความคิดและข้อมูลเป็นภาพ

- ◆ Trello: เว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่ช่วยในการติดตามความก้าวหน้าของงานและความคิดให้ออกมาเป็นภาพ คุณสามารถสร้าง

การ์ดสำหรับไอเดียใหม่ๆ จดบันทึกข้อความ จัดประเภทงานหรือความคิด ลิสต์รายการงานที่ต้องทำ แนบไฟล์ และยังมีฟังก์ชันอื่นๆ อีกมากมาย

- ◆ MindMeister: เว็บไซต์ที่ใช้สร้างแผนที่ความคิด (mind-mapping) ในการวางแผนหรือระดมความเห็น เราสามารถสร้างแผนภาพความคิดได้หลายรูปแบบ อีกทั้งยังสามารถแชร์แผนที่ความคิดให้กับผู้อื่นได้ด้วย

*เครื่องมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่น*

- ◆ Google Docs: นอกจากจะเป็นเครื่องมือในการจดบันทึกและจัดเก็บเอกสารแล้ว ยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เราสามารถแชร์ไฟล์ให้กับคนอื่นได้ รวมถึงเลือกได้ว่าจะให้คนคนนั้นทำอะไรกับไฟล์ได้บ้าง (เช่น แก้ไขได้ แสดงความเห็นได้ หรือดูได้อย่างเดียว) หากเราเลือกแก้ไขได้ คนคนนั้นจะสามารถร่วมสร้างและแก้ไขเอกสารกับเรา รวมถึงแสดงความคิดเห็นตอบโต้กันไปได้ นอกจากนี้ยังสามารถดูประวัติการแก้ไขได้อีกด้วย

- ◆ Basecamp: หนึ่งในเครื่องมือจัดการโครงการและทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ดีที่สุด อินเทอร์เฟซของเบสแคมป์ถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย เราสามารถพูดคุยเกี่ยวกับโครงการหรือแชร์ไฟล์ผ่านห้องแชต มีปฏิทินสำหรับนัดหมาย จัดกิจกรรม และตั้งเป้าหมายการทำงาน รวมถึงมี “รายการที่ต้องทำ” (to-do list) ของงานแต่ละอย่าง โดยสามารถแจกจ่ายงานไปให้กับสมาชิกของทีมแต่ละคนรับผิดชอบได้<sup>7</sup>

## 4. ทักษะและความรู้อื่นๆ ในการเป็นพลเมืองดิจิทัล

นอกเหนือจากชุดความรู้ด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีไอซีที ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างพลเมืองดิจิทัลโดยตรง ทักษะการคิดขั้นสูงก็มีความสำคัญต่อการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จเช่นกัน อาทิเช่น

- ◆ *ทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น:* การใช้ไอซีทีเพื่อการสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ เช่น ใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดกับกลุ่มคนที่มาจากพื้นเพหลากหลาย รู้จักเครื่องมือที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ใช้สื่อเครือข่ายสังคมเผยแพร่ผลงานของตนหรือกลุ่มได้ดี มีส่วนร่วมสร้างความรู้สาธารณะ

- ◆ *ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม:* การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ สร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น ใช้สื่อดิจิทัลในการแปลงแนวคิดให้ออกมาเป็นผลงานรูปธรรม ผสมผสานสื่อดิจิทัลที่มีอยู่เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ขึ้นมา

- ◆ *การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหา:* การใช้ไอซีทีเพื่อประเมินความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างมีวิจารณญาณ รวมถึงสามารถค้นหาและประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหา





## 5. ตัวอย่างโมเดลทักษะและความรู้ดิจิทัล

นอกเหนือจากทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับพลเมืองในยุคดิจิทัลที่ได้กล่าวถึงมาแล้ว มีบุคคล สถาบัน และองค์กรเป็นจำนวนมากที่นำเสนอรายการทักษะและความรู้ดิจิทัลไว้อย่างน่าสนใจ

หนึ่งในกรอบคิดที่น่าสนใจนั้นมาจากลี เรนีย์ จากสำนักวิจัยพิว และแบร์รี เวลล์แมน จากศูนย์วิจัยเน็ตแล็บในมหาวิทยาลัยโตรอนโต พวกเขาเสนอทักษะและความรู้ชุดใหม่ในโลกเครือข่าย โดยเน้นย้ำถึงขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการอาศัยอยู่ในโลกที่ทุนทางสังคมและความรู้ที่ฝังอยู่ในเครือข่ายดิจิทัล ดังนี้<sup>8</sup>

◆ *ความรู้ด้านกราฟิก (graphic literacy):* ความสามารถในการตีความเนื้อหาที่เป็นภาพกราฟิก และมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนและสรรค์สร้างสิ่งใหม่ๆ ผ่านหน้าจอ

◆ *ความรู้ในการนำทาง (navigation literacy):* ความสามารถในการจัดการกับแหล่งข้อมูลจำนวนมากที่ไม่ได้มีลักษณะเป็นเส้นตรง (ข้อมูลถูกส่งจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเหมือนสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์) แต่มีลักษณะเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันจำนวนมาก

- ◆ *ความรู้ในการเชื่อมต่อและเข้าใจบริบท (context and connections literacy)*: ข้อมูลในโลกออนไลน์ไหลผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีจำนวนมหาศาล และแยกขาดจากบริบทมากขึ้น เราต้องมีทักษะในการเชื่อมโยงข้อมูลและสร้างความหมายให้กับข้อมูล
- ◆ *ทักษะการโฟกัส (focus literacy)*: ความสามารถในการลัดสิ่งรบกวนจากโลกที่มีการเชื่อมต่อทุกที่ทุกเวลา และทำงานให้เสร็จลุล่วงได้ตามกำหนด
- ◆ *ทักษะการทำงานพร้อมกันหลายอย่าง (multitasking literacy)*: ความสามารถในการจัดการงานหลายอย่างพร้อมกัน
- ◆ *ความระแวงสงสัย (skepticism literacy)*: ในโลกที่ข้อมูลท่วมท้น นี่คือการความสามารถในการ “ตรวจหาสิ่งไร้สาระ” หรือความสามารถในการแยกแยะแหล่งข้อมูลที่ตลกขบขัน อคติ มีวาระซ่อนเร้น และหลอกลวง
- ◆ *ความรู้ด้านจริยธรรม (ethical literacy)*: ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและเพิ่มคุณค่าในสายตาคณะอื่นด้วยการสร้างสรรค์และเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม
- ◆ *ทักษะในการสร้างเครือข่าย (networking literacy)*: ความสามารถในการจัดการเครือข่ายอันหลากหลาย รวมถึงการค้นหาและเชื่อมต่อกับเครือข่ายใหม่ๆ

อีกหนึ่งแนวคิดเกี่ยวกับชุดทักษะและความรู้ดิจิทัลที่น่าสนใจมาจากเฮนรี เจกกินส์ ซึ่งเป็นชุดความรู้ด้านสื่อใหม่ (new media literacy) ที่จำเป็นสำหรับการสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมภายใต้เนตสื่อใหม่ ได้แก่<sup>9</sup>

- ◆ *เล่น (play)*: ความสามารถในการสำรวจและทดลองสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวในฐานะที่เป็นวิธีแก้ปัญหาแบบหนึ่ง ความสามารถในการเล่นกับสิ่งรอบตัว จะช่วยเราในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การออกแบบแนวคิดหรือชิ้นงาน หรือการเขียนรายงาน

- ◆ *การเล่นบทบาท (performance)*: ความสามารถในการปรับใช้อัตลักษณ์อื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและค้นหาสิ่งใหม่ๆ การปรับเปลี่ยนบทบาทได้อย่างคล่องแคล่วจะช่วยเราในการสำรวจชุมชนออนไลน์ใหม่ๆ การตัดสินใจลงมือทำบางอย่างโดยคำนึงถึงจริยธรรม และการปรับบทบาทระหว่างบ้าน ที่ทำงาน และโรงเรียน

- ◆ *การจำลองสถานการณ์ (simulation)*: ความสามารถในการตีความและสร้างโมเดลที่สะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นในโลกจริง การตีความ จัดการ และการสร้างสถานการณ์จำลอง จะช่วยให้เราเข้าใจระบบและกระบวนการที่ซับซ้อน เช่น ระบบนิเวศวิทยา เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ได้ดีขึ้น

- ◆ *การผสมผสาน (appropriation)*: ความสามารถในการเลือกตัวอย่างที่น่าสนใจและผสมผสานเนื้อหาสื่อขึ้นมาใหม่ การผสมผสานเนื้อหาสื่อขึ้นมาใหม่ จะช่วยให้เราเข้าใจงานสร้างสรรค์อื่นๆ เช่น ภาพยนตร์ ดนตรี ชิ้นงานศิลปะ รวมถึงเรียนรู้ในประเด็นลิขสิทธิ์และการปะทะกันทางวัฒนธรรมได้มากขึ้น

- ◆ *การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (multitasking)*: ความสามารถในการสำรวจสิ่งรอบตัวอย่างรวดเร็วและเบนความสนใจไปที่รายละเอียดสำคัญ ในโลกที่ข้อมูลท่วมท้นและมีการสื่อสารกันตลอดเวลา ความสามารถในการรับมือกับงานหลายอย่างพร้อมๆ กันมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

◆ *การรู้คิดแบบกระจาย (distributed cognition)*: ความสามารถในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อขยายศักยภาพทางความคิด ตั้งแต่เครื่องมือง่าย ๆ อย่างไม้บรรทัดและเครื่องคิดเลข ไปจนถึงเครื่องมือที่ซับซ้อนขึ้นอย่างวิกิพีเดีย

◆ *ภูมิปัญญาธรรมชาติ (collective intelligence)*: ความสามารถในการรวบรวมและเปรียบเทียบข้อมูลและความรู้จากหลายแหล่งเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ภูมิปัญญาธรรมชาติจะช่วยแก้ไขปัญหามีความซับซ้อนเกินกว่าที่คนคนหนึ่งจะจัดการได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับโครงการโอเพนซอร์ซอย่างสารานุกรมเสรีวิกิพีเดียหรือระบบปฏิบัติการลินุกซ์

◆ *ดุลยพินิจ (judgment)*: ความสามารถในการประเมินความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของแหล่งข้อมูลอันหลากหลาย ดุลยพินิจในที่นี้ยังรวมถึงการรู้จักแหล่งข้อมูลที่ดีและเหมาะกับวัตถุประสงค์ของเรา

◆ *การกำกับทิศทางข้ามสื่อ (transmedia navigation)*: ความสามารถในการติดตามการเคลื่อนไหวของข้อมูลข้ามสื่ออันหลากหลาย การกำกับทิศทางข้ามสื่อจำเป็นต่อการค้นคว้าวิจัยซึ่งต้องติดตามข้อมูลที่มีการกระจายตัวข้ามสื่อต่าง ๆ

◆ *การสร้างเครือข่าย (networking)*: ความสามารถในการค้นหา สังเคราะห์ และแพร่กระจายข้อมูล แต่การสร้างสรรค์บางอย่างขึ้นมาอย่างไม่เพียงพอ เราจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการแพร่กระจายมันไปยังกลุ่มเป้าหมายด้วย

◆ *การเจรจาต่อรอง (negotiation)*: ความสามารถในการทอ้งไปยังชุมชนอันหลากหลาย เคารพมุมมองที่แตกต่าง และทำความเข้าใจแนวคิดหรือแนวปฏิบัติทางเลือก ความสามารถนี้จำเป็นต่อการอาศัยอยู่ในโลกที่เราต้องเจอกับชุมชนที่แตกต่างหลากหลาย ตั้งแต่ชุมชนท้องถิ่น ชุมชนโลก และชุมชนในโลกเสมือน

◆ *จินตทัศน์ (visualization)*: ความสามารถในการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของโมเดลภาพ และเข้าใจสิ่งที่โมเดลภาพต้องการสื่อสาร

## ▶ บทสรุป

---

ข้อมูลและสารสนเทศที่ท่วมท้นอยู่ในโลกออนไลน์ไม่ได้สร้างประโยชน์ให้เรา โดยอัตโนมัติ ข้ำร้ายอาจจะเป็นโทษด้วยหากเราถูกล่อลวงด้วยข้อมูลที่หลอกลวง หรือเป็นเท็จ ชุดทักษะและความรู้ดิจิทัลจะช่วยให้เราเข้าถึง วิเคราะห์ ประเมิน สร้างสรรค์ ไตร่ตรอง จัดการ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลและสารสนเทศออนไลน์ รวมถึงใช้เครื่องมือดิจิทัลในการสื่อสาร ทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือกระทั่งขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงในสังคม

แม้อินเทอร์เน็ตจะสร้างโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล ความรู้ซึ่งนับว่ามีประโยชน์มหาศาลกับพลเมืองดิจิทัลอย่างเรา แต่ข้อดีเหล่านั้นก็ มาพร้อมกับความเสี่ยงในหลากหลายมิติเช่นกัน ในบทความต่อไปเราจะมาทำความรู้จัก กับความเสี่ยงใหม่ๆ ที่วิวัฒนาการไปตามการเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล และเรียนรู้ วิธีรับมือกับความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างเท่าทัน

## อ้างอิง

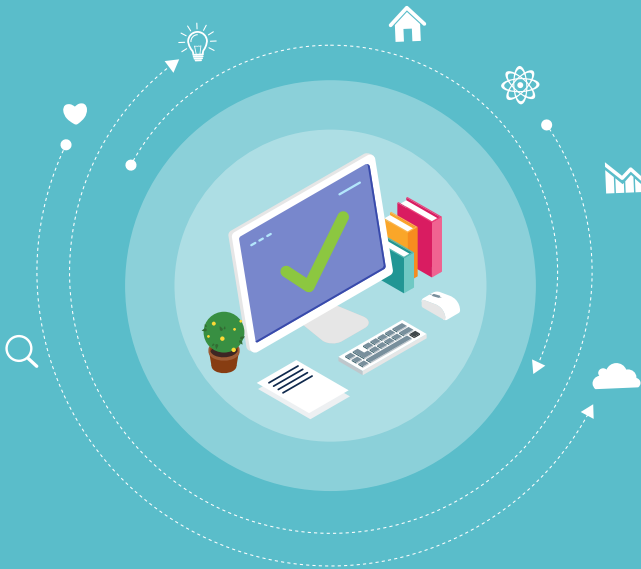
- 1 อ้างอิงจาก เจมส์ เบลล์นิกา และ รอน แบรนต์, *ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21*, แปลโดย วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์ (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเพ่นเวิลด์ส์, 2556).
- 2 ที่มาภาพประกอบ Aspen Institute Communications and Society Program, *Digital and Media Literacy: A plan of action* (Washington, D.C.: Aspen Institute, 2010).
- 3 Aaron, “วิธีค้นหาใน Google,” Google, n.d., <https://support.google.com/websearch/answer/134479?hl=th>.
- 4 Training Center, Google for Education, “หลักสูตรพลเมืองยุคดิจิทัล และความปลอดภัย,” n.d., [https://edutrainingcenter.withgoogle.com/digital\\_citizenship/preview](https://edutrainingcenter.withgoogle.com/digital_citizenship/preview).
- 5 Common Sense Media, “What Is Media Literacy, And Why Is It Important?” n.d., <https://www.commonsensemedia.org/news-and-media-literacy/what-is-media-literacy-and-why-is-it-important>.
- 6 Craig Silverman, “This Analysis Shows How Viral Fake Election News Stories Outperformed Real News On Facebook,” *Buzzfeed*, November 17, 2016, [https://www.buzzfeed.com/craigsilverman/viral-fake-election-news-outperformed-real-news-on-facebook?utm\\_term=.aaOO0PMPV#.guYApz3za](https://www.buzzfeed.com/craigsilverman/viral-fake-election-news-outperformed-real-news-on-facebook?utm_term=.aaOO0PMPV#.guYApz3za). และ Darrell M. West, *How to Combat Fake News and Disinformation*, Brookings Institution, December 18, 2017, <https://www.brookings.edu/research/how-to-combat-fake-news-and-disinformation/>.
- 7 Lindsay Kolowich, “11 Brilliant Tools for Organizing, Developing & Sharing Your Ideas,” *HubSpot*, January 4, 2016, last modified December 4, 2017, <https://blog.hubspot.com/marketing/idea-organization-tools>.
- 8 Lee Rainie and Barry Wellman, *Networked: The new social operating system* (Cambridge: MIT Press, 2014).
- 9 Henry Jenkins, *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media education for the 21st century* (Cambridge, MA: MIT Press, 2009).

# 3

---

ความปลอดภัยแห่งศตวรรษที่ 21

---



คุณเคยเจอโฆษณาที่แจ้งเตือนมาบอกว่า “โชคดีเป็นของคุณแล้ว แคคลิก เงินหนึ่งล้านบาทก็จะเป็นของคุณ” ระหว่างท่องเว็บหรือเปลา แล้วเคยได้รับอีเมลจาก “เจ้าชายไนจีเรีย” ที่ขอให้คุณโอนเงินไปให้ แล้วจะตบรางวัลอย่างงามให้ภายหลังหรือไม่ หรือเคยเผลอใส่พาสเวิร์ดบัญชีธนาคารออนไลน์ในหน้าเว็บไซต์ที่ออกแบบเหมือนกับเว็บไซต์ของธนาคารจริงราวกับแกะหรือเปลา ทั้งหมดนี้คือกลลวงในโลกออนไลน์ที่เราพบเจออยู่บ่อยครั้ง

เวลาพูดถึง “ความปลอดภัย” รัฐบาลมักจะใช้คำนี้เพื่อสื่อถึงความมั่นคงของประเทศ เช่น การป้องกันประเทศจากภัยก่อการร้าย ส่วนบริษัทจะใช้คำนี้เพื่อสื่อถึงการคุ้มครองทรัพย์สินของบริษัทจากอาชญากรหรือบริษัทคู่แข่ง แต่สำหรับพลเมืองดิจิทัลแล้ว ความปลอดภัยหมายถึงชุดความรู้ในการปกป้องตนเองจากความเสี่ยงที่จะถูกขโมยทรัพย์สิน ข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงอัตลักษณ์ โดยความปลอดภัยออนไลน์นั้นแยกไม่ออกจากความเป็นส่วนตัว และต้องพิจารณาควบคู่กันเสมอ เพราะชีวิตเราคงไม่ปลอดภัยนักหากมีคนมาเก็บข้อมูลส่วนตัวของเรา และเผยแพร่ออกไป

โลกอินเทอร์เน็ตก็ไม่ต่างจากโลกจริงที่เต็มไปด้วยความเสี่ยง อาทิเช่น การสอดแนมความเป็นส่วนตัว อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ การกลั่นแกล้งออนไลน์ เนื้อหาที่มีความรุนแรงทางเพศและประทุษวาจา พลเมืองดิจิทัลต้องตระหนักและเรียนรู้วิธีรับมือกับความเสี่ยงใหม่ๆ ไม่ปล่อยให้ใครมาสอดแนมหรือสะกดรอยตามเรา หรือไม่ปล่อยให้ใครมาขโมยของสำคัญของเราได้ ซึ่งของสำคัญที่



อาชญากรออนไลน์ส่วนมากต้องการจากเราก็คือ ข้อมูลส่วนบุคคลและรหัสผ่านเข้าสู่บัญชีออนไลน์ เช่น บัญชีเฟสบุ๊ก หรือธนาคารออนไลน์

ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในโลกออนไลน์นับเป็นประเด็นสำคัญที่พลเมืองดิจิทัลต้องเรียนรู้ไว้ไม่ต่างจากการสร้างความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในโลกจริง ในบทนี้เราจะมาทำความรู้จักความเสี่ยงออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ และเรียนรู้วิธีการเพิ่มความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว

## ▶ ความปลอดภัยในโลกดิจิทัล

บ่อยครั้งเราปล่อยให้เรื่องเล็กๆ ง่ายๆ มารุกรานความปลอดภัยของเรา เช่น การแปะรหัสผ่านไว้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ การไม่ตั้งรหัสล็อกโทรศัพท์มือถือ หรือการใช้อินเทอร์เน็ตที่ห้องสมุดแล้วลืมออกจากระบบ และเราก็อาจจะเจอการหลอกลวงด้วยเทคนิคขั้นสูง เช่น การปลอมแปลงหน้าเว็บไซต์เพื่อหลอกเอาชื่อบัญชีและรหัสผ่านของธนาคารออนไลน์ หรือการปล่อยมัลแวร์เพื่อขโมยข้อมูลส่วนตัวของเรา

หัวข้อต่างๆ ที่นำเสนอในส่วนนี้จะช่วยให้เราใช้ชีวิตในโลกออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยไร้กังวลมากขึ้น

## การตั้งรหัสผ่านและวิธีการจัดการ

ลองคิดว่าเราจะเกิดอะไรขึ้นหากมีคนแอบขโมยรหัสผ่านของเราไป เขาอาจเข้าไปสอดส่องข้อมูลและลบทุกอย่างทิ้งหมด อาจเข้าไปทำธุรกรรมออนไลน์จนเรา

สูญเงินมากมาย อาจปลอมตัวเป็นคนและส่งอีเมลที่ไม่พึงประสงค์ไปให้กับเพื่อนของเรา หรืออาจเข้าไปเปลี่ยนรหัสผ่านของบัญชีต่างๆ จนเราเข้าถึงบริการไม่ได้

วิธีการง่ายๆ ที่จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยจากการใช้อินเทอร์เน็ตคือ ให้ตั้งรหัสผ่านที่รัดกุมและคาดเดาได้ยาก ทุกวันนี้ แฮ็กเกอร์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์สุ่มสร้างรหัสผ่านได้นับล้านครั้งภายในหนึ่งวินาที และเดาค่าจากพจนานุกรมที่เล่มได้ในเวลาไม่กี่ชั่วโมง การเรียนรู้เทคนิคตั้งรหัสผ่านที่ยากต่อการคาดเดาจึงถือเป็นความรู้พื้นฐานสำคัญในการสร้างความปลอดภัยออนไลน์

เทคนิคการตั้งรหัสผ่านง่ายๆ มีดังนี้<sup>1</sup>

- ◆ รหัสควรมีความยาวอย่างน้อย 8 อักขระขึ้นไป
- ◆ สร้างรหัสที่ประกอบด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ ตัวพิมพ์เล็ก ตัวเลข และสัญลักษณ์ผสมกัน
- ◆ หลีกเลี่ยงการใช้ข้อมูลส่วนตัวที่คาดเดาได้ง่ายและไม่เป็นความลับ เช่น วันเกิด บ้านเลขที่ เลขผู้เสียภาษี ทะเบียนรถ เบอร์โทรศัพท์ หรือชื่อเล่น ชื่อสัตว์เลี้ยง ชื่อโรงเรียน ชื่อทีมกีฬาทีมโปรด
- ◆ หลีกเลี่ยงคำศัพท์ที่เป็นคำสามัญทั่วไป (คำที่ปรากฏในพจนานุกรม) เช่น CAT, DOG, LOVE
- ◆ หลีกเลี่ยงการใช้ตัวอักษรหรือตัวเลขเรียงกันตามลำดับ เช่น ABCD 1234 หรือการเรียงรหัสตามตำแหน่งคีย์บอร์ด เช่น QWERT
- ◆ *เทคนิคการตั้งรหัสผ่าน:* สร้าง “วลีรหัสผ่าน” ด้วยประโยคที่เราคุ้นเคย เช่น I met Som in Chiang Mai in 2008. แล้วนำอักษรตัวแรกของแต่ละคำมาสร้างรหัสผ่านและเปลี่ยนบางคำให้เป็นสัญลักษณ์ (ImS@CM#2008) เทคนิคนี้ช่วยสร้างรหัสผ่านที่รัดกุม หลากหลาย และจำได้ง่าย

นอกจากเทคนิคการสร้างรหัสแล้ว เราควรคำนึงถึงแนวทางจัดการกับรหัสผ่านดังนี้

- ◆ ไม่แชร์รหัสกับคนอื่น (ยกเว้นพ่อแม่หรือผู้ปกครองในกรณีที่เป็นผู้เยาว์)
- ◆ หากจำเป็นต้องจตรหัสผ่านกันลืมจริง ๆ ให้เก็บไว้ในที่ปลอดภัย ไม่วางไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่าย เช่น ข้างจอคอมพิวเตอร์หรือบนโต๊ะ
- ◆ ตั้งรหัสให้แตกต่างกันในบัญชีสำคัญแต่ละบัญชี เช่น บัญชีเฟสบุ๊ก อีเมล ธนาคารออนไลน์ เพราะการใช้รหัสเหมือนกันหมดในทุกบัญชีหมายความว่า ถ้ามีคนรู้รหัสผ่านของบริการออนไลน์หนึ่ง ๆ ก็จะสามารถเข้าถึงบริการออนไลน์อื่น ๆ ที่สำคัญได้โดยปริยาย
- ◆ เลือกผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือและให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัย โดยเฉพาะบริการสำคัญ เช่น บริการด้านการเงินที่อนุญาตให้ตั้งรหัสยาวพอและรองรับการเข้ารหัส HTTPS
- ◆ ตั้งค่าแจ้งเตือนหากมีใครล็อกอินเข้าบัญชีของเราจากเครื่องที่ไม่รู้จัก
- ◆ เปลี่ยนรหัสทุกครั้งเมื่อสงสัยว่ามีกิจกรรมไม่ปกติเกิดขึ้น เช่น มีการเข้าสู่บัญชีของเราจากคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เราไม่คุ้นเคย
- ◆ ตั้งค่าการกู้คืนรหัสผ่าน บริการส่วนมากจะให้เราใส่เบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลสำหรับส่งรหัสผ่านไปให้ใหม่หรือเพื่อรีเซ็ตรหัสผ่านใหม่ เมื่อต้องการกู้คืนหรือเปลี่ยนรหัสผ่าน
- ◆ เปิดใช้ระบบการพิสูจน์ตัวตนที่ปลอดภัยมากขึ้น เช่น การพิสูจน์ตัวตนสองระดับ (two-factor authentication) คือระบบที่ต้องพิสูจน์ตัวตนผ่านข้อมูลสองประเภทก่อนจึงจะล็อกอินเข้าระบบได้ เช่น รหัสผ่านและลายนิ้วมือ หรือที่เป็นที่นิยมกันมากคือการพิสูจน์ตัวตนด้วยรหัสผ่านและโทรศัพท์มือถือ ที่นอกจากต้องใส่รหัสผ่านแล้ว ระบบจะส่งรหัสเฉพาะที่หมดอายุภายในไม่กี่นาทีไปที่โทรศัพท์

มือถือ (เรียกว่า OTP) เพื่อใช้ยืนยันตัวตนอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้นแม้ผู้ไม่หวังดีจะแอบรู้รหัสผ่านของเรา ก็ไม่สามารถเข้าสู่บัญชีได้ เนื่องจากต้องใช้ทั้งสิ่งที่เรารู้ (รหัสผ่าน) และสิ่งที่เรามี (โทรศัพท์มือถือ) ในการยืนยันตัวตน

## การใช้อินเทอร์เน็ตในที่สาธารณะ

การใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับผู้อื่นนั้นมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยค่อนข้างมาก ข้อมูลการล็อกอินและข้อมูลส่วนตัวของเราอาจหลงเหลืออยู่ในเครื่องและถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดได้ เช่น ถ้าเราเปิดบัญชีอีเมลทิ้งไว้ คนก็สามารถเข้าถึงข้อมูลของเราได้ และต่อให้เราระวังโดยออกจากระบบและล้างข้อมูลหมดแล้ว ก็อาจมีฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่สามารถดักจับข้อมูลของเราได้

เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลสำคัญเมื่อจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ เช่น คอมพิวเตอร์ในห้องสมุด แล็ปท็อปของที่ทำงาน หรือโทรศัพท์มือถือของเพื่อน เราควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- ◆ หลีกเลี่ยงการล็อกอินเข้าบริการที่สำคัญ เช่น อีเมล โซเชียลมีเดีย และธนาคารออนไลน์
- ◆ เลือกใช้โหมดส่วนตัวในเบราว์เซอร์ เช่น โหมด Incognito ในกูเกิลโครม (เลือกคำสั่ง “หน้าต่างใหม่และไม่ระบุตัวตน” หรือกด Ctrl + Shift + N) หรือ Private Browsing ในไฟร์ฟ็อกซ์ (เลือกคำสั่ง “หน้าต่างส่วนตัวใหม่” หรือกด Ctrl + Shift + P) และปิดเบราว์เซอร์ทุกครั้งหลังใช้งานเสร็จ
- ◆ ออกจากระบบทุกครั้งหลังใช้งานและไม่ตั้งค่าให้เครื่องจำรหัสผ่านหรือสถานะของผู้ใช้
- ◆ ไม่บันทึกไฟล์ข้อมูลสำคัญลงในเครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ

- ◆ ตรวจสอบตัวดักข้อมูล (keylogger หรือ keystroke logger เป็นได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ซึ่งจะบันทึกการกดแป้นพิมพ์เพื่อขโมยข้อมูลสำคัญของเรา เช่น รหัสผ่านธนาคารออนไลน์) แบบฮาร์ดแวร์ โดยดูว่ามีสายไฟแปลกๆ ที่เชื่อมคีย์บอร์ดกับช่องเสียบด้านหลังคอมพิวเตอร์อยู่หรือไม่ ถ้ามีอุปกรณ์ที่ไม่แน่ใจเสียอยู่ ให้สงสัยว่าเป็นตัวดักข้อมูล และหลีกเลี่ยงการใช้งานที่ลุ่มเสี่ยง

## การเชื่อมต่อ Wi-Fi สาธารณะ

นอกจากพึงระวังเรื่องความปลอดภัยเวลาใช้คอมพิวเตอร์ที่ไม่ใช่ของตนแล้ว เวลาเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สายสาธารณะ เช่น ใช้ไวไฟตามร้านกาแฟ เราก็ต้องระวังไม่แพ้กัน เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่จะเผยแพร่ข้อมูลทั้งหมดที่เราดาวน์โหลดหรือส่งออกไปยังเครื่องอื่นๆ ทางอากาศ ดังนั้นหากผู้ใช้ไม่ได้เข้ารหัสข้อมูลไว้ดีพอ กระทั่งแฮ็กเกอร์มือสมัครเล่นก็สามารถดักจับข้อมูลได้ไม่ยาก

การเข้ารหัสจะช่วยให้ข้อมูลที่ถูกส่งไปเป็นความลับแม้จะถูกดักจับระหว่างทาง เพราะถึงดักจับได้ก็อ่านไม่ได้ ดังนั้นสิ่งที่เราต้องคำนึงถึงเมื่อใช้ไวไฟสาธารณะคือ

- ◆ พยายามหลีกเลี่ยงการล็อกอินเข้าใช้บริการสำคัญๆ เช่น การลงชื่อเข้าใช้บัญชีอีเมล สั่งซื้อของ หรือโอนเงินผ่านระบบธนาคารออนไลน์ เนื่องจากอาจมีคนดักจับรหัสผ่านหรือข้อมูลการเงิน

- ◆ ดูว่าเว็บไซต์ที่เราจะเข้ารองรับการเข้ารหัสหรือไม่ โดยให้สังเกตที่ยูอาร์แอล (URL หรือ Uniform Resource Locator คือที่อยู่ซึ่งใช้ระบุแหล่งข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เช่น <https://pantip.com/> สำหรับการเข้าถึงเว็บไซต์พันทิป) ว่ามีคำว่า HTTPS (S ตัวท้ายย่อมาจาก Secure หมายถึงเวอร์ชันที่ปลอดภัยมากขึ้นของ HTTP) ซึ่งเป็นการเข้ารหัสจากเครื่องของเราไปยังเซิร์ฟเวอร์ปลายทาง



## การเชื่อมต่อเว็บอย่างปลอดภัย

เราควรตรวจสอบทุกครั้งที่เราเข้าเว็บไซต์ว่า บริการที่คุณใช้อยู่รองรับการใช้งานแบบเข้ารหัสหรือไม่ บางบริการ เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ กูเกิล และพันทิป จะใช้การเข้ารหัสโดยอัตโนมัติ ไม่ว่าเราจะใส่ HTTPS หรือไม่ ขณะที่บางบริการ ผู้ใช้ต้องพิมพ์ HTTPS ที่ยูอาร์แอลเพื่อเลือกใช้โหมดเข้ารหัสด้วยตัวเอง เช่น ถ้าคุณเข้าเว็บไซต์ของทรูมูฟผ่านทางเสิร์ชเอ็นจิน ลิงก์จะพาคุณไปยัง <http://truemoveh.truecorp.co.th> ซึ่งไม่ได้เข้ารหัส แต่ถ้าคุณอยากให้เว็บไซต์รองรับการเข้ารหัส ก็ให้เปลี่ยนจาก <http://> เป็น <https://> ด้วยตนเอง

เราสามารถติดตั้ง HTTPS Everywhere browser extension ซึ่งเป็นส่วนต่อขยายสำหรับบราวเซอร์อย่างไฟร์ฟ็อกซ์, โครม และโอเปรา ที่พัฒนาขึ้นโดยมูลนิธิพรมแดนอิเล็กทรอนิกส์ (EFF) เมื่อเราเข้าเว็บไซต์ที่รองรับการเข้ารหัส HTTPS แต่จะไม่เข้ารหัสให้ถ้าเราไม่พิมพ์ลงไปเอง ส่วนต่อขยายนี้จะแปลงยูอาร์แอลนั้น ๆ ให้เป็นการเชื่อมต่อแบบเข้ารหัสทุกครั้ง

## การป้องกันการเข้าถึงผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

ทุกวันนี้เราเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่มากขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะแท็บเล็ตหรือมือถือ และเราสามารถทำกิจกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในอุปกรณ์มือถือได้เกือบหมด สิ่งที่เป็นข้อกังวลคือ เมื่อการเข้าถึงอุปกรณ์เคลื่อนที่เท่ากับการเข้าถึงบัญชีของบริการออนไลน์บนมือถือที่เราเลือกใช้โดยอัตโนมัติ เช่น บัญชีเฟซบุ๊กหรือทวิตเตอร์ การป้องกันการเข้าถึงอุปกรณ์เคลื่อนที่จึงทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในโลกแห่งการเชื่อมต่อไร้สาย

เราสามารถเพิ่มความปลอดภัยจากการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ดังนี้<sup>2</sup>

- ◆ **การตั้งคาล็อกอุปกรณ์เคลื่อนที่:** อุปกรณ์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่จะมีระบบล็อกพิน (pin) และระบบล็อกรหัสผ่าน (password) ในรูปแบบต่างๆ ข้อควรระวังคือ
  - พิน: ไม่ควรใช้เลขเรียงกัน หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่คนคาดเดาได้ง่าย เช่น วัน/เดือน/ปีเกิด บ้านเลขที่
  - รูปแบบการลากเส้น: อย่าเลือกรูปแบบที่เดาง่าย เช่น รูปสี่เหลี่ยมสามเหลี่ยม รวมถึงควรซ่อนรูปแบบขณะลากเส้นเพื่อป้องกันผู้อื่นเห็น
- ◆ **การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน:** เราควรระมัดระวังการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันและไฟล์ในมือถือ เพราะอาจเป็นอันตรายต่ออุปกรณ์และข้อมูลส่วนตัว เช่น แอปพลิเคชันบางตัวพยายามเข้าถึงบัญชีส่วนตัวของเรา ดังนั้นเราควรดาวน์โหลดเฉพาะแอปพลิเคชันจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ เช่น จาก Play Store หรือ App Store รวมถึงควรอ่านความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของคนที่เคยดาวน์โหลดไปก่อนหน้านี้
- ◆ **การอัปเดตระบบในอุปกรณ์เคลื่อนที่:** อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่จะมีระบบแจ้งเตือนให้ผู้ดาวน์โหลดอุปกรณ์เวอร์ชันล่าสุด เราควรอัปเดตอุปกรณ์เสมอ เพราะเวอร์ชันล่าสุดมักแก้ไขช่องโหว่เรื่องความปลอดภัยในระบบเก่า

## ะวังสารพัดกลโกงออนไลน์

โลกไซเบอร์มีสิ่งดีๆ มากมาย แต่ก็มึ่สารพัดกลโกงออนไลน์เช่นกัน สิ่งที่เราพบเห็นในโลกออนไลน์ไม่ใช่สิ่งที่ดีหรือน่าเชื่อถือทั้งหมด กระทั่งอาจมุงร้ายเพื่อหลอกลวงและขโมยข้อมูลสำคัญของเรา ดังนั้นพลเมืองดิจิทัลต้องรู้จักแยกแยะว่าอะไรคือข้อความที่หลอกลวง เท่าทันเทคนิคที่ใช้ในการขโมยข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงเรียนรู้วิธีป้องกันตนเองจากสารพัดกลโกง

อันที่จริงกลโกงในโลกออนไลน์ส่วนมากไม่ได้ใช้เทคนิคซับซ้อนเหมือนที่เราเห็นในภาพยนตร์ล้ำยุค แต่เล่นกับความรู้สึกของเราเป็นหลัก กลวิธีหลักๆ ที่พบเห็นได้บ่อยมีดังนี้

- ◆ สร้างสถานการณ์เร่งด่วนหรือเอาผลประโยชน์มาล่อเพื่อให้เราโอนเงินหรือบอกข้อมูลส่วนบุคคล ยกตัวอย่างเช่น อีเมลแจ้งว่าเราถูกลีดเตอร์ออนไลน์ได้รางวัลหลายสิบล้าน แต่ต้องโอนเงินบางส่วนไปเป็นค่าดำเนินการ หรืออาจจะแนบเนียนยิ่งขึ้น เช่น แอบอ้างว่ามาจากธนาคารโดยตั้งชื่ออีเมลคล้ายกับอีเมลของธนาคารจริง จากนั้นก็ขอให้ส่งรหัสผ่านกลับไป หรือในบางกรณีที่คนรู้จักของเราถูกแฮกบัญชีอีเมล เราอาจได้รับอีเมลแจ้งว่าตอนนี้เขาอยู่ต่างประเทศ และทำกระเป๋าหาย ขอให้ช่วยโอนเงินไปด่วน

- ◆ การสร้างเว็บไซต์ที่ล่อลวงให้เราเข้าใจผิดว่าเป็นเว็บไซต์จริง และหลอกให้กรอกข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรหัสผ่านหรือหมายเลขบัตรเครดิต

- ◆ การสร้างป๊อปอัพมาแจ้งว่าเราติดมัลแวร์และให้ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ต้านไวรัส ซึ่งแท้จริงแล้วเป็นมัลแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ไม่พึงประสงค์เพื่อขโมยข้อมูลส่วนบุคคล



## ไนจีเรียนสแกม

ไนจีเรียนสแกม (Nigerian scams) คือการหลอกลวงที่มีคนจากต่างประเทศเสนอเงินก้อนใหญ่ให้กับเราทางอีเมลหรือโซเชียลมีเดีย แต่เราต้องช่วยโอนเงินออกนอกประเทศ นักต้มตุ๋นจะปั่นเรื่องราวแสนเศร้า (แต่หลอกลวง!) หลากรูปแบบ เช่น อ้างว่าตนมีเงินจำนวนมากอยู่ในธนาคารแต่ไม่สามารถนำออกมาได้เพราะประเทศกำลังเผชิญกับสงครามกลางเมืองหรือรัฐประหาร (มักเป็นประเทศที่กำลังเป็นข่าวอยู่) ขอให้ช่วยโอนเงินมาเพื่อใช้ปลดล็อกบัญชีแล้วจะตบรางวัลก้อนโตให้ภายหลัง หรืออ้างว่าตนเป็นเจ้าของชายไนจีเรียที่ยังไม่เข้ารับตำแหน่ง และต้องการเงินเพื่อกลับไปรับตำแหน่ง โดยจะให้รางวัลก้อนโตหากเรายื่นมือช่วยเหลือ การต้มตุ๋นนี้เกิดขึ้นครั้งแรกในไนจีเรีย ก่อนที่จะแพร่หลายไปทั่วโลก<sup>3</sup>



## รู้จักมัลแวร์ สปายแวร์ สปแอม ฟิชซิง และฟาร์มมิ่ง

**มัลแวร์** (malware ย่อมาจาก malicious software) คือคำสามัญที่ใช้พูดถึงซอฟต์แวร์ที่รุกรานและเป็นภัยต่อระบบในหลากหลายรูปแบบ มัลแวร์จะเข้าไปรบกวนการทำงานของคอมพิวเตอร์ เก็บข้อมูลส่วนบุคคล หรือเจาะเข้าไปในระบบคอมพิวเตอร์

**สปายแวร์** (spyware) คือมัลแวร์แบบหนึ่งที่ซ่อนตัวอยู่ในคอมพิวเตอร์ และจะเก็บข้อมูลผู้ใช้โดยที่เราไม่รู้ตัว เช่น ข้อมูลพฤติกรรมการเล่นเน็ต ข้อมูลล็อกอิน ข้อมูลบัตรเครดิต นอกจากนี้สปายแวร์ยังทำอย่างอื่นได้ด้วย เช่น เข้าไปติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลงการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ซึ่งอาจทำให้อินเทอร์เน็ตช้าลง

**สปแอม** (spam) หมายถึงการส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากไปยังผู้รับที่ไม่ได้ร้องขอ สปแอมที่เราพบได้บ่อยคือ สปแอมอีเมล จุดประสงค์หลักของสปแอมคือการโฆษณาสินค้าและบริการต่าง ๆ ซึ่งไม่เพียงแต่สร้างความรำคาญใจ แต่ยังลดประสิทธิภาพการส่งผ่านข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

**ฟิชซิง** (phishing) แผลงมาจากคำว่า fishing หรือการตกปลา ซึ่งมีนัยถึงการปล่อยให้ปลากินเหยื่อที่ล่อไว้ ฟิชซิงคือการหลอกลวงเพื่อขอข้อมูลสำคัญ เช่น รหัสผ่าน หมายเลขบัตรเครดิต โดยการส่งข้อมูลผ่านอีเมลหรือเว็บไซต์ที่คล้ายกับเว็บไซต์ที่เราใช้อยู่ เช่น การส่งอีเมลโดยอ้างชื่อธนาคารที่น่าเชื่อถือเพื่อหลอกให้เราคลิกไปยังหน้าเว็บไซต์ที่คล้ายคลึงกับเว็บของธนาคารจริง ฟิชซิงยังอาจปล่อยไวรัสเข้าไปในคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ประโยชน์จากรายชื่อเพื่อนของเรา เช่น ส่งฟิชซิงต่อไปให้คนรู้จักของเรา

**ฟาร์มมิ่ง** (pharming) คือคำที่แผลงจาก farming กับ phishing เป็นกลลวงอีกรูปแบบหนึ่งของฟิชซิง แต่แทนที่จะส่งอีเมลเข้าไปล่อหลอกให้ผู้ใช้คลิกลิงก์ปลอม ฟาร์มมิ่งจะเข้าไปเปลี่ยนแปลงระบบการจับคู่โดเมนให้ตรงกับไอพีแอดเดรสที่จะเข้าไป ทำให้เหยื่อคิดว่ากำลังเข้าใช้งานเว็บไซต์ที่ตนต้องการ แต่ที่จริงเป็นเว็บหลอกลวงเพื่อขโมยข้อมูลสำคัญ<sup>4</sup>

หากเจอกับกลลวงออนไลน์ทั้งหลาย เราควรทำตามแนวทางดังนี้

- ◆ ลองพิจารณาให้ดีว่า ข้อเสนอหรือรางวัลที่ได้รับทางอีเมลหรือเว็บไซต์ “ดีเกินจริง” หรือเปล่า เช่น อยู่ดีๆ ใครจะให้เงินเราเป็นลิปสลิป หรือเสนอไอโฟนรุ่นใหม่ให้เราฟรีๆ

- ◆ อย่าโอนเงินหรือให้รายละเอียดบัตรเครดิต บัญชีธนาคาร หรือเอกสารส่วนบุคคลกับใครก็ตามที่เราไม่รู้จักก่อนตรวจสอบให้แน่ใจ

- ◆ ตรวจสอบที่มาของอีเมล เช่น เข้าเว็บไซต์ทางการเพื่อติดต่อสอบถามหรือลองเอาเนื้อหาอีเมลไปใส่ในเครื่องมือค้นหา ส่วนมากการหลอกกลวงเหล่านี้จะมีคนเคยรายงานเอาไว้

- ◆ ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ด้วยการเช็คว่ายูเออาร์แอลถูกต้องและมีอะไรผิดปกติหรือเปล่า เช่น เปลี่ยนตัวอักษร O เป็นเลข 0 รวมถึงตรวจสอบว่าเว็บไซต์ใช้การเข้ารหัสแบบ HTTPS หรือมีอะไรรับรองความน่าเชื่อถือหรือไม่ เช่น มีตราสัญลักษณ์รับรองความปลอดภัยจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ

- ◆ อัปเดตบราวเซอร์ให้อยู่ในเวอร์ชันล่าสุดอยู่เสมอ เพราะบราวเซอร์รุ่นใหม่จะมีการปรับปรุงระบบป้องกันให้ดีขึ้น

- ◆ หากพบว่าเป็นอีเมลหลอกกลวง ให้ลบอีเมลนั้นทิ้ง ห้ามส่งต่ออีเมลหรือแชร์ผ่านโซเชียลมีเดีย และหาทางรายงานการต้มตุ๋มผ่านช่องทางที่เหมาะสม

- ◆ เมื่อรู้ตัวว่าถูกหลอกเข้าให้แล้ว เราควรเปลี่ยนรหัสบัญชีออนไลน์ทันที แจ้งให้เพื่อนที่อาจตกเป็นกลุ่มเป้าหมายระวังตัว และแจ้งความเพื่อลงบันทึกประจำวัน

## การติดต่อโดยคนแปลกหน้า

การติดต่อโดยคนแปลกหน้าจะเป็นเรื่องธรรมดาในสื่อสังคมเครือข่าย แต่ตอนจบอาจลงเอยด้วยอันตรายที่เกิดขึ้นจริงกับตัว เช่น การคุกคามทางเพศ การ

ทำร้ายร่างกาย แต่ก่อนที่จะไปถึงตรงนั้น เรามีแนวทางในการยืนยันอัตลักษณ์ของคนที่มาติดต่อเราและค้นหานักต้มตุ๋นออนไลน์ดังนี้<sup>5</sup>

- ◆ **รูปโปรไฟล์ดูน่าสงสัยหรือไม่:** เราควรสงสัยคนที่ใช้รูปโปรไฟล์เบลอหรือเห็นไม่ชัดไว้ก่อน หรือคนที่แอบเอารูปของคนอื่นที่มีตัวตนจริง ๆ มาใช้เป็นรูปโปรไฟล์

- ◆ **ชื่อที่แสดงตรงกับบัญชีผู้ใช้หรือเปล่า:** เราตรวจสอบได้ว่าชื่อที่ใช้แสดงตรงกับชื่อที่ปรากฏในยูอาร์แอลหรือไม่

- ◆ **มีรายละเอียดประวัติส่วนบุคคลหรือไม่:** บัญชีปลอมโดยมากมักจะไม่ค่อยใส่รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับตัวเองเท่าไร แต่ถ้ามีรายละเอียด ก็ควรตรวจสอบว่ารายละเอียดเหล่านั้นดูเป็นจริงขนาดไหน

- ◆ **มีการเปิดใช้บัญชีมานานแค่ไหน:** บัญชีปลอมมักจะไม่ค่อยมีการโพสต์และปฏิสัมพันธ์มากนัก

## การกลั่นแกล้งออนไลน์

การกลั่นแกล้งออนไลน์ (cyberbullying) คือการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้งผู้อื่น เช่น การส่งข้อความ การโพสต์ลงสื่อเครือข่ายสังคม อินเทอร์เน็ต ไม่เพียงแต่ขยับขยายการกลั่นแกล้งแบบเดิม ๆ ให้เกิดขึ้นได้ในโลกออนไลน์แบบไม่จำกัดพื้นที่และเวลา แต่ยังทำให้เกิดรูปแบบการกลั่นแกล้งใหม่ๆ เช่น การล้อเลียนผ่านสื่อโซเชียล นอกจากนี้ ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งออนไลน์ยังกว้างไกลและคงอยู่นานกว่าเดิม เพราะอินเทอร์เน็ตทำให้เราสามารถแชร์และสืบค้นเนื้อหาได้ง่ายขึ้น รวมถึงเนื้อหาในโลกออนไลน์จะคงอยู่ตลอดไป

โลกอินเทอร์เน็ตที่เปิดให้เราโพสต์ แชร์ หรือโต้ตอบกับผู้อื่นได้อย่างง่ายดาย บางทีอาจทำให้เราไม่ทันได้คิดถึงผลกระทบของสิ่งที่เราพูดหรือทำลงไป เราควรไตร่ตรองให้รอบคอบถึงผลกระทบจากการกระทำใดๆ ที่จะเกิดขึ้นกับผู้อื่นและ

ตนเอง นอกจากนั้น แม้เราจะไม่ได้เป็นต้นตอของเนื้อหาที่เข้าข่ายการกลั่นแกล้งออนไลน์ แต่การส่งเสริมเนื้อหาดังกล่าว เช่น การพิมพ์คอมเมนต์ การแชร์ การหัวเราะเยาะ หรือการซุบซิบนินทา ก็ถือเป็นการทำร้ายผู้อื่นเช่นกัน

ตัวอย่างของการกลั่นแกล้งออนไลน์รวมถึง<sup>6</sup>

- ◆ การโพสต์วิดีโอที่น่าอับอายของคนอื่นในบริการฝากวิดีโอ เช่น ยูทูปหรือเฟสบุ๊ก
- ◆ การส่งข้อความหรืออีเมลที่มีเนื้อหาคุกคามหรือน่ารังเกียจให้กับผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง
- ◆ การโพสต์เนื้อหาที่คุกคามหรือมุ่งทำให้ผู้อื่นอับอายในโซเชียลมีเดีย
- ◆ การสร้างบัญชีในโซเชียลมีเดียสำหรับล้อเลียนคนอื่นเป็นการเฉพาะ
- ◆ การถ่ายวิดีโอการทำร้ายร่างกายผู้อื่นผ่านมือถือ แล้วนำไปแชร์ต่อให้คนอื่นได้เห็นซ้ำ ๆ
- ◆ การโพสต์หรือส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต (โดยเฉพาะภาพที่มีเนื้อหาทางเพศของคนอื่น ดังที่เรียกว่า sexting)
- ◆ การส่งมัลแวร์ไปทำลายคอมพิวเตอร์ของผู้อื่น

หากต้องเผชิญกับการกลั่นแกล้งออนไลน์ แนวทางในการรับมือมีดังนี้

- ◆ ไม่ตอบโต้หรือคิดแก้แค้น เพราะไม่เพียงแต่ทำให้ผู้กลั่นแกล้งได้ใจ แต่ยังทำให้เราไม่ต่างจากผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งเรา

◆ ใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ บริการในอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน อนุญาตให้เราบล็อกคนที่ไม่ต้องการติดต่อได้ ถ้าไม่อยากเห็นข้อความ รูปภาพ หรือวิดีโอที่ทำให้คุณรู้สึกแย่ [วิธีการบล็อก: สำหรับอีเมลของกูเกิล เปิดอีเมลของคนที่คุณต้องการบล็อก > เลือกลูกศรชี้ลงเพื่อเปิดเมนู > เลือกบล็อก “ชื่ออีเมล” สำหรับเฟสบุ๊ค คลิกที่ลูกศรชี้ลงด้านขวาบนเพื่อเปิดเมนู > เลือกการตั้งค่า > เลือกเมนู การบล็อก (blocking) ทางแถบด้านซ้ายมือ > ใส่รายชื่อของคนที่คุณต้องการบล็อกเข้าไป]

◆ ขอความช่วยเหลือ ถ้าคุณรู้สึกไม่สบายใจหรือสถานการณ์เลวร้ายลงเรื่อยๆ ให้ขอความช่วยเหลือจากคนที่คุณไว้วางใจ การมีใครสักคนที่คอยรับฟังปัญหาและหาทางออกร่วมกัน จะช่วยบรรเทาความรู้สึกจากการถูกกลั่นแกล้งได้ แต่ถ้าสถานการณ์เลวร้ายมากขึ้น คุณควรปรึกษามืออาชีพ หรือหากการกลั่นแกล้งรุนแรงไปถึงขั้นทำร้ายร่างกายหรือการคุกคามทางเพศ ให้แจ้งตำรวจ

◆ เก็บหลักฐานไว้ การกลั่นแกล้งในโลกออนไลน์นั้นช่วยให้เราเก็บรวบรวมหลักฐานการกลั่นแกล้งไว้ได้ง่าย เช่น การเซฟหน้าจอ เพื่อใช้ในการสืบค้นตัวตนของผู้ที่รังแก (กรณีที่ทำโดยไม่เปิดเผย) หรือเป็นหลักฐานในการดำเนินคดี

◆ อย่าอยู่เฉยๆ ถ้าเห็นผู้อื่นโดนกลั่นแกล้ง ควรให้กำลังใจผู้ที่ถูกรังแกและรายงานเรื่องที่คุณพบเห็นให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

◆ รายงานการกลั่นแกล้งออนไลน์ไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider หรือ ISP) หรือผู้ให้บริการมือถือ

◆ เข้าใจว่าต้นเหตุของการกลั่นแกล้งออนไลน์เกิดจากรากของปัญหาสังคม เช่น ความยากจน ครอบครัวแตกสลาย ดังนั้นการแก้ไขปัญหาการกลั่นแกล้งออนไลน์ระยะยาวจึงอยู่ที่การแก้ไขที่รากของปัญหาจริงๆ

## ▶ ความเป็นส่วนตัว

---

คุณไม่มีความเป็นส่วนตัวเหลือแล้วละ  
ทำใจเถอะ

สก็อต แมคนิลลี<sup>7</sup>

ความเป็นส่วนตัว (privacy) หมายถึงความสามารถในการกำหนดให้ข้อมูลของเราแสดงต่อกลุ่มคนที่ต้องการให้เห็นหรือเข้าถึงได้ และไม่แสดงต่อกลุ่มคนที่เราไม่ต้องการให้เห็นหรือเข้าถึง อินเทอร์เน็ตทำให้ความเป็นส่วนตัวกลายเป็นประเด็นสำคัญแห่งยุคสมัย เพราะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการประมวลผล ความจุของหน่วยเก็บข้อมูล และแบนด์วิดท์ที่เพิ่มมากขึ้น ล้วนเพิ่มประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ตในการดักจับและเก็บร่องรอยกิจกรรมต่างๆ ในโลกออนไลน์ รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความเป็นส่วนตัวมีหน้าตาเปลี่ยนไปในยุคดิจิทัลด้วยเหตุผลหลักดังนี้

◆ *ข้อมูลมีความคงทนถาวรและการเก็บรักษามีราคาถูกลง:* การเก็บข้อมูลในโลกจริงมีต้นทุนที่สูงและไม่ได้มีความคงทนถาวรนัก ตัวอย่างเช่น หากคุณอยากเก็บบันทึกภาพถ่ายทริปครอบครัวเมื่อปลายปี คุณต้องเสียเงินอัดภาพ หาอัลบั้มมาใส่ และสุดท้ายอัลบั้มภาพก็จะเก่าหรือหาไม่เจอ แต่ในโลกดิจิทัล คุณสามารถสร้างอัลบั้มขึ้นมาได้โดยแทบไม่มีต้นทุนและข้อมูลจะคงอยู่ตลอดไป

◆ *การเข้าถึงและค้นหาได้ง่าย:* เทคโนโลยีจะช่วยให้เราค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น ขณะที่การค้นหาในโลกออฟไลน์ต้องใช้แรงงานมาก ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการค้นหาข่าวในหนังสือพิมพ์เมื่อ 20 ปีที่แล้ว คุณต้องเดินทางไปห้องสมุดและค้นหาจากหนังสือพิมพ์เป็นพันเป็นหมื่นฉบับ แต่ถ้าข้อมูลทุกอย่างอยู่ในรูปดิจิทัล การค้นหาและเข้าถึงก็จะทำได้เพียงปลายนิ้วสัมผัส

◆ *การแพร่กระจายและการปรากฏเห็น:* เนื้อหาออนไลน์นั้นแชร์ออกไปในวงกว้างได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะโซเชียลมีเดียที่ถูกออกแบบมาให้ “แพร่กระจาย” เนื้อหาได้สะดวกขึ้น เช่น แชร์ลิงก์หรือภาพได้ง่ายขึ้น ซึ่งเพิ่มความเป็นไปได้ที่คนจะเห็นเนื้อหาออนไลน์มากขึ้น



อินเทอร์เน็ต (โดยเฉพาะสื่อเครือข่ายสังคม) ทำให้เส้นแบ่งระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตสาธารณะพร่ามัวลง ผู้คนเริ่มเปิดเผยความคิดและชีวิตส่วนตัวให้กับสังคมในวงกว้างมากขึ้นเรื่อยๆ วัฒนธรรมการแชร์กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเรา นอกจากนั้น กิจกรรมต่างๆ ก็ย้ายเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เราทำธุรกรรมทางการเงินและจับจ่ายใช้สอยผ่านอินเทอร์เน็ต และทิ้งร่องรอยเกี่ยวกับตนเองไว้ในโลกออนไลน์มากขึ้นเรื่อยๆ ทุกวันนี้ โซเชียลมีเดียหรือเครื่องมือค้นหาข้อมูลรู้เรื่องตัวเรามากกว่าคนรอบตัวเราเสียอีก (หรือกระทั่งตัวเราด้วยซ้ำ!) เมื่อบวกกับพลังในการประมวลผลที่เพิ่มขึ้นก็ทำให้ข้อมูลส่วนตัวของเราถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

กรณีตัวอย่างที่น่าสนใจคือ เด็กสาวมัธยมจากรัฐมินนิโซตา ประเทศสหรัฐอเมริกา ไปซื้อของที่ร้านค้าปลีกทาร์เก็ต และร้านค้าก็ทำนายจากพฤติกรรมการจับจ่ายว่าเธอกำลังตั้งครรภ์อยู่ (เช่น เลือกซื้อโลชั่นไว้กั๊นและอาหารเสริมมากมาย) จึงส่งคูปองส่วนลดราคาอุปรณ์สำหรับเด็กไปให้ที่บ้าน เมื่อพ่อของเด็กสาวเห็นจึงไปไวยกับทาร์เก็ต ว่าพยายามล่อลวงให้ลูกสาวของเขาตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร สุดท้ายเด็กสาวคนนั้นตั้งครรภ์จริง ๆ เรียกได้ว่าทาร์เก็ตรู้ข่าวนี้ก่อนพ่อแม่ของเธอเสียอีก!

เมื่อความเป็นส่วนตัวเปลี่ยนไปในโลกยุคใหม่ พลเมืองดิจิทัลจึงต้องทำความเข้าใจกับประเด็นนี้ และเรียนรู้วิธีคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของเรา หลักการทั่วไปมีดังนี้

◆ *คิดยาวๆ ก่อนโพสต์:* ทุกสิ่งที่เราโพสต์ในโลกออนไลน์จะทิ้งร่องรอยดิจิทัลเอาไว้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจแพร่กระจายไปถึงคนนับหมื่นนับแสนได้ และถูกค้นพบได้แม้เวลาจะผ่านไปนานแค่ไหนก็ตาม ดังนั้นถ้าเราไม่อยากให้เห็นสิ่งที่โพสต์ในอนาคต เราก็อย่าโพสต์มันในวันนี้

◆ *อย่าแชร์ข้อมูลส่วนบุคคล:* เรียนรู้ว่าข้อมูลอะไรที่ควรเก็บเอาไว้ในพื้นที่ส่วนตัว เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ วันเกิด

◆ *กำหนดสิทธิการเข้าสู่ข้อมูลอย่างจำกัด:* เราควรกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลแบบจำกัดไว้ก่อน และระมัดระวังการโพสต์แบบ “สาธารณะ” เพราะใครก็สามารถดูเนื้อหาได้ แคมโพสต์ดังกล่าวใครๆ ก็เข้าถึงได้ผ่านเครื่องมือค้นหา ดังนั้นโพสต์สาธารณะอาจไปถึงบุคคลที่เราไม่ต้องการให้เห็นได้

◆ *อ่านนโยบายความเป็นส่วนตัวและเรียนรู้วิธีการตั้งค่า:* บริการออนไลน์แต่ละแห่งนั้นมีนโยบายและวิธีตั้งค่าความเป็นส่วนตัวแตกต่างกัน เราควรอ่านนโยบายและเรียนรู้วิธีตั้งค่าให้ละเอียดก่อนใช้งาน

◆ *คำนึงอยู่เสมอว่าอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นที่สาธารณะ (public) มากกว่าเป็นพื้นที่ส่วนตัว (private):* กระทั่งข้อมูลที่เป็นส่วนตัวก็สามารถถูกลอกเลียน ทำซ้ำ ปรับเปลี่ยน และส่งต่อไปสู่พื้นที่สาธารณะได้ รวมถึงเครื่องมือค้นหาอันก้าวหน้ายังทำให้ใครก็ตามสามารถสืบค้นข้อมูลดังกล่าวได้

◆ *เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น:* การโพสต์ถึงคนอื่น การแชร์ข้อความของเขา หรือการแท็กชื่อในภาพ อาจกระทบกับความเป็นส่วนตัวของผู้อื่นได้ ดังนั้นหากไม่แน่ใจ ให้สอบถามผู้อื่นก่อนว่าพวกเขา รู้สึกอย่างไร

## ร่องรอยดิจิทัล

ร่องรอยดิจิทัล (digital footprint) คือร่องรอยข้อมูลที่คุณทิ้งไว้ขณะใช้อินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ที่เยี่ยมชม อีเมลที่ส่งหาผู้อื่น และข้อมูลที่ส่งให้กับบริการออนไลน์ที่เราใช้ เราสามารถแบ่งร่องรอยดิจิทัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

- ◆ ร่องรอยดิจิทัลแบบพาสซีฟ (passive digital footprint) หมายถึงร่องรอยที่คุณทิ้งไว้โดยไม่ตั้งใจ ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณเยี่ยมชมเว็บไซต์ เว็บเซิร์ฟเวอร์จะล็อกไอพี (IP address) ของคุณ ซึ่งสามารถระบุผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและที่อยู่ของคุณ หรือประวัติการค้นหาของคุณที่บริการเสิร์ชเอ็นจินเก็บเอาไว้

- ◆ ร่องรอยแบบแอ็กทีฟ (active digital footprint) หมายถึงร่องรอยที่คุณทิ้งไว้โดยตั้งใจ ตัวอย่างเช่น การส่งอีเมลหาผู้อื่นจะสร้างร่องรอยดิจิทัลแบบตั้งใจขึ้นมา เนื่องจากคาดเดาได้ว่าข้อมูลในอีเมลจะถูกเห็นและบันทึกไว้ได้

ร่องรอยดิจิทัลจะเพิ่มมากขึ้นตามการใช้บริการออนไลน์ ยิ่งคุณเขียนบล็อก โพสต์สถานะลงเฟสบุ๊ก แชร์ภาพลงอินสตาแกรมมากเท่าไร คุณก็ยิ่งทิ้งร่องรอยมากขึ้นเท่านั้น กระทั่งการกดไลก์หรือถูกใจในเฟสบุ๊ก ก็เป็นการเพิ่มร่องรอยดิจิทัลเช่นกัน เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ของเฟสบุ๊ก

เราต้องตระหนักถึงร่องรอยดิจิทัลและคิดเสมอว่ากำลังทิ้งอะไรไว้ในโลกออนไลน์ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อวัยอนาคต ตัวอย่างเช่น หากคุณมีแฟนและแฟนคุณขอให้ส่งภาพวาบหวิวไปให้ทางไลน์หรือเฟสบุ๊ก คุณควรส่งหรือไม่ เพราะแม้หลังจากเลิกรักกันและลบข้อมูลทั้งไป แฟนคุณก็อาจจะบันทึกภาพเหล่านั้นแล้วนำไปเผยแพร่ที่อื่นต่อจนทำลายชื่อเสียงของคุณในอนาคตได้<sup>8</sup>



## การปกป้องตนเองจากเทคโนโลยีสอดแนม

การสอดส่องชีวิตคนอื่นเคยเป็นงานที่ยากเขี้ยและต้องใช้ความพยายามอย่างมาก (ลองนึกถึงเหล่าสายสืบในภาพยนตร์โบราณที่ต้องแฝงตัวเข้าไปขโมยข้อมูลจากแฟ้มเอกสาร) แต่ทุกวันนี้ กิจกรรมออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเว็บ ดูวิดีโอ ส่งอีเมล แสดงความเห็น หรือแชร์ภาพของเพื่อน ล้วนตกอยู่ในความเสี่ยงที่จะถูกสอดส่อง

เราต้องเข้าใจก่อนว่า ข้อมูลที่ถูกส่งผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นต้องผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องกว่าจะเดินทางไปถึงปลายทาง และใครก็ตามที่เข้าถึงคอมพิวเตอร์ดังกล่าวก็จะมองเห็นข้อมูลของเราได้ เช่น ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ไอเอสพี) ดังนั้น หากไอเอสพีไม่รักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ ก็อาจนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์เพื่อหาประโยชน์ทางธุรกิจได้

สถานการณ์เช่นนี้ทำให้เรากังวลที่จะใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในการทำกิจกรรมที่อาจสุ่มเสี่ยง เช่น ถ้าเราอยากออกมาป่าวประกาศถึงการทุจริตคอร์รัปชันของนักการเมือง ถ้าเราเป็นเกย์อยู่ในประเทศที่ลงโทษเพศสภาพทางเลือก หรือถ้าเราเป็นนักเคลื่อนไหวทางการเมืองหรือนักต่อสู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ละ เราจะใช้อินเทอร์เน็ตอย่างไรให้ปลอดภัย คำตอบคือการเข้ารหัสข้อมูล

การเข้ารหัสคือการทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถอ่านได้แม้จะเข้าถึงได้ ยกเว้นคนที่ถูกระบุว่าเป็นผู้รับปลายทาง ทุกวันนี้เว็บไซต์หลายแห่งรองรับการเข้ารหัส โดยเฉพาะบริการที่ต้องการความปลอดภัยสูงอย่างธนาคารออนไลน์ แต่บริการส่วนมากยังไม่รองรับการเข้ารหัส หรืออาจรองรับแต่ไม่ได้ตั้งเป็นค่าพื้นฐาน ถึงกระนั้นเราก็สามารถเลือกใช้บริการเสริมที่ช่วยเข้ารหัสข้อมูลของเราได้ วิธีการง่ายๆ มีดังนี้

- ◆ เข้าสู่เว็บที่รองรับการเข้ารหัสแบบ HTTPS ซึ่งจะช่วยปกปิดไม่ให้ไอเอสพีเข้าถึงข้อมูล ทว่าไอเอสพีก็ยังคงรู้ว่าเรากำลังเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เครื่องไหนอยู่ดี
- ◆ ใช้บริการเข้ารหัสข้อมูลแบบ VPN และ Tor



## รู้จัก VPN และ Tor

### VPN (Virtual Private Network)

วีพีเอ็น หรือเครือข่ายส่วนตัวเสมือน คือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในประเทศที่มีกฎหมายคุ้มครองความเป็นส่วนตัวที่ดี และรองรับการเชื่อมต่อแบบเข้ารหัส เมื่อเครื่องของเราต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต แทนที่จะส่งข้อมูลไปยังเซิร์ฟเวอร์ปลายทางโดยตรง ซอฟต์แวร์วีพีเอ็นจะส่งข้อมูลไปยังเซิร์ฟเวอร์วีพีเอ็น เพื่อให้เซิร์ฟเวอร์ส่งต่อให้อีกทอดหนึ่ง และสร้างการเชื่อมต่อที่เหมือนกับเป็นเครือข่ายส่วนตัว กระบวนการดังกล่าวทำให้ไอเอสพีที่เราเชื่อมต่ออยู่ไม่รู้ข้อมูลใดๆ นอกจากว่าเรารับส่งข้อมูลที่เข้ารหัสไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง

อย่างไรก็ดี ผู้ให้บริการวีพีเอ็นก็จะเห็นข้อมูลส่วนตัวของเราเช่นกัน และสามารถนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้งานได้ไม่ต่างจากไอเอสพีอื่นๆ ดังนั้นจึงควรเลือกผู้ให้บริการวีพีเอ็นด้วยความระมัดระวัง



### *Tor (The Onion Router)*

บริการทอร์ (ย่อมาจาก The Onion Router หรือเราเตอร์หัวหอม ซึ่งเป็นการเปรียบเปรยถึงการเข้ารหัสหลายชั้นเหมือนหัวหอม) เป็นบริการที่สร้างโดยมูลนิธิพรอมแดนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ของอาสาสมัครจำนวนมากทั่วโลกเพื่อส่งต่อข้อมูลกันไปมาหลาย ๆ ครั้ง กระบวนการนี้ทำให้ไอเอสพีที่เราเชื่อมต่ออยู่ไม่รู้ว่าเราเข้าชมเว็บใดบ้าง และตัวเว็บเองก็ไม่สามารถค้นหาได้ว่าผู้ที่เข้าชมเว็บนั้นเป็นใครและมาจากแหล่งไหน

วิธีการใช้ทอร์ที่ง่ายและคนส่วนมากเลือกใช้คือ ใช้ผ่านบราวเซอร์ของทอร์ ซึ่งเป็นเวอร์ชันหนึ่งของไฟร์ฟ็อกซ์นั่นเอง โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ <https://www.torproject.org> จากนั้นก็ติดตั้งลงในคอมพิวเตอร์ และใช้เหมือนบราวเซอร์ทั่วไปได้เลย การใช้งานจริงนั้นไม่ต่างจากการใช้ไฟร์ฟ็อกซ์เวอร์ชันปกติ เพียงแต่อาจจะช้ากว่านิดหน่อยเนื่องจากข้อมูลต้องเดินทางผ่านเราเตอร์และถูกเข้ารหัสหลายชั้น<sup>9</sup>





## ความเป็นส่วนตัวกับโซเชียลมีเดีย

โซเชียลมีเดียถูกออกแบบมาเพื่อให้เราแชร์ตัวตนของเราลงในโลกออนไลน์ และได้ทลายเส้นแบ่งระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตสาธารณะ ทุกวันนี้เราเปิดเผยข้อมูลตัวเราลงในโซเชียลมีเดียมากกว่าที่เราจะจดจำได้ เช่นเฟสบุ๊คที่คอยเตือนว่าในวันนี้เมื่อปีที่แล้วเรากำลังทำอะไรอยู่ ทั้งที่เราเองก็ลืมไปแล้ว บ่อยครั้งเราอาจต้องการแบ่งปันเรื่องราวบางอย่างกับเพื่อนฝูงในวงจำกัด แต่คนไม่รู้จักหรือเพื่อนของเพื่อนกลับเข้าถึงเรื่องราวที่อาจมีความเป็นส่วนตัวสูงนี้ได้ด้วย

ผู้ให้บริการส่วนมากจะอนุญาตให้เปลี่ยนค่าความเป็นส่วนตัวได้ ดังนั้นเราควรอ่านนโยบายความเป็นส่วนตัวและปรับการตั้งค่าเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวให้มากที่สุด รวมถึงหมั่นตรวจสอบเงื่อนไขนโยบายความเป็นส่วนตัวของบริการที่ใช้ เนื่องจากโซเชียลมีเดียมักมีการปรับเปลี่ยนนโยบายและรูปแบบการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวตลอดเวลา ซึ่งทำให้คำแนะนำเรื่องวิธีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวต้องปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเช่นกัน

ในที่นี้เราจะมาลองดูวิธีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของบริการยอดนิยมอย่างเฟสบุ๊คและกูเกิล เพื่อให้เห็นแนวทางที่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับบริการอื่นๆ ได้

### *การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวในเฟสบุ๊ค*

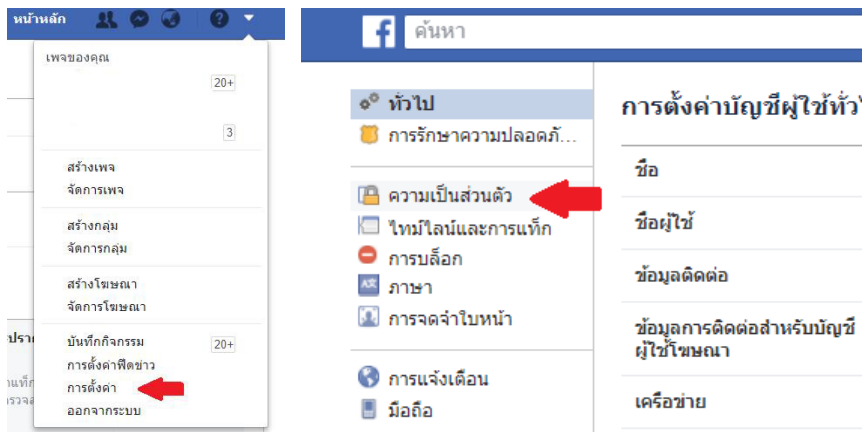
เฟสบุ๊คกลายเป็นสื่อเครือข่ายสังคมที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก และเราก็มีแนวโน้มที่จะแชร์เรื่องราว ความเห็น รวมถึงข้อมูลส่วนตัวมากมายในนั้น โมเดลในการหารายได้ของเฟสบุ๊คคือ การติดตามกิจกรรมออนไลน์ของเราทั้งในและนอกเฟสบุ๊คเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้เลือกโฆษณาตามความสนใจของเรา

แม้วิธีที่ดีที่สุดที่จะสร้างความเป็นส่วนตัวจากเฟสบุ๊กคือ เลิกใช้มันซะ! แต่เรารู้ว่ามันเป็นไปได้ เพราะเฟสบุ๊กมีประโยชน์มากมาย เช่น ใช้แชร์ห้วงเวลาดีๆ กับครอบครัว ใช้พูดคุยกับเพื่อนที่ไปเรียนต่อหรือทำงานอีกซีกโลก ใช้ติดตามข่าวสารบ้านเมือง จะเรียกว่าเฟสบุ๊กกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเราไปแล้วก็ได้

แล้วเราจะใช้เฟสบุ๊กโดยที่ยังรักษาความเป็นส่วนตัวไว้ให้ได้มากที่สุดได้อย่างไร? การเรียนรู้วิธีตั้งค่าง่ายๆ จะช่วยเพิ่มความเป็นส่วนตัวได้ดังนี้<sup>10</sup>

#### ◆ การกำหนดว่าใครเห็นโพสต์เราได้บ้าง

การจำกัดวงคนที่มีสิทธิเห็นโพสต์ของเราในเฟสบุ๊กนั้นทำได้ง่ายนิดเดียว เริ่มจากให้มองหาไอคอนลูกศรด้านขวาบน แล้วเลือกที่ “การตั้งค่า” จากนั้นตรงแถบด้านซ้ายมือ ให้เลือก “ความเป็นส่วนตัว”



ภายใต้หัวข้อ “ใครบ้างที่สามารถเห็นโพสต์ในคราวต่อๆ ไปของคุณได้” ให้กดที่ “แก้ไข” แล้วคุณจะสามารถเลือกได้ว่าอยากให้ใครเห็นโพสต์ของคุณบ้าง โดย “สาธารณะ” คือใครก็เห็นได้ “เพื่อน” คือเฉพาะคนที่เป็นเพื่อนในเฟสบุ๊กเท่านั้น “เพื่อนทุกคนยกเว้น” คือเพื่อนบนเฟสบุ๊ก ยกเว้นคนที่คุณกรอกชื่อลงไป “เพื่อนที่เจาะจง” คือเฉพาะเพื่อนที่ระบุชื่อลงไป “เฉพาะฉัน” คือเฉพาะตัวเรา นอกจากนี้ คุณยังสามารถกำหนดการเห็นโพสต์ตามพื้นที่และกลุ่มต่างๆ ได้ด้วย

### การตั้งค่าและเครื่องมือความเป็นส่วนตัว

<p><b>กิจกรรมของคุณ</b></p>	<p><b>ใครบ้างที่สามารถเห็นโพสต์ในคราวต่อๆ ไปของคุณได้</b></p> <p>คุณเลือกได้ว่าใครบ้างที่สามารถเห็นโพสต์ของคุณในแต่ละครั้งที่คุณสร้างโพสต์ใหม่ Facebook จะใช้กลุ่มเป้าหมายนั้นสำหรับโพสต์ในอนาคตนอกจากว่าคุณจะเปลี่ยนแปลง</p> <p>คุณกำลังคิดอะไรอยู่</p> <p>👤 📍 📧 😊</p> <p><b>👤 เพื่อน</b> ▼ โพสต์</p>	<p><b>ปิด</b></p>
<p>ตรวจสอบโพสต์ทั้งหมดของคุณ</p>	<p>ตรวจสอบโพสต์ทั้งหมดของคุณ</p>	<p>ใช้บันทึกกิจกรรม</p>
<p><b>วิธีที่ผู้คนค้นหาและติดต่อคุณ</b></p>	<p><b>ใครที่สามารถส่งคำร้องขอ</b></p> <p>ใครบ้างที่สามารถเห็นรายชื่อโปรดจำไว้ว่า เพื่อนของคุณสามารถเห็นความสัมพันธ์หากผู้คนเห็นความสัมพันธ์พวกเขาจะสามารถเห็นได้โปรดขยายการค้นหาและห</p>	<p>จำกัดโพสต์ในอดีต</p> <p>แก้ไข</p> <p>แก้ไข</p>

ใครที่จะเห็นสิ่งนี้ได้

- สาธารณะ**  
ทุกคนไม่ว่ามีหรือไม่มีบัญชีผู้ใช้ Facebook
- 👤 เพื่อน**  
เพื่อนของคุณบน Facebook
- 👤 เพื่อนทุกคนยกเว้น...**  
ไม่ต้องแสดงให้เพื่อนบางคนเห็น
- ▼ **เพิ่มเติม...**

สิ่งที่เราควรรู้คือ การตั้งค่าใน “ใครบ้างที่สามารถเห็นโพสต์ในคราวต่อ ๆ ไปของคุณได้” จะมีผลสำหรับการโพสต์ในอนาคต หากเราไม่ยอมให้ใครก็ไม่รู้ไปส่องเรื่องราวที่เราโพสต์ไว้ในอดีต ให้ไปที่หัวข้อ “การจำกัดผู้ชมสำหรับโพสต์ก่อนหน้าบนไทม์ไลน์ของคุณ” และเลือก “จำกัดโพสต์ในอดีต” แค่นั้นก็ไม่ใช่เพื่อนก็ไม่มิลิทธิเข้าไปดูโพสต์ย้อนหลังของเราได้

#### การตั้งค่าและเครื่องมือความเป็นส่วนตัว

กิจกรรมของคุณ	ใครบ้างที่สามารถเห็นโพสต์ในคราวต่อ ๆ ไปของคุณได้	เพื่อน	แก้ไข
	ตรวจสอบโพสต์ทั้งหมดของคุณและทุกสิ่งที่คุณถูกแท็ก		ใช้บันทึกกิจกรรม
	<b>การจำกัดผู้ชมสำหรับโพสต์ก่อนหน้าบนไทม์ไลน์ของคุณ</b>		ปิด
	หากคุณเลือกจำกัดโพสต์ในอดีตของคุณ โพสต์บนไทม์ไลน์ของคุณที่แชร์ไว้กับเพื่อนของเพื่อน และโพสต์สาธารณะจะถูกแชร์กับเพื่อน เท่านั้นในตอนนี้ ทุกคนที่อยู่ในแท็กของโพสต์เหล่านี้และเพื่อนของพวกเขาจะยังคงเห็นโพสต์เหล่านี้อยู่		
	หากคุณต้องการเปลี่ยนผู้ที่สามารถเห็นโพสต์ที่เฉพาะเจาะจงของคุณ คุณสามารถไปที่โพสต์นั้นและเลือกกลุ่มเป้าหมายอื่น เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโพสต์เก่า		
	<input type="button" value="จำกัดโพสต์ในอดีต"/>		
วิธีที่ผู้คนค้นหาและติดต่อ	ใครที่สามารถส่งคำร้องขอเป็นเพื่อนกับคุณได้บ้าง	ทุกคน	แก้ไข



คุณยังกำหนดคนที่สามารถค้นหาตัวคุณได้ด้วย ภายใต้หัวข้อ “ใครที่สามารถค้นหาคุณโดยใช้ที่อยู่อีเมลที่คุณระบุได้บ้าง” และ “ใครที่สามารถค้นหาคุณโดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่คุณระบุไว้” อันที่จริง คุณไม่ควรให้ข้อมูลนี้กับเฟสบุ๊กอยู่แล้ว หากคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว แต่ถ้าจะให้ข้อมูลดังกล่าว คุณก็ควรกำหนดวงให้แคบที่สุดเท่าที่เฟสบุ๊กจะอนุญาต

**วิธีที่ผู้คนค้นหาและติดต่อคุณ**

ใครที่สามารถส่งคำร้องขอเป็นเพื่อนกับคุณได้บ้าง	ทุกคน	แก้ไข
ใครบ้างที่สามารถเห็นรายชื่อเพื่อนของคุณได้	เฉพาะฉัน	แก้ไข
<p>โปรดจำไว้ว่า เพื่อนของคุณจะสามารถควบคุมผู้ที่สามารถเห็นความสัมพันธ์บนโซเชียลของคุณได้ หากผู้ใดเห็นความสัมพันธ์ของคุณบนโซเชียลอื่น พวกเขาจะสามารถเห็นได้ในฟีดข่าว การค้นหา และที่อื่นๆ บน Facebook ด้วย หากคุณตั้งค่าเป็น “เฉพาะฉัน” เฉพาะคุณเท่านั้นที่สามารถดูรายชื่อเพื่อนทั้งหมดบนโซเชียลของคุณได้ คบอื่นๆ จะเห็นเฉพาะเพื่อนที่มีร่วมกันเท่านั้น</p>		
<b>ใครที่สามารถค้นหาคุณโดยใช้ที่อยู่อีเมลที่คุณระบุได้บ้าง</b>		ปิด
<p>การค้นหานี้ใช้กับผู้ที่ไม่สามารถเห็นที่อยู่อีเมลบนโปรไฟล์ของคุณได้</p>		
<p><b>เพื่อน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="radio"/> ทุกคน</li> <li><input type="radio"/> เพื่อนของเพื่อน</li> <li><input checked="" type="radio"/> เพื่อน</li> </ul>		
ใช้หมายเลขโทรศัพท์	เพื่อน	แก้ไข
คุณต้องการเห็นเบรแคชคนหาบน Facebook	ไม่ใช่	แก้ไข

แล้วถ้าไม่อยากให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาแท็กภาพหรือเรื่องราวของคุณแล้วไปปรากฏบนไทม์ไลน์ของเราโดยอัตโนมัติ ให้ไปที่ “ไทม์ไลน์และการแท็ก” ตรงแถบด้านซ้ายมือ ภายใต้หัวข้อ “ตรวจสอบโพสต์ที่เพื่อนร่วมงานแท็กคุณก่อนที่โพสต์จะปรากฏบนไทม์ไลน์ของคุณหรือไม่” ให้เลือก “เปิดใช้งาน” แค่นี้ภาพหรือเรื่องราวที่ถูกแท็กมากก็จะต้องได้รับอนุญาตจากเราก่อนที่จะไปปรากฏบนไทม์ไลน์ (แต่โพสต์ที่เพื่อนแท็กเรามากก็ยังไปปรากฏที่อื่นได้อยู่ดี) นอกจากนี้เรายังสามารถเลือกหัวข้อ “ใครที่สามารถเห็นโพสต์ที่คุณถูกแท็กในไทม์ไลน์ของคุณได้บ้าง” และเลือกจำกัดคนที่เห็นได้ตามต้องการ

- 🏠 ทั่วไป
- 🔒 การรักษาความปลอดภัย...
- 👤 ความเป็นส่วนตัว
- 📁 **ไทม์ไลน์และการแท็ก**
- 🗑️ การลบ
- 🗣️ ภาษา
- 📄 การตั้งค่าโฆษณา
- 🌐 การเชื่อมต่อ
- 📧 อีเมล
- 📧 โพสต์สาธารณะ
- 📱 แอป
- 📧 โฆษณา
- 👤 การชำระเงิน
- 🔒 กล้องหรือความลับ...
- 📄 รีดีโอ

### การตั้งค่าไทม์ไลน์และการแท็ก

<b>ไทม์ไลน์</b>	ใครสามารถโพสต์บนไทม์ไลน์ของคุณได้บ้าง	เพื่อน	แก้ไข
	ใครที่จะสามารถมองเห็นสิ่งที่ผู้อื่นโพสต์บนไทม์ไลน์ของคุณได้บ้าง	เพื่อน	แก้ไข
<b>การแท็ก</b>	ใครที่สามารถเห็นโพสต์ที่คุณถูกแท็กในไทม์ไลน์ของคุณได้บ้าง	เพื่อน	แก้ไข
	เมื่อมีคนแท็กคุณในโพสต์ คุณต้องการเพิ่มใครเป็นกลุ่มเป้าหมายของโพสต์ หากกลุ่มเป้าหมายนั้นยังไม่สามารถเห็นโพสต์ได้	เพื่อน	แก้ไข

**ตรวจสอบ**

**ตรวจสอบโพสต์ที่เพื่อนร่วมงานแท็กคุณก่อนที่โพสต์จะปรากฏบนไทม์ไลน์ของคุณหรือไม่**

การตรวจสอบไทม์ไลน์จะให้คุณสามารถอนุมัติโพสต์ที่คุณถูกแท็กได้ด้วยตนเองก่อนจะปรากฏบนไทม์ไลน์ของคุณ เมื่อคุณมีโพสต์ที่ต้องตรวจสอบ เพียงคลิกที่ **ตรวจสอบไทม์ไลน์** ที่ด้านซ้ายของบันทึกกิจกรรมของคุณ

หมายเหตุ: การตั้งค่านี้จะควบคุมสิ่งที่สามารถปรากฏบนไทม์ไลน์ของคุณได้เท่านั้น และยังไม่รวมถึงการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว การตั้งค่า และตำแหน่งต่างๆ บน

**เปิดใช้งาน**

ปิดใช้งาน

**เปิดใช้งาน** ▾

◆ ความเป็นส่วนตัวกับโฆษณาบนเฟสบุ๊ก

เฟสบุ๊กรู้พฤติกรรมออนไลน์ของเราแทบทุกอย่าง บางครั้งเราอาจเบื่อกับที่จะต้องเห็นโฆษณาซ้ำ ๆ แม้จะไม่สามารถห้ามเฟสบุ๊กไม่ให้มาติดตามพฤติกรรมออนไลน์ของเราได้ แต่เราสามารถจำกัดการใช้ข้อมูลเหล่านั้นโดยเฟสบุ๊กได้

เริ่มแรกให้เลือกที่ “โฆษณา” ตรงแถบซ้ายมือของหน้าการตั้งค่า จากนั้นให้เลือกหัวข้อ “การตั้งค่าโฆษณา” เราจะสามารถเลือก “ปิด” ตรง “โฆษณาตามการใช้งานเว็บไซต์และแอปของคุณ” ได้ ถ้าคุณไม่ต้องการเห็นโฆษณาที่มาจากการใช้งานบนเว็บไซต์และแอปของเรบนเฟสบุ๊ก (แต่ต้องเข้าใจว่า แม้จะไม่เห็นโฆษณาซ้ำ ๆ ที่เฟสบุ๊กเลือกจากความสนใจของเรา แต่ก็ยังต้องดูโฆษณาอื่น ๆ อยู่ดี)



นอกจากนั้น คุณสามารถเลือก “ไม่” ตรงหัวข้อ “โฆษณานบนแอปและเว็บไซต์ภายนอกบริษัทต่าง ๆ ของ Facebook” เพื่อป้องกันไม่ให้แอปและเว็บไซต์อื่น ๆ ใช้ข้อมูลจากเฟสบุ๊กมากำหนดโฆษณาตามความสนใจของเรา

### โฆษณาบนแอปและเว็บไซต์ภายนอกบริษัทต่างๆ ของ Facebook

Can your Facebook ad preferences be used to show you ads on devices such as computers, mobile devices and connected TVs?

ไม่

Audience Network จาก Facebook คือวิธีสำหรับผู้ลงโฆษณาเพื่อแสดงโฆษณาในเว็บไซด์และในแอปตลอดทุกอุปกรณ์ อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และสมาร์ททีวี เมื่อบริษัทซื้อโฆษณาผ่าน Facebook บริษัทจะสามารถเลือกให้เผยแพร่โฆษณาใน Audience Network ได้

เราต้องการแสดงโฆษณาที่เกี่ยวข้องและมีประโยชน์สำหรับคุณ โดยการกำหนดลักษณะโฆษณาบน Facebook ของคุณสามารถช่วยเราทำความเข้าใจว่าคุณจะให้ความสนใจกับโฆษณาใดมากที่สุด

คุณสามารถเลือกได้ว่าจะให้ใช้การกำหนดลักษณะโฆษณาบน Facebook ของคุณในการแสดงโฆษณาต่อคอมพิวเตอร์และเว็บไซด์ซึ่งไม่ได้จัดทำโดย Facebook หรือไม่

หากคุณอนุญาตให้มีการใช้การกำหนดลักษณะโฆษณาบน Facebook ของคุณ:

- คุณจะเห็นโฆษณาที่มีความน่าสนใจและเกี่ยวข้องกับคุณมากขึ้น

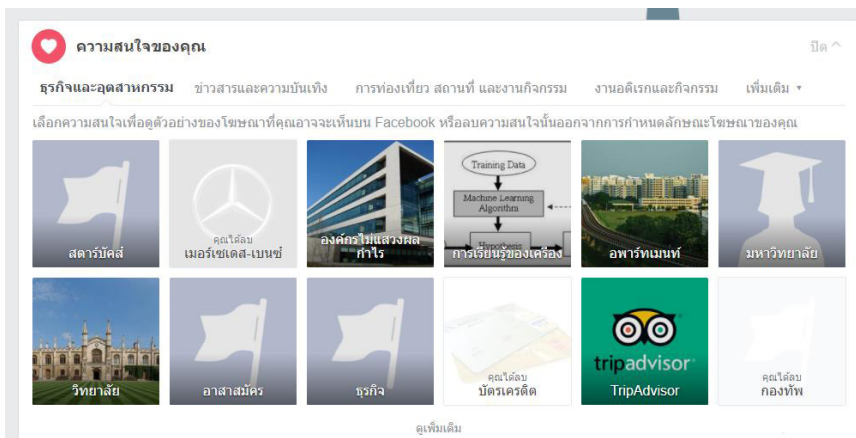
หากคุณไม่อนุญาตให้มีการใช้การกำหนดลักษณะโฆษณาบน Facebook ของคุณ:

- คุณจะยังคงเห็นโฆษณาอยู่ แต่โฆษณาจะไม่เกี่ยวข้องกับคุณมากนัก
- คุณอาจยังเห็นโฆษณาเนื่องด้วยสาเหตุอื่นๆ เช่น:
  - อายุ เพศ และตำแหน่งที่ตั้งของคุณ
  - เนื้อหาในแอปหรือเว็บไซด์ที่คุณกำลังใช้งาน
  - กิจกรรมของคุณภายนอก บริษัท Facebook

เลือกการกำหนดลักษณะโฆษณาบน Facebook ของฉันบนแอปและเว็บไซต์ภายนอกบริษัท Facebook



แล้วถ้าเราอยากรู้ว่าเฟสบุ๊กกำหนดความสนใจของเราอย่างไร ลองเลือกที่ “ความสนใจของคุณ” ที่อยู่ในหน้า “การกำหนดลักษณะโฆษณาของคุณ” จากนั้นระบบจะแสดงเว็บและกิจกรรมที่เฟสบุ๊กคิดว่าเราสนใจ ซึ่งเราสามารถ “ลบ” ความสนใจที่เราคิดว่าไม่ใช่ตัวเราออกไปได้





## Google กับความเป็นส่วนตัว

เราอาจคุ้นเคยกับกูเกิลในฐานะเครื่องมือค้นหาหรือเสิร์ชเอ็นจินที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก แต่ที่จริงแล้วกูเกิลยังเป็นเจ้าของบริการออนไลน์สำคัญหลายอย่างที่เราคุ้นเคย เช่น จีเมล, ยูทูป, โครม, กูเกิลแมปส์, กูเกิลเพลย์ และบริการอื่นๆ อีกมากมาย แน่นอนว่ากูเกิลเก็บข้อมูลพฤติกรรมออนไลน์ของเราและใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อหารายได้จากโฆษณา แต่เราสามารถเข้าไปดูได้ว่ากูเกิลรู้อะไรเกี่ยวกับตัวเรา รวมถึงควบคุมการใช้ข้อมูลของเราได้ ดังนี้<sup>11</sup>

### ◆ การลบประวัติข้อมูลและหยุดการติดตาม

แม้กูเกิลจะบันทึกการค้นหาของเราไว้ทั้งหมด แต่เราสามารถลบประวัติการใช้งานของเราได้ เช่น ถ้าเราไปค้นหาอะไรที่ดูตลกหรือน่าอับอายแล้วไม่อยากจะให้ข้อมูลเหล่านั้นถูกเก็บไว้ ให้เข้าไปที่หน้าบัญชีกูเกิลของคุณ (<https://myaccount.google.com>) จากนั้นให้เลือกที่ “ไปยังกิจกรรมของฉัน”

**บัญชีของฉัน**  
แอมป์สทอปเซาแมงเบซ

**การตรวจสอบความปลอดภัย**  
ปกป้องบัญชีของคุณในเวลาเพียงไม่กี่นาทีโดยการตรวจสอบการตั้งค่าความปลอดภัยและกิจกรรม  
[เริ่มต้นใช้งาน](#)

**หาโทรศัพท์**  
ไม่ว่าโทรศัพท์หรือแท็บเล็ตของคุณจะถูกลบหายไปหรือคุณลืมวางไว้ที่ไหน คุณก็ปกป้องอุปกรณ์ดังกล่าวให้ปลอดภัยได้ในไม่กี่ขั้นตอน  
[เริ่มต้นใช้งาน](#)

**จัดการกิจกรรมใน Google ของคุณ**  
การตั้งค่าโฆษณา  
ควบคุมเนื้อหาของคุณ

**การเข้าถึงพื้นที่เก็บข้อมูลบัญชีหรือบริ**

**การตรวจสอบความเป็นส่วนตัว**  
ทำแบบตรวจสอบสั้นๆ ชุดนี้เพื่อตรวจสอบการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวที่สำคัญ และปรับให้ตรงตามความต้องการของคุณ  
[เริ่มต้นใช้งาน](#)  
ตรวจสอบครั้งสุดท้าย: 23 มกราคม 23:17

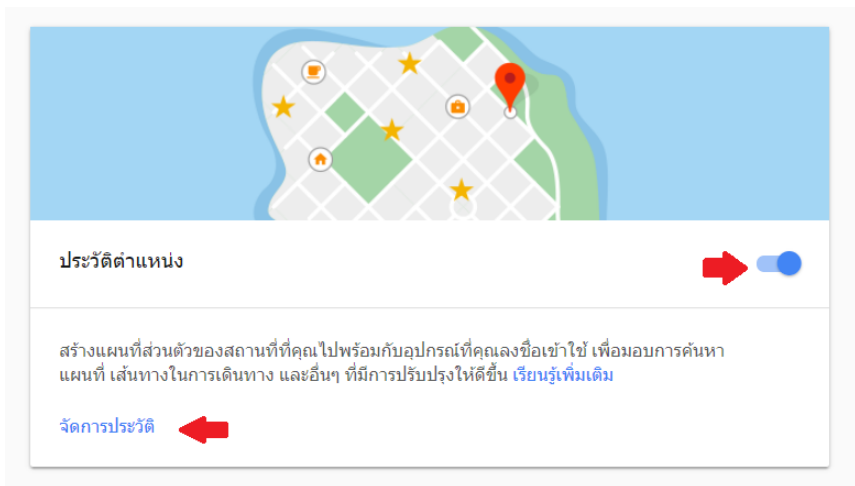
**กิจกรรมของฉัน**  
สำรวจและควบคุมข้อมูลที่สร้างขึ้นขณะที่คุณใช้บริการของ Google  
[ไปยังกิจกรรมของฉัน](#)

ในหน้านี้เราจะเห็นว่าถูกเก็บข้อมูลกิจกรรมออนไลน์อะไรบ้างไว้บ้าง เช่น เราเข้าดูวิดีโออะไรบ้าง เราใช้คำค้นหาอะไร ให้เราเลือก “ลบกิจกรรมโดย” (Delete activity by) ซึ่งจะเลือกลบเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องการหรือลบทั้งหมดเลยก็ได้ รวมทั้งสามารถเลือกเฉพาะบริการที่ต้องการลบข้อมูล เช่น บริการเสียง บริการ Chrome หรือลบในทุกบริการก็ได้

The screenshot shows the Google My Activity interface. On the left sidebar, the 'Delete activity by' option is highlighted with a red arrow. The main content area includes a search bar, a filter option, a privacy notice, and a 'Today' activity card for 3:15 PM with 4 items.

นอกจากบริการคำค้นที่ถูกลบบันทึกเอาไว้ ยังมีข้อมูลสำคัญอื่นๆ เช่น ข้อมูลคำค้นด้วยเสียง (มีการบันทึกเสียงเอาไว้) หรือข้อมูลการเดินทางของเราผ่านบริการกูเกิลแมปส์ โดยเราสามารถลบบันทึกข้อมูลเหล่านี้ได้เช่นเดียวกับบันทึกคำค้นข้างต้น

นอกจากนั้น หากคุณต้องการให้กูเกิลหยุดติดตามข้อมูลการค้นหา ให้เข้าไปที่ “ควบคุมกิจกรรม” (Activity controls) และเลือกปิดบริการและกิจกรรมที่คุณไม่ต้องการให้เก็บข้อมูล อาทิ กิจกรรมบนเว็บและแอป ประวัติตำแหน่ง ข้อมูลอุปกรณ์ กิจกรรมเสียงพูดและเสียง ประวัติการค้นหามนุษยูป และประวัติการดูยูทูบ



#### ◆ การควบคุมข้อมูลโฆษณา

กูเกิลสร้างรายได้จากโฆษณา ซึ่งเป็นเหตุผลที่เราสามารถใช้บริการทั้งหลายในเครื่องกูเกิลได้ฟรี ดังนั้นเมื่อเราใช้เสิร์ชเอ็นจิน เราจะเห็นโฆษณาที่คล้ายคำค้นหา หรือเมื่อเราท่องเว็บ อ่านอีเมล ดูยูทูป เราจะเห็นโฆษณาที่กูเกิลคิดว่าตรงกับความสนใจของเรา

ข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตของเราจะถูกเก็บรวบรวมและสร้างเป็นฐานข้อมูล “หัวข้อที่คุณชอบ” เพื่อใช้ในการเลือกโฆษณาตามความสนใจของเรา โฆษณาดังกล่าวไม่ได้ปรากฏบนบริการของกูเกิลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเว็บไซต์และแอปอื่น นับล้านรายการที่เป็นพาร์ตเนอร์กับกูเกิลด้วย

แม้กูเกิลจะมีนโยบายไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเราให้กับผู้เผยแพร่โฆษณา แต่บางครั้งเราก็อาจไม่ต้องการเห็นโฆษณาบางอย่างแม้จะตรงกับความสนใจของเราก็ตาม ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเป็นมะเร็งแล้วใช้คำค้นหาข้อมูล ก็คงไม่อยากเห็นโฆษณาที่คอยย้ำเตือนว่าเราเป็นโรคร้ายตลอดเวลา หรือถ้าคุณไปค้นหาเกี่ยวกับเพศเพื่อหาข้อมูลทำการบ้านวิชาสุขศึกษา คุณก็คงไม่อยากเห็นโฆษณาคุมกำเนิดหรือไวอากร้าแน่ๆ

เราสามารถเข้าไปดูได้ว่ากูเกิลคิดว่าเราสนใจเรื่องอะไรได้ที่หน้าบัญชีหลักของกูเกิล โดยเลือกหัวข้อ “การตั้งค่าโฆษณา” จากนั้นเลือก “จัดการเครื่องมือตั้งค่าโฆษณา”



เมื่อเข้ามาในหน้าการจัดการเครื่องมือตั้งค่าโฆษณา ให้คลิกตรง “หัวข้อที่คุณชอบ” เพื่อดูว่ากูเกิลคิดว่าเราสนใจเรื่องอะไรบ้าง ซึ่งเราสามารถนำหัวข้อเหล่านั้นออกหรือใส่หัวข้อที่เราชอบอันอื่นเข้าไปแทน



นอกจากนี้เรายังสามารถเลือกปิด “การปรับเปลี่ยนโฆษณาในแบบของคุณ” ได้ เท่านั้นเราก็ไม่ต้องเห็นโฆษณาบางหัวข้อที่ถูกละเลือกจากพฤติกรรมออนไลน์ของเรา (แต่เราจะยังเห็นโฆษณาในจำนวนเท่าเดิมอยู่ เพียงแต่ไม่ใช่โฆษณาที่ปรับตามความสนใจของเรา)



การตั้งค่าเหล่านี้จะมีผลกับเบราว์เซอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ของคุณเมื่อลงชื่อเข้าใช้ Google ด้วย  
การตั้งค่าโฆษณาอาจทำงานแตกต่างกันไปหากลงชื่อเข้าใช้หลายบัญชี [เรียนรู้เพิ่มเติม](#)



### การปรับเปลี่ยนโฆษณาในแบบของคุณ



ทำให้โฆษณาที่คุณเห็นเป็นประโยชน์กับคุณมากขึ้นโดยใช้:

- บริการของ Google (เช่น Search และ YouTube)
- เว็บไซต์และแอปที่ไม่ใช่ของ Google กว่า 2 ล้านแห่งที่ร่วมเป็นพาร์ทเนอร์กับ Google เพื่อแสดงโฆษณา
- นอกจากนี้ ลองใช้กิจกรรมและข้อมูลในบัญชี Google เพื่อปรับเปลี่ยนโฆษณาในแบบของคุณบนเว็บไซต์และแอปเหล่านี้ **ตลอดจนจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวในบัญชี Google ของคุณ**

## การจัดการชื่อเสียงออนไลน์

อินเทอร์เน็ตทำให้ประเด็นความเป็นส่วนตัวซับซ้อนมากขึ้น ในโลกที่วัฒนธรรมการแชร์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเรา เราต้องตระหนักว่าทุกครั้งที่แชร์ข้อมูล แสดงความเห็น โพสต์วิดีโอ หรือส่งรูปภาพตัวเองให้เพื่อนหรือคนรู้จัก เรากำลังเปิดเผยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ให้โลกได้รับรู้ และสิ่งเหล่านี้จะกระทบกับชื่อเสียงของเรา ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เราต้องถามตัวเองว่าใครสามารถเข้าถึงข้อมูลของเราได้บ้าง และเรา (รวมถึงคนที่เราแชร์ข้อมูลของเขา) รู้สึกอย่างไรที่คนเหล่านั้นจะเห็นข้อมูล ข้อมูลบางอย่างอาจเป็นข้อมูลธรรมดาที่เราอาจคิดไม่ถึงว่าจะส่งผลร้ายกับตนเอง หรือคนรอบตัวในอนาคต ตัวอย่างเช่น การแชร์ที่อยู่ในโซเชียลมีเดียอาจทำให้คนแปลกหน้ารู้จักบ้านของเรา หรือเราอาจเขียนบางข้อความด้วยอารมณ์ชั่ววูบ แต่กระทบกับชื่อเสียงในภายภาคหน้า เช่น ผู้ที่คัดเลือกคนเข้าเรียนต่อหรือทำงาน อาจใช้ร่องรอยดิจิทัลในโลกออนไลน์ในอดีตมาตัดสินคุณโดยไม่เข้าใจบริบท ดังนั้นเราจึงควรถามตัวเองเสมอว่า สิ่งโพสต์จะมีผลกับเราใน 1 เดือนข้างหน้า 1 ปีข้างหน้า หรือ 10 ปีข้างหน้าหรือไม่

สุดท้าย การจัดการชื่อเสียงออนไลน์ยังต้องคำนึงถึงชื่อเสียงของผู้อื่นด้วยการที่เพื่อนของเราแชร์ข้อมูลให้เราดู ไม่ได้แปลว่าเขาอยากให้เราแชร์ข้อมูลของเขาออกไปในวงกว้าง



## โซเชียลมีเดียอาจทำให้คุณได้งานหรือตกงาน!

ผลสำรวจของเว็บไซต์แคเรียร์บิลเดอร์ (Careerbuilder) ในปี 2016 พบว่านายจ้างกว่า 60 เปอร์เซ็นต์ในอเมริกา เข้าไปส่องดูโซเชียลมีเดียของผู้สมัคร ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มจาก 52 เปอร์เซ็นต์เมื่อก่อนหน้า เหตุผลที่นายจ้างเข้าไปดูเพราะคิดว่าเครื่องมืออย่างเฟสบุ๊กและทวิตเตอร์ช่วยให้นายจ้างรู้จักผู้สมัครดีขึ้นนอกเหนือจากข้อมูลที่ได้จากประวัติย่อและจดหมายแนะนำตัว ดังนั้นแนวโน้มที่นายจ้างจะใช้โซเชียลมีเดียประกอบการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

เกือบครึ่งหนึ่งของนายจ้าง (49 เปอร์เซ็นต์) รายงานว่าพบข้อมูลในโซเชียลมีเดียของผู้สมัครที่ทำให้ตัดสินใจไม่จ้างงาน เนื้อหาที่ทำให้นายจ้างปฏิเสธจ้างงานมากที่สุดคือ

- ◆ ภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลที่ไม่เหมาะสม (46 เปอร์เซ็นต์)
- ◆ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการดื่มหรือการใช้จ่าย (43 เปอร์เซ็นต์)
- ◆ การแสดงความคิดเห็นที่เลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ และอื่นๆ (33 เปอร์เซ็นต์)
- ◆ พุดถึงบริษัทและเพื่อนร่วมงานก่อนหน้าในทางเสียหาย (31 เปอร์เซ็นต์)
- ◆ ทักขะการสื่อสารที่ย่ำแย่ (29 เปอร์เซ็นต์)



ในทางกลับกัน หนึ่งในสามของนายจ้างที่เข้าไปดูข้อมูลผู้สมัครใน  
โซเซียลมีเดีย (32 เปอร์เซ็นต์) พบข้อมูลที่ทำให้ตัดสินใจจ้างงาน คือ

- ◆ ข้อมูลที่ชี้ให้เห็นว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน  
(44 เปอร์เซ็นต์)
- ◆ ข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นความเป็นมืออาชีพของผู้สมัคร  
(44 เปอร์เซ็นต์)
- ◆ บุคลิกลักษณะที่เข้ากันได้กับวัฒนธรรมของบริษัท  
(43 เปอร์เซ็นต์)
- ◆ ข้อมูลที่แสดงให้เห็นความสนใจรอบด้านของผู้สมัคร  
(40 เปอร์เซ็นต์)
- ◆ ทักษะการสื่อสารอันยอดเยี่ยม (36 เปอร์เซ็นต์)<sup>12</sup>

## ▶ บทสรุป

---

โลกอินเทอร์เน็ตก็ไม่ต่างจากโลกจริงที่มีความเสี่ยง เราจำเป็นต้องเรียนรู้ให้เท่าทันความเสี่ยงรูปแบบใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตามพัฒนาการของเทคโนโลยี เช่น มัลแวร์ การรั้งแกออนไลน์ การเก็บข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงหาวิธีรับมือกับความเสียหายเหล่านี้โดยไม่ไปลดโอกาสมากมายที่อินเทอร์เน็ตหยิบยื่นให้เรา

ในบทถัดไปเราจะมารู้จักกับสิทธิและความรับผิดชอบในยุคดิจิทัล ซึ่งไม่เพียงสำคัญต่อการปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานของพลเมืองในสังคม แต่ยังช่วยสร้างจิตสำนึกและจริยธรรมในการอยู่ร่วมกันในโลกยุคใหม่อีกด้วย

## อ้างอิง

- 1 อ้างอิงจากหลักสูตรพลเมืองยุคดิจิทัลและความปลอดภัยของกูเกิล เข้าถึงได้ที่ [https://edutrainingcenter.withgoogle.com/digital\\_citizenship/course](https://edutrainingcenter.withgoogle.com/digital_citizenship/course).
- 2 อ้างอิงจากหลักสูตรพลเมืองยุคดิจิทัลและความปลอดภัยของกูเกิล.
- 3 จากเว็บไซต์ Scamwatch, [scamwatch.gov.au](http://scamwatch.gov.au).
- 4 เรียบเรียงจาก TotalBank ([totalbank.com](http://totalbank.com)) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ([etda.or.th](http://etda.or.th)).
- 5 อ้างอิงจากเว็บไซต์ Common Sense, <https://www.commonsense.org>.
- 6 Modality Partnership, “NHS Choices - Coping With Cyberbullying,” n.d., <https://modalitypartnership.nhs.uk/self-help/livewell/topics/bullying/cyberbullying>.
- 7 อ้างอิงใน Polly Sprenger, “Sun on Privacy: ‘Get Over It,’” *Wired* January 26, 1999, <https://www.wired.com/1999/01/sun-on-privacy-get-over-it/>.

8 Per Christensson, “Digital Footprint Definition,” *TechTerms*, May 26, 2014, [https://techterms.com/definition/digital\\_footprint](https://techterms.com/definition/digital_footprint).

9 ปรับจาก วสันต์ ลีवलมไพศาล และ สฤณี อาชวานันทกุล, *คู่มือพลเมืองเน็ต รุ่น 2* (กรุงเทพฯ: เครือข่ายพลเมืองเน็ต, 2556).

10 Brian Barrett, “How to Lock Down Your Facebook Privacy Settings,” *Wired*, November 14, 2017, <https://www.wired.com/story/how-to-lock-down-facebook-privacy-settings/>.

11 K. G. Orphanides, “Google’s New ‘About me’ Privacy Settings Explained,” *Wired*, November 11, 2015, <http://www.wired.co.uk/article/all-about-google-about-me>.

12 Career Builder, “Number of Employers Using Social Media to Screen Candidates Has Increased 500 Percent over the Last Decade,” n.d., [https://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?sd=4/28/2016&siteid=cbpr&sc\\_cmp1=cb\\_pr945\\_&id=pr945&ed=12/31/2016](https://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?sd=4/28/2016&siteid=cbpr&sc_cmp1=cb_pr945_&id=pr945&ed=12/31/2016).

# 4

---

สิทธิและความรับผิดชอบแห่งศตวรรษที่ 21

---



พลเมืองที่ดีคือพลเมืองที่เข้าใจในสิทธิและความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างสังคมประชาธิปไตยที่ดี พลเมืองดีจิตใจเองก็ต้องตระหนักถึงสิทธิและความรับผิดชอบของตนเช่นเดียวกัน เพียงแต่สิทธิและความรับผิดชอบในยุคดิจิทัลได้ถูกตีความและต่อยอดให้สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

สิทธินั้นหมายถึงเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่รัฐบาลมีพันธะหน้าที่ต้องปกป้องและส่งเสริม สิทธิบางอย่างถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายระดับประเทศ ขณะที่สิทธิบางประการถูกรับรองไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ซึ่งตั้งอยู่บนหลักการเรื่องอิสรภาพ ความเท่าเทียม และความเสมอภาค เช่น เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เสรีภาพในการรวมกลุ่มและการสมาคม เสรีภาพสื่อ เสรีภาพในการนับถือศาสนา เสรีภาพในความเป็นส่วนตัว อย่างไรก็ตาม สิทธิมีข้อจำกัดและต้องมาพร้อมกับความรับผิดชอบในการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและหลักจริยธรรม เช่น การเคารพสิทธิ ความเชื่อ และความเห็นของผู้อื่น

## ▶ สิทธิของพลเมืองดิจิทัล

สิทธิของพลเมืองในยุคดิจิทัลนั้นได้รับการพัฒนาต่อยอดจากหลักการสากลด้านสิทธิมนุษยชน โดยมีองค์กรจำนวนมากที่ผลักดันสิทธิดังกล่าว เช่น องค์กรสหประชาชาติ (UN) กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) สภายุโรป (Council of Europe) แนวทางด้านสิทธิในคู่มือฉบับนี้อ้างอิงจากกฎบัตรว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและหลักการพื้นฐานสำหรับอินเทอร์เน็ต (Charter of Human Rights and Principles for the Internet) และข้อเสนอว่าด้วยสิทธิมนุษยชนสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของสภายุโรป<sup>1</sup>

### สิทธิในการเข้าถึงและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ

สิทธิในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตควรเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานสำหรับมนุษย์ทุกคน บางประเทศ เช่น ฟินแลนด์และเอสโตเนีย กำหนดให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไม่เพียงช่วยเปิดโอกาสทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมให้กับผู้ใช้ แต่ยังเสริมสร้างสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานหลายอย่าง อาทิ เสรีภาพในการแสดงออก สิทธิในการเข้าถึงการศึกษา สิทธิในการสมาคมและชุมนุมโดยสันติ สิทธิในการมีส่วนร่วมกับรัฐบาล

การเข้าไม่ถึงหรือถูกตัดการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้นส่งผลกระทบต่อโอกาสและสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ สิทธิในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตโดยไม่ถูกตัดการเชื่อมต่อหรือถูกเลือกปฏิบัติจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ไอเอสพี) หรือผู้ให้บริการเนื้อหาออนไลน์ ไม่ว่าจะอยู่บนฐานของ

อะไรก็ตาม เช่น เพศชาติพันธุ์ ภาษา ศาสนา ความเชื่อทางการเมือง จึงถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานในยุคดิจิทัล ยกเว้นแต่กรณีที่มีการกำหนดไว้ในกฎหมายชัดเจน กระทับกับสิทธิของผู้อื่น หรือส่งผลต่อความมั่นคงของชาติ ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกรณีที่มีการผิดสัญญาไม่จ่ายเงินค่าบริการอินเทอร์เน็ต (แต่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือไอเอสพีควรใช้มาตรการตัดสัญญาณเป็นมาตรการสุดท้ายเท่านั้น) หรือกรณีที่พ่อแม่ผู้ปกครองควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตของเด็กและผู้เยาว์ให้เหมาะสม

หากมีการตัดการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ไอเอสพีควรแจ้งผู้ใช้ให้ทราบถึงเหตุผลและข้อกฎหมายที่ใช้เป็นฐานในการตัดอินเทอร์เน็ต รวมถึงแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงกระบวนการร้องเรียนและคำขอให้มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

สิทธิในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตครอบคลุมถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

#### ◆ *ดิจิทัลเพื่อคนทั้งมวล*

ดิจิทัลเพื่อคนทั้งมวลคือแนวคิดที่เรียกร้องให้คนทุกคนมีสิทธิเข้าถึง รวมถึงใช้ประโยชน์จากสื่อดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในฐานะเครื่องมือสำคัญในชีวิตประจำวัน เช่น การสื่อสาร การเข้าถึงความรู้ การทำธุรกรรม

รัฐบาลควรดำเนินมาตรการส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง ราคาไม่แพง ปลอดภัย มีคุณภาพเชื่อถือได้ และรองรับกลุ่มคนที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล มีรายได้น้อย เป็นคนกลุ่มน้อยของสังคม หรือต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้พิการ

นอกจากนั้น รัฐบาลควรจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง เช่น ศูนย์กลางชุมชน ห้องสมุด โรงเรียน คลินิก รวมทั้งคำนึงถึงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต ซึ่งทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคที่คนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่มากขึ้นเรื่อย ๆ



#### ◆ *คุณภาพบริการ*

คุณภาพบริการขั้นต่ำซึ่งประชาชนควรเข้าถึงได้นั้นต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เรียก้องการใช้ข้อมูลมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งการเข้าถึงจะต้องมีราคาถูกลงและมีความเท่าเทียมมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของนักเรียนในกรุงเทพฯ ที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ในโรงเรียน กับนักเรียนต่างจังหวัดที่ใช้เน็ตได้เฉพาะที่ห้องสมุดโรงเรียน แม้ทั้งคู่จะเข้าถึงเน็ตได้เหมือนกันแต่โอกาสจากการเรียนรู้นั้นแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

#### ◆ *เสรีภาพในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน และระบบปฏิบัติการ*

การเข้าถึงยังครอบคลุมถึงเสรีภาพในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน และระบบปฏิบัติการตามที่เราต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อโครงสร้างการสื่อสารและโปรโตคอลทำงานข้ามระบบได้ รวมถึงรักษามาตรฐานแบบเปิด (open standard) เอาไว้ นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตจะต้องเปิดให้ทุกคนมีสิทธิในการสร้างสรรค์เนื้อหา แอปพลิเคชัน และบริการต่างๆ โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบหรือผ่านการรับรองจากผู้มีอำนาจ

#### ◆ *ความเป็นกลางของเครือข่าย*

สถาปัตยกรรมของอินเทอร์เน็ตต้องได้รับการปกป้องให้มีความเป็นกลาง หรือที่เรียกว่าความเป็นกลางของเครือข่าย (net neutrality) กล่าวคือต้องมีลักษณะเปิด เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อเป็นแพลตฟอร์มในการนำเสนอเนื้อหาและบริการออนไลน์อย่างเป็นกลาง ไม่มีใครได้สิทธิพิเศษ

## เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการเข้าถึงข้อมูล

มาตราที่ 19 ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนบัญญัติไว้ว่า “มนุษย์ทุกคนมีสิทธิในเสรีภาพทางความคิดและการแสดงออก สิทธิดังกล่าวรวมถึงเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นโดยปราศจากการแทรกแซง และสิทธิในการแสวงหา รับ ส่งต่อข้อมูลและแนวคิดผ่านสื่อใด ๆ และโดยไม่ต้องคำนึงถึงพรมแดน” เสรีภาพดังกล่าวครอบคลุมถึงการแสดงความคิดเห็นในโลกอินเทอร์เน็ตด้วยเช่นกัน

เสรีภาพในการแสดงออกเป็นสิทธิที่มีความสำคัญต่อสังคมประชาธิปไตยและการพัฒนาของมนุษย์ หลักการสากลยืนยันถึงสิทธิในการแสดงตัวตน มุมมอง ความคิด ความเห็น รวมทั้งสิทธิในการเข้าถึงและเผยแพร่ข้อมูล/ความเห็นของผู้อื่นบนโลกออนไลน์ได้อย่างเสรี เสรีภาพดังกล่าวครอบคลุมถึงการพูดทางการเมือง มุมมองทางศาสนา ความเห็นและการแสดงออกที่ไม่สร้างความรุนแรง และอาจรวมถึงการแสดงออกที่อาจสร้างความรุนแรงและสร้างความรำคาญใจให้กับผู้อื่นด้วย ซึ่งต้องพิจารณาควบคู่กับเงื่อนไขอื่น ๆ เช่น กฎหมายและวัฒนธรรมในแต่ละประเทศ

แน่นอนว่าเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นไม่ใช่สิทธิที่ไร้ข้อจำกัด และต้องคำนึงถึงสิทธิอื่น ๆ เช่น สิทธิในการปกป้องชื่อเสียงและความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น รวมถึงผลประโยชน์สาธารณะด้วย เช่น เพื่อปกป้องความมั่นคงของชาติหรือความสงบเรียบร้อย อย่างไรก็ตาม การแทรกแซงเสรีภาพในการแสดงออกต้องได้รับการบัญญัติไว้ในกฎหมายด้วย โดยกฎหมายนั้นต้องกำหนดขอบเขตข้อห้ามให้ชัดเจนและวางกรอบให้แคบเท่าที่จำเป็น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและกำกับพฤติกรรมการแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้อง รวมถึงต้องไม่ทำโดยเลือกปฏิบัติ มีเหตุผลอันชอบธรรมตามหลักสากล ขอบเขตการแทรกแซงต้องเหมาะสม อีกทั้งยังต้องมีกลไกในการแจ้งให้ผู้ที่ถูกแทรกแซงสิทธิเสรีภาพทราบถึงสิทธิในการร้องเรียนให้มีการแก้ไข

สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและเข้าถึงข้อมูลครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ  
ดังนี้

#### ◆ เสรีภาพจากการเซ็นเซอร์

ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยปราศจากการเซ็นเซอร์ทุกรูปแบบ การคุกคามข่มขู่การแสดงออกผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นถือเป็นการละเมิดเสรีภาพ

การเซ็นเซอร์ผ่านการบล็อกและฟิลเตอร์ โดยเฉพาะการบล็อกเนื้อหาล่วงหน้าเพื่อไม่ให้ประชาชนทั้งหมดเข้าถึงได้นั้น ถือเป็นการเซ็นเซอร์ที่ขาดความชอบธรรม เว้นแต่เนื้อหาเฉพาะนั้น ๆ ถูกตัดสินว่าผิดกฎหมายและผ่านกระบวนการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายแล้ว นอกจากนี้ มาตรการใดๆ ที่ใช้ในการบล็อกเนื้อหาเฉพาะนั้น ๆ จะต้องทำภายใต้ขอบเขตที่จำกัดที่สุด และไม่ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลอื่น ๆ ได้ เช่น หากพบว่ามียุทธศาสตร์ที่ผิดกฎหมายในเว็บบอร์ด มาตรการการบล็อกก็ควรจำกัดที่กระทู้ที่ผิดกฎหมายเท่านั้น ไม่ใช่ปิดกั้นการเข้าถึงทั้งเว็บบอร์ด

ตัวกลาง เช่น ไอเอสพี ไม่ควรถูกกดดันหรือบังคับโดยกฎหมายให้นำเนื้อหาออก บล็อกเนื้อหา หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ หากเนื้หาดังกล่าวไม่ผิดกฎหมาย นอกจากนี้รัฐยังมีหน้าที่คุ้มครองและเคารพเสรีภาพในการแสดงออก และสิทธิในการสื่อสารของประชาชน ซึ่งรวมถึงการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การออกกฎหมายเพื่อป้องกันการดักฟังและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ไอเอสพี รวมถึงผู้ให้บริการเนื้อหาและผู้ให้บริการออนไลน์ ต้องเคารพสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก กระนั้นก็ตาม ผู้ให้บริการเนื้อหาและบริการออนไลน์บางรายอาจมีนโยบายห้ามเนื้อหาและพฤติกรรมบางอย่าง เช่น ประทุษวาจา ภาพอนาจาร แต่ต้องทำภายใต้หลักเกณฑ์ที่ไม่ละเมิดหลักสากล รวมถึงมีกระบวนการที่โปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล และเปิดช่องทางให้มีการตรวจสอบการบล็อกหรือฟิลเตอร์เนื้อหา เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้อัตนินใจว่าจะเลือกใช้บริการออนไลน์นั้น ๆ หรือไม่

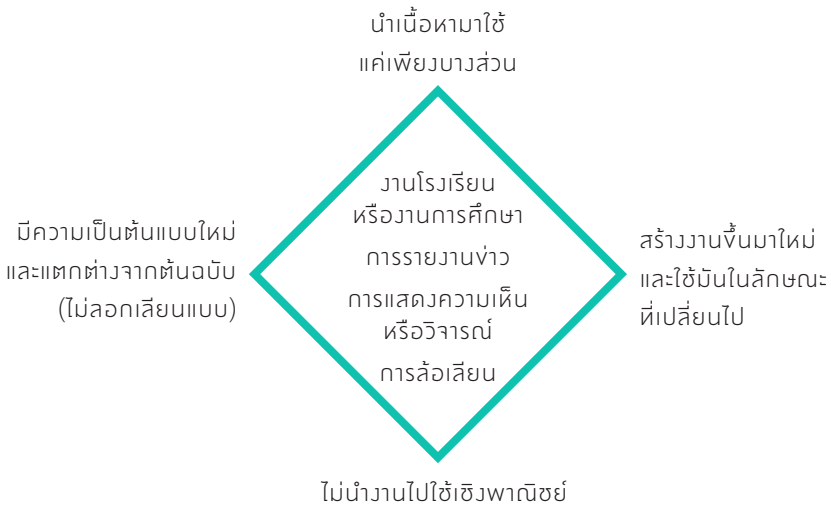
### ◆ สิทธิในข้อมูล

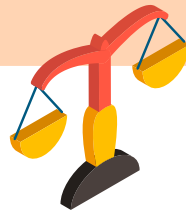
ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการค้นหา เข้าถึง และส่งต่อข้อมูลและความคิดผ่านอินเทอร์เน็ต

เรามีสิทธิเข้าถึงและใช้ข้อมูลของรัฐบาล โดยรัฐบาลควรดำเนินการเปิดเผยข้อมูลในเวลาอันเหมาะสมและในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ได้ได้ง่าย นอกจากนี้เรายังสามารถแชร์งานและสร้างสรรค์งานจากการปรับเปลี่ยนงานต้นฉบับของผู้อื่น แต่สิทธิดังกล่าวต้องพิจารณาควบคู่กับสิทธิของผู้ผลิตงานต้นฉบับที่จะได้รับการคุ้มครองลิขสิทธิ์ โดยระบบลิขสิทธิ์ต้องไม่บั่นทอนศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการสร้างสรรค์และต่อยอดเนื้อหา ซึ่งหลักการสำคัญในการพิจารณาคือ หลักการใช้อย่างเป็นธรรม (fair use)

โครงการคอมมอนเซนส์เอดูเคชั่น สรุปหลักการและตัวอย่างการนำผลงานไปใช้ที่เข้าข่าย “การใช้อย่างเป็นธรรม” ตามภาพด้านล่าง

ภาพที่ 1: หลักการและตัวอย่างการใช้อย่างเป็นธรรม<sup>2</sup>





## หลักการใช้อย่างเป็นธรรม

หลักการใช้อย่างเป็นธรรม คือหลักการพิจารณากฎหมายของสหรัฐอเมริกาที่อนุญาตให้มีการใช้เนื้อหาติดลิขสิทธิ์โดยไม่ต้องได้รับอนุญาตจากผู้ถือลิขสิทธิ์ หลักการข้อนี้นุ่งรักษาสสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของเจ้าของลิขสิทธิ์และผลประโยชน์สาธารณะในการเผยแพร่และใช้ประโยชน์จากงานสร้างสรรค์บางส่วน เช่น ใช้เพื่อการวิพากษ์วิจารณ์ การล้อเลียน การค้นคว้าวิจัย การรายงานข่าว

หลักการ 4 ประการที่ใช้พิจารณาว่าการใช้แบบไหนถือว่าเป็นธรรมมีดังนี้

หนึ่ง ปัจจัยด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่จากเนื้อหาต้นฉบับ: วัตถุประสงค์และลักษณะของการใช้

หลักการนี้ใช้เพื่อพิจารณาว่ามีการสร้างสรรค์เนื้อหาชิ้นใหม่จากงานต้นฉบับหรือไม่ หรือเป็นเพียงการลอกเลียนงานต้นฉบับ ตัวอย่างเช่น มีการเพิ่มความหมายหรือความคิดใหม่ๆ จากงานต้นฉบับหรือไม่ หรือมีการเพิ่มคุณค่าใดๆ จากงานต้นฉบับหรือไม่ เช่น มุมมองทางศิลปะใหม่ๆ แนวคิดใหม่ๆ

กรณีที่น่าจะเข้าข่ายการใช้ชอบธรรมตามหลักการข้อนี้คืองานด้านการศึกษาและงานวิจัย เพราะถือเป็นการสร้างสรรค์ วิพากษ์ และพัฒนาจากงานต้นฉบับ อีกกรณีคือ งานล้อเลียน ซึ่งผู้ล้อเลียนปรับเปลี่ยนและสร้างสรรค์จากงานต้นฉบับผ่านอารมณ์ขัน

## สอง ธรรมชาติของงานลิขสิทธิ์

ธรรมชาติของลิขสิทธิ์ว่าเป็นเรื่องจริงหรือเรื่องแต่งนั้นมีความสำคัญต่อการพิจารณาการใช้ว่าเป็นธรรม เนื่องจากการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงสร้างประโยชน์สาธารณะ ดังนั้นการนำงานที่เป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงมาใช้ เช่น งานชีวประวัติ ย่อมได้รับการคุ้มครองในฐานะการใช้ว่าเป็นธรรมมากกว่าเรื่องที่แต่งขึ้นอย่างนวนิยายหรือบทละคร

## สาม จำนวนและสัดส่วนของงานต้นฉบับที่นำมาใช้

โดยหลักทั่วไป ยิ่งงานต้นฉบับมาใช้น้อยเท่าไร ยิ่งมีแนวโน้มที่จะถูกมองว่าเป็นการใช้ว่าเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม หากส่วนที่นำมาใช้นั้นเป็น “แก่นแกน” ของงานต้นฉบับ ก็อาจจะไม่ได้รับการพิจารณาว่าเป็นการใช้ว่าเป็นธรรม แม้จะใช้งานต้นฉบับเพียงแค่บางส่วนก็ตาม

## สี่ ผลกระทบด้านตลาดที่อาจมีต่อการเผยแพร่งานต้นฉบับ

การใช้งานต้นฉบับอาจไม่เป็นธรรมหากกระทบต่อการขายผลงานลิขสิทธิ์ในตลาดไม่ว่าในปัจจุบันหรืออนาคต เช่นกรณีที่มีศิลปินนำผลงานภาพถ่ายติดลิขสิทธิ์ไปใช้สร้างสรรค์งานประติมากรรมแล้วเจ้าของภาพถ่ายฟ้องร้องศิลปินคนนั้น แต่ศิลปินอ้างว่างานประติมากรรมของเขาคือเป็นการใช้ว่าเป็นธรรม เพราะช่างภาพไม่ได้ใช้มันเพื่อสร้างงานประติมากรรมอยู่แล้ว ศาลไม่เห็นด้วยและมองว่าแม้ศิลปินจะไม่คิดนำงานภาพถ่ายมาสร้างประติมากรรมเพื่อขายในตลาดตอนนี้ แต่ก็ถือเป็นตลาดที่มีความเป็นไปได้ในอนาคต<sup>3</sup>

นอกจากเราจะมีสิทธิในการใช้ผลงานสร้างสรรค์ของผู้อื่นตามหลักการใช้อย่างเป็นธรรมแล้ว หากผลงานสร้างสรรค์อยู่ภายใต้สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์ (Creative Commons) เราก็สามารถนำผลงานนั้นไปใช้โดยไม่ต้องขออนุญาตเจ้าของผลงาน แต่ต้องใช้ภายใต้ขอบเขตการอนุญาตที่เจ้าของกำหนด เช่น ห้ามนำไปใช้เพื่อการค้า ห้ามดัดแปลง ครีเอทีฟคอมมอนส์จะช่วยส่งเสริมการเผยแพร่ การใช้ และการต่อยอดผลงานสร้างสรรค์ของผู้อื่น รวมถึงผลงานสร้างสรรค์ของเราเอง (หากเราเลือกใช้สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์กับงานของเรา) ซึ่งช่วยสร้างเนื้อดินที่เหมาะสมกับการเติบโตของวัฒนธรรมเสรีในโลกอินเทอร์เน็ต



## ครีเอทีฟคอมมอนส์

สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์ ช่วยให้เจ้าของลิขสิทธิ์สามารถให้สิทธิบางส่วนหรือทั้งหมดแก่สาธารณะภายใต้สัญญาอนุญาตหลายหลากรูปแบบ โดยผู้ต้องการนำผลงานไปใช้ไม่ต้องขออนุญาตทราบเท่าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาอนุญาตที่เจ้าของลิขสิทธิ์ระบุไว้ วิธีการนี้จะช่วยให้เจ้าของลิขสิทธิ์สามารถอนุญาตให้ผู้อื่นนำผลงานของตนไปเผยแพร่หรือใช้ต่อไปได้โดยที่ยังคงสิทธิต่อผลงานนั้นอยู่ ส่วนผู้ใช้ก็สามารถนำผลงานไปเผยแพร่หรือใช้ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด โดยไม่ต้องเสียเวลาขออนุญาต (แต่โดยมารยาทแล้วก็ควรแจ้งให้เจ้าของผลงานทราบ)

เงื่อนไขในการให้อินุญาตของครีเอทีฟคอมมอนส์มีอยู่ 4 เงื่อนไข คือ 1) อ้างอิงแหล่งที่มา (attribution หรือตัวย่อ BY) หมายถึงการนำไปใช้จะต้องอ้างอิงกลับมาถึงเจ้าของ 2) ให้อินุญาตต่อไปแบบเดียวกัน (share-alike หรือ SA) คือยินยอมให้มีการดัดแปลงงานได้โดยต้องมอบความยินยอมให้ผู้อื่นใช้ต่อไปด้วย 3) ห้ามนำไปใช้เพื่อการค้า (non-commercial หรือ NC) คือห้ามนำไปใช้หากำไร และ 4) ห้ามดัดแปลง (no derivative หรือ ND) คือต้องใช้งานต้นฉบับโดยไม่มี การดัดแปลงใดๆ ทั้งสิ้น ซึ่งเงื่อนไขทั้งสี่แบบนี้สามารถผสมผสานเป็น สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์ 6 แบบ ดังนี้



- ◆ อ่างอิงแหล่งที่มา (CC-BY)
- ◆ อ่างอิงแหล่งที่มา ให้อนุญาตต่อไปแบบเดียวกัน (CC-BY-SA)
- ◆ อ่างอิงแหล่งที่มา ห้ามดัดแปลง (CC-BY-ND)
- ◆ อ่างอิงแหล่งที่มา ห้ามนำไปใช้เพื่อการค้า (CC-BY-NC)
- ◆ อ่างอิงแหล่งที่มา ห้ามนำไปใช้เพื่อการค้าและให้อนุญาตต่อไปแบบเดียวกัน (CC-BY-NC-SA)
- ◆ อ่างอิงแหล่งที่มา ห้ามนำไปใช้เพื่อการค้าและห้ามดัดแปลง (CC-BY-NC-ND)



ถ้าเราต้องการใช้สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์กับผลงานสร้างสรรค์ของตนเอง ก็สามารถทำได้ง่าย ๆ ด้วยการไปดาวน์โหลดแบบเนอร์ของครีเอทีฟคอมมอนส์ที่เว็บไซต์ <https://creativecommons.org/choose> มาปะไว้บนช่องทางเผยแพร่ผลงานของเรา หรือจะประกาศลงไปบนผลงานว่าเราเลือกใช้สัญญาอนุญาตแบบครีเอทีฟคอมมอนส์ก็ได้<sup>4</sup>

## สิทธิในการชุมนุมและการสมาคมออนไลน์

มาตรา 20 ของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนบัญญัติว่า “มนุษย์ทุกคนมีสิทธิในอิสรภาพแห่งการชุมนุมและการสมาคมโดยสันติ บุคคลใดไม่อาจถูกบังคับให้สังกัดสมาคมได้” หลักการดังกล่าวประยุกต์ใช้กับโลกอินเทอร์เน็ตด้วยเช่นกัน ดังนั้นเราทุกคนจึงมีสิทธิในการชุมนุมและสมาคมผ่านอินเทอร์เน็ต

เราทุกคนมีเสรีภาพที่จะเลือกใช้เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือบริการออนไลน์ใดๆ เพื่อการจัดตั้ง ชับเคลื่อน และมีส่วนร่วมในการชุมนุมหรือการสมาคม เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดตั้งสหภาพแรงงาน โดยการมีส่วนร่วมดังกล่าวผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องไม่ถูกล็อกหรือฟิเตอร์

เรามีสิทธิในการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและตรวจสอบกระบวนการกำหนดนโยบายและกฎหมายทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับโลก เช่น การจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้ผู้สนใจติดตามประเด็นการกำกับดูแลอินเทอร์เน็ต พุดคุยแลกเปลี่ยน หรือใช้เว็บไซต์ Change.org ล่ารายชื่อเพื่อยื่นคำร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย

ประชาชนทุกคนมีสิทธิใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อขับเคลื่อนและมีส่วนร่วมในการประท้วงทั้งในโลกออนไลน์และโลกจริง อย่างไรก็ตาม สิ่งที่คุณควรตระหนักคือ หากการประท้วงนำไปสู่ความรุนแรง การทำลายทรัพย์สิน หรือทำความเสียหายให้กับระบบอินเทอร์เน็ต คุณอาจต้องเผชิญกับปัญหาทางกฎหมาย

อินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับประชาชนในการมีส่วนร่วมในสังคมประชาธิปไตย ดังนั้นรัฐจึงควรส่งเสริมให้มีการใช้เครื่องมือดิจิทัลในกระบวนการประชาธิปไตยมากขึ้น เช่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) หรือการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งให้บริการงานภาครัฐผ่านเครือข่ายออนไลน์มากขึ้น

## สิทธิในความเป็นส่วนตัวและในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 12 ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนบัญญัติว่า “บุคคลใดจะถูกแทรกแซงในความเป็นส่วนตัว ครอบครัวยุติธรรม หรือการสื่อสาร หรือจะถูกลบล้างเกียรติยศและชื่อเสียงตามอำเภอใจหรือโดยผิดกฎหมายไม่ได้ ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองต่อการแทรกแซงสิทธิหรือการลบล้างดังกล่าวนี้”

ในโลกดิจิทัลที่มีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไว้มากมาย พลเมืองมีสิทธิเรียกร้องชีวิตส่วนตัวในอินเทอร์เน็ต รวมถึงความเป็นส่วนตัวในการสื่อสารถึงกัน นอกจากนี้ พลเมืองมีสิทธิรับรู้ว่ามีข้อมูลส่วนตัวอะไรบ้างที่ถูกบันทึกไว้ จะถูกใช้อย่างไร และเราจะจัดการอะไรกับมันได้บ้าง

สิทธิในความเป็นส่วนตัวครอบคลุมสิทธิต่าง ๆ ดังนี้

### ◆ การออกกฎหมายความเป็นส่วนตัว

รัฐมีพันธะหน้าที่ในการจัดทำและบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว และข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน โดยกฎหมายดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากลและมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค และต้องระบุดังถึงการป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัวโดยรัฐและบริษัทเอกชนด้วย

เจ้าหน้าที่รัฐและบริษัทเอกชนมีพันธะที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการในการจัดการกับข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บ ใช้ เปิดเผย และรักษาข้อมูลส่วนบุคคล จะต้องทำโดยโปร่งใสและได้มาตรฐาน และการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อน พลเมืองทุกคนมีสิทธิรู้ว่าข้อมูลส่วนตัวอะไรบ้างที่ถูกนำไปใช้หรือส่งต่อให้กับบุคคลที่สามด้วยวัตถุประสงค์อะไร รวมถึงมีสิทธิควบคุมข้อมูลส่วนตัวของเราเอง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึง ตรวจสอบความถูกต้อง การกู้คืน การขอให้ลบข้อมูลส่วนบุคคล และมีสิทธิได้รับแจ้งเมื่อข้อมูลของตนถูกส่งต่อให้บุคคลที่สาม ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด หาย หรือถูกขโมย

เมื่อผู้ให้บริการออนไลน์หรือหน่วยงานรัฐมีความจำเป็นต้องขอข้อมูลส่วนบุคคล ควรเก็บข้อมูลที่จำเป็นจริงๆ และต้องเก็บภายในระยะเวลาที่จำเป็นต่อการใช้งานเท่านั้น โดยเมื่อใช้ข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วจะต้องลบข้อมูลนั้นทิ้ง

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลควรอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรอิสระที่สามารถทำงานอย่างโปร่งใสโดยปราศจากอิทธิพลทางการเมืองหรือผลประโยชน์เชิงพาณิชย์

#### ◆ นโยบายและการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว

ผู้ให้บริการออนไลน์ต้องประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ชัดเจนและให้ผู้ใช้งานเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวต้องทำได้ง่าย ครอบคลุมรอบด้าน และคำนึงผลประโยชน์ของผู้ใช้เป็นหลัก เช่น การตั้งค่าตั้งต้นให้ปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ให้มากที่สุด แล้วหากผู้ใช้งานต้องการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้นก็ให้เป็นทางเลือกของผู้ใช้เอง (ไม่ใช่ตั้งค่าตั้งต้นให้เปิดเผยข้อมูล แล้วค่อยให้ผู้ใช้งานเลือกปิดได้ในภายหลัง)

ผู้ให้บริการออนไลน์ต้องแจ้งให้ผู้ใช้งานทราบทุกครั้งหากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บริการ โดยเฉพาะนโยบายการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานและการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว

#### ◆ มาตรฐานการรักษาความลับและบูรณภาพของระบบ

ระบบไอทีต้องมีมาตรฐานการรักษาความลับ (confidentiality) และบูรณภาพของระบบ (integrity หมายถึงการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันไม่ให้ซอฟต์แวร์อันตรายเข้ามาปรับเปลี่ยนข้อมูลหรือไฟล์ของเราได้) เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นเข้าสู่ระบบโดยปราศจากความยินยอม

◆ **การคุ้มครองตัวตนออนไลน์**

ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะสร้างตัวตนในโลกออนไลน์และได้รับความเคารพในตัวตนนั้นๆ ซึ่งรวมถึงการเลือกไม่เปิดเผยตัวตนแท้จริง ทว่าสิทธิดังกล่าวจะต้องไม่ถูกใช้ในทางที่ผิดหรือเป็นภัยต่อผู้อื่น นอกจากนี้ ข้อมูลการพิสูจน์ตัวตน เช่น ลายเซ็นดิจิทัล รหัสผ่าน ฟินโค้ด จะต้องไม่ถูกนำไปใช้หรือเปลี่ยนแปลงโดยปราศจากความยินยอมของเจ้าของ

◆ **สิทธิในการไม่เปิดเผยตัวและใช้การเข้ารหัส**

พลเมืองทุกคนมีสิทธิในการสื่อสารแบบนิรนามในโลกออนไลน์ และมีสิทธิในการใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และการสื่อสารแบบนิรนาม

◆ **เสรีภาพจากการสอดแนม**

พลเมืองทุกคนมีเสรีภาพที่จะสื่อสารโดยปราศจากการสอดแนมตามอำเภอใจในโลกออนไลน์ เช่น การติดตามข้อมูลพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเรา

◆ **ความเป็นส่วนตัวในที่ทำงาน**

ประชาชนมีสิทธิในความเป็นส่วนตัวในที่ทำงาน เช่น การส่งอีเมลส่วนตัวในบริษัท ผู้จ้างมีหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงการตรวจสอบและติดตามข้อมูลการสื่อสารในที่ทำงาน หากไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ให้ถือว่าพนักงานมีความเป็นส่วนตัวในการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงาน

## ▶ ความรับผิดชอบในโลกออนไลน์

“อำนาจที่ยิ่งใหญ่มาพร้อมกับความรับผิดชอบอันยิ่งใหญ่” ประโยคยอดฮิตจากภาพยนตร์สไปเดอร์แมนสามารถประยุกต์ใช้กับพลเมืองดิจิทัลได้เป็นอย่างดี เมื่ออินเทอร์เน็ตมอบอำนาจอันยิ่งใหญ่ให้กับเรา เราก็ต้องรู้จักใช้มันอย่างมีความรับผิดชอบเช่นกัน

ตลอดประวัติศาสตร์ที่ผ่านมา เทคโนโลยีใหม่ๆ กระตุ้นให้สังคมต้องมาถกเถียงถึงความรับผิดชอบ จริยธรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี และผลกระทบของมัน ตัวอย่างเช่น สถาบันจริยธรรมคอมพิวเตอร์ได้บัญญัติจริยธรรมคอมพิวเตอร์ 10 ประการไว้ในปี 1992 เพื่อรับมือกับประเด็นจริยธรรมจากการใช้คอมพิวเตอร์ที่ได้รับความนิยมมากขึ้นในยุคนั้น ซึ่งหลายประเด็นยังคงทันสมัยมาจนถึงทุกวันนี้

## บัญญัติ 10 ประการว่าด้วยจริยธรรมคอมพิวเตอร์

1. *อย่าใช้คอมพิวเตอร์ทำร้ายผู้อื่น*: ไม่ขโมยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่เขียนโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์เพื่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการกลั่นแกล้งผู้อื่น
2. *ไม่รบกวนหรือแทรกแซงการใช้งานของผู้อื่น*: ไม่สร้างซอฟต์แวร์อย่างมัลแวร์ไปรบกวนหรือแทรกแซงการทำงานของคอมพิวเตอร์คนอื่น
3. *อย่าสอดส่องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่น*: ไม่อ่านอีเมลหรือไฟล์ข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงไม่สอดส่องการทำกิจกรรมออนไลน์ต่างๆ ของผู้อื่น
4. *ไม่ขโมยข้อมูลของผู้อื่น*: การขโมยข้อมูลสำคัญหรือปล่อยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้อื่นนั้นไม่ต่างอะไรกับการปล้นธนาคาร เช่น การที่เจ้านายดักเก็บข้อมูลการสื่อสารของลูกน้อง หรือการขโมยข้อมูลประวัติคนไข้จากฐานข้อมูลของโรงพยาบาล
5. *อย่าเป็นส่วนหนึ่งของการเผยแพร่ข้อมูลที่ผิด*: อินเทอร์เน็ตทำให้การแพร่กระจายข้อมูลเท็จอย่างข่าวปลอมหรือข่าวลือเป็นเรื่องง่าย เราควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและไม่ช่วยแพร่กระจายข้อมูลเท็จ



6. **หลีกเลี่ยงการใช้ซอฟต์แวร์เถื่อน:** การใช้ซอฟต์แวร์ผิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการกระทำที่ผิดจริยธรรมและไม่เคารพผลงานของผู้สร้าง รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ได้ เช่น ต้องจ่ายค่าปรับ
7. **อย่าใช้คอมพิวเตอร์ของผู้อื่นถ้าไม่ได้รับอนุญาต:** การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้อื่นเพื่อเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตถือเป็นการกระทำที่ผิดจริยธรรม
8. **อย่าอ้างความเป็นเจ้าของในงานของผู้อื่น:** การนำงานของผู้อื่นมาใช้โดยไม่ขออนุญาตหรือไม่อ้างอิงให้เหมาะสมนั้นถือเป็นการกระทำที่ผิดจริยธรรม
9. **คิดถึงผลกระทบทางสังคมที่อาจเกิดขึ้นตอนพัฒนาซอฟต์แวร์:** ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณพัฒนาอีเมลแวร์ ก็ควรคำนึงถึงผลกระทบเชิงลบที่จะเกิดขึ้น
10. **สื่อสารกับผู้อื่นด้วยความเคารพและมีมารยาท:** มารยาทในการสื่อสารในโลกจริงกับโลกออนไลน์นั้นไม่ได้ต่างกัน เราไม่ควรใช้คำหยาบคาย ไม่ควรรุกร้าพื้นที่ส่วนบุคคล ไม่ควรพูดอะไรที่เป็นเท็จ<sup>5</sup>



สิทธิต้องมาพร้อมกับความรับผิดชอบซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างสังคมออนไลน์ที่ดี สิ่งที่เราไม่ต้องการเห็นในโลกจริงก็มักเป็นสิ่งที่เราไม่ต้องการในโลกไซเบอร์ด้วยเช่นกัน เช่น การพูดจาด้วยคำพูดรุนแรง การละเมิดสิทธิในผลงานผู้อื่น การขโมยตัวตนของผู้อื่น เราในฐานะพลเมืองมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะต้องหลีกเลี่ยงการกระทำดังกล่าว รวมถึงสนับสนุนให้ผู้อื่นมีหน้าที่ความรับผิดชอบเช่นเดียวกัน

## ความรับผิดชอบในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีมารยาท

อินเทอร์เน็ตช่วยให้เราสามารถติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างสะดวกง่ายดาย เช่น ตั้งกลุ่มไลน์สมาชิกคอนโดหรือหมู่บ้านไว้แลกเปลี่ยนข่าวสาร ใช้จีเมลในการส่งอีเมลระหว่างกัน หรือมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความเห็นเรื่องบ้านเมืองในเว็บบอร์ดพันทิป อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและบางครั้งก็โดยนิรนาม อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ไร้มารยาทได้ง่าย

พลเมืองดิจิทัลควรตระหนักถึงมารยาทในการใช้อินเทอร์เน็ต (netiquette) สื่อสารกับผู้อื่นอย่างสุภาพ คิดถึงผลกระทบที่จะเกิดกับผู้อื่น และเป็นแบบอย่างที่ดีในโลกออนไลน์ ดังนี้

- ◆ อย่ากระพือความขัดแย้ง หลีกเลี่ยงการใช้ภาษารุนแรงและก้าวร้าว
- ◆ หลีกเลี่ยงการประชดประชัน เราต้องเข้าใจว่าการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นไม่เห็นภาษากายและสีหน้าซึ่งช่วยในการสื่อสาร ดังนั้นการแสดงความเห็นเชิงประชดประชันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่าย
- ◆ อย่าโกหก ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่นและไม่เสแสร้งปลอมตัวเป็นคนอื่น เว้นแต่กรณีที่จำเป็นต้องปกปิดอัตลักษณ์
- ◆ ใช้อินเทอร์เน็ตโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้อื่น เช่น ไม่แชร์ข้อมูลส่วนตัวของเพื่อนในหน้าเฟซบุ๊ก ไม่ส่งต่ออีเมลส่วนตัวให้คนอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ◆ อย่าโพสต์หรือแชร์ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งของตนเองและผู้อื่นที่อาจนำภัยอันตรายมาได้ โดยเฉพาะกับคนไม่รู้จักและเว็บไซต์ที่ดูน่าสงสัยและไม่รองรับการเข้ารหัส เช่น ไม่แชร์แผนการท่องเที่ยวที่อาจทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีรู้ว่าเราจะไม่อยู่บ้านเวลาไหน
- ◆ ใช้อินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบท เช่น ไม่ส่งข้อความหรือเล่นโทรศัพท์มือถือระหว่างที่สนทนากับผู้อื่นหรือขณะร่วมโต๊ะอาหาร หรือเรียนรู้กฎของชุมชนออนไลน์ที่เราสนใจก่อนเข้าร่วม
- ◆ อย่าโพสต์ความรู้สึกส่วนตัวเกี่ยวกับงานหรือความสัมพันธ์ หากต้องการสื่อสารในเรื่องที่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ๆ พยายามสื่อสารกับคนที่เกี่ยวข้องโดยตรงด้วยช่องทางที่มีความเป็นส่วนตัว
- ◆ อย่าแชร์ข้อมูลหรือข่าวสารโดยไม่ได้ตรวจสอบให้ดีก่อน โดยเฉพาะในกรณีที่อาจทำให้บุคคลหรือองค์กรใดเสื่อมเสียชื่อเสียง

## สร้างสังคมอินเทอร์เน็ตที่อ่อนโยน

แม้อินเทอร์เน็ตจะถูกมองว่าเป็นพื้นที่ที่เต็มไปด้วยความโหดร้าย แต่อินเทอร์เน็ตก็เป็นเครื่องมือแพร่ขยายความดีด้วยเช่นกัน พลเมืองดิจิทัลจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะจัดการกับปัญหาในโลกออนไลน์อย่างสร้างสรรค์ และส่งต่อความดีและความเห็นอกเห็นใจให้กับผู้อื่น ซึ่งจะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีและลดความรู้สึกในแง่ลบที่อาจนำไปสู่ปัญหาอื่นๆ เช่น การกลั่นแกล้งออนไลน์

พึงระลึกไว้เสมอว่า คนที่เราติดต่อด้วยในโลกออนไลน์นั้นเป็นมนุษย์ที่มีความรู้สึกจริงๆ ดังนั้นควรปฏิบัติต่อเขาในฐานะเพื่อนมนุษย์ เมื่อเราเจอกับพฤติกรรมเลวร้ายอย่างเช่นการกลั่นแกล้งออนไลน์ หรือพบว่าผู้อื่นแสดงพฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงปัญหาบางอย่าง เช่น แสดงอาการของโรคซึมเศร้าผ่านโซเชียลมีเดีย เราสามารถให้ความช่วยเหลือหรือรายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเหล่านั้นผ่านเครื่องมือต่างๆ รวมถึงแจ้งพ่อแม่ ผู้ปกครอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงปัญหา

เราควรระวังไม่ส่งเสริมพฤติกรรมเลวร้ายเวลาเจอกับข้อความหรือการกระทำที่ไม่ดีอย่างการกด “ถูกใจ” การแชร์ หรือการแสดงความคิดเห็น บ่อยครั้งที่พฤติกรรมเลวร้ายอย่างการกลั่นแกล้งผู้อื่นออนไลน์นั้นทำขึ้นเพื่อเรียกร้องความสนใจ ดังนั้นหากเราไม่ส่งสัญญาณสนับสนุน พฤติกรรมเลวร้ายก็อาจจะหยุดไปเอง

ในฐานะพลเมืองทั้งในโลกจริงและโลกดิจิทัล เราสามารถร่วมสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนที่สร้างสรรค์ได้ ตัวอย่างเช่น การแสดงความเห็นโดยตระหนักถึงรูปแบบและการสื่อสารออนไลน์ที่เหมาะสม หรือการจัดการกับความเห็นหรือพฤติกรรมเชิงลบด้วยวิธีการอันมีอารยะ เช่น ด้วยการปรับเปลี่ยนคำ รูปประโยค และจุดสนใจของเนื้อหาเสียใหม่ให้เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์<sup>6</sup>

## คิดก่อนโพสต์ | เช็ก่อนแฮช

ในโลกที่เราทุกคนมีเครื่องมือบันทึกภาพและเสียงอย่างโทรศัพท์มือถือติดตัว ซึ่งก็เป็นเครื่องเดียวกันนี้แหละที่ช่วยให้เราโพสต์อะไรต่ออะไรผ่านโซเชียลมีเดียไปสู่สายตาคนจำนวนมากได้ในทันทีที่เราอาจจะโพสต์สิ่งต่างๆ ไปโดยไม่ได้ไตร่ตรองถึงผลกระทบรอบด้านให้ดีกว่า

วันที่ 24 มีนาคม 2557 มีผู้ใช้เฟสบุ๊กคนหนึ่งโพสต์ภาพผู้ชายใส่รองเท้ามีรูขาดอยู่ในรถไฟฟ้าบีทีเอสพร้อมกับข้อความว่า “ไม่รู้ว่าเป็นใคร แต่พี่เขาไฮเทค มีกล้องตัวจิ๋วที่ปลายรองเท้าด้านซ้ายด้วยอะ กระป๋องสั้นก็ระวังกันหน่อยนะสาว ๆ @BTS Onnut” หลังจากนั้นก็มีคนเข้ามาประณามผู้ชายในภาพกว่า 24,000 ความเห็นภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมกับมีการแชร์ภาพไปในวงกว้าง

ต่อมาได้มีการเผยแพร่วิดีโอจากสมาชิกยูทูบ ชื่อว่า BETTER SOCIAL SPACE โดยเหยื่อผู้ถูกประณามออกมาเล่าข้อเท็จจริงว่าที่รองเท้าขาดนั้นเกิดจากการไปช่วยรุ่นพี่ซ่อมแอร์ และเล่าถึงความทุกข์ที่เกิดขึ้นหลังจากโดนกล่าวหาว่าเป็นพวกโรคจิตในโซเชียลมีเดีย เขากินไม่ได้ นอนไม่หลับ ไม่กล้าออกไปไหนเพราะกลัวสายตาที่พิพากษาว่าเขาเป็นพวกโรคจิตไปแล้ว จนทำให้เขาเป็นคนที่เกลียดสังคมไปเลย

ชายคนนั้นเป็นเหมือน “เหยื่อที่ถูกโซเชียลรุมฆ่า” ไปแล้วเพียงเพราะการโพสต์ การแสดงความเห็น และการแชร์อย่างไม่คิด วิดีโอชิ้นนี้จึงมุ่งกระตุ้นเตือนสังคมให้ใช้โซเชียลมีเดียในทางบวก ไม่ใช่ใช้มันเพื่อทำร้ายคนอื่นโดยปราศจากข้อเท็จจริง<sup>7</sup>



## ความรับผิดชอบในการใช้และอ้างอิงผลงานของผู้อื่น

อินเทอร์เน็ตกลายเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการเรียนรู้ แต่การที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้เราเข้าถึง แชร์ รวมถึงคัดลอกผลงานของผู้อื่นได้ง่าย ไม่ได้แปลว่าเรามีสิทธิใช้ผลงานของผู้อื่นโดยไม่ต้องขออนุญาต

ก่อนจะใช้ผลงานของผู้อื่น ถือเป็นความรับผิดชอบที่จะต้องตรวจสอบว่าผลงานชิ้นนั้นยังติดลิขสิทธิ์หรือได้ตกเป็นของสาธารณะ (public domain) เนื่องจากความคุ้มครองลิขสิทธิ์ได้หมดลงแล้ว เป็นผลงานของรัฐบาลที่ใช้เงินสาธารณะสร้างขึ้นมา หรือผู้สร้างสรรค์ที่เลือกที่จะมอบผลงานให้เป็นของสาธารณะ ในกรณีที่ติดลิขสิทธิ์ เราต้องตรวจสอบว่าการใช้งานนั้นถือเป็นการใช้อย่างเป็นธรรมหรือไม่ ถ้าไม่ ก็ถือเป็นหน้าที่ของเราในการขออนุญาต ตัวอย่างกรณีทีถือว่าจะละเมิดลิขสิทธิ์ เช่น การนำผลงานทั้งหมดของผู้อื่น ไม่ว่าจะป็นหนังสือ บทความ ภาพ วิดีโอ เพลง กราฟิก โปสเตอร์ความเห็น หรือผลงานสร้างสรรค์ของผู้อื่น ไปเผยแพร่ใน เว็บไซต์ อีเมล หรือโซเชียลมีเดีย โดยไม่ได้รับอนุญาต

นอกจากการละเมิดลิขสิทธิ์ซึ่งเป็นปัญหาด้านกฎหมาย การขโมยผลงานของผู้อื่น (plagiarism) ก็ถือเป็นปัญหาเชิงจริยธรรมในแวดวงวิชาการ นักเรียน/นักศึกษา/นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบในการอ้างอิงผลงานของผู้อื่น ไม่ว่าจะแหล่งที่มาจะมาจากในออนไลน์หรือออฟไลน์ก็ตาม เช่น ไม่นำคำพูด แนวคิด ข้อค้นพบในผลงานของผู้อื่นมาใช้โดยไม่อ้างอิงให้เหมาะสม

โครงการคอมมอนเซนส์เอดูเคชั่น สรุปรูป 5 ขั้นตอนในการใช้และอ้างอิงผลงานสร้างสรรค์อย่างรับผิดชอบ คือ 1) ตรวจสอบว่าใครเป็นเจ้าของผลงาน 2) ขออนุญาตก่อนใช้ 3) ให้เครดิตกับเจ้าของผลงาน 4) ชื่อสิทธิการใช้ (ถ้าจำเป็น) และ 5) ใช้อย่างมีความรับผิดชอบ<sup>8</sup>

## ความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมาย

พลเมืองดิจิทัลที่ดีควรศึกษาว่ามีกฎหมายและข้อบังคับอะไรบ้างที่กำกับการใช้อินเทอร์เน็ตของเรา เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายกำกับดูแลเนื้อหาออนไลน์ กฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงตระหนักถึงผลกระทบจากการละเมิดกฎหมายด้วย

ข้อควรระวังด้านกฎหมายมีดังนี้

- ◆ ไม่ขโมยอัตลักษณ์ออนไลน์
- ◆ ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น
- ◆ ไม่ดาวน์โหลดเพลง ภาพยนตร์ หรือผลงานสร้างสรรค์ของผู้อื่นผ่านช่องทางที่ผิดกฎหมาย รวมถึงไม่เผยแพร่งานที่ติดลิขสิทธิ์ไปตามช่องทางที่ผิดกฎหมาย
  - ◆ อย่าสร้างหรือเผยแพร่มัลแวร์ ซอฟต์แวร์ เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันที่ขโมยข้อมูลสำคัญของผู้อื่นหรือทำลายระบบ
  - ◆ ไม่โพสต์หรือแชร์เนื้อหาที่สุ่มเสี่ยงผิดกฎหมาย เช่น สื่อลามกอนาจารเด็ก ประทุษวาจา ข้อความหมิ่นประมาท
  - ◆ ไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น เช่น การดักจับอีเมลของผู้อื่น หรือแอบขโมยรหัสผ่านเพื่อเข้าไปดูบัญชีเฟซบุ๊กของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

## ความรับผิดชอบในการรักษาความปลอดภัยออนไลน์

อินเทอร์เน็ตเต็มไปด้วยความเสี่ยง เช่น อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ภัยคุกคามไซเบอร์ การขโมยอัตลักษณ์ออนไลน์ พลเมืองดิจิทัลจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีป้องกันตัวเองจากความเสี่ยงออนไลน์ อาทิเช่น

- ◆ ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสและอัปเดตให้เป็นเวอร์ชันใหม่อย่างสม่ำเสมอ
- ◆ ตรวจสอบเวลาเปิดไฟล์แนบทางอีเมล และระมัดระวังก่อนจะกดคลิกลิงก์เชื่อมโยงไปยังส่วนอื่นๆ
- ◆ เปิดใช้การพิสูจน์ตัวตนสองระดับ
- ◆ ติดตั้งใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับติดตามและล็อกโทรศัพท์มือถือระยะไกลในกรณีที่อุปกรณ์สูญหาย
- ◆ ล้างร่องข้อมูลไว้หลายแห่งเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย
- ◆ การตั้งล็อกหน้าจอบนคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ต่างๆ ด้วยรหัสผ่าน พินโค้ด ลายนิ้วมือ ฯลฯ
- ◆ การเข้ารหัสป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ในอุปกรณ์เชื่อมต่อภายนอก เช่น ยูเอสบีซีไดรฟ์

## ความรับผิดชอบต่อสุขภาพของตนเอง

วิถีชีวิตที่มีอินเทอร์เน็ตเข้ามาเกี่ยวข้องนั้นอาจบั่นทอนสุขภาพและความ เป็นอยู่ที่ดีของเรา เราต้องตระหนักถึงผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจจากการใช้ อินเทอร์เน็ตและเครื่องมือสื่อสารในยุคดิจิทัล และหาทางคุ้มครองตัวเองและผู้อื่น จากอันตรายเหล่านั้น เช่น โรคกดทับเส้นประสาทบริเวณข้อมือ ภาวะตาล้า การนั่งผิดท่า การเสพติดอินเทอร์เน็ต

## ความรับผิดชอบในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เราต้องตระหนักถึงความเสี่ยงจากการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ การ ทำธุรกรรมออนไลน์เป็นเรื่องง่ายและสะดวกจนบ่อยครั้งเราไม่ได้ใคร่ครวญให้ดี ก่อนทำ ดังนั้นก่อนตัดสินใจทำธุรกรรมออนไลน์ต้องหาข้อมูลให้ดีและมั่นใจว่า ปลอดภัย รวมถึงมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดหนี้ก้อนโตในอนาคต



## ▶ บทสรุป

---

การเรียนรู้และเข้าใจถึงสิทธิและความรับผิดชอบในยุคดิจิทัลมีความสำคัญต่อการเป็นพลเมืองที่ดีและการสร้างสังคมที่ดีในเวลาเดียวกัน พลเมืองดิจิทัลที่เข้มแข็งคือพลเมืองที่เข้าใจสิทธิดิจิทัลขั้นพื้นฐาน ปกป้องสิทธิให้กับตนเองและพลเมืองคนอื่น รวมถึงเรียกร้องให้รัฐสร้างเงื่อนไข เช่น การออกกฎหมาย การกำหนดนโยบาย ที่ช่วยการันตีสิทธิเหล่านั้น นอกจากนี้ พลเมืองดิจิทัลที่ดี ยังต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม รวมถึงมีจริยธรรมและเคารพกฎหมาย เพื่อร่วมสร้างสรรค์สังคมออนไลน์และออฟไลน์ที่ดีร่วมกัน

ในบทถัดไป เราจะมาสำรวจโอกาสทางเศรษฐกิจ การเมือง และการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกออนไลน์ผ่านตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริง เพื่อเปิดจินตนาการถึงโอกาสที่อินเทอร์เน็ตมอบให้ และมีแรงบันดาลใจในการสร้างโอกาสเหล่านั้นให้เกิดขึ้นจริง

## อ้างอิง

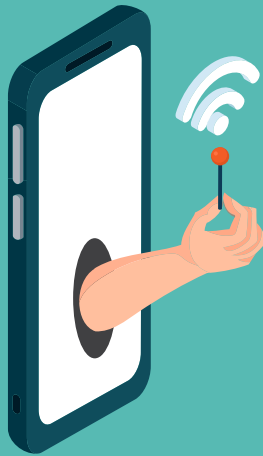
- 1 Internet Rights and Principles Coalition, *The Charter of Human Rights and Principles for the Internet: UN Internet Governance Forum*, 4<sup>th</sup> edition, 2014, <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/Communications/InternetPrinciplesAndRightsCoalition.pdf>. และ Council of Europe, *Guide to Human Rights for Internet Users*, 2014, <https://rm.coe.int/16804d5b31>.
- 2 อ้างอิงจาก Common Sense Education, “Rework, Reuse, Remix (6-8),” n.d., <https://www.common sense.org/education/lesson/rework-reuse-remix-6-8>.
- 3 Richard Stim, “Measuring Fair Use: The Four Factors,” Stanford Copyright and Fair Use Center, 2010, <https://fairuse.stanford.edu/overview/fair-use/four-factors/>.
- 4 วิกีพีเดีย, “ครีเอทีฟคอมมอนส์,” แก้ไขเมื่อ เมษายน 10, 2561, <https://th.wikipedia.org/wiki/ครีเอทีฟคอมมอนส์>.
- 5 Wikipedia, “Ten Commandments of Computer Ethics,” last modified March 24, 2018, [https://en.wikipedia.org/wiki/Ten\\_Commandments\\_of\\_Computer\\_Ethics](https://en.wikipedia.org/wiki/Ten_Commandments_of_Computer_Ethics).
- 6 เว็บไซต์ Be Internet Awesome โดย Google และ iKeepSafe อ้างอิงจาก <https://beinternetawesome.withgoogle.com/en>.
- 7 BETTER SOCIAL SPACE, “Message from a Dead Man,” YouTube video, 2:45, July 24, 2016, <https://www.youtube.com/watch?v=4YPyJHG8sq5>.
- 8 อ้างอิงจาก Common Sense Education, “Copyrights and Wrongs (9-12),” n.d., <https://www.common sense.org/education/lesson/copy-rights-and-wrongs-9-12>.

# 5

---

โอกาสแห่งศตวรรษที่ 21

---



เราเพิ่งอยู่ในช่วงเริ่มต้นของอินเทอร์เน็ตเท่านั้นเอง  
มาใช้มันอย่างชาญฉลาดกันเถอะ

จิมมี เวลล์ ผู้ร่วมก่อตั้งวิกิพีเดีย

หลังจากที่เราเรียนรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตไปหลากหลายมิติแล้ว ทั้งความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงานและการใช้ชีวิตในยุคอินเทอร์เน็ต การรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในโลกสมัยใหม่ รวมถึงสิทธิและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองดิจิทัล ตอนนี้อยู่ถึงเวลาที่เราจะมาคุยกันว่า อินเทอร์เน็ตสร้างโอกาสใหม่ๆ อะไรให้กับเราบ้าง และเราจะใช้ประโยชน์จากมันอย่างชาญฉลาดได้อย่างไร

อินเทอร์เน็ตในฐานะเทคโนโลยีที่สามารถนำไปใช้ได้หลากหลายรูปแบบ และเปิดให้ใครก็ตามสร้างสรรค์นวัตกรรมบนอินเทอร์เน็ตได้ ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจ การมีส่วนร่วมทางการเมือง และการสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาและเผยแพร่แอปพลิเคชันไปยังตลาดกลุ่มใหญ่โดยไม่ต้องมีทุนมากมาย ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการที่หลากหลายในราคาที่ถูกลง พลเมืองสามารถเข้าถึงข่าวสารและแนวคิดทางการเมืองจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เข้าร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนในพื้นที่สาธารณะที่อินเทอร์เน็ตสร้างขึ้น หรือกระทั่งเป็นผู้สรรค์สร้างเนื้อหาด้วยตนเอง

งานศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตช่วยสร้างวัฒนธรรมแห่งโอกาสขึ้นใหม่ในหลากหลายมิติ ในโลกแห่งการทำงาน เกิดวัฒนธรรมการเป็นผู้ประกอบการในโลกของตลาด เกิดวัฒนธรรมการบริโภคแบบตื่นตัวในโลกแห่งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เกิดวัฒนธรรมการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐและการมีส่วนร่วมของประชาชน ในโลกแห่งการเมือง เกิดวัฒนธรรมการเคลื่อนไหวทางสังคมโดยคนธรรมดา ในโลกของสื่อ เกิดวัฒนธรรมการเป็นผู้รับสื่อที่ตื่นตัวและใช้สื่อเพื่อสร้างสรรค์เนื้อหาใหม่ๆ ด้วยตนเอง และในโลกแห่งการศึกษา เกิดวัฒนธรรมการเรียนการสอนที่นักเรียนต้องแสวงหาและจัดการความรู้ตนเองผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์<sup>1</sup>

การสำรวจว่าอินเทอร์เน็ตสร้างโอกาสอะไรให้เราบ้างทั้งในมิติเศรษฐกิจการเมือง และการเรียนรู้ ผ่านกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริง จะช่วยให้เราในฐานะพลเมืองดิจิทัลสามารถจินตนาการถึงความเป็นไปได้ทางสังคมที่อินเทอร์เน็ตหยิบยื่นให้ และร่วมลงมือสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นจริง

## ▶ โอกาสทางเศรษฐกิจ

งานศึกษาของโออีซีดี<sup>2</sup> ซึ่งให้เห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ตในการเพิ่มผลิตภาพทางเศรษฐกิจในภาพรวม 4 ด้าน คือ 1) การขยายเครือข่ายการค้า การลงทุน การเคลื่อนไหวของแรงงานที่เปี่ยมทักษะ 2) การทดลองโมเดลทางธุรกิจและเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะกับบริษัทหรือผู้ประกอบการหน้าใหม่ 3) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างแรงงาน ทักษะ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และ 4) การลงทุนในนวัตกรรมเพื่อสร้างเศรษฐกิจที่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้สูงสุด

งานศึกษาของบริษัทดีลอยด์ (Deloitte) แสดงให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มผลิตภาพและนวัตกรรมซึ่งส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรอบด้าน ดังนี้

ภาพที่ 1 วงจรการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยอินเทอร์เน็ต<sup>3</sup>



งานของดีลอยต์ประเมินว่าการเข้าถึงและการใช้อินเทอร์เน็ตของประชากรในประเทศกำลังพัฒนาจะช่วยเพิ่มรายได้ให้พวกเขาถึง 15 เปอร์เซ็นต์ต่อปี ส่วนงานของสถาบันแมคคินซีโลก (McKinsey Global Institute) ในปี 2011 ประเมินว่า ในประเทศพัฒนาแล้ว อินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มการเติบโตของจีดีพีโดยเฉลี่ยถึง 21 เปอร์เซ็นต์ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ขณะที่ในประเทศขนาดใหญ่อย่างจีน อินเดีย และบราซิล อินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยเพิ่มการเติบโตของจีดีพี 11 เปอร์เซ็นต์ในช่วงเวลาเดียวกัน<sup>4</sup>

นอกจากประโยชน์ด้านเศรษฐกิจในระดับมหภาคแล้ว อินเทอร์เน็ตมีส่วนส่งเสริมโอกาสทางเศรษฐกิจในมิติอื่นๆ ดังต่อไปนี้

### **1. อินเทอร์เน็ตขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในภาคธุรกิจและสร้างเศรษฐกิจสมัยใหม่**

อินเทอร์เน็ตสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เชื่อมต่อกับผู้คนและธุรกิจอื่นๆ และเปิดตลาดใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงภาคธุรกิจในหลากหลายมิติ ตั้งแต่ช่องทางการขายและการซื้อสินค้า ไปจนถึงการออกแบบการผลิต การตลาด และการแพร่กระจายสินค้าและบริการ หรือที่เราเรียกว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce)

เราเห็นบทบาทของอินเทอร์เน็ตในการสร้างโอกาสทางธุรกิจทั้งในแง่ที่ช่วยสนับสนุนการทำธุรกิจแบบเดิม เช่น การขยายช่องทางการขายสินค้าและบริการ มาสู่โลกออนไลน์เพื่อสื่อสารกับฐานลูกค้าที่กว้างขึ้น และในแง่ที่ช่วยสร้างสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ขึ้นมา เช่น ยูทูปที่สร้างแพลตฟอร์มเพื่อเปิดโอกาสให้ใครก็ตามสามารถถ่ายทำวิดีโอและเผยแพร่ต่อสาธารณะได้ แอมะซอน (Amazon) ที่สร้างร้านหนังสือออนไลน์แบบใหม่ สปอติฟาย (Spotify) ที่สร้างประสบการณ์การฟังเพลงแบบใหม่ หรือแอร์บีแอนด์บี (Airbnb) ที่สร้างแพลตฟอร์มให้คนที่ต้องการปล่อยห้องเช่ากับคนที่ต้องการหาที่พักมาพบกัน

งานศึกษาของแมคคินซีชี้ให้เห็นว่า แม้อินเทอร์เน็ตจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานให้กับบริษัทขนาดใหญ่ แต่ผลเชิงบวกที่อินเทอร์เน็ตมีต่อการทำธุรกิจกลับเกิดกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มากกว่า โดยเอสเอ็มอีที่ใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตจะเติบโตเร็วกว่าธุรกิจที่ไม่ใช้ถึงสองเท่า มีรายได้จากการส่งออกมากกว่าสองเท่า และสร้างงานในบริษัทมากกว่าสองเท่า นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังทำให้เอสเอ็มอีกลายเป็นบริษัทระดับโลกที่สามารถแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่ได้ตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจ ทั้งในแง่ของการเข้าถึงผู้บริโภค การค้นหาซัพพลายเออร์ การเฟ้นหาคนทำงานฝีมือดี และการทำการตลาด จนเกิดสิ่งที่เรียกว่า “บริษัทข้ามชาติขนาดเล็ก” ทั่วทุกมุมโลก



## เคล็ดลับสร้างธุรกิจออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ

ในภาวะที่มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยเติบโตขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 มีมูลค่ารวมอยู่ที่ 2,812,592.03 ล้านบาท โตขึ้นจากปี 2559 เกือบ 10 เปอร์เซ็นต์<sup>5</sup> สะท้อนให้เห็นโอกาสทั้งสำหรับผู้ประกอบการหน้าใหม่และผู้ประกอบการรายเดิมในการใช้ประโยชน์จากเครื่องมือดิจิทัลเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ

บทความจากเว็บไซต์ entrepreneur.com สรุป 9 เคล็ดลับที่จะช่วยผลักดันให้ธุรกิจออนไลน์ประสบความสำเร็จ ดังนี้<sup>6</sup>

1. **อย่าเร่งเปิดตัวเว็บไซต์สำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์:** หนึ่งในข้อผิดพลาดประการสำคัญของผู้ประกอบการคือไปเร่งเปิดตัวเว็บไซต์ ทั้งที่ยังไม่พร้อม เรามีโอกาสเพียงครั้งเดียวในการเปิดตัวเว็บไซต์และไม่ควรทำมันพังง่าย ๆ อย่าเปิดตัวเว็บไซต์จนกว่าจะเตรียมการให้พร้อม เช่น เนื้อหาในการทำการตลาด โซเชียลมีเดีย การซื้อโฆษณา โปรโมต

2. **ให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นที่หนึ่ง:** เป็นที่รู้กันว่าจุดอ่อนสำคัญที่สุดของธุรกิจออนไลน์คือการที่ลูกค้าไม่สามารถจับ สัมผัส ดมกลิ่น หรือเห็นสินค้าตัวจริงก่อนตัดสินใจ ดังนั้นเราต้องหาวิธีชดเชยข้อด้อยตรงนี้ให้ได้ เช่น การตั้งราคาที่สูงขึ้นดึงดูด การใช้ภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวให้ผู้ซื้อมองเห็นสินค้าได้เหมือนจริงที่สุด การเสนอบริการจัดส่งและคืนสินค้าฟรี การจัดทำกระบวนการสั่งซื้อที่ไม่ซับซ้อนเกินไป

3. *ทดสอบทุกอย่างจนมั่นใจ*: เราควรลงทุนกับการทดสอบและวิเคราะห์ธุรกิจของเราไม่ว่าจะก่อน ระหว่าง หรือหลังจากเปิดตัวธุรกิจออนไลน์ สวมวิญญาณลูกค้าเพื่อหาคำตอบว่าอะไรที่ดีที่สุด อะไรที่ไม่ดี และพยายามหาสาเหตุเบื้องหลังเพื่อหาทางปรับปรุง

4. *ใช้โซเชียลมีเดียด้วยตัวเอง*: ผู้ประกอบการที่พร่ำบอกว่าจะเอางานด้านโซเชียลมีเดียไปให้ทีมช่างนอกทำนั้นถือว่าทำธุรกิจออนไลน์ไม่เป็น โซเชียลมีเดียเป็นเสมือนหัวใจสำคัญของธุรกิจเนื่องจากมันหยิบยื่นโอกาสให้เราได้ทำความรู้จักมักคุ้นกับลูกค้าของเรา คุณอาจจะแต่งตั้งผู้จัดการด้านโซเชียลมีเดียมาช่วยดูธุรกิจก็ได้ แต่สิ่งสำคัญคือเราต้องคอยทำงานร่วมกับเขาหรือเธอเสมอ

5. *ใส่มิติทางสังคมให้กับธุรกิจออนไลน์*: เราควรวางวิธีที่ใส่ “ความเป็นสังคม” ในเว็บไซต์ธุรกิจออนไลน์ด้วย เช่น ช่องทางในการติชมสินค้า เว็บไซต์ในการแลกเปลี่ยนพูดคุยระหว่างลูกค้า การล็อกอินผ่านโซเชียลมีเดียอย่างเฟซบุ๊ก มิติทางสังคมนี้จะสร้างความเป็นชุมชนให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้สนใจสินค้าของเรา

6. *รองรับการใช้งานในอุปกรณ์เคลื่อนที่*: ทุกวันนี้จำนวนคนที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และการใช้จ่ายผ่านสมาร์ตโฟนก็เพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดดในทุกๆ ปี ถ้าคุณสร้างธุรกิจออนไลน์โดยไม่ได้เผื่อรองรับหน้าจอสมาร์ตโฟน ธุรกิจของคุณก็จะตกขบวนการเปลี่ยนแปลงภายในอีกไม่กี่ปี (หรืออาจจะตกไปแล้ว!)

7. *หาทางให้ติดท็อปในเครื่องมือค้นหา:* เครื่องมือค้นหาอย่างกูเกิลกลายเป็นช่องทางสำคัญที่คนจะหาธุรกิจออนไลน์ของเราเจอ การที่ธุรกิจของเราติดอันดับการค้นหาผ่านกูเกิลถือเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นโจทย์สำคัญคือจะอย่างไรให้ติดท็อปคำค้นหาในเมื่อทุกคนก็ค้นรอกอยากได้พื้นที่ตรงนั้น เช่น การออกแบบคำสำคัญ (keyword) และเนื้อหาที่สอดคล้องกับการค้นหา หรือบางที่อาจจะต้องซื้อโฆษณาเพื่อให้เว็บไซต์ของเราปรากฏตรงพื้นที่โฆษณาของเสิร์ชเอ็นจิน ทว่าข้อเสียคือ ผู้คนอาจไม่เชื่อถือเป็นเว็บไซต์ยอดนิยมจริงๆ แต่อย่างน้อยเว็บไซต์ก็ปรากฏให้คนเห็น

8. *เก็บรวบรวมข้อมูลให้ดี:* เราต้องเก็บข้อมูลลูกค้าและสร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจและปรับปรุงธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคต การออกแบบระบบหลังบ้านของเว็บไซต์ให้ดีจะช่วยให้เราจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจจะต้องให้ผู้เชี่ยวชาญด้านนี้มาช่วยออกแบบระบบตั้งแต่ต้น

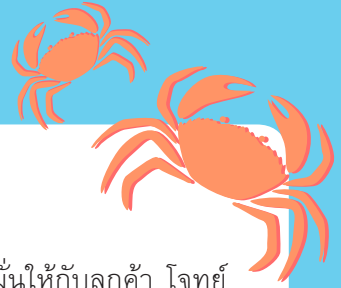
9. *อย่าหยุดพัฒนา:* เทคโนโลยี เทรนด์ และรสนิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่นเดียวกับการทำธุรกิจออนไลน์หากเราต้องการประสบความสำเร็จ

## ธุรกิจออนไลน์ไปรุ่ง - เจคิว ปูม้านิ่ง Delivery

“เจคิว ปูม้านิ่ง Delivery” ของคุณสุวีร์รัตน์ ศรีพรหมคำ เริ่มมาที่บ้านของเธอที่สุราษฎร์ธานีทำแพนเค้กเพื่อส่งร้านอาหารและโรงแรม แต่เจอปัญหาถูกยกเลิกออเดอร์อยู่บ่อยครั้ง บางวันเหลือปูกว่าสิบ กิโลกรัม คุณสุวีร์รัตน์เลยลองศึกษาช่องทางธุรกิจใหม่ๆ และพบว่าธุรกิจส่งอาหารถึงบ้าน หรือเดลิเวอรี่ น่าจะไปได้ดี โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ ซึ่งคนใช้ชีวิตเร่งรีบ เธอบอกว่าซื้อได้เปรียบของธุรกิจเดลิเวอรี่คือ ไม่ต้องเสียค่าเช่าที่ในทำเลดี ๆ ไม่ต้องตกแต่งร้าน ไม่ต้องมีพนักงานเสิร์ฟ และสามารถเริ่มต้นภายในเวลาอันสั้นถ้ามีสินค้าพร้อม

ในช่วงเริ่มต้น การทำการตลาดเพื่อให้คนรู้จักและเชื่อใจสินค้า นับว่าสำคัญมาก เนื่องจากคนยังไม่ชินหรือยังไม่แน่ใจกับการส่งอาหารแบบปูม้านิ่งที่ต้องทานร้อนและมีความสด ตอนแรกคุณสุวีร์รัตน์ใช้วิธีแจกใบปลิว แต่ไม่ค่อยมีคนสนใจและเข้าถึงแค่นางแคบ เธอจึงหันมาใช้สื่อโซเชียลแทน และคิดแคมเปญเพื่อดึงดูดความสนใจให้คนมากดไลก์เพจมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การทำแคมเปญ “ไลก์แอนด์แชร์” และแจกรางวัลมากมาย เช่น ตั๊กตาเฟอร์บี้ ปูหนึ่งกิโลฯ หรือกระทงบัวแก้ว ฯลฯ ซึ่งพอคนเริ่มสนใจ สื่อก็หันมาสนใจเช่นกัน จนยอดไลก์ทุกวันเพิ่มขึ้นไปเกือบเจ็ดแสนแล้ว

เพจของร้านเจคิว ปูม้านิ่ง Delivery ไม่ได้มีแต่โพสต์ขายของเท่านั้น แต่ยังใช้กลยุทธ์ดึงดูดการมีส่วนร่วมจากลูกเพจด้วยการโพสต์วิดีโอที่มีเนื้อหาสนุกๆ เช่น คลิปสอนวิธีแกะปูซึ่งมีคนดูเกินหนึ่งล้านครั้ง



อีกกลยุทธ์ที่สำคัญคือการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โจทย์สำคัญสำหรับการขายของออนไลน์คือ ลูกค้าไม่เห็นของก่อนซื้อ ยิ่งเป็นอาหารทะเลยิ่งต้องให้แน่ใจว่าสดจริง ๆ ดังนั้นทางร้านจึงถ่ายภาพปูและอาหารทะเลให้ออกมาดูสวยงามที่สุด พร้อมอธิบายสินค้าให้ชัดเจน เช่น ปูม้า 1 กิโลฯ ราคาเท่าไร และได้ทั้งหมดประมาณกี่ตัว หรือถ่ายวิดีโอตอนแม่ครัวหอยนางรมเพื่อให้เห็นว่าของสดจริง ๆ รวมถึงถ่ายทำการทำอาหารหลังร้านเพื่อให้ลูกค้าแน่ใจในคุณภาพ

ทุกวันนี้ทางร้านมีช่องทางการสั่งอาหารที่หลากหลาย นอกจากจะมีระบบคอลล์เซ็นเตอร์จุดเดียวแล้วค่อยโอนสายไปยังสาขาที่ใกล้ที่สุดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ยังมีสื่อโซเชียลอื่น ๆ อีกที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า

ส่วนช่องทางการจ่ายเงินนั้น ทางร้านจะเน้นการเก็บเงินปลายทางเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าจะได้รับสินค้าแน่นอน แต่ทุกวันนี้ลูกค้าสามารถจ่ายผ่านบัตรเครดิตได้ด้วยเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้า

ทุกวันนี้ เจคิว ปูม้าหนึ่ง Delivery ประสบความสำเร็จอย่างมาก มียอดขายวันหนึ่งไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท หรือรวมทั้งปีถึง 500 ล้านบาท คุณณัฐรัตน์มุ่งมั่นที่จะต่อยอดธุรกิจออกไปเรื่อยๆ เช่น หันมาเจาะตลาดส่งอาหารเข้าถึงโต๊ะทำงาน ซึ่งคนเมืองส่วนมากไม่มีเวลาทานอาหารดีๆ ในตอนเช้า<sup>7</sup>

## 2. การสร้างนวัตกรรมภายใต้การแข่งขันที่เท่าเทียม

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้อินเทอร์เน็ตกลายเป็นเทคโนโลยีแห่งนวัตกรรมคือ การเปิดโอกาสให้ใครก็ตามสามารถเข้ามาสร้างสรรค์สินค้าและบริการได้บนเครือข่ายที่เป็นกลาง หรือที่บางคนเรียกเครือข่ายอินเทอร์เน็ตลักษณะนี้ว่า “เครือข่ายชื้อบื้อ” (dumb network)

เครือข่ายชื้อบื้อในที่นี้หมายถึงหลักการทำงานของอินเทอร์เน็ตที่จะส่งข้อมูลจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ให้บริการโครงข่ายจะทำหน้าที่เป็นแค่ท่อส่งข้อมูลเท่านั้น ส่วนภูมิปัญญาที่แท้จริงจะอยู่ปลายขอบของเครือข่ายทั้งสองด้าน หรือก็คือผู้ให้บริการเนื้อหาและแอปพลิเคชันกับผู้ใช้นั่นเอง ในโลกการสื่อสารผ่านเครือข่ายชื้อบื้อนี้ คนที่จะตัดสินว่าสินค้าหรือบริการไหนดีที่สุดก็คือตัวผู้ใช้

หลักความเป็นกลางของเครือข่าย (net neutrality) ดังกล่าวทำให้เกิดนวัตกรรมที่ปลายขอบ (innovation at the edge) อย่างแท้จริง เพราะต่อให้เราเป็นผู้ประกอบการหน้าใหม่ที่ไม่ได้มีทุนมากมายในช่วงเริ่มต้นธุรกิจ แต่ถ้ามีไอเดียหรือนวัตกรรมที่สุดยอด เราก็สามารถเป็นผู้ชนะในเกมนี้ได้ ตัวอย่างเช่น สไกป์ (Skype) ที่เริ่มให้บริการสื่อสารทางเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต (VOIP) ในปี 2003 และประสบความสำเร็จจนมีผู้ใช้บริการหลายร้อยล้านคน การให้บริการดังกล่าวถือเป็นคู่แข่งกับบริษัทโทรคมนาคมที่มีรายได้หลักมาจากการให้บริการโทรศัพท์ ดังนั้นหากบริษัทโทรคมนาคมสามารถควบคุมเครือข่ายและทำให้บริการของสไกป์มีคุณภาพต่ำเกินกว่าจะให้บริการวีโอไอพีได้แล้ว สไกป์ก็คงไม่ประสบความสำเร็จเหมือนทุกวันนี้

อีกกรณีคือยูทูปซึ่งเริ่มให้บริการแพลตฟอร์มที่เปิดพื้นที่ให้ใครก็ตามสามารถแบ่งปันวิดีโอร่วมกันได้ในปี 2005 ยูทูปถือเป็นผู้ประกอบการรายเล็กที่ไม่ได้มีทุนมากมาย หากคู่แข่งที่ให้บริการคล้ายกันแต่มีทุนหนากว่าสามารถจ่ายเงินให้บริษัทไอเอสพีเพื่อให้บริการของตนเร็วกว่า ยูทูปก็อาจจะพ่ายแพ้ตั้งแต่ต้นท้งที่บริการของตนดีกว่าคู่แข่ง แต่เมื่ออินเทอร์เน็ตมีความเป็นกลาง ผู้ใช้จะเป็นคนเลือกผู้ชนะเอง

เครือข่ายซื่อป้อหรือเครือข่ายที่เป็นกลางของอินเทอร์เน็ตนั้น คือหลักการสำคัญที่ช่วยสร้างโอกาสให้ใครก็ตามที่มีไอเดียหรือนวัตกรรมสามารถนำเสนอสินค้าหรือบริการของตนได้ภายใต้การแข่งขันที่เท่าเทียม เจอนโซดังกล่าวช่วยขับเคลื่อนนวัตกรรมที่มาจากคนตัวเล็กตัวน้อยในสังคม และลบความเชื่อที่ว่าแม้แต่บริษัทขนาดใหญ่เท่านั้นที่จะลงทุนกับนวัตกรรมใหม่ๆ

### 3. ภูมิปัญญารวมหมู่กับการสร้างนวัตกรรมสาธารณะ

อินเทอร์เน็ตไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือขับเคลื่อนนวัตกรรมที่ตั้งอยู่บนผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่เครื่องมือในการสร้างสรรค์ แบ่งปัน และทำงานร่วมกับผู้อื่นนี้ ยังถูกใช้โดยผู้คนมากมายที่มีเวลาว่างและต้องการแบ่งปันความรู้ความสามารถที่ตนมีเพื่อสรรค์สร้างนวัตกรรมสาธารณะร่วมกับผู้อื่น หรือที่เราเรียกกันว่าภูมิปัญญารวมหมู่ (collective intelligence) ซึ่งการสร้างสรรค์นวัตกรรมและความรู้ผ่านความร่วมมือของผู้คนมากมายในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นไม่จำเป็นต้องมีองค์กรกลางหรือการจัดการแบบรวมศูนย์

ผลงานสร้างสรรค์จากภูมิปัญญาารวมหมู่อาจเป็นนวัตกรรมที่บริษัทไม่สนใจ (อาจเพราะงานสร้างสรรค์นั้นทำกำไรไม่มากพอ หรือบริษัทไม่สามารถใช้ประโยชน์จากผลกระทบภายนอกเชิงบวกที่เกิดขึ้นได้) แต่มีประโยชน์ต่อสาธารณะ ตัวอย่างภูมิปัญญาารวมหมู่ที่สำคัญก็เช่นวิกิพีเดีย สารานุกรมที่ใหญ่ที่สุดในโลก ลินุกซ์ (Linux) ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายที่มีคนดาวน์โหลดเยอะที่สุด เซตี (SETI) โครงการที่อาสาสมัครทั่วโลกแบ่งปันพลังการประมวลผลจากคอมพิวเตอร์ของตนเพื่อวิเคราะห์คลื่นวิทยุที่อาจเป็นสัญญาณของสิ่งมีชีวิตนอกโลก หรือยูพิน (YouPin) แพลตฟอร์มที่เปิดให้คนกรุงเทพฯ แจ้งปัญหาต่างๆ ในเมือง เช่น ตู้โทรศัพท์ขวางทางเดิน เพื่อรายงานให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องแก้ไขต่อไป

#### 4. อินเทอร์เน็ตกับการสร้างผู้บริโภคที่ตื่นตัว

ประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากอินเทอร์เน็ตบางที่อาจจะเกิดขึ้นกับตัวผู้บริโภคด้วย เพราะอินเทอร์เน็ตไม่เพียงช่วยเพิ่มการแข่งขันผ่านการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ แต่ยังช่วยเพิ่มอำนาจต่อรองให้กับประชาชนด้วย เช่นเราสามารถเปรียบเทียบราคาคอมพิวเตอร์ที่ต้องการซื้อได้จากหลายแหล่ง ค้นหาโรงงานผลิตสินค้าหรือห้องที่เราต้องการเช่าได้โดยไม่ต้องผ่านคนกลาง รวมถึงประหยัดเวลาจากการขับรถออกไปซื้อของ งานของสถาบันแมคคินซีโยโลกแสดงให้เห็นว่า เว็บไซต์และเครื่องมือค้นหาที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบราคา ทำให้ราคาสินค้าออนไลน์ถูกกว่าราคาในร้านจริงประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์<sup>6</sup>



## ▶ โอกาสทางการเมือง

อินเทอร์เน็ตเปิดโอกาสทางการเมืองให้รัฐบาลปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาบูรณาการการทำงานข้ามหน่วยงานและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึงบริการสาธารณะ ทั้งยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสด้วยการเปิดเผยข้อมูลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ให้สาธารณะติดตามและตรวจสอบการทำงานได้ และใช้เครื่องมือดิจิทัลดึงการมีส่วนร่วมจากประชาชนผ่านการให้ข้อมูล การปรึกษาหารือ หรือกระทั่งการร่วมตัดสินใจเชิงนโยบายที่มีความสำคัญกับชีวิตพวกเขา

นอกจากอินเทอร์เน็ตจะปรับภูมิทัศน์การเมืองในระบบอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน มันยังเสริมพลังให้กับการเมืองภาคประชาชนผ่านการสร้างพื้นที่พูดคุย แลกเปลี่ยนความเห็นทางการเมือง และเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการเคลื่อนไหวทางสังคมแห่งศตวรรษที่ 21 อีกด้วย

## รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการให้บริการประชาชน เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับสาธารณะ และดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการกำหนดนโยบาย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ อินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ประชาชนกับรัฐบาล รวมถึงรัฐบาลกับหน่วยงานรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐด้วยตนเอง ซึ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติดังนี้

## 1. การให้บริการผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

บางคนอาจเคยรู้สึกเบื่อกับที่ต้องเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานรัฐและใช้เวลาค่อนข้างกว่าจะได้รับบริการ หรือที่แย่กว่านั้นคือต้องไปติดต่อมากกว่าหนึ่งหน่วยงาน เพราะหน่วยงานแต่ละแห่งไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แต่ปัจจุบันรัฐบาลหลายประเทศเริ่มใช้ไอซีทีในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยการนำเสนอบริการสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ตแบบรวมศูนย์ที่จุดเดียว (one-stop service) ซึ่งช่วยให้การติดต่อกับหน่วยงานรัฐมีประสิทธิภาพและสะดวกสบายสำหรับประชาชนอย่างเรามากขึ้น

ทว่าบริการที่หลอมรวมผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เช่นนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อรัฐบาล 1) สร้างแพลตฟอร์มทางเทคนิคเพื่อให้การประสานงานภายในและการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่น 2) สร้างระบบการทำงานข้ามองค์กรที่เข้มแข็ง เช่น ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทำงานร่วมกันได้ 3) สร้างระบบที่สนับสนุนการพิสูจน์ตัวตนออนไลน์ที่ไว้วางใจได้ และ 4) มีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองและการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่ดีพอ

## e-Estonia ชีคิคอนวัลเลย์แห่งยุโรป

เอสโตเนียเป็นประเทศเล็กๆ บนคาบสมุทรบอลติกที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลที่ก้าวหน้าที่สุดแห่งหนึ่งในโลก บริการภาครัฐเกือบทั้งหมดของเอสโตเนียสามารถเข้าถึงทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา มีแค่การแต่งงาน การหย่าร้าง และธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์เท่านั้นที่ทำทางออนไลน์ไม่ได้

ความสำเร็จของกรณีนี้อยู่ที่การลงทุนในระบบโครงสร้างดิจิทัลกลางที่ปลอดภัยและเชื่อมโยงการทำงานของภาคส่วนต่างๆ ที่เรียกว่า X-Road โดยระบบนี้จะเชื่อมโยงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐกับภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ทำให้บริการภาครัฐหลอมรวมเป็นหนึ่งสร้างความสะดวกสบายให้กับประชาชน

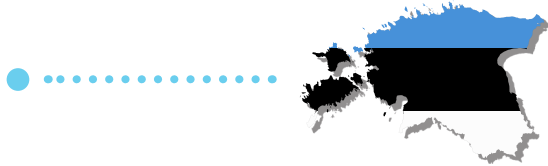
บริการออนไลน์ที่โดดเด่นของเอสโตเนียมีดังนี้

- ◆ **ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax):** เพียงกดปุ่มคลิกครั้งเดียวก็สามารถจ่ายภาษีในเอสโตเนียได้แล้ว เพราะข้อมูลทั้งหมดอยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบนี้ช่วยลดเวลาในการเตรียมเอกสารภาษีของประชาชน ลดภาระของภาครัฐไปอย่างมหาศาล อีกทั้งยังส่งเสริมให้ประชาชนจ่ายภาษีอีกด้วย

- ◆ **บัตรประจำตัวดิจิทัล (digital ID):** ประชาชนเกือบทุกคนในเอสโตเนียจะมีบัตรประจำตัวดิจิทัลซึ่งใช้ยืนยันตัวตนในการเข้าถึงบริการต่างๆ ได้อย่างปลอดภัยและสะดวกสบาย ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรมต่างๆ ของประชาชน เช่น การทำธุรกิจ การเซ็นเอกสาร การขอใบสั่งยาจากแพทย์ การธนาคาร

◆ การลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ (i-Voting): เอสโตเนียเป็นประเทศแรกที่ยินยอมให้มีการลงคะแนนทางอินเทอร์เน็ตในการเลือกตั้งปี 2005 และมีผู้ใช้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพราะความสะดวกสบายในการลงคะแนนไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนของมุมโลก และใช้เวลาเพียง 3 นาทีเท่านั้น

◆ ระบบสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (e-Health): ผู้ป่วยในเอสโตเนียถือเป็นเจ้าของข้อมูลสุขภาพของตน และโรงพยาบาลต้องอนุญาตให้ผู้ป่วยเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้ ข้อมูลจากโรงพยาบาลและแพทย์กว่า 95 เปอร์เซ็นต์ถูกเก็บไว้ในรูปดิจิทัล ซึ่งง่ายต่อการนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อหามาตรการป้องกันที่มีประสิทธิผล เช่น การสร้างความตระหนักรู้ให้กับคนไข้ ส่วนแพทย์ก็สามารถเข้าถึงประวัติคนไข้ได้ทุกที่ ซึ่งช่วยให้การรักษาคุณภาพและต่อเนื่องยิ่งขึ้น<sup>9</sup>



นอกเหนือจากการให้บริการภาครัฐผ่านเครือข่ายสาธารณะแล้ว เทคโนโลยีการใช้เซ็นเซอร์เพื่อเก็บข้อมูล และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่ง (Internet of Things) ซึ่งเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เข้าด้วยกันและสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่ จะช่วยให้ภาครัฐสามารถวิเคราะห์และปรับปรุงบริการได้อย่างต่อเนื่องและทันทั่วทั้งที่ ดังเช่นกรณีของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่กำลังเกิดขึ้นทั่วโลก

## Smart City พัฒนาชุมชนเมืองไปกับแนวคิดเมืองอัจฉริยะ

แนวคิดเรื่องเมืองอัจฉริยะ (smart city) คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้พัฒนาและสร้างเมืองที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มทั้งประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเมือง ความน่าอยู่อาศัย และความยั่งยืนของเมือง ในประเทศไทยเองก็มีเมืองที่รัฐบาลส่งเสริมให้เป็นเมืองต้นแบบหลายแห่ง เช่น นครนายก ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น

สำหรับจังหวัดภูเก็ตนั้น ได้มีการนำแนวคิดเมืองอัจฉริยะไปพัฒนาเมืองในหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

- ◆ *การท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Smart Tourism):* โครงการอินเทอร์เน็ตสาธารณะความเร็วสูงสำหรับนักท่องเที่ยว การพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart Tourist Card (แอปที่ให้ข้อมูลท่องเที่ยวเกี่ยวกับภูเก็ต บอกพิกัดร้านค้า นำเสนอคู่มือหรือโปรโมชั่น) แอป “มาภูเก็ต กตภูเก็ต” (แอปท่องเที่ยวที่แนะนำที่พักและของกินให้นักท่องเที่ยว) แอป Travelism (แอปให้ข้อมูลและขายแพ็คเกจทัวร์ในภูเก็ต)

- ◆ *ความปลอดภัยและการจราจรอัจฉริยะ (Smart Safety):* ระบบรายงานสภาพการจราจรแบบตามเวลาจริงและระบบบอกเวลารถเข้าป้ายด้วยการติดตั้งกล้องซีซีทีวีไว้ที่รถประจำทาง และมีระบบดิจิทัลสำหรับตรวจตราวินัยการจราจรผ่านกล้องวงจรปิด ซึ่งสามารถตรวจจับการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร รถวิ่งย้อนศร รถหยุดล้ำเส้นหยุด รถจอดในที่ห้ามจอด และการสวมหมวกกันน็อค โดยข้อมูลเหล่านี้จะส่งตรงไปยังโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่

◆ *ระบบจัดการสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment)*: ระบบบริหารจัดการเส้นทางจัดเก็บขยะด้วยการจัดทำแอปให้ประชาชนรายงานเมื่อขยะเต็มถัง มีการติดตั้งพีเอสไอวีที่รถเก็บขยะติดตั้งเซ็นเซอร์วัดปริมาณขยะในจุดทิ้ง และจัดทำระบบกระดานข้อมูล (dashboard) เพื่อประสานและจัดการข้อมูลทั้งหมด รวมทั้งระบบตรวจจับค่าควันพิษด้วยการติดตั้งเซ็นเซอร์เพื่อใช้วัดค่ามลพิษในอากาศ และระบบเซ็นเซอร์ตรวจวัดคุณภาพน้ำโดยติดตั้งเซ็นเซอร์ใกล้พื้นที่โรงงานเพื่อตรวจวัดปริมาณน้ำเสีย และสามารถระบุแหล่งที่มาของน้ำเสียได้ว่ามาจากโรงงานใด

◆ *ระบบเศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy)*: โครงการจัดตั้งสวนนวัตกรรม (Innovation Park) เพื่อส่งเสริมพัฒนานวัตกรรม การเรียนรู้เทคโนโลยี และให้คำปรึกษาด้านธุรกิจในพื้นที่เศรษฐกิจดิจิทัล หรือโครงการจัดตั้งสถาบันนานาชาติเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรมเพื่อผู้ประกอบการรายใหม่ (International Creative and Innovation Entrepreneur Academy) เพื่อเป็นศูนย์กลางอบรมการเป็นผู้ประกอบการที่สร้างสรรค์และเปี่ยมนวัตกรรม<sup>10</sup>



## 2. การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

รัฐคือหน่วยงานที่ถือครองข้อมูลสำคัญมากมายในหลากหลายประเด็น เช่น ข้อมูลค่าใช้จ่ายด้านการศึกษา ข้อมูลคุณภาพอากาศ ข้อมูลการจราจร ข้อมูลสาธารณสุข ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ล้วนมีประโยชน์มหาศาลต่อเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม แนวคิดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (open government data) ได้รับความสนใจมากขึ้นเมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ต้นทุนการเปิดเผยข้อมูลมีราคาถูกลง ประเทศที่ริเริ่มนำแนวคิดนี้ไปใช้ในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 คือสหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร จากนั้นรัฐบาลอื่นเกือบทุกประเทศก็นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย และกลายเป็นวาระทางการเมืองที่สำคัญของแทบทุกรัฐบาล เช่น เกาหลีใต้ ที่ประกาศแนวคิดเรื่อง Government 3.0

การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐนั้นหมายถึงการเปิดให้เข้าถึงข้อมูลของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่องผ่านระบบเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่าย นำไปใช้ใหม่ได้โดยอิสระ และผสมผสานกับชุดข้อมูลอื่นได้ รวมถึงนำไปเผยแพร่ต่อได้โดยไม่มีข้อห้ามใดๆ โดยข้อมูลดังกล่าวต้องตั้งอยู่บนฐานคิด “open by default” หรือต้องเปิดเผยข้อมูลเป็นค่าตั้งต้น แต่อาจมีข้อยกเว้นในบางกรณี เช่น ข้อมูลที่เปิดเผยต้องไม่สามารถระบุตัวตนในระดับบุคคล ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือเปิดเผยความลับทางการค้า รวมถึงไม่เป็นภัยต่อความมั่นคงของรัฐ

การเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐนั้นมีประโยชน์รอบด้าน ทั้งในมิติทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม คู่มือ *Open Data Handbook* ซึ่งจัดทำโดยมูลนิธิโอเพ่นโนวเลจ (Open Knowledge Foundation) และแปลเป็นภาษาไทยโดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2558<sup>11</sup> ได้ชี้ให้เห็นประโยชน์ของการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ เช่น เพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบของรัฐบาลต่อประชาชน ส่งเสริมให้เอกชนหรือประชาชนนำข้อมูลไปต่อยอดเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐ ลดการคอร์รัปชัน ช่วยในการวัดผลกระทบเชิงนโยบาย ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำหนดนโยบายผ่านข้อมูลภาครัฐ และอีกมากมายเกินกว่าที่เราจะจินตนาการคิดฝันได้





## นโยบายการเปิดเผยข้อมูลของบารัค โอบามา

ในวันแรกของการเข้ารับตำแหน่งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา โอบามาประกาศเจตจำนงทางการเมืองอันแรงกล้าว่าจะ “สร้างรัฐบาลที่เปิดเผยข้อมูลมากที่สุดในประวัติศาสตร์อเมริกา” โดยตั้งอยู่บนหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ ความโปร่งใส (transparency) การดึงการมีส่วนร่วม (participation) และการสร้างความร่วมมือ (collaboration)

ตลอดระยะเวลาทำงานเกือบ 8 ปี โอบามาเห็นบันทึกข้อตกลงมากมายที่ทำให้รัฐบาลมีความโปร่งใสมากขึ้น หนึ่งในนั้นคือแผนงานเพื่อสร้างการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Directives) ซึ่งลงรายละเอียดว่าหน่วยงานรัฐต้องทำอะไรบ้างอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อทำให้รัฐบาลเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น นอกจากนี้ โอบามาปรับแนวทางการใช้ Freedom of Information Act หรือกฎหมายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐ ให้เป็นไปในทางที่เอื้อต่อการเปิดเผยข้อมูลมากที่สุด เพราะเขาเชื่อว่ากฎหมายฉบับนี้คือเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการสร้างความรับผิดชอบของรัฐบาล



แนวทางสำคัญในการตีความกฎหมายฉบับนี้เพื่อให้เปิดเผยข้อมูลมากขึ้นมี 3 ประการ คือ 1) presumption of openness คือ ถ้าไม่แน่ใจว่าเปิดเผยได้หรือไม่ ให้เปิดไว้ก่อน เว้นแต่จะยืนยันได้ถึงอันตรายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการเปิดเผย 2) proactive disclosure คือให้เปิดเผยโดยไม่ต้องให้มีการร้องขอ และ 3) release to one is a release to all คือหากมีใครร้องขอและมีคำตัดสินให้เปิดเผยข้อมูลแล้ว ก็ควรเปิดเผยขึ้นนั้นกับสาธารณะโดยไม่ต้องให้ร้องขอเป็นกรณี

ผลงานอื่นๆ ที่โดดเด่นก็เช่น การจัดการกับคำร้องเปิดเผยข้อมูล ได้มากกว่า 4 ล้านเรื่อง ซึ่งมากที่สุดประวัติศาสตร์ มีการตั้งศูนย์เปิดเผยข้อมูลแห่งชาติ (National Declassification Center) เพื่อทำให้ชุดข้อมูลที่เคยปิดเป็นความลับจำนวนมากไม่เป็นความลับอีกต่อไป เช่น การเปิดเผยข้อมูลของสำนักข่าวกรองกลาง (ซีไอเอ) จำนวนนับล้านชิ้น และที่สำคัญไม่แพ้กันคือ การปรับโครงสร้างและวัฒนธรรมการทำงานของหน่วยงานรัฐให้คำนึงถึงการเปิดเผยข้อมูลและการทำงานร่วมกับประชาชนมากขึ้น

### 3. การมีส่วนร่วมของประชาชน

เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ ไม่เพียงแต่ช่วยให้การเปิดเผยข้อมูลง่ายขึ้นเท่านั้น แต่ยังเปิดโอกาสให้ภาครัฐต้องการมีส่วนร่วมจากประชาชนในด้านการออกแบบนโยบายและให้บริการสาธารณะ หรือที่เรียกว่าการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation)

รัฐบาลในหลายประเทศหันมาให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น รัฐบาลของโอบามาหรือรัฐบาลสหราชอาณาจักรในสมัยเดวิด คาเมรอน เพราะเชื่อว่าในโลกที่ปัญหาต่างๆ มีความซับซ้อนมากขึ้น รัฐบาลที่ฉลาดคือ รัฐบาลที่สามารถใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญ ความเห็น และประสบการณ์ของประชาชนและหน่วยงานภายนอกในการออกแบบนโยบาย นอกจากนี้ การดึงการมีส่วนร่วมยังช่วยให้นโยบายของรัฐตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดเสียงวิพากษ์วิจารณ์และแรงต่อต้านหลังจากนโยบายออกมา โดยเฉพาะนโยบายที่เป็นที่ถกเถียงกันมาก

ระดับการดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นมีหลายระดับ ตั้งแต่ 1) การเปิดเผยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Information) คือการให้ข้อมูลเพื่อช่วยให้สาธารณะเข้าใจและติดตามประเด็นปัญหาต่างๆ ผ่านช่องทางอันหลากหลาย เช่น เว็บไซต์เฉพาะของรัฐบาล โซเชียลมีเดีย 2) การปรึกษาหารืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Consultation) คือการจัดให้มีช่องทางการรับฟังความเห็นและปรึกษาหารือกับประชาชน

ผ่านช่องทางและวิธีการอันหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เครื่องมือการโหวต เครื่องมือการส่งคำร้อง และ 3) การตัดสินใจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Decision-Making) คือ การนำความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ในกระบวนการออกแบบนโยบายจริงๆ เช่น ให้มีการโหวตนโยบายได้โดยตรง

นอกจากนี้ยังมีนวัตกรรมการมีส่วนร่วมแบบใหม่ที่เรียกว่า คราวด์ซอร์ซซิ่งนโยบาย (policy crowdsourcing) ซึ่งหมายถึงการกระจายปัญหา คำถามหรืองานไปให้ผู้ชนช่วยกันหาคำตอบหรือจัดการ โดยให้ความสำคัญกับการดึงประชาชนมาร่วมออกแบบและสร้างสรรค์นโยบายตั้งแต่ต้น ไม่ใช่ทำนโยบายออกมาแล้วค่อยถามความเห็นกับประชาชน



## การออกกฎหมายโดยประชาชนฟินแลนด์

ปี 2012 ฟินแลนด์ผ่านกฎหมายริเริ่มจากพลเมือง (Citizens Initiative Act) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแก้ไขกฎหมายเก่าหรือเสนอกฎหมายใหม่ไปยังรัฐสภาได้โดยตรง วิธีการคือ ประชาชนที่มีอายุถึงเกณฑ์ที่เลือกตั้งได้ สามารถเขียนคำร้องเสนอกฎหมายผ่านทางเว็บไซต์ และหากคำร้องนั้นมีผู้สนับสนุนถึง 50,000 รายชื่อภายใน 6 เดือน รัฐสภาต้องนำคำร้องดังกล่าวมาผ่านกระบวนการพิจารณา

กฎหมายฉบับนี้ทำให้เกิดความตื่นตัวในภาคประชาชน เกิดองค์กรภาคประชาสังคมมาช่วยสนับสนุนการพูดคุยและรวบรวมรายชื่อ บางคำร้องมีประชาชนเข้าร่วมลงชื่อเกินแสนคนภายในระยะเวลาไม่นาน ที่ผ่านมามีคำร้องเสนอและแก้ไขกฎหมายรวมกัน 9 ฉบับ หนึ่งในนั้นคือกฎหมายเกี่ยวกับการแต่งงานของคนเพศเดียวกันที่ท้ายสุดผ่านรัฐสภาจนออกมาเป็นกฎหมาย

นอกจากออกกฎหมายที่เปิดให้ประชาชนเสนอกฎหมายได้สะดวกขึ้นแล้ว รัฐบาลฟินแลนด์ยังนำกฎหมายกำกับกับการจราจรนอกถนนหลัก (Off-Road Traffic Law) มาปรึกษาหารือกับประชาชน โดยรัฐบาลได้จัดทำเว็บไซต์ขึ้นมาเป็นการเฉพาะ และภายในเว็บไซต์นั้นจะ 1) ตีพิมพ์กฎหมาย เอกสารและลิงก์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิดีโออธิบายประเด็นสำคัญ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้รับข้อมูลรอบด้าน 2) เปิดให้ผู้สร้างบัญชี โดยเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ใช้ชื่อเล่น หรือชื่อจริงก็ได้ และ 3) มีการให้แต้มเพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมอยากมีส่วนร่วมมากขึ้น

การรับฟังความเห็นจะแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นกำหนดขอบเขตปัญหา (problem mapping) คือขั้นตอนระบุปัญหาการจราจรนอกถนนหลัก รัฐบาลจะกำหนดปัญหาเริ่มต้น 10 ด้าน เช่น การกำหนดอายุขั้นต่ำของผู้ใช้พาหนะ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นกรอบเริ่มต้น ประชาชนสามารถแสดงความเห็นและแชร์ประสบการณ์ได้ โหวตให้ความเห็นที่ตนชอบ รวมถึงสามารถสร้างหัวข้อใหม่ขึ้นมาได้ 2) ขั้นเสนอทางแก้ปัญหา (problem solving) ปัญหาหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการจราจรนอกถนนหลักในขั้นแรกจะถูกรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ และระบุเป็นหัวข้อให้ประชาชนมาเสนอทางออก ซึ่งผู้เข้าร่วมก็สามารถสร้างหัวข้อใหม่ได้เหมือนขั้นแรก และ 3) ขั้นประเมินข้อเสนอ (evaluation) โดยผู้เข้าร่วมทั่วไปและผู้เชี่ยวชาญ ผู้เข้าร่วมจะได้รับตัวอย่างข้อเสนอแบบสุ่มและให้ประเมินด้วยการให้คะแนน (1-5) หรือการจัดลำดับ ส่วนผู้เชี่ยวชาญต้องให้คะแนน 4 ด้าน คือ ความเป็นไปได้ ประสิทธิภาพ ต้นทุน และความเป็นธรรม พร้อมเหตุผลประกอบ สุดท้ายกระทรวงสิ่งแวดล้อมจะรวบรวมผลลัพธ์จากการรับฟังความเห็น และเสนอแก้เป็นกฎหมายต่อไป

บทสรุปจากการตั้งประชาชนมาร่วมออกกฎหมายของฟินแลนด์ คือประชาชนฉลาดกว่าที่คิด ผู้เข้าร่วมเสนอความเห็นใหม่ๆ มากมาย นอกเหนือจากกรอบข้อเสนอที่รัฐบาลกำหนดไว้ในเบื้องต้น ผู้เข้าร่วมปฏิเสธแนวคิดสุดโต่งและสนใจร่วมถกเถียงแลกเปลี่ยนในความเห็นที่มีเหตุผล และผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้กระบวนการกำหนดนโยบายมากขึ้น<sup>12</sup>



## Challenge.gov แก้ไขปัญหาสาธารณะผ่านภูมิปัญญา สาธารณะ

Challenge.gov คือผลผลิตที่ต่อยอดมาจากนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของโอบามา ซึ่งสนับสนุนให้หน่วยงานรัฐใช้รางวัลเป็นแรงจูงใจให้เกิดการแข่งขันกันเสนอแนวคิดและนวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีและสังคม แนวคิดเบื้องหลังของโครงการนี้คือการใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาของประชาชนโดยมีแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้น

Challenge.gov คือสารบบออนไลน์ที่รวม “ความท้าทาย” ของหน่วยงานภาครัฐ (ซึ่งอาจร่วมกับเอกชนก็ได้) ไว้ด้วยกันทั้งหมด และเป็นเวทีกลางให้ประชาชนเข้ามาค้นหา พร้อมทั้งนำเสนอแนวคิดและนวัตกรรมให้กับภาครัฐอย่างเป็นระบบ ความท้าทายก็มีตั้งแต่ง่ายๆ อาทิเช่น การออกแบบโลโก้ หรือการออกแบบแอปพลิเคชัน เช่น แอปที่ให้ความรู้เรื่องภาษี ให้ข้อมูลสำหรับคนพิการในการหาที่อยู่ที่เหมาะสม หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ การออกแบบเกม เช่น เกมจำลองที่ช่วยพัฒนาความรู้และทักษะอาชีพให้กับนักเรียน หรือการสร้างเกมบนมือถือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศ ไปจนถึงการออกแบบเครื่องมือสุดล้ำ อย่างเช่นกรณีรางวัลดีซาล (DESAL Prize) งานแข่งขันที่ท้าทายให้ออกแบบเทคโนโลยีการขจัดเกลือด้วยต้นทุนที่ต่ำและประหยัดพลังงาน ซึ่งทีมที่ชนะคือนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอ็มไอที ที่ประดิษฐ์เครื่องแยกเกลือพลังงานแสงอาทิตย์และใช้รังสียูวีในการฆ่าเชื้อ

ความสำเร็จของ Challenge.gov ซึ่งมีประชาชนมากกว่า 250,000 คนร่วมแข่งขันใน “ความท้าทาย” กว่า 700 ชิ้น สะท้อนให้เห็นว่า หากเรามีเวทีและใช้แรงจูงใจกระตุ้นการแข่งขัน ประชาชนจะกลายเป็นผู้มีส่วนร่วมที่ตื่นตัว และช่วยเสนอทางออกดีๆ ทั้งทางเทคโนโลยีและทางสังคมได้มากมาย<sup>13</sup>

## อินเทอร์เน็ตกับการเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคม

ในปี 2006 นิตยสาร *ไทม์* ได้เลือก “You” (เราทุกคน) ที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นบุคคลสำคัญแห่งปี (Person of the Year) ด้วยเหตุผลว่าอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้คนธรรมดาอย่างพวกเราสามารถรวมตัวกันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงสำคัญในโลก โดยมีการอ้างถึง *โอมายนิวส์* (*OhmyNews*) หนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่มีคำขวัญว่า “พลเมืองทุกคนคือนักข่าว” และเนื้อหาส่วนมากภายในเว็บไซต์ก็ผลิตโดยแม่บ้านชาวเกาหลีที่กว่าสามแสนชีวิตเว็บไซต์ดังกล่าวสื่อถึงพลังของประชาชนที่กลายเป็นกลไกตรวจสอบคอร์รัปชันที่สำคัญของเกาหลีใต้

ภาพที่ 2 หน้าปกนิตยสาร *ไทม์*  
ฉบับบุคคลสำคัญแห่งปี ประจำปี 2006 และ 2011





พอมาถึงปี 2011 นิตยสาร *ไทม์* ก็เลือก “protesters” (ผู้ประท้วง) เป็นบุคคลสำคัญแห่งปี ผู้ประท้วงทั่วโลกได้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างประวัติศาสตร์ด้วยตัวเอง ตั้งแต่อาหรับสปริง ซึ่งเป็นการต่อสู้ของประชาชนที่ถูกฮือขึ้นต่อต้านกับการกดขี่ที่อาหรับสปริง ไปจนถึงปฏิบัติการยิวคอลลัสตริท ซึ่งเป็นการเคลื่อนไหวในยุโรปและสหรัฐอเมริกาเพื่อต่อต้านกับการจัดการวิกฤตการเงินที่รัฐบาลเข้าข้างนักการเงิน และขยายกลายเป็นการต่อสู้กับความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจทั่วโลก วาเอล โจนิม หนึ่งในผู้ประท้วงคนสำคัญที่ใช้เฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือต่อสู้รัฐบาลเผด็จการในอียิปต์ได้กล่าวว่า “นี่คืออาหรับยุคใหม่... ถ้าเยาวชนที่ใช้เฟซบุ๊กในประเทศนี้รวมตัวกันต่อต้านคอร์รัปชันและความอยุติธรรม อียิปต์จะกลายเป็นประเทศที่ดีขึ้นอย่างแน่นอน”

อินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ทางอำนาจที่เกิดขึ้นผ่านการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ แต่เดิมนั้น ผู้ที่ครอบครองพื้นที่ในการสื่อสารอย่างสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ ซึ่งมีลักษณะการสื่อสารจากจุดหนึ่งไปยังมวลชน (mass communication) และไม่เปิดให้มีส่วนร่วม จะเป็นผู้กำหนดความหมายในใจของผู้คนต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้คนทั่วไปที่ไม่ได้ครอบครองทรัพยากรสื่อสารอันจำกัดอย่างโทรทัศน์หรือวิทยุ สามารถสื่อสารกับมวลชนได้ (mass self-communication) ช่วยให้คนธรรมดาอย่างเราเป็นทั้ง “ผู้รับสาร” และ “ผู้ส่งสาร” ที่สามารถกำหนดวาระและความหมายของเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

ในช่วงเริ่มต้นของศตวรรษที่ 21 เราต่างประจักษ์ถึงการเคลื่อนไหวทางสังคมทั่วโลกที่ใช้อินเทอร์เน็ตสร้างพื้นที่ในการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงการเมืองและสังคม อาทิ อาหรับสปริงหรือปฏิบัติการยิวคอลลัสตริท เรียกได้ว่าอินเทอร์เน็ตกลายเป็นเทคโนโลยีแห่งเสรีภาพที่ช่วยเสริมพลังให้การเมืองภาคประชาชนและกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของประชาชนในการส่งเสียงของตนออกไปในวงกว้าง สร้างพื้นที่ในการถกเถียงแลกเปลี่ยน และขับเคลื่อนการเคลื่อนไหวทางสังคมด้วยตนเอง เช่น ผ่านการลงชื่อใน [Change.org](http://Change.org)



## Change.org

Change.org คือเว็บไซต์ที่เปิดให้ประชาชนทั่วโลกสามารถสร้างคำร้อง (petition) และร่วมลงชื่อในแคมเปญที่ตนสนับสนุน หลังจากนั้นจะมีการส่งคำร้องไปให้กับผู้มีอำนาจเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายอย่างแท้จริง ในปี 2018 Change.org ระบุว่ามียอดเมืองเข้าร่วมมากกว่า 225 ล้านคน และมีคำร้องมากกว่า 25,000 คำร้องที่ได้รับชัยชนะใน 196 ประเทศ

แคมเปญของ Change.org ที่โด่งดังในระดับโลก เช่น การออกกฎหมายต่อต้านการกลั่นแกล้งในสหรัฐอเมริกา การออกกฎหมายให้ซูเปอร์มาร์เก็ตในฝรั่งเศสบริจาคอาหารที่ขายไม่หมดแทนที่จะโยนทิ้ง ฯลฯ ส่วนของประเทศไทย ตัวอย่างแคมเปญที่ได้รับความนิยมมากคือ

- ◆ “หยุด #พบบคอม หยุดกฎหมายล่วงข้อมูลส่วนบุคคล” โดยเครือข่ายพลเมืองเน็ต (373,375 ผู้ร่วมสนับสนุน)
- ◆ “เราต้องการพื้นที่การเรียนรู้ใจกลางเมืองสำหรับทุกคน National Knowledge Center” โดย เพื่อนเพื่อนของ ‘มีนา’ (237,686 ผู้ร่วมสนับสนุน)
- ◆ “Thai Govt: ต่อต้านการตั้งซิงเกิลเกตเวย์ Stop proposed plan for single internet gateway” โดย Coconut Shell Thailand (154,874 ผู้ร่วมสนับสนุน)
- ◆ “ดำเนินคดีกับผู้ล่าสัตว์ในเขตอุทยานฯ ต้องโปร่งใส และมีมาตรฐานแบบเดียวกันทุกคน” โดย ตูลย์พิชญ์ แก้วม่วง (121,074 ผู้ร่วมสนับสนุน)<sup>14</sup>

## ▶ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

คำกล่าวที่ว่า “อินเทอร์เน็ตถือเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมที่สำคัญที่สุดตั้งแต่มีการคิดค้นเครื่องพิมพ์” คงไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นจริงนัก

อินเทอร์เน็ตช่วยให้เราเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้จำนวนมากในโลกออนไลน์ สร้างพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนและทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงเป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์และเผยแพร่เนื้อหาด้วยตนเอง สิ่งเหล่านี้สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ของมนุษย์ที่ต้องการสร้างสรรค์ แบ่งปัน ร่วมมือ และวิพากษ์วิจารณ์

คงไม่มีใครปฏิเสธว่าอินเทอร์เน็ตสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับการเรียนรู้ในทุกระดับและทุกมิติ อินเทอร์เน็ตไม่เพียงเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ผู้เรียนต้องรู้ (ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตในสังคมยุคดิจิทัล) แต่รวมถึง “วิธีการเรียนรู้” (การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้แบบร่วมมือกับผู้อื่น การเรียนรู้ที่ปรับเข้ากับบุคคลและสัมพันธ์กับชีวิตจริงมากขึ้น) และ “ช่วงเวลาในการเรียนรู้” (การเรียนรู้นอกห้องเรียนด้วยตนเองมากขึ้น และการหาความรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต) เราสามารถสรุปการเปลี่ยนแปลงสำคัญได้ดังนี้

◆ *อิสรภาพในการท่องโลกความรู้โดยไม่ติดกับข้อจำกัดเชิงภูมิศาสตร์:* เราสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ที่มีคุณภาพสูงได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย มหาวิทยาลัยชั้นนำมากมายนำเสนอคอร์สออนไลน์ฟรี จนมีการเรียกอินเทอร์เน็ตว่าเทคโนโลยีที่ทำให้การศึกษามีความเท่าเทียมมากขึ้น นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังทำให้การศึกษาเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกเครื่องมือ

◆ *วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบใหม่*: การเรียนรู้แบบเดิมที่มีคนสอนหน้าห้อง และให้ผู้เรียนท่องจำความรู้ถูกแทนที่ด้วยการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย ซึ่งผู้เรียนต้องแสวงหาความรู้ ร่วมมือกับผู้อื่น และสร้างสรรค์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนครูจะเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ (facilitator) แทน นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังเชื่อมต่อการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน และช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้จากสถานการณ์จริงได้มากขึ้น

◆ *การเรียนรู้ที่ปรับเข้ากับความต้องการส่วนบุคคล*: อินเทอร์เน็ตช่วยให้เราควบคุมอัตราและรูปแบบของการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตัวเราได้มากขึ้น เช่น หากเราไม่เก่งเลขและต้องการเวลาในการเรียนรู้บทเรียนมากกว่าเพื่อน เราก็สามารถทบทวนบทเรียนด้วยตนเองก่อนที่จะขยับไปเรียนในระดับที่สูงขึ้น

◆ *ประสบการณ์การเรียนรู้แบบใหม่*: สื่อการเรียนรู้แบบใหม่ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ได้มากขึ้น เช่น การเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จำลอง (simulation) การเรียนรู้ผ่านการเล่น (educational game) การเรียนรู้ผ่านภาพ (visualization) เทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้ประสบการณ์ในการเข้าถึงเนื้อหาเปลี่ยนไป เช่น การศึกษาปรากฏการณ์แผ่นดินไหวผ่านสถานการณ์จำลองหรือเกม

## แหล่งการเรียนรู้ออนไลน์ยอดนิยม

- ◆ *Wikipedia*: สารานุกรมออนไลน์ที่มีเนื้อหามากที่สุดในโลก และเปิดให้คนทั่วไปสามารถเข้ามาสร้างสรรค์และแก้ไขเนื้อหาให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา

- ◆ *Project Gutenberg*: ห้องสมุดออนไลน์ที่รวบรวมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้ดาวน์โหลดฟรีมากกว่าห้าหมื่นเล่ม โดยหนังสือส่วนมากจะถูกเก็บไว้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น สกุล PDF, EPUB, MOBI, HTML เพื่อให้อ่านได้กับคอมพิวเตอร์เกือบทุกประเภท หนังสือส่วนมากที่ถูกนำมาแปลงเป็นดิจิทัลเป็นหนังสือที่ตกเป็นของสาธารณะแล้ว (public domain)

- ◆ *YouTube EDU*: ช่องวิดีโอการศึกษาของยูทูปที่มีผลงานรวมกันนับล้านชิ้นจากใครก็ตามที่ต้องการสร้างสรรค์และแบ่งปันวิดีโอการศึกษา เช่น ช่องรายการของครูนกเล็ก รวมถึงเนื้อหาจากพาร์ทเนอร์ด้านการศึกษาของยูทูป เช่น TED-Ed, Khan Academy, Mahidol Channel และ Ormschool

- ◆ *iTunes U*: แหล่งรวมสื่อการเรียนรู้ทั้งในรูปแบบของวิดีโอและเสียงในไอทูนส์สตอร์ เนื้อหาสื่อมีทั้งจากมหาวิทยาลัย พิพิธภัณฑ์ และองค์กรสื่อสาธารณะ ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดสื่อการเรียนรู้ที่ต้องการลงเครื่องคอมพิวเตอร์พีซีหรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ก็ได้

- ◆ *Khan Academy*: องค์กรไม่แสวงกำไรด้านการศึกษาที่รวบรวมวิดีโอการศึกษาหลายพันชิ้นตามหัวข้อวิชา (คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์ ศิลปะและมนุษยศาสตร์ เศรษฐศาสตร์และการเงิน) และระดับการศึกษา ตั้งแต่อนุบาล ประถม จนถึงมัธยมปลาย รวมถึงมีแบบทดสอบสำหรับวัดผลการเรียนรู้ด้วย ซาลมาน คาน



ผู้ก่อตั้ง มุ่งหวังให้วิดีโอการศึกษาของคานอะคาเดมีเป็นส่วนเสริมของการเรียนในห้องเรียนตามแนวทางห้องเรียนกลับด้าน (flipped classroom) โดยให้นักเรียนดูวิดีโอและทบทวนบทเรียนก่อนชั้นเรียน เพื่อที่ครูผู้สอนจะได้ใช้เวลาในห้องเรียนกับการเรียนรู้ของนักเรียนมากกว่าการสอนหน้าชั้นเรียนแบบเดิม

- ◆ **สื่อการเรียนรู้ฟรีจากสถาบันการศึกษา (Open Educational Resource):** สถาบันการศึกษาหลายแห่งทั่วโลก เช่น MIT OpenCourseware หรือ Harvard Open Courses เผยแพร่สื่อการเรียนรู้จากชั้นเรียนให้นักศึกษาและคนทั่วไปเข้าถึงได้ฟรีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น วิดีโอการสอน สไลด์การสอน บันทึกย่อสัมมนา

- ◆ **หลักสูตรออนไลน์เปิดขนาดใหญ่ (MOOC - Massively Open Online Courses):** MOOC คือหลักสูตรออนไลน์ที่ไม่ได้มีแค่สื่อการสอนเหมือนกรณี Open Educational Resource เท่านั้น แต่ยังมีระบบอื่นๆ รองรับให้เหมือนการเรียนในชั้นเรียนจริง เช่น มีกระดานสนทนาเพื่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมคอร์สและผู้สอน ผู้เรียนต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายและผ่านการทดสอบ ผู้สอนจะต้องคอยตอบคำถามและให้คะแนนผู้เรียน รวมถึงมีการออกไปประกาศนียบัตรให้ (ซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเข้ามา) นอกจากนี้เนื้อหาการเรียนรู้ก็อาจมีการออกแบบใหม่ให้เข้ากับแพลตฟอร์มการเรียนรู้อด้วย MOOC ส่วนมากจะเปิดให้ลงทะเบียนเรียนได้ฟรีหากไม่ต้องการใบประกาศและผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามจังหวะของตนเอง (ยกเว้นบางคอร์สที่มีการกำหนดเวลาชัดเจน)

สถิติปี 2016 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้ลงทะเบียนเรียน MOOC กว่า 58 ล้านคนทั่วโลก มีมหาวิทยาลัยเข้าร่วมเสนอคอร์สกว่า 700 แห่ง และมีคอร์สเรียนรวมกัน 6,850 คอร์ส MOOC ที่โดดเด่นอันดับต้น ๆ คือ Coursera (MOOC ที่มีขนาดใหญ่สุดในปัจจุบัน มีนักเรียนลงทะเบียนเรียนกว่า 23 ล้านคน และมีคอร์สเรียนกว่า 2,000 คอร์ส), edX (MOOC ที่พัฒนาขึ้นโดยมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดและเอ็มไอทีโดยไม่มีมุ่งแสวงกำไร มีผู้ใช้กว่า 10 ล้านคน), XuetangX (MOOC ของประเทศจีนที่แม้จะมีแต่คอร์สภาษาจีน แต่ก็มีผู้ใช้กว่า 6 ล้านคนแล้ว) และ Udacity (MOOC ที่เน้นคอร์สด้านวิชาชีพสำหรับคนทำงานเป็นหลัก โดยเฉพาะด้านการตลาด มีผู้ใช้กว่า 4 ล้านคน)<sup>15</sup>

เนื้อหาคอร์สออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา คือ 1) ธุรกิจและการจัดการ เช่น การตลาดในโลกดิจิทัล ความเป็นผู้ประกอบการในเศรษฐกิจใหม่ 2) วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ เช่น การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) 3) วิทยาศาสตร์ทั่วไป เช่น ระบบสุริยะ ศาสตร์แห่งการคิดในชีวิตประจำวัน และ 4) สังคมศาสตร์ เช่น ความยุติธรรม ทฤษฎีเกม<sup>16</sup>

ในประเทศไทยเองก็เริ่มมีบริการ MOOC โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (<https://mooc.chula.ac.th>) โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (<https://thaimooc.org>) และระบบสื่อสาระออนไลน์แบบเปิดที่บริหารงานโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (<http://mooc.learn.in.th/main>)

## ▶ บทสรุป

อินเทอร์เน็ตสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ การเมือง และการเรียนรู้อย่างไม่เคยมีเทคโนโลยีไหนทำได้มาก่อนในประวัติศาสตร์ แน่นอนว่าโอกาสเหล่านี้ไม่ได้เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติเพียงเพราะเราเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ แต่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิถีปฏิบัติทั้งในระดับสถาบันและระดับปัจเจกเพื่อแปลงศักยภาพของอินเทอร์เน็ตให้เป็นโอกาสอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตยังอาจถูกใช้ในทางที่นำพาความเสี่ยงใหม่ๆ มาให้สังคม เช่น การคุกคามทางเพศ การกลั่นแกล้งทางออนไลน์ การละเมิดความเป็นส่วนตัว การละเมิดลิขสิทธิ์ การเผยแพร่ข่าวลวง ประทุษวาจา หรือภาพโป๊เด็ก และอีกสารพัดปัญหาที่อินเทอร์เน็ตกำลังท้าทายสังคม

เทคโนโลยีไม่ได้มีความเป็นกลางและมีอำนาจกำหนดความเป็นไปของสังคม สิ่งที่กำหนดว่าผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ตจะดีหรือไม่ดี จะกลายเป็นโอกาสหรือความเสี่ยง ล้วนเป็นเรื่องของพลเมืองอย่างเราทุกคนที่จะใช้อินเทอร์เน็ตในการสร้างสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลที่เราปรารถนา

บทถัดไปเราจะมาพูดถึงความท้าทายในโลกดิจิทัล ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการสร้างสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลที่เราอยากเห็น



## อ้างอิง

1 Manuel Castells, “The Impact of the Internet on Society: A global perspective,” in *Change: 19 key essays on how internet is changing our lives* (Spain: BBVA, 2013), 127-147.

2 OECD, “Economic and Social Benefits of Internet Openness,” the background report for Panel 1.1 “Economic and Social Benefits of Internet Openness” of the OECD Ministerial Meeting on the Digital Economy, June 21-23, 2016, Cancún (Mexico), [https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/ICCP\(2015\)17/FINAL&docLanguage=En](https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/ICCP(2015)17/FINAL&docLanguage=En).

3 ที่มาภาพประกอบ Deloitte, “Values of Connectivity: Economic and social benefits of expanding internet access,” February 2014, London, UK: Deloitte, [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/TechnologyMediaCommunications/2014\\_uk\\_tmt\\_value\\_of\\_connectivity\\_deloitte\\_ireland.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/TechnologyMediaCommunications/2014_uk_tmt_value_of_connectivity_deloitte_ireland.pdf).

4 James Manyika and Charles Roxburgh, “The Great Transformer: The Impact of the Internet on Economic Growth and Prosperity,” Report McKinsey Global Institute, October 2011, [https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/High%20Tech/Our%20Insights/The%20great%20transformer/MGI\\_Impact\\_of\\_Internet\\_on\\_economic\\_growth.ashx](https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/High%20Tech/Our%20Insights/The%20great%20transformer/MGI_Impact_of_Internet_on_economic_growth.ashx).

5 สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ), รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2560 (กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560).

6 Samuel Edward, “9 Tips to Make Your Ecommerce Business Wildly Successful,” *Entrepreneur*, May 15, 2015, <https://www.entrepreneur.com/article/246223>.

- 7 ภาณุพันธ์ วีรวุฒิต, “เจคิว ปูมำหนึ่ง Delivery: ซีฟู้ดสดๆ ส่งตรงถึงหน้าบ้านคุณ,” *a day online*, มีนาคม 7, 2559, <https://www.adaymagazine.com/interviews/founder-2>. และ Oops Hardcore, “สัมภาษณ์พิเศษ ‘คุณโอ เจคิว ปูมำหนึ่ง’ ชายปูออนไลน์หรือหน้าบ้าน,” *MarketingOops!*, ธันวาคม 13, 2559, <https://www.marketingoops.com/exclusive/interview-exclusive/interview-jq-crap-100lan/>.
- 8 Manyika and Roxburgh, “The Great Transformer.”
- 9 เว็บไซต์ อี-เอสโตเนีย, <https://e-estonia.com>.
- 10 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค), *ถอดบทเรียน SMART PHUKET: เส้นทางสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ* (กรุงเทพฯ: เนคเทค, 2560).
- 11 เข้าถึงได้ที่ Open Knowledge Foundation, *Open Data Handbook (ฉบับภาษาไทย)*, แปลโดย ฝ่ายนวัตกรรม สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (กรุงเทพฯ: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558). <https://ega.or.th/content/890/877>.
- 12 Tanja Aitamurto and Helene E. Landmore, “Five Design Principles for Crowdsourced Policymaking: Assessing the case of crowdsourced off-road traffic law in Finland,” *Journal of Social Media for Organizations* 2, 1 (2015): 1-19.
- 13 เว็บไซต์ Challenge.gov, <https://www.challenge.gov/list>.
- 14 เว็บไซต์ Change.org, <https://www.change.org/>.
- 15 อ้างอิงจาก Dhawal Shah, “By The Numbers: MOOCs in 2016,” *Class Central*, December 25, 2016. <https://www.class-central.com/report/mooc-stats-2016/>.
- 16 อิศริยะ สัตกุลพิบูลย์, “จุดจบของมหาวิทยาลัย? MOOC กับความท้าทายใหม่ในโลกการศึกษา.” *the101world*, มีนาคม 21, 2560, <https://www.the101.world/thoughts/the-end-of-university-as-we-know-it/>.

# 6

---

ความท้าทายแห่งศตวรรษที่ 21

---



มานูเอล คาสเทลส์ นักสังคมวิทยาชื่อดังผู้บุกเบิกงานศึกษาเกี่ยวกับสังคมยุคสารสนเทศ เคยเขียนถึงพลังของอินเทอร์เน็ตไว้ว่า “โอกาสในยุคสารสนเทศจะปลดปล่อยขีดความสามารถในการสร้างสรรค์อย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อนด้วยพลังแห่งความคิด... ฉันคิด ดังนั้นฉันจึงสรรค์สร้าง” แต่เขาก็กังวลว่า “เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของเราพัฒนาขึ้นบนฐานของผลประโยชน์ คุณค่า สถาบัน และระบบตัวแทนซึ่งจำกัดความสามารถรวมหมู่ ยึดกุมดอกผลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และหันเหพลังงานของเราไปสู่การเผชิญหน้าที่ทำลายตัวเอง”<sup>1</sup>

แม้อินเทอร์เน็ตจะเป็นเทคโนโลยีแห่งยุคสมัยที่มอบโอกาสมากมายให้กับพลเมืองในการพัฒนาตนเองและสังคมร่วมกัน เป็นหนึ่งในจิ๊กซอว์ที่หลายคนเชื่อว่าจะนำพาเราเข้าสู่สังคมที่ดีในอนาคต แต่พลังของอินเทอร์เน็ตจะถูกใช้ไปอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่กำกับควบคุมศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยเช่นกัน

อินเทอร์เน็ตจะสร้างโอกาสอันเท่าเทียมให้กับคนทุกคนหรือเป็นตัวการทำให้ความเหลื่อมล้ำกว้างขึ้น? มันจะช่วยสร้างพื้นที่ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมสำหรับคนทุกคนหรือเป็นพื้นที่ที่ถูกยึดกุมโดยอำนาจทุนใหญ่เท่านั้น? มันจะช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมเสรีที่คนทุกคนเข้าถึง แบ่งปัน และต่อยอดความรู้ได้ หรือเป็นพื้นที่ที่ถูกอำนาจทางกฎหมายมากำกับอิสรภาพแห่งความรู้และการสร้างสรรค์?

มันจะเป็นพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนพูดคุยและฟังเสียงที่แตกต่างตามแนวทางประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ หรือจะเป็นเพียงโลกแคบ ๆ ที่ทุกคนสนใจแต่เสียงที่สอดคล้องกับความเห็นของตน?

ในบทสุดท้ายนี้เราจะชวนสนทนาทั้งท้ายถึงความท้าทายในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเกี่ยวพันกับเทคโนโลยีดิจิทัล และชวนขบคิดว่าพลเมืองอย่างเราจะรับมือกับความท้าทายเหล่านี้อย่างไรหากต้องการให้อินเทอร์เน็ตเป็นพลังสร้างสรรค์สังคมที่เราปรารถนา

## ▶ ช่องว่างดิจิทัล

อินเทอร์เน็ตมอบโอกาสมากมายทั้งในแง่ของการทำธุรกิจ การเข้าถึงความรู้ และการมีส่วนร่วมทางการเมือง ทว่าโอกาสเหล่านั้นจะไม่เกิดขึ้นเลยหากคนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ รวมถึงขาดทักษะและความรู้ในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและสร้างโอกาสจากเทคโนโลยีดิจิทัลรู้จักกันในชื่อ “ช่องว่างดิจิทัล” (digital divide)

ช่องว่างดิจิทัลหมายถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการสร้างโอกาสและทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลพวงจากความไม่เท่าเทียมทางสังคมและเศรษฐกิจ ช่องว่างดิจิทัลเกิดขึ้นได้ในหลายระดับและหลากหลายมิติ เช่น ช่องว่างระหว่างประเทศหรือภายในประเทศ ช่องว่างระหว่างคนเมืองกับชนบท ช่องว่างระหว่างคนรวยกับคนจน ช่องว่างระหว่างผู้สูงวัยกับเยาวชน

ช่องว่างระหว่างชายกับหญิง ช่องว่างระหว่างคนชายขอบกับคนชั้นกลางในเมือง รายงานของธนาคารโลก<sup>2</sup> ซึ่งให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตถือเป็นเทคโนโลยีที่เป็นการแพร่กระจายไปทั่วโลกรวดเร็วกว่านวัตกรรมทางเทคโนโลยีใดๆ ที่เคยมีมา อินโดนีเซียมีโอกาสนี้ใช้ประโยชน์จากเรือจักรไอน้ำหลังมีการประดิษฐ์ขึ้นมาแล้วเกือบ 160 ปี เคนยามีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกหลังถูกคิดค้นขึ้นมาตั้งแต่ 60 ปีก่อน และกว่าเวียดนามจะเริ่มนำคอมพิวเตอร์มาใช้หลังจากมีการใช้ครั้งแรกก็ปาเข้าไป 15 ปี แต่เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือใช้เวลาเพียงไม่กี่ปีในการแพร่กระจายไปทั่วโลก ถึงกระนั้นก็ยังห่างไกลจากคำว่า “ทั่วถึง” (universal) มากนัก โดยเฉพาะการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

รายงานฉบับเดียวกันนี้ระบุว่า แม้ประชากรในประเทศกำลังพัฒนา 8 ใน 10 คนจะมีโทรศัพท์มือถือใช้แล้วในปี 2014 จนเรียกได้ว่าครัวเรือนที่เข้าถึงมือถือนี้มีจำนวนมากกว่าครัวเรือนที่เข้าถึงไฟฟ้าเสียอีก แต่ประชากรในโลกกำลังพัฒนาที่มีอินเทอร์เน็ตใช้กลับมีน้อยกว่ามาก คือ 31 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นเมื่อเทียบกับตัวเลข 80 เปอร์เซ็นต์ในประเทศที่มีรายได้สูง เรียกได้ว่าประชากรส่วนมากในโลกยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากการปฏิวัติดิจิทัลได้เต็มที่

นอกจากประเด็นเรื่องการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในมิติทางเทคโนโลยี ช่องว่างดิจิทัลยังพูดถึงช่องว่างด้านคุณภาพของอินเทอร์เน็ต ซึ่งกลายเป็นประเด็นความเหลื่อมล้ำที่สำคัญเมื่อบริการออนไลน์สมัยใหม่เรียกร้องการใช้แบนด์วิดธ์มากขึ้น ตัวอย่างเช่น เด็กชนบทที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตคุณภาพต่ำได้เฉพาะในโรงเรียนหรือห้องสมุดย่อมได้รับโอกาสในโลกออนไลน์น้อยกว่าเด็กในเมืองที่สามารถจ่ายเงินเพื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตคุณภาพสูงผ่านมือถือได้ตลอดเวลา สถิติปี 2016 เน้นย้ำให้เห็นว่ามีเพียง 15 เปอร์เซ็นต์ของประชากรโลกที่สามารถเข้าถึงและจ่ายเงินเพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ (ความเร็วสูง) ได้

ช่องว่างดิจิทัลที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ช่องว่างด้านทักษะและความรู้ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของคนกลุ่มต่างๆ เพราะต่อให้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้เท่าเทียมกันมากขึ้น ความเหลื่อมล้ำด้านทักษะและความรู้ย่อมนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน ตัวอย่างเช่น เด็กที่เคยเรียนรู้การเขียนโค้ดคอมพิวเตอร์ย่อมได้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าเด็กที่ไม่เคยเรียน หรือประชาชนที่มีการศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐมากกว่า ข้อเท็จจริงที่แยกจากนั้นคือ ในโลกที่ประชากรราว 1 ใน 5 ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ คนกลุ่มนี้จะใช้ประโยชน์จากการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตามที่ควรจะเป็นได้อย่างไร

ช่องว่างดิจิทัลยังสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำของข้อมูลในโลกออนไลน์ ข้อมูลส่วนมากอยู่ในรูปภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษย่อมไม่สามารถเข้าถึงความรู้ได้ ตัวอย่างเช่น คอร์สเรียนฟรีจำนวนมากจากมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกสอนด้วยภาษาอังกฤษ ดังนั้นต่อให้เราเข้าถึงคอร์สได้ฟรี แต่ถ้าขาดความรู้ด้านภาษาก็ไม่สามารถเรียนได้อยู่ดี นอกจากนี้ ข้อมูลส่วนมากในโลกออนไลน์ยังสะท้อนความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างเช่น 85 เปอร์เซ็นต์ของเนื้อหาที่ผลิตโดยผู้ใช้ (user-generated content) มาจากสหรัฐอเมริกา แคนาดา และยุโรป หรือเกาะเล็กๆ อย่างฮ่องกงกลับมีส่วนร่วมผลิตเนื้อหาในวิกิพีเดียมากกว่าทุกประเทศในแอฟริการวมกัน ทั้งที่แอฟริกามีประชากรมากกว่าฮ่องกงถึง 50 เท่า<sup>3</sup>

ในประเทศไทยเอง การลดช่องว่างดิจิทัลประสบความสำเร็จในส่วนของโทรศัพท์เคลื่อนที่ สถิติปี 2559 แสดงให้เห็นว่า อัตราการเข้าถึงโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดดโดยอยู่ที่ 140 เปอร์เซ็นต์ (หมายความว่าเมื่อมือถือ

ที่ลงทะเบียนมากกว่าจำนวนประชากรทั้งหมด) และความครอบคลุมของสัญญาณมือถือ (3G) ในเชิงพื้นที่ของผู้ให้บริการหลัก คือ เอไอเอส ทรูมูฟ และดีแทค อยู่ที่ 97.59 เปอร์เซ็นต์ 65.57 เปอร์เซ็นต์ และ 75.55 เปอร์เซ็นต์ตามลำดับ เรียกว่าการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไร้สายในประเทศไทยนั้นประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในระดับครัวเรือนยังน้อยอยู่ คือแค่ 33.5 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น อีกทั้งราคาก็ยังค่อนข้างแพงเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างสิงคโปร์ หรือเวียดนาม<sup>4</sup>

รัฐบาลไทยตั้งเป้าหมายพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของไทยมีคุณภาพและครอบคลุมทั่วประเทศ ทุกหมู่บ้าน ทุกเทศบาลเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ ทุกโรงเรียน โรงพยาบาล และศูนย์ดิจิทัลชุมชน รวมถึงให้มีราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตไม่เกิน 2 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ประชาชาติต่อหัว โดยโครงการหัวหอกของรัฐบาล คือโครงการเน็ตประชารัฐของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และโครงการเน็ตชายขอบของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งตั้งเป้าสนับสนุนให้มีการนำอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าไปในหมู่บ้านมากกว่า 29,000 แห่ง

หากรัฐบาลประสบความสำเร็จในการนำอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าไปในทุกพื้นที่ และมีการนำคลื่นความถี่กลับมาจัดสรรใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความครอบคลุมในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปัญหาช่องว่างในมิติของการเข้าถึงทางเทคโนโลยีก็น่าจะบรรเทาลง แนวโน้มต่อไปที่ประเทศไทยต้องให้ความสำคัญคือการลดช่องว่างในมิติเชิงคุณภาพและมิติเชิงความรู้ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล



## ▶ ความเป็นกลางของเครือข่าย



ความเป็นกลางของเครือข่าย หรือ net neutrality (บางครั้งถูกเรียกแทนด้วยคำว่า อินเทอร์เน็ตเปิด หรือ open internet) หมายถึงหลักการที่บังคับให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ไอเอสพี) ปฏิบัติต่อเนื้อหาและบริการต่างๆ บนเครือข่ายของตนอย่างเท่าเทียม พูดอีกอย่างคือ หลักการนี้ห้ามไม่ให้ไอเอสพีใช้เทคโนโลยีจัดการกับข้อมูลที่ไหลเวียนอยู่บนอินเทอร์เน็ต เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าของเครือข่ายใช้อำนาจในฐานะผู้ควบคุมการไหลเวียนของข้อมูล (gatekeeper) เลือกปฏิบัติกับผู้ให้บริการเนื้อหา แอปพลิเคชัน หรือบริการออนไลน์บางราย รวมถึงการกำหนดว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเราจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาหรือบริการไหนได้เร็ว ช้า หรือกระทั่งไม่ได้เลย

กฎเหล็ก 3 ประการของความเป็นกลางของเครือข่ายมีดังนี้ 1) ห้ามบล็อก (no blocking) คือไอเอสพีไม่สามารถบล็อกการเข้าถึงเว็บไซต์หรือบริการที่ถูกกฎหมายได้ 2) ห้ามลดความเร็ว (no throttling) คือไอเอสพีไม่สามารถลดความเร็วในการเชื่อมต่อเว็บไซต์หรือบริการใดเป็นการเฉพาะได้ และ 3) ห้ามให้สิทธิพิเศษด้วยการจ่ายเงิน (no paid prioritization) คือไอเอสพีไม่สามารถรับเงินจากเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการเร็วขึ้น

ในช่วงทศวรรษ 1990 การเข้าควบคุมการจราจรของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นไปได้ในเชิงเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตจึงเป็นเหมือนเครือข่ายซื่อป้อ (dumb network) ที่เชื่อมจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง (end-to-end) โดยไอเอสพีไม่สามารถแทรกแซงการไหลเวียนของข้อมูลได้ ทว่าในปี 2003 บริษัทเน็ตสกรีนเทคโนโลยีส์ได้คิดค้นเทคโนโลยีที่ใช้จัดการการจราจรในอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า deep packet inspection หรือเครื่องมือตรวจสอบข้อมูลอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถแยกแยะประเภทของข้อมูลและจัดการกับข้อมูลต่างๆ ได้ทันที ส่งผลให้ไอเอสพีสามารถเลือกปฏิบัติกับข้อมูลและบริการต่างๆ ได้

แล้วการมีหรือไม่มีความเป็นกลางของเครือข่าย มันสำคัญกับเราอย่างไร? ตอบได้ว่าสำคัญมาก เพราะมันส่งผลกระทบต่อสิ่งที่เราคุ้นเคยในโลกออนไลน์เกือบทั้งหมด เราอาจจะพบว่าการดูวิดีโอสตรีมมิ่งผ่านยูทูปหรือเน็ตฟลิกซ์ทำไม่ได้ อีกต่อไป ถ้าผู้ให้บริการเหล่านั้นไม่จ่ายเงินให้กับไอเอสพีที่เราเลือกใช้บริการ เราอาจไม่สามารถใช้โปรแกรมแชร์ไฟล์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ขนาดใหญ่ได้อีกต่อไป หรือกระทั่งเราอาจไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาทางการเมืองบางอย่างได้หากไอเอสพีมีสิทธิตัดสินว่าจะบล็อกหรือไม่บล็อกเนื้อหา นั้น ตัวอย่างเช่น เวอไรซอน บริษัทโทรคมนาคมในสหรัฐอเมริกา เคยบล็อกข้อความของกลุ่มสนับสนุนการทำแท้งที่ส่งผ่านมือถือ โดยเวอไรซอนอ้างว่าตนมีอำนาจในการบล็อกข้อความซึ่งเป็นที่โต้เถียงในเชิงจริยธรรม

ไอเอสพีมีแรงจูงใจมากมายในการแทรกแซงความเป็นกลางของเครือข่าย ไม่ว่าจะเพื่อควบคุมการจราจรในกรณีที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมากและขีดความสามารถในการรองรับการใช้บริการของเครือข่ายไม่เพียงพอ เพื่อหากำไรเพิ่มเติมจากการเก็บค่าใช้จ่าจ่ายเพิ่มกับผู้ใช้บริการเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ต้องการให้บริการของตนส่งผ่านข้อมูลได้เร็วกว่า หรือเพื่อสกัดกั้นคู่แข่งที่ให้บริการคล้ายๆ กับบริการอื่นของตน เช่น บริษัทเคเบิลที่ให้บริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกอาจกีดกันการใช้บริการที่วีลสตรีมมิ่งอย่างเน็ตฟลิกซ์

การถกเถียงเรื่องความเป็นกลางของเครือข่ายร้อนแรงมากในโลกตะวันตก โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา กรณีโด่งดังที่ทำให้คนหันมาสนใจถึงแนวคิดความเป็นกลางของเครือข่ายเกิดขึ้นเมื่อคอมแคสต์ บริษัทไอเอสพีและเคเบิล ถูกกล่าวหาว่าแอบลดความเร็วในการอัปโหลดไฟล์จากบิตทอร์เรนต์ ซึ่งเป็นโปรแกรมแชร์ไฟล์ร่วมกัน (peer-to-peer file sharing) และทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของคอมแคสต์ไม่สามารถใช้บิตทอร์เรนต์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ขนาดใหญ่ได้ หรือกรณีที่ออเรนจ์ บริษัทโทรคมนาคมในฝรั่งเศสทำข้อตกลงกับกูเกิลเพื่อเก็บค่าบริการเพิ่มเติมจากกูเกิล เนื่องจากการจราจรในเครือข่ายของออเรนจ์เกือบ 50 เปอร์เซ็นต์มาจากยูทูปและกูเกิล รวมถึงกรณีที่เน็ตฟลิกซ์ทำข้อตกลงกับคอมแคสต์ในปี 2014 เพื่อให้คุณภาพบริการของเน็ตฟลิกซ์ผ่านคอมแคสต์ดีขึ้น

อีกรูปแบบหนึ่งที่จะเมิดความเป็นกลางของเครือข่ายและกำลังได้รับความนิยมนั้นโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา คือ ซีโร่เรตติ้ง (zero rating) หรือการที่

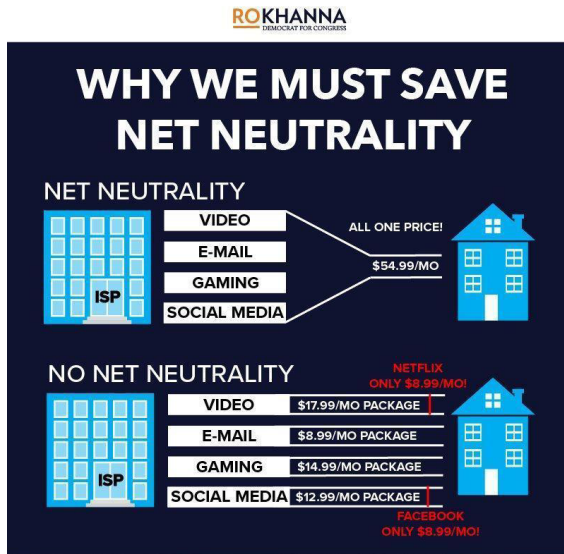
ไอเอสพีเลือกปฏิบัติโดยไม่เน้นการใช้บริการบางอย่างเป็นการใช้งานอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการมือถือบางรายอาจทำข้อตกลงพิเศษกับแอปพลิเคชันฟังเพลงเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้โดยไม่ต้องกังวลว่าเน็ตจะหมด หรือกรณีของเฟสบุ๊กซีโร, กูเกิลฟรีโซน หรือวิกิพีเดียซีโร ที่ผู้ให้บริการอย่างเฟสบุ๊ก กูเกิล และวิกิพีเดีย ไปทำข้อตกลงซีโรเรตตั้งกับไอเอสพีด้วยเหตุผลว่าต้องการขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการให้กับประชาชนในโลกกำลังพัฒนา แต่ผู้คัดค้านเห็นว่ามันขัดกับหลักความเป็นกลางของเครือข่าย และทำให้บริการเหล่านั้นได้เปรียบคู่แข่ง เหตุผลหลักที่ใช้สนับสนุนความเป็นกลางของเครือข่ายมีดังนี้

◆ *ความเป็นกลางของเครือข่ายช่วยส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและทำให้การแข่งขันเท่าเทียม:* อินเทอร์เน็ตเปิดพื้นที่ให้นักพัฒนานวัตกรรมสามารถสร้างสรรค์และเผยแพร่บริการใหม่ๆ ให้กับผู้ที่สนใจได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพื่อให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในกติกาของเกมนี้ ผู้นำเสนอนวัตกรรมที่เจ๋งที่สุดจะเป็นผู้ชนะ ทว่าหากกติกาเปลี่ยนโดยไอเอสพีสามารถเก็บค่าเข้าถึงเครือข่ายเป็นลำดับขั้น (เปรียบได้กับการให้บริการบนถนนที่จำกัดความเร็วต่างกัน) คือยิ่งจ่ายมากก็ยิ่งให้บริการได้เร็วขึ้น หรือถ้าไม่จ่ายก็ไม่สามารถให้บริการได้เลย อำนาจในการกำหนดผู้ชนะหรือแพ้ในเกมนี้จะเปลี่ยนไปอยู่ในมือของไอเอสพีแทน สถานการณ์เช่นนี้จะทำให้นักพัฒนานวัตกรรมหน้าใหม่เสียเปรียบและบั่นทอนนวัตกรรมในโลกอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน

◆ *ความเป็นกลางของเครือข่ายช่วยปกป้องเสรีภาพในการแสดงออก:* ความเป็นกลางของเครือข่าย ช่วยประกันสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกในอินเทอร์เน็ต ด้วย เพราะหลักการนี้ห้ามไม่ให้ไอเอสพีเลือกปฏิบัติกับเนื้อหาที่ส่งผ่านเครือข่ายของตน (เหมือนกรณีของเวโรซอนข้างต้น) และช่วยการันตีว่าใครก็สามารถนำเสนอและเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างเท่าเทียมโดยไม่ต้องจ่ายเงินเพื่อการแสดงออก การปล่อยให้ไอเอสพีมีอำนาจควบคุมการแสดงออกย่อมส่งผลต่อความหลากหลายของแหล่งข่าวอิสระและการสร้างสรรค์เนื้อหาอันแปลกใหม่บนเว็บไซต์ รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในศตวรรษใหม่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการต่อต้านเผด็จการและความยุติธรรมในสังคม

◆ *ความเป็นกลางในอินเทอร์เน็ตช่วยการันตีการเข้าถึงเนื้อหาอย่างเท่าเทียม และป้องกันการคิดราคาแบบเลือกปฏิบัติ:* ถ้ามองจากฝั่งผู้ใช้ ความเป็นกลางในอินเทอร์เน็ตจะช่วยการันตีว่าเราสามารถเข้าถึงเนื้อหาและบริการ (ที่ถูกกฎหมาย) อะไรก็ได้ที่เราต้องการโดยไอเอสพีไม่มีสิทธิบล็อกหรือทำให้การเข้าถึงบริการใดซ้าลงเป็นการเฉพาะ นอกจากนี้ หากปราศจากความเป็นกลางของเครือข่าย ไอเอสพีจะสามารถกำหนดแพ็คเกจบริการอินเทอร์เน็ตที่มีหน้าตาเหมือนแพ็คเกจบริการเคเบิลทีวี โดยเราจะไม่ได้จ่ายเงินเป็นค่าบริการรายเดือนเพื่อเข้าถึงบริการอะไรก็ได้ แต่ต้องจ่ายเงินตามแพ็คเกจเนื้อหาและบริการที่เราเลือกใช้แทน ตัวอย่างเช่น ทุกวันนี้เราอาจจ่ายค่าอินเทอร์เน็ต 500 บาทต่อเดือนเพื่อเข้าถึงบริการอะไรก็ได้ แต่ต่อไปเราอาจต้องจ่าย 100 บาทเพื่อใช้บริการอีเมล 200 บาทสำหรับบริการโซเชียลมีเดีย และ 300 บาทสำหรับบริการวิดีโอ

ภาพที่ 1: เปรียบเทียบแพ็คเกจบริการอินเทอร์เน็ตแบบที่มีความเป็นกลางของเครือข่ายกับแบบที่ไม่มี<sup>5</sup>



ส่วนผู้ต่อต้านหลักการความเป็นกลางของเครือข่ายก็มีเหตุผลหลักดังนี้ 1) ไอเอสพีควรมีสิทธิจัดการกับการจราจรบนเครือข่ายของตน โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการใช้บริการมาก เพื่อให้ทุกคนได้ประโยชน์จากการใช้เครือข่ายร่วมกัน 2) ไอเอสพีต้องลงทุนพัฒนาเครือข่ายเพื่อรองรับบริการอย่างยูทูป เน็ตฟลิกซ์ หรือเฟสบุ๊ก ซึ่งสามารถหาประโยชน์บนเครือข่ายโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ดังนั้นไอเอสพี

ควรมีสิทธิเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้บริการเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันเพื่อนำรายได้มาลงทุนพัฒนาขีดความสามารถของโครงข่ายสำหรับรองรับความต้องการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น และ 3) หากไอเอสพีไม่สามารถเก็บเงินเพิ่มได้ ก็จะขาดแรงจูงใจในการลงทุนพัฒนาเครือข่าย ซึ่งย่อมกระทบต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในภาพรวม

วินด์ เซิร์ฟ ผู้ร่วมคิดค้นอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล เคยกล่าวไว้ว่า อินเทอร์เน็ตถูกออกแบบมาโดยไม่มีผู้มีอำนาจใดๆ จะมาควบคุมการเข้าถึงเนื้อหาและบริการใหม่ๆ ได้ หากเราปล่อยให้ไอเอสพีควบคุมสิ่งที่ประชาชนเห็นและทำในโลกออนไลน์ได้ ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในฐานะเทคโนโลยีแห่งโอกาสก็จะถูกบั่นทอนลงทั้งในมิติเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม

ในประเทศไทยเอง ประเด็นเรื่องความเป็นกลางของเครือข่ายยังไม่ถูกหยิบยกขึ้นมาพูดถึงมากนัก แม้จะมีข่าวคราวการควบคุมการจราจรของไอเอสพีบางราย และการนำเสนอแพ็คเกจซีโรเรตติ้งในบางบริการของผู้ให้บริการมือถือ แต่ในอีกไม่นาน ความเป็นกลางของเครือข่ายจะกลายเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมากขึ้นในสังคมไทยอย่างแน่นอน และถือเป็นความท้าทายสำคัญที่พลเมืองดิจิทัลจะต้องร่วมกำหนดอนาคตของโครงสร้างอินเทอร์เน็ตร่วมกัน

## ▶ **ระบอบลิขสิทธิ์กับวัฒนธรรมเสรี**



ลิขสิทธิ์หมายถึงกฎหมายที่ใช้คุ้มครองผลงานของผู้สร้างสรรค์ โดยผู้ที่จะทำซ้ำ แบ่งปัน หรือนำผลงานไปใช้ ต้องขออนุญาตจากเจ้าของผลงานก่อน ระบอบ

ลิขสิทธิ์นั้นมิได้มีการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี การเกิดขึ้นของสื่อชนิดใหม่ ตั้งแต่สื่อสิ่งพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ มาจนถึงอินเทอร์เน็ต ล้วนส่งผลต่อการจัดการลิขสิทธิ์ซึ่งมุ่งรักษาสมดุลระหว่างสิทธิของผู้สร้างสรรค์งานกับประโยชน์สาธารณะ

ในกรณีของอินเทอร์เน็ตนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลเอื้อให้ผู้ใช้สามารถทำสำเนา แบ่งปัน เผยแพร่ และสร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ได้อย่างง่ายดาย เช่น บิตทอร์เรนต์ ช่วยให้การแชร์ไฟล์ระหว่างคนหมู่มากทำได้อย่างง่ายดาย หรือยูทูปทำให้ใครก็สามารถเผยแพร่สื่อวิดีโอของตนเองได้ ส่วนทางด้านเจ้าของลิขสิทธิ์ก็มีเทคโนโลยีในการคุ้มครองและตรวจสอบการใช้งานลิขสิทธิ์ที่ทรงพลังยิ่งขึ้น เช่น เทคโนโลยีจัดการสิทธิดิจิทัล (digital rights management) ที่ควบคุมไม่ให้มีการคัดลอก เพื่อใช้ในสื่ออื่น จำกัดจำนวนผู้ใช้ หรือกระทั่งจำกัดเวลาในการใช้สื่อ นั้น ส่งผลให้เรื่องลิขสิทธิ์กลายเป็นประเด็นร้อนแรงในการกำกับดูแลอินเทอร์เน็ต

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เจ้าของลิขสิทธิ์ซึ่งมักเป็นบริษัทสื่อยักษ์ใหญ่ข้ามชาติ ในสหรัฐอเมริกา วังเต้นอย่างหนักทั้งระดับประเทศและระหว่างประเทศเพื่อทำให้การคุ้มครองลิขสิทธิ์เข้มข้นมากขึ้นจนอาจส่งผลต่อวัฒนธรรมเสรีในอินเทอร์เน็ต เช่น ในสหรัฐอเมริกา มีการบังคับใช้รัฐบัญญัติลิขสิทธิ์สหัสวรรษดิจิทัล (US Digital Millennium Copyright Act หรือ DMCA) หรือในระดับระหว่างประเทศก็มีสนธิสัญญาลิขสิทธิ์ขององค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก (WIPO Copyright Treaty) และข้อตกลงทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับการค้า (Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights หรือ TRIPS) ขององค์การการค้าโลก ซึ่งบังคับให้ประเทศที่ลงนามในข้อตกลงต้องออกกฎหมายที่นิยามการละเมิดลิขสิทธิ์ให้



ครอบคลุมไม่เพียงแต่การคัดลอกโดยไม่ได้รับอนุญาตเพื่อผลประโยชน์เชิงพาณิชย์เท่านั้น แต่รวมถึงการทำสำเนาโดยไม่ได้รับอนุญาตที่แม้ไม่ได้มุ่งผลประโยชน์เชิงพาณิชย์แต่อาจส่งผลเสียหายเชิงพาณิชย์ด้วย<sup>6</sup> เช่น การแชร์ไฟล์หรือการอัปโหลดสื่อเพื่อใช้เป็นการส่วนตัวในอินเทอร์เน็ต

ในปี 2011 บริษัทสื่อยักษ์ใหญ่พยายามผลักดันการออกร่างรัฐบัญญัติหยุดยั้งการละเมิดลิขสิทธิ์ออนไลน์ หรือโซปา (Stop Online Piracy Act หรือ SOPA) ซึ่งให้อำนาจอัยการสูงสุดสามารถบังคับไอเอสพีให้บล็อกโดเมนเนมของเว็บไซต์ที่ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนในการละเมิดลิขสิทธิ์ ห้ามไม่ให้เสิร์ชเอ็นจินแสดงผลการค้นหาที่เชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ดังกล่าว และสั่งให้ผู้โฆษณาและผู้ให้บริการด้านการเงินออนไลน์อย่าง PayPal หยุดดำเนินธุรกิจกับเว็บไซต์เหล่านั้น ขณะที่ผู้สนับสนุนกฎหมายฉบับนี้เห็นว่าโซปาจะช่วยจัดการกับเว็บไซต์ละเมิดลิขสิทธิ์ที่ตั้งอยู่ในประเทศอื่น ผู้ต่อต้านเห็นว่าโซปาจะถูกใช้เป็นเครื่องมือคุกคามเสรีภาพในการแสดงออก บั่นทอนความมั่นคงไซเบอร์ และทำลายนวัตกรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจ สุดท้ายความพยายามในการผลักดันโซปาก็หยุดลงหลังจากมีการต่อต้านจากเหล่าบริษัทเทคโนโลยี นักวิชาการ และภาคประชาสังคม เช่น วิกีพีเดีย ซึ่งต่อต้านด้วยการหยุดให้บริการ 1 วัน เพื่อชักชวนให้คนจินตนาการถึงโลกที่ปราศจากเสรีภาพในการเข้าถึงความรู้

ภาพที่ 2: วิกิพีเดียหยุดให้บริการ | วันเพื่อต่อต้านกฎหมายโซปา



แม้ระบอบลิขสิทธิ์จะมีขึ้นเพื่อปกป้องสิทธิผู้สร้างสรรค์งานและสร้างแรงจูงใจในการคิดค้นอะไรใหม่ๆ การบังคับใช้กฎหมายลิขสิทธิ์ที่เข้มงวดเกินไปในโลกออนไลน์อาจส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ โดยเฉพาะการเข้าถึงความรู้และการสร้างสรรค์ เช่น การปิดเว็บไซต์สำหรับแชร์ไฟล์อย่าง The Pirate Bay อาจบั่นทอนศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในฐานะเครื่องมือในการเข้าถึงความรู้ของคนจากประเทศกำลังพัฒนา หรือการตีความการคุ้มครองผลงานสร้างสรรค์ที่เข้มงวดเกินไปอาจส่งผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อต่อยอดความสร้างสรรค์ เช่น กรณีการโพสต์วิดีโอเด็กทารกเต้นกระจาย (Dancing Baby Lawsuit)



## คดีการกีดกันกระจาย

ในปี 2007 ครอบครัวเลนซ์โพสตร์วิดีโอที่ลูกชายวัย 13 เดือน เต้นอย่างสนุกสนานตามเสียงเพลง *Let's Go Crazy* ของพรินซ์ ลงในยูทูป เพื่อแบ่งปันช่วงเวลาดีๆ ให้กับครอบครัวและเพื่อนฝูง ปรากฏว่าหลังจากนั้น 4 เดือน บริษัทยูนิเวอร์แซลมิวสิกกรุ๊ป ซึ่งดูแลลิขสิทธิ์ของศิลปินพรินซ์ ส่งจดหมายหายูทูป ให้นำวิดีโอซึ่งมีการใช้เพลงของพรินซ์ออก ทั้งที่เสียงเพลงในวิดีโอที่มาจากเครื่องเสียงด้านหลังไมซ์ดหรือฟังแทบไม่รู้เรื่อง (คือไม่มีใครคิดจะเปิดวิดีโอเพื่อฟังเพลงจนกระทั่งยอดขายของค่ายเพลงแน่ๆ) และไม่ได้เป็นการทำเพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์ ทนายจากยูนิเวอร์แซลเตือนว่าผู้โพสตร์วิดีโอนี้ อาจโดนค่าปรับสูงสุด 150,000 เหรียญสหรัฐ!

ครอบครัวเลนซ์ไม่เข้าใจว่าทำไมการโพสตร์วิดีโอเด็กทารกถึงกลายเป็นความผิดได้ จึงติดต่อมูลนิธิพรอมแดนอีเล็กทรอนิกส์ (EFF) ให้เป็นตัวแทนฟ้องยูนิเวอร์แซล ขอให้บิดเบือนกฎหมายลิขสิทธิ์และละเมิดหลักการการใช้อย่างเป็นธรรม (fair use) ศาลอุทธรณ์ตัดสินให้ครอบครัวเลนซ์ชนะ และแจ้งเจ้าของลิขสิทธิ์อย่างยูนิเวอร์แซลให้คำนึงถึงหลักการการใช้อย่างเป็นธรรมก่อนส่งคำร้องให้นำเนื้อหาออก

แมคเซอร์รี่ ผู้อำนวยการด้านกฎหมายของ EFF กล่าวถึงคดีนี้ว่า “การตัดสินวันนี้ส่งข้อความอย่างชัดเจนว่า กฎหมายลิขสิทธิ์ไม่ได้ให้อำนาจกับการเซ็นเซอร์การแสดงออกที่ชอบด้วยกฎหมาย... การเพิกเฉยต่อสิทธิการใช้อย่างเป็นธรรมทำให้เจ้าของลิขสิทธิ์ต้องรับผิดชอบผลเสียที่เกิดขึ้น”<sup>7</sup>

ลอว์เรนซ์ เลสลิก อาจารย์ด้านกฎหมายจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ผู้ยื่นหยัดต่อผู้เพื่อวัฒนธรรมเสรีในอินเทอร์เน็ต กังวลว่ากฎหมายลิขสิทธิ์ที่ถูกทำให้เข้มงวดขึ้นตลอดช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา กำลังทำลายความสร้างสรรค์ในสังคม และบั่นทอนวัฒนธรรม “เขียน/อ่าน” (Read/Write หมายถึงวัฒนธรรมที่เราเป็นทั้งผู้บริโภคสื่อและผู้สร้างสรรค์สื่อด้วยตนเอง) ให้กลายเป็นวัฒนธรรม “อ่าน/เท่านั้น” (Read/Only คือการบริโภคอย่างเดียว) ทุกวันนี้ กฎหมายลิขสิทธิ์ครอบคลุมไปถึงการทำสำเนาเพื่อใช้ส่วนตัว (ด้วยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ต การฟังเพลงหรือเล่นวีดีโอออนไลน์คือการทำสำเนาจากเซิร์ฟเวอร์หนึ่งมาบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของเราอยู่แล้ว) ซึ่งไม่ได้กำกับแค่ “มืออาชีพ” (professional) แต่ครอบคลุมมาถึง “มือสมัครเล่น” (amateur) ด้วย<sup>8</sup> กล่าวคือกฎหมายลิขสิทธิ์กำลังบั่นทอนความสร้างสรรค์ของวัฒนธรรมผสมผสาน (remix culture) โดยคนธรรมดาทั่วไป ซึ่งเครื่องมือดิจิทัลอนุญาตให้เราผสมผสานสื่ออันหลากหลายและรังสรรค์ผลงานขึ้นมาใหม่ ตัวอย่างเช่น หากเราต้องการผสมผสานคลิปข่าวและเพลงบางส่วนเพื่อใช้ในการล้อเลียนทางการเมือง ก็อาจมีการใช้กฎหมายลิขสิทธิ์มาควบคุมความเห็นทางการเมืองของเรา

การรักษาผลประโยชน์ของผู้สร้างสรรค์ผลงานโดยไม่บั่นทอนศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงความรู้และรังสรรค์ต่อยอดจากผลงานของผู้อื่นถือเป็นความท้าทายสำคัญในยุคดิจิทัล เลสลิกเสนอการปรับเปลี่ยนกฎหมายลิขสิทธิ์โดยให้ 1) เลิกกำกับ “ความสร้างสรรค์ของมือสมัครเล่น” ที่ใช้เครื่องมือดิจิทัลผสมผสานผลงานขึ้นมาใหม่โดยไม่มีวัตถุประสงค์เชิงพาณิชย์ 2) หยุตกำกับ “การคัดลอก” ในอินเทอร์เน็ต เพราะการใช้ผลงานสร้างสรรค์ออนไลน์คือการคัดลอกเสมอ ดังนั้นจึงไม่ต่างจากการกำกับการหายใจของมนุษย์ แต่ควรหันไปกำกับที่การใช้ เช่น การเผยแพร่ผลงานลิขสิทธิ์เพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์ และ 3) หยุตทำให้เด็กทุกคนกลายเป็นอาชญากร เราควรวางวิธีใหม่ๆ ในการชดเชยผลประโยชน์ให้กับเจ้าของลิขสิทธิ์โดยไม่ต้องไล่ฟ้องเด็กทุกคนที่แชร์ไฟล์

## ▶ การเซ็นเซอร์เนื้อหาและการรับผิดชอบตัวกลาง



อินเทอร์เน็ตเคยถูกมองว่าเป็น “เทคโนโลยีแห่งเสรีภาพ” ที่ไร้ซึ่งการกำกับดูแลจากภาครัฐ ทว่าทุกวันนี้อินเทอร์เน็ตได้กลายเป็น “เทคโนโลยีแห่งการควบคุม” ไปเสียแล้ว รายงานของ *Freedom on the Net*<sup>9</sup> ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เสรีภาพในอินเทอร์เน็ตทั่วโลกเสื่อมถอยลงต่อเนื่องมาตลอด 7 ปี (2011-2017) ประชากรกว่าสองในสามของโลกอาศัยอยู่ในประเทศที่มีการเซ็นเซอร์เนื้อหาที่วิจารณ์รัฐบาล ชนชั้นปกครอง และหน่วยงานความมั่นคง รวมถึงรัฐบาลเริ่มเข้ามากำกับช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ อย่างโซเชียลมีเดียและแอปพลิเคชันที่ใช้ส่งข้อความ เช่น WhatsApp, อินสตาแกรม และสไกป์มากขึ้นเรื่อยๆ

การที่ผู้คนหันมาใช้โซเชียลมีเดียมากขึ้นทำให้มันตกเป็นเป้าของการเซ็นเซอร์มากขึ้นเรื่อยๆ นอกเหนือจากการบล็อกการเข้าถึงโซเชียลมีเดียแล้ว ผู้ใช้โซเชียลมีเดียยังต้องเผชิญกับบทลงโทษในระดับที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ตัวอย่างเช่น มีการจับกุมคนที่เผยแพร่แนวคิดต่อต้านนิยมหรือการไม่เชื่อในพระเจ้าในซาอุดีอาระเบีย และถูกตัดสินให้จำคุก 10 ปี รายงาน *Freedom on the Net* แสดงให้เห็นว่าในปี 2016 27 เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกอาศัยอยู่ในประเทศที่จับกุมคนที่โพสต์ แชร์ หรือกระแทงแค่กดถูกใจเนื้อหาในเฟสบุ๊ก ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มจากปี 2013 ถึง 50 เปอร์เซ็นต์

นอกจากนั้น รัฐบาลทั่วโลกยังขยายการเซ็นเซอร์ไปครอบคลุมเนื้อหาที่หลากหลายมากขึ้น อาทิเช่น เว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนลงชื่อในคำร้อง หรือเรียกกร้องให้มีการประท้วงต่อต้านรัฐบาล (เช่นในคาซัคสถาน นักกิจกรรมสองคน ถูกจับจากการใช้โซเชียลมีเดียวางแผนเข้าร่วมประท้วงเพื่อเรียกร้องให้มีการปฏิรูปที่ดิน) เว็บไซต์ข่าวที่สนับสนุนแนวคิดต่อต้านอำนาจทางการเมือง เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาสนับสนุนความแตกต่างหลากหลายทางเพศ (เช่นในอินโดนีเซีย รัฐบาลขอให้ไลน์นำสติ๊กเกอร์ที่เกี่ยวกับเกย์หรือเลสเบี้ยนออกจากร้านค้าของไลน์) รวมถึงเนื้อหาประชดเสียดสี (เช่นในพม่า กวีที่โพสต์กถอนเสียดสีผู้นำทางการเมืองถูกตัดสินจำคุก)

ถ้ามองในแง่วิวัฒนาการของการกำกับดูแลเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตจะพบว่า ช่วงแรก (ก่อนปี 2000) รัฐบาลไม่เข้ามาแทรกแซงเนื้อหาในพื้นที่ไซเบอร์เลย การกำกับดูแลจะอยู่ในรูปของการกำกับดูแลกันเองเป็นหลัก เช่น การจัดการกับสแปมผ่านการลิสต์รายชื่อและการกรองข้อความที่ไม่ต้องการผ่านระบบของอีเมล พอช่วงต้นของศตวรรษที่ 21 รัฐบาลบางประเทศได้ใช้ระบบฟิเตอร์เพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนเข้าถึงเนื้อหาบางประเภท โดยมีจีนเป็นประเทศผู้นำที่เอาจริงเอาจังกับเรื่องนี้มาก และต่อมาประเทศอื่นๆ ก็เข้ามากำกับดูแลเนื้อหามากขึ้น บนฐานความชอบธรรมว่าต้องการคุ้มครองคุณค่าอื่นๆ อาทิเช่น ประเด็นความปลอดภัยและมั่นคง (เช่น การก่อการร้าย) การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากเนื้อหาที่อันตราย ประทุษวาจา รวมถึงประเด็นทางเศรษฐกิจ (เช่น การละเมิดลิขสิทธิ์ การพนัน) อย่างไรก็ตาม การเซ็นเซอร์ได้ครอบคลุมไปถึงเนื้อหาที่ชอบธรรมด้วย ในหลายประเทศ เช่น การวิพากษ์รัฐบาล

วิธีการกำกับดูแลเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตนั้นมีหลากหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น การกำกับเนื้อหาที่จุดกำเนิดหรือตัวผู้ผลิตและเผยแพร่เนื้อหา โดยวิธีนี้จะทำได้ไม่ยากนักหากเนื้อหาถูกฝากไว้ในเซิร์ฟเวอร์ภายในประเทศหรือบริษัทที่รับฝากเนื้อหาจดทะเบียนบริษัทไว้ในประเทศ เช่น บริษัทคอมพิวเซอร์ฟองสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีบริษัทอยู่ที่ประเทศเยอรมนีด้วย ถูกฟ้องให้นำภาพอนาจารและภาพการทารุณเด็กซึ่งผิดกฎหมายเยอรมนีออก แต่หากเนื้อหาอยู่ในเซิร์ฟเวอร์ต่างประเทศ รัฐบาลจะไม่สามารถทำอะไรได้มากนักนอกจากการขอความร่วมมือกับเจ้าของเซิร์ฟเวอร์ให้นำเนื้อหาออกหรือร่วมมือกับประเทศที่เนื้อหาถูกฝากไว้ ด้วยเหตุนี้ การใช้เครื่องมือในการฟิเตอร์เนื้อหาผ่านตัวกลางอย่างไอเอสพี เพื่อป้องกันการเข้าถึงแทนที่จะจัดการกับผู้ผลิตเนื้อหาโดยตรงจึงได้รับความนิยมมากขึ้น

การกำกับดูแลเนื้อหาในโลกไซเบอร์สเปซผ่านตัวกลางได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งเป็นโอกาสให้รัฐบาลมุ่งเป้าการกำกับดูแลเนื้อหาไปที่ตัวกลางซึ่งเป็นบริษัทเอกชน เช่น ไอเอสพีต้องฟิเตอร์หรือบล็อกการเข้าถึงเนื้อหาที่มีปัญหาในต่างประเทศ หรือถูกเกลียดต้องฟิเตอร์ผลการค้นหาตามกฎหมายของแต่ละประเทศ เป็นต้น การกระทำเช่นนี้สร้างประเด็นข้อถกเถียงในเรื่องความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการจัดการกับเนื้อหาออนไลน์ของบริษัทเอกชน ซึ่งไม่ได้มีพันธกิจสาธารณะ และอาจมีแนวโน้มว่าบริษัทเอกชนจะบล็อกเนื้อหามากเกินไปเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบทางกฎหมายหรือแรงกดดันจากภาครัฐ โดยอาจไม่ได้คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้ใช้มากเท่าที่ควร

แม้หลักการเรื่องการแจ้งเตือนและเอาออก (notice-and-take-down regime) จะช่วยป้องกันไม่ให้ไอเอสพีต้องรับผิดชอบตามกฎหมายจากเนื้อหาที่บุคคลอื่น

สร้างขึ้น ทรายเท่าที่ไอเอสพีนำเนื้อหานั้นออกอย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้งเตือน แต่ในกรณีนี้ก็อาจจะสร้างแรงจูงใจให้ตัวกลางอย่างไอเอสพีนำเนื้อหาออกทันทีที่ได้รับการแจ้งเตือนโดยไม่ได้พิสูจน์ว่าเนื้อหาดังกล่าวผิดกฎหมายจริงหรือไม่ เพราะไอเอสพีไม่อยากเสี่ยงรับผิดทางกฎหมายและเสียทรัพยากรไปกับการตรวจสอบเนื้อหา

ตามหลักการสากลแล้ว กฎหมายควรระบุถึงสิทธิของประชาชนผู้โพสต์เนื้อหาด้วย เช่น เจ้าของเนื้อหาที่มีสิทธิได้รับการแจ้งจากตัวกลางและมีสิทธิปกป้องการใช้เนื้อหาของตนก่อนมีการปิดกั้นหรือลบเนื้อหา หรือมีสิทธิในการรับรู้ถึงกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องกฎหมายของเนื้อหา นอกจากนี้ อาจพิจารณานำระบบ “แจ้งเตือนและแจ้งเตือน” (Notice and Notice) มาใช้กับตัวกลางแทน ดังเช่นกรณีการจัดการกับเนื้อหาที่ติดลิขสิทธิ์ในแคนาดา<sup>10</sup> กล่าวคือ เมื่อตัวกลางได้รับการแจ้งเตือนถึงเนื้อหาที่มีปัญหา ตัวกลางจะมีหน้าที่แจ้งเตือนต่อไปยังเจ้าของเนื้อหา และการตัดสินใจว่าจะนำเนื้อหาออกหรือไม่ถือเป็นสิทธิของเจ้าของเอง หากเจ้าของเนื้อหาตัดสินใจไม่เอาเนื้อหาออก ก็จะเข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องระหว่างรัฐกับประชาชนผู้นั้นต่อไป กรณีนี้ถือว่าตัวกลางทำหน้าที่เป็นตัวกลางอย่างแท้จริงและไม่ต้องทำหน้าที่เซ็นเซอร์เนื้อหาแทนรัฐ

การรักษาสมดุลระหว่างเสรีภาพในการแสดงความเห็นของประชาชนกับบทบาทหน้าที่ของรัฐในการรักษาผลประโยชน์สาธารณะผ่านการเซ็นเซอร์เนื้อหาบางอย่าง ถือเป็นความท้าทายสำคัญในการกำกับดูแลอินเทอร์เน็ต และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนของสังคมควรมีส่วนร่วมในการกำหนดให้อินเทอร์เน็ตเป็น “เทคโนโลยีแห่งเสรีภาพ” ภายใต้ข้อจำกัดที่เหมาะสมพอควร



## ▶ พิลาเตอร์บับเบิลและข่าวลวง: อันตรายต่อประชาธิปไตย?

ในศตวรรษที่ 19 เทคโนโลยีการพิมพ์ที่มีราคาถูกลงส่งผลให้เกิดการแพร่กระจายของหนังสือพิมพ์ที่แบ่งฝักแบ่งฝ่าย ซึ่งทำลายอำนาจของสื่อสิ่งพิมพ์ในฐานะกลไกตรวจสอบผู้มีอำนาจ ในศตวรรษที่ 20 การเกิดขึ้นของวิทยุและโทรทัศน์ในฐานะสื่อหลักที่ครอบงำสังคมทำให้คนบางกลุ่มกังวลว่า การถกเถียงทางการเมืองจะถูกลดรูปเหลือเพียงแค่การนำเสนอภาพนักการเมืองที่มีเสน่ห์และขึ้นกล้อง ส่วนคนที่มีความรู้ความสามารถในการนำพาประเทศแต่อาจดูไม่ดีหรือมีเสน่ห์จะไม่ได้พื้นที่ในการนำเสนอความคิด พอถึงปลายศตวรรษที่ 20 หลายคนเชื่อว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตซึ่งสร้างพื้นที่ไร้พรมแดนในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพลเมืองทั้งในระดับประเทศและในระดับโลก จะช่วยส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ และความเห็นอันแตกต่างหลากหลาย รวมถึงเป็นพื้นที่ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนเพื่อเรียนรู้ความแตกต่างและหาจุดร่วมที่เป็นประโยชน์กับสังคมโดยรวมอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ดี คนที่เห็นต่างเชื่อว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีที่ไม่เพียงช่วยให้ตัวเองเลือกรับรู้เฉพาะข้อมูลและความเห็นที่สอดคล้องกับความเชื่อที่ยึดถือมาก่อน แต่อัลกอริทึมของเสิร์ชเอนจินและโซเชียลมีเดียซึ่งเลือกแสดงเว็บไซต์หรือโพสต์ที่ตรงกับความสนใจของเราเป็นหลัก (เช่น พื้นที่ที่เราอยู่ พฤติกรรมการคลิกที่ผ่านมา หรือประวัติการค้นหา) จะทำให้เราอยู่ในโลกที่ได้ยินแต่เสียงสะท้อนที่ตรงกับความเชื่อของเรา (echo chamber) หรืออยู่ในโลกที่ห่อหุ้มด้วยฟองสบู่ (filter bubble หรือฟิลเตอร์บับเบิล) ซึ่งอัลกอริทึมสร้างขึ้น ซ้ำร้ายกว่านั้น อินเทอร์เน็ตซึ่งใครก็สามารถสร้างและเผยแพร่สื่อโดยไม่ต้องมีกลไกในการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างที่มบรรณาธิการ ยังเป็นพื้นที่บ่มเพาะ “ข่าวลวง” (fake news)

ทั้งหมดนี้ทำให้คนตั้งข้อสงสัยว่าอินเทอร์เน็ตกำลังทำลายประชาธิปไตยหรือไม่  
ดั่งกรณีโศกนาฏกรรมที่เกิดขึ้นกับการเลือกตั้งประธานาธิบดีในสหรัฐอเมริกาปี 2016 ซึ่ง  
ผู้คนเสพข่าวลวงและสร้างฟองสบู่ที่กีดกันข้อมูลและความเห็นที่แตกต่างออกไป

อีไล พารีเซอร์ ผู้เขียนหนังสือเกี่ยวกับปรากฏการณ์ฟลิตเตอร์บับเบิล<sup>11</sup> อธิบายว่า  
บริการออนไลน์มากมายทุกวันนี้มีอัลกอริทึมที่คอยเลือกและปรับบริการให้  
ตรงกับความต้องการส่วนบุคคล (personalization) เช่น เฟสบุ๊ก กูเกิล เน็ตฟลิกซ์  
แอมะซอน หรือกระทั่งสำนักข่าวต่างๆ ที่เลือกแสดงเนื้อหาที่สอดคล้องกับความ  
สนใจของเรา อัลกอริทึมของบริการออนไลน์เหล่านี้ทำตัวเป็น “นายทวารเฝ้า  
ประตูข้อมูล” คอยคิดแทนว่าเราต้องการเห็นอะไรโดยไม่เคยถามไถ่เรา ตัวอย่าง  
เช่น ถ้าเรายึดมั่นความเชื่อแบบเสรีนิยม เราก็มักจะมีเพื่อนในเฟสบุ๊กและกด  
ถูกใจความเห็นของเพื่อนที่เชื่อแบบเดียวกัน อัลกอริทึมก็จะกรองโพสต์ของเพื่อน  
อนุรักษ์นิยมออกไปจากหน้าเฟสบุ๊กของเรา หรือถ้าคุณใช้กูเกิลเพื่อค้นหาคำบางคำ  
อัลกอริทึมของกูเกิลก็จะเลือกแสดงผลการค้นหาที่แตกต่างโดยอิงจากข้อมูล  
และพฤติกรรมของเรา (เช่น เราใช้คอมพิวเตอร์อะไร เราใช้เบราว์เซอร์แบบไหน  
เราเคยค้นหาคำว่าอะไร)

มาร์ก ซักเคอร์เบิร์ก เคยกล่าวไว้ว่า “กระรอกที่ตายหน้าบ้านคุณอาจจะ  
สอดคล้องกับความสนใจของคุณตอนนี้มากกว่าประชาชนที่เสียชีวิตในแอฟริกา”<sup>12</sup>  
แน่นอนว่าเฟสบุ๊กอาจหวังดีอยากให้เราเข้าถึงเฉพาะโพสต์ที่เกี่ยวข้องกับตัวเรา  
ในโลกที่ข้อมูลท่วมท้น หรือก็แค่อยากดึงการมีส่วนร่วมของเราผ่านสิ่งที่อัลกอริทึม  
เชื่อว่าเราสนใจ ทว่าคำถามสำคัญคือเราอยากสร้างฟองสบู่ออนไลน์ที่ทุกสิ่งที่เรา  
รับรู้เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวเราเท่านั้นหรือเปล่า เราต้องการพบปะกับคนใหม่ๆ แนวคิด  
ใหม่ๆ มุมมองใหม่ๆ หรือไม่ เราต้องการข้อมูลและความเห็นที่สอดคล้องกับสิ่ง  
ที่เราเชื่อเท่านั้นจริงหรือ แล้วความเห็นที่แตกต่าง ทำทนาย หรือตั้งคำถามกับ  
ความเชื่อที่เราคุ้นเคย ไม่สำคัญหรือไร

ปรากฏการณ์ฟิลเตอร์บับเบิลทำให้นักวิจารณ์มากมายโทษอัลกอริทึมของผู้ให้บริการที่กำลังบั่นทอนประชาธิปไตย แทนที่จะส่งเสริมประชาธิปไตยผ่านการเข้าถึงและมีปฏิสัมพันธ์กับข้อมูล แนวคิด และความเห็นอันหลากหลาย แต่เราสามารถโยนความผิดให้เทคโนโลยีทั้งหมดจริงหรือเปล่า งานศึกษาของเฟสบุ๊ก<sup>13</sup> พบว่ามีปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ทำให้ผู้ใช้ที่ยึดถือความเชื่อต่างกัน (ระหว่างเสรีนิยมและอนุรักษนิยม) เห็นข่าวที่ตรงข้ามกับสิ่งที่เรายึดมั่น คือ 1) ใครคือเพื่อนของเราในเฟสบุ๊ก และข่าวที่เพื่อนแชร์ 2) ในบรรดาข่าวที่เพื่อนแชร์ ข่าวไหนที่ถูกลงแสดงโดยอัลกอริทึมของเฟสบุ๊ก และ 3) เราคลิกดูข่าวแบบไหนที่แสดงในหน้าเฟสบุ๊กของเรา ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยที่หนึ่ง (เพื่อนส่วนมากไม่แชร์ข่าวที่ตรงข้ามกับความเชื่อ) และปัจจัยที่สาม (ตัวผู้ใช้ไม่คลิกดูข่าวที่ตรงข้ามกับความเชื่อ) มีความสำคัญต่อการสร้างฟิลเตอร์บับเบิลมากกว่าปัจจัยที่สอง (อัลกอริทึมเลือกหรือไม่เลือกแสดงโพสต์ที่ตรงข้ามกับความเชื่อ) ดังนั้นข้อสรุปในรายงานจึงบ่งชี้ว่าตัวเราเองต่างหากที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเจาะฟองสบู่ออกไปเจอกับความเห็นที่หลากหลาย

ส่วนประเด็นเรื่องข่าวลวงกับผลต่อประชาธิปไตยนั้นถูกจุดกระแสขึ้นจากการเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐฯ ปี 2016 ซึ่งมีข่าวลวงแพร่กระจายในโซเชียลมีเดียเยอะเป็นปรากฏการณ์ และมีข้อกล่าวหาว่ารัสเซียเข้าแทรกแซงการเลือกตั้งอเมริกาด้วยการซื้อโฆษณาเพื่อปล่อยข่าวลวงในเฟสบุ๊ก (นอกจากการเลือกตั้งในสหรัฐฯ รายงาน *Freedom on the Net* ปี 2017 ชี้ว่า การบิดเบือนข้อมูลและการปล่อยข่าวลวงเพื่อบั่นป่วนการเลือกตั้ง เกิดขึ้นในอย่างน้อย 17 ประเทศ) งานศึกษาเกี่ยวกับข่าวลวงกับการเลือกตั้งสหรัฐฯ<sup>14</sup> แสดงให้เห็นว่า 1) ผู้ใหญ่ชาวอเมริกันจำนวนมากถึง 62 เปอร์เซ็นต์เสพข่าวบนโซเชียลมีเดีย 2) ข่าวลวงที่ได้รับความนิยมในเฟสบุ๊กนั้นมีการแชร์มากกว่าข่าวที่ผลิตโดยสื่อกระแสหลักเสียอีก 3) คนจำนวนมากที่มีโอกาสเห็นข่าวลวงยังเชื่อเนื้อหาที่ปรากฏในข่าวด้วย และ 4) ข่าวลวงส่วนมากมีแนวโน้มที่จะเข้าข้างโดนัลด์ ทรัมป์ มากกว่าฮิลลารี คลินตัน หลักฐานทั้งหมดนำไปสู่ข้อสรุปของคนบางกลุ่มว่า โดนัลด์ ทรัมป์ อาจไม่ชนะการเลือกตั้งหากไม่เป็นเพราะผลกระทบของข่าวลวง กล่าวคือข่าวลวงมีพลังมากถึงขั้นพลิกผลการเลือกตั้งเลยทีเดียว

ข่าวลวงแพร่หลายและได้รับความนิยมในโซเชียลมีเดียมากขนาดนี้เพราะ

- 1) อินเทอร์เน็ตทำให้ใครเป็นสื่อก็ได้ การจัดทำเว็บไซต์และหารายได้จากข่าวลวงผ่านแพลตฟอร์มโฆษณาออนไลน์ก็ทำได้ง่าย อีกทั้งสื่อสมัครเล่นเหล่านี้ไม่มีต้นทุนด้านชื่อเสียงที่ต้องรักษาไว้ แค่หวังประโยชน์ระยะสั้นทั้งในเชิงรายได้และเชิงอุดมการณ์จากข่าวลวง ซึ่งแตกต่างจากสื่อกระแสหลัก
- 2) สื่อโซเชียลถูกออกแบบมาเพื่อการแชร์ และโซเชียลมีเดียอย่างเฟซบุ๊กหรือทวิตเตอร์ก็กลายเป็นแพลตฟอร์มที่มีคนใช้มากขึ้นทุกปี (จำนวนผู้ใช้โซเชียลมีเดียในปี 2018 คือเกือบ 3.2 พันล้านคน หรือคิดเป็น 42 เปอร์เซ็นต์ของประชากรโลก<sup>15</sup>)
- 3) ความไว้วางใจในสื่อกระแสหลักนั้นเสื่อมคลายลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนหันไปเชื่อถือสื่อจากแพลตฟอร์มอื่น ๆ มากขึ้น และ
- 4) การแบ่งขั้วทางการเมืองที่เกิดขึ้นในหลายประเทศส่งผลให้คนที่ยึดถือความเชื่อแตกต่างกันอย่างสุดขั้วมีจำนวนมากขึ้น คนเหล่านี้พร้อมจะเชื่อข่าวที่โจมตีฝ่ายตรงข้าม แม้จะดูไม่มีมูลความจริงก็ตาม

ผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นกับสังคมจากการที่ข่าวลือแพร่กระจายนั้นมีหลายมิติ ตัวอย่างเช่น ผู้ที่หลงเชื่อในข่าวลวงย่อมมีความเชื่อที่ไม่ถูกต้องและส่งผลต่อการใช้เหตุผลเพื่อการถกเถียงแลกเปลี่ยน อันเป็นเงื่อนไขจำเป็นสำหรับการสร้างสังคมประชาธิปไตยที่ดี การที่ผู้บริโภคต้องเผชิญกับข่าวลวงมาก ๆ ทำให้เกิดความกังขากระทั่งกับสื่อที่ผลิตข่าวดี ๆ ส่งผลให้ไม่สามารถแยกแยะระหว่างข่าวคุณภาพกับข่าวลวงได้ รวมถึงการที่ข่าวลวงได้รับความนิยมมากขึ้นอาจไปลดแรงจูงใจในการลงทุนผลิตข่าวที่ถูกต้องและมีความเป็นมืออาชีพได้

ข้อเสนอในการรับมือกับข่าวลวงนั้นมีหลากหลาย ตั้งแต่การเรียกร้องให้ผู้ให้บริการอย่างเฟซบุ๊กและกูเกิลใช้เทคโนโลยีตรวจสอบและกรองข่าวลวงออกไปจากแพลตฟอร์มของตน ส่งเสริมให้เกิดการผลิตข่าวที่น่าเชื่อถือโดยสื่อมืออาชีพ จัดตั้งหน่วยงานในการรับแจ้ง ตรวจสอบ และแก้ไขข่าวลวง ไปจนถึงข้อเสนอด้านการศึกษาโดยการเสริมสร้างความรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศให้กับพลเมือง เช่น การตรวจสอบที่มาและความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล การเสพข่าวอย่างมีวิจรรณญาณ การไม่แชร์หรือส่งต่อข่าวลวงเพียงเพราะมันดูน่าตื่นเต้น น่าสนใจ หรือสอดคล้องกับความเชื่อของตนเองเท่านั้น

## Facebook กับการจัดการข่าวลวง



เฟสบุ๊กตกเป็นเป้าการโจมตีว่าเป็นแหล่งเผยแพร่ข่าวลวงในช่วงเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐฯ ปี 2016 และเพื่อจัดการกับข่าวลวง เฟสบุ๊กประกาศว่าจะดำเนินมาตรการเพื่อลดการแพร่กระจายของข่าวลวงในบริการของตน เช่น การเปิดให้ผู้ใช้สามารถรายงานโพสต์ที่สงสัยว่าเข้าข่ายข่าวลวง การใช้ซอฟต์แวร์เพื่อระบุโพสต์ที่เป็นข่าวลวง หรือการตัดช่องทางหารายได้ของผู้ผลิตข่าวลวง

หนึ่งในมาตรการจัดการกับข่าวลวงคือการสร้างระบบตรวจสอบข้อเท็จจริงผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่างสำนักข่าวเอพี, เอบีซีนิวส์ และ FactCheck.org หากโพสต์ไหนที่ผู้ใช้สงสัยว่าเป็นข่าวลวงและรายงานมายังเฟสบุ๊ก หน่วยงานดังกล่าวก็จะตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบว่าเป็นข่าวลวงก็จะมีการติดป้ายเพื่อเตือนให้ผู้ใช้รู้ว่าควรเชื่อและแชร์โพสต์นั้นหรือเปล่า รวมถึงโอกาสในการถูกเห็นของข่าวที่ถูกติดป้ายบนเฟสบุ๊กก็จะลดไปเกือบ 80 เปอร์เซ็นต์

อีกมาตรการหนึ่งที่เฟสบุ๊กออกมาประกาศเมื่อต้นปี 2018 คือ การปรับอัลกอริธึมให้แสดงโพสต์ของเพื่อนและครอบครัวเป็นหลัก ขณะที่ลดการแสดงโพสต์ในระดับองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น องค์กรสื่อที่ใช้เฟสบุ๊กเป็นพื้นที่ในการเผยแพร่ข่าว โดยเฟสบุ๊กให้เหตุผลว่า อัลกอริธึมใหม่นี้จะช่วยให้เฟสบุ๊กรักษาความเป็นพื้นที่สำหรับปฏิสัมพันธ์กับคนใกล้ชิดที่มีความหมาย และลดโอกาสที่ผู้ใช้จะเจอกับข่าวลวงที่ถูกเผยแพร่โดยองค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ

อย่างไรก็ดี บทความของ *นวยอร์กไทมส์*<sup>16</sup> วิเคราะห์ว่า คนเรามักเลือกแชร์ข่าวที่หวือหวาอย่างข่าวลวงมากกว่าข่าวคุณภาพที่ผ่านการตรวจสอบข้อเท็จจริง การปรับอัลกอริธึมให้ผู้ใช้เฟสบุ๊กเห็นข่าวที่แชร์จากเพื่อนหรือครอบครัวมากขึ้น ขณะที่เห็นข่าวจากสำนักข่าวน้อยลง อาจส่งผลตรงกันข้าม นั่นคือข่าวลวงจะแพร่กระจายมากขึ้น และโอกาสที่คนจะเห็นข่าวที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขข้อเท็จจริงก็จะยิ่งลดลง

## ▶ บทสรุป

ทิม เบอร์เนิร์ส-ลี ผู้คิดค้นเวิลด์ไวด์เว็บ เคยกล่าวไว้ว่า “ผมยังไม่เห็นเว็บในแบบที่ผมจินตนาการถึง อนาคตของมันจะยิ่งใหญ่กว่าสิ่งที่เป็นมาในอดีต”

ไม่ว่าเว็บหรืออินเทอร์เน็ตที่ทิม เบอร์เนิร์ส-ลี จินตนาการถึงจะหน้าตาเป็นอย่างไรในอนาคต จะสอดคล้องกับความฝันของหลายคนที่ต้องการเห็นเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยสร้างสังคมที่ดีแห่งศตวรรษที่ 21 สังคมที่พลเมืองมีอิสรภาพส่วนบุคคล มีโอกาสในการเข้าถึงความรู้ที่ไร้พรมแดน มีความเท่าเทียมทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงมีโอกาสดำรงชีวิตอย่างสร้างสรรค์ผ่านทางเลือกที่มีมากขึ้นหรือไม่อย่างไร แต่สิ่งที่แน่นอนคือความท้าทายใหม่ๆ ในยุคดิจิทัลกำลังบั่นทอนศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการสร้างสังคมที่ดี

พลเมืองดิจิทัลไม่เพียงแต่ต้องเข้าใจแนวคิดพลเมืองที่สอดคล้องกับยุคสมัย สร้างทักษะและความรู้ดิจิทัลอย่างรอบด้าน ปกป้องตนเองจากภัยคุกคามออนไลน์ ตระหนักถึงสิทธิและความรับผิดชอบในยุคดิจิทัล และมองหาโอกาสด้านต่างๆ ที่อินเทอร์เน็ตช่วยสร้างขึ้น แต่ยังคงต้องเข้าใจประเด็นท้าทายใหม่ๆ และมีส่วนร่วมในการกำหนดเงื่อนไขที่ช่วยให้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมสังคมที่เราอยากเห็น

อนาคตของอินเทอร์เน็ตจะเป็นอย่างไร มันจะช่วยสร้างสังคมที่เต็มไปด้วยโอกาสหรือความเสี่ยง พลเมืองดิจิทัลอย่างเราล้วนมีส่วนในการกำหนดมัน

## อ้างอิง

- 1 Manuel Castells, *End of Millennium* (Oxford & Massachusetts: Blackwell, 1998/2000).
- 2 World Bank, *World Development Report 2016: Digital dividends* (Washington, DC: World Bank, 2016).
- 3 World Bank, *World Development Report 2016*.
- 4 สุพจน์ เตียรุจดี, “Digital Access: Bridging the Digital Divide,” เอกสารนำเสนอในงานสัมมนาหัวข้อ “Digital Transformation: โอกาสและความท้าทายสำหรับประเทศไทย,” กรุงเทพฯ, กันยายน 9, 2560.
- 5 ทวิตเตอร์ของ Ro Khanna (2017), อ้างใน Sheheryar Khan, “Debate Against and For Net Neutrality,” PureVPN, February 23, 2018, <https://www.purevpn.com/blog/arguments-against-net-neutrality/>.
- 6 โจวาน เฮอร์บาเลีย, *เปิดประตูสู่การอภิบาลอินเทอร์เน็ต*, แปลโดย พิภพ อุดมอิทธิพงศ์ (กรุงเทพฯ: เครือข่ายพลเมืองเน็ต, 2558).
- 7 Electronic Frontier Foundation, “Important Win for Fair Use in ‘Dancing Baby’ Lawsuit,” September 14, 2015, <https://www.eff.org/press/releases/important-win-fair-use-dancing-baby-lawsuit>.
- 8 Lawrence Lessig, *Remix: Making art and commerce thrive in the hybrid economy* (Bloomsbury Academic, 2008).
- 9 ุตุรายงานได้ที่เว็บไซต์ Freedom House, <https://freedomhouse.org/>.

10 อ้างอิงจาก Office of Consumer Affairs, “Notice and Notice Regime,” Innovation, Science and Economic Development Canada, last modified January 20, 2015, <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca02920.html>.

11 Eli Pariser, *The Filter Bubble: How the new personalized web is changing what we read and how we think* (New York: Penguin Books, 2012).

12 อ้างอิงจาก Eli Pariser, “When the Internet Thinks It Knows You,” *The New York Times*, May 22, 2011, <https://www.nytimes.com/2011/05/23/opinion/23pariser.html>.

13 Eytan Bakshy, Solomon Messing and Lada A. Adamic, “Exposure to Ideologically Diverse News and Opinion on Facebook,” *Science* 348, 6239 (2015): 1130-1132.

14 Hunt Allcott and Matthew Gentzkow, “Social Media and Fake News in the 2016 Election,” *Journal of Economic Perspectives* 31, 2 (2017): 211-236.

15 อ้างอิงจากเว็บไซต์ของ Hootsuite, <https://hootsuite.com>.

16 Sheera Frenkel, Nicholas Casey and Paul Mozur, “In Some Countries, Facebook’s Fiddling Has Magnified Fake News,” *The New York Times*, January 14, 2018, <https://www.nytimes.com/2018/01/14/technology/facebook-news-feed-changes.html>.





ในโลกที่ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปเพราะเทคโนโลยีดิจิทัล อินเทอร์เน็ตเปิดโอกาสมากมายอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน แต่ก็มาพร้อมกับอันตรายรูปแบบใหม่ที่หลายคนไม่คุ้นเคย **คู่มือพลเมืองดิจิทัล** จะช่วยให้เราเท่าทันความเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ โดยเสริมทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับโลกดิจิทัล บอกวิธีป้องกันไม่ให้ถูกหลอกหรือถูกล้วงเอาข้อมูลส่วนตัวในโลกออนไลน์ พร้อมกับแนะโอกาสใหม่ๆ ในทางธุรกิจ การเมือง และการพัฒนาตนเอง ไปจนถึงการปลูกสำนึกความเป็นพลเมืองที่รู้จักสิทธิและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

ไม่ว่าท้ายสุดโลกดิจิทัลจะเคลื่อนไปทางไหน จะดีกว่าไหม ถ้าเรารู้ว่าจะรับมืออย่างไร เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์สังคมที่เราอยากเห็น เพราะเราทุกคนคือ **พลเมืองดิจิทัล**

