

## มาตรการในการลดการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสม บนสื่อสังคมออนไลน์สำหรับภาครัฐ

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการใช้งานสื่ออินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการใช้งานบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งเป็นสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีอิทธิพลสูง เนื่องด้วยมีการเชื่อมโยงกับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวนมาก และมีการสร้างส่วนร่วมกับผู้ใช้งานให้มีปฏิสัมพันธ์กัน อาทิเช่น Facebook Instagram Twitter Youtube เป็นต้น ทั้งนี้ภาครัฐทุกภาคส่วน มีหน้าที่ในการช่วยกำกับดูแลการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม ถูกกฎหมาย ตลอดจนเฝ้าระวังมิให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือก่อให้เกิดปัญหาสังคม อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐอาจจะตกเป็นเป้าหรือเครื่องมือของผู้ไม่ประสงค์ดี เพื่อใช้ในการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสม หรืออาจเกิดการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการกระจายตัวของเนื้อหาอันไม่เหมาะสมโดยไม่เจตนา

สำหรับมาตรการในการลดการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสมบนสื่อสังคมออนไลน์สำหรับภาครัฐ มีกลุ่มเป้าหมายที่ต้องดำเนินการตามมาตรการนี้แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ ๑. กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐที่ได้รับมอบหมายให้ติดตามการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม และ ๒. กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐโดยทั่วไป สำหรับมาตรการดังกล่าว มีดังนี้

### กลุ่มที่ ๑. สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐที่ได้รับมอบหมายให้ติดตามการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม

มาตรการในการดำเนินการ	เหตุผล
<b>๑. ให้อำนาจผู้ใช้งาน (Account) ที่สร้างขึ้นใช้เป็น</b> <b>การเฉพาะสำหรับการติดตาม :</b> สำหรับการติดตามกลุ่มบุคคลหรือติดตามเนื้อหาอันไม่เหมาะสมบนสื่อสังคมออนไลน์ ให้อำนาจผู้ใช้งาน (Account) ที่สร้างขึ้นใช้เป็นการเฉพาะสำหรับการติดตาม กล่าวคือ ห้ามใช้บัญชีที่เป็นของตนเองที่มีการเชื่อมโยงกับเพื่อนสมาชิกคนอื่น (Friend) เข้าทำการติดตาม	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Youtube และ Facebook จะพิจารณาเนื้อหาที่เฝ้าติดตาม และอาจนำเสนอหรือแนะนำให้เพื่อนสมาชิกคนอื่นที่เป็นเพื่อนกับเจ้าของบัญชีเห็นข้อมูลดังกล่าว ซึ่งอาจจะเป็นการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสมในทางอ้อมโดยไม่เจตนา
<b>๒. ทำการลบประวัติการค้นหาหรือประวัติการเข้าถึงข้อมูล :</b> กรณีเมื่อทำการตรวจสอบหรือหากได้พบเห็นการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม เช่น เนื้อหาข้อความ หรือ วิดีโอ ขอให้ทำการลบประวัติการค้นหาหรือประวัติการเข้าถึงข้อมูลบนสื่อชนิดนั้นๆ เมื่อทำการ	เพื่อลดการนำเสนอ หรือเสนอแนะการรับชมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมจากระบบในครั้งถัดไป และลดการเพิ่มยอดการเข้าชมจากการนำเสนอของระบบ ด้วยปัจจุบันเทคโนโลยีจะมีลักษณะจดจำพฤติกรรมการรับชมเนื้อหา ถึงแม้ว่าผู้รับชมจะ

มาตรการในการดำเนินการ	เหตุผล
<p>ตรวจสอบเสร็จสิ้นแล้วหรือเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้วในทันที</p>	<p>ไม่ได้กดเพื่อติดตามเนื้อหาดังกล่าวก็ตาม อาทิเช่น การรับชมวิดีโอ เพียงได้รับชมวิดีโอชนิดนั้นเพียงครั้งเดียว สื่อสังคมออนไลน์ที่ให้บริการวิดีโอ นั้น จะจดจำลักษณะเนื้อหาที่ได้รับชม และจะประมวลผลเพื่อแนะนำ หรือนำเสนอเนื้อหาลักษณะดังกล่าวในโอกาสต่อไป ยิ่งมีการรับชมเนื้อหาลักษณะดังกล่าวบ่อยเช่นไร โอกาสที่ระบบจะแนะนำให้รับชมเนื้อหาลักษณะนั้นจะมีมากขึ้น การลบประวัติจึงแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ในระดับหนึ่ง</p>
<p><b>๓. แนะนำให้แจ้งสายด่วนภาครัฐ ๑๑๑๑ หรือ ๑๒๑๒ :</b> กรณีมีประชาชนสอบถามถึงการดำเนินการ หากพบเห็นเนื้อหาอันไม่เหมาะสม ขอให้คำคำแนะนำ โดยแจ้งยังสายด่วนภาครัฐ ๑๑๑๑ หรือสายด่วนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๑๒๑๒ และอย่าติดตามเนื้อหาดังกล่าวหลังจากแจ้งแล้ว</p>	<p>ทั้งนี้ด้วยเจ้าหน้าที่รัฐอาจจะจำเป็นต้องสืบสวน ซึ่งหากมีประชาชนเข้าไปดูเนื้อหาดังกล่าวอีก จะทำให้คัดกรองผู้ไม่ประสงค์ดีได้ยากลำบาก และยังเป็น การเพิ่มยอดการเข้าชม</p>
<p><b>๔. เก็บหลักฐาน ยูอาร์แอล (URL) :</b> การเก็บหลักฐาน ข้อมูลเนื้อหาอันไม่เหมาะสม ขอให้เก็บข้อมูลจาก คอมพิวเตอร์เป็นหลัก โดยต้องมี ยูอาร์แอล (URL) หรือ ตำแหน่งที่อยู่ของเนื้อหาดังกล่าว ด้วยหากไม่เก็บ ลักษณะนี้แล้ว จะทำให้การเข้าถึงข้อมูลเพื่อตรวจสอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ทำได้ลำบาก และไม่ต้องทำการแปลง ตัวเลขอารบิกเป็นตัวเลขไทย ให้เก็บเป็นลักษณะที่ ปรากฏบนยูอาร์แอลดังกล่าว</p>	<p>ทั้งนี้ด้วยเก็บหลักฐานลักษณะอื่นเช่น รูปภาพ อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเมื่อถึงเวลาทำการ ตรวจสอบ และขอให้จัดส่งข้อมูลรูปแบบ อีเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดระยะเวลาในการพิมพ์ซ้ำ และการสะกดตัวอักษรที่ผิดพลาด</p>

กลุ่มที่ ๒. สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐโดยทั่วไป

มาตรการในการดำเนินการ	เหตุผล
<p><b>๑. <u>ระวังเนื้อหาที่ดึงดูดความสนใจอาจมีเนื้อหาไม่เหมาะสม</u> :</b> ให้ระมัดระวังเรื่องการเข้าชมเนื้อหาที่มีลักษณะดึงดูดความสนใจและอาจมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม และขอให้ตรวจสอบการเข้าถึงแอปพลิเคชันที่เคยเข้าใช้งานอยู่เป็นประจำ หากแอปพลิเคชันใดมิได้ใช้งานแล้ว ขอให้ดำเนินการลบออกจากระบบเพื่อป้องกันการใช้งานแอบแฝงจากแอปพลิเคชันที่มีจุดประสงค์แอบแฝง</p>	<p>ด้วยในปัจจุบัน มีเนื้อหาบางประเภท ที่แอบแฝงชุดคำสั่งอันไม่พึงประสงค์ ทำให้เกิดการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าชม และมีการใช้บัญชีของผู้ใช้งานที่เข้าชม ในการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการกระทำความผิดโดยไม่รู้ตัว</p>
<p><b>๒. <u>ใช้หลักการรายงาน (report) หรือซ่อนเนื้อหา</u> :</b> หากพบเห็นบุคคลรู้จักเผยแพร่ข้อมูลอันไม่เหมาะสม ทั้งที่มีเจตนาและไม่มีเจตนา ให้ทำการตรวจสอบว่า เข้าหลักเกณฑ์การรายงานของสื่อสังคมออนไลน์นั้นหรือไม่ หากเข้ากฎเกณฑ์ให้กดยรายงาน หากไม่แน่ใจให้ทำการเลือกหัวข้อซ่อนเนื้อหาของบัญชีดังกล่าว</p>	<p>เพื่อเป็นการลดยอดการรับชมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ที่ระบบอาจจะพิจารณาหรือตีความผิดว่า เป็นเนื้อหาที่ควรเผยแพร่ ด้วยสื่อออนไลน์มีช่องทางสำหรับการแจ้งรายงานเนื้อหาที่อาจจะเข้าข่ายการกระทำความผิด แต่ทั้งนี้หากบางกรณีแล้วกฎหมายในต่างประเทศอาจจะไม่ครอบคลุมเรื่องดังกล่าว ผู้ใช้งานอาจจะพิจารณาซ่อนเนื้อหาที่ไม่ต้องการรับชมหรือไม่ต้องรับข้อทราบข้อมูลดังกล่าวได้</p>
<p><b>๓. <u>ทำการลบประวัติการเข้าใช้งาน</u> :</b> หากได้เห็นการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม เช่น เนื้อหา ข้อความ หรือ วิดีโอ แล้ว ขอให้ทำการส่งยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และให้ทำการลบประวัติการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลบนสื่อชนิดนั้นๆ</p>	<p>เพื่อลดการนำเสนอ หรือเสนอแนะการรับชมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมจากระบบในครั้งถัดไป และลดการเพิ่มยอดการเข้าชมจากการนำเสนอของระบบ</p>
<p><b>๔. <u>งดเว้นการโต้ตอบกับบัญชีผู้ใช้งานที่ไม่เหมาะสม</u> :</b> หากพบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ห้ามทำการโพสต์ข้อความใดๆ ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นของเนื้อหานั้น เช่น การโพสต์โต้ตอบหรือว่าร้ายผู้ที่โพสต์เนื้อหา ดังกล่าวเนื่องจากเกิดความโกรธเคือง หรือการเชิญชวนผู้อื่นเข้ามาโพสต์โต้ตอบบัญชีผู้โพสต์เนื้อหาดังกล่าว</p>	<p>เนื่องจากจะทำให้เนื้อหานั้น ได้รับความนิยมมากขึ้น และผู้ที่ เป็นเพื่อน (Friend) ทางสื่อสังคมออนไลน์ จะเห็นเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมเช่นกัน</p>

มาตรการในการดำเนินการ	เหตุผล
และขอให้แจ้งเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป	
<p><b>๕. <u>งดเว้นการนำภาพผู้ที่อยู่บนสื่อสังคมออนไลน์มาทำการวิจารณ์</u></b> : กรณีที่พบเห็นบัญชีผู้ใช้งานบนสื่อสังคมออนไลน์เผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม อย่าจับภาพหน้าจอของบัญชีผู้ใช้งานดังกล่าวหรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของบัญชีผู้ใช้งานดังกล่าว ในลักษณะประณามหรือเกิดการลงทัณฑ์ทางสังคม</p>	ด้วยในหลายกรณี ผู้ไม่ประสงค์ดีได้ทำการปลอมแปลงบัญชีผู้ใช้งานของผู้บริสุทธ์ หรือขโมยรหัสผ่านของผู้บริสุทธ์ และทำการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม ทำให้สังคมเข้าใจบุคคลนั้นผิด ซึ่งจะทำให้เกิดการสูญเสียบุคคลที่บริสุทธ์คนหนึ่งไป
<p><b>๖. <u>แนะนำให้แจ้งสายด่วนภาครัฐ ๑๑๑๑ หรือ ๑๒๑๒</u></b> : หากพบเห็นเนื้อหาอันไม่เหมาะสม ขอให้แจ้งยังสายด่วนภาครัฐ ๑๑๑๑ หรือสายด่วนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๑๒๑๒ และอย่าติดตามเนื้อหาดังกล่าวหลังจากแจ้งแล้ว</p>	ลดยอดการเข้าชม และให้เจ้าหน้าที่รัฐสามารถปฏิบัติงานโดยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล
<p><b>๗. <u>เก็บหลักฐาน ยูอาร์แอล (URL)</u></b> : การแจ้งเนื้อหาอันไม่เหมาะสม ต้องมี ยูอาร์แอล (URL) หรือตำแหน่งที่อยู่ของเนื้อหาดังกล่าว</p>	เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตรงจุด เนื่องจากหากผู้แจ้งทำการแจ้งเฉพาะชื่อ ซึ่งอาจจะมึชื่อซ้ำกันได้แต่ URL จะบอกถึงตำแหน่งที่แน่นอนของข้อมูล
<p><b>๘. <u>งดเว้นการส่งต่อข้อมูลที่ผิดกฎหมาย</u></b> : งดเว้นการส่งต่อข้อมูลอันอาจมีลักษณะเข้าข่ายผิดกฎหมาย หรือเพื่อแจ้งยังกลุ่มเพื่อนที่ไม่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบ ทั้งนี้ให้แจ้งยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น</p>	เพื่อลดการถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมกระทำความผิดหรือเผยแพร่ข้อมูล