

รายงานสรุปบทเรียน

ชื่อโครงการฝึกอบรม	: การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล หลักสูตร วัยใส ฉลาดรู้เน็ต
วันที่เข้ารับการอบรม	: ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๘
สถานที่	: ผ่านระบบ e - learning
จัดโดย	: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
ผู้จัดทำรายงาน	: นางสาวทิพวัลย์ บุตรดี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่อส่งเสริมทักษะการเข้าสังคมที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในโลกออนไลน์
๒. เพื่อยกระดับความคิดสร้างสรรค์ทางดิจิทัล เพิ่มความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ
๓. เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตอย่างมั่นคงปลอดภัย
๔. เพื่อช่วยลดปัญหาความเสี่ยงจากการใช้อินเทอร์เน็ต และการตกเป็นเหยื่อในโลกออนไลน์

สรุปเนื้อหาการฝึกอบรม :

ความฉลาดทางดิจิทัล (DQ)

DQ เป็นผลจากศึกษาและพัฒนาของหน่วยงานที่มีชื่อเรียกว่า DQ Institute เกิดจากความร่วมมือกันของภาครัฐและเอกชนทั่วโลกประสานงานร่วมกับ World Economic Forum ที่ส่งเสริมให้เด็ก ๆ ทั่วโลกมีความรู้และทักษะในการใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์อย่างปลอดภัย แต่ไม่ใช่แค่เด็ก ๆ เท่านั้นที่ควรเป็น “ผู้ฉลาดรู้เน็ต” แต่รวมไปถึง คุณปู่ คุณย่า และทุกคนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต

พลเมืองดิจิทัล

พลเมืองดิจิทัล ต้องเข้าใจและวางตัวให้เหมาะสมในการเป็นสมาชิกสังคมออนไลน์ ซึ่งมีทักษะง่าย ๆ 8 ข้อที่ควรทำตาม ดังนี้

1. ทักษะในการเป็นตัวเองที่ดี (Digital Citizen Identity)

- ใช้สื่อดิจิทัลสร้างภาพลักษณ์ในโลกออนไลน์ของตนเองในแง่บวกทั้งความคิด ความรู้สึก
- มีวิจารณญาณในการรับส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็น มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมใช้งานในสังคมออนไลน์ และรับผิดชอบ
- รู้กฎหมายและจริยธรรมในโลกออนไลน์ เช่น การละเมิดลิขสิทธิ์ การกระทำความผิด หรือการใช้คำที่สร้างความเกลียดชังผู้อื่นทางสื่อออนไลน์

2. ทักษะในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Management)

- ป้องกันการขโมยข้อมูล ไปสวมรอยทำธุรกรรมออนไลน์
- รักษาป้องกันความเสียหายของข้อมูลระบบ และอุปกรณ์

3. ทักษะการคิดวิเคราะห์ มีวิจารณญาณที่ดี (Critical Thinking)

- สามารถวิเคราะห์แยกแยะระหว่างข้อมูลที่ถูกต้องและข้อมูลที่ผิด
- รู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถวิเคราะห์และประเมิน ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายได้
- เข้าใจรูปแบบการหลอกลวงต่าง ๆ ในโลกไซเบอร์ เช่น ข่าวดราม่า เว็บปลอม ภาพตัดต่อ

4. ทักษะในการรักษาข้อมูลส่วนตัว (Privacy Management)

- รู้จักปกป้องข้อมูลความเป็นส่วนตัวในโลกออนไลน์
- รู้เท่าทันภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต เช่น มัลแวร์ ไวรัสมัลแวร์ และกลลวงทางไซเบอร์ที่ขโมยข้อมูลไปใช้ในทางที่เสียหาย

5. ทักษะในการจัดสรรเวลาหน้าจอ (Screen Time Management)

- บริหารเวลาที่ใช้อุปกรณ์ยุคดิจิทัล
- ควบคุมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างโลกออนไลน์ และโลกภายนอก
- ตระหนักถึงอันตรายจากการใช้เวลาหน้าจอมากเกินไป การทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน และผลเสียของการเสพติดสื่อดิจิทัล

6. ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้การใช้งานมีการทิ้งไว้บนโลกออนไลน์ (Digital Footprints)

- สามารถเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลว่าจะหลงเหลือร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ
- เข้าใจผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อการดูแลสิ่งเหล่านั้นอย่างรับผิดชอบ

7. ทักษะในการรับมือกับการกระทำความผิดทางไซเบอร์ (Cyberbullying Management)

- ปิดกั้นผู้ที่กระทำความผิดและไม่ตอบโต้ด้วยวิธีเดียวกัน
- ขอความช่วยเหลือจากผู้ปกครอง ครู หรือผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งแจ้งต่อผู้ดูแลระบบ
- เข้มแข็งและกล้าเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้ว

8. ทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม (Digital Empathy)

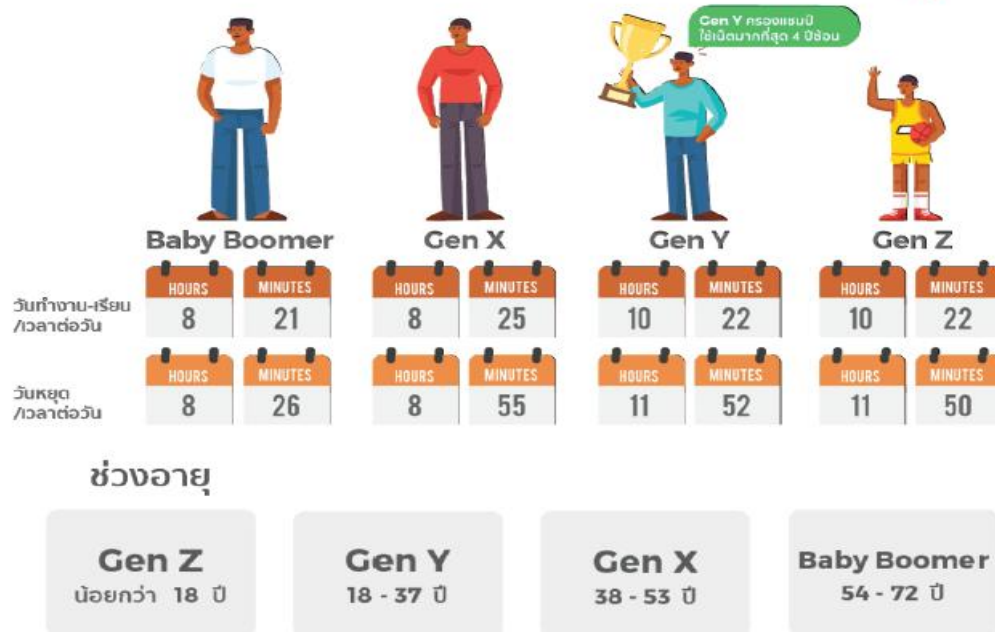
- มีความเห็นอกเห็นใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นบนโลกออนไลน์

Internet อินเทอร์เน็ต เป็นอย่างไร

อินเทอร์เน็ตเป็นการเชื่อมโยงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ ผู้ใช้สามารถท่องเว็บไซต์ ดูวิดีโอ เล่นโซเชียลเน็ตเวิร์ก แชท วิดีโอคอล ได้อย่างสะดวก การเชื่อมต่อก็มีทั้งแบบใช้สายและแบบไร้สายซึ่งคอมพิวเตอร์เหล่านั้นต้องมียูนิคอสต์รับส่งสัญญาณที่สามารถรับส่งข้อมูลที่ต้องการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ หากจะให้อธิบายอย่างเข้าใจง่าย มันคือเครือข่ายขนาดใหญ่ที่มีผู้ใช้งานอยู่ทั่วโลก เราอาจจะจินตนาการว่ามันเป็นเหมือนใยแมงมุมขนาดใหญ่ที่มีใยเชื่อมโยงครอบคลุมถึงกันทั้งหมด ไม่ว่าใครจะอยู่ที่ไหนมุมใด ในโลกก็สามารถติดต่อกันได้

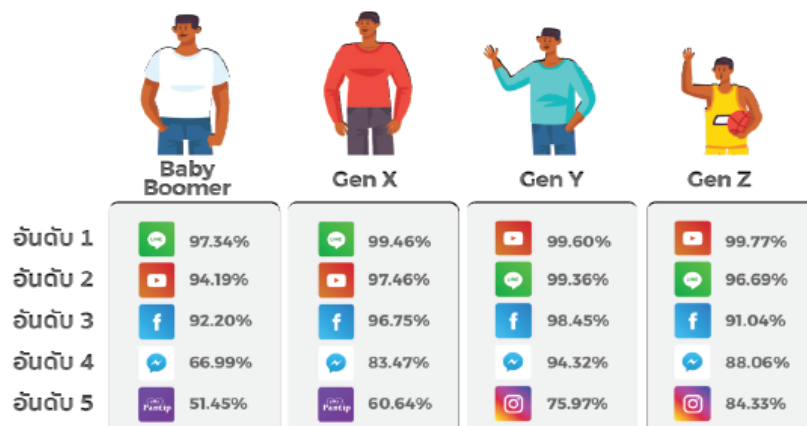
จากผลการสำรวจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยที่ได้ทำอย่างต่อเนื่องโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ศึกษาพฤติกรรม ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประเทศไทยปี 2561 พบว่า คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 10 ชั่วโมง 5 นาที ต่อวัน

Gen ไหนใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด



อินเทอร์เน็ตกำเนิดขึ้นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อ พ.ศ. 2512 เพื่อให้มีระบบการสื่อสารที่ไม่ถูกทำลายหรือตัดขาดแม้มีสงคราม ซึ่งประสบความสำเร็จ และได้รับความนิยมในหมู่หน่วยงานทหาร องค์กร รัฐบาล และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นอย่างมากใน พ.ศ. 2523 จึงนำมาใช้ในเชิงพาณิชย์ มีการทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต บริษัท ห้างร้านต่างๆ ก็เข้าร่วมระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น จนมาถึงประเทศไทยใน พ.ศ. 2530

Social Media ไหนครองใจ Gen ของคุณ



เมื่อดูจาก Social Media แยกตาม Gen
 ในอันดับที่ 3 – 4 จะเลือกเหมือนกัน คือ Facebook และ
 Messenger ความแตกต่างที่เห็นได้ชัด คือ



Facebook YouTube และ Line ครองแชมป์โซเชียลมีเดีย 3 สมัยซ้อน (โดยสลับอันดับกัน)
ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประเทศไทย ปี 2561 จาก ETDA

Cyberbullying

"Cyberbullying" หรือ "การกระทำความรุนแรงทางไซเบอร์" เป็นคำที่เราคงเคยได้ยินหรืออาจจะเคยเจอทำลงไปโดยไม่รู้ตัว เป็นการกระทำความรุนแรงโดยใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือ เพื่อทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนรำคาญ หรือรู้สึกไม่ดีต่าง ๆ

พฤติกรรมอะไรบ้างที่เป็น Cyberbullying?

- การโพสต์ภาพตัดต่อล้อเลียนหรือภาพที่ทำให้เกิดความเสียหาย
- การใช้ถ้อยคำนินทา ด่าทอ ให้เพื่อน ๆ รู้สึกเสียหาย อับอาย
- ใส่ร้าย ช่มชู้หรือทำให้ไม่รู้สึกไม่ปลอดภัย
- สวมรอยออนไลน์

ข้อแนะนำในการป้องกันและรับมือ Cyberbullying

1. อย่าแชร์บัญชี Social Media กับบุคคลอื่นแม้กระทั่งเพื่อนหรือพี่น้องในครอบครัวก็ตาม เนื่องจากอาจถูกนำไปใช้กลั่นแกล้งได้
2. อย่าส่งรูปถ่ายส่วนตัว ล่อแหลมหรือโป๊เปลือยให้บุคคลอื่น เพราะมีโอกาสที่จะถูกนำรูปมาแบล็ก-เมลในภายหลังได้
3. ระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในโลกออนไลน์ การ “คิดก่อนโพสต์” โดยไม่โพสต์ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เลขบัตรประชาชน เอกสารสำคัญ ภาพถ่ายที่มีข้อมูลส่วนตัว รวมถึงตั้งค่าขอบเขตเพื่อจำกัดรายชื่อหรือคนที่สามารถเห็นโพสต์ของเราได้ เพราะข้อมูลเหล่านี้อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำไปใช้ในการแฮกหรือหลอกลวงสวมรอย หรือขโมยภาพไปตัดต่อกลั่นแกล้ง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ Cyberbullying

Cyberbullying คือ การกระรานในรูปแบบการด่าทอ กล่าวหา ใช้ถ้อยคำเสียชื่อเสียงต่อผู้อื่น โดยใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์อินสตาแกรม แชนหรือเว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการกระรานรังแกกัน โดยเป็นการเฉพาะเจาะจงบุคคลเป้าหมาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการรังแกที่ต่อเนื่อง ไม่ใช่แค่ครั้งเดียวจบ ซึ่งสามารถแตกประเด็นออกไปได้ 6 รูปแบบ ดังนี้

1. **ทำให้อับอาย สร้างความเสียหายต่อผู้ถูกกระทำ** โดยส่วนมากจะเป็นการกระรานเพื่อสร้างความอับอายและความเสียหายต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นการโพสต์ด่าทอ พุดจาสื่อเสียด ให้ร้าย ผ่านช่องทางการสนทนา หรือโพสต์อย่างโจ่งแจ้งที่หน้าโซเชียลมีเดียของผู้ถูกกระทำ เช่น แชนเฟซบุ๊ก หรือไลน์มาต่อว่าใช้ถ้อยคำในทางลบ โดยกู่ขาวโหมลย เรื่องที่ไม่เป็นความจริงให้เกิดกระแสพุดต่อ ๆ กันไป
2. **แฉด้วยคลิป** คลิปอนาจาร หรือคลิปที่เหยื่อถูกรุมทำร้าย รุมแก้ง ที่มีการนำไปโพสต์บนโซเชียลมีเดีย ก่อให้เกิดความอับอาย เสื่อมเสียต่อเหยื่อ จากคอมเมนต์เสีย ๆ หาย ๆ
3. **การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น** โดยเฉพาะกรณีเปิดเผยรหัสผ่านของโซเชียลให้ผู้อื่นรู้ ยกตัวอย่างเช่น ให้เพื่อนสมัครเฟซบุ๊กหรือไลน์ให้ เคสนี้ก็อาจโดนกระรานด้วยการถูกสวมรอยใช้เฟซบุ๊ก โพสต์ข้อความหยาบคาย ให้ร้ายบุคคลอื่น โพสต์รูปโป๊ คลิปวิดีโอลามก หรือสร้างความเสียหายในรูปแบบต่าง ๆ
4. **การแบล็กเมล** การนำความลับหรือภาพลับของเพื่อนมาเปิดเผยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีการแชร์ต่อกันไปอย่างกว้างขวาง หรือการใส่ร้ายป้ายสี เช่น ตัดต่อรูปภาพน่าเกลียด ๆ หรือการแอบถ่ายภาพหลุดที่น่าเข้ามาโพสต์ประจาน และแสดงความคิดเห็นอย่างสนุกสนานเกินเลย บางครั้งก็ยังเป็นการคุกคามทางเพศ ถ่ายภาพโป๊เปลือย หรือใช้เป็นเครื่องมือต่อรองเรียกรับผลประโยชน์หรือค่าไถ่อีกด้วย
5. **การหลอกลวง** มีทั้งการหลอกลวงให้หลงเชื่อ ให้ออกมานัดเจอเพื่อทำมิดีมิร้าย หรือการหลอกลวงให้ผู้เสียหายโอนเงินไปให้ด้วยวิธีการต่าง ๆ
6. **การสร้างกลุ่มในโซเชียลเพื่อโจมตีโดยเฉพาะ** อย่างที่เราเห็นคนตั้งเพจแอนตี้ โจมตีบุคคลหนึ่งขึ้นมา มีการจับผิดทุกอิริยาบถ แล้วนำมาถกประเด็นให้เกิดความเสียหายต่อคนที่ตัวเองไม่ชอบ หรืออาจมีการโน้มน้าวให้คนอื่นรู้สึกรังเกียจ และกีดกันให้ออกจากกลุ่ม จากสังคมที่อยู่ บางครั้งเลยเถิดถึงขนาดไล่ให้เขาไปตาย หรืออยู่ให้ฆ่าตัวตายการกระทำแบบนี้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพราะในโลกออนไลน์นั้น ผู้กระรานรังแกไม่ได้เผชิญหน้ากับคู่กรณีจริง ๆ และในโลกออนไลน์ การกระจายข้อมูลข่าวสารนั้นแพร่กระจายไปได้เร็วมาก นั้นหมายความว่าอาจทำให้ฝ่ายที่ถูกรังแกอับอายขายหน้า หรือทนไม่ได้จนกลายเป็นปัญหาบานปลาย จนไปถึงขั้นเกิดเป็นคดีความฟ้องร้องกันอีกด้วย

ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระรานทางออนไลน์โดยตรง ดังนั้น การฟ้องร้องดำเนินคดี จึงมีการนำบทกฎหมายที่มีอยู่มาปรับใช้ในบางลักษณะได้

ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา 326 ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 328 ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียง บันทึกภาพ หรือบันทึกอักษร กระทำโดยการกระจายเสียง หรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่นผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

มาตรา 392 ผู้ใดทำให้ผู้อื่นเกิดความกลัว หรือความตกใจ โดยการขู่เข็ญ ต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 397 ผู้ใดกระทำความผิดด้วยประการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท ตัวอย่างการกระทำที่อาจจะเข้าข่ายการกระทำความผิดข้างต้น เช่นการโพสต์คำทอ พุดส่อเสียด ใส่ร้าย ผ่านทางหน้าโซเชียลมีเดียที่เป็นสาธารณะ และทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง อาจจะเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 326 และมาตรา 328 หรือถ้าการคำทอ พุดจาส่อเสียด ใส่ร้ายทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งเกิดความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ก็อาจจะเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 397 ได้

การโพสต์ขู่ทำร้ายผ่านทางหน้าโซเชียลมีเดียไม่ว่าที่เป็นสาธารณะหรือส่วนตัว โดยทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้ง เกิดความกลัว หรือความตกใจ อาจจะเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 392 หรือถ้าทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งเกิดความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ก็อาจจะเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 397 ได้เช่นกัน

ภัยจากการแซท

การพูดคุยกันทางอินเทอร์เน็ตเป็นภัยที่ใกล้ตัวที่สุด เพราะทุกวันนี้การหาเพื่อนใหม่จากช่องทางโซเชียลมีเดียเป็นเรื่องง่ายจนเรารู้สึกว่าในการให้ข้อมูลส่วนตัวของเรากับคนที่ไม่เคยพบกันมาก่อน ไม่ว่าจะเป็นรูปภาพชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือนัดเจอคนที่เพิ่งรู้จักกัน ทางอินเทอร์เน็ต เราจึงอาจตกเป็นเหยื่อของคนที่ไม่หวังดีได้

ตัวอย่าง อุทาหรณ์ "ภัยจากการแซท" ที่เกิดขึ้นจริงมาแล้ว

- ขโมยรูปภาพและข้อมูลส่วนตัวไป แล้วสร้างแอคเคาท์ออนไลน์ใหม่เพื่อไปหลอกยืมเงินคนอื่น ๆ
- แซทหลอกให้รัก สร้างความสนิทสนมเพื่อขอเงินหรือทรัพย์สิน
- หลอกให้ส่งรูปส่วนตัว ไปเปลือย หรือชวนคุยเรื่องลามก เพื่อนำมาใช้แบล็กเมล หรือขู่เอาเงิน
- หลอกว่าเราได้รับรางวัลจากการร่วมกิจกรรมต่างๆ และต้องโอนเงินเสียภาษีก่อนการรับรางวัล

ภัยจากการใช้งานเว็บไซต์ หรือเพจต่างๆ

เนื่องจากบนโลกอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์มากมายจนนับไม่ถ้วน ระวังอาจโดนหลอก

- โฆษณาหลอกลวงมาในรูปแบบการขายสินค้า เช่น สั่งซื้อของจ่ายเงินแล้วแต่ไม่ส่งของ หรือส่งของให้ไม่เหมือนที่ตกลงกันไว้
- เพจหลอกลวงให้ร่วมลงทุน ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต อาจจะมาในรูปแบบเครือข่ายธุรกิจให้ไปชักชวนเพื่อนมาร่วมลงทุน หรือชักชวนให้ทำงานออนไลน์โดยมีรายได้สูงเกินจริงมาเป็นสิ่งล่อใจ

- เว็บบอร์ด กระดานถามตอบอาจมีการโพสต์ข้อความชวนเชื่อ ที่ไม่มีแหล่งที่มาและน่าเชื่อถือทำให้เกิดความเข้าใจผิดๆ หรือใส่ร้าย ประจานผู้อื่น
- เว็บดาวน์โหลด พร้อมแถมฟรีไวรัส
- เว็บโป๊ อนาจาร และเว็บการพนัน ที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง หรือเสียทรัพย์

ภัยจากอีเมล

ที่พยายามเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว พยายามล่อลวงให้เราใส่พาสเวิร์ดเพื่อเข้าถึงบัญชี ธนาคารหรือช่องทางการทำธุรกรรมออนไลน์ต่างๆ ของเรา รวมไปถึงอาจแนบไวรัส หรือภาพโป๊ พอร์นเวิร์ดเมลโฆษณาชวนเชื่อต่างๆ ที่ไม่ประสงค์ดี

ภัยจากการเล่นเกมออนไลน์

มีทั้งข้อดีในการเป็นช่องทางการคลายเครียด แต่ก็ยังคงมีภัยที่อาจจะตามมา หากใช้เวลาของมันมากเกินไป นอกจากเสียสุขภาพและเวลาในการทำกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน อาจถูกหลอกให้โอนเงินเพื่อแลกเปลี่ยนสิ่งของในเกม เป็นต้น

ภัยออนไลน์ถึงจะเสี่ยงแต่ป้องกันได้

หลังจากที่เราได้รู้ถึงความเสี่ยงจากภัยร้ายที่อาจเกิดขึ้นเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต เราควรมีความระมัดระวังในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ที่ทำตามได้ไม่ยาก ดังนี้

1. ไม่บอกข้อมูลส่วนตัวกับใครในโลกออนไลน์หากมีเพื่อนในโลกออนไลน์

หากมีเพื่อนในโลกออนไลน์ที่เราสนิทด้วย แต่ไม่เคยพบตัวจริงกันมาก่อน เมื่อถามถึงข้อมูลประวัติส่วนตัว เช่น อายุ วัน เดือน ปีเกิด ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือแม้แต่สถานศึกษาที่เรากำลังศึกษาอยู่ในกรณีนี้ทางที่ดีควรบอกปฏิเสธไปแบบถนอมน้ำใจ เพราะการบอกข้อมูลที่ถูกต้องไปนั้นเราจะทราบได้อย่างรวดเร็วว่าคนผู้นั้นจะไม่นำข้อมูลที่ได้จากเรามาทำเรื่องร้ายๆ เช่น สร้างตัวตนของเราขึ้นมาในโลกออนไลน์ หรืออาจจะมาสะกดรอยตามเราในโลกแห่งความจริงก็ได้

2. ไม่ส่งรูปให้ใครโดยขาดการไตร่ตรอง

หากเป็นไปได้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทุกท่านไม่ควรส่งรูปให้บุคคลที่เพิ่งรู้จักทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเราคาดเดาไม่ได้ว่ารูปเหล่านั้นจะหลุดไปถึงมือผู้ไม่ประสงค์ดีนำไปตัดต่อหรือทำเรื่องร้ายแรงอะไรบ้าง

3. หลีกเลี่ยงการคบเพื่อนในโลกออนไลน์ในชีวิตจริง

เป็นที่รู้กันว่าคนที่รู้จักคุ้นเคยเห็นหน้ากันทุกวัน ยังหลอกลวงกันได้แล้วประสาอะไรกับเพื่อนในโลกออนไลน์ที่อาจจะมาหลอกลวงเราก็เป็นได้แต่หากจำเป็นที่จะต้องเจอกันจริง ๆ ก็ควรที่จะอยู่ในสายตาของผู้ปกครองเพื่อให้มีคนคอยติดตามไปด้วย และที่สำคัญควรพบกันในที่สาธารณะ เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดในที่ลับตาคน

4. ไม่เสวนากับผู้ที่หยาบคายในโลกออนไลน์

เป็นเรื่องที่ปกติธรรมดาดีอยู่แล้ว หากว่าเราจะไม่ตอบคำถามหรือเสวนา กับบรรดานักเลงคีย์บอร์ดพิมพ์ข้อความหยาบคาย สาเหตุเพราะการที่เราพิมพ์โต้ตอบกันด้วยข้อความที่หยาบคายนั้น ประโยคเหล่านี้ อาจจะไปสู่การฟ้องร้องฐานหมิ่นประมาทกันได้

5. หากเป็นหนู ๆ ต้องได้รับอนุญาตจากผู้ปกครอง

จะเป็นเรื่องดีมาก ๆ หากเยาวชนวัยน่ารักก่อนจะเล่นอินเทอร์เน็ตได้ขออนุญาตจากผู้ปกครอง เพื่อให้อยู่ในสายตาของท่าน สิ่งนี้จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับเรามากขึ้น เพราะหากเราพบสิ่งที่สื่อถึงความไม่ปลอดภัยก็จะมีผู้ใหญ่คอยช่วยเหลือแก้ไขและตักเตือนได้

ร้องเรียนอย่างไรดีเมื่อมีปัญหาซื้อของออนไลน์

ติดต่อร้องเรียน กรณีสินค้าที่สั่งซื้อทางออนไลน์ชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้รับสินค้าเมื่อสั่งซื้อแล้ว

เมื่อพบความบกพร่องของสินค้า

เราควรถ่ายรูปสินค้าในทุกมุมเก็บไว้ และต้องติดต่อไปยังผู้ขายก่อนเพื่อแจ้งให้ทราบถึงข้อบกพร่องของสินค้าและสอบถามถึงวิธีการเยียวยาความเสียหาย

ถ้าเป็นการซื้อผ่านเว็บไซต์

ก็จะมีขั้นตอนและเงื่อนไขในการรับผิดชอบของเว็บไซต์กำหนดไว้แล้ว สามารถติดต่อไปยังคอลเซ็นเตอร์ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์

ถ้าเป็นการซื้อผ่านโซเชียลมีเดีย

เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์ ต้องติดต่อไปยังพ่อค้าแม่ค้า ซึ่งเป็นการช่วยเหลือตนเองในเบื้องต้น

ถ้ามีปัญหาไม่สามารถเจรจาต่อรองกับผู้ขายได้

ให้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือต่อไป

กรณีถ้าตกลงกันไม่ได้ ให้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน เพื่อขอคำแนะนำและรับความช่วยเหลือต่อไป รวบรวมเอกสารดังนี้

1. ใบสั่งซื้อสินค้า
2. ข้อมูลร้านค้า
3. ถ่ายรูปสินค้าและเก็บสินค้าไว้เป็นหลักฐาน
4. ข้อความสนทนาการซื้อขาย ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย
5. หลักฐานการโอนเงิน
6. นำหลักฐานทั้งหมดไปแจ้งความที่สถานีตำรวจท้องที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ 1212 OCC

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ 1212 OCC จัดตั้งขึ้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการจัดการแก้ไขปัญหาตลอดจนเสนอแนะทางในการป้องกันปัญหาช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการทำอีคอมเมิร์ซ กำกับดูแลโดย ETDA โดยประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ฯลฯ เพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ติดต่อรับบริการได้ที่

สายด่วน	1212
Email	1212@mdes.go.th
Website	www.1212OCC.com
Mobile App	1212OCC

ติดตามข่าวสารได้ที่

Facebook	ข้อมูลข่าวสาร 1212OCC @1212OCC
----------	-----------------------------------

ประโยชน์ที่ได้รับ :

1. ทำให้มีความระมัดระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น
2. สามารถจัดการกับความเสี่ยงในการใช้อินเทอร์เน็ต และป้องกันการเป็นเหยื่อในโลกออนไลน์
3. ทำให้ทราบถึงการป้องกัน วิธีรับมือกับ Cyberbullying และความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ Cyberbullying