

บทที่ 5 เครือข่ายสังคมออนไลน์

5.1 โครงสร้างของเครือข่ายสังคมออนไลน์

Social Network คือ แพลตฟอร์ม (สถานะแวดล้อมในการทำงานร่วมกัน) หรือเว็บไซต์ที่มุ่งเน้นไปในการสร้างและสะท้อนให้เห็นถึงเครือข่าย หรือความสัมพันธ์ทางสังคม ในกลุ่มคนที่มีความสนใจ หรือมีกิจกรรมร่วมกัน บริการเครือข่ายทางสังคม จะมีองค์ประกอบหลักที่ใช้เป็นตัวแทนของผู้ใช้งาน เช่น ข้อมูลส่วนตัว ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างแต่ละบุคคล และบริการเสริมต่างๆ ที่มีความหลากหลาย บริการเครือข่ายทางสังคมเกือบทั้งหมด จะให้บริการผ่านหน้าเว็บ และให้มีการตอบโต้กันระหว่างผู้ใช้งานผ่านทางอินเทอร์เน็ต[1]

ปัจจุบันมีเว็บไซต์ประเภท Social Network เกิดขึ้นจำนวนมาก ทั้งที่มีเป้าหมายเชิงพาณิชย์ และไม่แสวงหากำไร ที่กำลังได้รับความนิยมอยู่ทั่วโลก อาทิ

1) Facebook

Mark Zuckerberg ก่อตั้ง Facebook เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ (Social Networking Site) ที่กำลังได้รับความนิยมสุดขีดในขณะนี้ เมื่อ 3 ปีก่อน ขณะยังเรียนอยู่ที่ Harvard ก่อนจะลาออกกลางคัน เจริญรอยตาม Bill Gates แห่ง Microsoft เพื่อเป็น CEO ของเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ที่เขาก่อตั้งขึ้น ด้วยวัยเพียง 22 ปีเท่านั้น ภายในเวลาเพียง 3 ปี เว็บไซต์เริ่มต้นจากการเป็นเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัย กลายเป็นเว็บไซต์ที่มีผู้ใช้ที่ลงทะเบียน 19 ล้านคน ซึ่งรวมถึงข้าราชการในหน่วยงานรัฐบาล และพนักงานบริษัทที่ติดอันดับ Fortune 500 มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้ เข้าเว็บนี้เป็นประจำทุกวัน และขณะนี้กลายเป็นเว็บไซต์ที่มีผู้เข้าชมมากเป็นอันดับ 6 ในสหรัฐ 1% ของเวลาทั้งหมดที่ใช้บน Internet ถูกใช้ในเว็บ Facebook นอกจากนี้ยังได้รับการจัดอันดับเป็นเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ Upload รูปขึ้นไปเก็บไว้มากเป็นอันดับหนึ่งของสหรัฐฯ โดยมีจำนวนรูปที่ถูก Upload ขึ้นไปบนเว็บ 6 ล้านรูปต่อวัน

2) Twitter

ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จำพวกไมโครบล็อก โดยผู้ใช้งานสามารถส่งข้อความยาวไม่เกิน 140 ตัวอักษร ว่าตัวเองกำลังทำอะไรอยู่ หรือ ทำการทวิต (tweet - ส่งเสียงกร๊อง) ทวิตเตอร์ก่อตั้งโดยบริษัท Obvious Corp เมื่อเดือนมีนาคม ค.ศ. 2006 ที่ซานฟรานซิสโก สหรัฐอเมริกา ข้อความอัปเดตที่ส่งเข้าไปยังทวิตเตอร์จะแสดงอยู่บนเว็บเพจของผู้ใช้คนนั้นบนเว็บไซต์ และผู้ใช้อื่นสามารถเลือกรับข้อความเหล่านี้ทางเว็บไซต์ทวิตเตอร์, อีเมล, เอสเอ็มเอส, เมสเซนเจอร์หรือผ่านโปรแกรมเฉพาะอย่าง Twitterific Twhirl ปัจจุบันทวิตเตอร์มีหมายเลขโทรศัพท์สำหรับส่งเอสเอ็มเอสในสามประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา แคนาดา และสหราชอาณาจักร ปัจจุบันประเทศไทยเองก็มีบริการลักษณะนี้เช่นกัน นั่นคือ Noknok และ Kapook OnAir เว็บไซต์แห่งหนึ่งถึงกับรวบรวมบริการแบบเดียวกับทวิตเตอร์ได้ถึง 111 แห่ง ตัวระบบซอฟต์แวร์ของทวิตเตอร์เดิมที่นั้นพัฒนาด้วย Ruby on Rails จนเมื่อราวสิ้นปี ปี 2008 จึงได้เปลี่ยนมาใช้ภาษา Scala บนแพลตฟอร์มจาวา จนกระทั่งปี 2009 ทวิตเตอร์ได้รับความนิยมสูงขึ้นอย่างมาก จนนิตยสารไทม์ ฉบับวันที่ 15 ปี 2009 ได้นำเอาทวิตเตอร์ขึ้นปก และเป็นเรื่องเด่นประจำฉบับ ภายในนิตยสาร

บทบรรณาธิการกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงการนำเสนอข่าวที่มีที่มาจากเทคโนโลยีใหม่อย่างทวีตเตอร์ โดยทวีตเตอร์เป็นเว็บไซต์ที่ก่อตั้งขึ้นโดย แจ็ก คอร์ซีย์ บิช สโตน และอีวาน วิลเลียมส์ เมื่อเดือนมีนาคม ปี 2006

3) My Space

My Space คือ เว็บบล็อกที่ทาง msn ให้ผู้ที่ใช้ msn ได้เข้าไปใช้บริการกัน ก็มีคำถามต่ออีกว่า เจ้า web blog คืออะไร สำหรับ เจ้า Web Blog คล้ายกับไดอารี่ โดยบล็อกจะมีความหลากหลายมากกว่า เพราะในบล็อก ผู้ที่เป็นเจ้าของเนื้อที่นั้นจะเป็นผู้ที่ดูแลเนื้อหาว่าจะให้เป็นแนวไหน หรือว่าจะเป็นเนื้อเรื่องอะไร

4) Instagram

Instagram เป็นโปรแกรมแบ่งปันรูปภาพ โดยถูกคิดค้นและพัฒนาขึ้นมาในเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553 โดยผู้ใช้งานสามารถถ่ายรูปและตกแต่งรูปภาพได้ตามใจต้องการ และแบ่งปันผ่าน โซเชียลเน็ตเวิร์ก โดยการตกแต่งรูปนั้นจะเน้นในแนวย้อนยุค หรือ กล้องโพลารอยด์

5) Google+

Google+ เป็นบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้บริการโดยกูเกิล โดยเปิดให้ใช้งานครั้งแรกเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2554 ผู้ที่จะเข้ามาทดลองใช้ต้องได้รับเชิญจากบุคคลที่ใช้อยู่เท่านั้น ภายหลังจากวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2554 จึงเปิดให้ผู้ใช้ทั่วไปได้ใช้งาน

6) Socialcam

Socialcam เปิดตัว 7 มีนาคม 2554 Socialcam เป็นโปรแกรมวิดีโอมีสื่อทางสังคมสำหรับ ไอโฟน และ แอนดรอยด์ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถจับภาพและแบ่งปันวิดีโอออนไลน์บนมือถือรวมทั้งผ่านทาง เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเครือข่ายทางสังคมอื่นๆ

7) YouTube

YouTube เป็นเว็บไซต์ที่ให้ผู้ใช้งานสามารถอัปโหลดและแลกเปลี่ยนคลิปวิดีโอผ่านทางเว็บไซต์ ก่อตั้งเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 โดย แซด เฮอร์ลีย์, สตีฟ เชง และ ยาวีต คาริม อดีตพนักงานบริษัทเพย์พอล (paypal) และมีสำนักงานอยู่ที่ ซานบรูโนในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ปัจจุบันยูทูปเป็นส่วนหนึ่งของกูเกิล

8) Line

Line เปิดตัววันที่ 23 มิถุนายน 2554 เป็นบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่พัฒนาจากโปรแกรมสนทนาสำหรับอุปกรณ์พกพา ไลน์สามารถใช้การติดต่อแบบเสียงได้เหมือนการโทรศัพท์ทั่วไป ผ่านโปรแกรมโดยไม่ต้องเสียค่าบริการกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ ในส่วนของการส่งข้อความยังมีรูปภาพประกอบที่น่ารักเป็นที่ชื่นชอบของวัยรุ่นอีกด้วย

บริการเครือข่ายสังคม (Social Network Service) เป็นรูปแบบเว็บไซต์ ในการสร้างเครือข่ายสำหรับ

ผู้ใช้งานในอินเทอร์เน็ต เขียนและอธิบายความสนใจ และกิจการที่ได้ทำและเชื่อมโยงกับความสนใจและ กิจกรรมของผู้อื่น ในบริการเครือข่ายสังคมมักจะประกอบไปด้วยการแชท ส่งข้อความ ส่งอีเมล วีดีโอ เพลง อัฟโหลดรูป บล็อก ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 7 กลุ่มดังนี้

- 1) Publish การเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร หรือบทความ
- 2) Share การแบ่งปันข้อมูล รูปภาพหรือความรู้
- 3) Discuss สังคมในการระดมความคิด
- 4) Commerce เครือข่ายสังคมที่เกี่ยวกับธุรกิจ
- 5) Location การแบ่งปันสถานที่ที่น่าสนใจ
- 6) Network เครือข่ายเพื่อน ธุรกิจ งาน
- 7) Game เครือข่ายเกมส์

5.2 วิธีการป้องกันภัยบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

อินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนดาบสองคมอาจทำให้เกิดประโยชน์ หรืออาจเป็นเครื่องมือในการสร้างความเสียหายได้ เช่น การโจรกรรมและภัยอันตรายต่างๆ แม้จะไม่สามารถสร้างความเสียหายโดยตรงทางกายได้ แต่ก็สามารถสร้างความเสียหายทางทรัพย์สิน ชื่อเสียงได้ไม่น้อย รูปแบบของภัยมักมีรูปแบบใหม่อยู่เสมอ แต่หากมีสิ่งป้องกันไม่ว่าจะด้วยเทคโนโลยีและนโยบายการป้องกันส่วนตัว ก็สามารถชะลอการถูกอาชญากรบนโลกไซเบอร์โจมตีเราได้ โดยมีสิ่งที่ควรปฏิบัติโดยง่าย [2] ดังนี้

5.2.1 วิธีการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ถูกต้อง

บางครั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่ถูกต้อง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์พกพา เป็นต้น ปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดจากความประมาทของผู้ใช้งาน เช่น เข้าเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือเปิดอีเมลค้างไว้ในสถานที่ทำงานหรือสถานที่สาธารณะโดยไม่ได้ออกจากระบบ (Log Out) ส่งผลให้เกิดความเสียหายได้ ผู้ใช้งานจึงควรตระหนักและหาวิธีป้องกันปัญหาดังกล่าว เช่น ไม่ความเปิดเครื่องหรืออุปกรณ์ที่มีข้อมูลสำคัญทิ้งไว้โดยไม่อยู่ที่หน้าจอ ไม่เผลอบันทึก username และ password ขณะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ หลังจากใช้อีเมลแล้วไม่ควรล็อกออกจากระบบ

5.2.2 การตั้งรหัสผ่าน

รหัสผ่านเปรียบเสมือนกุญแจบ้าน รหัสผ่านอาจจะประกอบไปด้วยตัวอักษร อักขระ ไปจนถึงตัวเลข ถ้าตั้งรหัสผ่านเป็นวลี หรือคำที่สามารถคาดเดาได้ ถ้ากระบวนการตั้งรหัสผ่านนั้นไม่ดีพอ ซึ่งเรียกว่ารหัสผ่านที่ไม่เข้มแข็ง อาจทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีหรือแฮกเกอร์สามารถล่วงรู้และนำไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบได้ ดังนั้นสถาบันทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไปจนถึงผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัย จึงมีการให้คำแนะนำการตั้งรหัสผ่านให้ยากต่อการคาดเดาได้

รหัสผ่านที่ปลอดภัย มีลักษณะโดยการผสมผสาน ดังต่อไปนี้ (โดยต้องมีการผสมกันอย่างน้อยสามในห้าข้อ)

- อักขระตัวเล็ก
- อักขระตัวใหญ่
- ตัวเลข
- วรรคตอน
- อักขระพิเศษ เช่น [] { } # % ^ * + = _ \ | ~ < > \$. , ? ! - / : ; () \$ & @
- ต้องมีอย่างน้อย 8 ถึง 15 ตัวอักษร โดยที่มีตัวอักขระผสมกัน

5.2.3 การติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส (Anti-Virus Software)

ซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส (Anti-Virus Software) ของแต่ละผู้ผลิตจะโฆษณาถึงข้อดีของผลิตภัณฑ์ตัวเอง ผู้ผลิตบางรายสามารถกำจัดได้ทั้งไวรัสและสปายแวร์ พร้อมทั้งมีไฟร์วอลล์ (Firewall) ในตัว โปรแกรม ผู้ผลิตบางรายอาจอ้างถึงความสามารถในการออกซิกเนเจอร์ (Signature) เพื่อกำจัดไวรัสใหม่ๆ ผู้ผลิตบางรายอาจมีให้ใช้งานฟรี หรือเป็นโอเพนซอร์ซ (Open-Source) ผู้ผลิตบางรายอาจมีราคาสูงแต่มีคุณสมบัติมากมาย ไม่ว่าจะเป็นของผู้ผลิตใดก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดในการใช้งาน คือ การอัปเดตซิกเนเจอร์อยู่เสมอและทำการสแกนไวรัสบ่อยๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่หลายๆ คนละเลย จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ยังคงมีไวรัสแพร่ระบาดเป็นประจำ

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านประสิทธิภาพ การให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา การอัปเดตและอัปเดตซิกเนเจอร์ เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจที่จะเลือกซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสได้ [11] ในการเปรียบเทียบนั้นจะมีเกณฑ์การให้คะแนนด้านความง่ายต่อการใช้งาน ประสิทธิภาพ ความเร็วในการอัปเดต ความง่ายในการติดตั้ง การช่วยเหลือการใช้งาน และคุณสมบัติเสริมอื่นๆ สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://anti-virus-software-review.toptenreviews.com/>

5.2.4 การป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์

การหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อให้เหยื่อหลงเชื่อ คนร้ายส่วนใหญ่เป็นชาวจีนแผ่นดินใหญ่และไต้หวัน [10] ภายหลังจากพบชาวยุโรป [2] ออสเตรเลีย และหมู่ประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น ส่วนคนไทยหรือคนชาติอื่นที่เข้าร่วมขบวนการ เป็นเพียงพนักงานรับโทรศัพท์กับผู้เปิดบัญชีรับเงินที่ได้จากการหลอกลวงเท่านั้น การตั้งคอลเซ็นเตอร์มี 2 รูปแบบ คือ ศูนย์ในประเทศไทยและศูนย์นอกประเทศไทย

นอกจากนี้ยังได้จำแนกกลุ่มแก๊ง “คอลเซ็นเตอร์” ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้ คือ แก๊งคืนเงินภาษี และแก๊งหนีบัตรเครดิต

วิธีการป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์ มีดังนี้ [1]

- 1) ตรวจสอบหมายเลขที่โทรมาว่าเป็นหมายเลขของทางธนาคารที่ใช้บริการจริงหรือไม่

- 2) หากเป็นหมายเลขลักษณะ +56459876 ให้ต้องสงสัยไว้ก่อน
- 3) หากเป็นหมายเลข “โมโรว์เบอร์” ให้แจ้งต้นสายว่าจะติดต่อกลับไปที่ธนาคารเอง
- 4) ห้ามบอกรายละเอียดใดๆ ทั้งสิ้น ให้พยายามเป็นผู้ถามและฟังน้ำเสียง ส่วนมากคนร้ายเมื่อถูกถามถึงรายละเอียดหรือที่ตั้งธนาคาร ทุกสายเริ่มลังเล
- 5) หากยังสงสัยให้รีบวางหู
- 6) ข้อสำคัญที่สุด หากดำเนินการไปแล้วให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เร็วที่สุด เพื่อออกให้อายัดเงินบัญชีของเรากับทางธนาคาร

5.3 กรณีศึกษาของเครือข่ายสังคมออนไลน์

ในสื่อสังคมออนไลน์อย่างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) จัดเป็นบริการออนไลน์ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอันสะท้อนถึงความสนใจที่คล้ายคลึงกันหรือมีความเกี่ยวข้องกันในสังคม ไม่ว่าจะเป็นเฟซบุ๊ก (Facebook) มายสเปซ (MySpace) ทวิตเตอร์ (Twitter) หรือเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์อื่นๆต่างก็มีลักษณะเด่นที่เหมือนกันในการเปิดให้สมาชิกสร้างแฟ้มประวัติส่วนตัวเป็นเสมือนอีกตัวตนหนึ่งบนโลกออนไลน์เพื่อใช้ปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่นๆผ่านบริการช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายบนเว็บไซต์ ทำให้ช่วง 5 ปีที่ผ่านมาจำนวนสมาชิกของเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมหาศาล เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดอย่างเฟซบุ๊กมีรายชื่อสมาชิกรวมทั้งโลกกว่า 500 ล้านรายชื่อ และมีสถิติรวมการใช้งานจากสมาชิกทุกคนเป็นเวลา 7 แสนล้านนาทีต่อเดือน (สถิติจากเฟซบุ๊ก 2011) ในขณะที่เทคโนโลยีการสื่อสารได้รับการพัฒนาอย่างก้าวล้ำ สื่อสังคมออนไลน์กลับส่งอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันและความสัมพันธ์ของคนในสังคมอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้นจนกลายเป็นประเด็นทางสังคม ที่ทั้งสื่อ บทกฎหมาย และประชาชนเองจะต้องให้ความสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเหล่านี้

1) การคุกคามผ่านสื่อออนไลน์ (Cyber Bullying) คือการคุกคามหรือรังแกกันผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งอีเมลข่มขู่หรือแบล็กเมล การส่งข้อความทางโทรศัพท์ การข่มขู่ทางโทรศัพท์ โปรแกรมออนไลน์ และชัดเจนที่สุดคือการคุกคามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แม้ว่าการคุกคามกันบนโลกออนไลน์จะไม่ใช่การทำร้ายร่างกายหรือมีใครได้รับบาดเจ็บ แต่เป็นการทำร้ายทางอารมณ์ความรู้สึกซึ่งสามารถสร้างบาดแผลที่รุนแรงมากในทางจิตวิทยาอันจะส่งผลให้เกิดอาการหวาดระแวง ซึมเศร้า หดหู่ ไปจนถึงการฆ่าตัวตายในที่สุด

สำหรับในสื่อสังคมออนไลน์แล้ว การคุกคามในรูปแบบนี้ก็กลายเป็นปัญหาที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆตามจำนวนของเยาวชนที่เข้ามาเป็นสมาชิกของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้น เพราะเครือข่ายสังคมออนไลน์กลายเป็นเครื่องมือให้มิจฉาชีพพูดว่าคนอื่นอย่างที่ไม่สามารถทำได้ต่อหน้าจริงๆ ในสภาวะนิรนามโดยมีสื่อออนไลน์เป็นดั่งกำแพงกั้นระหว่างผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ อย่างไรก็ตามข้อความว่าร้ายหรือข่มขู่ก็สามารถสร้างผลเสียให้กับคนที่ถูกคุกคามอย่างสาหัส การคุกคามออนไลน์จะเพิ่มจำนวนแห่งการคุกคามเชิงกายภาพได้อย่างง่ายดายเพราะทำได้ง่ายทุกที่ ทุกเวลา

ตัวอย่างเช่นในปี 2009 เด็กหญิงชาวออสเตรเลียวัย 14 ปีก่อเหตุฆ่าตัวตายหลังจากถูกรังแกผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แม่ของเด็กหญิงให้สัมภาษณ์กับสำนักข่าวเอบีซี (ABC News) ว่าถ้าลูกสาวของเธอไม่เข้าไปเห็นข้อความในคอมพิวเตอร์วันนั้นก็คงจะไม่ฆ่าตัวตาย[3]

และกรณีตัวอย่างอันเป็นที่รู้จักดีของการคุกคามผ่านโลกออนไลน์จนเป็นเหตุให้เกิดการฆ่าตัวตายของ เมแกน ไมเยอร์ (Megan Meier) ซึ่งถูกล้อเลียนและว่าร้ายอย่างต่อเนื่องจากเครือข่ายสังคมออนไลน์จนเธอตัดสินใจจบชีวิตตัวเอง “เมแกนซึ่งมีอายุเพียง 13 ปีเริ่มได้รับข้อความว่าร้ายต่างๆ นานาจากเด็กผู้ชายที่เธอเพิ่งจะคบหาด้วยบนเครือข่ายออนไลน์ผ่านเว็บไซต์มายสเปซ โดยข้อความสุดท้ายที่ส่งถึงเธอเขียนว่าโลกคงจะดีกว่านี้ถ้าไม่มีผู้หญิงอย่างเธอ ทำให้เมแกนที่คิดว่าตนเองถูกปฏิเสธจากคนรักตัดสินใจฆ่าตัวตายในบ้านของเธอเอง” และที่แย่ไปกว่านั้นคือความจริงที่ว่าแฟนของเมแกนนั้นเป็นเพียงตัวละครสมมติที่ถูกสร้างขึ้นโดยแม่ของเธอ เพื่อนเก่าของเมแกนเอง ทั้ง 2 กรณีศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงความรุนแรงของการคุกคามบนโลกออนไลน์ซึ่งสามารถพบได้ทุกที่ในโลกที่เครือข่ายสังคมออนไลน์เข้าถึง อัตราการฆ่าตัวตายของวัยรุ่นทั่วโลกไม่เคยสูงเท่านี้ ก่อนที่จะเกิดสื่อสังคมออนไลน์ [4]

การตั้งรูปแบบเฟซบุ๊กก็สามารถใช้ในการคุกคามผู้อื่นได้ ดังที่เรามักจะเห็นปรากฏการณ์ล่าแม่มดเกิดขึ้นแล้วแม้กระทั่งในสังคมไทยเอง ทั้งในกรณีของสาวซีวีก มาร์คเอเอฟ หรือเด็กหญิงก้านรูป เพราะคนส่วนใหญ่มักลืมนึกไปว่าแม้คำพูดสั้นๆ ก็ถือเป็นการคุกคามกันได้ เช่นเมื่อปีที่แล้วในออสเตรเลียมีข่าวการโจมตีกันผ่านการแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ปกครองบนกรู๊ปงานประกวดภาพเด็กแรกเกิดในเฟซบุ๊ก หลายความคิดเห็นต่อภาพของเด็กทารกเขียนว่าร้ายเด็กที่ยังไม่รู้เรื่องราวอะไรเลย

และนี่ก็เป็นอีกตัวอย่างของการคุกคามผ่านสื่อออนไลน์อันเป็นข้อเสียหนึ่งที่ยังไม่มีบทกฎหมายที่ชัดเจนมารองรับปัญหานี้โดยตรง[5]

2) การโจรกรรมเอกลักษณ์บุคคล (Identity Theft) ได้กลายเป็นปัญหาใหญ่ทั้งในสังคมไทยและประเทศอื่นๆ ทั่วโลก และยังเป็นอีกสาเหตุของการเติบโตอันรวดเร็วของจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีรายงานจากกรมสถิติออสเตรเลียเมื่อปี 2008 ว่ามีประชาชนตั้งแต่อายุ 12 ปีขึ้นไปตกเป็นเหยื่อของการโจรกรรมเอกลักษณ์บุคคลหรือข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ รวมกว่า 806,000 คน เช่นเดียวกับที่สื่อมวลชนไทยรายงานข่าวการโจรกรรมเอกลักษณ์บุคคลที่เพิ่มขึ้นใน 5 ปีที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีทั้งในกรณีของการแอบอ้างตัวตนเพื่อขูดรีดทรัพย์สิน ไปจนถึงการล่อลวงไปมีสัมพันธ์เชิงชู้สาว เป็นต้น

เฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ก็เป็นเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการโจรกรรมเอกลักษณ์หรือข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างง่ายดายด้วยเครื่องมือ “แก้ไขข้อมูลส่วนตัว” (Edit your profile) ซึ่งจะแสดงทั้งชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ความสนใจส่วนตัว อีเมลล์ รายชื่อเพื่อนสนิท หรือแม้กระทั่งข้อมูลส่วนตัวมากมายอย่างสถานะความสัมพันธ์กับคนรัก ซึ่งยิ่งข้อมูลเหล่านี้ที่แสดงอยู่บนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มากเท่าไรก็จะยิ่งช่วยให้ผู้ร้ายสามารถลอกเลียนเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของเราเพื่อไปแอบอ้างในการก่ออาชญากรรมได้ง่ายขึ้น

อีกปัจจัยหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการโจรกรรมเอกลักษณ์บุคคลคือเครื่องมือ “การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว” (Privacy Setting) ซึ่งมีให้ผู้ที่เป็สมาชิกของเครือข่ายเปลี่ยนค่าการแสดงผลไม่ให้ผู้อื่นเห็นข้อมูลหรือข้อความบางอย่างที่เป็นเรื่องส่วนตัวหรือเราไม่ประสงค์จะให้คนอื่นรับรู้ แต่ปัญหาอยู่ที่ค่าความเป็นส่วนตัว

นี้จะไม่กลายเป็นค่าถาวร ดังนั้นผู้ที่ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ไม่ได้ระมัดระวังการตั้งค่าตัวนี้อาจเผลอส่งข้อความส่วนตัวหรือข้อความลับไปให้ทั้งคนรัก ครอบครัว เพื่อนสนิท เพื่อนไม่สนิท เพื่อนร่วมงาน และสาธารณชนทั่วทุกมุมโลก เช่นเมื่อเดือนตุลาคมที่ผ่านมา นายเอริก เบสซง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมของฝรั่งเศสตกเป็นข่าวอื้อฉาวหลังจากที่ได้ทวีตข้อความส่วนตัวถึงภรรยาผ่านเว็บไซต์ทวิตเตอร์ แต่เกิดความผิดพลาด เพราะข้อความที่ส่งไปกลายเป็นข้อความที่ส่งไปสู่สาธารณะหลังจากลืมตั้งค่าความเป็นส่วนตัว[6]

นอกจากนี้เครือข่ายสังคมออนไลน์ยังสนับสนุนให้สมาชิกแบ่งปันข้อมูลส่วนตัวของตนมากเกินไปจนเกินความปลอดภัย จนทำให้ผู้ไม่หวังดีนำข้อมูลเหล่านั้นย้อนมาสร้างภัยให้กับเจ้าของข้อมูลได้ ยกตัวอย่าง โฟร์สแควร์ (FourSquare) ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมที่ให้สมาชิกได้ “เช็คอิน” (Check-In) ตามสถานที่ต่างๆ ที่ตัวเองเดินทางไปถึงเพื่อสะสมแต้มและโลรางวัล หรือใช้เช็คอินเพื่อรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ ตามกลยุทธ์ทางการตลาด แต่การเช็คอินนั้นก็ทำให้ผู้อื่นรู้ว่าเรากำลังทำอะไรที่ไหนอยู่บ้าง เหล่าหัวข้อนี้จะอาศัยข้อมูลจากสื่อออนไลน์ตรงนี้ในการตัดสินใจในการขึ้นบ้านเพื่อไปลักขโมยทรัพย์สินมีค่าได้อย่างสะดวกทันทีที่รู้ว่าเจ้าของบ้านไม่อยู่ ดังนั้นเราจึงไม่ควรใส่ข้อมูลส่วนตัวที่มากเกินไปของเราลงบนเครือข่ายออนไลน์

3) เครือข่ายสังคมออนไลน์สร้างปัญหาทางความสัมพันธ์ของคนในสังคม ทำให้คนห่างไกลกันมากขึ้น เพราะวิธีการสื่อสารกับคนรู้จักและคนแปลกหน้าบนอินเทอร์เน็ตทำให้ความรู้สึกของคนเปลี่ยนไป ผลกระทบทางลบอีกอย่างหนึ่งของเครือข่ายสังคมออนไลน์คือความสัมพันธ์ของคนในสังคม แม้มันจะช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพให้เรากับคนที่ไม่สนิทให้รู้จักกันแน่นแฟ้นได้ง่ายขึ้น แต่คนเรามากจะมองไม่เห็นว่าการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นก็ทำให้เราห่างไกลจากคนที่เราสนิทด้วยมากขึ้น ด้วยความเป็น “เครือข่ายสังคม” จึงทำให้สมาชิกส่วนใหญ่คิดว่าเพียงแค่เป็นสมาชิกในเครือข่ายก็เท่ากับเป็นการเข้าสังคมแล้ว

หน้าต่างแสดง “สถานะล่าสุด” (News Feed) ทั้งบนเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ทำให้เรารู้ว่าญาติสนิทมิตรสหายของเราเป็นอย่างไรกันบ้างโดยอัตโนมัติ ดังนั้นคนเราจะถามไถ่สารทุกข์สุขดิบกันทำไมในเมื่อเราสามารถเช็คสถานะ พร้อมรูปถ่ายที่บอกเล่ารายละเอียดของชีวิตเพื่อนผองเอาไว้แล้วอย่างครบถ้วนเมื่อก่อนเราอาจจะต้องโทรศัพท์หาหรือนัดทานข้าวเพื่อแลกเปลี่ยนเรื่องราวกันกับเพื่อนๆ แต่นั่นก็ไม่ใช่งานที่จำเป็นอีกต่อไปแล้วในโลกปัจจุบันที่เรามีเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่คอยเชื่อมสัมพันธ์ของเรากับคนสนิทไว้ไม่ให้หลุดหายจากกัน สิ่งที่เกิดขึ้นนี้ยังทำให้คนเรามีปฏิสัมพันธ์กันแค่เพียงผิวเผิน เมื่อคนเราพบกันจึงมักปล่อยให้เวลาผ่านไปเรื่อยๆ เพราะคิดว่าตัวเองได้พบปะกับคนเหล่านั้นบนเครือข่ายออนไลน์มาก่อนแล้ว

มีผลสำรวจในกลุ่มนักศึกษาอเมริกันเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนรอบข้างผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์พบว่า 1 ใน 7 เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวห่างไกลผู้คนมากขึ้นเมื่อใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากได้เห็นข้อความแสดงสถานะของคนใกล้ชิดที่เข้าข่ายซึมเศร้าหรือระบายปัญหาในใจออกมา แต่มีคนเพียงนิดเดียวที่จะโทรหาหรือไปเยี่ยมคนใกล้ชิดของตนเป็นการส่วนตัวเมื่อเห็นข้อความเหล่านี้ ซึ่งถือเป็นผลข้างเคียงด้านลบของสื่อสังคมออนไลน์แม้จะไม่ได้เป็นปัญหาตามกฎหมายก็ตาม[7]

4) สื่อสังคมออนไลน์มีผลกระทบทางลบต่อการทำงานทั้งของนายจ้าง ลูกจ้าง และแม้กระทั่งว่าที่พนักงานในอนาคต เพราะสื่อที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์จะคอยรบกวนการทำงาน สมาธิของพนักงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เพิ่มมูลค่าต้นทุนของบริษัท และยังเป็นอันตรายต่อชื่อเสียงอีกทั้งความน่าเชื่อถือของบริษัท เพียงแค่พนักงานบางคนลืมตั้งค่าความเป็นส่วนตัวส่วนตัวในทะเลเบียน

เครือข่ายสังคมออนไลน์ก็อาจต้องลงเอยด้วยการถูกละออกจากบริษัทเพราะไปแสดงข้อความที่ไม่เหมาะสมไว้ก็เป็นได้ ยิ่งไปกว่านั้นเครือข่ายสังคมออนไลน์ก็อาจเป็นภัยแก่คนที่กำลังหางานทำ เพราะทั้งเฟซบุ๊กและมายสเปซต่างก็เป็นแหล่งข้อมูลชั้นเยี่ยมของหลายบริษัทต่างๆในการสอดส่องพฤติกรรมของผู้สมัครงานเพื่อใช้คัดกรองพนักงาน แพ้ประวัติบนเฟซบุ๊กจำนวนมากแสดงข้อมูลหลายๆสิ่งที่คุณหางานไม่ยอมให้เจ้านายในอนาคตของตัวเองรับรู้ เว็บไซต์หางานชื่อดังอย่าง Careerbuilder.com ระบุว่ากว่า 45% ของนายจ้างใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการคัดเลือกพนักงาน

อย่างไรก็ตามสิ่งที่พลเมืองในสังคมสามารถทำได้ในการป้องกันภัยที่มาจากสื่อสังคมออนไลน์ก็คือการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) โดยต้องเข้าใจสภาพของสังคมสื่อออนไลน์ว่ามันก็เป็นสังคมอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีทั้งพื้นที่ส่วนตัวและพื้นที่สาธารณะ เรียนรู้ธรรมชาติของการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์บนโลกออนไลน์กับชีวิตจริงว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และมีความระมัดระวัง รอบคอบในการจะแสดงความคิดเห็น ข้อมูลส่วนตัว หรือภาพถ่ายต่างๆลงสู่เครือข่ายออนไลน์

และเช่นเดียวกับปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมภายนอก สาเหตุของปัญหาที่แท้จริงของสื่อออนไลน์นั้นอยู่ที่คนในสังคมขาดจริยธรรมและศีลธรรม ทั้งปัญหาการโจรกรรมทรัพย์สินในโลกแห่งความเป็นจริงหรือการโจรกรรมข้อมูลและเอกลักษณ์ส่วนตัวบนออนไลน์ การรังแกหรือคุกคามกันที่โรงเรียนหรือในเครือข่ายสังคมออนไลน์ เหล่านี้ล้วนแล้วเป็นเพราะคนไม่คำนึงถึงศีลธรรมอันดีงามในสังคม (Codes of Ethics)

หากสมาชิกในสังคมทั้งทางกายภาพและสังคมออนไลน์รู้หน้าที่ของตัวเอง มีความรับผิดชอบ ไม่ประมาท และคำนึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตน ปัญหาของสังคมไม่ว่าจะเป็นสังคมใดก็ตาม ก็คงจะลดลง

บรรณานุกรมประจำบทที่ 5

- [1] <http://www.nattapon.com/2011/12/social-network/> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2556).
- [2] <http://www.tistr.or.th/tistrblog/?p=567> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2556).
- [3] <http://www.abc.net.au/news/2009-07-23/teens-death-highlights-cyber-bullying-trend/1363362> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2556).
- [4] http://topics.nytimes.com/topics/reference/timestopics/people/m/megan_meier/index.html 2011 (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2556).
- [5] <http://au.sports.yahoo.com/football/w-league/news/article/-/8946214/cute-baby-competition-turns-ugly/> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2556).
- [6] http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1319088974&grpId=01&catid=01 (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2556).
- [7] <http://www.katonda.com/news/08/2010/1996> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2556).