



วันที่ ๕๕๑๕
 วันที่ ๒๖/๕/๕๙
 เวลา ๑๖.๓๓ น.

ที่ ทก ๐๒๑๒/ว๕๘๓๑

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 อาคารรัฐประศาสนภักดี
 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง แนวทางการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์และมาตรการในการลดการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสม บนสื่อสังคมออนไลน์สำหรับภาครัฐ

๑) เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ตัวอย่างคู่มือ “รู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์” จำนวน ๑ แผ่น
 ๒. มาตรการในการลดการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสม บนสื่อสังคมออนไลน์สำหรับภาครัฐ จำนวน ๔ แผ่น

ด้วยปัจจุบัน เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วและมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทุกเวลา ทุกช่วงวัย จนได้รับความนิยมในการนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานและการใช้งานส่วนบุคคลอย่างแพร่หลาย ในขณะเดียวกัน ยังมีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อีกเป็นจำนวนมากที่ขาดความระมัดระวังในการใช้งาน หรือกระทำไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจเข้าข่ายเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ รวมถึงกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้

ในการนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดทำคู่มือ “รู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์” และ “มาตรการในการลดการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสม บนสื่อสังคมออนไลน์สำหรับภาครัฐ” เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ให้เหมาะสมและปลอดภัย โดยสามารถดาวน์โหลดไฟล์ดังกล่าวได้ที่เว็บไซต์กระทรวงฯ www.mict.go.th หัวข้อ [มัลติมีเดีย > สิ่งพิมพ์เผยแพร่](#) ซึ่งมีตัวอย่างปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ และขอความร่วมมือมายังหน่วยงานท่านเพื่อโปรดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดได้ทราบและมีความตระหนักถึงการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ หรือกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

 (นางสาวมาลี วงศาโรจน์)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน
 ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง
 สำนักป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
 โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๑๔๒๓ โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๐๓๔

เรียน อปส.

ก.เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แจ้งเรื่อง
แนวทางการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์และ
มาตรการในการลดการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสม
บนสื่อสังคมออนไลน์สำหรับภาครัฐ ให้ กปส. เพื่อประชา-
สัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้ง
เวียนให้หน่วยงานทราบทั่วกัน

(นายเสมอ นิ่มเงิน)

ตนก.

๒๖ พ.ค. ๕๙

๓

- ทราบ

- ดำเนินการตามเสนอ

(นายอภิรักษ์ จันทรงษ์)

อปส.

๑ ก.ค. ๒๕๕๙

๕

ที่ นร ๐๒๐๓.๐๓/ว ๑๓๖

เรียน ผอ.สำนัก, ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน
เพื่อโปรดทราบ

(นายเสมอ นิ่มเงิน)

เลขาธิการกรม

๕ ก.ค. ๒๕๕๙

อปส. (นายอภิรักษ์ จันทรงษ์)..... 3614

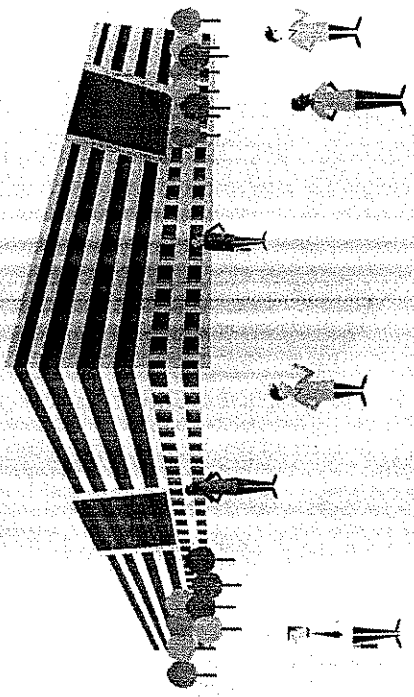
๒๗ พ.ค. ๒๕๕๙

๓๒

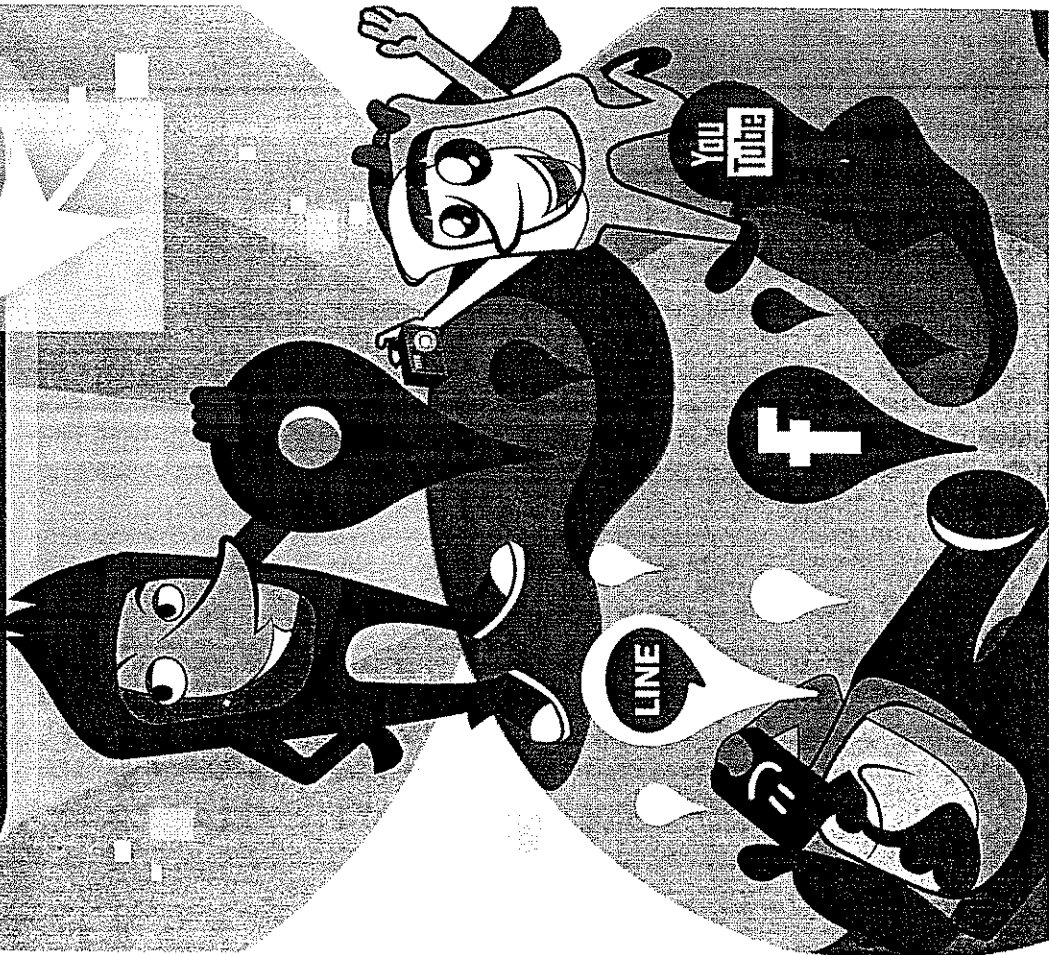
รู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ อย่างสร้างสรรค์



กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อเป็น
 การให้ความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์
 แก่ประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน สามารถที่จะใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่าง
 ถูกต้องเหมาะสมและสร้างสรรค์ เกิดประโยชน์มากที่สุด ตลอดจนรู้เท่าทันเกี่ยวกับ
 ภัยคุกคามที่มาพร้อมกับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงและใช้งาน คู่มือเล่มนี้ จึงมุ่ง
 หวังที่จะให้เด็กภูมิคุ้มกันต่อภัยคุกคามในทุกภาคส่วนของประเทศไทยสามารถ
 หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ส่งเสริมให้คนไทยทุกคนสามารถ
 ที่จะใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเป็นประโยชน์ สร้างสรรค์และปลอดภัย



Smart Social Media รู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์



มาตรการในการลดการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสม บนสื่อสังคมออนไลน์สำหรับภาครัฐ

หลักการและเหตุผล

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

สำหรับมาตรการในการลดการแพร่กระจายเนื้อหาอันไม่เหมาะสมบนสื่อสังคมออนไลน์สำหรับภาครัฐ มีกลุ่มเป้าหมายที่ต้องดำเนินการตามมาตรการนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ๑. กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐที่ได้รับมอบหมายให้ติดตามการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม และ ๒. กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐโดยทั่วไป สำหรับมาตรการดังกล่าว มีดังนี้

กลุ่มที่ ๑. สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐที่ได้รับมอบหมายให้ติดตามการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม

มาตรการในการดำเนินการ	เหตุผล
๑. ให้ใช้บัญชีใช้งาน (Account) ที่สร้างขึ้นใช้เป็นการเฉพาะสำหรับการติดตาม : สำหรับการติดตามกลุ่มบุคคลหรือติดตามเนื้อหาอันไม่เหมาะสมบนสื่อสังคมออนไลน์ ให้ใช้บัญชีใช้งาน (Account) ที่สร้างขึ้นใช้เป็นการเฉพาะสำหรับการติดตาม กล่าวคือ ห้ามใช้บัญชีที่เป็นของตนเองที่มีการเชื่อมโยงกับเพื่อนสมาชิกคนอื่น (Friend) เข้าทำการติดตาม	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Youtube และ Facebook จะพิจารณาเนื้อหาที่เฝ้าติดตาม และอาจนำเสนอหรือแนะนำให้เพื่อนสมาชิกคนอื่นที่เป็นเพื่อนกับเจ้าของบัญชีเห็นข้อมูลดังกล่าว ซึ่งอาจจะเป็นการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสมในทางอ้อมโดยไม่เจตนา
๒. ทำการลบประวัติการค้นหาหรือประวัติการเข้าถึงข้อมูล : กรณีเมื่อทำการตรวจสอบหรือหากได้พบเห็นการเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม เช่น เนื้อหาข้อความ หรือ วิดีโอ ขอให้ทำการลบประวัติการค้นหาหรือประวัติการเข้าถึงข้อมูลบนสื่อชนิดนั้นๆ เมื่อทำการ	เพื่อลดการนำเสนอ หรือเสนอแนะการรับชมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมจากระบบในครั้งถัดไป และลดการเพิ่มยอดการเข้าชมจากการนำเสนอของระบบ ด้วยปัจจุบันเทคโนโลยีจะมีลักษณะจดจำพฤติกรรมการณ์การรับชมเนื้อหา ถึงแม้ว่าผู้รับชมจะ

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

กลุ่มที่ ๒. สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐโดยทั่วไป

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

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