

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกวันนี้อีเมลกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายเพื่อการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน มีงานวิจัยพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด ส่งอีเมลให้เพื่อนหรือครอบครัวหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ (Pew Internet and American Life Project, 2002 : ออนไลน์) และคาดการณ์ว่าจำนวนผู้ใช้อีเมลทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นจาก 1.2 พันล้านคนในพ.ศ.2550 เป็นราว 1.6 พันล้านคนในพ.ศ.2554 (Radicati Group, 2007 : ออนไลน์)

ด้วยการใช้ประโยชน์จากหลายภาคส่วนในสังคมส่งผลให้เนื้อหาของอีเมลมีความหลากหลาย มีการสร้างเนื้อหาอีเมลทั้งที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมแพร่กระจายในระบบ แต่ไม่ว่าเนื้อหาจะเป็นเช่นไร หากตรงความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับจนปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นรับรู้เนื้อหาในอีเมลนั้น ย่อมส่งผลให้ผู้รับตัดสินใจส่งอีเมลฉบับนั้นต่อไปยังผู้อื่น โดยเฉพาะอีเมลบางฉบับที่มีเนื้อหาที่ตรงความสนใจของคนส่วนมาก ย่อมทำให้เกิดการส่งต่อกันเป็นทอดๆ เป็นวงกว้าง การส่งลักษณะนี้ทำให้เกิดรูปแบบการส่งอีเมลแบบหนึ่ง que เรียกว่า การส่งต่อ และอีเมลที่มีการส่งต่อเป็นทอดๆ นั้น เรียกว่าอีเมลส่งต่อ หรือฟอร์เวิร์ดเมล (forward mail) อีเมลลักษณะนี้มีการแพร่กระจายไปสู่ผู้รับเป็นจำนวนมาก และมีระยะเวลาปรากฏในระบบรับส่งอีเมลเป็นเวลานาน

แม้เนื้อหาในอีเมลส่งต่อจะมีทั้งข่าวสารที่น่าสนใจ การให้กำลังใจ และข้อคิดในการดำเนินชีวิต การเตือนภัยอันตราย ตลอดจนสารประโยชน์ต่างๆ มากมาย แต่เนื้อหาไม่เหมาะสมในด้านเพศ ความรุนแรง ตลอดจนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และข้อมูลที่อาจสร้างความสับสนต่อเด็ก ยังคงปรากฏอยู่ แม้จะมีการประกาศพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เมื่อ พ.ศ.2550 เพื่อควบคุมการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แล้วก็ตาม

สิ่งที่เกิดขึ้นในระบบรับส่งอีเมลนี้ สอดคล้องกับที่นายเอกลักษณ์ หลุ่มชมแข (2551: ออนไลน์) หัวหน้าและผู้ดูแลโครงการเฝ้าระวังภัยเทคโนโลยีมัลลิจริระจกเงา กล่าวว่า อีเมลส่งต่อยังมีทั้งการเผยแพร่คลิปวิดีโอลามกอนาจาร และข้อความหมิ่นประมาทอยู่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีอีเมลส่งต่อกันในลักษณะจดหมายลูกโซ่ปล่อยข่าวลือซึ่งมีข้อมูลเท็จ ส่งผลให้สังคมเกิดความแตกตื่นหรือเข้าใจผิด เช่น ข่าวภัยพิบัติแผ่นดินไหว น้ำท่วม โรคระบาดรุนแรง และอาชญากรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการใช้ประโยชน์จากเนื้อหาของอีเมลส่งต่อในช่วงเหตุการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองระหว่างฝ่ายผู้สนับสนุนพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ซึ่งรู้จักกันในนามกลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยต่อต้านเผด็จการแห่งชาติ (นปช.) หรือเรียกกันตามสื่าสัญลักษณ์ว่าฝ่ายเสื้อแดง กับฝ่ายสนับสนุนรัฐบาลซึ่งมีนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี หรือฝ่ายเสื้อเหลือง ซึ่งเริ่มรุนแรงมากขึ้นเป็นลำดับจนปะทุถึงขั้นจลาจลในปี พ.ศ.2553 ในช่วงนั้น มีการส่งอีเมลส่งต่อสร้างความเกลียดชังหรือประณามการกระทำของผู้ที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองฝ่ายตรงข้ามแบบระบุบุคคลอย่างชัดเจน ซึ่งเข้าข่ายการกระทำผิดกฎหมาย

ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์หาลักษณะของอีเมลส่งต่อ ว่าอีเมลส่งต่อมีลักษณะอย่างไร มีเนื้อหาเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม จะช่วยให้ผู้รับส่งอีเมลส่งต่อหันมาส่งอีเมลส่งต่อที่มีเนื้อหาเป็นประโยชน์ ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสมทางระบบรับส่งอีเมลในระดับผู้ใช้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มข้อมูลที่มีประโยชน์ให้แก่องค์กรหรือผู้ให้บริการระบบรับส่งอีเมลในการดูแลและพัฒนากระบวนการของอีเมลหรืออีเมลส่งต่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม เป็นการสร้างสรรค์และช่วยเหลือสังคมได้อีกทางหนึ่ง

จากข้อเท็จจริงที่ว่าอีเมลส่งต่อทั้งที่มีเนื้อหาทั้งเหมาะสมและไม่เหมาะสมปะปนมากมายในระบบรับส่งอีเมล แสดงให้เห็นความแตกต่างในการพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้อง และความต้องการของผู้รับอีเมลส่งต่อแต่ละคน และบางครั้งพฤติกรรมการส่งอีเมลส่งต่อก็สร้างผลร้ายโดยที่ผู้ส่งไม่รู้ตัว

มูลนิธิกระจกเงา (2551 : ออนไลน์) รายงานตัวอย่างกรณีพนักงานหญิงประจำบริษัทเอกชนรายหนึ่งอยากช่วยเหลือคนที่กำลังเดือดร้อน เมื่ออ่านอีเมลส่งต่อแล้วจึงส่งให้เพื่อนๆ และพนักงานในบริษัท แต่เพราะความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ทุกครั้งที่คลิกส่งอีเมลส่งต่อถึงกันภายในบริษัท ด้านท้ายของอีเมลส่งต่อจะแนบชื่อและติดโลโก้ของบริษัทพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เมื่ออีเมลส่งต่อถูกส่งแพร่กระจายมากขึ้นจนกระทั่งถูกส่งไปยังบุคคลนอกบริษัท ด้วยความที่มาจากต้นแหล่งซึ่งเป็นบริษัทที่น่าเชื่อถือ ผู้รับจึงมีการนำข้อความพร้อมที่อยู่ในอีเมลส่งต่อไปประกาศตามเว็บไซต์หรือพื้นที่ต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตด้วยเจตนาดี แต่กระนั้นเนื้อความก็ถูกขยาย ดัดแปลง จนบางครั้งถึงกับเปลี่ยนให้พนักงานหญิงคนนั้นต้องการความช่วยเหลือเสียเอง เธอจึงได้รับการติดต่อเข้ามาสอบถามเรื่องการให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาจนเกิดความรำคาญ ส่งผลต่อสุขภาพจิตและการทำงาน ต่อมาภายหลังจึงได้รู้ว่า ผู้หญิงที่ต้องการความช่วยเหลือในอีเมลส่งต่อฉบับนั้นเสียชีวิตมา 5 ปีแล้ว

นอกจากนี้ธิดิมา หมีปาน (2551 : ออนไลน์) หัวหน้าศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์มูลนิธิกระจกเงา ยกตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นปัญหาที่เกิดจากการส่งไว้วางใจ

“กรณียิ่งถ้าเป็นเด็กผู้หญิงที่หายออกจากบ้าน พอเมลถูกส่งแพร่ไปในระบบมักจะโดนคนส่วนใหญ่ในสังคม โดยเฉพาะบุคคลคนใกล้ชิดที่ทราบข่าว จะติดต่อ หรือมองไปในทางเสียหายแล้วว่า ทำไมถึงหายออกจากบ้าน ครอบครัวมีปัญหา หรือถูกล่อลวงไปในทางที่ไม่ดี”

เมื่อพฤติกรรมการส่งโดยไม่คิดสร้างปัญหาได้เช่นกัน การวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้ส่งในการตัดสินใจส่งอีเมลส่งต่อ นอกจากเผยให้เห็นกระบวนการที่บุคคลใช้วิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหาในอีเมลส่งต่อ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจส่งหรือไม่ส่ง และผลต่อการตัดสินใจนี้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยลดปัญหาอันเกิดจากเนื้อหาและพฤติกรรมการส่งอีเมลส่งต่อโดยไม่ยั้งคิดดังที่กล่าวมา

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยซึ่งทำงานเป็นบรรณาธิการที่สำนักพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ช่วงประมาณ พ.ศ.2550 ได้รู้จักกับเด็กหญิงคนหนึ่งซึ่งศึกษาอยู่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ในฐานะที่เด็กหญิงคนนี้เป็นนักอ่านที่ติดตามผลงานของสำนักพิมพ์มาโดยตลอด ต่อมาเด็กหญิงคนนี้ส่งอีเมลส่งต่อฉบับหนึ่งซึ่งมีรายละเอียดเป็นภาพซากศพที่โหดร้ายและน่าขยะแขยงมาให้ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยเกิดความกังวลว่า ช่องทางการรับส่งอีเมลได้ เผยแพร่ข้อมูลทั้งที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมไปยังเด็ก และน่าจะเป็นช่องทางการสื่อสารที่หลายฝ่ายไม่ตระหนักถึงผลกระทบ แม้กระทั่งพ่อแม่ของเด็กเอง

เป็นไปได้ว่าที่ปัญหาเรื่องอีเมลส่งต่อยังไม่ได้รับความเอาใจใส่อย่างจริงจังจากคนในสังคม เนื่องจากปัจจัยแรกคือปราศจากการรวบรวมวิเคราะห์ผลกระทบอย่างชัดเจนแล้วเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ เมื่อผู้ใช้ไม่ตระหนักถึงผลกระทบจากการส่งอีเมลส่งต่อ ย่อมไม่ทราบว่าการส่งอีเมลส่งต่อของตนมีส่วนในการสร้างปัญหาหรือไม่ ดังนั้น การสำรวจผลกระทบจากอีเมลส่งต่อที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการรับส่งอีเมล แล้วมีการเผยแพร่ให้สังคมทราบ จะช่วยให้ผู้คนตระหนักถึงปัญหาอันเกิดจากอีเมลส่งต่อ รวมทั้งผลกระทบในเชิงสร้างสรรค์ที่สามารถจะพัฒนาระบบรับส่งอีเมลเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาสังคม

อีกปัจจัยหนึ่งคือเนื้อหาในอีเมลส่งต่อมีความหลากหลาย ยากต่อการควบคุม แนวทางในการจัดการจึงยังเป็นการแก้ไขเฉพาะปลายเหตุ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ต้องมีผู้ร้องเรียนก่อนจึงจะดำเนินการทางกฎหมายได้ ดังที่พ.ต.อ.ศิริพงษ์ ตีมุลา (2551 : ออนไลน์) ผู้กำกับการศูนย์ตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำความผิดทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) กล่าวว่า ถ้าผู้ใดมีเจตนาส่งอีเมลเพื่อทำให้สังคมแตกตื่นถือว่ามีความผิด เช่น ลักลอบขโมยข้อมูลกรม

อุดมวิทยามาเตือนภัยธรรมชาติ แล้วปรับเปลี่ยนแก้ไขวันเวลาเพื่อให้ผู้คนตื่นตระหนก ถือว่ามีความผิดตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

แนวทางการจัดการปัญหานั้นสอดคล้องกับที่นายวินัย อยู่สบาย (2551 : ออนไลน์) ผู้อำนวยการสำนักกำกับการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงไอซีที พิจารณาว่า เรื่องการปล่อยข่าวลวงทางอินเทอร์เน็ตไม่ใช่ประเด็นที่รุนแรง ยกเว้นอีเมลที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือเดือดร้อนแก่ผู้อื่น เช่น การหมิ่นประมาท และล่อลวงหรือชักจูงทรัพย์ ซึ่งจะต้องมีผู้เสียหายเข้ามาแจ้งเรื่องให้เข้าไปตรวจสอบ อย่างไรก็ตาม อีเมลส่งต่อที่มีข้อมูลในลักษณะข่าวลือเป็นเรื่องยากลำบากที่จะดำเนินการลงโทษกับผู้เผยแพร่ เพราะต้องพิจารณาว่าข้อมูลนั้นๆ ได้กระทบต่อการดำรงชีวิตหรือก่อให้เกิดความรำคาญ หรือเดือดร้อนมากแค่ไหน

ขณะที่มูลนิธิกระจกเงา (2551 : ออนไลน์) กลับมีมุมมองตรงข้าม แนะนำให้กระทรวงไอซีทีและเจ้าหน้าที่ ตำรวจที่ดูแลด้านเทคโนโลยีออกมาแสดงบทบาทในเชิงรุก ไม่ควรรอให้ผู้เสียหายเข้ามาร้องเรียนหรือแจ้งความ เพราะเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ แนวทางนี้สนับสนุนให้ผู้วิจัยสนใจอย่างยิ่งที่จะหาวิธีบรรเทาหรือแก้ไขปัญหานั้นเกิดจากอีเมลส่งต่อโดยการพิจารณาแรงจูงใจในการส่งเป็นหลัก เพราะปัจจุบันข่าวสารทั้งเหมาะสมและไม่เหมาะสมมีปริมาณมหาศาล การควบคุมดูแลย่อมไม่ทั่วถึง อีกทั้งเทคโนโลยีด้านการสื่อสารไม่ได้มีเพียงระบบรับส่งอีเมลเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มีช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ แนวทางที่จะช่วยให้บุคคลเข้าใจแรงจูงใจของตนพร้อมทราบถึงผลกระทบจากการสื่อสาร ไม่ว่าจะสื่อใดก็ตามย่อมสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ และบรรเทาหรือยุติปัญหานั้นเกิดจากการแพร่กระจายของข้อมูลที่ไม่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

สิ่งที่ผู้วิจัยสนใจนำมาสู่ปัญหานำวิจัยดังต่อไปนี้

ปัญหานำวิจัย

1. อีเมลส่งต่อมีลักษณะอย่างไร
2. แรงจูงใจในการส่งอีเมลส่งต่อคืออะไร
3. ผลกระทบจากอีเมลส่งต่อที่ผู้รับรับรู้ที่เกิดขึ้นกับตนเองและสังคมคืออะไร

ขอบเขตของการวิจัย

1. อีเมลส่งต่อซึ่งปรากฏอยู่ในระบบรับส่งอีเมลตั้งแต่มีการประกาศพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 จนถึงวันที่ 1 ตุลาคม 2553 เพื่อสะท้อนให้เห็นลักษณะของอีเมลส่งต่อภายหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์

2. ผู้ใช้บริการโปรแกรมรับส่งอีเมลและมีประสบการณ์ได้รับอีเมลส่งต่อชาวไทย โดยศึกษาแรงจูงใจในการส่ง รวมทั้งผลกระทบที่ผู้รับอีเมลส่งต่อคิดว่าได้รับภายหลังจากการอ่านอีเมลส่งต่อและส่งอีเมลส่งต่อฉบับนั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบแรงจูงใจในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการสื่อสารในด้านต่างๆ ได้
2. กระตุ้นให้สังคมเอาใจใส่ปัญหาอันเกิดจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะอีเมลส่งต่อ และหาทางจัดการได้อย่างเหมาะสม
3. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการรณรงค์หรือวางแผนกระตุ้นให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในการสื่อสารผ่านโปรแกรมอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีสื่อสารประเภทอื่นๆ
4. ทราบพฤติกรรมและความนิยมในการใช้งานระบบรับส่งอีเมลของประชาชนในระยะเวลาที่มีการวิจัยครั้งนี้