

สรุปบทเรียน E Learning
หลักสูตร วิทยากร ฉลาดรู้เน็ต
โดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
www.ocsc.go.th

ยุคที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีการสื่อสารกันผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น จนเกิดสังคมใหม่บนสื่อออนไลน์ ผู้คนจำเป็นต้องมีความฉลาดทางด้านดิจิทัลหรือ DQ (Digital Intelligence Quotient) เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โดย DQ แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

๑. พลเมืองดิจิทัล คือกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบ
๒. กลุ่มนักคิด นักสร้างสรรค์ คือกลุ่มคนสร้างคอนเทนต์ใหม่ ๆ เปลี่ยนไอเดียให้เป็นจริงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
๓. ผู้ประกอบการดิจิทัล คือกลุ่มภาคธุรกิจที่ให้บริการด้านดิจิทัล มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา สร้างโอกาสใหม่ ๆ

ให้สังคม

ดังนี้

พลเมืองดิจิทัล ต้องเข้าใจและวางตัวให้เหมาะสมในการเป็นสมาชิกสังคมออนไลน์ ซึ่งมีทักษะ ๘ ข้อที่ควรทำตาม

๑. ทักษะในการเป็นตัวของตัวเองที่ดี (Digital Citizen Identity)
 - ใช้สื่อดิจิทัลสร้างภาพลักษณ์ในโลกออนไลน์ของตนเองในแง่บวกทั้งความคิด ความรู้สึก
 - มีวิจารณญาณในการรับส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็น มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมใช้งานในสังคมออนไลน์ และรับผิดชอบ
 - รู้กฎหมายและจริยธรรมในโลกออนไลน์ เช่น การละเมิดลิขสิทธิ์ การกระราน หรือการใช้คำที่สร้างความเกลียดชังผู้อื่นทางสื่อออนไลน์
๒. ทักษะในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Management)
 - ป้องกันการขโมยข้อมูล ไปสวมรอยทำธุรกรรมออนไลน์
 - รักษา ป้องกันความเสียหายของข้อมูล ระบบ และอุปกรณ์
๓. ทักษะการคิดวิเคราะห์ มีวิจารณญาณที่ดี (Critical Thinking)
 - สามารถวิเคราะห์แยกแยะระหว่างข้อมูลที่ถูกต้องและข้อมูลที่ผิด
 - รู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถวิเคราะห์และประเมิน ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายได้
 - เข้าใจรูปแบบการหลอกลวงต่าง ๆ ในโลกไซเบอร์ เช่น ข่าวปลอม เว็บปลอม ภาพตัดต่อ
๔. ทักษะในการรักษาข้อมูลส่วนตัว (Privacy Management)
 - รู้จักปกป้องข้อมูลความเป็นส่วนตัวในโลกออนไลน์
 - รู้เท่าทันภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต เช่น มัลแวร์ ไวรัสคอมพิวเตอร์ และกลลวงทางไซเบอร์
๕. ทักษะในการจัดสรรเวลาหน้าจอ (Screen Time Management)
 - บริหารเวลาที่ใช้อุปกรณ์ยุคดิจิทัล
 - ควบคุมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างโลกออนไลน์ และโลกภายนอก
 - ตระหนักถึงอันตรายจากการใช้เวลาหน้าจอจนเกินไป การทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน และผลเสียของการเสพติดสื่อดิจิทัล
๖. ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้ใช้งาน มีการทิ้งไว้บนโลกออนไลน์ (Digital Footprints)
 - สามารถเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลว่าจะหลงเหลือ ร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ
 - เข้าใจผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อการดูแลสิ่งเหล่านี้อย่างรับผิดชอบ

๗. ทักษะในการรับมือกับการระรานทางไซเบอร์ (Cyberbullying Management)
 - ปิดกั้นผู้ที่ระรานและไม่ตอบโต้ด้วยวิธีเดียวกัน
 - ขอความช่วยเหลือผู้ปกครอง ครู หรือผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งแจ้งต่อ ผู้ดูแลระบบ
 - เข้มแข็งและกล้าเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้ว
๘. ทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม (Digital Empathy)
 - มีความเห็นอกเห็นใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นบนโลกออนไลน์

ทุกวันนี้ “อินเทอร์เน็ต” เกี่ยวข้องกับชีวิตเราตลอดเวลาตั้งแต่ตื่นเช้าไปจนกระทั่งถึงเข้านอน ไม่ว่าจะเริ่มวันด้วยการอ่านข่าวบนเฟซบุ๊ก แชตคุยกับเพื่อน ๆ เช็กความเคลื่อนไหวจากสื่อโซเชียลต่าง ๆ อัปเดตหรือสแตตัส รวมทั้งการสั่งซื้อสินค้าและโอนเงินออนไลน์ จะเห็นว่าอินเทอร์เน็ต มีความจำเป็นในโลกยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะใช้เพื่อการศึกษา เพื่อความบันเทิง เพื่อสร้างเครือข่ายออนไลน์ ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ใช้โหลดข้อมูลต่าง ๆ รับ-ส่งอีเมล ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ใช้เพื่อการค้าขาย เราแทบจะไม่รู้ตัวเลยว่าเราใช้งานมันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจากการสำรวจของเอดด้าพบว่า โซเชียลมีเดียที่คนไทยนิยมมากที่สุดสามอันดับแรก คือ Youtube Line และ Facebook ตามลำดับ

ในการใช้อินเทอร์เน็ต เราจะสังเกตเห็นว่า เมื่อเราพูดหรือสืบค้นสิ่งใด มักจะมีโฆษณาหรือข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เราพูดหรือเคยสืบค้นขึ้นมาบนหน้าจอของเรา นั่นเพราะว่ามีกระบวนการที่เรียกว่าการประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ที่ผู้ให้บริการต่าง ๆ รวบรวมจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเรา และจะเก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านั้นไว้ในฐานข้อมูลเพื่อจะได้ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละคนได้ แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลส่วนตัวเช่น บัตรประชาชน เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ ทะเบียนรถ หรือรูปถ่ายส่วนตัวที่เราเผยแพร่ อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด ดังนั้นในการใช้อินเทอร์เน็ตเราต้องมีการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของเราด้วย

ซึ่งเคล็ดลับการปกป้องข้อมูลส่วนตัวมีอยู่ ๔ ข้อคือ

๑. ปกปิดหมายเลขไอพีที่ใช้งาน

โดยอาศัยบริการ VPN เพื่อส่งข้อมูลผ่านเครื่องมืออื่น ๆ ทำให้เว็บไซต์ใด ๆ ไม่สามารถติดตามการใช้งานด้วยหมายเลขไอพีได้

๒. ตั้งค่าความเป็นส่วนตัว

เบราว์เซอร์ส่วนมากสามารถตั้งค่าให้ส่งข้อมูลเว็บไซต์ที่อ้างอิงถึงหรือปิดการทำงานของ Cookie เมื่อเรามีความรู้สึกไม่ไว้วางใจในเว็บไซต์นั้น ๆ

๓. ใช้งานโหมดท่องเว็บไซต์แบบส่วนตัว

เบราว์เซอร์ส่วนมากจะมีระบบของเว็บไซต์แบบส่วนตัว (Private Browsing) มาในตัวซึ่งระบบดังกล่าวมีความน่าสนใจอยู่อย่างหนึ่ง คือ ข้อมูลคุกกี้ที่ใช้ในงานในโหมดปกติกจะแยกออกจากโหมดส่วนตัวทำให้เว็บไซต์ต่าง ๆ ติดตามพฤติกรรมการใช้งานของเราได้ยากขึ้น รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ประวัติการท่องเว็บไซต์ทั้งหมดก็จะถูกลบออกไปหลังจากปิดหน้าต่างที่ทำงานโหมดส่วนตัวแล้ว

๔. เลี่ยงคลิกลิงก์ที่ไม่พึงประสงค์โดยตรง

ทราบหรือไม่ว่าลิงก์ที่ส่งมาถึงเราโดยตรงผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ลิงก์เว็บไซต์แปลก ๆ ที่ส่งมาทางอีเมลของเราโดยไม่มีเหตุผล หรือ ลิงก์ที่ถูกส่งมาในระบบข้อความส่วนตัวโดยไม่มีเนื้อหาอื่น ๆ หากเลี่ยงได้ก็จะช่วยสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับข้อมูลส่วนตัวของเราได้เป็นอย่างดี

วิธีการป้องกันปัญหาการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านมือถือ

๑. อย่าไว้วางใจอะไรง่าย ๆ ไม่บันทึกข้อมูลบัตรเครดิตไว้กับผู้ใช้บริการเช่น App Store หรือ Google Wallet เพื่อป้องกันปัญหาการลักลอบนำข้อมูลบัตรเครดิตไปใช้งาน
๒. รอบคอบสักนิด พิจารณาให้ดีว่าแอปพลิเคชันของเว็บไซต์หรือธนาคารนั้นจริงหรือไม่ ก่อนที่จะติดตั้ง โดยดูจากชื่อผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน
๓. ป้องกันไว้ก่อน ติดตั้งแอปพลิเคชัน Anti-Virus เพื่อป้องกันซอฟต์แวร์แฝงที่จะมาดึงข้อมูล ที่สำคัญของเราไปยังผู้ที่ไม่หวังดี
๔. ฝึกเป็นคนละเอียด ผู้ใช้งานควรศึกษาวิธีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยนี้ให้ดี และไม่ควรถามให้ผู้อื่นเข้าถึงโทรศัพท์มือถือหรืออีเมลของเราโดยเด็ดขาด
๕. อย่าคลิกลิงก์ พยายามพิมพ์ที่อยู่เว็บไซต์เอง ไม่ควรคลิกลิงก์ที่ไม่น่าเชื่อถือ เพราะอาจจะนำเราไปยังเว็บไซต์ปลอมได้
๖. รู้จักระมัดระวัง อย่าวางอุปกรณ์ให้ห่างตัว เนื่องจากผู้อื่นอาจจะเข้าถึงอุปกรณ์และทำการลักลอบขโมยข้อมูลได้โดยง่าย
๗. ล็อกหน้าจอทุกครั้งเมื่อไม่ใช้งาน ตั้งรหัสล็อกหน้าจอเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นเข้ามาใช้งานอุปกรณ์ของเราได้ง่าย
๘. ต้องหวงแหนข้อมูลยิ่งชีพ ปกปิดรหัสลับ ไม่เก็บข้อมูลที่สำคัญไว้ในโทรศัพท์ หากจำเป็นจะต้องเก็บควรตั้งรหัสล็อกหน้าจอ
๙. ปิด Wi-Fi เมื่อไม่ใช้ ไม่เปิดการเชื่อมต่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Wi-Fi หรือ Bluetooth ในขณะที่ทำธุรกรรม ถ้าไม่จำเป็น เพราะผู้อื่นอาจจะใช้ช่องทางนี้เพื่อเข้าถึงอุปกรณ์ของเราได้
๑๐. อัปเดตตัวเองให้ทันเหตุการณ์ ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์เคลื่อนที่และพยายามอัปเดตให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ทั้งหมดนี้เป็นข้อแนะนำที่จะช่วยให้เรามั่นคงปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ อย่างไรก็ตามวิธีการที่ดีที่สุดในการหลีกเลี่ยงจากปัญหาที่อาจจะพบเจอก็คือ การใช้อินเทอร์เน็ตและทำธุรกรรมออนไลน์อย่างรอบคอบและระมัดระวังให้มากที่สุดนั่นเอง

ในยุคนี้ Social Network ทำให้การรับรู้ข่าวสารและส่งต่อข่าวรวดเร็วอย่างมาก แต่ความรวดเร็วนี้อาจทำให้มีข้อมูลหรือข่าวมากมายที่มีการส่งต่อเพียงแค่อัดแชร์โดยไม่ได้รับการตรวจสอบ หลายคนเมื่อได้รับข่าว รูปภาพหรือข้อมูลเรื่องใด ๆ มา ก็เชื่อและกดแชร์ในทันที โดยไม่ได้ตรวจสอบก่อนว่าข่าวดังกล่าวนั้นจริงหรือไม่ ซึ่งนั่นอาจจะทำให้คุณกำลังกลายเป็นผู้ร่วมเผยแพร่ข่าวลวงโดยไม่รู้ตัว

วิธีการสังเกตเพื่อไม่ให้โดนหลอกสามารถทำได้โดย

๑. ดูความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ที่เผยแพร่ข่าว
๒. ตรวจสอบว่ามีเว็บไซต์หรือแหล่งข่าวอื่นที่เผยแพร่ข่าวเดียวกันหรือไม่
๓. สังเกตภาพที่แนบมากับข่าว เพราะบ่อยครั้งข่าวลวงมักจะนำภาพจากข่าวเก่ามาลง หรือภาพที่ไม่เกี่ยวกับเนื้อข่าว
๔. ตรวจสอบโดยนำชื่อข่าว หรือเนื้อความในข่าวมาค้นหาใน google
๕. สอบถามในเว็บบอร์ด หรือติดต่อสำนักข่าวที่น่าเชื่อถือ
๖. หากพิจารณาแล้วเห็นว่า น่าจะเป็นข่าวปลอม หรือไม่แน่ใจ ควรหลีกเลี่ยงการแชร์ เพื่อลดผลกระทบจากความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ควรต้องมีมารยาทในการใช้งานด้วย โดยเราต้องไม่ใช่คำหยาบคาย คำไม่สุภาพ ไม่โพสต์รูปลามกอนาจาร เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น คิดก่อนโพสต์ และใช้อย่างพอดี นอกจากนี้ยังมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อคุ้มครองผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัย โดยมีมาตรการในการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดเช่น การโพสต์ ข่วปลอม ทุจริตลูกโซ่ ที่ต้องการจะหลอกเอาเงินจากลูกค้า โปสต์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยรวมทั้งการก่อการร้าย โปสต์ข้อมูลลามก ถือว่าเป็นการโพสต์ข่วปลอมก่อให้เกิดความเสียหาย ตามมาตรา ๑๔ หรือการตัดต่อ ดัดแปลงภาพที่ทำให้ผู้อื่นเสียชื่อเสียง และเกิดความเสียหาย มีความผิดตามมาตรา ๑๖ เป็นต้น

ปัญหาอีกหนึ่งอย่างที่พบใน Socia; Media คือการซื้อของออนไลน์ บ่อยครั้งที่มิชวผู้ขายส่งของไม่ตรงกับที่สั่งหรือไม่ส่งของเลย ผู้ซื้อควรมีการสังเกตดังนี้

๑. อันดับแรกให้เข้าไปตรวจสอบการอัปเดตของสินค้าหน้าเว็บไซต์และการเพิ่มข้อมูลต่าง ๆ ของเว็บเพจ
๒. ตรวจสอบชื่อของเว็บไซต์
๓. ตรวจสอบในส่วนของการพูดคุยของลูกค้าและโต้ตอบของผู้ขายผ่านเว็บบอร์ดหรือโซเชียลเน็ตเวิร์ก
๔. ถ้าสามารถเช็คเบอร์โทรติดต่อของร้านค้าได้ ก็ยิ่งดี
๕. ให้ความมีชื่อ นามสกุลจริง ของเจ้าของร้านแสดงอยู่หรือไม่
๖. อย่าพยายามซื้อของด้วยเงินจำนวนมาก ๆ ในช่วงแรก
๗. ควรสังเกตการณ์แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับร้านค้าให้มากขึ้น

หากพบปัญหาเรื่องการซื้อของออนไลน์ พบสินค้าชำรุด บกพร่อง หรือไม่ได้รับสินค้าให้โทรแจ้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒ OCC ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ สายด่วน ๑๒๑๒ www.1212occ.com หรืออีเมล 1212@mdes.go.th หรือโหลดแอปพลิเคชัน 1212OCC ได้ทั้ง Android และ iOS แล้วแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน App ได้ โดยมีหลักฐานประกอบคำร้องได้แก่

๑. หลักฐานการโอนเงิน และช่องทางชำระเงิน
๒. หลักฐานการสนทนาซื้อขาย
๓. ชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อผู้ร้อง
๔. ชื่อ สกุล เบอร์ติดต่อผู้ขาย
๕. ช่องทางการจัดส่งสินค้า

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

ได้รับความรู้และทักษะในการใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ ตระหนักรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตอย่างมั่นคง ปลอดภัย

สรุปบทเรียนโดย

นางสาวสลิลรัตน์ วิชัยพานิช

นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ

ศูนย์ปฏิบัติการพัฒนาที่ดินโครงการหลวง

๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๖