

ปัญหาสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมไทย

ยธก. ๑๕ กลุ่มการเวก^๑

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่ติดอันดับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนมากที่สุดในโลก ทั้งนี้ จากการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA เมื่อปี ๒๕๖๑ พบว่า คนไทยมีการใช้งานโดยเฉลี่ยถึงวันละ ๙ ชั่วโมง ๔๘ นาที ในวันทำงาน และโดยเฉลี่ยถึงวันละ ๑๐ ชั่วโมง ๕๔ นาที ในวันหยุด โดยเป็นการใช้งานทางด้านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มากที่สุด รองลงมาคือการ chat พูดคุย และการดูหนัง/ฟังเพลงออนไลน์ ตามลำดับ ดังนั้น จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าสังคมไทยในปัจจุบันนั้น สังคมออนไลน์ (Social Network) ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทั้งนี้ สังคมออนไลน์เป็นพื้นที่สาธารณะที่ทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ และทุกศาสนา สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ทุกคนสามารถเป็นได้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยผู้รับสารสามารถแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และผู้ส่งสารสามารถ ถ่ายทอดสิ่งที่ตนเองต้องการจะสื่อผ่านรูปภาพ วิดีโอ หรือบทความ เพื่อบอกเล่าประสบการณ์ให้ผู้อื่นได้รับรู้ ปัจจุบัน หน่วยงานสื่อสารมวลชนต่าง ๆ มีการใช้ช่องทางสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารมากขึ้น อาทิ การถ่ายทอดสดเหตุการณ์ (Live) ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

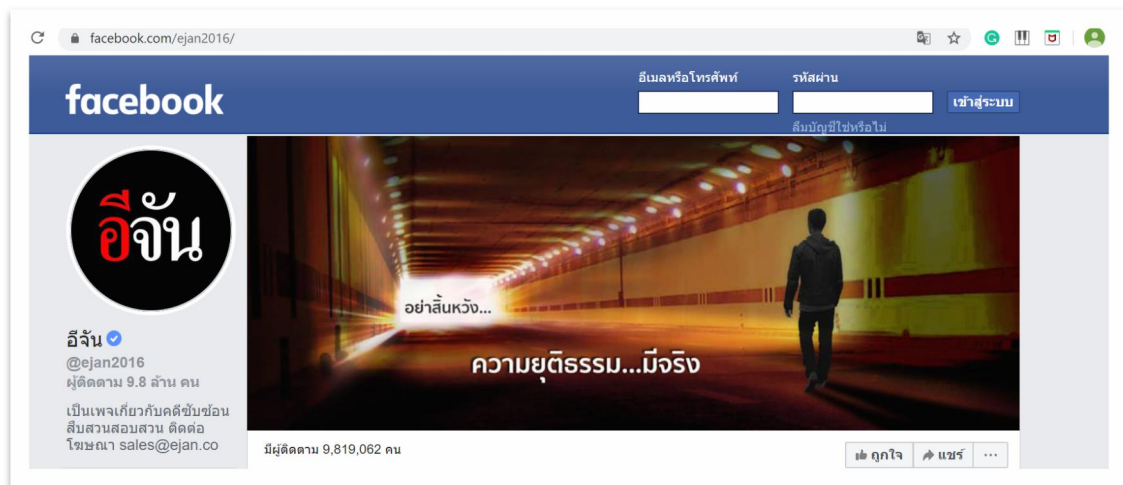
อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลักษณะเด่นของสังคมออนไลน์คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และการถ่ายทอดข่าวสารของสื่อมวลชนจะเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกัน การใช้สังคมออนไลน์ในลักษณะที่ขาดความระมัดระวังหรือใช้เพื่อประโยชน์ในทางที่ผิด ก็ได้ก่อปัญหาให้สังคมไทยไม่มากนักด้วยเช่นกันตามที่ปรากฏเป็นข่าวหลายครั้งหลายคราตามหน้าหนังสือพิมพ์และสื่อต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้งนี้ จากการศึกษาของกฤษฎา แสงเจริญทรัพย์^๒ ในเรื่องผลกระทบของสื่อออนไลน์ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของไทยพบว่า กระบวนการยุติธรรมที่เป็นทางการนั้นมีข้อดีคือ มีขั้นตอนที่เป็นระบบระเบียบชัดเจน และมีการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายในทุกขั้นของกระบวนการ อย่างไรก็ตามหากมองอีกด้านหนึ่งจะพบว่า ความชัดเจนที่เป็นระบบขั้นตอนเช่นนี้ อาจก่อให้เกิดความซับซ้อนและยุ่งยากจนนำไปสู่ความล่าช้าได้มากที่สุด แม้ว่ากระบวนการยุติธรรมที่เป็นทางการจะพยายามคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้เสียหายหรือฝ่ายผู้ตกเป็นจำเลยเพียงใดก็ตาม แต่หากการดำเนินการเป็นไปอย่างล่าช้าจนเกินสมควร ก็ถือได้ว่าเป็นความล้มเหลวในการอำนวยความยุติธรรม และเป็นเหตุให้การใช้กระบวนการยุติธรรมอย่างไม่เป็นทางการได้รับความนิยมมากขึ้น ปรากฏการณ์

^๑ ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ ๑๕ กลุ่มการเวก ปรากฏรายนามตามภาคผนวก ก.

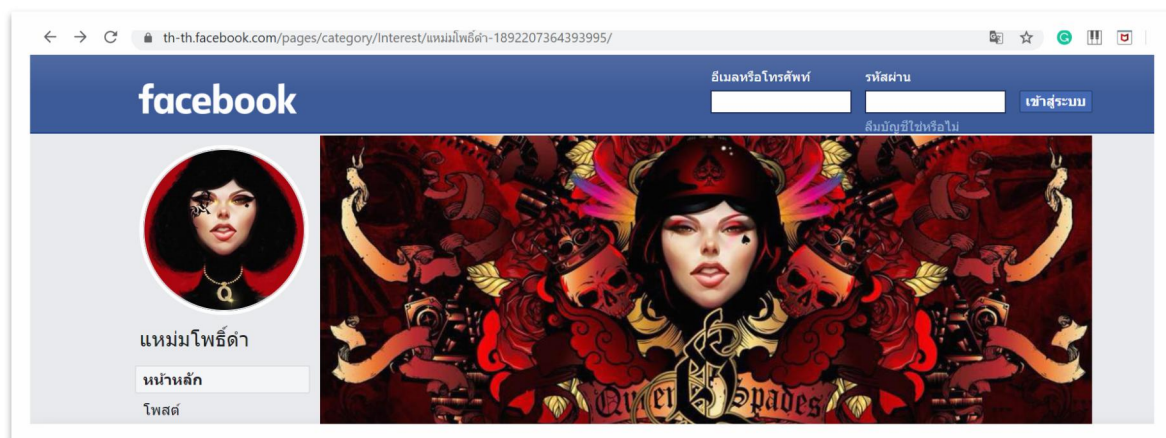
^๒ อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ดังกล่าวกลายเป็นการย้อนกลับทางวิวัฒนาการในการควบคุมสังคมไปสู่ยุคสังคมชนเผ่าที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเป็นเครื่องมือ เพียงแต่เปลี่ยนจากการถือหอกหรือดาบมาเป็นการใช้ tablet หรือ smart phone แทน อย่างไรก็ตาม ข้อบกพร่องที่สำคัญของกระบวนการยุติธรรมออนไลน์คือ การขาดความมั่นคงแน่นอน (certainty) ในการระบุชี้ชัดลงไปถึงตัวบุคคลผู้กระทำความผิดหรือการกระทำที่เป็นความผิด อันถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมทั่วไป แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมออนไลน์ดังกล่าวนั้นสามารถสร้างสิ่งที่เรียกว่า “ความรู้สึกได้รับความเป็นธรรม” ให้กับตัวผู้เสียหายได้ แม้ในความเป็นจริงแล้ว “ความรู้สึกได้รับความเป็นธรรม” นั้นจะไม่ได้มีอะไรมากไปกว่าการได้นำเสนอข้อค้นข้อใจต่อสาธารณชนก็ตาม ดังนั้น การทวงถามหรือร้องเรียนความเป็นธรรมออนไลน์ที่ปราศจากหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ก็อาจจะส่งผลให้ใครก็ตามสามารถตกเป็นจำเลยออนไลน์ได้โดยไม่รู้ตัวและไม่รู้ด้วยว่าตนเองต้องตกเป็นจำเลยด้วยสาเหตุใด สำหรับในส่วนของ การใช้มาตรการการลงโทษทางสังคมออนไลน์ หรือที่เรียกว่า “cyber social sanction” นั้น เป็นกลไกทางสังคมที่ทรงพลัง แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นกลไกที่รุนแรงและไม่สามารถควบคุมความเสียหายได้ ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นกับ “ผู้ที่กระทำความผิดจริง” หรือ “ผู้ที่ถูกเข้าใจผิดว่าเป็นผู้กระทำความผิด” ก็ตาม มาตรการนี้จึงเปรียบได้กับระเบิดนิวเคลียร์ที่มีอำนาจทำลายล้างรุนแรง ได้ผลชะงัด เห็นผลเป็นรูปธรรม แต่ขณะเดียวกันก็ไม่สามารถควบคุมระดับหรือจำกัดพื้นที่ของความเสียหายได้ ในขณะที่การลงโทษโดยกฎหมาย (punishment) นั้น มีความชัดเจนและแน่นอนมากกว่า สามารถจำกัดหรือควบคุมระดับของความเสียหายได้มากกว่า แต่สร้างผลกระทบต่องานสังคมได้น้อยกว่า นอกจากนี้ “กระแสสังคมออนไลน์” ก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่อาจสร้างแรงกดดันต่อกระบวนการยุติธรรมที่เป็นทางการ เนื่องจากสิ่งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ออนไลน์เป็นการสะท้อนถึงอารมณ์ แนวคิด หรือความพึงพอใจของสมาชิกในสังคม ซึ่งสามารถสร้างแรงกดดันทางสังคมได้ ในหลายครั้งที่การใช้เหตุผลในทางกฎหมายอาจไม่ได้เป็นไปตามเหตุผลทางสามัญสำนึกของบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุผลที่เกิดจากนิรนัยนโยบาย เช่น การครอบครองปืนพก หากอารมณ์ของสังคมไม่เห็นด้วยกับเหตุผลในทางกฎหมายและมีการใช้กระแสสังคมออนไลน์กดดันกระบวนการยุติธรรมก็อาจส่งผลเสียหายร้ายแรงต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบได้ ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขในแนวทางที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพและถูกต้อง ก็อาจทำให้สังคมไทยต้องประสบกับปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของสื่อออนไลน์ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของไทยจะพบว่า ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ที่เปิดตัวขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยพิทักษ์ความยุติธรรมให้กับผู้เสียหายในสังคมไทยมีหลายเพจ และมีผู้ติดตาม (followers) เป็นจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น



เพจ “อีจัน” ซึ่งมีสโลแกนประจำเพจว่า “อย่าสิ้นหวัง ความยุติธรรม...มีจริง” เป็นเพจที่เกิดจากการรวมตัวของนักข่าวอาชญากรรมที่มีประสบการณ์ในการทำข่าวมานานกว่า ๒๐ ปี และเห็นความอยุติธรรมที่มีอยู่ในสังคม โดยเชื่อว่าการทำข่าว เผยแพร่ ดีแก่ความจริง และยืนข้างความเป็นธรรม โดยปราศจากประโยชน์มืด คือความจำเป็นที่ยิ่งใหญ่ที่สังคมต้องการ ทั้งนี้ เพจดังกล่าวได้เปิดตัวขึ้นเมื่อวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดย ณ ปัจจุบัน (๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓) มีผู้ติดตามอยู่ที่ ๙,๘๕๒,๗๖๔ คน



เพจ “แหม่มโพธิ์ดำ” ซึ่งมีสโลแกนประจำเพจว่า “เงินเท่าไรก็ซื้อเธอไม่ได้” นั้น เปิดตัวขึ้นเมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยก่อนที่จะปิดเพจครั้งแรกไปเมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑ เพื่อใช้เวลาไปดูแลครอบครัว นั้น มีผู้ติดตามเกือบ ๓ ล้านคน หลังจากนั้น ได้มาเปิดเพจอีกครั้งเป็นการเฉพาะกิจหลังจากที่มีเหตุการณ์หน้ากากอนามัยขาดแคลน โดยมีผู้ติดตามอยู่ที่ประมาณ ๒.๙ แสนคน และได้ปิดเพจลงไปเมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓ โดยให้เหตุผลว่าต้องเสี่ยงชีวิตเนื่องจากถูกโยงไปเกี่ยวกับประเด็นการเมือง^๓

ด้วยความสำคัญของปัญหาสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมไทยตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ทางกลุ่มผู้ศึกษาจึงพิจารณานำประเด็นหัวข้อดังกล่าวมาดำเนินการถอดบทเรียน เพื่อ

^๓ <https://www.sanook.com/news/8049822/>

ทำการศึกษาถึงสภาพปัญหาในปัจจุบันของประเทศไทย สาเหตุของปัญหา และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากปัญหาดังกล่าว รวมถึงจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การรับข้อมูลข่าวสารในช่องทางของสังคมออนไลน์เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและสังคมไทย และยังผลสัมฤทธิ์ไปยังความเชื่อมั่นของประชาชนและสังคมที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามลำดับต่อไป และการศึกษาเพื่อถอดบทเรียนในประเด็นหัวข้อดังกล่าวนี้ เป็นแนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ (qualitative method) ด้วยการสืบค้นข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ (official record) และจากการประชุมกลุ่มปฏิบัติการ (workshop) จากผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมจำนวน 12 คน ตามกรอบการถอดบทเรียน (lesson learned) และหลักคิดการจัดการที่มุ่งที่ตัวปัญหาเป็นสำคัญ (Problem Oriented Approach) เพื่อสืบค้นและวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ผลกระทบ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหา และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับหลักการแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม

แนวคิดและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)

การศึกษาเพื่อทำการวิเคราะห์ปัญหาสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมไทย ตามกิจกรรมการถอดบทเรียน ที่ต้องอาศัยหลักคิดการจัดการที่มุ่งที่ตัวปัญหาเป็นสำคัญ (Problem Oriented Approach) ทางกลุ่มผู้ศึกษาได้ทบทวนหลักการแนวคิด ตลอดจนข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์ความตามการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักและทฤษฎีการสื่อสาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ดังนำเสนอความได้ดังนี้

ทฤษฎีการสื่อสาร:

สามารถกล่าวความได้ว่า การสื่อสารนั้น คือ การอธิบายการสื่อสารในด้านความหมาย กระบวนการองค์ประกอบ วิธีการ บทบาทหน้าที่ ผล อิทธิพล การใช้ การควบคุม แนวคิดของศาสตร์ต่าง ๆ แนวโน้มอนาคต และปรากฏการณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร แต่การอธิบายต้องมีการอ้างอิงอย่างมีเหตุผลที่ได้จากหลักฐานเอกสาร หรือปากคำของมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีการสื่อสารที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายคือ ทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล (Berlo) กล่าวคือ

เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ได้พัฒนาทฤษฎีที่ว่าผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับหรือแปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ซึ่งทฤษฎี SMCR^๔ จะประกอบด้วย

^๔ https://www.baanjomjut.com/library/communication_theory/03_2.html

- ผู้ส่ง (Source : S) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย
- ข้อมูลข่าวสาร (Message : M) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร
- ช่องทางในการส่ง (Channel : C) หมายถึงการที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น
- ผู้รับ (Receiver : R) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การถอดรหัสสาร” (decode) เป็นผู้ที่มีเจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสารจึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง:

ประเด็นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งทางกลุ่มผู้ศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับการพิจารณาประกอบด้วย ๑) ประมวลกฎหมายอาญา ๒) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และ ๓) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สามารถสรุปความโดยสังเขปได้กล่าวคือ

๑) ประมวลกฎหมายอาญา:

“มาตรา ๓๒๖ ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับ ไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ...

มาตรา ๓๒๗ ผู้ใดใส่ความผู้ตายต่อบุคคลที่สาม และการใส่ความนั้นน่าจะเป็นเหตุให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับ ไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ...

มาตรา ๓๒๘ ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียง บันทึกภาพ หรือบันทึกอักษร กระทำโดยการกระจายเสียง หรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท”

๒) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐:

“มาตรา ๑๔ ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(๑) โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา

(๒) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(๓) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(๔) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

(๕) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (๑) (๒) (๓) หรือ (๔)

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง (๑) มิได้กระทำต่อประชาชน แต่เป็นการกระทำต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผู้กระทำ ผู้เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้เป็นความผิดอันยอมความได้ ...

มาตรา ๑๕ ผู้ให้บริการผู้ใดให้ความร่วมมือ ยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๔ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๔

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดขั้นตอนการแจ้งเตือน การระงับการทำให้แพร่หลายของข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการนำข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์

ถ้าผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าตนได้ปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรีที่ออกตามวรรคสอง ผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ”

๓) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

“มาตรา ๔๒๓ ผู้ใดกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง เป็นที่เสียหายแก่ชื่อเสียงหรือเกียรติคุณของบุคคลอื่นก็ดี หรือเป็นที่เสียหายแก่ทางทำมาหาได้หรือทางเจริญของเขา โดยประการอื่นก็ดี ท่านว่าผู้นั้นจะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่เขาเพื่อความเสียหายอย่างใด ๆ อันเกิดแต่การนั้น แม้ทั้งเมื่อตนมิได้รู้ว่าข้อความนั้นไม่จริง แต่หากควรจะได้

ผู้ใดส่งข่าวสารอันตนมิได้รู้ว่าเป็นความไม่จริง หากว่าตนเองหรือผู้รับข่าวสารนั้นมีทางได้เสียโดยชอบในการนั้นด้วยแล้ว ท่านว่าเพียงที่ส่งข่าวสารเช่นนั้นหาทำให้ผู้นั้นต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่”

ความเกี่ยวเนื่องกับแผน/นโยบาย

แผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐: เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตาม วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งมีประเด็นการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้องบางประการ ที่ว่า “ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม” และ “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการ ให้บริการของภาครัฐ” และประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคม และ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ภาครัฐ

แผนปฏิบัติการระยะสามปี (๒๕๖๓-๒๕๖๕) กระทรวงยุติธรรม: วิสัยทัศน์ “สร้างสังคมแห่งความเป็นธรรมบนรากฐานของความเท่าเทียม” ผลสัมฤทธิ์คือ เกิดความเป็นธรรมในสังคมและสังคมมีความสุข โดยตัวชี้วัดเชิงคุณภาพประการหนึ่งคือ “ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม” ซึ่งสะท้อนไปสู่การปฏิบัติในแผนปฏิบัตินิติราชการ ประกอบด้วย ๑) พัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ๒) สร้างการรับรู้ด้านกฎหมายและเคารพสิทธิ ๓) อำนวยความยุติธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ ๔) ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ ๕) ส่งเสริมคนดีสู่สังคม และ ๖) ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการ ยุติธรรม โดยรวบรวมและสังเคราะห์จากผล การด าเนินงานของคณะอนุกรรมการพัฒนากฎหมายและการ บังคับใช้ ซึ่งเป็นคณะอนุกรรมการภายใต้ คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.): ศึกษาวิเคราะห์และนำเสนอการพัฒนาและ ปรับปรุงสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา สถานการณ์ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมใน ๓ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการยุติธรรมเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ประชาชน ส่วนที่ ๒ การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและตรงกลุ่มเป้าหมาย (Lack of Basic Understanding) และส่วนที่ ๓ การพัฒนา กลไกหรือเครื่องมือในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ข่าวสารด้านกระบวนการยุติธรรมหรือคดีที่ได้รับความ สนใจเป็นการเฉพาะ (Specific Case) พร้อมทั้ง แผนปฏิบัติการระยะสั้น/ต่อเนื่องและระยะยาว เพื่อให้เกิด แนวทางการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนและสังคมภายใต้กรอบแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) จะมีพันธกิจหลักสำคัญ ๕ ประการ ประกอบด้วย

๑. เสริมสร้างการป้องกันการกระทำผิดโดยสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความยุติธรรมและกฎหมาย

๒. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการใกล้เคียงเพื่อใช้ระงับข้อพิพาทหรือยุติความขัดแย้งโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมและสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะดวกและง่าย

๓. เพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน โดยการพัฒนากฎหมายและระบบบริหารงานยุติธรรม

๔. ปรับปรุงระบบการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดเพื่อให้ผู้กระทำความผิดกลับเข้าสู่สังคมได้อย่างปกติสุข

๕. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมโยงการดำเนินงานยุติธรรมทุกขั้นตอน
ซึ่งหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จในเชิงคุณภาพของพันธกิจดังกล่าวข้างต้นคือ “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น” โดยจะเป็นการประเมินความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นความไว้วางใจ ความถูกต้องเที่ยงตรง และความโปร่งใสของกระบวนการยุติธรรม

ผลการศึกษา (Results)

ภายหลังที่ทางกลุ่มผู้ศึกษาได้ดำเนินการถอดบทเรียน ด้วยการประชุมกลุ่มปฏิบัติการ (Workshop) และวิเคราะห์ความตามหลักคิดการจัดการที่มุ่งที่ตัวปัญหาเป็นสำคัญ (Problem Oriented Approach) ซึ่งการที่จะแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืนได้นั้น จำต้องสืบค้นถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ดังนั้น ทางกลุ่มจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุ (root-cause analysis) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แผนผังต้นไม้ (Problem Tree Analysis) และอาศัยหลักการสื่อสารตามกรอบ SMCR (Berlo) เป็นกรอบในการพิจารณา ซึ่งการวิเคราะห์ปัญหาสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมไทย สามารถนำเสนอความได้ดังนี้

สาเหตุของปัญหา (Causes): ทางกลุ่มผู้ศึกษาได้พิจารณาสาเหตุของปัญหาโดยจำแนกความตามหลักการสื่อสาร (SMCR Model) กล่าวคือ

ประเด็นที่ ๑ ปัญหาของ **ผู้ส่งสาร (Source)** ในสังคมออนไลน์

- Knowledge คือ ผู้ส่งสารขาดความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงพื้นฐานในเรื่องนั้น ๆ
- Attitude คือ ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่เป็นอคติต่อเรื่องนั้น ๆ ดังนั้น เมื่อมีการเสนอข่าวสาร ก็จะใส่ความคิดเห็นของตนเองร่วมเข้าไปในข้อเท็จจริงด้วย
- Interest คือ ผู้ส่งสารมีผลประโยชน์ในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากต้องการแรงจูงใจและปัจจัยเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด และอาจจะเป็นเครื่องมือทางการเมืองเพื่อให้องค์กรอยู่รอดด้วย
- Responsibility คือ ผู้ส่งสารขาดความรับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร
- Make Waves คือ ผู้ส่งสารต้องการสร้างกระแสให้เกิดขึ้นต่อสังคม เพื่อต้องการให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นในสังคม ไม่ว่าจะเป็นไปในทางที่ดีหรือร้าย เช่น มีการโพสต์ภาพถ่ายรางวัลนำจับที่ได้จากการแจ้งข่าวสารแก่ทางราชการในการจับผู้ขับซิ่งจักรยานยนต์บนทางเท้า ทำให้ประชาชนอยากมีส่วนร่วมในการจับผู้กระทำผิด

ประเด็นที่ ๒ ปัญหาของ **ข้อมูลข่าวสาร (Message)** ในสังคมออนไลน์

- Distortion คือ การบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจจะเกิดจากทั้งที่มีเจตนาและไม่ได้มีเจตนา ทั้งนี้ ความรวดเร็วในการนำเสนอข่าวสาร และความหลากหลายของแหล่งข้อมูล เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ข้อเท็จจริงถูกบิดเบือนได้ง่ายและมักจะตรวจสอบได้ยากในช่วงเวลาสั้นๆ

- Unclear คือ ข้อความที่สื่อสารไม่ชัดเจน กำกวม หรือใช้คำศัพท์ที่ไม่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสาร บางข้อความเสนอเป็นหัวข้อข่าวที่น่าสนใจ เพื่อหวังให้คนกดเข้าไปดูเพื่อให้ได้ยอดจำนวนครั้งที่เปิดดูสูง ทั้งที่ข้อความที่พาดหัวนั้นอาจไม่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับเนื้อหาแต่อย่างใด

- Sensitivity คือ ข้อมูลข่าวสารที่มีความอ่อนไหว เช่น การเสนอข้อมูลที่เป็นความลับของทางราชการ หรือข้อมูลที่มีผลกระทบรุนแรงทางเศรษฐกิจที่สร้างความตื่นตระหนกในสังคม

ประเด็นที่ ๓ ปัญหาของ **ช่องทางในการส่ง (Channel)** ในสังคมออนไลน์

- Access คือ การสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยง่าย เช่น บางครั้งในการเข้าสู่ข้อมูลบางประเภทผ่านทางเว็บไซต์ จะมีป๊อปอัพให้กดยอมรับว่า ตนเองมีอายุเกิน ๑๘ ปี แต่อย่างไรก็ตามพบว่า บุคคลที่มีอายุไม่เกิน ๑๘ ปี ก็สามารถใช้องค์กรนี้ในการเข้าถึงข้อมูล หรือแม้แต่ในโทรทัศน์ ก็พบว่า มีเพียงสัญลักษณ์แจ้งเตือนว่ารายการนี้เหมาะแก่บุคคลที่มีอายุเท่าไรขึ้นไป ซึ่งจะต้องให้ผู้ปกครองช่วยเฝ้าระวังอีกทางในการเข้าถึงด้วยมิเช่นนั้นแล้ว ผู้ที่ไม่ควรจะสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวก็สามารถที่จะเข้าถึงได้โดยง่าย

- Distribution คือ ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่เป็นจำนวนมากสามารถที่จะแพร่กระจายเป็นวงกว้างได้อย่างรวดเร็วในเวลาเพียงเสี้ยววินาที ซึ่งหากเป็นข้อมูลที่บิดเบือนหรือข้อมูลเท็จ ก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลอื่นๆ ได้โดยง่ายและยากต่อการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

- Information Filter คือ การตรวจสอบและกลั่นกรองข้อมูลข่าวสาร เนื่องด้วยปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าบุคคลใดก็ตามที่มีอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร ก็สามารถที่จะส่งข้อมูลหรือความเห็นต่าง ๆ เข้าสู่โลกออนไลน์ได้โดยง่าย ดังนั้น จึงมีข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มากมายที่เข้าสู่โลกออนไลน์โดยไม่ได้รับการตรวจสอบหรือกลั่นกรองความถูกต้องและเหมาะสม

ประเด็นที่ ๔ ปัญหาของ **ผู้รับ (Receiver)** ในสังคมออนไลน์

- Consideration คือ ผู้รับสารจะต้องพิจารณากลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารก่อนจะเชื่อและนำไปใช้

- Morality คือ ผู้รับสารควรมีจิตสำนึกในการรับข้อมูลข่าวสาร ไม่ใช่รับสารแบบมีอคติแล้วใช้อารมณ์ในการตัดสิน

- Campaign คือ ควรมีการรณรงค์เผยแพร่ความรู้ให้ผู้รับสารใช้วิจารณญาณในการคิดวิเคราะห์ก่อนส่งต่อข้อมูลและนำไปใช้ เช่น รณรงค์การปลูกจิตสำนึก “คิดก่อนแชร์” ให้อยู่ในใจ เพื่อให้ตระหนักและมีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อสังคม

- Knowledge คือ ผู้รับสารควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อที่จะได้สามารถใช้วิจารณญาณตัดสินใจเบื้องต้นว่า ข้อมูลนั้น ๆ มีความน่าเชื่อถือหรือมีความสมเหตุสมผลหรือไม่

- Attitude คือ ผู้รับสารควรรับฟังข้อมูลด้วยใจที่เป็นกลางไม่มีอคติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

- Interest คือ ในกรณีเป็นข้อมูลที่ได้รับสารมีผลประโยชน์ส่วนได้หรือส่วนเสีย ผู้รับสารควรจะกลั่นกรองตรวจสอบข้อมูลก่อน มิใช่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ตนได้ผลประโยชน์ร่วมด้วย

- Responsibility คือ ผู้รับสารต้องมีความรับผิดชอบต่อการแสดงความคิดเห็นของตนเวลาเสนอ comments ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ทั้งนี้ การเสนอความคิดเห็นควรจะเป็นไปในแนวทางสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดการพัฒนา มิใช่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นในทางที่เป็นการทำลาย หรือก่อให้เกิดความแตกแยกในสังคม และ ควรที่จะต้องเคารพความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่แสดงความเห็นโดยสุจริตแม้ว่าความเห็นนั้นจะแตกต่างจากของตน

ผลกระทบของปัญหา (Consequences): ผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมนั้น มีทั้งผลกระทบในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนำเสนอได้ดังนี้

ผลกระทบในเชิงบวก (Positive Consequences) นำเสนอจำแนกเป็นกรณีได้กล่าวคือ

- ตัวอย่างที่ ๑ กรณีการเผยแพร่เงินรางวัลนำจับผ่านทางสื่อออนไลน์ ทำให้ประชาชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาผู้ขับขี่ที่ละเมิดกฎจราจร ด้วยการร่วมด้วยช่วยกันในการเป็นหูเป็นตาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจโดยได้รับเงินรางวัลตามกฎหมายเป็นการตอบแทน ซึ่งเป็นผลดีต่อกระบวนการยุติธรรมในการจับตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ

- ตัวอย่างที่ ๒ กรณีสื่อเจาะลึกการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่กล้าทุจริตและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีสื่อทำหน้าที่คอยตรวจสอบและรายงานข่าวแก่สังคม

ผลกระทบในเชิงลบ (Negative Consequences) นำเสนอจำแนกเป็นกรณีได้กล่าวคือ

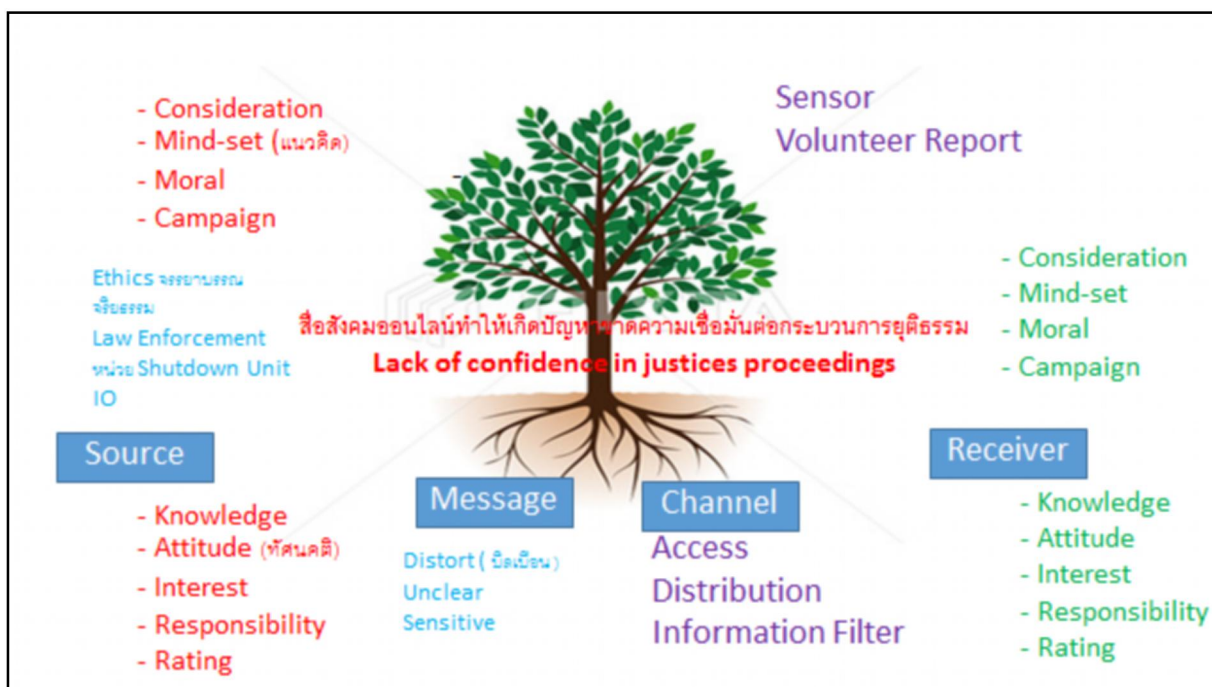
- ตัวอย่างที่ ๑ เป็นกรณีที่สื่อเสนอข่าวโดยขาดการวิเคราะห์ไตร่ตรอง ทำให้ผู้ต้องหาบางคนซึ่งศาลยังไม่ได้พิพากษาลงโทษกลายเป็นจำเลยของสังคม และเมื่อสังคมตัดสินว่าบุคคลนั้นผิดไปแล้วจากข้อมูลที่มีอยู่อย่างไม่ครบถ้วน ในขณะที่ศาลซึ่งมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือและครบถ้วนสมบูรณ์กว่าโดยได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจคดีจากคู่ความและพยานที่เกี่ยวข้องในชั้นพิจารณาที่ยืนยันว่าผู้ต้องหาเป็นผู้บริสุทธิ์ และได้พิพากษายกฟ้อง จึงก่อให้เกิดความสับสนและความไม่เชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมอันเนื่องมาจากความไม่สมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลที่มี โดยตัวอย่างในกรณีนี้คือ หมวดจรรยาและครูปริษา ซึ่งหมวดจรรยาในเบื้องต้นตกเป็นเหยื่อของสังคมโดนต้องหาว่าขโมยสลากกินแบ่งรัฐบาลของครูปริษา แต่ภายหลังผลคำตัดสินพิพากษาว่า สลากกินแบ่งรัฐบาลเป็นของหมวดจรรยา ทำให้หมวดจรรยาได้รับความเสียหาย

- ตัวอย่างที่ ๒ เป็นกรณีการทำหน้าที่เกินขอบเขตของสื่อมวลชน โดยอ้างว่าต้องการถ่ายทอดสดเพื่อแสดงว่าเจ้าหน้าที่ทำงานอย่างไร โดยตัวอย่างในกรณีนี้คือ การถ่ายทอดสดเหตุการณ์การทำงานขณะปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในเหตุการณ์กราดยิงที่จังหวัดโคราช ซึ่งทำให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและล้มตายจำนวนมาก ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการถ่ายทอดสดเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของเจ้าหน้าที่ เพียงเพื่อต้องการเสนอข่าว จึงทำให้คนร้ายรู้มาตรการ/ความเคลื่อนไหวของเจ้าหน้าที่ในการเข้าระงับเหตุ

นอกจากนี้ การทำงานโดยเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าจริยธรรมและผลประโยชน์ส่วนรวมก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์มีหลากหลายเป็นจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศ มีอัตราการแข่งขันสูง ดังนั้น ผู้เป็นเจ้าของสื่อสังคมออนไลน์บางครั้งอาจจะต้องการยอผู้ติดตาม (Follower) เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้เรตติ้งมากขึ้นซึ่งจะยังผลให้มีเงินรายได้จากการโฆษณาบนสื่อออนไลน์ของตนที่จะนำมาสนับสนุนการทำรายการสูงขึ้น จึงอาจจะมีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในลักษณะที่เป็นการบิดเบือนความจริง แต่งเติมความคิดเห็นส่วนตัวของตนเข้าไปในข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดความน่าสนใจและอารมณ์ร่วมแก่ผู้รับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กรในกระบวนการยุติธรรม

ทั้งนี้ สภาพของปัญหาของสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม สาเหตุของปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้น และแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทางกลุ่มผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ตามแผนภาพ

ภาพที่ ๑ แสดงผลการวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบของปัญหาตามการวิเคราะห์แผนผังต้นไม้



กรณีศึกษา (Case Study)

ตามที่ทางกลุ่มผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ความถึงสาเหตุและผลกระทบของปัญหาสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมไทย ตามที่ปรากฏความไปข้างต้นแล้วนั้น อย่างไรก็ตาม ทางกลุ่มผู้ศึกษาได้พิจารณาหยิบยกเอากรณีศึกษา ที่เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้เห็นความชัดเจนและเกิดความเข้าใจจริงของปัญหาสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นฯ ดังปรากฏความดังนี้

กรณีศึกษาที่ ๑: การเสนอข่าวกราดยิงโคราชที่ Terminal 21 มีประเด็นการเข้าแทรกแซงของสื่อที่มีผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่

ข้อเท็จจริง: เมื่อวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เกิดเหตุคนร้ายบุกกราดยิงประชาชนในพื้นที่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตแล้วหลายราย สถานการณ์ขณะนั้นพบผู้ต้องสงสัยเป็นนายทหารชั้นประทวนยศ จ่าสิบเอก (จ.ส.อ.) ยังหลบซ่อนตัวอยู่ในห้างสรรพสินค้า Terminal 21 จังหวัดนครราชสีมา โดยมีการจับตัวประกันอย่างน้อย ๑๖ ราย ภายในห้างสรรพสินค้าดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ประสานปิดพื้นที่รอบบริเวณห้างสรรพสินค้าดังกล่าวเป็นระยะ ๒ กิโลเมตร

ภาพที่ ๒ แสดงภาพข่าวตามกรณีศึกษาที่ ๑



ที่มา: <https://www.brandbuffet.in.th/2020/02/one-31-number-one-in-korat-violence-news/>

หลังจากเหตุการณ์โศกนาฏกรรมที่เกิดขึ้นที่จังหวัดนครราชสีมา จนมีเหตุให้มีผู้เสียชีวิตมากกว่า ๒๐ ราย ในขณะนี้ และสังคมกำลังตั้งข้อสังเกตถึงการทำงานของสื่อมวลชนว่า มีส่วนขัดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในฐานะหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่ควบคุม

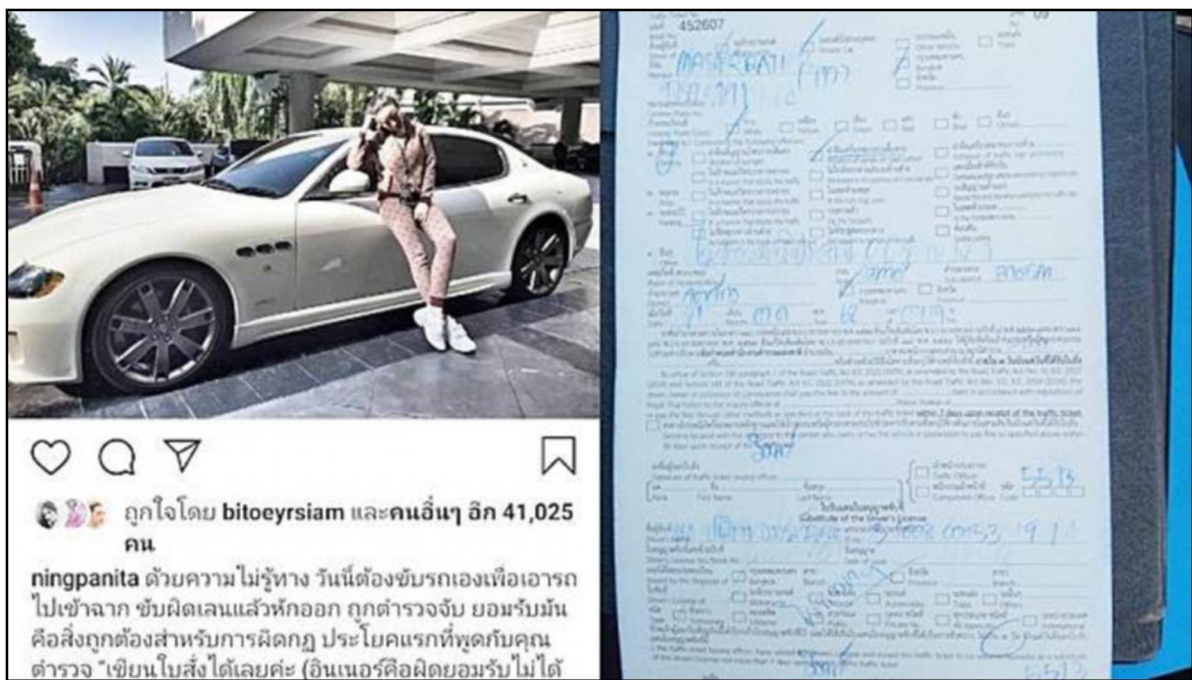
บทวิเคราะห์: จากกรณีศึกษาที่ ๑ จะเห็นได้ว่า ผู้สื่อข่าวหรือผู้ส่งสารมีผลประโยชน์ในการเสนอข้อมูลข่าวสาร (Interest) คือ ต้องการที่จะถ่ายทอดสดเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ได้ยอดจำนวนผู้เปิดอ่านหรือยอดกด Like กด Share ที่สูง จึงถ่ายทอดสดเหตุการณ์การทำงานขณะปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในเหตุการณ์ยิงกราดที่จังหวัดโคราช ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทที่มีความอ่อนไหว (Sensitive) ทำให้คนร้ายรู้มาตรการ/ความเคลื่อนไหวของเจ้าหน้าที่ในการเข้าระงับเหตุ อันส่งผลให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและล้มตายจำนวนมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อมูลบางส่วนที่ผู้สื่อข่าวได้นำเสนอต่อประชาชนในกรณีดังกล่าวนี้มีการถูกบิดเบือนไม่ว่าจะโดยมีเจตนาหรือไม่ก็ตามอันเนื่องมาจากการขาดการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล ซึ่งการกระทำดังกล่าวนอกจากจะเข้าข่ายเป็นความผิดฐานนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๔(๒) แล้ว หากการกระทำดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของผู้หนึ่งผู้ใด ก็อาจจะส่งผลให้ผู้กระทำต้องรับผิดชอบในความผิดอาญาฐานหมิ่นประมาท และชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้เสียหายในทางแพ่งฐานละเมิดอีกด้วย

ดังนั้น ผู้ส่งสารหรือสื่อสังคมออนไลน์ควรจะทำงานด้วยจรรยาบรรณมากกว่าการต้องการจะนำเสนอข่าวเพื่อให้ได้ความนิยมจากประชาชน จะต้องไม่ขัดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ และข้อความหรือสารที่ส่งออกไปจะต้องเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่ชี้นำสังคมไปในทางที่ไม่ดี ดังเช่นในกรณีนี้ที่สื่อได้รายงานภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอนในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังจับคนร้าย ซึ่งก่อให้เกิดอุปสรรคขัดขวางเจ้าหน้าที่ในการทำงาน อีกทั้งยังได้ขอสัมภาษณ์ผู้เสียหายซึ่งอยู่ในที่เกิดเหตุออกอากาศเพื่อให้ผู้รับข่าวสารที่รับข้อมูลเข้าใจถึงอรรถรสในการเข้าถึงข่าว แต่ไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เสียหาย ดังนั้น การทำงานของสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถคาดหมายผลกระทบต่อสังคมได้นั้น ควรจะแสดงออกในทางที่สังคมได้ประโยชน์ไม่ว่าจะเสนอข่าวในด้านใด

กรณีศึกษาที่ ๒: กรณีดาราสาวขับรถหรูโดนตำรวจเรียกตรวจ มีประเด็นประชาชนตัดสินลงโทษ ผู้บริสุทธิ์เป็นจำเลยของสังคม

ข้อเท็จจริง: นักแสดงชื่อดัง หนึ่ง ปณิดา ธรรมวัฒน์ ซึ่งมีบัญชีอินสตาแกรมโพสต์ภาพและข้อความต่อว่า ส.ต.ท.ธีรพงษ์ ขาบจันทิก ผู้บังคับหมู่ งานศูนย์ควบคุมจราจรวิภาวดี รังสิต กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตำรวจจราจรเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร หลังถูกตำรวจจับ ข้อหา ฝ่าฝืนเครื่องหมายบนพื้นทาง และไม่ชำระภาษีประจำปี แต่เจอพฤติกรรมที่อ้างว่า เจ้าหน้าที่อยากจะเรียกรับเงินจากตัวเอง โดยไม่ออกไปสั่ง พร้อมข้อความแสดงถึงการดำเนิน ต่อว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทางที่กระทำผิดโดยมิชอบ ซึ่งภายหลังพบว่าจากการตรวจสอบทะเบียนพบว่า มีการสวมทะเบียนรถคันอื่นมาใช้

ภาพที่ ๓ แสดงภาพข่าวตามกรณีศึกษาที่ ๒



ที่มา: <https://www.youtube.com/watch?v=LPReObhF1tE>

ต่อมาในภายหลัง น.ส.ปณิดา ธรรมวัฒนะ และนายจรินทร์ หรือจิน ธรรมวัฒนะ สามี เดินทางเข้าพบ พล.ต.ต.จิรสันต์ แก้วแสงเอก รอง ผบ.ช.น. เพื่อนำเอกสารเกี่ยวกับตัวรถยนต์หรูมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ พร้อมกล่าวขอโทษต่อ ส.ต.ท.ธีรพงษ์ ขาบจันทิก ผบ.หม่งงานศูนย์ควบคุมจราจรวิภาติฯ-รังสิต กก.๒ บก.จร. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในวันเกิดเหตุ

ภาพที่ ๔ แสดงภาพข่าวตามกรณีศึกษาที่ ๒



ที่มา: https://www.khaosod.co.th/breaking-news/news_2998208

บทวิเคราะห์: จากกรณีศึกษาที่ ๒ จะเห็นได้ว่า ดาราข้างต้นอาจจะมีทัศนคติ (Attitude) ที่ไม่ดีต่อการทำงานโดยทั่วไปของตำรวจ ดังนั้น เมื่อมีการโพสต์ข้อมูลเหตุการณ์กรณีถูกตำรวจเรียกตรวจ ก็จะมีการใส่ความคิดเห็นของตนเองที่เป็นอคติส่วนตัวลงไปให้จริงด้วย ซึ่งอาจมองได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ขาดความรับผิดชอบ (Responsibility) ในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนอย่างร้ายแรง เนื่องจากผู้ส่งสารมีฐานะเป็นดารานักแสดง ซึ่งมีอิทธิพลต่อสังคมและมีผู้คนติดตามให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก การที่ผู้ส่งสารโพสต์ข้อความกล่าวร้ายผู้อื่นโดยใช้ข้อความหรือเนื้อหาที่ไม่เป็นความจริงและแสดงออกผ่านช่องสังคมออนไลน์ อันทำให้ประชาชนทั่วไปหรือผู้รับสารเข้าใจผิด และประชาชนมีทัศนคติในแง่ลบต่อภาพลักษณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจและองค์กรตำรวจเป็นอย่างมาก ซึ่งการกระทำของดาราคงดังกล่าว เข้าข่ายเป็นความผิดฐานนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๔(๒) และเป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทซึ่งได้กระทำโดยการโฆษณาฯ ตามประมวลกฎหมายอาญา ๓๒๖ ประกอบมาตรา ๓๒๘ อีกทั้งยังต้องชดเชยค่าเสียหายแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจคู่กรณีฐานละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๔๒๓ อีกด้วย

ดังนั้น ผู้ส่งสารควรที่จะมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลข่าวสารที่ตนเองส่ง และควรมีการคิดกลั่นกรองและแยกแยะว่า สิ่งใดคือข้อเท็จจริงและสิ่งใดคือความคิดเห็นส่วนตัว โดยในการนำเสนอข้อเท็จจริงต่อประชาชนนั้นจะต้องไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงโดยการนำความเห็นส่วนตัวเข้าไปผสมทำให้ประชาชนเข้าใจผิด นอกจากนี้ทางฝั่งผู้รับสารก็ควรที่จะมีการพิจารณากลั่นกรองข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะ comment หรือนำไป share ต่อ ไม่ควรรับข่าวสารแบบมีอคติแล้วใช้อารมณ์ในการตัดสิน เพราะหากผู้รับสารเองมีการแชร์ข้อมูลที่บิดเบือนดังกล่าวออกไปทั้งที่ทราบอยู่แล้วว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลเท็จ นอกจากจะก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็อาจจะถูกดำเนินคดีในข้อหาเผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ อันเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๔(๕) ซึ่งจะต้องรับผิดทางกฎหมายทั้งในทางอาญาและทางแพ่งด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหของสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมนั้น แบ่งออกเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหในระยะสั้นและระยะยาว ตามกรอบแนวทางแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ ในเรื่อง “ความเท่าเทียมและความเสมอภาคในสังคม” และ “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ” และแผนปฏิบัติการระยะสามปี (๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) ของกระทรวงยุติธรรม ในเรื่อง “การสร้างสังคมแห่งความเป็นธรรมบนรากฐานของความเท่าเทียม” เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมและสังคมมีความสงบสุข อันจะยังผลให้ในท้ายที่สุดแล้ว “ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยข้อเสนอแนะดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

แนวทางแก้ปัญหาระยะเร่งด่วน:

- ๑) หน่วยงานผู้รับผิดชอบดูแลควรเข้ามาแก้ไขให้ทันท่วงที อาทิ กรณีมีการเสนอข่าวผิดพลาด ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรแก้ไขแล้วนำเสนอใหม่ให้ถูกต้อง และในกรณีที่สื่อเสนอภาพรุนแรง ควรระงับหรือปิดช่องสื่อสารที่นำเสนอทันที
- ๒) เนื่องด้วยสื่อสังคมออนไลน์เผยแพร่อย่างรวดเร็ว ภาครัฐควรจัดเจ้าหน้าที่ติดตามสถานการณ์ และมีมาตรการที่จะแก้ไขปัญหได้ทันท่วงที
- ๓) ในกรณีที่เป็น อาจนำเอามาตรการ IO (Information Operation) หรือมาตรการการต่อต้านข่าวกรองมาใช้

แนวทางแก้ปัญหาระยะยาว:

- ๑) เผยแพร่ความรู้ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าว โดยควรยึดหลักมาตรฐานทางจริยธรรม มีการเผยแพร่ข่าวตามข้อเท็จจริงโดยไม่ผสมหรือใส่ความคิดเห็นของผู้ส่งสารลงไปเพื่อไม่บิดเบือนสังคมให้เข้าใจสารไปในแนวทางที่ต้องการ โดยจะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายและลงโทษอย่างจริงจังหากมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น
- ๒) เผยแพร่กฎหมายให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงได้ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายหลักกฎหมายว่าหากกระทำความผิดจะมีโทษอย่างไร โดยยกตัวอย่างประกอบคำอธิบาย ประชาชนจะกลัวบทลงโทษและไม่กระทำความผิด
- ๓) ตั้งศูนย์ร้องเรียนหรือศูนย์ควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตให้ประชาชนสามารถเข้าไปร้องเรียนและชี้ช่องผู้กระทำความผิดผ่านทางสังคมออนไลน์ เนื่องด้วยภาครัฐอาจจะมีผู้รับผิดชอบดูแลไม่เพียงพอจึงต้องให้ประชาชนเป็นหูเป็นตามมีส่วนร่วมในสังคม
- ๔) เผยแพร่คำพิพากษาหรือเหตุการณ์ที่ประชาชนกระทำความผิดและได้รับโทษ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องปรามมิให้มีผู้ใดกระทำความผิดมากขึ้น
- ๕) ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้ทันต่อโลก สังคม และยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป
- ๖) สร้างเครือข่ายประชาชนเพื่อสอดส่องดูแลการทำงานของสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่ถูกต้องและต่อต้านการทำงานดังกล่าว

๓) มีองค์กรอิสระหรือให้ภาคประชาชนประเมินมาตรฐานการทำงานของสื่อ ทั้งในส่วนสังคมออนไลน์ผู้เป็นเจ้าของเพจต่าง ๆ และในส่วนสื่อสารมวลชนแขนงอื่น เพื่อให้สื่อได้ถูกวิจารณ์และแก้ไขในทางที่ถูกต้อง มิใช่เป็นเพียงผู้วิจารณ์แต่ผู้อื่นแต่ฝ่ายเดียว

เอกสารอ้างอิง (References)

https://www.baanjomyut.com/library/communication_theory/03_2.html
http://www.research-system.siam.edu/images/DigitalMedia/DM2558-1/Kanchakaj/Nateechukchern/05_ch2.pdf
https://www.khaosod.co.th/breaking-news/news_2998208
<https://www.youtube.com/watch?v=lPReObhF1tE>
<https://www.brandbuffet.in.th/2020/02/one-31-number-one-in-korat-violence-news/>
<https://www.thumbsup.in.th/thailand-internet-user-profile-2018>
https://www.etda.or.th/app/webroot/content_files/13/files/Slide_for_Stage%281%29.pdf
<http://nscr.nesdb.go.th/%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%A8%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4/>
<https://www.moj.go.th/view/18160>
https://www.matichon.co.th/region/news_2028129
<https://www.sanook.com/news/8033142/>
<https://www.sanook.com/news/8049822/>

ภาคผนวก ก.
รายชื่อสมาชิกกลุ่ม : การเวก

ลำดับที่	รายชื่อ	เลขที่
๑.	นายกฤษฎพงศ์ คนหาญ	๑๕๐๑
๒.	นางไกล่รุ่ง งามประเสริฐพงศ์	๑๕๐๒
๓.	พันตำรวจโท จักริน พิริยะจิตตะ	๑๕๐๖
๔.	นายณรงค์ หวังดี	๑๕๑๓
๕.	นางสาวณพิชญา ขานสระน้อย	๑๕๑๒
๖.	นางเดือนเพ็ญ เขียวสังข์	๑๕๑๕
๗.	นางสาวธัญชนก รัตนสกุลพัฒน์	๑๕๑๗
๘.	พันเอก บุรวัธน์ คุปต์กาญจนากุล	๑๕๒๐
๙.	นายปิยชาติ สงวนหงษ์	๑๕๒๖
๑๐.	นางสาวพัชรา เตมานุวัตร์	๑๕๓๔
๑๑.	ว่าที่ร้อยตรี วิโรจน์ อ่อนไกร	๑๕๔๔
๑๒.	นายวิสุทธิ์ นิยมสุติก	๑๕๔๗
๑๓.	นายสุปรีชา แสนศรี	๑๕๕๑

ปัญหาสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมไทย

โดย ยชก. ๑๕
กลุ่มการเวก

! ปัญหา

(Lack of Confidence in Justices' Proceedings)

😞 ผลกระทบ



เข้าถึงง่าย กระจ่ายข่าวได้รวดเร็ว

สื่อตามสังคมออนไลน์ต่างๆ



ติดตามข่าวสาร



Cyber Social Sanction

กีดกัน

- ❖ เชิงบวก
 - ตรวจสอบการทุจริตคอร์รัปชัน
 - ประสานความร่วมมือภาคประชาชน
- ❖ เชิงลบ
 - ทำให้ตกเป็นจำเลยสังคม
 - สื่อมวลชนทำหน้าที่เกินขอบเขต

สาเหตุ

- ขาดความรู้
- ทักษะไม่ดี
- ผลประโยชน์ส่วนตัว
- ขาดความรับผิดชอบ
- สร้างกระแส

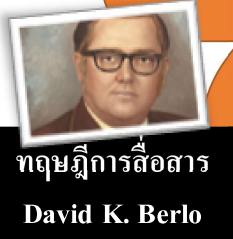
- บิดเบือน
- กำกวม
- นำเสนอข้อมูลที่อ่อนไหว

- เยาวชนเข้าถึงได้ง่าย
- กระจ่ายอย่างรวดเร็ว/สร้างความเสียหายในวงกว้าง
- ขาดการกลั่นกรอง

- ขาดวิจารณญาณ
- ไม่หาความรู้เพิ่มเติม
- มีอคติ/เอนเอียง
- ไร้ความรับผิดชอบ
- มีผลประโยชน์ร่วม



กระบวนการยุติธรรม



ทฤษฎีการสื่อสาร
David K. Berlo

ผู้ส่ง
(Source)

S

ข้อมูลข่าวสาร
(Message)

M

ช่องทางการส่ง
(Channel)

C

ผู้รับ
(Receiver)

R

มาตรการรณรงค์
(Campaign)



แนวทางแก้ไข



- ✓ มีจรรยาบรรณ
- ✓ สำนักรับผิดชอบ
- ✓ ตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่

- ✓ บังคับใช้กฎหมาย
- ✓ การปฏิบัติการข่าวสาร (IO)

- ✓ ตรวจสอบ/คัดกรอง
- ✓ เครื่องข่ายการเฝ้าระวัง
- ✓ ระบบการปิดกั้นการเข้าถึง

- ✓ ใช้วิจารณญาณ
- ✓ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
- ✓ ปราศจากอคติ