สแปมเมลกับการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

นางสาววิมพ์วิภา ชัยอุ่น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวารสารสนเทศ ภาควิชาวารสารสนเทศ
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SPAM MAIL:INVASION OF PRIVACY AND PREVENTIVE BEHAVIOR FROM SPAM MAIL OF INTERNET USERS IN THAILAND

Miss Wimwipa Chaiun

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts Program in Journalism

Department of Journalism

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	สแปมเมลกับการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย
โดย	นางสาววิมพ์วิภา ชัยอุ่น
สาขาวิชา	วารสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรงรอง รามสูต รณะนันทน์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ สุกัญญา สุดบรรทัด)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรงรอง รามสูต รณะนันทน์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นางสาววิมพ์วิภา ชัยอุ่น : สแปมเมลกับการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. SPAM MAIL: INVASION OF PRIVACY AND PREVENTIVE BEHAVIOR FROM SPAM MAILOF INTERNET USERS IN THAILAND.อ. ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.พิรงรอง รามสูต รณะนันทน์, 104 หน้า.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีการรับรู้เกี่ยวกับสแปมเมล พฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล และพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล อย่างไร นอกจากนี้ยังต้องการตอบคำถามว่าลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต การรับรู้การรุกล้ำสิทธิส่วนตัว ปริมาณการรับได้สแปมเมลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมและพฤติกรรมตอบกลับจาก สแปมเมลหรือไม่ และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสแปมในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 400 ชุด และการสัมภาษณ์เจาะลึก

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวความตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล เพศชายจะมีพฤติกรรมการตอบกลับสแปมเมลมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาสแปมเป็นปัญหาที่สำคัญมากสำหรับการใช้อินเทอร์เน็ต และรู้สึกเบื่อรำคาญ เมื่อได้รับสแปมเมล โดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเลือกใช้วิธีการป้องกันตัวเองจากสแปมโดยวิธีการไม่ตอบกลับสแปมเมลมากที่สุด

สำหรับแนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับสแปมเมล กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การป้องกันตัวเองเป็นวิธีการที่ดีที่สุด และต้องการให้หน่วยงานรัฐบาลออกกฎกติกา มารยาท ในการส่งเสริมการตลาดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์เจาะลึกเกี่ยวกับปัญหาสแปมเมลพบว่า แนวโน้มการใช้สแปมเมลเป็นเครื่องมือก่ออาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ตมีเพิ่มสูงขึ้น และมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐว่า ควรมีการผลักดันให้แก้ปัญหาสแปมเมลด้วยการออกกฎหมายเพื่อกำหนดการส่งสแปมเมล

ภาควิชา.....วารสารสนเทศ..... ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา .....วารสารสนเทศ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา..... 2549 .....

4685115228 : MAJOR JOURNALISM

KEY WORD: SPAM MAIL / INVASION OF PRIVACY / PREVENTIVE BEHAVIOR /

WIMWIPHA CHAIUN: SPAM MAIL: INVASION OF PRIVACY AND PREVENTIVE BEHAVIOR FROM SPAM MAILOF INTERNET USERS IN THAILAND. THESIS ADVISOR : ASST PROF.PIRONGRONG RAMASOOTA RANANAND, Ph.D.,104 pp,

This research aimed to study the perception of privacy invasion by spam mail, preventive and responsive behavior from spam mail. It also explored how preventive and responsive behavior from spam mail was affected by socio-economic status, the perception of privacy invasion, and quantity of received spam mail. The findings from questionnaires of 400 internet users in Bangkok and its surrounding provinces, as well as from in-depth interview, are discussed in this paper in details.

The analysis showed that the internet users with high privacy perception would have a positive correlation to preventive behavior. Men were more responsive behavior than women at the 0.05 level of significance. Most internet users perceived spam as an unpleasant or annoying and to be a big problem. Therefore, most of internet users would avoid responding to the spam mail, in order to best avoid any further spam receiving in the future.

As a measure for spam management, the internet users believed that self-defense was the best way to protect themselves from spam mail and would like the government to provide the regulations to be enforced upon the electronic mail marketing.

The in-depth interview, conducted on technologists revealed that the cyber-crime by spamming technique will be increased and the government agency should provide the spam law to apply to restrictions on spam mail.

Department.....Journalism.....Student's signature.....

Field of study.....Journalism..... Advisor's signature.....

Academic year.....2006.....

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณพ่อแม่และแหม่ม สำหรับการสนับสนุน ความเข้าใจและกำลังใจที่สำคัญ

ขอขอบคุณผศ.ดร.พิรงรอง รามสูต รณะนันทน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์สำหรับคำแนะนำ มุมมองในการวิเคราะห์ที่มีคุณค่า และความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย ขอขอบคุณผศ.ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ และศ.สุกัญญา สุดบรรทัด ที่ได้กรุณาสละเวลามาเป็นคณะกรรมการสอบและคำแนะในการแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณรศ.กรรณิการ์ รศ.ดร.ยุบล รศ.รุ่งนภา อาจารย์วรวรรณและอาจารย์สุทธิลักษณ์ สำหรับคำแนะนำและความห่วงใยในการทำวิจัย

ขอขอบคุณพี่กุ้ง สำหรับการอยู่เคียงข้าง กำลังใจสำคัญ กาแฟยามดึกดื่นตลอด 2 เดือนเต็ม ขอขอบคุณพี่หมวย พี่ม้ำ สำหรับมุมมองปัญหาสแปมของคนไอที

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆทุกคน ที่ช่วยให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ขอบคุณสมพร สำหรับแบบสอบถามขึ้นเว็บ ขอขอบคุณ พี่โย พี่โน้ต ปิ่น โน้ต เต๋า ยอด แพร สำหรับคำปรึกษาในการทำวิจัย ขอขอบคุณพี่นายสำหรับคำแนะนำขั้นตอนการสำเร็จการศึกษา

สุดท้ายหวังว่าวิทยานิพนธ์เล่มนี้จะมีประโยชน์แก่ผู้ศึกษาท่านอื่นต่อไป หากพบข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....จ
กิตติกรรมประกาศ.....ฉ
สารบัญ.....ช
สารบัญตาราง.....ฌ

บทที่

1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1
คำถามนำวิจัย.....4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....5
ขอบเขตการวิจัย.....5
นิยามศัพท์.....6

2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....7
แนวคิดเกี่ยวกับสแปม.....7
แนวคิดเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว (Right to privacy).....13
แนวคิดเรื่องสังคมสารสนเทศที่บกพร่อง(Misinformation Society).....16
แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันตัวจากการถูกเทคโนโลยี.....17
ที่รุกล้ำความเป็นส่วนตัว (Technology Invasion of Privacy)
แนวคิดเรื่องพฤติกรรมตอบกลับในกรณีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล.....18
แนวคิดประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสแปม 19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....22

3 ระเบียบวิธีวิจัย.....26
การจัดทำแบบสอบถาม.....27
เกณฑ์การให้คะแนน.....27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	การทดสอบเครื่องมือ	28
	กลุ่มตัวอย่าง	28
	ตัวแปรในการวิจัย	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล	30
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
	ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	32
	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	65
5	สรุปอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	78
รายการอ้างอิง		87
ภาคผนวก		91
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์		104

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ... ... ... 3 2

2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ... ... ... 3 3

3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา... ... ... 3 3

4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ... ... ... 3 4

5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้... ... ... 3 5

6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเช็คอีเมล... ... ... 3 6

7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการเช็คอีเมล... ... ... 3 7

8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต... . 3 7

9 แสดงร้อยละของสถานที่เช็คอีเมลของกลุ่มตัวอย่าง 5 อันดับแรก... ... ... 3 8

10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต.....39

11 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนอีเมล(E-mail address) 40

12 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอีเมลที่ใช้บริการ.....40

13 แสดงจำนวนร้อยละของการรับรู้เกี่ยวกับการสิทธิความเป็นส่วนตัว.....41

14 แสดงจำนวนร้อยละของพฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว... ... ... 4 2

15 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นว่าสแปมเมลคืออะไร. 43

16 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการระบุอีเมลที่ได้รับว่าเป็นสแปมเมล... ... . 4 4

17 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนการได้รับสแปมเมลเฉลี่ยต่อวัน... ... ... 4 5

18 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม... ... ... 4 6
ความคิดเห็นสาเหตุของการได้รับสแปมเมล

19 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล... ... ... 4 7

20 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล... ... ... 4 8
จำแนกตามเพศ

21 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล... ... ... 4 9
จำแนกตามอายุ

22 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาจากการได้รับสแปมเมล.....50

23 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาของสแปมเมลที่ได้รับ.....51

24 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการได้รับสแปมเมลทั้ง 2 ภาษา. 5 1

25 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชนิดของสแปมเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับ... . . . 5 2

26 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชนิดของสแปมเมลภาษาไทยที่ได้รับ. 53

27 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยจำแนกตามพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล. 55

28 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง... ... ... 5 6
จำแนกตามพฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมล

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

29 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง... 57
จำแนกตามแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับสแปมเมล

30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต... 59

31 **แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต**... ... 60

32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนและพฤติกรรมการป้องกันตัว.....61ของผู้ใช้
อินเทอร์เน็ต

33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและพฤติกรรมการป้องกันตัว... 62
ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว... 63
และพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณในการรับสแปมเมล... 63
และพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและพฤติกรรมตอบกลับ... 64
จากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและพฤติกรรมตอบกลับ... 65
จากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและพฤติกรรมตอบกลับ... 65
จากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารเป็นทางเลือกหนึ่งในปัจจุบัน การสื่อสารโดยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-mailหรือ E-mail) เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารอีกประเภทหนึ่งที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

กล่องจดหมายในไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Mail Box) ถือเป็นพื้นที่ส่วนตัวสำหรับการตอบ-รับจดหมายของผู้ใช้บริการ แต่มักมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้ร้องขอมาอยู่ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ทราบสาเหตุหรือที่เรียกว่า “สแปมเมล”* ชื่ออย่างเป็นทางการว่า Unsolicited Commercial E-mail เนื้อหาของสแปมเมลนั้น อาจจะเป็นไปได้ทั้ง ข้อความบ่อนทำลายความสามัคคี จงใจหลอกลวงผู้ได้รับอีเมล์ให้หลงกล ข้อความหมิ่นประมาท จงใจใส่ร้ายป้ายสีคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ไปจนกระทั่งการโฆษณาสินค้า โดยส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือไม่มีความจำเป็นใดๆที่ต้องบริโภค แต่นักการตลาดเห็นว่า วิธีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางหนึ่งในการโฆษณาราคาถูกเท่านั้นเอง

นอกจากนี้ที่พบโดยทั่วไป ได้แก่การส่งโฆษณาในลักษณะ "การขายตรง" เช่น เชิญชวนสมัครสมาชิกเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่ง เชิญชวนใช้บริการออนไลน์ หรือธุรกิจการขายบริการในรูปแบบต่างๆ เช่น บริการอีเมล์ฟรี บริการข้อมูลหุ้น บริการหาคู่ครอง บริการหาเพื่อน การโฆษณาเว็บไซต์ เชิญชวนให้ไปชมเว็บไซต์ภาพลามก ไปจนถึงการซื้อซอฟต์แวร์ผิดกฎหมาย วิดีโอซีดีโป๊ กล่าวได้ว่า สแปมเมล ถูกนำไปใช้ในทุกๆ ทาง ทั้งที่ชอบด้วยกฎหมาย และผิดกฎหมาย แต่ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใดก็ตาม สแปมเมลทำให้ผู้รับเสียเวลาเปิดอ่าน และเสียพื้นที่ในเมลเซิร์ฟเวอร์

---

* อีเมลขยะ หมายถึงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เราไม่พึงประสงค์ได้รับ มักจะเป็นข้อความจากบุคคลที่ผู้รับไม่รู้จัก โดยที่เนื้อหาสาระชักชวนให้ซื้อสินค้า หรือเชิญไปชมภาพลามก ภาษาอังกฤษเรียกว่า junk mail ต่อมาในระยะหลังๆพบว่าผู้ส่ง junk mail ส่งไปยังบุคคลต่างๆ จำนวนมาก นับแสนหรือล้านฉบับต่อครั้ง และผู้รับแต่ละคนได้รับวันละหลายฉบับ จนเป็นที่รำคาญมากขึ้น จึงนิยมเปลี่ยนไปใช้คำว่า spam mail เป็นศัพท์แสลง หมายถึงสิ่งที่ผู้รับไม่ต้องการ สิ่งที่เป็นของปลอมเป็นของหลอกลวง

ในความหมายของสแปมเมล หมายถึง ข้อความที่คุณได้รับซ้ำๆ ไม่ได้เป็นที่ต้องการ มีความถี่ในการส่งมามีสูง สำหรับใครคนใดคนหนึ่งในกลุ่มผู้รับข่าวหรือไม่ ข้อความที่ได้รับเป็นข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับตามที่ได้กำหนดไว้ สมมติว่าหากคุณได้รับข้อความ 20 ครั้ง จากกลุ่มผู้รับข่าวเดียวกัน หรือต่างกันนั่นอาจพิจารณาได้ว่าเป็นสแปมเมล ในขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) พิจารณาว่า เพียงแค่ส่งข้อความเดียวกัน 5 ครั้ง ข้อความนั้นก็เป็นสแปมเมลได้ วิธีการป้องกันสามารถทำได้โดยการยกเลิกการรับข้อความจากที่อยู่นั้น[1]

แต่นับวันสแปมเมลก็ยิ่งมีมากขึ้น คนส่งสแปมเมล พยายามค้นหาทักษะและวิธีการ รวมถึงใช้เครื่องมือที่จะช่วยให้การส่งสแปมเมล ไปถึงมือผู้รับในปริมาณมากขึ้น และพยายามทุกวิถีทางให้คนรับเปิดอ่านอีเมล์ที่ส่งออกไปได้มากขึ้น

จากรายงานผลสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยในปีพ.ศ. 2548 พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนิยมใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่การค้นหาข้อมูล ส่วนในเรื่องของปัญหาที่สำคัญที่พบจากการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น ปัญหาเรื่องสแปมเมล ถูกจัดในอันดับที่ 3 รองจากปัญหาไวรัสและความล่าช้าในการส่งข้อมูลตามลำดับ เช่นเดียวกับผลสำรวจในปี 2547 ส่วนผลสำรวจในปี พ.ศ. 2546 พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือใช้ในการรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยปัญหาเรื่องสแปมเมลยังเป็นปัญหาอันดับที่ 3 เช่นเดียวกับปีก่อน ทั้งนี้สามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าปัญหาเรื่องสแปมเมลเป็นปัญหาที่สำคัญของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากที่เป็นปัญหาอันดับที่ 4 เมื่อปี พ.ศ. 2544 ในขณะที่ผลการสำรวจในปี พ.ศ.2545 - 2548 พบว่าปัญหานี้ถูกระบุว่าเป็นปัญหาที่สำคัญ เป็นอันดับ 3[2]

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

1 Anselm Lambert, “Analysis of Spam ,”(Master’s thesis ,Trinity College, University of Dublin,2003),p.5.

2 ฝ่ายพัฒนานโยบายและกฎหมาย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปีพ.ศ.2546-2548,(กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี,2548.

สถิติสแปมเมลจาก www.postini.com[3] ซึ่งเป็นเว็บไซต์ของบริษัทที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต ที่ได้รับความน่าเชื่อถือ โดยข้อมูลดังกล่าว เป็นข้อมูลในระบบกรองอีเมลของลูกค้าของ Postini ที่ใช้อยู่ทั่วโลก โดยจะมีการอัพเดทข้อมูลตลอดเวลา ซึ่งมีข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากฐานผู้ใช้อีเมลของ Postini ณ วันที่ 4 มีนาคม 2550 พบว่าในการรับส่งอีเมล จำนวน 517,269,668 ฉบับ มีการส่งสแปมเมลถึงร้อยละ 79.8 ของจำนวนอีเมลทั้งหมด และผลของการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่ามีการส่งสแปมเมลมากขึ้น ร้อยละ 59 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2549

ปัจจุบันปัญหาเรื่องสแปมเมลยังไม่ได้ถูกตระหนักว่ามีความสำคัญเท่าที่ควร โดยเฉพาะในส่วนของจิตสำนึกของผู้ส่งสแปมเมล ที่มีการพัฒนาโปรแกรมส่งสแปมเมลในรูปแบบใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ได้คำนึงว่าการส่งสแปมเมลเหล่านี้เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวและสร้างความรำคาญใจให้กับผู้ได้รับ โดยยังมีการประมูลขายที่อยู่อีเมลจำนวน 20 ล้านอีเมลในเว็บไซต์สาธารณะแห่งหนึ่ง[4] อย่างเปิดเผย ดังภาพตัวอย่าง

จากบทความเรื่องสแปมเมลและไวร์เลส ซิเคียวริตี้ นายคนาคร สุวภาพกุล ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริษัทไซแมนเทค ประเทศไทย กล่าวถึงปัญหาเรื่องสแปมเมลว่า หากมองดู

[3] "สถิติสแปมเมล" ,www.postini.com/stats/, 4/6/2007.

[4] "การประมูลขายที่อยู่อีเมล",www.sanook.com,2007.

อัตราการเติบโตของสแปมเมลทั่วโลกถึงเดือนมิถุนายน 2547 พบว่ามีอัตราการเติบโตถึง 65% โดยเนื้อหาที่อยู่ในสแปมเมลส่วนใหญ่ เป็นการขายสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการเงิน และเนื้อหาลามก สำหรับประเทศไทย เนื้อหาทางการเงินมีมากที่สุด เพราะสแปมเมลส่วนมากยังมีเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษ แต่เชื่อว่าสแปมเมลที่มีเนื้อหาเป็นภาษาท้องถิ่นจะมีมากขึ้น

ทางด้านนาย ปริญญา หอมเอนก ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายและความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ กล่าวถึงจากการประชุมคณะกรรมการ ที่ปรึกษาความปลอดภัยข้อมูลแห่งเอเชียที่ประเทศฮ่องกง สรุปได้ว่า ปัญหาใหญ่ที่ฮ่องกงกำลังเผชิญอยู่ในเวลานี้คือ ปัญหาสแปมเมล เป็นปัญหาอันดับหนึ่ง ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตประสบปัญหาติดขัด เนื่องจากจำนวนของสแปมเมลนั้นมีจำนวนมหาศาลในแต่ละวัน ตลอดจนผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ต้องเสียเวลาในการกำจัดสแปมเมล

ในต่างประเทศโดยเฉพาะในประเทศตะวันตก ปัญหาเกี่ยวกับสแปมเมลเป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ทั้งจากผู้พัฒนาเทคโนโลยี เครือข่ายธุรกิจ นักวิชาการ และสื่อสารมวลชน การวิเคราะห์ปัญหาเรื่องสแปมเมลทำกันในหลายมิติไม่ว่าจะเป็นด้านความสูญเสียทางเศรษฐกิจ งบประมาณที่จะต้องสูญเสียไปกับการกำจัดสแปมเมล ด้านสังคมเรื่องการรุกล้ำความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต(Privacy Invasion) การร่างกฎหมายเพื่อเอาผิดกับสแปมเมอร์ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีกฎหมายชื่อ CAN-Spam โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2547 เพื่อเอาผิดกับสแปมเมอร์ที่ส่งสแปมเมลให้แก่ผู้ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับเกาหลีใต้ ซึ่งเป็นประเทศในเอเชียที่มีการออกกฎหมายเพื่อเอาผิดกับผู้เผยแพร่สแปมเมล โดยมีข่าวการจับกุมนำข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการเงินไปขาย โปรแกรมเมอร์ 2 รายในข้อหาส่งสแปมเมลจำนวน 1,600 ล้านฉบับ เพื่อล่อลวงนำข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการเงินไปขาย ซึ่งเป็นการกระทำที่เข้าข่ายความผิดตามกฎหมายพาณิชย์ของเกาหลีใต้[5]

ปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาการรุกล้ำความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลในการรับรู้ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตและพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยดังกล่าว

---

[5]สำนักข่าวไทย," เกาหลีใต้รวบ 2 โปรแกรมเมอร์ ร่วมกันส่งสแปมเมล 1,600 ล้านฉบับ",(http://tna.mcot.net/i-content.php?news_id=p6CZqKc=),30/1/ 2007.

คำถามนำวิจัย

1. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีการรับรู้เกี่ยวกับสแปมเมล อย่างไร
2. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล อย่างไร
3. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล อย่างไร
4. ปัญหาของสแปมเมลในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 4 ประเด็น
   4.1 อันตรายที่เกิดจากสแปมเมล
   4.2 ผลกระทบจากสแปมเมลในระดับบุคคล องค์กรและประเทศ
   4.3 วิธีการ แนวทาง นโยบาย ในการจัดการกับสแปม ทั้งในระดับบุคคล องค์กรและประเทศ
   4.4 ข้อกฎหมายกับสแปมเมอร์
5. ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลหรือไม่
6. การรับรู้การรุกล้ำสิทธิส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากสแปมเมลหรือไม่
7. ปริมาณการรับได้สแปมเมลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจาก สแปมเมลหรือไม่
8. ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลหรือไม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงลักษณะปัญหาที่มีสาเหตุเกิดจากสแปมเมลและสามารถกำหนดกรอบแนวทางป้องกันและการแก้ไขปัญหาการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

ขอบเขตการวิจัย

ครอบคลุมผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเน้นกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาเฉพาะสแปมเมลที่ปรากฏในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

นิยามศัพท์

สแปมเมล (Spam mail) หรือมักเรียกว่า อีเมล์ขยะ (Junk Mail) เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกส่งมาโดยที่เราไม่ต้องการ

ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความสามารถของปัจเจกบุคคลในการควบคุมการเข้าถึงจากบุคคลอื่น ต่อความเป็นอยู่ทางกายภาพหรือข้อมูลส่วนตัวของตนเอง

การรับรู้สิทธิความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว ที่สามารถนำมาตัดสินใจถึงระดับความเป็นส่วนตัวที่มีอยู่ในพื้นที่ข้อมูลส่วนตัว

การรับรู้การรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัว หมายถึง การคิดได้ การรู้ว่าได้มีการล่วงเกิน การส่งข้อความเข้าไปในพื้นที่ข้อมูลที่เป็นส่วนตัว เช่น การส่งข้อความไปในพื้นที่กล่องจดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ได้รับอนุญาต การส่งสแปมเมลโดยที่ผู้รับไม่ได้ร้องขอ

ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง ผู้ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการป้องกันตัวจากการรุกล้ำของสแปมเมล หมายถึง การจัดการในการป้องกันสแปมเมลไม่ให้รุกล้ำเข้ามาในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การไม่ทิ้งที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปมเมล การไม่เปิดอ่านสแปมเมล เป็นต้น

พฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล หมายถึง พฤติกรรมตอบกลับเมื่อได้รับการละเมิด เช่น การลบสแปมเมล การพัฒนาโปรแกรมกลั่นกรองสแปมเมล การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน การวางกรอบนโยบายในการป้องกันสแปมเมล เป็นต้น

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสแปม
2. แนวคิดเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว (Right to privacy)
3. แนวคิดเรื่องสังคมสารสนเทศที่บกพร่อง(Misinformation Society)
4. แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันตัวจากการถูกเทคโนโลยีที่รุกล้ำความเป็นส่วนตัว (Technology Invasion of Privacy)
5. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมตอบกลับในกรณีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
6. แนวคิดประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสแปม

1. แนวคิดเกี่ยวกับสแปม

สแปม คืออะไร

J.A. Hitchcock ได้กล่าวคำนิยามของสแปมว่า ชื่ออย่างเป็นทางการซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไปของสแปม คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้ร้องขอ (Unsolicited Commercial E-mail หรือ UCE) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้ร้องขอที่ส่งมาในปริมาณมาก (Unsolicited Bulk E-mail หรือ UBE) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า สแปมนั้นจะถูกส่งไปยังกล่องจดหมาย (Mail-box) ส่วนบุคคลกลุ่มเป้าหมายจะมีลักษณะเหมือนกัน และเนื้อหาของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะไม่เกี่ยวข้องกัน เพราะว่าสแปมที่ถูกส่งออกไปจะส่งไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ด้วย เราจึงได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้ต้องการอยู่บ่อยครั้ง[11]

คำว่า “สแปม” ได้ถูกอธิบายโดย รศ.ดร.กิดานันท์ มลิทอง ในหนังสือ อธิบายศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มัลติมีเดีย หมายถึง การส่งข้อความไปยังกลุ่มอธิบายเป็นจำนวนมากกว่าร้อยกลุ่มอภิปรายในยูสเนต (Usenet) โดยที่ข้อความเหล่านั้นไม่เหมาะกับหัวข้อสนใจในกลุ่มนั้นๆ หรืออาจเป็นการส่งข้อความเดิมซ้ำกันหลายๆครั้ง ไปยังกลุ่มอภิปรายเดิมก็ได้ คำว่า สแปม นี้ได้มาจากชื่ออาหารกระป๋อง “SPAM” และเป็นคำที่มาจากเพลงมอนที ไพทอง (Monty Python) ที่ร้องซ้ำๆกันว่า “Spam Spam Spam Spam Spam Spam Spam Spam,lovely Spam,wonderful spam…”

---

11 J.A. Hitchcock edited by Loraine Page,Net crimes & misdemeanors : outmaneuvering the spammers swindlers,and stalkers who are taking you online (United states), p. 119

นอกจากนี้ “สแปม” ยังปรากฏอยู่ในพจนานุกรมภาษาอังกฤษฉบับ The American Heritage Dictionary of the English Language มีความหมายว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้ร้องขอ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขยะ (Junk E-mail) บ่อยครั้งมักจะเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการค้า ถูกส่งโดยไม่ได้แยกแยะ เพียงมีรายชื่อที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Mailing Lists) ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่ส่วนบุคคล หรือกลุ่มจดหมายข่าว

คำนิยามอื่นๆ ของสแปม ที่ถูกใช้โดยบริษัทต่างๆ เพื่อปิดกั้นแหล่งที่มาของสแปม ได้แก่ อินเทอร์เน็ตสแปม (Internet Spam) เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้ร้องขอเพียงหนึ่งฉบับหรือมากกว่านั้น ถูกส่งมาหรือถูกโพสต์ไว้ในปริมาณที่มาก โดยเนื้อหานั้นเหมือนกันทุกอย่างในจำนวนที่มาก บางนิยามก็จำกัดความว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบตลกขบขัน หรือจดหมายลูกโซ่ ก็ถือว่าเป็นสแปม ในขณะเดียวกันศาลสูงแห่งรัฐวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้อนุมัติคำนิยามของสแปมอย่างเป็นทางการว่า “จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกส่งมาในจำนวนมากโดยที่เราไม่ต้องการในปริมาณที่มาก ซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบการค้า เช่น การโฆษณา หรือไม่เกี่ยวข้องกับการค้า เช่น เรื่องตลกขบขัน หรือจดหมายลูกโซ่ ” [12]

อย่างไรก็ตาม หากจะพิจารณาว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบไหนที่จัดว่าเป็นสแปมนั้น เป็นเรื่องที่พิจารณาค่อนข้างยากในการระบุเจาะจงในระดับสากล เนื่องจากว่า เรื่องดังกล่าวยังขึ้นอยู่กับการพิจารณาตัดสินใจในระดับส่วนบุคคลด้วย เช่น บางคนอาจไม่เห็นว่าจดหมายลูกโซ่เป็นสแปม หรือบางคนอาจจะคิดว่าการโฆษณาทางการค้าเป็นสิ่งที่เขาพึงพอใจ ฉะนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจของระดับส่วนบุคคลก็มีส่วนในการแบ่งแยกประเภทของสแปม

นอกจากนี้ Anselm Lambert ยังได้กล่าวถึง ชนิดของสแปม (Type of Spam) ไว้ดังนี้

1. การโฆษณาขายสินค้า(Product) ได้แก่ การโฆษณาในลักษณะขายตรง เชื้อเชิญสมัครสมาชิกเว็บไซต์ ซื้อผลิตภัณฑ์สินค้าต่างๆ
2. การชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก (Pornography)
3. การบริการข้อมูลหุ้น(Stock offering)
4. การเสนอขายผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและยา(Heath product and remedies)
5. การเสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว(Vacation prize promotion)
6. การซื้อซอฟต์แวร์ผิดกฎหมาย(Illegal pirated software)
7. การฉ้อโกง การหลอกลวง(Fraud)

---

12 Anselm Lambert, “Analysis of Spam ,”(Master’s thesis ,Trinity College, University of Dublin,2003).

ประเภทของสแปมเมล[13]

A. Internal Spam คือการส่งสแปมเมลที่มาจากภายในเครือข่ายเดียวกัน เช่น การส่งเรื่องตลกขบขัน เรื่องคอลัมน์นินทาต่าง ๆ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การส่งข่าวของลดราคา หรือจดหมายแจ้งข่าวเพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรได้รับทราบ

B. External Spam คือการส่งสแปมเมลที่มาจากภายนอกเครือข่าย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น
   - จดหมายที่มีข้อความโฆษณาสินค้า บริการ และเว็บไซต์ภาพลามก (Commercial Message Advertising)
   - จดหมายลูกโซ่ (Chain Letters) โดยมีการขู่ว่าถ้าไม่ส่งต่อผู้รับจดหมายจะต้องเผชิญกับความหายนะ
   - โครงการหารายได้เสริมแบบรวดเร็ว (Make Money Fast)
   - การหลอกว่ามีไวรัส (Virus Hoaxes)
   - บทความทางศาสนา (Religious Treatise)

   ทั้งนี้จดหมายลูกโซ่ และการหลอกว่ามีไวรัส เป็นลักษณะที่พยายามให้ผู้รับทำการส่งต่อจดหมายไปยังผู้อื่นต่อไป

C. Usenet Spam คือการส่งสแปมเมลไปยังกลุ่มข่าวยูสเน็ตแต่ละกลุ่มโดยมักจะส่งไปพร้อมกับกลุ่มข่าวต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสแปมเมลจะไม่อ่านอีกต่อไป ซึ่งมีผลทำให้กลุ่มข่าวนั้นไม่อาจที่จะจัดให้ข่าวนั้นสามารถติดตามข่าวได้อย่างเป็นระบบ

จากการรวบรวมบทความทางอินเทอร์เน็ตสามารถอธิบายดงประเด็นดังต่อไปนี้

เราได้รับสแปมอย่างไร

กรณีแรก ช่องทางที่อาจจะทำให้บุคคลได้รับเมลขยะ คือ การที่บุคคลไปสมัครเพื่อรับข่าวสารกับเว็บไซต์บางแห่ง(หรืออาจจะอ่านข้อตกลงของการสมัครสมาชิกไม่ละเอียด) ซึ่งเว็บไซต์อาจจะให้อีเมลของบุคคลนั้นไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง บางทีแม้แต่การลงทะเบียนไว้กับเว็บไซต์ที่ชอบกฎหมาย ทุกประการ ก็อาจจะกลายเป็นช่องทางถูกสแปมได้ เพราะผู้ดูแลอาจจะประมาท เลินเล่อ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือนึกไม่ถึงว่า ข้อมูลของผู้ที่ลงทะเบียน จะไปตกในมือสแปมเมอร์ได้ เช่น ถ้าบุคคลไปลงทะเบียนกับองค์กรกลางซึ่งทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านอีคอมเมิร์ซ หรือด้านไอที แล้วบังเอิญมีคนอีกกลุ่มหนึ่งสวมรอย ทำท่าเป็นองค์กรที่

---

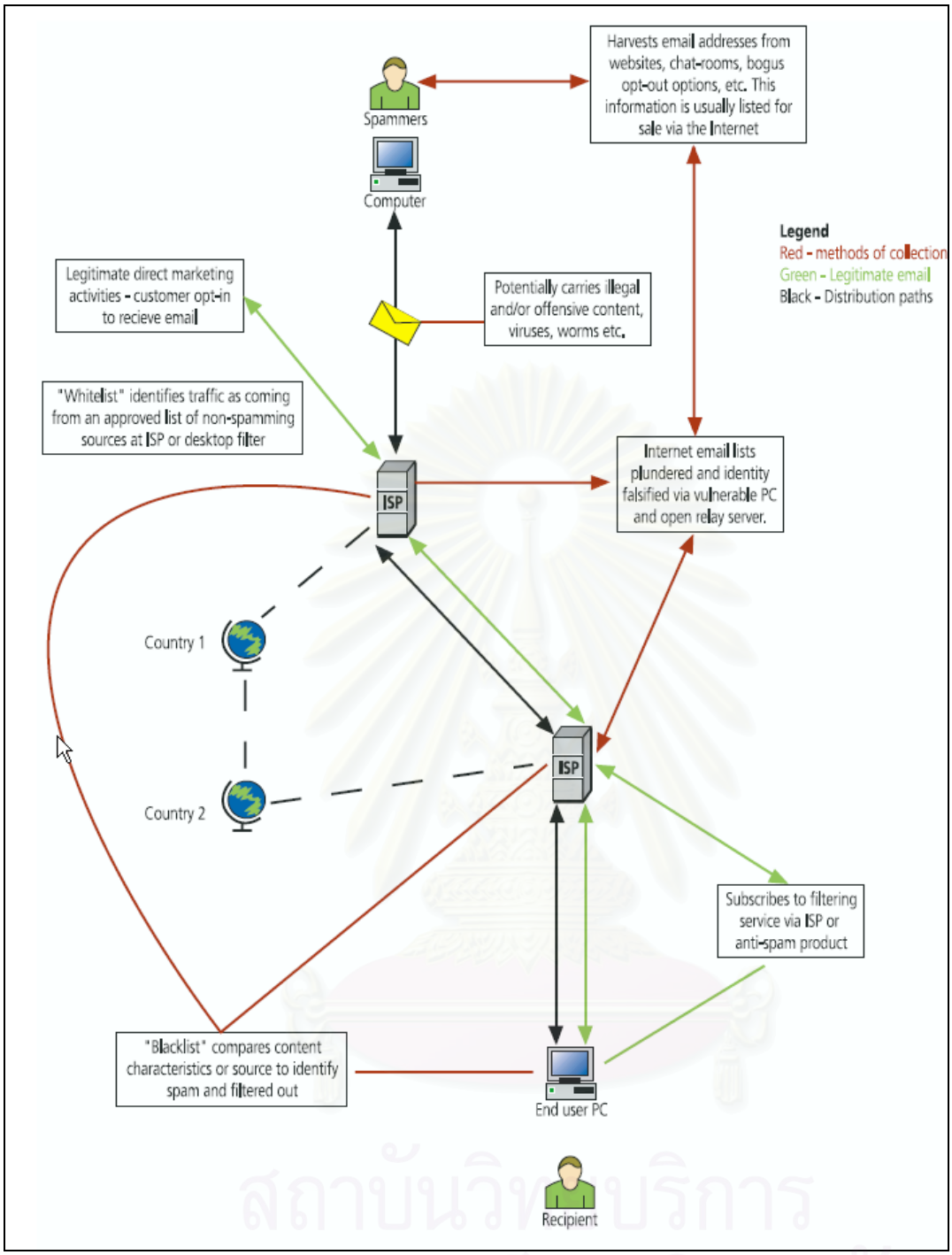
13 Debbie Wide, "How to Minise The Effect of Spam 98," PC NETWORK ADVISOR 7 (1988), อ้างถึงใน อรรยา สิงห์สงบ, "ความพยายามทางกฎหมายกับการแก้ไขปัญหาจดหมายอิเลคทรอนิกส์ขยะ (Spam Mail)," p.3.

เชื่อถือได้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการคู่ร่วมธุรกิจในวงการไอที แล้วเมื่อได้รายชื่ออีเมลจากองค์กรกลางดังกล่าวมาแล้ว คนกลุ่มนี้ก็จัดการ สแปมทันที

กรณีที่สองคือ การรวบรวมข้อมูลขององค์กร หน่วยงานบางแห่ง กรณีนี้ ในหมู่คนทำงาน จะมีองค์กรหรือหน่วยงาน รวบรวมข้อมูล อาจจะเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ข้อใดข้อหนึ่ง เป็นต้นว่า การรวบรวมข้อมูลของผู้ประกอบการพัฒนาซอฟต์แวร์ หรือรวบรวมข้อมูลของผู้นำเข้าและจำหน่ายเครื่องกลหนัก เพื่อที่จะมีการกระจายข่าวสาร ประสานความร่วมมือ ให้ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้หรือ การ "หลอกลวง" เช่น อาจจะมีใครคนหนึ่งบอกว่าต้องการทำธุรกิจกับคนกลุ่มนี้ และขออีเมลแอดเดรสจากองค์กรที่รวบรวมข้อมูลไป โดยที่องค์กรที่รวบรวมข้อมูลอาจจะมีการตรวจสอบที่ไม่เข้มงวด ทำให้การขอข้อมูลเป็นไปโดยง่ายดาย และนำไปสู่การสแปมในที่สุด กรณีนี้ยังไม่รวมถึงการขโมยอีเมลแอดเดรสจากเครื่องคอมพิวเตอร์ขององค์กรกลาง ซึ่งยังไม่เคยได้ยินกรณีดังกล่าวในเมืองไทย

กรณีที่สาม คือ Spammer สร้างโปรแกรมสำหรับการค้นหาชื่อ E-mail ในเว็บไซต์ต่างๆ การประชาสัมพันธ์ อำนวยความสะดวกด้านข้อมูล เช่น เคยพบข้อมูลว่า บางหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีเว็บไซต์ของตัวเอง มักจะมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร บางแห่งเอื้ออำนวยขนาดให้ "ค้นหา" ชื่อ ตำแหน่งของพนักงาน-เจ้าหน้าที่ได้เลย และที่ขาดไม่ได้คือ ข้อมูลอีเมลแอดเดรส บางแห่งใช้ mailto: ด้วย (mailto: เป็น tag หนึ่งของ HTML ที่จะสร้างลิงค์ที่เมื่อคลิกแล้วจะเป็นการส่งอีเมลถึงอีเมลแอดเดรสที่ระบุ - อีเมลแอดเดรสถูกระบุไว้เสมอๆ) ตรงนี้เป็นการใช้ประโยชน์จากอีเมล แต่ก็เป็นการเปิดช่องว่างให้เกิดการสแปมอย่างเต็มที่เช่นกัน พบเว็บไซต์หน่วยงานราชการหลายแห่งมากที่ให้ข้อมูลอีเมลแอดเดรสของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ในเว็บไซต์ของตัวเอง และยังพบเว็บไซต์ของเอกชนบางแห่งทำเช่นเดียวกัน

เป็นการเปิดช่องว่างให้เกิดการสแปม คนคนหนึ่งอาจจะไม่ใช้อีเมลจากผู้ให้บริการฟรี แต่เพราะการให้อีเมลแอดเดรสและอีเมลนั้นถูกนำไปเผยแพร่โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ก็ทำให้เกิดการถูกสแปมได้



ภาพแสดงวิธีการส่งสแปมเมลจาก NOIE

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทำไมสแปมจึงก่อปัญหา

1. เพราะคนส่งสแปมไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือ จ่ายน้อยมาก ราคาต้นทุนในการส่งเฉลี่ยเพียง 0.00032 cents ในขณะที่ผู้รับเป็นผู้แบกรับภาระนี้ คือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ตัวอย่าง America Online หรือ AOL ผู้ให้บริการออนไลน์รายใหญ่ในอเมริกาบอกว่า เคยได้รับสแปมเป็นอีเมลโฆษณาวันละ 1.8 ล้านฉบับจากบริษัทที่ทำธุรกิจเพียงรายเดียว (AOL มีสมาชิกหลายล้านคน) แม้ว่าผู้ใช้จะใช้เวลาเพียงคนละ 10 วินาทีในการอ่าน และลบเมลนี้ แต่นั่นก็ยังต้องใช้เวลารวม 5,000 ชม.ต่อวัน ซึ่งก็คือเวลาในการออนไลน์ของผู้ใช้ที่ต้องใช้ในการกำจัดสแปม

2. สแปมบางตัวบอกให้ผู้ใช้ส่งข้อความไปขอยกเลิก หากไม่ต้องการรับเมลสแปม ซึ่งหากผู้ใช้ทำตาม ก็อาจเกิดอีเมลยกเลิกจำนวนมาก วิ่งไปวิ่งมาบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็น ซึ่งผู้ส่งสแปมก็ไม่มีทางยกเลิกการส่งสแปมตามที่แจ้งไว้

3.สแปมเมอร์ส่วนใหญ่ ขโมยทรัพยากรจากผู้อื่น เช่นเจาะระบบเข้า server ผู้อื่น เพื่อใช้ในการส่งสแปม บ้าง ก็ขโมยบัญชีอินเทอร์เน็ตคนอื่น (เนื่องจากสแปมเป็นที่รังเกียจ เลยต้องยืมมือคนอื่นในการส่ง) ระบบต้องทำงานหนักขึ้น อินเทอร์เน็ตทั้งระบบก็ทำงานหนักขึ้น ผู้ใช้บางคนส่งอีเมลเข้ามาต่อว่าผู้ดูแลระบบ ว่าไม่ดูแลเรื่องสแปม ทั้งผู้รับ และผู้ดูแลระบบต้องเสียเวลาในการกำจัดสแปม และยังต้องสอดส่องดูแลเครื่องบริการ ให้ปลอดภัยจากพวกสแปมด้วย

4. สแปมเป็นการฉ้อโกงแบบหนึ่ง คือ สแปมบางตัวมาจากคนที่โดนขโมยบัญชีอินเทอร์เน็ต สแปมบางตัวเป็นการโจมตีบริษัทคู่แข่ง คืออีเมลไปให้ข้อมูลผิดๆ หรือ ด่าทอ ทำให้คู่แข่งเสียหาย สแปมบางตัวเป็นการหลอกลวง อย่างกรณี ก่อวินาศกรรมเครื่องบินชนตึกเวิร์ลเทรดที่ผ่านมา เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 ในวันที่ 12 ถัดมา ก็มีเมลสแปมขอบริจาคเงินช่วยเหลือครอบครัวผู้ประสบภัยแล้ว สภากาชาดสหรัฐฯ ต้องออกมาเตือนให้ระมัดระวังสแปมที่ใช้ชื่อสภากาชาด

5. สแปมบางอย่างผิดกฎหมายในบางประเทศ โดยเฉพาะเรื่องภาพลามกอนาจาร บางประเทศแค่มีภาพลามกไว้ครอบครองก็อาจติดคุกได้แล้ว ในอเมริกานั้น ภาพลามกอนาจารเด็กผิดกฎหมายมาก ซึ่งเคยเกิดกรณีส่งสแปมเสนอบริการภาพลามกเด็ก และมีผู้ใช้ที่ไม่เห็นด้วย นำอีเมลดังกล่าวไปแจ้งตำรวจ โดนจับเข้าคุกกัน

ใครเป็นผู้ทำสแปม

สแปมเมอร์ (Spammer) คือ ผู้ทำหน้าที่ปล่อยสแปมเพื่อจุดประสงค์ใดจุดประสงค์หนึ่ง โดยวิธีการสร้างโปรแกรมเพื่อค้นหาที่อยู่อีเมลในเว็บไซต์ต่างๆ แต่ก่อนสแปมเมอร์จะทำหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ แต่ในปัจจุบันรูปแบบของสแปมได้ปรากฏในรูปแบบที่หลากหลายดังที่กล่าวมาข้างต้น

ขณะนี้ปัญหาของสแปมนับวันจะมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากรายงานผลสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ตั้งแต่ปีพ.ศ.2544-2546 สแปมถูกจัดให้เป็นปัญหาที่สำคัญของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในลำดับต้นๆ ปัญหาของสแปมไม่ใช่เกิดเพียงแค่ประเทศไทยเท่านั้น แต่ยังเป็นปัญหาระดับโลกที่ องค์กรระดับโลก หน่วยงานรัฐ บริษัทคอมพิวเตอร์ ต่างหาทางแก้ไขปัญหาของสแปม อย่างเร่งด่วน ซึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ออกกฎหมายที่ชื่อว่า CAN-Spam เริ่มใช้เมื่อปี 2547 เพื่อเป็นบทลงโทษ สแปมเมอร์

2. แนวคิดเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว (Right to Privacy)

ด้วยปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ เมื่อ ค.ศ.1948 ได้กำหนดความคุ้มครองของบุคคลไว้ในข้อที่ 12 ว่า “บุคคลย่อมไม่ถูกแทรกแซงโดยพลการในความเป็นอยู่ส่วนตัว ในครอบครัว ในเคหสถานหรือปกป้องคุ้มครองโดยกฎหมายต่อการก้าวล่วงในสิทธิเช่นว่านั้น” (No one shall be subject to arbitrary interference with his privacy, family, home, or correspondence, nor to attack upon his honour and reputation. Everyone has the right to the protection of the law against such interference or attacks.)[14]

จากBlack’s Law Dictionary ได้ให้ความหมายสิทธิในชีวิตส่วนตัวไว้ว่า หมายถึงสิทธิของบุคคลที่จะอยู่โดยลำพังเสรี ปราศจาการรบกวนจากบุคคลภายนอก กล่าวโดยทั่วไป สิทธิในชีวิตส่วนตัว เป็นสิทธิที่ได้รับการรับรองตามแนวความคิดที่ว่าเสรีภาพมีมาตั้งแต่เดิม และเป็นสิทธิที่ปลอดการแทรกแซงจากรัฐในกิจกรรมของแต่ละบุคคล โดยเป็นเสรีภาพขั้นมูลฐานของแต่ละบุคคลที่จะเลือกในการดำเนินชีวิตของตนเอง ไม่ว่าในเรื่องครอบครัวหรือความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือ

---

14 UN’s Universal Declaration of Human Rights , “Article 12”. 1948.

สิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลที่จะถอนตนเองจากการที่จะถูกพิจารณาโดยสังคม ถ้าเขาเลือกที่จะทำเช่นนั้น[15]

ทาด้าน Alan Westin ก็ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความเป็นส่วนตัว” ไว้ในหนังสือ “Privacy and Freedom” โดยหมายถึงสิทธิของแต่ละบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรในการตัดสินใจว่าข้อมูลข่าวสารของตนเองนั้น จะถูกเปิดเผยต่อบุคคลอื่น เมื่อใด อย่างไร และมีขอบเขตมากน้อยเพียงใด”(the claim of individuals, groups and institutions to determine for themselves, when, how and to what extent information about them is communicated to others)[16]

ในร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้กล่าวถึง “ความเป็นส่วนตัว” หรือ Privacy ว่า เป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของมนุษย์[17] ที่สังคมยุคใหม่เกือบทุกประเทศให้ความสำคัญอย่างมากในบรรดาสิทธิที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนทั้งหมด “ความเป็นส่วนตัว” นับเป็นสิทธิที่ยากที่สุดในการบัญญัติความหมาย เพราะต้องพิจารณาเนื้อหา สภาพสังคม วัฒนธรรม และพฤติการณ์แวดล้อมประกอบด้วย อย่างไรก็ตาม คำว่า “ความเป็นส่วนตัว” เป็นคำที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมถึงสิทธิต่าง ๆ หลายประการ อาทิ

1. **ความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูล** (Information Privacy)
   เป็นการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยการวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมและการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล
2. **ความเป็นส่วนตัวในชีวิตร่างกาย** (Bodily Privacy)
   เป็นการให้ความคุ้มครองในชีวิตร่างกายของบุคคลในทางกายภาพที่จะไม่ถูกดำเนินการใด ๆ อันละเมิดความเป็นส่วนตัว อาทิ การทดลองทางพันธุกรรม การทดลองยา เป็นต้น
3. **ความเป็นส่วนตัวในการติดต่อสื่อสาร** (Communication Privacy)
   เป็นการให้ความคุ้มครองในความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวในการติดต่อสื่อสารทางจดหมาย โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการติดต่อสื่อสารอื่นใด ที่ผู้อื่นจะล่วงรู้มิได้
4. **ความเป็นส่วนตัวในเคหะสถาน** (Territorial Privacy)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

15 Harold L.Nelson and Dwight L.Teeter.(1969).Law of Mass Communications.United States.The foundation Press Inc.

16 โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, “ ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.....และร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ.....,”พิมพ์ครั้งที่ 2.(กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์เดือนตุลา,2544).

17 Article 12, (UN’s Universal Declaration of Human Rights, 1948).

เป็นการกำหนดขอบเขตหรือข้อจำกัดที่บุคคลอื่นจะบุกรุกเข้าไปในสถานที่ส่วนตัวมิได้ ทั้งนี้ รวมทั้งการติดกล้องวิดีโอ และการตรวจสอบรหัสประจำตัวบุคคล (ID check)[18]

ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 34 สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นส่วนตัวย่อมได้รับการคุ้มครอง การกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความหรือภาพไม่ว่าด้วยวิธีใดไปยังสาธารณชนอันเป็นการละเมิดหรือกระทบถึงสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวจะกระทำมิได้ เว้นแต่กรณีที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน

สำหรับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล(Privacy Policy) ของเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งจะระบุรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทว่าข้อมูลที่ผู้ใช้ให้มานั้นจะไม่นำไปขายต่อ หรือเปิดเผยแก่ผู้อื่น โดยผู้ใช้ไม่ได้รับอนุญาต หรือจะมีการให้ข้อมูลสถิติรวมๆ โดยไม่ระบุถึงผู้ใช้แต่ละคน หรือ ขออนุญาตว่าจะมีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เสนอขายสินค้าและบริการตามแอดเดรสที่ให้ไว้ได้หรือไม่ ตลอดจนอาจบอกว่าเว็บไซต์นี้ใช้ระบบความปลอดภัยแบบใด เช่น SSL (Secure Socket Layer) หรือ SET แล้วแต่กรณี เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือสมาชิกเว็บไซต์ของตนมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของตนจะได้รับการคุ้มครอง เช่น Yahoo

สำหรับนโยบายการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของ ไทยเมล (ThaiMail) เปิดให้บริการสำหรับการใช้เพื่อส่วนตัวเท่านั้น ห้ามใช้อีเมลของ ThaiMail เพื่อส่งอีเมลขยะ (Junk Mail) ให้กับผู้อื่น หากท่านทำความเสียหายให้กับผู้อื่น ทาง ThaiMail จะไม่รับผิดชอบต่อข้อเสียหายนั้นๆ ทั้งสิ้น สมาชิกThaiMail จะไม่นำบริการไปใช้ในกิจกรรมที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น รวมทั้งกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม ทาง ThaiMail ไม่รับผิดชอบต่อสิ่งที่ท่านละเมิดกับผู้อื่น

จากแนวคิดเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว (Right of Privacy) จะเห็นได้ว่า สิทธิความเป็นส่วนตัวเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ทุกคน ถึงแม้จะเป็นพื้นที่ความเป็นส่วนตัวในอินเทอร์เน็ตก็ตาม ก็ถือเป็นพื้นที่ส่วนตัวที่ใครมิอาจรุกล้ำความเป็นส่วนตัวของเจ้าของกล่องจดหมายในไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Mail Box) ได้ แนวคิดดังกล่าวจึงนำมาเป็นกรอบเพื่อศึกษา

---

18 โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, “ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.....และร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ....,”.พิมพ์ครั้งที่ 2.(กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์เดือนตุลา),2544.

ความตระหนักรู้ถึงสิทธิความเป็นส่วนตัวในกล่องจดหมายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของปัจเจกบุคคล

3. **แนวคิดเรื่องสังคมสารสนเทศที่บกพร่อง** (Misinformation Society)

จากแนวคิด สังคมสารสนเทศที่บกพร่องของ William Leiss ได้นำเสนอว่า สังคมสารสารสนเทศ ต้องประกอบไปด้วยรูปแบบสำคัญๆ 3 ประการ คือ

1.การเพิ่มขึ้นของปริมาณข้อมูลข่าวสารถูกถ่วงน้ำหนักด้วยสิ่งที่เรียกว่า ข้อมูลข่าวสารที่บกพร่อง (misinformation) ซึ่งมีจำนวนมากขึ้นเช่นกัน

2.การขาดความรู้เท่าทันทำให้พลเมืองบางกลุ่มไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจต่อประเด็นทางสังคมและการเมือง

3.แรงกดดันทางสังคมที่มีต่อสังคมสารสนเทศในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นำไปสู่การรวมตัวกันของโครงสร้างเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

ปัจจุบันคนในสังคมเผชิญกับข้อมูลข่าวสารจำนวนมากผ่านสื่อประเภทต่างโดยเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งต้องใช้ทักษะการอ่านออกเขียนได้และความเต็มใจในการค้นหา และย่อยข้อมูลเหล่านั้น อย่างไรก็ตาม การบริหารภาพลักษณ์และเทคนิคอื่นๆก็ได้เพิ่มปริมาณของสิ่งที่เรียกว่าสารสนเทศที่บกพร่อง (misinformation) หรือการสอดแทรกอคติส่วนบุคคลเข้าไปในข้อมูลให้ดูเหมือนเป็นข้อเท็จจริง (Data flak)

เมื่อจำนวนของสารสนเทศ รวมทั้งสารสนเทศที่บกพร่องเพิ่มขึ้น เราก็ต้องการทักษะในการแนะนำหรือชี้สิ่งที่เป็นความรู้หรือภูมิปัญญาที่แท้จริง ท่ามกลางปริมาณอันเหลือล้นของข้อมูลประเภท Data flak ความขัดแย้งของสิ่งที่เรียกว่าสังคมสารสนเทศ หรือบทบาทความรู้ (Knowledge) ที่เป็นส่วนประกอบของการตัดสินใจอย่างมีความรู้ (Informed judgement) นั้นอาจเสื่อมถอยลงเมื่อเทียบสัดส่วนกับข้อมูลที่มีอยู่อย่างมากขึ้น

4. แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันตัวจากการถูกเทคโนโลยีที่รุกล้ำความเป็นส่วนตัว (Technology Invasion of Privacy)

แมทธิว แดนดา(Matthew Danda,2002) ได้กล่าวถึงการป้องกันตัวจากการถูกเทคโนโลยีรุกล้ำความเป็นส่วนตัวว่า บุคคลควรตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวที่พึงมีจากอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน และความก้าวหน้าของนวัตกรรมได้รุกล้ำความเป็นส่วนตัวต่อตนเองมากเท่าใด ฉะนั้นบุคคลควรเห็นถึงผลกระทบที่สำคัญต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว บุคคลจึงควรเรียนรู้ถึงมาตรการที่เหมาะสมในการป้องกันตนเอง ศึกษาเครื่องมือและเทคนิคเพื่อปกป้องเครื่องคอมพิวเตอร์ ทรัพย์สินและตนเองในขณะที่ออนไลน์

จากบทความ “รู้จักและจัดการ Junk mail จอมก่อกวน ใน www.thaicleannet.com ได้กล่าวถึงปัญหาของสแปมว่า อีเมลเหล่านี้จะสร้างความรำคาญใจให้ไม่น้อย เพราะเมลขยะจะถูกส่งมาครั้งละมากๆ ซึ่งทำให้เสียเนื้อที่ใน Mail Box จนพลาดอีเมลที่สำคัญจริงๆ อีกทั้งยังบุกรุกความเป็นส่วนตัวของบุคคล และนอกจากเมลพวกนี้ส่วนใหญ่ไม่ได้มีสาระอะไร ยังพบว่าอีเมลบางส่วนยังเป็นข้อความประเภทชวนเชื่อ ใส่ร้าย และหลอกลวง อีกด้วย แม้ว่าจะเป็นการยากที่จะกำจัดเมลขยะให้หมดสิ้นไป และผู้ส่งเมลยังคิดค้นหาวิธีใหม่ที่จะส่งหาผู้รับให้ได้ แต่ก็มีวิธีลดจำนวนอีเมลขยะได้ ดังคำแนะนำต่อไปนี้

1. ใช้ Junk-Filter หรือ Block Sender ซึ่งเป็นบริการจากอีเมลที่ใช้งานอยู่ เช่น Hotmail โดยสามารถเลือกแยกเมลขยะ ออกจากเมลที่สำคัญ และทำการป้องกันไม่ให้ เมลขยะที่เคยส่งมาแล้ว ส่งมาอีกได้

2. อ่านข้อตกลงให้รอบคอบ ก่อนที่จะสมัครสมาชิกเว็บไซต์ หรือลงทะเบียนใช้บริการใดก็ตามในอินเทอร์เน็ต และต้องแน่ใจด้วยว่าตั้งค่าไม่ให้ E-mail Address, ชื่อ นามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์แสดงให้คนอื่นเห็น

3. อย่าตอบอีเมลขยะเด็ดขาด ไม่ว่าจะเป็นการตอบเพื่อขอยกเลิกการรับอีเมลก็ตาม เพราะว่าระบบจะจดจำว่าได้ตอบอีเมลแล้ว และจะยังคงส่งเมลมาหาต่อไป

4. มี E-mail Address หลายที่ เช่น อีเมลเรื่องงานโดยเฉพาะ , อีเมลที่ใช้ติดต่อกับเพื่อน และอีเมลที่เอาไว้ใช้สมัครตามเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อขจัดปัญหาเมลขยะที่ถูกส่งมาจากบริการทางเว็บไซต์ที่ไปสมัครไว้

5. คุณสามารถเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการที่มีมาตรการป้องกันเมลขยะด้วย

นอกจากนี้ศูนย์การประสานงานการรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ประเทศไทย หรือ Thaicert ในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ได้กล่าวถึงวิธีลดปัญหาจาก Spam (The Protection) ดังนี้

1. รายงานกับ ISP หรือ Provider ที่เราใช้บริการเพื่อให้เค้าสกัดอีเมลที่มาจาก Domain นั้นๆ
2. ใช้ Filter ค้นหาคำ Cash, Money, Promote, Sex แล้วลบอีเมลทิ้งที่ Server โดยไม่ต้องเสียเวลาดาวน์โหลด
3. ไม่เปิดเผย Mailing List ในวงกว้างเกินความจำเป็น
4. ไม่ตั้งชื่อ Mailing List ที่มีรายชื่ออยู่มาก ง่ายจนเกินไปเช่น all@domain.com
5. ถ้าใช้ ICQ อย่าระบุ E-mail ไว้ในข้อมูลส่วนตัว
6. ถ้าต้องการระบุ E-mail ส่วนตัวใน USENET ควรจะใส่จุดไว้ข้างหน้าและข้างหลังอีเมลเพื่อไม่ให้เป็นการง่ายในการ ใช้โปรแกรม Spam เช่น .yourname@domain.com.[19]

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาเป็นกรอบในการออกแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมในการป้องกันตัวจากการถูกเทคโนโลยีที่รุกล้ำความเป็นส่วนตัว (Technology Invasion of Privacy) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

6. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมตอบกลับในกรณีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

จากแนวคิดของ David H. Flaherty (อ้างในนิธิมา คณานิธินันท์,2544) เรื่องพฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับการละเมิดจะแบ่งออกเป็น 3 ทาง

1. โดยให้เทคโนโลยีจัดการตัวมันเองในที่สุด (Technology fix)
2. โดยตัวบุคคลริเริ่มที่จะนำเสนอประเด็นปัญหาให้สังคมรู้ เช่นการร้องเรียนหนังสือพิมพ์เป็นต้น (Individual initiative)
3. โดยรัฐบาลในระดับการวางนโยบายและกฎหมาย (Public policy and law)

จากลักษณะพฤติกรรมตอบกลับทั้ง 3 ทางนั้น การตอบกลับโดยใช้เทคโนโลยีจัดการนั้นเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับทัศนะที่ถือว่าเทคโนโลยีคือเครื่องมือแก้ปัญหาสังคม โดยทัศนะที่

ถือว่าเทคโนโลยีคือกลไกความก้าวหน้าทุกอย่าง เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาสังคมส่วนใหญ่ เป็นเครื่องช่วยปลดปล่อยให้บุคคลพ้นจากแรงบีบคั้นของสังคมที่ซับซ้อนและการจัดองค์การที่สลับซับซ้อน[20]

จากลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวบุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมเมื่อถูกละเมิดได้เช่น เช่น การลบสแปม การพัฒนาโปรแกรมกลั่นกรองสแปม การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน การวางกรอบนโยบายในการป้องกันสแปมของรัฐบาล

7. แนวคิดประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสแปม

จากร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ ได้กล่าวว่า พัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศแม้ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้และก่อให้เกิดประโยชน์มากมายแก่มนุษย์ก็ตาม แต่หากนำไปใช้ในทางมิชอบก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงหรือส่งผลกระทบที่ร้ายแรงแก่สังคมได้ และเกิดรูปแบบใหม่ของอาชญากรรมที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนา “กฎหมายการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ (Computer Crime Law)” หรือที่บางประเทศเรียกว่า “กฎหมายเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในทางมิชอบ (Computer Misuse Law)” ขึ้น หรือต้องปรับแก้ประมวลกฎหมายอาญาที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้ทันการด้วยการกำหนดฐานความผิดและบทลงโทษสำหรับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ หรือการใช้คอมพิวเตอร์ในทางมิชอบขึ้นให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ประเทศต่างๆ ที่พัฒนาและออกกฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ขึ้นใช้บังคับ อาทิ สหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และมาเลเซีย เป็นต้น และอีกหลายๆ ประเทศที่อยู่ระหว่างการพัฒนากฎหมายขึ้นใช้บังคับรวมทั้ง Council of Europe ที่อยู่ระหว่างการพัฒนา Draft Convention on Cyber-Crime เพื่อเป็นแนวทางให้ประเทศสมาชิกตรากฎหมายภายในขึ้นบังคับใช้ในทิศทางเดียวกัน

แม้รูปแบบของการพัฒนากฎหมายในแต่ละประเทศอาจจะหลากหลายแตกต่างกันไปบ้าง แต่การกำหนดฐานความผิดหลักมักจะคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของการใช้คอมพิวเตอร์ในการกระทำผิดเป็นสำคัญ

---

20 สมคิด เลิศพิริยประเสริฐ. “การศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านโครงสร้างสังคมและทัศนคติของคนไทยที่สัมพันธ์กับพัฒนาการของอินเทอร์เน็ต”.(วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2538),หน้า 22.

ลักษณะของการกระทำความผิด

กากระทำความผิดหรือการก่อให้เกิดภยันตรายหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากการก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ตามวัตถุหรือระบบที่ถูกกระทำ คือ

- การกระทำต่อระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System)
- การกระทำต่อระบบข้อมูล (Information System)
- การกระทำต่อระบบเครือข่ายซึ่งใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Computer Network)

การก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์

การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์มักเป็นการคุกคามหรือลักลอบเข้าไปในระบบหรือเจาะระบบโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือโดยไม่มีอำนาจให้กระทำการดังกล่าวอันเทียบเคียงได้กับลักษณะการบุกรุกในทางกายภาพนั่นเอง และมักมีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆ โดยกำหนดคำสั่งให้กระทำการใดๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายหรือภยันตรายขึ้นได้ด้วย เช่น

- Virus ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อทำลายระบบและมักมีการแพร่กระจายตัวได้ง่ายและรวดเร็ว
- Trojan Horse เป็นโปรแกรมที่กำหนดให้ทำงานโดยแฝงอยู่กับโปรแกรมทำงานทั่วไปเพื่อจุดประสงค์ใดจุดประสงค์หนึ่ง เช่น การขโมยข้อมูล เป็นต้น
- Bombs เป็นโปรแกรมที่กำหนดให้ทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด เช่น Time Bomb เป็นโปรแกรมที่มีการตั้งเวลาให้ทำงานตามที่กำหนดเวลาไว้ หรือ Logic Bomb เป็นโปรแกรมที่กำหนดเงื่อนไขให้ทำงานเมื่อมีเหตุการณ์หรือเงื่อนไขใดๆ เกิดขึ้น
- Rabbit เป็นโปรแกรมที่กำหนดขึ้นเพื่อให้สร้างตัวมันเองซ้ำๆ เพื่อให้ระบบไม่สามารถทำงานได้ เช่น พื้นที่ในหน่วยความจำเต็ม เป็นต้น
- Sniffer เป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อลักลอบดักข้อมูลที่ส่งผ่านระบบเครือข่าย ทำให้ทราบรหัสผ่าน (Password) ของบุคคลซึ่งส่งหรือโอนข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย

อย่างไรก็ตาม การก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ทั้งนี้ National Computer Security Center สหรัฐอเมริกา ได้รายงานเมื่อปี ค.ศ. 2000 ว่า หน่วยงานทั้งของภาครัฐและเอกชนถูกรุกรานจากการก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์สูงถึงร้อยละ 64 และมีสัดส่วนการเพิ่มขึ้นในแต่ละปีถึงร้อยละ 16 อันหมายถึงมูลค่าของความเสียหายก็ต้องเพิ่มสูงขึ้นทุกปีเช่นกัน

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวในการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communications Privacy Act of 1986) หรือ ECPA) ซึ่งเนื้อหากฎหมายโดยรวมคือ

กฎหมายกำหนดให้การดักฟังหรือรบกวนการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและมีโทษทางอาญา อีกทั้งยังห้ามมิให้บุคคลใดๆ เข้าไปในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เว้นแต่ทำไปเพื่อการดูแลความเรียบร้อยของระบบบางประการ กฎหมายฉบับนี้มีการแก้ไขอีกครั้งในปี 1994 โดยกำหนดหน้าที่กว้างๆ ให้บริการเครือข่าย[21]

ชวลิต อัตถศาสตร์(2544) ได้อธิบายถึงข้อกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีด้านอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ แบ่งประเด็นการพิจารณากฎหมายที่ใช้ดำเนินคดีออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. **กฎหมายสารบัญญัติ** อันได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา และกฎหมายอื่นที่ใช้เป็นมูลฐานในการดำเนินคดี
2. **กฎหมายวิธีสบัญญัติ** อันได้แก่ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติจัดตั้งและวิธีพิจารณาความของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ

เนื่องในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่จะให้ความคุ้มครองโดยเฉพาะเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ (Computer Crime) นั้น ดังนั้นการดำเนินการกับสแปมเมอร์จึงอาศัยกฎหมายที่มีอยู่ คือ “ประมวลกฎหมายอาญาว่าด้วยความผิดทำให้เสียทรัพย์”

ในมาตรา 358 ของประมวลกฎหมายอาญาของไทยระบุว่า “ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่าหรือทำให้ไร้ประโยชน์ ซึ่งทรัพย์ของผู้อื่นหรือผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย ผู้นั้นกระทำความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

อย่างไรก็ตามในการดำเนินคดีดังกล่าวอาจติดปัญหาในเรื่องการนำสืบพยานในชั้นศาล เพราะการดำเนินคดีในศาลแพ่งยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายรองรับเรื่องพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขณะนี้ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ออกกฎหมายที่ชื่อว่า CAN-Spam เริ่มใช้เมื่อปี 2547 เพื่อเป็นบทลงโทษ สแปมเมอร์

จากตัวบทดังกล่าวการที่สแปมเมอร์ ปล่อยสแปมจนทำให้เว็บไซต์ไม่สามารถให้บริการได้ ISP ได้รับความเดือดร้อน น่าจะถือว่าเป็นการทำให้ทรัพย์สินคือ เว็บไซต์ ระบบคอมพิวเตอร์

---

21 โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, “ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.....และร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ.....,”พิมพ์ครั้งที่ 2.(กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์เดือนตุลา,2544).

หรือข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ของท่านขัดข้อง เสียหาย หรือเสื่อมค่าหรือถูกทำลาย จากสภาพที่เป็นอยู่เดิม อันเป็นความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ได้

มาตรา 420 ระบุว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่าใดอย่างหนึ่งก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิด จำต้องใช้สินไหมทดแทนเพื่อการนั้น”

การกระทำของสแปมเมอร์ในจุดประสงค์ของการส่งสแปมมีความจงใจหรือเจตนาทำให้ทรัพย์สินคือ ข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์หรือเว็บไซต์ของท่านเกิดความเสียหาย และข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือเว็บไซต์ดังกล่าวก็เป็นสิทธิที่กฎหมายให้ความคุ้มครอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิธิมา คณานิธินันท์ จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความตระหนักรู้ด้านสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พ.ศ.2544 พบว่า สังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตของไทยมีความตระหนักรู้ต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลคิดเป็นจำนวน 87.7% และไม่ตระหนักคิดเป็นจำนวน 12.3% ในเรื่องของระดับความตระหนักรู้พบว่ามีความตระหนักรู้ต่อสิทธิและการละเมิดในระดับปานกลางมากที่สุด ปัจจัยเรื่องอายุ และการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางแปรผันตามกันในเรื่องความตระหนักรู้ต่อการมีอยู่ของสิทธิส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต และในเรื่องของพฤติกรรมตอบกลับสังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เลือกใช้เทคโนโลยีจัดการปัญหา โดยพฤติกรรมตอบกลับมีความสอดคล้องกับความตระหนักรู้ต่อสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต

งานวิจัยเรื่อง การคุ้มครองสิทธิส่วนตัวกับการสื่อสารสารสนเทศ พ.ศ.2539 ของชื่นอารี มาลีประเสริฐ โดยสำรวจกฎหมายในประเทศไทยที่มีอยู่และเกี่ยวข้องกับสิทธิส่วนตัวในการสื่อสารสนเทศเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศอังกฤษ และสหรัฐอเมริกา พบว่า การให้ความคุ้มครองในเรื่องดังกล่าวในประเทศไทย ยังไม่มีความชัดเจน และกระจัดกระจายอยู่ในกฎหมายต่างๆทั้งกฎหมายเอกชนและกฎหมายมหาชน และไม่มีกฎหมายเฉพาะเพื่อให้ความคุ้มครอง

นางสาวศศิมา ศรีพจน์ธรรม ศึกษาหัวข้อ มาตรการทางกฎหมายเพื่อจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้รับไม่พึงประสงค์ (SPAM MAIL) โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าวิเคราะห์ข้อมูล เอกสารทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อเปรียบเทียบมาตรการทางกฎหมายในการจัดการสแปมเมลของประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มประเทศยุโรป (EU) และเกาหลีใต้

ผลการศึกษาประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสแปมเมอร์ชื่อว่า CAN SPAM โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2004 กับอีเมลที่มีวัตถุประสงค์เบื้องต้นเพื่อการโฆษณา หรือการส่งเสรมการขายสินค้าหรือบริการในเชิงพาณิชย์ (Unsolicited Commercial E-mail) ซึ่งรวมถึงเนื้อหาในเว็บไซต์ด้วย ในกฎหมายระบุให้มีการใช้วิธี “opt-in” คือการให้ผู้บริโภคแสดงความสมัครใจในการรับอีเมลเชิงพาณิชย์ที่อาจถูกส่งไปจากผู้ประกอบการในภายหน้า โดยอาจมีการให้ความยินยอมโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ ซึ่งเป็นวิธีการที่นักการตลาดทางอินเทอร์เน็ตที่ถูกกฎหมายสามารถนำมาปรับใช้ได้ โดยผู้บริโภคสามารถบอกรับเฉพาะอีเมลที่ต้องการได้ อีกทั้งยังมีวิธีการ “opt-out” คือการให้ผู้บริโภคสามรถบอกยกเลิกการรับอีเมลเชิงพาณิชย์จากผู้ประกอบการที่ต้องการส่งมาในอนาคตโดยอาจมีขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ส่งสามารถทราบได้ว่าผู้รับไม่ต้องการรับอีเมลเช่นนั้นอีกต่อไป ในข้อนี้นักวิเคราะห์หลายคน เชื่อว่าเป็นการให้สแปมเมอร์ได้เปรียบมากขึ้น เพราะนั่นคือการแสดงว่าผู้รับมีตัวตนอยู่จริง

สำหรับมาตรการทางกฎหมายในการจัดการปัญหาสแปมเมอร์ในกลุ่มสหภาพยุโรป ได้บัญญัติไว้ใน “Directive on Privacy and Electronic Communication” เมื่อเดือนกรกฎาคม 2002 ที่เกี่ยวข้องกับสแปมเลล์ว่า ห้ามการส่งเอกสารใด ๆ ในเชิงพาณิชย์ไม่วาจะเป็นอีเมล แฟ็กซ์ หรือเครื่องตอบรับอัตโนมัติ โดยปราศจากคำอนุญาตยินยอมของผู้ใช้ วิธีการทำการตลาดโดยตรงสามารถทำได้เฉพาะในกรณีที่ได้รับความยินยอมจากผู้มีสิทธิให้ความยินยอมเท่านั้น หรือเรียกว่าระบบ “opt-in” ในการส่งอีเมลเชิงพาณิชย์ทั้งหมดถึงผู้รับแต่ละราย ซึ่งหมายความว่าธุรกิจใด ๆ ในกลุ่มยุโรปสามารถที่จะส่งอีเมลถึงผู้รับแต่ละรายได้เมื่อได้รับการยินยอมโดยตรงเท่านั้น

แนวคิดมาตรการทางกฎหมายของประเทศเกาหลีใต้ในการจัดการสแปมเมอร์ เนื่องจากการตื่นตัว และการเริ่มมีมาตรการทางกฎหมายในการต่อต้านสแปมของรัฐต่าง ๆ ในสหรัฐฯ และประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป จึงทำให้สแปมเมอร์ส่วนใหญ่ต้องย้ายฐานการส่งสแปมเมลที่อยู่ในสหรัฐฯ ออกไปนอกประเทศ เพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมายที่รุนแรงในสหรัฐฯ ประเทศใน

เอเชียจึงกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายขนาดใหญ่ในการแจกจ่ายสแปมเมลไปยังทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีการสื่อสารสูงอย่างเกาหลีใต้และญี่ปุ่น เกาหลีใต้นั้นไม่มีกฎหมายเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับสแปม แต่มีกฎหมายหลายฉบับที่ได้รวมมาตรการต่อต้านสแปมเมลไว้บางส่วน และต้องการให้มีมาตรการที่เรียกว่า Opt-out ซึ่ง กฎหมายเหล่านั้นได้แก่ The Act on Promotion of Information and Communication and Communications Network Utilization and Information Protection of 2001 ตามกฎหมายฉบับนี้ สแปมหมายถึง ข้อมูลเชิงพาณิชย์ใด ๆ ที่ส่งผ่านอีเมล โทรศัพท์ เครื่องแฟกซ์ และอื่น ๆ ที่ส่งถึงผู้รับที่ให้การปฏิเสธไว้โดยชัดแจ้ง โดยกฎหมายห้ามบุคคลใดส่งโฆษณา เพื่อวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจที่ร้องขอไปยังผู้รับที่ปฏิเสธการรับข้อมูล เช่นนั้น

นอกจากนี้ The Act on Promotion of Information and Communication and Communications Network Utilization and Information Protection of 2001 ถูกแก้ไขในปี 2002 และ 2003 โดยห้ามนักโฆษณาจากการใช้โปรแกรม หรืออุปกรณ์ทางเทคนิคอื่น ๆ ในการสร้าง หรือรวบรวมรายชื่อต่าง ๆ กฎหมายได้กำหนดโทษปรับสำหรับผู้ที่ฝ่าฝืนเงื่อนไขนี้ด้วย กฎหมายยังได้ห้ามการเก็บเกี่ยวที่อยู่อีเมลจากเว็บเพจที่ห้ามการกระทำเช่นนั้นโดยชัดแจ้ง และห้ามการแบ่งปัน การขาย การแลกเปลี่ยน และการจัดให้มีรายชื่อที่เก็บเกี่ยวมาได้

ส่วนมาตรการทางกฎหมายในการจัดการกับปัญหาสแปมเมลในประเทศไทยยังมีความล้าหลังและไม่ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จำต้องอาศัยมาตรการเบื้องต้นในการป้องกันตัวเอง มาตรการทางเทคนิค และมาตรการทางกฎหมายเฉพาะประกอบเข้าด้วยกัน เพื่อให้การจัดการกับปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศเรื่อง Analysis of Spam ในปี 2003 ของ Anselm Lambert เป็นงานวิจัยเพื่อวิเคราะห์ การหลากหลายของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกใช้เป็นเครื่องมือของสแปม พัฒนาการของสแปมเมอร์ เพื่อจุดประสงค์ของการพัฒนาเครื่องมือและเทคนิคในการกำจัดสแปม ซึ่งสแปมได้สร้างความน่ารำคาญต่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และกำลังขยายไปสู่การสื่อสารไร้สายอย่างโทรศัพท์มือถือ สแปมกลายเป็นหัวข้อสำคัญในการอภิปรายในเรื่องของการเป็นสื่อใหม่ในอินเทอร์เน็ต ทั้งราคาต้นทุนต่ำ สามารถกระจายไปสู่กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมาก และเป็นการรุกล้ำความเป็นส่วนตัวงานวิจัยพบว่า บริษัทผู้ผลิตโปรแกรมกำจัดสแปม ควรมุ่งการพัฒนาโปรแกรมกลั่นกรอง แบ่งเป็น 2 ประเภท

ได้แก่ เทคนิคแบบผสมผสาน และเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อพัฒนาโปรแกรมต่อต้านสแปม

การสำรวจเรื่องสแปมเมลของPew Internet & American Life Project * 2547 พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าครึ่งเห็นว่าปัญหาสแปมเมลเป็นปัญหาที่สำคัญ โดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 28 กล่าวว่าได้รับสแปมเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม โดยส่วนใหญ่แล้วได้รับเป็นสแปมเกี่ยวกับการชักชวนให้เข้าเว็บไซต์ลามก และมีแนวโน้มของการได้รับสแปมเมลที่ขอข้อมูลทางการเงินมากขึ้น(Phishing) แสดงให้เห็นว่า แม้ว่ามีการบังคับกฎหมาย Can Spam แต่ก็ไม่ได้ทำให้ปัญหาสแปมเมลลดลงแต่อย่างใด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* Pew Internet & American Life Project เกิดขึ้นโดยสถาบันวิจัยของ Pew ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรการดำเนินงานโดยการได้รับเงินทุนจากการบริจาค เพื่อตรวจสอบผลกระทบต่อสังคมจากอินเทอร์เน็ต ตั้งอยู่ที่กรุงวอชิงตันดีซี สหรัฐอเมริกา

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง "สแปมเมลกับการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย" เป็นการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน โดย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-depth Interview) และใช้วิธีการสำรวจ(Survey)ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

- **การสัมภาษณ์เจาะลึก** (In-depth Interview)
  สัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับปัญหาสแปมในประเทศไทยเพื่อตอบคำถามในเรื่อง อันตรายของสแปม ผลกระทบ การจัดการกับสแปม และแง่มุมทางกฎหมายของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP)

แนวคำถาม

1. อันตรายที่เกิดจากสแปมเมล
2. ผลกระทบจากสแปมเมลในระดับบุคคล ระดับองค์กรและระดับประเทศ
3. วิธีการแนวทาง นโยบาย ในการจัดการกับสแปม ทั้งในระดับบุคคล องค์กรและประเทศ
4. ข้อกฎหมายกับสแปมเมอร์

วิธีการสำรวจ (Survey)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสารและจากการสัมภาษณ์เจาะลึกเพื่อจัดทำแบบสอบถาม ลักษณะคำถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 คำถามเพื่อประเมินระดับการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว
ส่วนที่ 3 คำถามเพื่อประเมินพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 4 คำถามเพื่อประเมินความคิดเห็นและทัศนคติเกี่ยวกับสแปม
ส่วนที่ 5 คำถามเพื่อทราบถึงพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปม
ส่วนที่ 6 คำถามเพื่อทราบถึงพฤติกรรมตอบกลับเมื่อได้รับสแปม

ส่วนที่ 7 คำถามเพื่อทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการสแปม

การจัดทำแบบสอบถามและการวัด

ทำการรวบรวมจากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และบทความเกี่ยวกับปัญหาสแปมเมลนำมาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นดังนี้

เกณฑ์การวัด

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามบางส่วนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.คำถามเพื่อประเมินระดับการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว

นำคำถามทั้งหมดมาจัดเรียงในรูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คะแนนเท่ากับ 5
เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ 4
เฉยๆ	คะแนนเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คะแนนเท่ากับ 1

จากนั้นจึงนำผลรวมคะแนนทุกข้อของผู้ตอบแต่ละคนนำมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ยการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว

2. คำถามเพื่อทราบถึงพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล

มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ใช่	คะแนนเท่ากับ 2
ไม่แน่ใจ	คะแนนเท่ากับ 1
ไม่ใช่	คะแนนเท่ากับ 0

จากนั้นจึงนำผลรวมคะแนนทุกข้อของผู้ตอบแต่ละคนนำมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

3.คำถามเพื่อทราบถึงพฤติกรรมตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมล

มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ใช่	คะแนนเท่ากับ 2
ไม่แน่ใจ	คะแนนเท่ากับ 1
ไม่ใช่	คะแนนเท่ากับ 0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากนั้นจึงนำผลรวมคะแนนทุกข้อของผู้ตอบแต่ละคนนำมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ยพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามนี้

1. นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข และเลือกเอาเฉพาะข้อความที่มีความเที่ยงตรงแล้วนำไปเก็บข้อมูลจริง

2. เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability Test) ได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 30 คน

ขอบเขตการวิจัย

ครอบคลุมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเน้นกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาเฉพาะสแปมที่ปรากฏในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จากรายงานผลสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยในปีพ.ศ. 2548 พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีทั้งหมด 6,031,300 คน โดยเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีสูงถึงร้อยละ 56.7 แสดงว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

1. เนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีศูนย์กลางการจดทะเบียนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จึงไม่สามารถทราบถึงแหล่งที่อยู่ของประชากรที่แท้จริงได้ และไม่สามารถใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นได้ จากข้อจำกัดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกระจายกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุ 15-19 กลุ่มอายุ 20-29 และกลุ่มอายุ 30-39 จำนวน 200 ชุด

2. กลุ่มตัวอย่างจากการนำแบบสอบถามนำแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต โดยประชาสัมพันธ์ขอความอนุเคราะห์จากเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อตอบแบบสอบถามใน www.booksbrand.info/survey จำนวน 200 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้จำแนกตัวแปรเป็น 2 ประเภท คือ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

1.2 ระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว ได้แก่ การรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว

1.3 ปริมาณในการรับสแปม ได้แก่ จำนวนสแปมที่ได้รับเฉลี่ยต่อวัน

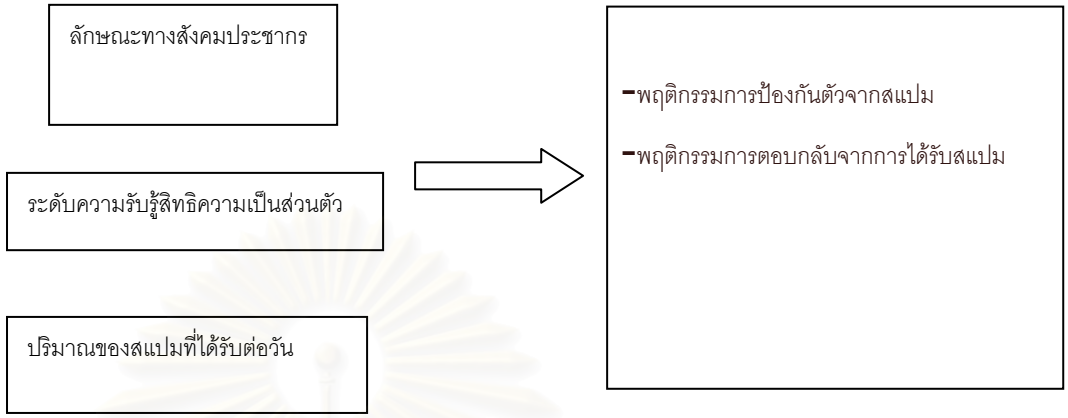
ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

2.1 พฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ การไม่ทิ้งที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปม การไม่เปิดอ่านสแปม

2.2 พฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปม ได้แก่ การลบสแปม การพัฒนาโปรแกรมกลั่นกรองสแปม การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน การวางกรอบนโยบายในการป้องกันสแปม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ค้นคว้าข้อมูล ซึ่งรวบรวมงานวิจัย/ หนังสือ/ ตำรา/ เอกสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้อง
2. ดำเนินการสัมภาษณ์เจาะลึกด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามขึ้นเว็บทางอินเทอร์เน็ต โดยขอความอนุเคราะห์จากเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการโพสต์ข้อความประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป จำนวน 200 ชุด
4. นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง จำนวน 200 ชุด

วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และเอกสารโดยใช้แบบบันทึก หรือการสังเกต (Note Taking or Observation Note) ใช้วิธีการนำเสนอโดยใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์คำตอบจากการสัมภาษณ์และข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสาร นำมาวิเคราะห์แจกแจงความคิดเห็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วหาความสัมพันธ์ นำมาวิเคราะห์หาจุดสรุปและแนวทางป้องกันและแก้ไข

ในส่วนข้อมูลเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistic) ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการนำเสนอข้อมูลโดยตาราง เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ระดับการ

รับรู้เกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ความคิดเห็นและประเภทของสแปม พฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปม ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการสแปม

ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล จะใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t - test) สำหรับการทดสอบความแตกต่างทางด้านเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Anova) สำหรับการทดสอบความแตกต่างด้านอายุ และระดับการศึกษา

ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล จะใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปริมาณในการรับสแปมและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปริมาณในการรับสแปมและพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Anova)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง"สแปมเมลกับการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย" มีการศึกษาวิจัย 2 ส่วน โดยใช้วิธี การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-depth Interview) และใช้วิธีการสำรวจ(Survey)ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 : ผลการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

1) แจกแจงร้อยละแสดงความถี่
2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

1) แจกแจงร้อยละแสดงความถี่

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 400 คน ประกอบไปด้วย เพศชาย ร้อยละ 42.8 เพศหญิง ร้อยละ 57.3 (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	171	42.8
หญิง	229	57.3
รวม	400	100.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ระดับอายุ

ระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น กลุ่มอายุ 15-19 ปี ร้อยละ19.3 กลุ่มอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 62 กลุ่มอายุ 30 -39 ปี ร้อยละ 18.8 (ดูตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-19	77	19.3
20-29	248	62.0
30-39	75	18.8
รวม	400	100.0

3. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 59.8 ตามด้วยมัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 20.6 ปริญญาโท ร้อยละ 15.5 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 3.8 ปริญญาเอก ร้อยละ 0.5 (ดูตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า	82	20.6
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	15	3.8
ปริญญาตรี	239	59.8
ปริญญาโท	62	15.5
ปริญญาเอก	2	0.5
รวม	400	100.0

4. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 52.8 ตามด้วยนักเรียน ร้อยละ 18 นักศึกษา ร้อยละ 14.5 อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 8.3 รับราชการ ร้อยละ 3.5 เจ้าธุรกิจ ร้อยละ 2.3 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 0.8(ดูตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	72	18.0
นักศึกษา	58	14.5
รับราชการ	14	3.5
พนักงานบริษัท	211	52.8
รัฐวิสาหกิจ	3	0.8
เจ้าของธุรกิจ	9	2.3
อื่นๆ	33	8.3
รวม	400	100.0

5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 38.5 ตามด้วย รายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 19.8 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 17.3 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 10.3 รายได้ 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 6.3 รายได้ 50,001 - 70,000 บาท ร้อยละ 3.3 รายได้ 40,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 2.8 รายได้ 70,001 - 90,000 บาท ร้อยละ 1.3 รายได้มากกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 0.5 และรายได้ 90,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	69	17.3
5,001-10,000 บาท	79	19.8
10,001 - 20,000 บาท	154	38.5
20,001 - 30,000 บาท	41	10.3
30,001 - 40,000 บาท	25	6.3
40,001 - 50,000 บาท	11	2.8
50,001 - 70,000 บาท	13	3.3
70,001 - 90,000 บาท	5	1.3
90,001 - 100,000 บาท	1	0.3
มากกว่า 100,000 บาท	2	0.5
รวม	400	100.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต</u>

1.ลักษณะการเช็คอีเมล

กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการเช็คอีเมลทุกวันมากที่สุด ร้อยละ 63.5 ตามด้วย 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์และ2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 13 เท่ากัน 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 3.5 2-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 3.3 ครั้ง 1ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 3 น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 0.8 (ดูตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเช็คอีเมล

ลักษณะการเช็คอีเมล	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	254	63.5
4-5 ครั้งต่อสัปดาห์	52	13.0
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	52	13.0
1 ครั้งต่อสัปดาห์	14	3.5
2-3 ครั้งต่อเดือน	13	3.3
1 ครั้งต่อเดือน	12	3.0
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	3	0.8
รวม	400	100.0

2.การใช้เวลาในการเช็คอีเมล

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เวลาในการเช็คอีเมลมากกว่า 1-3 ชั่วโมงต่อวันมากที่สุด ร้อยละ 34.5 ตามด้วยน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 30.8 มากกว่า 4-5 ชั่วโมง ร้อยละ 11.3 มากกว่า 5-10 ชั่วโมง ร้อยละ 8.5 มากกว่า 20 ชั่วโมง ร้อยละ 6.8 มากกว่า 10-15 ชั่วโมง ร้อยละ 5.5 มากกว่า 15-20 ชั่วโมง ร้อยละ 2.8 (ดูตารางที่ 7)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการเช็คอีเมล

การใช้เวลาในการเช็คอีเมล (ต่อวัน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	123	30.8
มากกว่า 1-3 ชั่วโมง	138	34.5
มากกว่า 4-5 ชั่วโมง	45	11.3
มากกว่า 5-10 ชั่วโมง	34	8.5
มากกว่า 10-15 ชั่วโมง	22	5.5
มากกว่า 15-20 ชั่วโมง	11	2.8
มากกว่า 20 ชั่วโมง	27	6.8
รวม	400	100.0

3. ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 6 - 10 ปีมากที่สุด ร้อยละ 63.3 ตามด้วย 1 - 5 ปี ร้อยละ 30.3 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.6 (ดูตารางที่8)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ปี	121	30.3
6 - 10 ปี	253	63.3
11 ขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.0

4.สถานที่เช็คอีเมล

สถานที่เช็คอีเมลที่มีผู้เลือกเป็นอันดับ 1 มากที่สุดคือที่ทำงาน ร้อยละ 50 บ้าน ร้อยละ 42.3 และสถานศึกษา ร้อยละ 16 (ดูตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 แสดงร้อยละของสถานที่เช็คอีเมลของกลุ่มตัวอย่าง 5 อันดับแรก

อันดับที่กลุ่มตัวอย่างเลือก	สถานที่เช็คอีเมล	จำนวน	ร้อยละ
1	ที่ทำงาน	200	50.0
	บ้าน	169	42.3
	สถานศึกษา	16	4.0
2	บ้าน	149	37.3
	สถานศึกษา	93	23.3
	ที่ทำงาน	59	14.8
3	สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	111	27.8
	สถานศึกษา	82	20.5
	จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะ	42	10.5
4	สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	83	20.8
	จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะ	70	17.5
	สถานศึกษา	36	9.0
5	จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะ	108	27.0
	สถานศึกษา	37	9.3
	สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	35	8.8

5.กิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

กิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีผู้เลือกเป็นอันดับ 1 มากที่สุดคือรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ร้อยละ 25.5 อ่านหรือแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด ร้อยละ 16.5 และสนทนาออนไลน์ (Chat) ร้อยละ 6 (ดูตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

อันดับที่กลุ่มตัวอย่างเลือก	กิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1	รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	102	25.5
	อ่านหรือแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด	66	16.5
	สนทนาออนไลน์ (Chat)	24	6.0
2	รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	171	42.8
	อ่านหรือแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด	62	15.5
	สนทนาออนไลน์ (Chat)	34	8.5
3	อ่านหรือแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด	85	21.3
	ค้นหาข้อมูล	68	17.0
	สนทนาออนไลน์ (Chat)	67	16.8
4	สนทนาออนไลน์ (Chat)	89	22.3
	ค้นหาข้อมูล	70	17.5
	อ่านหรือแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด	61	15.3
5	สนทนาออนไลน์ (Chat)	72	18.0
	ติดตามข่าวสาร	63	15.8
	ค้นหาข้อมูล	60	15.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.จำนวนอีเมล(E-mail address)

กลุ่มตัวอย่างมีอีเมล 2 แอดเดรสมากที่สุด ร้อยละ 43.8 ตามด้วย 3 แอดเดรส ร้อยละ 21.8 1 แอดเดรส ร้อยละ 16.8 และมากกว่า 3 แอดเดรส ร้อยละ 17.8 (ดูตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนอีเมล (E-mail address)

จำนวนอีเมล	จำนวน	ร้อยละ
1	67	16.8
2	175	43.8
3	87	21.8
มากกว่า 3	71	17.8
รวม	400	100

7.อีเมลที่ใช้บริการ

อีเมลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการเป็นอันดับ 1 มากที่สุดคือ ฟรีอีเมลต่างประเทศ ร้อยละ 77 ตามด้วยอีเมลขององค์กร ร้อยละ 20 และฟรีอีเมลในประเทศ ร้อยละ 1.5 (ดูตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอีเมลที่ใช้บริการ

อันดับที่กลุ่มตัวอย่างเลือก	กิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1	ฟรีอีเมลต่างประเทศ	308	77.0
	อีเมลขององค์กร	80	20.0
	ฟรีอีเมลในประเทศ	6	1.5
2	อีเมลขององค์กร	99	24.8
	ฟรีอีเมลต่างประเทศ	74	18.5
	ฟรีอีเมลในประเทศ	72	18.0
3	ฟรีอีเมลในประเทศ	66	16.5
	อีเมลขององค์กร	54	13.5
	อีเมลของ ISP	27	6.8

การรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว

จากการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับการสิทธิความเป็นส่วนตัวพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าเว็บไซต์ทุกเว็บไซต์ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 ตามด้วยบุคคลอื่นจะไม่สามารถกระทำการใดๆกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยไม่ได้รับอนุญาต ค่าเฉลี่ย 4.63 และเว็บไซต์ไม่ควรนำที่อยู่อีเมลไปใช้กับการส่งเสริมการตลาดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิคส์(E-marketing) โดยไม่ได้รับอนุญาต ค่าเฉลี่ย 4.50 (ดูตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับการสิทธิความเป็นส่วนตัว

การรับรู้เกี่ยวกับการสิทธิความเป็นส่วนตัว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม	ค่าเฉลี่ย
1.ท่านจะยินยอมกรอกข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะเว็บไซต์ที่มีการแจ้งนโยบายสิทธิส่วนบุคคล(Privacy Policy)ถึงวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้อย่างชัดเจน	106 (26.5%)	178 (44.5%)	93 (23.3%)	19 (4.8%)	4 (1.0%)	400 (100.0%)	3.91
2.ท่านไม่เห็นด้วยกับเว็บไซต์ที่จะนำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปใช้นอกเหนือจากที่แจ้งไว้ตอนเก็บข้อมูลจากท่าน	245 (61.3%)	77 (19.3%)	30 (7.5%)	15 (3.8%)	33 (8.3%)	400 (100.0%)	4.22
3.บุคคลอื่นจะไม่สามารถกระทำการใดๆกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยไม่ได้รับอนุญาต	293 (73.3%)	83 (20.8%)	13 (3.3%)	5 (1.3%)	6 (1.5%)	400 (100.0%)	4.63
4.เว็บไซต์ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล	306 (76.5%)	73 (18.3%)	16 (4.0%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	400 (100.0%)	4.70
6.ที่อยู่อีเมล(E-mail address) เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านมีสิทธิกำหนดความยินยอมให้เข้าถึงได้	225 (56.3%)	125 (31.3%)	36 (9.0%)	10 (2.5%)	4 (1.0%)	400 (100.0%)	4.39
7.ผู้ประกอบการไม่มีสิทธิที่จะส่งข้อมูลข่าวสารเชิงพาณิชย์ มายัง	192 (48.0%)	124 (31.0%)	70 (17.5%)	11 (2.8%)	3 (0.8%)	400 (100.0%)	4.23

ท่านไม่ว่าจะเป็นทางไปรษณีย์,อีเมล หากท่านไม่ได้ลงทะเบียนหรือกรอกข้อมูลใดๆเพื่อร้องขอข้อมูล							
8.สแปมเมลเป็นปัญหาสำคัญในการใช้บริการอีเมลของท่าน	139 (34.8%)	129 (32.3%)	121 (30.3%)	9 (2.3%)	2 (.5%)	400 (100.0%)	3.99

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว

พฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม	ค่าเฉลี่ย
1.เว็บไซต์ไม่ควรนำที่อยู่อีเมลไปใช้กับการส่งเสริมการตลาดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิคส์ (E-marketing)โดยไม่ได้รับอนุญาต	252 (63.0%)	108 (27.0%)	32 (8.0%)	4 (1.0%)	4 (1.0%)	400 (100.0%)	4.50
2.หากท่านพบว่ามีการส่งข้อมูลข่าวสารเชิงพาณิชย์ โดยที่ท่านไม่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นทางไปรษณีย์, อีเมล ท่านควรมีสิทธิที่จะขอยกเลิกให้ผู้ประกอบการเลิกส่งได้	222 (55.5%)	109 (27.3%)	64 (16.0%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	400 (100.0%)	4.37
3.บุคคลควรมีสิทธิตามกฎหมายที่จะเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือทำให้ทันสมัย)update (ในข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลต่างๆ ได้	211 (52.8%)	148 (37.0%)	26 (6.5%)	9 (2.3%)	6 (1.5%)	400 (100.0%)	4.37
4.ท่านลังเลที่จะกรอกเบอร์โทรศัพท์ลงในเว็บไซต์ที่ไม่มีนโยบายสิทธิส่วนบุคคล(Privacy Policy) หรือเว็บไซต์ที่ขาดความน่าเชื่อถือ	213 (53.3%)	120 (30.0%)	59 (14.8%)	6 (1.5%)	2 (0.5%)	400 (100.0%)	4.34
5.ท่านรู้สึกเฉยๆและไม่ดำเนินการใดๆหากท่านได้รับโฆษณาหรือข้อมูลข่าวสารตามหัวข้อที่สนใจจากการจัดส่งข้อมูลของผู้ให้บริการอีเมล)เช่นHotmail,Yahoo,Thaimail	54 (13.5%)	143 (35.8%)	123 (30.8%)	51 (12.8%)	29 (7.3%)	400 (100.0%)	3.36

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสแปมเมล

1. ความคิดเห็นว่าสแปมเมลคืออะไร

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสแปมเมลคืออีเมลเน้นการโฆษณาเพื่อการค้า หรือ การนำเสนอโปรโมชั่นขายสินค้าทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 65 ตามด้วย อีเมลที่ผู้รับไม่ต้องการร้อยละ 55.8 จดหมายข่าวจากเว็บไซต์ (newsletter) ที่ท่านไม่ต้องการ ร้อยละ 45.8
อีเมลที่ถูกส่งต่อกันมา (Forward mail) จากผู้ที่ไม่รู้จัก ร้อยละ 39.3 อีเมลจากผู้ที่ไม่รู้จักแต่หัวข้อน่าสนใจ ร้อยละ 22 และอื่นๆ ร้อยละ 4.8 (ดูตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นว่าสแปมเมลคืออะไร (เลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 คำตอบ)

ความคิดเห็นว่าสแปมเมลคืออะไร	จำนวน	ร้อยละ
อีเมลเน้นการโฆษณาเพื่อการค้า หรือ การนำเสนอโปรโมชั่นขายสินค้าทั่วไป	260	65.0
อีเมลที่ผู้รับไม่ต้องการ	223	55.8
จดหมายข่าวจากเว็บไซต์ (newsletter) ที่ท่านไม่ต้องการ	183	45.8
อีเมลที่ถูกส่งต่อกันมา (Forward mail) จากผู้ที่ไม่รู้จัก	157	39.3
อีเมลจากผู้ที่ไม่รู้จักแต่หัวข้อน่าสนใจ	88	22.0
อื่น ๆ	19	4.8

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การระบุอีเมลที่ได้รับว่าเป็นสแปมเมล

กลุ่มตัวอย่างมีการระบุอีเมลที่ได้รับว่าเป็นสแปมเมลโดยดูทั้งชื่อผู้ส่งและหัวข้อมากที่สุด ร้อยละ 63.8 ตามด้วยอ่านจากผู้ส่งอย่างเดียว ร้อยละ 15.3 อ่านจากหัวข้ออย่างเดียว ร้อยละ 12.5 เปิดเข้าไปอ่านเนื้อหาของอีเมล ร้อยละ 7.3 และอื่นๆ ร้อยละ 1.3(ดูตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการระบุอีเมลที่ได้รับว่าเป็นสแปมเมล

การระบุอีเมลที่ได้รับว่าเป็นสแปมเมล	จำนวน	ร้อยละ
อ่านจากชื่อผู้ส่งอย่างเดียว	61	15.3
อ่านจากหัวข้ออย่างเดียว	50	12.5
ดูทั้งชื่อผู้ส่งและหัวข้อ	255	63.8
เปิดเข้าไปอ่านเนื้อหาของอีเมล	29	7.3
อื่นๆ	5	1.3
รวม	400	100.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. จำนวนการได้รับสแปมเมลเฉลี่ยต่อวัน

กลุ่มตัวอย่างได้รับสแปมเมลเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ1-10 ฉบับต่อวันมากที่สุด ร้อยละ 56.8 ตามด้วย 11-20 ฉบับต่อวัน ร้อยละ 14.8 21-30 ฉบับต่อวัน ร้อยละ 8.3 31-40 ฉบับต่อวัน ร้อยละ 5.3 41-70 ฉบับต่อวัน ร้อยละ 3.5 อื่นๆ ร้อยละ 3.3 91-100 ฉบับต่อวัน ร้อยละ 2.8 101 - 200 ฉบับต่อวัน ร้อยละ 2.3 201-300 ฉบับต่อวัน ร้อยละ 1.8 71-90 ฉบับต่อวัน ร้อยละ 1.5 (ดูตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนการได้รับสแปมเมลเฉลี่ยต่อวัน

จำนวนการได้รับสแปมเมลเฉลี่ยต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ฉบับต่อวัน	227	56.8
11-20 ฉบับต่อวัน	59	14.8
21-30 ฉบับต่อวัน	33	8.3
31-40 ฉบับต่อวัน	21	5.3
41-70 ฉบับต่อวัน	14	3.5
71-90 ฉบับต่อวัน	6	1.5
91-100 ฉบับต่อวัน	11	2.8
101 - 200 ฉบับต่อวัน	9	2.3
201-300 ฉบับต่อวัน	7	1.8
อื่นๆ	13	3.3
รวม	400	100.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ความคิดเห็นต่อสาเหตุของการได้รับสแปมเมล

กลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นต่อสาเหตุของการได้รับสแปมเมลคือการโพสต์ที่อยู่อีเมล(E-mail address) ไว้ในเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ 56.8 ตามด้วย การส่งอีเมลต่อๆกันมา(Forward mail) ร้อยละ 48 ที่อยู่อีเมลถูกนำไปขายต่อโดยเว็บไซต์ที่มีข้อมูลของท่าน ร้อยละ 44 Spammer สร้างโปรแกรมสำหรับการค้นหาชื่อ E-mail ในเว็บไซต์ต่างๆ ร้อยละ 42.3 การถูกขโมยข้อมูลส่วนบุคคลในเว็บไซต์ ร้อยละ 33.3 โปรแกรมตัวกรองอีเมล(เช่น Spam Filter,Spam guard)ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 28.3 ถูกลักลอบเจาะระบบ server ผู้อื่น เพื่อใช้ในการส่งสแปมเมล ร้อยละ 26.5 ถูกลับลอบเจาะเข้าอีเมลเพื่อขโมยที่อยู่อีเมลที่เก็บไว้และใช้ส่งสแปมโดยที่ท่านไม่รู้ตัว ร้อยละ 22.5 และอื่นๆ ร้อยละ 1.5(ดูตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อสาเหตุของการได้รับสแปมเมล (เลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 คำตอบ)

ความคิดเห็นต่อสาเหตุของการได้รับสแปมเมล	จำนวน	ร้อยละ
การโพสต์ที่อยู่อีเมล(E-mail address) ไว้ในเว็บไซต์	227	56.8
การส่งอีเมลต่อๆกันมา(Forward mail)	192	48.0
ที่อยู่อีเมลถูกนำไปขายต่อโดยเว็บไซต์ที่มีข้อมูลของท่าน	176	44.0
Spammer สร้างโปรแกรมสำหรับการค้นหาชื่อ E-mail ในเว็บไซต์ต่างๆ	169	42.3
การถูกขโมยข้อมูลส่วนบุคคลในเว็บไซต์	133	33.3
โปรแกรมตัวกรองอีเมล(เช่น Spam Filter,Spam guard)ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ	113	28.3
ถูกลักลอบเจาะระบบ server ผู้อื่น เพื่อใช้ในการส่งสแปมเมล	106	26.5
ถูกลับลอบเจาะเข้าอีเมลเพื่อขโมยที่อยู่อีเมลที่เก็บไว้และใช้ส่งสแปมโดยที่ท่านไม่รู้ตัว	90	22.5
อื่นๆ	6	1.5

5. ความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกรำคาญ เบื่อ เมื่อได้รับสแปมเมลมากที่สุด ร้อยละ 62 ตามด้วย เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร ร้อยละ 19.3 รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย ร้อยละ 14 ละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง ร้อยละ 4.3 และขอบ ต้องการได้รับสแปมเมล ร้อยละ 0.5 (ดูตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล

ความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล	จำนวน	ร้อยละ
เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร	77	19.3
รำคาญ เบื่อ	248	62.0
รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย	56	14.0
ละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง	17	4.3
ขอบ ต้องการได้รับสแปมเมล	2	0.5
รวม	400	100.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.1 ความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมลจำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีความรู้สึกรำคาญ เบื่อเมื่อได้รับสแปมเมลมากที่สุด ร้อยละ 57.9 ตามด้วย เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร ร้อยละ 21.1 รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย ร้อยละ 16.4 ละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง ร้อยละ 4.1 และชอบ ต้องการได้รับสแปมเมล ร้อยละ 0.6

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมีความรู้สึกรำคาญ เบื่อเมื่อได้รับสแปมเมลมากที่สุด ร้อยละ 65.1 ตามด้วย เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร ร้อยละ 17.9 รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย ร้อยละ 12.2 ละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง ร้อยละ 4.4 และชอบ ต้องการได้รับสแปมเมล ร้อยละ 0.4(ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล จำแนกตามเพศ

เพศ	รู้สึกอย่างไรเมื่อได้รับสแปมเมล					รวม
	เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร	รำคาญ เบื่อ	รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย	ละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง	ชอบ ต้องการได้รับสแปมเมล	
ชาย	36	99	28	7	1	171
	21.1%	57.9%	16.4%	4.1%	0.6%	100.0%
หญิง	41	149	28	10	1	229
	17.9%	65.1%	12.2%	4.4%	0.4%	100.0%
รวม	77	248	56	17	2	400
	19.3%	62.0%	14.0%	4.3%	0.5%	100.0%

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.2 ความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมลจำแนกตามอายุ

กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 15-19 ปีมีความรู้สึกรำคาญ เบื่อเมื่อได้รับสแปมเมลมากที่สุด ร้อยละ 50.6 ตามด้วย เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร ร้อยละ 35.1 รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย ร้อยละ 13 และละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง ร้อยละ 1.3

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 20-29 ปีมีความรู้สึกรำคาญ เบื่อเมื่อได้รับสแปมเมลมากที่สุด ร้อยละ 65.3 ตามด้วย เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร ร้อยละ 16.9 รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย ร้อยละ 13.7 ละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง ร้อยละ 3.2 และชอบ ต้องการได้รับสแปมเมล ร้อยละ 0.8

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 30-39 ปีมีความรู้สึกรำคาญ เบื่อเมื่อได้รับสแปมเมลมากที่สุด ร้อยละ 62.7 ตามด้วย รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย ร้อยละ 16 เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร และละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง ร้อยละ 10.7 เท่ากัน และชอบ ต้องการได้รับสแปมเมล ร้อยละ 0.5 (ดูตารางที่ 21)

ตารางที่21 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล จำแนกตามอายุ

อายุ	รู้สึกอย่างไรเมื่อได้รับสแปมเมล					รวม
	เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร	รำคาญ เบื่อ	รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย	ละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง	ชอบ ต้องการได้รับสแปมเมล	
15-19	27	39	10	1	0	77
	35.1%	50.6%	13.0%	1.3%	0.0%	100.0%
20-29	42	162	34	8	2	248
	16.9%	65.3%	13.7%	3.2%	0.8%	100.0%
30-39	8	47	12	8	0	75
	10.7%	62.7%	16.0%	10.7%	0.0%	100.0%
รวม	77	248	56	17	2	400
	19.3%	62.0%	14.0%	4.3%	0.5%	100.0%

8.ปัญหาจากการได้รับสแปมเมล

ปัญหาจากการได้รับสแปมเมลที่มีผู้เลือกเป็นอันดับ 1 มากที่สุดคือ เสียเวลาในการจัดการอีเมล ร้อยละ 41.5 ตามด้วย เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ ร้อยละ 34.3 และรบกวนความเป็นส่วนตัวของท่าน ร้อยละ 17.8 (ดูตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาจากการได้รับสแปมเมล

อันดับที่กลุ่มตัวอย่างเลือก	ปัญหาจากการได้รับสแปมเมล	จำนวน	ร้อยละ
1	เสียเวลาในการจัดการอีเมล	166	41.5
	เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ	137	34.3
	รบกวนความเป็นส่วนตัวของท่าน	71	17.8
2	เสียเวลาในการจัดการอีเมล	136	34.0
	เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ	107	26.8
	รบกวนความเป็นส่วนตัวของท่าน	58	14.5
3	รบกวนความเป็นส่วนตัวของท่าน	124	31.0
	เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ	61	15.3
	การจราจรของข้อมูลช้า(Traffic data) ใช้เวลาโหลดนาน	54	13.5
4	ท่านพลาดการได้รับข่าวสารที่ท่านต้องการ	90	22.5
	การจราจรของข้อมูลช้า(Traffic data) ใช้เวลาโหลดนาน	68	17.0
	เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ	24	6.0
5	ท่านพลาดการได้รับข่าวสารที่ท่านต้องการ	77	19.3
	การจราจรของข้อมูลช้า(Traffic data) ใช้เวลาโหลดนาน	77	19.3
	สูญเสียค่าใช้จ่าย	28	7.0

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. ภาษาของสแปมเมลที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่างได้รับสแปมเมลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมากที่สุด ร้อยละ 75.3 ตามด้วย เฉพาะภาษาอังกฤษ ร้อยละ 13.5 เฉพาะภาษาไทย ร้อยละ 10 อื่นๆ ร้อยละ 1.3 (ดูตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาของสแปมเมลที่ได้รับ

ภาษาของสแปมเมลที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	301	75.3
เฉพาะภาษาไทย	40	10.0
เฉพาะภาษาอังกฤษ	54	13.5
อื่นๆ	5	1.3
รวม	400	100.0

7. ลักษณะการได้รับสแปมเมลทั้ง 2 ภาษา

กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับสแปมเมลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีลักษณะการได้รับสแปมเมลเป็นภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทยมากที่สุด ร้อยละ 61.1 ตามด้วย ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ ร้อยละ 33.9 อื่นๆ ร้อยละ 5 (ดูตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการได้รับสแปมเมลทั้ง 2 ภาษา

ลักษณะการได้รับสแปมเมลทั้ง 2 ภาษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย	184	61.1
ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ	102	33.9
อื่นๆ	15	5.0
รวมกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับสแปมเมลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	301	100.0

8. ชนิดของสแปมเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับสแปมเมลภาษาอังกฤษที่เป็นโฆษณาขายสินค้าทั่วไป(Product) หรือโฆษณาส่งเสริมการขายมากที่สุด ร้อยละ 72.8 ตามด้วย เสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ (Heath product and remedies) ร้อยละ 46.5 ชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก (Pornography) ร้อยละ 35.5 อีเมลไวรัส (Virus e-mail) ร้อยละ 35.3 อีเมลที่ส่งต่อกันมา (Forward mail) ร้อยละ 32.5 จดหมายข่าว(Newsletter) ร้อยละ 31.3 เสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว (Vacation prize promotion) ร้อยละ 30.3 ฉ้อโกง การหลอกลวง(Fraud)หรือ (Phishing) ร้อยละ 13 ซื้อซอฟต์แวร์ผิดกฎหมาย(Illegal pirated software) ร้อยละ 10 บริการข้อมูลหุ้น(Stock offering) ร้อยละ 9.5 และอื่นๆร้อยละ 5.3 (ดูตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชนิดของสแปมเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับ (เลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 คำตอบ)

ชนิดของสแปมเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
โฆษณาขายสินค้าทั่วไป(Product) หรือโฆษณาส่งเสริมการขาย	291	72.8
เสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ (Heath product and remedies)	186	46.5
ชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก (Pornography)	142	35.5
อีเมลไวรัส (Virus e-mail)	141	35.3
อีเมลที่ส่งต่อกันมา (Forward mail)	130	32.5
จดหมายข่าว(Newsletter)	125	31.3
เสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว(Vacation prize promotion)	121	30.3
ฉ้อโกง การหลอกลวง(Fraud)หรือ (Phishing)	52	13.0
ซื้อซอฟต์แวร์ผิดกฎหมาย(Illegal pirated software)	40	10.0
บริการข้อมูลหุ้น(Stock offering)	38	9.5
อื่นๆ	21	5.3

9. ชนิดของสแปมเมลภาษาไทยที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับสแปมเมลภาษาไทยที่เป็นโฆษณาขายสินค้าทั่วไป(Product)หรือโฆษณาส่งเสริมการขายมากที่สุด ร้อยละ 65.5 ตามด้วย เสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เช่น ยาลดความอ้วน (Heath product and remedies) ร้อยละ 46.5 ชักชวนหารายได้พิเศษเพิ่ม ร้อยละ 40.8 อีเมลที่ส่งต่อกันมา (Forward mail) ร้อยละ 32.8 เสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว(Vacation prize promotion) ร้อยละ 31 จดหมายข่าว(Newsletter) ร้อยละ 30.3 อีเมลไวรัส (Virus e-mail) ร้อยละ 22.5 เสนอเข้าร่วมประชุมสัมมนา ร้อยละ 21 ขายประกันชีวิต ร้อยละ 16.8 ชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก (Pornography) ร้อยละ 15.5 ชักชวนให้กู้เงิน ร้อยละ 15 ขายอสังหาริมทรัพย์ ร้อยละ 13.5 ฉ้อโกง การหลอกลวง(Fraud)หรือ (Phishing) ร้อยละ 8.5 บริการข้อมูลหุ้น(Stock offering) ร้อยละ 4 และอื่นๆ ร้อยละ 3.5 (ดูตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชนิดของสแปมเมลภาษาไทยที่ได้รับ (เลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 คำตอบ)

ชนิดของสแปมเมลภาษาไทยที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
โฆษณาขายสินค้าทั่วไป(Product) หรือโฆษณาส่งเสริมการขาย	262	65.5
เสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เช่น ยาลดความอ้วน (Heath product and remedies)	186	46.5
ชักชวนหารายได้พิเศษเพิ่ม	163	40.8
อีเมลที่ส่งต่อกันมา (Forward mail)	131	32.8
เสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว(Vacation prize promotion)	124	31.0
จดหมายข่าว(Newsletter)	121	30.3
อีเมลไวรัส (Virus e-mail)	90	22.5
เสนอเข้าร่วมประชุมสัมมนา	84	21.0
ขายประกันชีวิต	67	16.8
ชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก (Pornography)	62	15.5
ชักชวนให้กู้เงิน	60	15.0
ขายอสังหาริมทรัพย์	54	13.5
ฉ้อโกง การหลอกลวง(Fraud)หรือ (Phishing)	34	8.5
บริการข้อมูลหุ้น(Stock offering)	16	4.0
อื่นๆ	14	3.5

พฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล

จากการสำรวจพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการป้องกันตัวโดยวิธีไม่ตอบกลับสแปมเมลมากที่สุด ร้อยละ 85.5 ตามด้วย อ่านข้อตกลงให้รอบคอบก่อนที่จะสมัครสมาชิกหรือลงทะเบียนเว็บไซต์ทุกครั้ง ร้อยละ 67.8 บล็อกสแปมเมลโดยใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปม) Junk-Filter ,Block Sender หรือ spam guard)ซึ่งเป็นบริการจากอีเมล์ที่ใช้งานอยู่ ร้อยละ 58.5 ไม่โพสต์ที่อยู่อีเมล)E-mail address) ไว้ในเว็บไซต์ ร้อยละ 51.8 มีที่อยู่อีเมลไว้หลายที่ เพื่อป้องกันการได้รับสแปมเมล ร้อยละ 30.3 หากจำเป็นต้องโพสต์ที่อยู่อีเมลในเว็บไซต์มีวิธีการโพสต์ที่อยู่เพื่อไม่ให้โปรแกรมเก็บที่อยู่อีเมล) Spybot) สามารถเก็บที่อยู่ได้ เช่น address@yahoo.com เป็น addressatyahoo.com.หรือการทำเป็นไฟล์รูปภาพ เป็นต้น ร้อยละ 29.8 และซื้อโปรแกรมกลั่นกรองสแปม) Junk-Filter ,Block Sender หรือ spam guard)มาใช้ด้วยตนเอง ร้อยละ 21(ดูตารางที่ 27)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยจำแนกตามพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล

พฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	รวม	ค่าเฉลี่ย
บล็อกสแปมเมลโดยใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปม) Junk-Filter ,Block Sender หรือ spam guard)ซึ่งเป็นบริการจากอีเมล์ที่ใช้งานอยู่	234	75	91	400	1.36
	(58.5%)	(18.8%)	(22.8%)	(100.0%)	
ซื้อโปรแกรมกลั่นกรองสแปม) Junk-Filter ,Block Sender หรือ spam guard)มาใช้ด้วยตนเอง	84	69	247	400	0.59
	(21.0%)	(17.3%)	(61.8%)	(100.0%)	
ท่านอ่านข้อตกลงให้รอบคอบ ก่อนที่จะสมัครสมาชิกหรือลงทะเบียนเว็บไซต์ทุกครั้ง	271	64	65	400	1.52
	(67.8%)	(16.0%)	(16.3%)	(100.0%)	
ท่านไม่ตอบกลับสแปมเมล	342	22	36	400	1.77
	(85.5%)	(5.5%)	(9.0%)	(100.0%)	
ท่านมีที่อยู่อีเมลไว้หลายที่ เพื่อป้องกันการได้รับสแปมเมล	121	53	226	400	0.74
	(30.3%)	(13.3%)	(56.5%)	(100.0%)	
ท่านไม่โพสต์ที่อยู่อีเมล)E-mail address) ไว้ในเว็บไซต์	207	63	130	400	1.19
	(51.8%)	(15.8%)	(32.5%)	(100.0%)	
หากจำเป็นต้องโพสต์ที่อยู่อีเมลในเว็บไซต์ ท่านมีวิธีการโพสต์ที่อยู่เพื่อไม่ให้โปรแกรมเก็บที่อยู่อีเมล) Spybot) สามารถเก็บที่อยู่ของท่านได้ เช่น address@yahoo.com เป็น addressatyahoo.com.หรือการทำเป็นไฟล์รูปภาพ เป็นต้น	119	95	186	400	0.83
	(29.8%)	(23.8%)	(46.5%)	(100.0%)	

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมล

จากการสำรวจพฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมลโดยใช้วิธีการลบสแปมเมลมากที่สุด ร้อยละ 89.5 ตามด้วยความเห็นว่ารัฐบาลควรวางกรอบนโยบายหรือออกกฎหมายในการป้องกันสแปมเมลและเอาผิดผู้ส่งสแปมเมล ร้อยละ 55 ใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปมซึ่งเป็นบริการจากอีเมล์ที่ใช้งานอยู่ ร้อยละ 49.8 ขอบอกเลิกการรับสแปมเมลจากผู้ส่ง ร้อยละ 24 (ดูตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมล

พฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมล	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	รวม	ค่าเฉลี่ย
ใช้วิธีการลบสแปมเมล	358	18	24	400	1.84
	(89.5%)	(4.5%)	(6.0%)	(100.0%)	
ท่านคิดว่ารัฐบาลควรวางกรอบนโยบายหรือออกกฎหมายในการป้องกันสแปมเมลและเอาผิดผู้ส่งสแปมเมล	220	87	93	400	1.32
	(55.0%)	(21.8%)	(23.3%)	(100.0%)	
ใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปม) Junk-Filter ,Block Sender หรือ spam guard)ซึ่งเป็นบริการจากอีเมล์ที่ใช้งานอยู่	199	73	128	400	1.18
	(49.8%)	(18.3%)	(32.0%)	(100.0%)	
เลิกใช้ที่อยู่อีเมลที่ใช้อยู่ แล้วสมัครที่อยู่อีเมลใหม่	39	32	329	400	0.28
	(9.8%)	(8.0%)	(82.3%)	(100.0%)	
ขอบอกเลิกการรับสแปมเมลจากผู้ส่ง	96	53	251	400	0.61
	(24.0%)	(13.3%)	(62.8%)	(100.0%)	
ส่งเรื่องร้องเรียนผู้ให้บริการอีเมล(Service provider)หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet provider, Hosting provider)	48	47	305	400	0.36
	(12.0%)	(11.8%)	(76.3%)	(100.0%)	
ท่านส่งเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน	16	39	345	400	0.18
	(4.0%)	(9.8%)	(86.3%)	(100.0%)	
ท่านร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Nectec ,Thaicert ,spamcop.net	29	39	332	400	0.24
	(7.3%)	(9.8%)	(83.0%)	(100.0%)	

แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับสแปมเมล

แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับสแปมเมลที่มีผู้เลือกเป็นอันดับ 1 มากที่สุดคือ จัดการแก้ไขปัญหาสแปมเมลได้ด้วยตนเอง เช่น การไม่ทิ้งที่อยู่อีเมลบนอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปมเมล การไม่เปิดอ่านสแปมเมล การลบทิ้งสแปมเมล ร้อยละ 64 ตามด้วยหน่วยงานรัฐควรมีนโยบายในการป้องกันปัญหาสแปมเมล กำหนดหลักการปฏิบัติ กติกา มารยาทในการส่งอีเมล ร้อยละ 15.3 และออกกฎหมายเพื่อเอาผิดต่อ Spammer (ผู้ส่งสแปมเมล) ร้อยละ 12.3 (ดูตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับสแปมเมล

อันดับที่กลุ่มตัวอย่างเลือก	แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับสแปมเมล	จำนวน	ร้อยละ
1	ท่านสามารถจัดการแก้ไขปัญหาสแปมเมลได้ด้วยตนเอง เช่น การไม่ทิ้งที่อยู่อีเมลบนอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปมเมล การไม่เปิดอ่านสแปมเมล การลบทิ้งสแปมเมล	256	64.0
	หน่วยงานรัฐควรมีนโยบายในการป้องกันปัญหาสแปมเมล กำหนดหลักการปฏิบัติ กติกา มารยาท ในการส่งอีเมล	61	15.3
	ออกกฎหมายเพื่อเอาผิดต่อ Spammer (ผู้ส่งสแปมเมล)	49	12.3
2	หน่วยงานรัฐควรมีนโยบายในการป้องกันปัญหาสแปมเมล กำหนดหลักการปฏิบัติ กติกา มารยาท ในการส่งอีเมล	120	30.0
	ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรวมตัวรณรงค์ ต่อต้านการส่งสแปมเมล	93	23.3
	ออกกฎหมายเพื่อเอาผิดต่อ Spammer (ผู้ส่งสแปมเมล)	84	21.0
3	หน่วยงานรัฐควรมีนโยบายในการป้องกันปัญหาสแปมเมล กำหนดหลักการปฏิบัติ กติกา มารยาท ในการส่งอีเมล	109	27.3
	ออกกฎหมายเพื่อเอาผิดต่อ Spammer (ผู้ส่งสแปมเมล)	89	22.3
	ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรวมตัวรณรงค์ ต่อต้านการส่งสแปมเมล	86	21.5

4	ออกกฎหมายเพื่อเอาผิดต่อ Spammer (ผู้ส่งสแปมเมล)	96	24.0
	ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรวมตัวรณรงค์ ต่อต้านการส่งสแปมเมล	82	20.5
	ท่านจะนำเรื่องราวดังกล่าวไปร้องเรียนต่อสื่อมวลชน	65	16.3
5	ท่านจะนำเรื่องราวดังกล่าวไปร้องเรียนต่อสื่อมวลชน	189	47.3
	ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรวมตัวรณรงค์ ต่อต้านการส่งสแปมเมล	49	12.3
	ออกกฎหมายเพื่อเอาผิดต่อ Spammer (ผู้ส่งสแปมเมล)	35	8.8

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) **ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร**

1. ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล
2. การรับรู้การรุกล้ำสิทธิส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากสแปมเมล
3. ปริมาณการรับได้สแปมเมลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากสแปมเมล
4. ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

1. **ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต**

ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต แตกต่างกันหรือไม่

เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า t	Sig.
ชาย	171	1.18	0.43	1.431	0.153
หญิง	229	1.12	0.39		

อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	Sig.
15-19 ปี	77	1.06	0.40	2.212	0.111
20-29 ปี	248	1.15	0.41		
30-39 ปี	75	1.20	0.39		
รวม	400	1.14	0.41		

รายได้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	Sig.
ต่ำกว่า 5,000	69	0.45	0.26	1.008	0.420
5,001-10,000	79	0.51	0.26		
10,001 - 20,000	154	0.48	0.21		
20,001 - 30,000	41	0.51	0.23		
30,001 - 40,000	25	0.58	0.25		
40,001 - 50,000	11	0.49	0.28		
50,001 ขึ้นไป	21	0.50	0.23		
รวม	400	0.49	0.24		

ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	Sig.
มัธยมปลายหรือเทียบเท่าหรือต่ำกว่า	82	1.08	0.40	0.916	0.433
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	15	1.09	0.37		
ปริญญาตรี	239	1.16	0.42		
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	64	1.18	0.38		
รวม	400	1.14	0.41		

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. **ระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต**

ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต แตกต่างกันหรือไม่

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยค่าสัมประสิทธิในทางบวกแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวในระดับบวกจะมีพฤติกรรมการป้องกันมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 34

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ความสัมพันธ์ระหว่าง	ระดับความสัมพันธ์	Sig.
ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต	0.118	0.018*

3. **ปริมาณในการรับสแปมและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต**

ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปริมาณในการรับสแปมเมล ได้แก่ จำนวนสแปมที่ได้รับเฉลี่ยต่อวันที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต แตกต่างกันหรือไม่

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปริมาณในการรับสแปมเมลที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 35

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณในการรับสแปมเมลและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ปริมาณในการรับสแปมเมล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	Sig.
1-10 ฉบับต่อวัน	227	1.14	0.42	0.895	0.467
11-20 ฉบับต่อวัน	59	1.21	0.36		
21-30 ฉบับต่อวัน	33	1.12	0.39		

31-40 ฉบับต่อวัน	21	1.20	0.42		
41 ฉบับต่อวันขึ้นไป	60	1.09	0.39		
รวม	400	1.14	0.41		

4. ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จะมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลแตกต่างกันหรือไม่

เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลแตกต่างกัน โดยเพศชายจะมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลมากกว่าเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	.ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า t	Sig.
ชาย	171	0.34	0.19	2.140	0.033*
หญิง	229	0.30	0.16		

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	Sig.
15-19 ปี	77	0.34	0.19	0.772	0.463
20-29 ปี	248	0.31	0.16		
30-39 ปี	75	0.31	0.20		
รวม	400	0.31	0.17		

ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	Sig.
มัธยมปลายหรือเทียบเท่าหรือต่ำกว่า	82	0.33	0.19	1.594	0.190
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	15	0.26	0.10		
ปริญญาตรี	239	0.30	0.17		
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	64	0.34	0.19		
รวม	400	0.31	0.17		

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

โดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) สัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) และผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 10 ราย มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. ดร.โกเมน พิบูลย์โรจน์
หัวหน้าศูนย์การประสานงานรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ประเทศไทย
2. อาจารย์ปริญญา หอมเอนก
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายและความปลอดภัยคอมพิวเตอร์
3. พ.ต.ท.นิเวศน์ อาภาวศิน
รองผู้กำกับการงานอำนวยการศูนย์ตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำผิดทางเทคโนโลยี
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4. นายประสิทธ์ วรฉัตราวณิช
รองผู้จัดการทั่วไป บริษัทเออาร์อินฟอร์เมชั่น แอนด์พับลิเคชั่น จำกัด
5. นายยงยุทธ เอกอริยทรัพย์
ผู้ดูแลเว็บ ไทยเมล www.thaimail.com
6. นายสรวุฒิ ก่อสุวรรณศิริ
ผู้ดูแลเว็บ mailcleanner.in.th ศูนย์กรองอีเมลไทย โดยสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.)
7. นายเกียรติ อินทรสุริยวงษ์
ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ บริษัท Cs Loxinfo จำกัด
8. นางภูมิจิต ศิระวงศ์ประเสริฐ
อุปนายกคนที่ 2 สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย และ Hosting provider บริษัท ทรูดาต้า จำกัด
9. นายเชิดชัย ชุบุญราษฎร์
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท An Omnicom จำกัด
10. รศ.ดร.พันธุ์ทิพย์ กาญจนจิตรา สายสุนทร
อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
11. ดร.ธันวา ศรีประโมง
อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ผู้เขียนบทความ"จดหมายขยะ โฆษณาบนความรำคาญของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต"
12. นายธิติพัฒน์ ลวดมี

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอิสระ

จากผลการสัมภาษณ์เจาะลึก ได้แบ่งประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. อันตรายที่เกิดจากสแปมเมล
2. ผลกระทบจากสแปมเมลในระดับบุคคล ระดับองค์กรและระดับประเทศ
3. วิธีการ แนวทาง นโยบาย ในการจัดการกับสแปม ทั้งในระดับบุคคล องค์กรและประเทศ
4. ข้อกฎหมายกับสแปมเมอร์

1. อันตรายที่เกิดจากสแปมเมล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แสดงทัศนะไว้ตรงกันในภาพรวมว่า สแปมเมลไม่ได้มีอันตรายโดยตรงต่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ต แต่สแปมเมลจะเป็นสื่อในการนำอันตรายมาสู่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่หลงเชื่อและรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ภัยคุกคามในรูปแบบของฟิชชิ่ง (Phishing)* ผู้ใช้บางคนอาจหลงเชื่อเข้าไปกรอกข้อมูลบัตรเครดิต ทำให้เกิดความเสียหายสูญเสีย โดยถูกขโมยข้อมูลจากบัตรเครดิตไปใช้ซื้อสินค้าโดยที่เจ้าของบัตรไม่ทราบ นอกจากนี้ยังมีการอีเมลหลอกลวงว่าท่านคือผู้โชคดีถูกสลากรางวัลใหญ่ แต่ต้องส่งเงินค่าธรรมเนียมมาให้ก่อน หรือสแปมเมลที่มีไวรัส อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายกับข้อมูลในคอมพิวเตอร์ได้ รูปแบบของอันตรายอีกประเภทที่มักมาพร้อมกับสแปมเมลและขยายตัวเพิ่มมากขึ้นได้แก่ มัลแวร์(Malware)** มีความพยายามที่จะขโมยข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรมการเงินที่ผิดกฎหมาย ทั้งนี้สแปมเมลดังกล่าวส่วนใหญ่มักเป็นภาษาอังกฤษ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่มีข้อจำกัดทางภาษาจึงอาจจะไม่รับรู้ถึงความเสียหายที่ตนเองได้รับจากกรณีดังกล่าวจำนวนมากนัก

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศได้กล่าวว่า สแปมมักมีเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์เช่น การชักชวนให้เข้าเว็บไซต์ลามก ขายอุปกรณ์ลามกอนาจาร ทั้งนี้จากการสำรวจของเยาวชนจำนวน 1,000 คนอายุระหว่าง 7-18 ปี ในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า ภัยจากสแปมเมลกำลังคุกคาม

---

* Phishing คือ การโจมตีในรูปแบบของการปลอมแปลงอี-เมล์ (Email Spoofing) และทำการสร้างเว็บไซต์ปลอม เพื่อทำการหลอกลวงให้เหยื่อหรือผู้รับอี-เมล์เปิดเผยข้อมูลทางด้านการเงินหรือข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ อาทิ ข้อมูลของหมายเลขบัตรเครดิต บัญชีผู้ใช้ (Username) และ รหัสผ่าน (Password) หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ.ดร.โกเมน พิบูลย์โรจน์,"เทคนิคการโจมตีแบบฟิชชิ่ง,".

** มัลแวร์ (Malware) โปรแกรมที่ถูกเขียนมาเพื่อขโมยข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เช่น สปายแวร์ โทรจันแบบคีย์ล็อกกิ้ง (Key logging)

เยาวชนมากขึ้น โดยเยาวชนร้อยละ 20 มักเปิดอ่านสแปมเมล และมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่าง ยังนิยมอ่านอีเมลโดยไม่มีผู้ปกครองคอยกำกับดูแล

"เรื่องภาษาในการใช้อินเทอร์เน็ตมองได้ทั้งข้อดีข้อเสีย ข้อเสียคือการเข้าถึงความรู้ข้อมูลข่าวสารลดลง ข้อดีสำหรับสแปมเมลคือ คนใช้จะไม่ใส่ใจในเนื้อหาในสแปมเมลฉ้อโกง กรณีผู้ที่โอนเงินไปช่วยคนที่ประเทศไนจีเรีย เสียเงินเป็นแสน ไม่ใช่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่นอกจากจะมีเงินแล้ว ยังเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านภาษาด้วย เพราะคนที่จะโอนเงินไปต่างประเทศได้ต้องมีความรู้พอสมควรที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาในอีเมลที่ส่งมา"[18]

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[18] สัมภาษณ์ ภูมิจิต ศิระวงศ์ประเสริฐ, อุปนายกคนที่ 2 สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย และ Hosting provider บริษัท ทรูดาต้า จำกัด ,กุมภาพันธ์ 2550.

"เมื่อก่อนไม่เคยสนใจเรื่องมัลแวร์เลย จนมาเจอกับตัวเอง นึกว่าเป็นของลูกค้าชาวต่างชาติไปเปิดสแปมเมลให้คลิกเว็บ ปรากฏว่ามีโปรแกรมอะไรไม่รู้เข้ามาติดตั้งเยอะแยะมากมาย คอมพิวเตอร์ค้าง ทำงานไม่ได้ เปิดโปรแกรมอื่นก็ไม่ได้ ลบก็ไม่ได้ ต้องส่งคอมไปซ่อม พอได้คอมกลับมาไฟล์ที่เราทำงานไว้ก็หายไปเกือบหมด ความรู้สึกตอนนั้นแย่มาก แต่ดีที่เจ้านายให้อภัย ตอนนี้ระมัดระวังตัวมาก ใช้โปรแกรมป้องกันหลายแบบทั้งสแปม มัลแวร์ อัพเดตข่าวสารเรื่องภัยทางอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา"[19]

2. ผลกระทบที่เกิดจากสแปมเมล ทั้งในระดับบุคคล องค์กร และประเทศ

2.1 ผลกระทบระดับบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. *การเสียเวลาในการจัดการกับสแปมเมล* การได้รับสแปมเมลไม่ว่าปริมาณมากหรือน้อย ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องเสียเวลามากขึ้นกับการคัดแยกอีเมลที่ต้องการ การเสียเวลาในการจัดการกับสแปมทั้งลบ การบล็อกสแปม การใช้เวลามากขึ้นค้นหาอีเมลของผู้ที่เราติดต่อที่รวมอยู่กับสแปมเมล หากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องใช้อีเมลในการทำงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ยิ่งจะทำให้รู้สึกเสียเวลาสำหรับการทำงานมากขึ้นกว่าผู้ที่ใช้อีเมลทั่วไป แม้ในองค์กรที่มีการทำงานที่ใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสาร จึงมีการลงทุนกับระบบในการรักษาความปลอดภัยสำหรับกลั่นกรองสแปมเมลในระดับที่ดี บางครั้งอาจมีสแปมเมลสามารถเข้าไปในกล่องจดหมาย (Inbox) 5-10 ฉบับซึ่งถือว่าอยู่ในปริมาณน้อย

"มีสแปมวันละ 50 ฉบับได้ ต้องมานั่งคัดแยกเสียเวลามาก ถ้าเราไม่ทำนะ มันก็ส่งเรื่อยๆชื่อผู้ส่งเดิมๆ เหมือนเป็นการบ้านที่ต้องทำทุกวันเวลาเปิดเมล ถ้าไม่ทำก็เหมือนตินพอกหางหมูสะสมไปเรื่อยๆ มีเป็นร้อยๆ นี่ไม่นับสแปมที่ถูกคัดไว้ในกล่องสแปมแล้วนะ ไม่งั้นเยอะกว่านี้อีก"[20]

"สแปมเป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวแบบเงียบๆ บางคนอาจจะรู้สึกชินเพราะเจอทุกวันเป็นเรื่องปกติ แต่สำหรับเราไม่เลยนะได้เจอทุกวันก็เกลียดสแปมทุกวัน เกลียดแล้วทำไงได้ ไม่เห็นใครจะช่วยได้เลย ภาครัฐเหรอเมินชะเอะ เมลเป็นของเราก็ต้องช่วยตัวเอง บล็อกเข้าไปสิ บล็อกแล้วก็เปลี่ยนที่อยู่เป็นหัวข้อส่งมาจนได้ ไม่รู้เมื่อไหร่จะหมดไปสักที"[21]

---

19 สัมภาษณ์ กุลรชา กมลสิงห์, พนักงานบริษัท,เมษายน 2550.

20 สัมภาษณ์ พงษ์นรินทร์ อินจันทร์ ,พนักงานบริษัท,เมษายน 2550.

21 สัมภาษณ์อ้างแล้ว, เชิงอรรถที่ 20.

2. *ผู้ใช้รู้สึกรำคาญ และรบกวนความเป็นส่วนตัว* สาเหตุนี้ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศให้ความคิดเห็นว่า การได้รับสแปมเมลเป็นประจำทุกวัน จำนวนมาก โดยที่เจ้าของอีเมล ไม่รู้จักผู้ส่ง ไม่ทราบแหล่งที่มา ซึ่งสแปมเมลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในเชิงพาณิชย์ เน้นการโฆษณา ทำให้เจ้าของอีเมลรู้สึกรำคาญ หากการได้รับสแปมเมลเป็นประจำทุกวันวันละหลาย ๆ ฉบับ อาจทำให้รู้สึกถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวได้เช่นกัน เพราะที่อยู่อีเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้เป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะ หากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องเปิดเผยที่อยู่อีเมลต่อสาธารณะเพื่อการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ล้วนแต่ไม่ต้องการได้รับอีเมลโฆษณาโดยที่ผู้รับไม่ได้ร้องขอ

"เมลส่วนตัวนะ ไม่ใช่เมลสาธารณะคิดจะส่งมาก็ส่ง ไม่เคยต้องการสแปมเลยแค่ผ่าน forward mail จากเพื่อนก็แย่แล้ว แล้วเมลก็ไม่ได้เป็นที่เปิดเผย เอาเมลเรามาจากไหน รู้สึกรำคาญมากๆ หงุดหงิด ทำไมเราต้องเจอเรื่องนี้ทุกวันเลย บล็อกแล้วบล็อกอีกก็มีเข้ามาจะรบกวนกันไปถึงไหน"[22]

3. *เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมล* ซึ่งอาจจะมีผลกระทบในระดับบุคคลที่ลดลง เนื่องจากในปัจจุบันหากมีการใช้บริการฟรีอีเมลของต่างประเทศ จะมีการแข่งขันในการให้จำนวนพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลได้มากขึ้นกว่า 2 ปีที่ผ่านมา ยกตัวอย่างเช่น Hotmailและ Yahoo ให้บริการพื้นที่หน่วยความจำ 1GB ซึ่งหน่วยความจำสามารถเก็บข้อมูลได้เป็นพันเมล สำหรับฟรีอีเมลในไทย เช่น Sanook ให้บริการพื้นที่หน่วยความจำเพียง 2 MB การแข่งขันด้านการให้บริการของฟรีอีเมล เริ่มสูงขึ้น เนื่องจากฟรีอีเมลต่างประเทศ เริ่มมาทำตลาดอีเมลในภาษาไทยมากขึ้น เช่น www.hotmail.co.th ,www.yahoo.co.th ซึ่งข้อได้เปรียบของบริการฟรีอีเมลต่างประเทศคือ ด้านการให้บริการพื้นที่สำหรับเก็บอีเมลได้มากกว่า และมีโปรแกรมการกลั่นกรองสแปมเมลที่มีประสิทธิภาพมากกว่า แต่การให้บริการฟรีอีเมลของคนไทยก็ยังมีการพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยให้มากที่สุด

"เรามีเมลอยู่ 1 GB ซึ่งถือว่าเยอะพอสมควร เราไม่เคยบล็อกสแปมเพราะมันมาแต่ละวันเยอะมากนับไม่ถ้วน สแปมเป็นพัน ตอนนี้เลิกใช้อีเมลนี้แล้วแก้ปัญหาโดยการเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ไม่ใช้แล้ว หมดหนทางที่จะลบ แต่พอเปลี่ยนอีเมลใหม่ยังไม่วายเจอสแปมแต่ก็ดีกว่าเดิม"[23]

4. *การผิดพลาดในการรับข่าวสาร* นอกจากการได้รับสแปมเมลที่สามารถหลุดเข้ามาในกล่อง

---

22 สัมภาษณ์อ้างแล้ว,เชิงอรรถที่ 20.

23 สัมภาษณ์ วสุนธรา ทับทิมแท้ ,นักศึกษา,เมษายน 2550.

จดหมายของเจ้าของอีเมล ก็อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการได้รับข่าวสารหรืออีเมลติดต่อ ในขณะเดียวกันพฤติกรรมการส่งอีเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปัจจุบันหากต้องการความแน่นอน ในการรับส่งอีเมลถึงผู้รับอาจต้องมีการโทรศัพท์ยืนยันการรับส่งอีเมล เพื่อป้องกันการพลาดการได้รับอีเมลที่ต้องการ ส่วนในมุมมองของการทำธุรกิจอาจจะประสบปัญหาทางเศรษฐกิจจากการสูญเสียโอกาสทำรายได้เชิงธุรกิจได้

"เมื่อก่อนทำงานด้านข่าว พี่ทีมข่าวอีเมลรูปมาให้ลงหนังสือพิมพ์แต่เราหายังไงก็ไม่เจอ จนปิดต้นฉบับข่าวเราถูกย้ายไปอยู่หน้าใน เสียใจมาก เจ้านายก็ไม่พอใจ จนมาเจอเมื่อสายไปว่าพี่เขาส่งรูปแต่อยู่กล่องสแปมจากฝีมือการบล็อกที่ไม่ระมัดระวังของเราเอง ภายหลังใช้วิธีการโทรศัพท์บอก เช็คอีเมลอย่างถี่ถ้วน ยอมเสียเวลาดีกว่าเสียงาน"[24]

5. *ความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต* จากอันตรายของการหลอกหลวง ฉ้อโกง การจารกรรมข้อมูลทางการเงินที่มักแฝงมากับสแปมเมลทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่รู้ไม่เท่าทันอันตรายอาจตกเป็นผู้เสียหายที่ต้องสูญเสียทรัพย์สินได้ ความปลอดภัยของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนอกจากจะใช้เครื่องมืออย่างโปรแกรมการกลั่นกรองสแปมเมลแล้ว การหลีกเลี่ยงที่จะเปิดอ่านเมลที่เราไม่คุ้นเคย หรือชื่อผู้ส่ง ชื่อหัวข้อที่ไม่คุ้นเคย ก็เป็นการป้องกันตัวเองได้ในเบื้องต้น ในอีกด้านหนึ่งข้อจำกัดทางภาษาของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยอาจเป็นข้อดีในการหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงในบางสถานการณ์ แต่ในอนาคตอีเมลหลอกลวงอาจมีเนื้อหาที่เป็นภาษาไทยเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากการโฆษณาสินค้า

"เราเคยได้ขอบริจาคเงินช่วยสึนามิ แต่เราไม่เชื่อเพราะตอนนั้นก็มีข่าวให้ระวังพวกอีเมลหลอกขอเงินบริจาค แต่บางทีมันมากับเมลเราไม่สามารถแยกแยะได้นะว่าจะเชื่อดีไหม แต่เลือกที่ไม่เชื่อดีกว่า เพราะยังมีช่องทางให้บริจาคอีกตั้งเยอะ แต่เคยเห็นคนเอามาโพสต์ในเว็บบอร์ดว่าถูกล็อตเตอรี่จากเมืองนอกแต่ต้องส่งเงินไปก่อนจะเชื่อดีไหม แล้วคนในเว็บก็ช่วยกันตอบนะว่าอย่าไปเชื่อเป็นเมลหลอกเอาเงิน ก็ทำให้เรารู้สึกว่าเดี๋ยวนี้คนใช้อินเทอร์เน็ตก็รู้เรื่องภัยจากอินเทอร์เน็ตเยอะแล้วก็ช่วยกันระมัดระวัง เราว่ามันมาจากการที่อ่านข่าว บทความ ให้ระวังภัยพวกนี้ ก็ช่วยให้คนไม่ถูกหลอกได้"[25]

---

24 สัมภาษณ์ ปรียาลักษณ์ บุญมั่น, นักข่าว ,เมษายน 2550.

25 สัมภาษณ์ อุษณีย์พร สุภาคำ ,พนักงานบริษัท, เมษายน 2550.

2.2 ผลกระทบระดับองค์กร สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. **การลงทุนด้านระบบรักษาความปลอดภัย** ผู้แทน ISPเห็นว่า สแปมเมลส่งกระทบต่อมูลค่าการลงทุนด้านความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งในเรื่องของการจัดซื้อโปรแกรมป้องกันสแปม การจ้างทรัพยากรบุคคลเพิ่มเติม เพื่อป้องกันผลกระทบจากสแปมที่อาจสร้างความเสียหายที่มากกว่า บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถที่รู้เท่าทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากปัญหาเรื่องอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์เป็นปัญหาที่เติบโตขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งจำนวนสแปมเมอร์ก็มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

2. **ภาระงานที่ไม่จำเป็นต่อองค์กร** สแปมเมลทำให้เกิดภาระงานที่ไม่จำเป็นต่อองค์กร พนักงานในองค์กรจะต้องเสียเวลาในการคัดแยกสแปมเมลจากกล่องจดหมายของตนเองทำให้เสียเวลาในการทำงานมากขึ้น ทำให้เวลาในการทำงานของคนในองค์กรลดลงด้วย องค์กรอาจจะต้องเพิ่มความรู้ในการป้องกันตนเองจากภัยอินเทอร์เน็ต เช่น การให้ความรู้ด้วยการฝึกอบรม เป็นต้น

3. **ชื่อเสียงขององค์กร** สแปมเมอร์มักใช้เทคนิคปลอมแปลงใช้ชื่อที่ใกล้เคียงอ้างว่าเป็นคนในองค์กร สร้างความสับสนให้กับลูกค้า หากลูกค้าหลงเชื่อสูญเสียทรัพย์สินจะส่งผลกระทบทางด้านลบต่อองค์กรได้ ในขณะเดียวกันหากมีการรักษาระบบความปลอดภัยขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพอาจถูกสแปมเมอร์มาเจาะเข้าระบบเพื่อใช้เซิร์ฟเวอร์ของบุคคลที่สามเป็นที่ส่งออกสแปมเมล

นายเชิดชัย ชุบุญราษฎร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท An Omnicom จำกัด ได้กล่าวถึงผลกระทบของสแปมเมลในระดับองค์กรเสริมว่า สแปมเมลทำให้สิ้นเปลืองแบนด์วิดธ์ (Bandwidth)* ทำให้ความรวดเร็วในการสื่อสารลดลง ผลเสียสำหรับองค์กรในเชิงโอกาสทางธุรกิจ ทั้งการลงทุนทั้งเทคโนโลยี ทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาระบบป้องกัน เป็นภาระขององค์กรที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายไปกับสิ่งเหล่านี้ กระทบต่อการสื่อสารองค์กรระหว่างประเทศ สแปมเมอร์กลายเป็นปัญหาใหญ่ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ

---

* แบนด์วิดธ์ (Band width) หรือช่องสัญญาณของการส่งผ่านสัญญาณสื่อสารเป็นการวัดช่วงความถี่ ใช้เรียกปริมาณการรับส่งข้อมูลเข้าออกของเซิร์ฟเวอร์ หรือบนเว็บไซต์ ในระบบดิจิตอล bandwidth คือความเร็วข้อมูลเป็น bits per second (จำนวนบิตต่อวินาที)

"การลงทุนเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยสำหรับองค์กรของเรามูลค่าเป็นหลักล้านแต่ยังไม่ถึงสิบล้าน ซึ่งเป็นระบบความปลอดภัยที่เป็นระบบปฏิบัติการขององค์กรอยู่แล้ว "[26]

"ผู้ใหญ่บางคนมองว่าไม่เห็นจะได้รับสแปมเมลเยอะเลย แต่ละวันได้ไม่ถึง 10 ฉบับ แต่นั่นแสดงให้เห็นว่าได้ถูกกรองโดยโปรแกรมการกลั่นกรองไปแล้วกรองสแปมวันละหลายล้านฉบับ ISP ทำงานหนักมากกับการดูแลเรื่องความปลอดภัยทั้งสแปม ทั้งการป้องกันแฮกเกอร์มาเจาะระบบ มีการลงทุนสูงทั้งเทคโนโลยี และบุคลากรที่มีความรู้ ที่บอกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ที่พบว่าเป็นสแปมก็ได้ถูกกรองไปแล้ว อาจถึงมือผู้ใช้เพียง 10 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นเอง "[27]

3. วิธีการแนวทาง นโยบาย ในการจัดการกับสแปม ทั้งในระดับบุคคล องค์กรและประเทศ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นร่วมกันในประเด็นหนึ่งว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ บทบาทหลักของ ISP ต้องไม่เป็นต้นตอของสแปมเมล ซึ่งอาจเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม การกระทำโดยไม่ตั้งใจทำให้ mail server ตัวเองเป็นที่ส่งสแปมเมลได้ ซึ่งทำให้เอื้ออำนวยต่อการส่งสแปมเมล ดังนั้น ISP ต้องหาวิธีการกำกับดูแลตัวเองเพื่อกำหนดมาตรฐานควบคุม เพื่อไม่ให้ลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ทำสิ่งที่ไม่เหมาะสม และควบคุมไม่ให้สแปมเมอร์ใช้อีเมลเป็นแหล่งหรือใช้เป็นทางผ่านในการปล่อยสแปมเมล โดยปัจจุบันมีวิธีการ มาตรการ เทคนิคในการดูแลเรื่องของสแปมเมลเข้มงวดขึ้นมาก เช่น

1. *การควบคุมปริมาณการส่งออกอีเมล* ในช่วงที่สแปมเมลยังไม่เป็นปัญหาผู้ใช้บริการสามารถส่งอีเมลได้ไม่จำกัดจำนวน ขณะที่ในปัจจุบันมีการควบคุมด้วยการจำกัดปริมาณการส่งอีเมลแต่ละครั้ง เพราะต้องการควบคุมไม่ให้เป็นการส่งสแปมเมลที่ผู้ส่งมักจะส่งอีเมลให้กับผู้รับจำนวนมาก นอกจากนี้ข้อความที่มากเกินไปอาจทำให้ระบบปลายทางเสียหายได้

2. *การตรวจสอบปริมาณอีเมลตีกลับ* นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบผู้ใช้บริการอีเมลที่มีแนวโน้มว่าจะใช้บริการอีเมลสำหรับส่งสแปม โดยสังเกตจำนวนอีเมลตีกลับ หากพบว่ามีอีเมลที่ส่งออกไปถูกตีกลับมาเป็นจำนวนมากก็หมายความว่าผู้ใช้ต้องการจะสแปม

---

26 *สัมภาษณ์ เกียรติ อินทรสุวิยวงษ์, ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ บริษัท Cs Loxinfo จำกัด,สิงหาคม 2549.*

27 สัมภาษณ์อ้างแล้ว,เชิงอรรถที่18

3. *ความร่วมมือระหว่างISP* สิ่งสำคัญที่สุดคือความร่วมมือของผู้ให้บริการด้วยกัน หากมีการส่งสแปมเมลจากผู้ให้บริการต้นทางไปยังผู้ให้บริการปลายทาง เป็นเรื่องง่ายที่ผู้ให้บริการจะบล็อกได้โดยทันที แต่ในทางปฏิบัติต้องดูเจตนาของผู้ส่ง ซึ่งอาจจะไม่ได้ตั้งใจ ทางผู้ให้บริการต้องมีการแจ้งให้บริการทราบถึงข้อควรปฏิบัติในการส่งอีเมลด้วย หากในกรณีมีเจตนาส่งสแปม ทางผู้ให้บริการต้องมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อควรปฏิบัติในการส่งอีเมลด้วย หากในกรณีมีเจตนาส่งสแปมทางผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการได้ โดยผู้ให้บริการสามารถชี้แจงเหตุผลว่าผู้ใช้บริการได้กระทำการไม่เหมาะสมในเรื่องของสแปม

ซึ่งทั้ง 3 มาตรการเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการปฏิบัติอยู่และพัฒนามาตรการป้องกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันปัญหาสแปมเมลในอนาคต

ทางด้านผู้ให้บริการฟรีอีเมล Thai mail ได้กล่าวถึงมาตรการการป้องกันสแปมเมลว่า มีการตรวจสอบผู้ใช้บริการเป็นระยะ ยกตัวอย่างกรณีผู้ใช้บริการใช้ส่งอีเมลครั้งละจำนวนมาก ๆ หรือส่งเป็นหลักร้อยขึ้นไปจะถูกบล็อกการส่ง ซึ่งโดยระบบของ Thai mail จะไม่อนุญาตให้พิมพ์ที่อยู่อีเมลหลายที่อยู่ แต่อาจจะมีคนใช้วิธีการส่งแบบเป็นกลุ่ม แต่ว่าในระบบของเมลจะมีการบล็อกการส่งทุกครั้งหากมีการส่งอีเมลที่มีพฤติกรรมบ่งชี้ว่าเป็นการส่งสแปมเมล

สแปมเมลที่พบส่วนใหญ่มาจากต่างประเทศ หัวข้อหลักมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ไวอากร้า* บัตรเครดิต การให้กู้เงิน ส่วนสแปมเมลภาษาไทยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ทำงานที่บ้าน สัมมนา ยาลดความอ้วน ซึ่งหากเป็นอีเมลลักษณะนี้ Thai mail จะทำการบล็อกทันที โดยจะตั้งค่ากลั่นกรองอีเมลที่ไม่สูงมาก โดยจะกรองเฉพาะที่เป็นลักษณะของสแปมเมล เพราะหากใช้ระบบที่เข้มงวดมากอาจจะส่งผลให้อีเมลดีถูกบล็อกไปด้วย ซึ่งระบบปัจจุบันยังไม่มีการแยกสแปมเมลออกไปเลย แต่จะเป็นการให้คะแนนว่าอีเมลที่ส่งมามีความเป็นสแปมเมลอยู่เท่าไหร่

วิธีการป้องกันตัวในระดับบุคคล นอกจากวิธีการลบสแปม การใช้โปรแกรมการกลั่นกรองการไม่โพสต์ที่อยู่อีเมลตามเว็บไซต์ที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้น ควรมีการรณรงค์ให้ความรู้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตให้ตระหนักถึงภัยอันตรายที่มาพร้อมกับสแปมเมล เพื่อจะได้มีการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสาร ให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้ป้องกันตัว

ดร.ธันวา ศรีประโมง กล่าวว่าในขณะนี้สามารถแบ่งประเภทตามรูปแบบการส่งสแปมได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่

---

* Viagra : ผลิตภัณฑ์ยาเพื่อเสริมสมรรถภาพทางเพศสำหรับผู้ชายที่มีความบกพร่องทางเพศ

1. *สแปมเมล (Mail Spam)* สแปมที่กระทำโดยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ใช้
2. *บล็อกสแปม(Blog spam)* สแปมที่กระทำบนเว็บที่ยอมให้ผู้ใช้ทั่วไปเข้ามาส่งข้อมูลได้ อาทิเช่น เว็บบอร์ด(webboard) เว็บบล็อก (Web blog)
3. *สปิม (Instant Messenger Spam หรือ SPIM)* สแปมที่กระทำโดยการส่งข้อความผ่านระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง
4. *VoIP Spam (Voice over Internet Protocol)* สแปมกระทำโดยการส่งสัญญาณเสียงและข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet Protocol เช่น การโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. Referrer Spam สแปมที่กระทำเพื่อหวังผลในส่วนแสดงสถิติของเว็บเซิร์ฟเวอร์มีข้อมูลของเว็บที่สแปมให้ได้ในระดับเพื่อคาดหวังผลในเรื่อง SEO

จะเห็นได้ว่า รูปแบบของสแปมมีหลากหลายวิธีตามเทคโนโลยี แล้วแต่ว่าจะใช้วิธีการไหนเป็นเครื่องมือในการทำสแปม ในแต่ละวิธีมีข้อเสียแตกต่างกันไปและต้องใช้เวลาในการจัดการมากขึ้น ในอนาคต สแปมเมอร์ก็จะหาวิธีการดักจับของโปรแกรมกลั่นกรอง

"แต่ก่อนสแปมมักถูกส่งมาจาก IP ที่ค่อนข้างตายตัว จึงสามารถถูกบล็อกได้ง่าย แต่ในปัจจุบันสแปมเมอร์หลายส่วนมักหันมาใช้วิธีการให้บุคคลที่สามรันโปรแกรมเพื่อส่งต่อสแปมในวิธีการต่างๆ ตั้งแต่การลงโปรแกรมรันไว้ ไปจนถึงการส่งต่อโดยการสร้างเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่อให้บุคคลที่สามได้คลิก"[28]

"สแปมเมลส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 90 เกิดจากภายนอกประเทศ น่าจะเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการก้าวล่วง ต้นตอของปัญหามากมายมาจากต่างประเทศซึ่งในการแก้ปัญหาต้องใช้ความร่วมมือกัน สำหรับปัญหาสแปมเมลในประเทศ ISP มีข้อมูลพอสมควรที่จะเอาผิดกับสแปมเมอร์ เห็นว่ามีความเป็นไปได้ในการควบคุม ในขณะนี้ได้ให้ข้อมูลกับทางตำรวจเกี่ยวกับคดีฟิชชิ่ง (phishing) ไปบางส่วนแล้ว "[29]

แนวโน้มปัญหาสแปมเมลในประเทศไทย

นายยงยุทธ เอกอริยทรัพย์ เว็บมาสเตอร์ Thai mail ได้ให้ความเห็นว่าขณะนี้มีการทำโปรแกรมสแปมขาย ซึ่งอาจส่งมาขายผ่านสแปมเมล เนื้อหาเสนอขายการส่งสแปมเมล แถมที่อยู่อีเมล

---

28 สัมภาษณ์ ธันวา ศรีประไมง ,อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร สิงหาคม 2549.

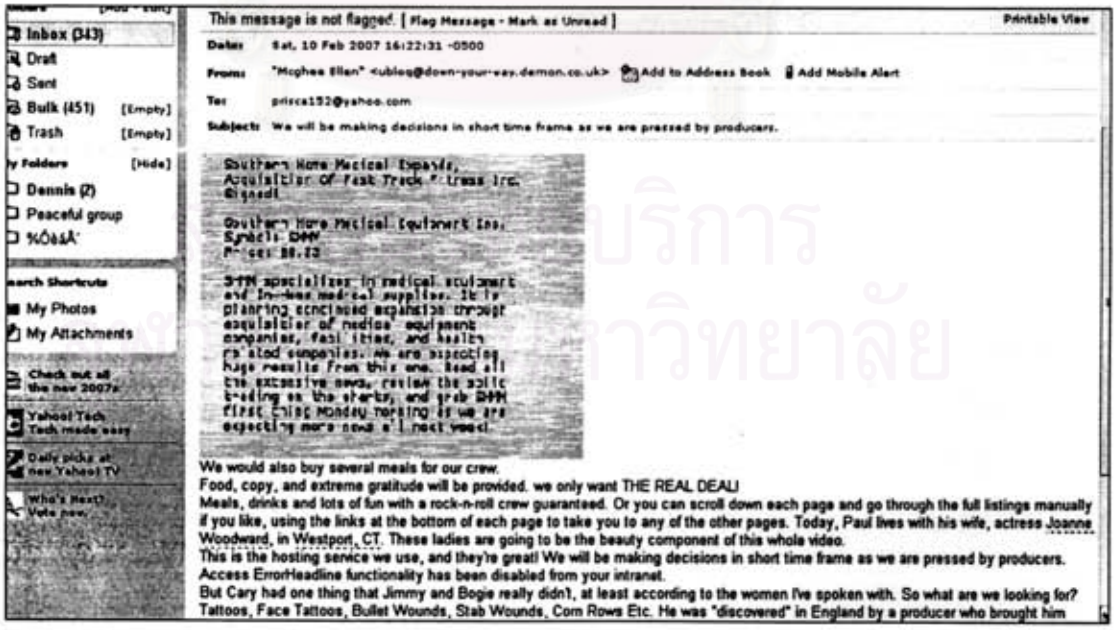
29 สัมภาษณ์อ้างแล้ว,เชิงอรรถที่ 26

100,000 ชื่อในราคาถูก ถ้าตำรวจมาเจอการกระทำลักษณะนี้ก็ไม่สามารถจัดการได้ เพราะไม่มีกฎหมายระบุว่าการกระทำเหล่านี้เป็นการผิดกฎหมาย

ทางด้านการส่งเสริมการตลาด นายประสิทธิ์ วรฉัตราวณิช ให้มุมมองเรื่องของจริยธรรมการส่งสแปมเมลว่า ทุกวันนี้สแปมเมลได้ล่วงล้ำความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เช่น pop-up โฆษณาทางเว็บไซต์ เป็นเรื่องที่ถูกยัดเยียด ผู้ที่ทำงานด้านการตลาดในโลกอินเทอร์เน็ตจะต้องทำความเข้าใจกับระบบ ผูกเรื่องของเทคโนโลยีให้เข้ากับการตลาดให้ได้ ต้องเลือกกลุ่มเป้าหมายให้ถูกไม่ใช่การเหวี่ยงแหซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบกับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องสแปมในเว็บบอร์ด เพราะมีการจ้างให้เข้าไปโพสต์โฆษณาในเว็บบอร์ด ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำอย่างยิ่ง

นายเชิดชัย ได้กล่าวเสริมว่า ในการทำโฆษณาควรนำข้อมูลจากฐานลูกค้าจริง เพราะหากนำข้อมูลที่ถูกเก็บจากเว็บบอร์ดซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ถูกขโมยมาใช้ จะทำให้โฆษณาไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ดังนั้นบริษัทที่มีชื่อเสียงจะไม่เสี่ยงส่งอีเมลแบบหว่านส่งเพราะเป็นการทำลายชื่อเสียงองค์กร

ในปัจจุบันระบบของการกลั่นกรอง ตรวจจับสแปมเมลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกันสแปมเมลได้พัฒนารูปแบบของเนื้อหา ตั้งแต่การตั้งหัวข้อโดยใช้หัวข้อแบบพื้นฐาน เช่น Hi,Hello แล้วใช้รูปภาพแทนตัวหนังสือเพื่อหลีกเลี่ยงการตรวจจับของโปรแกรมกลั่นกรอง ซึ่งคัดแยกได้ยาก ทำให้ใช้เนื้อที่มากขึ้น ดังรูป



นายปริญญา หอมเอนก ได้กล่าวถึงสาเหตุที่สแปมเมลยังคงเป็นปัญหาว่า การทำธุรกิจของสแปมเมอร์เป็นการหารายได้ที่ได้รับค่าคอมมิสชั่นจากการสั่งซื้อสินค้าผ่านโฆษณา ใช้ต้นทุนต่ำ การที่สแปมเมอร์มีที่อยู่อีเมลมากเท่าไหร่ก็สามารถส่งหว่านไปได้มากซึ่งมีแนวโน้มเปอร์เซ็นต์การตอบกลับที่สูงมากขึ้นเท่านั้น สแปมเมอร์อาจส่งสแปมเมลได้หลายครั้งในแต่ละเดือนเพียงแค่นี้สแปมเมอร์ก็สามารถหารายได้มาก

4. ข้อกฎหมายกับสแปมเมอร์

ดร.ธันวา ศรีประโมง ได้กล่าวว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ออกกฎหมายชื่อว่า CAN spam โดยเนื้อหากำหนดว่า การทำการตลาดโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีระบบ opt-in (การสมัครสมาชิกเพื่อขอรับข่าวสารโดยสมัครใจ)การส่งแบบ opt-out (การส่งอีเมลมาก่อนโดยไม่สนว่าผู้รับจะต้องการหรือไม่ โดยท้ายจดหมายจะมีข้อความว่าหากไม่ต้องการสามารถส่งจดหมายขอยกเลิกมาตามที่อยู่ที่ให้ไว้) จะถือว่าผิดกฎหมายสำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา

หลังจากที่มีระเบียบในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นมาอย่างชัดเจน ทำให้จดหมายขยะมีจำนวนมากขึ้น และหลายๆ ฝ่ายกำลังพิจารณาทางเลือกใหม่ซึ่งจะกำหนดไม่ให้มีการส่งจดหมายประเภทนี้ไปยังผู้รับก่อนที่จะได้รับการยินยอมจากผู้รับ ลักษณะแบบนี้เรียกว่า opt-in โดยการรับบริการอาจจะอยู่ในรูปของการสมัครสมาชิกหรือใช้บริการบนเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่ง แล้วจะมีข้อความขอคำยินยอมจากผู้สมัครว่า จะสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้รับได้หรือไม่ และอีกจุดที่พึงระวังก็คือ จะมีข้อความถามต่อไปว่า จะสามารถส่งข้อมูลของผู้ใช้ไปยังบริษัทอื่นที่จะทำการส่งจดหมายมายังคุณได้หรือไม่ ซึ่งในสองประเด็นนี้ มักจะถูกกำหนดตัวเลือกให้เป็น "ยอมรับ"ไว้ล่วงหน้า ถ้าผู้ใช้มิได้ตรวจดูถ้อยคำเหล่านี้ ผู้ใช้อาจจะได้ทำการสมัครและยอมรับสแปมเมลจำนวนมากเข้ามาอย่างไม่รู้ตัว

"สแปมเมลจะเน้นการโฆษณา เป็นการละเมิดหรือไม่ต้องดูเจตนา แต่สามารถดำเนินคดีได้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้แต่บ่นแต่ไม่เคยร้องทุกข์ ยกเว้นมาพร้อมกับไวรัส ฟิชชิ่ง การตามจับทำได้ยาก ส่วนใหญ่สแปมเมอร์ระดับมืออาชีพอยู่นอกประเทศ ทำงานเปรียบเทียบเป็นองค์กรก่อการร้าย ซึ่งเป็นการระดมทุนจริงๆ ล้วนมาจากการล้อโกงโดยใช้วิธีการสแปมเข้าถึงผู้ใช้" [30]

---

30 สัมภาษณ์ นิเวศน์ อาภาวศิน ,รองผู้กำกับการงานอำนวยการศูนย์ตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำผิดทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กุมภาพันธ์ 2550.

ดร.พันธ์ทิพย์ กาญจนจิตรา สายสุนทร ได้กล่าวถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับสแปมเมลว่า จากกรณีที่ได้ทำการแจ้งความผู้ที่นำข้อความโฆษณาขายสินค้าไปโพสต์ในเว็บบอร์ด(Spam web board) ของเว็บไซต์ www.archanwell.org ซึ่งเป็นเว็บเพื่อการศึกษาด้านกฎหมาย ไปโพสต์ข้อความโฆษณาขายสินค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยใช้กฎหมายอาญา มาตรา 385 * แจ้งความเอาผิดกับผู้กระทำเพื่อเป็นกรณีตัวอย่างว่ากระบวนการยุติธรรมสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องนี้ได้หรือไม่

นอกจากนี้ดร.พันธ์ทิพย์ ได้กล่าวว่า สาเหตุของการเกิดสแปมเกิดจากคนขาดจริยธรรม คนนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในทางที่ผิด สังคมจะต้องสร้างความรู้ ศีลธรรมให้คนตระหนักถึงเรื่องเหตุและผล และสังคมจะต้องร่วมมือกันในการจัดการปัญหาทั้งต้นเหตุและปลายเหตุ หากเกิดปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือแก้ไขจุดบกพร่องให้ได้

"จากการเข้าแจ้งความผู้ที่นำข้อความโฆษณาขายสินค้าไปโพสต์ในเว็บบอร์ด การดำเนินคดีครั้งนี้เพื่อให้เป็นกรณีศึกษา และส่งสัญญาณไปยังกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) ให้ลงมาจัดการเรื่องนี้ หลังจากวางเฉย ทั้งที่ถือได้ว่าเป็นการรุกล้ำความเป็นส่วนตัว พื้นที่สาธารณประโยชน์ อยากเห็นกระทรวงไอซีที ร่าง พ.ร.บ.อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ต ให้ผู้ใช้บริการได้เท่าทันการล่อลวงทางเทคโนโลยี และมีความปลอดภัยในการใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน"[31]

สำหรับในเมืองไทย ต้องดูว่ากฎหมายเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในเรื่องที่สัมพันธ์กับสแปมเมลจะเป็นอย่างไร แต่เท่าที่ผ่านมายังไม่ได้เห็นการจัดการใดๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างมีแนวทางชัดเจนนัก ข้อกังวลของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่เห็นว่าหากประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายมารองรับ สแปมเมอร์จะใช้ช่องโหว่ทางกฎหมายมาใช้ประเทศไทยในการเป็นฐานส่งสแปมเมลเพื่อหลีกเลี่ยงการเอาผิดทางกฎหมายได้ซึ่งหลายประเทศในเอเชีย เช่นเกาหลีใต้ สิงคโปร์ ได้มีการนำกฎหมายเกี่ยวกับสแปมมาบังคับใช้ตามประเทศสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป

---

* กฎหมายอาญา มาตรา 385 ระบุว่า "ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่าหรือทำให้ไร้ประโยชน์ ซึ่งทรัพย์ของผู้อื่นหรือผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย ผู้นั้นกระทำความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ"

31 สัมภาษณ์ พันธ์ทิพย์ กาญจนจิตรา สายสุนทร ,อาจารย์คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สิงหาคม 2549.

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความเรื่องสแปมเมลกับการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ คือ การสำรวจ โดยอาศัยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปตามปัญหานำวิจัยได้ดังนี้

ปัญหานำวิจัย

1. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีการรับรู้เกี่ยวกับสแปมเมล อย่างไร
2. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล อย่างไร
3. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล อย่างไร
4. ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลหรือไม่
5. การรับรู้การรุกล้ำสิทธิส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากสแปมเมลหรือไม่
6. ปริมาณการรับได้สแปมเมลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากสแปมเมลหรือไม่
7. ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลหรือไม่

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. การรับรู้เกี่ยวกับสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ความหมายของสแปมเมล

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสแปมเมลหมายถึง

1. อีเมลเน้นการโฆษณาเพื่อการค้า หรือ การนำเสนอโปรโมชั่นขายสินค้าทั่วไปมากที่สุด
2. อีเมลที่ผู้รับไม่ต้องการ
3. จดหมายข่าวจากเว็บไซต์ (Newsletter)
4. อีเมลที่ถูกส่งต่อกันมา (Forward mail)

จากความหมายของสแปมเมลในความคิดเห็นของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถแบ่งประเภทของสแปมเมลได้แก่ *External Spam* คือการส่งสแปมเมลที่มาจากภายนอกเครือข่าย เช่น อีเมลที่ถูกส่งต่อกันมา (Forward mail) จากผู้ที่ไม่รู้จัก หรือ อีเมลโฆษณาขายสินค้าทั่วไปที่ผู้รับไม่ได้ลงทะเบียนไว้ เป็นต้น

วิธีในการระบุลักษณะของสแปมเมล

โดยกลุ่มตัวอย่างมีการระบุอีเมลที่ได้รับว่าเป็นสแปมเมลโดยวิธีการดังนี้

1. ดูทั้งชื่อผู้ส่งและหัวข้อ
2. การอ่านชื่อผู้ส่งอย่างเดียว และ อ่านจากหัวข้ออย่างเดียว
3. เปิดเข้าไปอ่านเนื้อหาของอีเมล

ส่วนงานวิจัยในต่างประเทศของมหาวิทยาลัยPrincetonและPew Internet (2546) พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้วิธีการอ่านชื่อผู้ส่งอย่างเดียวและอ่านจากหัวข้ออย่างเดียว ในการระบุว่าอีเมลนั้นเป็นสแปมเมล เพียงส่วนน้อยที่จะเปิดเข้าไปอ่านเนื้อหาของอีเมล แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในประเทศไทยและต่างประเทศมีพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน

ความรู้สึกเมื่อได้รับสแปมเมล

สำหรับความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างเมื่อได้รับสแปมเมลนั้น ส่วนใหญ่มีความรู้สึกรำคาญ เบื่อเมื่อได้รับสแปมเมลมากที่สุด โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร และ รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัว

เล็กน้อย ในระดับใกล้เคียงกัน โดยมีกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยที่รู้สึกถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง นอกจากนี้ยังพบว่าสิ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างคิดว่าสแปมเมลเป็นปัญหามากที่สุด คือ การเสียเวลาในการจัดการสแปมเมล รองลงมาได้แก่การเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บและรบกวนความเป็นส่วนตัว

จากการวิจัยของ Pew Internet American Life Project (2548) พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าครึ่งมีความรู้สึกรำคาญและเบื่อหน่ายจากการได้รับสแปมเมล แม้ว่าจะมีการบังคับใช้กฎหมาย CAN Spam เมื่อปีพ.ศ.2547 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกลับได้รับสแปมเมลมากขึ้นกว่าเดิม แสดงให้เห็นว่าการบังคับกฎหมายเอาผิดกับสแปมเมอร์หรือบริษัทที่ทำการส่งเสริมการตลาดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยที่ผู้รับไม่ได้ร้องขอนั้นไม่ได้ทำให้จำนวนสแปมลดลง ในทางตรงกันข้ามกลับมีสแปมเพิ่มมากขึ้น

ชนิดของสแปมเมล

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับสแปมเมลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีลักษณะการได้รับสแปมเมลเป็นภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับสแปมเมลภาษาอังกฤษที่เป็นโฆษณาขายสินค้าทั่วไป หรือโฆษณาส่งเสริมการขายมากที่สุด รองลงมาคือสแปมเมลเสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ส่วนสแปมเมลชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก และอีเมลไวรัสอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน นอกจากนั้นเป็นอีเมลที่ส่งต่อกันมา จดหมายข่าว เสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว ส่วนอีเมลฉ้อโกง การหลอกลวง หรือ และซื้อซอฟต์แวร์ผิดกฎหมาย รวมถึงบริการข้อมูลหุ้น มีจำนวนไม่มากนัก

ส่วนของสแปมเมลภาษาไทยกลุ่มตัวอย่างเคยได้รับสแปมเมลที่เป็นโฆษณาขายสินค้าทั่วไปหรือโฆษณาส่งเสริมการขายมากที่สุด อันดับสองคือจดหมายเสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เช่น ยาลดความอ้วน ซึ่งใกล้เคียงกับอีเมลชักชวนหารายได้พิเศษเพิ่ม ส่วนอีเมลที่ส่งต่อกันมา และอีเมลเสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว รวมทั้ง จดหมายข่าว(Newsletter) อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน รองลงมาคือ อีเมลไวรัส อีเมลเสนอเข้าร่วมประชุมสัมมนา นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่สูงนักได้รับอีเมล ขายประกันชีวิต อีเมลชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก อีเมลชักชวนให้กู้เงิน และอีเมลขายอสังหาริมทรัพย์ด้วย ส่วนอีเมลฉ้อโกง การหลอกลวง และ บริการข้อมูลหุ้น มีกลุ่มตัวอย่างได้รับเพียงเล็กน้อย

จากการสำรวจเห็นได้ว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้รับสแปมเมลภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตว่า สแปมเมลส่วนใหญ่มาจากต่างประเทศในขณะเดียวกันการศึกษาพบว่า ประเภทของสแปมเมลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างได้รับไม่มีความแตกต่าง โดยอันดับแรกได้แก่ โฆษณาขายสินค้าทั่วไป หรือโฆษณาส่งเสริมการขายมาก

อันดับสองคือการเสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพเหมือนกันที่ไม่มีความแตกต่างทางด้านการตลาด แต่ความแตกต่างที่พบจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างได้ระบุว่า การเสนอขายผลิตภัณฑ์ยาในภาษาอังกฤษส่วนใหญ่จะพบเป็น ยาไวอากร้า(Viagra)และวิตามินเพื่อสุขภาพ ในขณะที่ประเทศไทยพบการเสนอขายยาประเภทลดความอ้วน เป็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ

ในรายงานของบริษัทไซแมนเทค คอร์ปอเรชัน เดือนเมษายน พ.ศ. 2550 จากการตรวจสอบของระบบการป้องกันสแปมเมลทั่วโลกของบริษัทพบว่ามีสแปมเมลประเภท การเสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพมากที่สุด ในลำดับรองลงมาพบว่าเป็นโฆษณาขายสินค้าทั่วไปและบริการ ตามด้วยการบริการทางการเงินเช่น ชักชวนให้ลงทุน กู้เงิน ขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น โดยพบว่ามาจากทวีปอเมริกาเหนือมากที่สุด ตามด้วยยุโรป และเอเชียตามลำดับ

2. พฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

แมทธิว แดนดา(Matthew Danda,2002) ได้กล่าวถึงการป้องกันตัวจากการถูกเทคโนโลยีรุกล้ำความเป็นส่วนตัวว่า บุคคลควรตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวที่พึงมีจากอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน และความก้าวหน้าของนวัตกรรมได้รุกล้ำความเป็นส่วนตัวต่อตนเองมากเท่าใด ฉะนั้นบุคคลควรเห็นถึงผลกระทบที่สำคัญต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว บุคคลจึงควรเรียนรู้ถึงมาตรการที่เหมาะสมในการป้องกันตนเอง ศึกษาเครื่องมือและเทคนิคเพื่อปกป้องเครื่องคอมพิวเตอร์ ทรัพย์สินและตนเองในขณะที่ออนไลน์

ผลการศึกษาพฤติกรรมการป้องกันตัวของกลุ่มตัวอย่างจากสแปมเมลนั้นจากการสำรวจพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลพบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีการป้องกันตัวโดยวิธีไม่ตอบกลับสแปมเมลมากที่สุด รองลงมาคือมีการอ่านข้อตกลงให้รอบคอบ ก่อนที่จะสมัครสมาชิกหรือลงทะเบียนเว็บไซต์ทุกครั้ง ลำดับต่อมากลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีบล็อกสแปมเมลโดยใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปมซึ่งเป็นบริการจากอีเมล์ที่ใช้งานอยู่และไม่โพสต์ที่อยู่อีเมลไว้ในเว็บไซต์ในลำดับใกล้เคียงกัน ถือว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความรู้เท่าทันในการใช้เทคโนโลยีในการจัดการปัญหา จากข้อมูลการสำรวจพบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้รับสแปมในปริมาณต่ำ

ในขณะเดียวกันผลการศึกษาของPew Internet ในปีพ.ศ.2547 ในด้านพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าครึ่งใช้วิธีการไม่โพสต์ที่อยู่อีเมลไว้ในเว็บไซต์ นอกจากนี้

ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนหนึ่งใช้วิธีการโพสต์ที่อยู่เพื่อไม่ให้โปรแกรมเก็บที่อยู่อีเมล (Spybot) สามารถเก็บที่อยู่ได้ เช่น การทำเป็นไฟล์รูปภาพ เป็นต้น

3. พฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากสแปมเมล

จากการสำรวจพฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมลโดยใช้วิธีการลบสแปมเมลมากที่สุด ตามด้วยความเห็นว่ารัฐบาลควรวางกรอบนโยบายหรือออกกฎหมายในการป้องกันสแปมเมลและเอาผิดผู้ส่งสแปมเมล และเลือกใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปมเมล์ซึ่งเป็นบริการจากอีเมล์ที่ใช้งานอยู่ในลำดับต่อมา แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้รู้สึกเพิกเฉย กับปัญหาสแปมเมล โดยข้อมูลจากการสำรวจส่วนของรับรู้ในเรื่องการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสแปมเมลเป็นปัญหาที่สำคัญมากในการใช้บริการอีเมล

สอดคล้องกับผลการสำรวจสแปมเมลปีพ.ศ.2548 ของ Pew Internet and American Life Project [1] ออกมาในแนวทางเดียวกันว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้วิธีการลบสแปมเมลออกจากกล่องจดหมายมากที่สุด และใช้โปรแกรมการกลั่นกรองซึ่งเป็นบริการจากผู้ให้บริการอีเมล โดยไม่ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐหรือผู้ให้บริการอีเมล แสดงว่าพฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศไม่ได้มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่ไม่ว่าคนที่อยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สังคมที่แตกต่างกัน แต่ก็ไม่ได้ทำให้พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกัน ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเรียนรู้เท่าทันถึงปัญหาสแปมเมลได้อย่างเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดของ David H. Flaherty เรื่องพฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับการละเมิดพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเลือกใช้เทคโนโลยีจัดการตัวมันเอง (Technology fix) มากกว่าวิธีอื่นเพื่อเป็นการป้องกันและสร้างภูมิคุ้มกันจากการถูกละเมิดจากผู้อื่นด้วยตนเอง แต่ก็เห็นควรให้มีการจัดการโดยรัฐบาลในระดับการวางนโยบายและกฎหมาย (Public policy and law) ในลำดับต่อมา

สอดคล้องกับการสำรวจส่วนแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับสแปมเมลที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเลือกเป็นอันดับแรกคือ จัดการแก้ไขปัญหาสแปมเมลได้ด้วยตนเอง เช่น การไม่ทิ้งที่อยู่อีเมลบน

อินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปมเมล การไม่เปิดอ่านสแปมเมล การลบทิ้งสแปมเมล นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหน่วยงานรัฐควรมีนโยบายในการป้องกันปัญหาสแปมเมล กำหนดหลักการปฏิบัติ กติกา มารยาท ในการส่งอีเมล และเห็นว่ารัฐควรออกกฎหมายเพื่อเอาผิดต่อสแปมเมอร์ตามลำดับ

จากลักษณะพฤติกรรมตอบกลับของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต การตอบกลับโดยใช้เทคโนโลยีจัดการนั้นเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับทัศนะที่ถือว่าเทคโนโลยีคือเครื่องมือแก้ปัญหาสังคม โดยทัศนะที่ถือว่าเทคโนโลยีคือกลไกความก้าวหน้าทุกอย่าง เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาสังคมส่วนใหญ่ เป็นเครื่องช่วยปลดปล่อยให้บุคคลพ้นจากแรงบีบคั้นของสังคมที่ซับซ้อนและการจัดองค์การที่สลับซับซ้อน[32]

4. ความสัมพันธ์ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล

จากการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ไม่มีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน จากรายงานการวิจัยในต่างประเทศก็ไม่พบความแตกต่างทางลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านพฤติกรรมการป้องกันตัว แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การไม่ตอบกลับสแปม การใช้วิธีการบล็อกสแปมเมลโดยใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปม เป็นต้น

5. ความสัมพันธ์ของการรับรู้เกี่ยวกับสแปมเมลในแง่ของการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวกับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากการสำรวจการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับการสิทธิความเป็นส่วนตัวพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า เว็บไซต์ทุกเว็บไซต์ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลมากที่สุด ตามด้วยบุคคลอื่นจะไม่สามารถกระทำการใดๆกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยไม่ได้รับอนุญาต และเว็บไซต์ไม่ควรนำที่อยู่อีเมลไปใช้กับการส่งเสริมการตลาดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(E-marketing) โดยไม่ได้รับอนุญาต

---

32 สมคิด เลิศหิรัญประเสริฐ. "การศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านโครงสร้างสังคมและทัศนคติของคนไทยที่สัมพันธ์กับพัฒนาการของอินเทอร์เน็ต".(วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2538) .หน้า 22 .

การรับรู้เกี่ยวกับสแปมเมลในแง่ของการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากสแปมเมล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวในระดับมากจะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลมาก เช่นกัน

ตามทฤษฎีของ Maslow สังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเป็นสังคมที่ผ่านความต้องการขั้นแรกอันได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานด้านเสื้อผ้า นุ่งห่ม อาหาร ยารักษาโรค มาแล้ว เนื่องจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย [33] เป็นผู้ที่มีความรู้และมีสถานะทางสังคมที่สูงกว่าโดยเฉลี่ยครัวเรือนต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จึงปรารถนาที่จะก้าวสู่การควบคุมและครอบครองสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นั่นคือความต้องการความรู้สึกปลอดภัยมั่นคง ความคาดหวังของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตให้เว็บไซต์ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ยังสะท้อนถึงความต้องการความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง ซึ่งเป็นความต้องการในขั้นที่สูงกว่า

6. ความสัมพันธ์ของปริมาณการรับได้สแปมเมลกับพฤติกรรมการป้องกันของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างได้รับสแปมเมลเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ1-10 ฉบับต่อวันมากที่สุด ตามด้วย 11-20 ฉบับต่อวันในอันดับรองลงมา และส่วนน้อยได้รับสแปมเมล 21-30 ฉบับต่อวัน 31-40 ฉบับต่อวัน ในระดับใกล้เคียง ผลการศึกษาจากความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปริมาณในการรับสแปมเมลที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน แสดงว่าปริมาณการได้รับสแปมเมลไม่ว่าจะมากหรือน้อยก็ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันตัว

จากผลการสัมภาษณ์เจาะลึกให้สาเหตุที่สแปมเมลในปัจจุบันลดน้อยลงว่า ด้วยเทคโนโลยีของโปรแกรมการกลั่นกรองสแปมเมลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการฟรีอีเมลของต่างประเทศจะมีการคัดแยกสแปมเมลออกจากกล่องจดหมาย (Mail Box) อย่างชัดเจน หากมีการได้รับสแปมเมลเข้าไปในกล่องจดหมาย หากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทำการบล็อกสแปมเมลเหล่านั้น โปรแกรมกลั่นกรองสแปมเมลจะมีการเรียนรู้ จดจำ ไม่ให้อีเมลลักษณะนี้หลุดเข้าไปในกล่องจดหมาย แต่จะถูกคัดแยกไว้ในโฟลเดอร์ของสแปมเมล ในครั้งต่อไป สาเหตุดังกล่าวอาจมีเหตุผลสนับสนุนจากการเลือกใช้

---

33 ฝ่ายพัฒนานโยบายและกฎหมาย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี พ.ศ.2548.(กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี,2549.

บริการ ฟรีอีเมลของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้บริการฟรีอีเมลของต่างประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการป้องกันตัวในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในการจัดการปัญหาทำให้ปริมาณการได้รับสแปมเมลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับต่ำ

7. ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมล

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จะมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลแตกต่างกัน โดยเพศชายจะมีพฤติกรรมตอบกลับจากการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวจากสแปมเมลมากกว่าเพศหญิง ในขณะเดียวกันจากการศึกษาของมหาวิทยาลัย Princeton และ Pew Internet ในปีพ.ศ.2547 พบว่า เพศหญิงรู้สึกว่าถูกรบกวนจากสแปมมากกว่าเพศชาย ขณะที่กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอายุระหว่าง 18-29 ปี กล่าวว่าสแปมเป็นเรื่องที่ยอมทนได้ สแปมเป็นส่วนหนึ่งของการใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันและเห็นว่าไม่ได้เป็นเรื่องสำคัญ

อภิปรายผล

จากแนวคิดเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีความตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวมากจะมีพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลมาก โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาสแปมเป็นปัญหาที่สำคัญมากสำหรับการใช้อินเทอร์เน็ต และรู้สึกเบื่อ รำคาญ เมื่อได้รับสแปมเมล พิจารณาได้ว่า ความเป็นส่วนตัวในการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตย่อมได้รับการคุ้มครอง ความเป็นส่วนตัวจะถูกละเมิดไม่ได้ โดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมลได้แก่ การไม่ตอบกลับสแปมเมล การบล็อกสแปมเมลโดยใช้โปรแกรมกลั่นกรอง ดังนั้นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่ตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวจึงมีการเรียนรู้เท่าทันถึงเครื่องมือ เทคโนโลยีในการใช้ป้องกันตนเอง เช่นเดียวกับแนวคิดป้องกันตัวจากการถูกเทคโนโลยีรุกล้ำความเป็นส่วนตัว

สำหรับแนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับสแปมเมล กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การป้องกันตัวเองเป็นวิธีการที่ดีที่สุด สุดท้ายผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้แสดงพฤติกรรมตอบกลับทั้งในรูปแบบของการใช้เทคโนโลยีจัดการตนเองและเรียกร้องให้หน่วยงานรัฐบาลออกกฎกติกา มารยาท ในการส่งเสริมการตลาดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในขณะเดียวกันผู้ให้สัมภาษณ์เจาะลึกแนะนำว่า หน่วยงานรัฐบาลควรมีการ

ผลักดันกฎหมายเพื่อกำหนดการส่งสแปมเมล อาจจะใช้วิธีเช่นเดียวกับต่างประเทศเช่น ระบบ Opt-in และ Opt-out

ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะรู้สึกว่า รำคาญ เบื่อต่อการได้รับสแปม ในขณะที่กลุ่มที่รู้สึกว่าเป็นการรุกล้ำความเป็นส่วนตัวมีเพียงเล็กน้อย อาจจะเป็นผลมาจากสาเหตุหลายประการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการป้องกันตัวในระดับสูงส่งผลให้การได้รับสแปมอยู่ในปริมาณต่ำ เนื่องมาจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีในการป้องกันตัว อาจมาจากประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต การหาความรู้เกี่ยวกับสแปม รวมทั้งโปรแกรมการกลั่นกรองที่มีประสิทธิภาพ สแปมส่วนใหญ่จึงถูกคัดแยกก่อนถึงผู้ใช้อินเทอร์เน็ต อีกประการหนึ่งคือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรู้สึกเคยชินกับการได้รับสแปมเมลมากขึ้น

ประเด็นที่น่าสนใจจากผลการวิจัยพบว่า ความรับรู้ในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับสแปมเมลและพฤติกรรมการป้องกันตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยสอดคล้องกับผลการวิจัยในต่างประเทศ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในต่างประเทศรู้สึกการได้รับสแปมเป็นสิ่งที่น่ารำคาญ น่าเบื่อและมีพฤติกรรมการป้องกันโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการป้องกันตัวเองเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า ปัญหาของสแปมเมลในโลกของปรากฏการณ์กระแสโลกาภิวัตน์ไม่ว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สังคมที่แตกต่างกัน แต่ก็ไม่ได้ทำให้พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกัน ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเรียนรู้เท่าทันถึงปัญหาสแปมเมลที่ไร้พรมแดนได้อย่างเท่าเทียมกัน

จากการสัมภาษณ์เจาะลึกดร.โกเมน พิบูลย์โรจน์ ได้กล่าวถึงปัญหาของสแปมเมลว่า หากย้อนไปเมื่อ 2-3 ปีที่ผ่านมาจำนวนผู้ร้องเรียนเรื่องสแปมเมลจะมีจำนวนมากเพราะถือว่ายังเป็นเรื่องใหม่ ในทางตรงกันข้ามในปีพ.ศ.2549 พบว่าตลอดทั้งปีมีผู้ร้องเรียนเรื่องสแปมเมลเพียง 3 รายเท่านั้น แต่การร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของฟิชชิ่ง (Phishing) การหลอกลวง ไวรัส โปรแกรมแฝงเพื่อนขโมยข้อมูลทางการเงินมากกว่า เป็นไปในลักษณะการสูญเสียทรัพย์สิน ซึ่งล้วนเกิดจากการใช้สแปมเมลเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าปัญหาเกิดจากการขาดจริยธรรมของคนที่ใช้เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือหากินในทางที่ไม่ถูกต้อง จึงต้องมีการปลูกฝังให้ความรู้เรื่องของความถูกต้องของสังคม ทั้งนี้รัฐบาลควรให้ความคุ้มครองปกป้องพลเมืองของประเทศโดยการออกกฎหมายเพื่อจำกัดการส่งสแปมเมลและเอาผิดกับอาชญากรทางอินเทอร์เน็ตเหล่านี้ควบคู่กันไป

ข้อเสนอแนะ

จากความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า หลังจากการศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นในระดับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแล้ว ควรมีการต่อยอดการศึกษาถึงผลกระทบจากสแปมเมลในระดับองค์กรทั้งผู้ให้บริการ (ISP) บริษัท และระดับประเทศ ในทั้งปัญหาด้านการลงทุนด้านความปลอดภัย บุคลากร มูลค่าความเสียหาย ผลกระทบจากการออกกฎหมายเอาผิดกับสแปมเมอร์ในต่างประเทศ เพื่อเป็นการสนับสนุนข้อมูลในการออกกฎหมายเพื่อลงโทษกับสแปมเมอร์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

โกเมน พิบูลย์โรจน์ .หัวหน้าศูนย์การประสานงานรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ประเทศไทย. สัมภาษณ์,กันยายน 2549.

เกียรติ อินทรสุริยวงษ์ .ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ บริษัทซีเอสล็อกอินโฟจำกัด สัมภาษณ์,สิงหาคม 2549.

โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ..... และร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ....(พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2544.

ชวลิต อัตถศาสตร์และคนอื่นๆ .Cyber law กฎหมายกับอินเตอร์เนต.กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น, 2544.

เชิดชัย ชูบุญราษฎร์ .IT Operator บริษัท An Omnicom จำกัด.สัมภาษณ์, มกราคม 2550.

ธิติพัฒน์ ลวดมี.ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอิสระ.สัมภาษณ์, กุมภาพันธ์ 2550.

ธันวา ศรีประโมง.อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.สัมภาษณ์, สิงหาคม 2549.

นิธิมา คณานิธินันท์. ความตระหนักรู้ด้านสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวารสารสนเทศ ภาควิชาการวารสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

นิเวศน์ อาภาวศิน .รองผู้กำกับการงานอำนวยการศูนย์ตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำผิดทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สัมภาษณ์, กุมภาพันธ์ 2550.

ประสิทธ์ วรฉัตราวณิช. รองผู้จัดการทั่วไป บริษัทเออาร์อินฟอร์เมชั่น แอนด์พับลิเคชั่น จำกัด. สัมภาษณ์, พฤศจิกายน 2549.

ปริญญา หอมอเนก. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายและความปลอดภัยคอมพิวเตอร์.สัมภาษณ์, กันยายน 2549.

ฝ่ายพัฒนานโยบายและกฎหมาย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปีพ.ศ.2548.กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2549.

ไพจิตร สวัสดิการ. การใช้คอมพิวเตอร์ทางกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2547.

พันธุ์ทิพย์ กาญจนจิตรา สายสุนทร .อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สัมภาษณ์,สิงหาคม 2549.

ภูมิจิต ศิระวงศ์ประเสริฐ.Hosting provider บริษัท ทรูดาต้า จำกัด.สัมภาษณ์, มกราคม 2550.

ไมโครซอร์ฟ ประเทศไทย. Spam กับ Junk Mail กวนใจต้องโดน. กรุงเทพฯ : Microsoft (Thailand), 2548.

ยงยุทธ เอกอริยทรัพย์.ผู้ดูแลเว็บ ไทยเมล www.thaimail.com.สัมภาษณ์,พฤศจิกายน 2549.

เรืองไกร รังสิพล. เปิดโลก Firewall และ Internet Security. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น, 2545.

ศศิมา ศรีพจน์ธรรม. มาตรการทางกฎหมายเพื่อจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้รับไม่พึงประสงค์ (SPAM MAIL).วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

สมคิด เลิศพิริยประเสริฐ. การศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านโครงสร้างสังคมและทัศนคติของคนไทยที่สัมพันธ์กับพัฒนาการของอินเทอร์เน็ต.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สรวุฒิ ก่อสุวรรณศิริ .ผู้ดูแลเว็บ mailcleanner.in.th ศูนย์กรองอีเมลไทย .สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ(สบทร.).สัมภาษณ์, กันยายน 2549.

สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. คำอธิบายพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544. กรุงเทพฯ: จิรรัชการพิมพ์, 2545.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

Anselm Lambert. Analysis of Spam. University of Dubin, Trinity College. United states, 2003.

Colin J.Bennett . Regulating privacy. Ithaca : Cornell University Press,1992.

Deborah Fallows. SPAM: How it is Hurting Email and degrading life on internet. Pew Internet & American Life Project.(Online).2003.Available from: http://www.pewinternet.org.(2003,Oct 22)

Deborah Fallows. CAN-SPAM a year ago. Pew Internet & American Life Project.(Online).2005.Available from: http://www.pewinternet.org.(2005,April)

Harold L.Nelson and Dwight L.Teeter. Law of Mass Communications. United States: The foundation Press Inc, 1969.

J.A. Hitchcock edited by Loraine Page.Net crimes & misdemeanors : outmaneuvering the spammers swindlers, and stalkers who are taking you online .United states: Medford, NJ : Information Today, 2002.

Robert B. Gelman with Stanton McCandlish and members of the Electronic Frontier Foundation .Protecting yourself online : the definitive resource on safety, freedom, and privacy in cyberspace .New York : HarperEdge,1998.

Matthew Danda Redmond. Protect yourself online. Washington : Microsoft Press, 2001.

Symantec Messaging and Web security. The State of Spam: A monthly Report. (Online).2007 Available from: http://www.symantec.com.(2007,April)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่องสแปมเมลกับการรุกล้ำสิทธิความเป็นส่วนตัวและพฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล

ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

โดยน.ส.วิมพ์วิภา ชัยอุ่น คณะนิเทศศาสตร์ ภาควารสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรุณาเขียนเครื่องหมาย √ ลงใน □ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ตอนที่ 1

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ [ ] 15-19 [ ] 20-29 [ ] 30-39
[ ] 40-49 [ ] 50-59 [ ] 60 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด [ ] ต่ำกว่ามัธยมต้น [ ] มัธยมต้น [ ] มัธยมปลายหรือเทียบเท่า
[ ] อนุปริญญาหรือเทียบเท่า [ ] ปริญญาตรี [ ] ปริญญาโท [ ] ปริญญาเอก

4. สาขาวิชาที่เรียน(สำหรับผู้ที่กำลังศึกษาอยู่หรือผู้ที่อยู่ระหว่างการหางาน).....
สาขาอาชีพของท่าน.....

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

[ ] ต่ำกว่า 5,000 [ ] 5,001-10,000
[ ] 10,001 – 20,000 [ ] 20,001 – 30,000
[ ] 30,001 – 40,000 [ ] 40,001 – 50,000
[ ] 50,001 – 70,000 [ ] 70,001 – 90,000
[ ] 90,001 – 100,000 [ ] มากกว่า 100,000

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

1. ลักษณะการเช็คอีเมลของท่านเป็นอย่างไร

[ ] ทุกวัน [ ] 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์
[ ] 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ [ ] 1 ครั้งต่อสัปดาห์
[ ] 2-3 ครั้งต่อเดือน [ ] 1 ครั้งต่อเดือน
[ ] น้อยกว่า 1 ครั้ง [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านใช้เวลาในการเช็คอีเมลกี่ชั่วโมงต่อสัปดาห์

[ ] น้อยกว่า 1 ชั่วโมง [ ] มากกว่า 1-3 ชั่วโมง [ ] มากกว่า 4-5 ชั่วโมง

[ ] มากกว่า 5-10 ชั่วโมง [ ] มากกว่า 10-15 ชั่วโมง [ ] มากกว่า 15-20 ชั่วโมง

[ ] มากกว่า 20 ชั่วโมง

3. ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของท่าน.....ปี

4. ท่านเช็คอีเมลจากสถานที่ใดบ้าง (กรุณาเรียงลำดับ 1=มากที่สุด 2=มาก 3=ปานกลาง 4=น้อย 5=น้อยที่สุด)

..... ที่ทำงาน

..... บ้าน

..... สถานศึกษา

..... สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต(เช่น ร้านบริการอินเทอร์เน็ต,Internet Cafe)

..... จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะ (Wireless Zone)

..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับกิจกรรมใด

(เรียงลำดับตามความถี่การใช้ 5 ลำดับ 1=มากที่สุด 2=มาก 3=ปานกลาง 4=น้อย 5=น้อยที่สุด)

..... รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

..... ค้นหาข้อมูล

..... อ่านหรือแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด

..... สนทนาออนไลน์ (Chat)

..... ติดตามข่าวสาร

..... ดาวน์โหลดเกมส์ ซอฟท์แวร์

..... เลือกซื้อสินค้า เช่น ซื้อตั๋วเครื่องบิน

..... ดูสินค้าที่มีขายออนไลน์

..... เล่นเกมออนไลน์

..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ปัจจุบันท่านใช้อีเมลจำนวนกี่แอดเดรส(E-mail address)

[ ] 1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] มากกว่า 3

7. ปัจจุบันท่านใช้บริการอีเมลอะไรบ้าง(เรียงลำดับตามความถี่การใช้ 3 ลำดับเรียงลำดับ 1=มาก 2=ปานกลาง 3=น้อย)

.....อีเมลขององค์กร บริษัท สถาบันการศึกษา

.....ฟรีอีเมลต่างประเทศ เช่น Hotmail, Yahoo,Gmail

.....ฟรีอีเมลในประเทศ เช่น Thaimail, Sanook

.....อีเมลของ ISP เช่น Csloxinfo, Ksc

.....อื่น ๆโปรดระบุ.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ การรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับการสิทธิความเป็นส่วนตัว

กรุณาเขียนเครื่องหมาย √ ลงใน □ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

	ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้หรือไม่	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านจะยินยอมกรอกข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะเว็บไซต์ที่มีการแจ้งนโยบายสิทธิส่วนบุคคล(Privacy Policy)ถึงวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้อย่างชัดเจน					
2	ท่านไม่เห็นด้วยกับเว็บไซต์ที่จะนำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปใช้นอกเหนือจากที่แจ้งไว้ตอนเก็บข้อมูลจากท่าน					
3	บุคคลอื่นจะไม่สามารถกระทำการใดๆกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยไม่ได้รับอนุญาต					
4	เว็บไซต์ทุกเว็บไซต์ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล					
5	บุคคลควรมีสิทธิตามกฎหมายที่จะเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือทำให้ทันสมัย(update) ในข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลต่างๆได้					
6	ท่านลังเลที่จะกรอกเบอร์โทรศัพท์ลงในเว็บไซต์ที่ไม่มีนโยบายสิทธิส่วนบุคคล(Privacy Policy) หรือเว็บไซต์ที่ขาดความน่าเชื่อถือ					
7	เว็บไซต์ไม่ควรนำที่อยู่อีเมลไปใช้กับการส่งเสริมการตลาดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิคส์(E-marketing)โดยไม่ได้รับอนุญาต					
8	ที่อยู่อีเมล(E-mail address) เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านมีสิทธิกำหนดความยินยอมให้เข้าถึงได้					
9	ผู้ประกอบการไม่มีสิทธิที่จะส่งข้อมูลข่าวสารเชิงพาณิชย์ มายังท่านไม่ว่าจะเป็นทางไปรษณีย์,อีเมล หากท่านไม่ได้ลงทะเบียนหรือกรอกข้อมูลใดๆเพื่อร้องขอข้อมูล					
10	หากท่านพบว่ามีการส่งข้อมูลข่าวสารเชิงพาณิชย์ โดยที่ท่านไม่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นทางไปรษณีย์ ,อีเมล ท่านควรมีสิทธิที่จะขอยกเลิกให้ผู้ประกอบการเลิกส่งได้					
11	ท่านรู้สึกเฉยๆและไม่ดำเนินการใดๆหากท่านได้รับโฆษณาหรือข้อมูลข่าวสารตามหัวข้อที่สนใจ จากการจัดส่งข้อมูลของผู้ให้บริการอีเมล(เช่น Hotmail,Yahoo,Thaimail)					
12	สแปมเมลเป็นปัญหาสำคัญในการใช้บริการอีเมลของท่าน					

ส่วนที่ 4 ประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับสแปมเมล

1. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าสแปมเมลหมายถึงอะไร (สามารถเลือกได้หลายข้อ)

[ ] อีเมลเน้นการโฆษณาเพื่อการค้า หรือ การนำเสนอโปรโมชั่นขายสินค้า
[ ] อีเมลที่ถูกส่งต่อกันมา (Forward mail) จากผู้ที่ไม่รู้จัก
[ ] จดหมายข่าวจากเว็บไซต์ (newsletter) ที่ท่านไม่ต้องการ
[ ] อีเมลจากผู้ที่ไม่รู้จักแต่หัวข้อน่าสนใจ
[ ] อีเมลที่ผู้รับไม่ต้องการ
[ ] อื่น ๆ โปรดระบุ .....

2. ในความคิดเห็นของท่าน ข้อใด**ไม่ใช่**สแปมเมล(สามารถเลือกได้หลายข้อ)

[ ] จดหมายข่าวจากเว็บไซต์ ((Newsletter) ที่ท่านลงทะเบียนขอรับข่าวสารไว้
[ ] อีเมลที่ถูกส่งต่อกันมา (Forward mail) จากผู้ที่รู้จัก
[ ] อีเมลจากผู้ที่ไม่รู้จักแต่หัวข้อน่าสนใจ
[ ] อีเมลโฆษณาเสนอขายสินค้าที่ท่านสนใจ แต่**ไม่เคย**ให้ที่อยู่อีเมล (E-mail address)แก่บริษัทสินค้านั้นๆ
[ ] อีเมลขอความช่วยเหลือคนหาย บริจาคเลือด จากผู้ที่ไม่รู้จัก
[ ] อื่น ๆ โปรดระบุ .....

3. ท่านสามารถระบุอีเมลที่ได้รับว่าเป็นสแปมเมลได้อย่างไร

[ ] อ่านจากผู้ส่งอย่างเดียว
[ ] อ่านจากหัวข้ออย่างเดียว
[ ] ดูทั้งชื่อผู้ส่งและหัวข้อ หากผู้ส่งเป็นบริษัทสินค้าหรือผู้ที่ไม่รู้จักและหัวข้อเป็นการโฆษณา สามารถระบุได้ว่าอีเมลนั้น คือสแปมเมล
[ ] เปิดเข้าไปอ่านเนื้อหาของอีเมล
[ ] อื่นๆโปรดระบุ.....

4. ท่านได้รับ**สแปมเมลเฉลี่ยต่อวัน**จำนวนเท่าไหร่ต่อ 1 แอคเคาน์ (account)
(ให้พิจารณาจากอีเมลหลัก หากมีอีเมลมากกว่า 1 แอคเคาน์ให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

[ ] 1-10 ฉบับ [ ] 11-20 ฉบับ
[ ] 21-30 ฉบับ [ ] 31-40 ฉบับ
[ ] 41-70 ฉบับ [ ] 71-90 ฉบับ
[ ] 91-100 ฉบับ [ ] 101 - 200 ฉบับ
[ ] 201-300 ฉบับ [ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. สาเหตุของการได้รับสแปมเมลในความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างไรบ้าง (สามารถเลือกได้หลายข้อ)

[ ] การโพสต์ที่อยู่อีเมล(E-mail address) ไว้ในเว็บไซต์
[ ] การถูกขโมยข้อมูลส่วนบุคคลในเว็บไซต์
[ ] ที่อยู่อีเมลถูกนำไปขายต่อโดยเว็บไซต์ที่มีข้อมูลของท่าน
[ ] Spammer สร้างโปรแกรมสำหรับการค้นหาชื่อ E-mail ในเว็บไซต์ต่างๆ
[ ] ถูกลักลอบเจาะระบบ server ผู้อื่น เพื่อใช้ในการส่งสแปมเมล
[ ] ถูกลับลอบเจาะเข้าอีเมลเพื่อขโมยที่อยู่อีเมลที่เก็บไว้และใช้ส่งสแปมโดยที่ท่านไม่รู้ตัว
[ ] การส่งอีเมลต่อๆกันมา(Forward mail)
[ ] โปรแกรมตัวกรองอีเมล(เช่น Spam Filter,Spam guard)ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ
[ ] อื่นๆ โปรดระบุระบุ.....
.....

6. ท่านรู้สึกอย่างไรเมื่อได้รับสแปมเมล (เลือกเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

[ ] เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไร
[ ] รำคาญ เบื่อ
[ ] รู้สึกรุกล้ำความเป็นส่วนตัวเล็กน้อย
[ ] ละเมิดความเป็นส่วนตัวอย่างยิ่ง
[ ] ชอบ ต้องการได้รับสแปมเมล

7.ปัญหาที่ท่านพบจากการได้รับสแปมเมลมีอะไรบ้าง
(เรียงลำดับความสำคัญของปัญหา 5ลำดับ 1=มากที่สุด 2=มาก 3=ปานกลาง 4=น้อย 5=น้อยที่สุด)

[ ] เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ
[ ] เสียเวลาในการจัดการอีเมล
[ ] รบกวนความเป็นส่วนตัวของท่าน
[ ] ท่านพลาดการได้รับข่าวสารที่ท่านต้องการ
[ ] การจราจรของข้อมูลช้า(Traffic data) ใช้เวลาโหลดนาน
[ ] สูญเสียค่าใช้จ่าย
[ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านได้รับสแปมเมลเป็นภาษาใดบ้าง

[ ] ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
[ ] เฉพาะภาษาไทย (ข้ามไปข้อ 11)
[ ] เฉพาะภาษาอังกฤษ (ข้ามไปข้อ 10)
[ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. .ท่านได้รับสแปมเมลทั้ง 2 ภาษาเป็นอย่างไรบ้าง

[ ] ภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย
[ ] ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ
[ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านได้รับสแปมเมลภาษาอังกฤษชนิดใดบ้าง (เลือกได้หลายข้อ)

[ ] โฆษณาขายสินค้า(Product) หรือโฆษณาส่งเสริมการขาย
[ ] ชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก (Pornography)
[ ] เสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ(Heath product and remedies)
[ ] เสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว(Vacation prize promotion)
[ ] ซื้อซอฟต์แวร์ผิดกฎหมาย(Illegal pirated software)
[ ] ฉ้อโกง การหลอกลวง(Fraud)หรือ (Phishing)
[ ] อีเมลที่ส่งต่อกันมา (Forward mail)
[ ] จดหมายข่าว(Newsletter)
[ ] อีเมลไวรัส (Virus e-mail)
[ ] บริการข้อมูลหุ้น(Stock offering)
[ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านได้รับสแปมเมลภาษาไทยชนิดใดบ้าง

[ ] โฆษณาขายสินค้า(Product) หรือโฆษณาส่งเสริมการขาย
[ ] ชักชวนเข้าเว็บไซต์ภาพลามก (Pornography)
[ ] เสนอขายยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เช่น ยาลดความอ้วน (Heath product and remedies)
[ ] เสนอโปรโมชั่นท่องเที่ยว(Vacation prize promotion)
[ ] เสนอเข้าร่วมประชุมสัมมนา
[ ] ขายประกันชีวิต
[ ] ขายอสังหาริมทรัพย์
[ ] ชักชวนหารายได้พิเศษเพิ่ม
[ ] ชักชวนให้กู้เงิน
[ ] ฉ้อโกง การหลอกลวง(Fraud)หรือ (Phishing)
[ ] อีเมลที่ส่งต่อกันมา (Forward mail)
[ ] จดหมายข่าว(Newsletter)
[ ] อีเมลไวรัส (Virus e-mail)
[ ] บริการข้อมูลหุ้น(Stock offering)
[ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการป้องกันตัวจากสแปมเมล

	วิธีป้องกันตัวเพื่อไม่ต้องรับสแปมเมล ท่านได้ปฏิบัติดังข้อต่อไปนี้หรือไม่	**ใช่**	**ไม่ใช่**	**ไม่แน่ใจ**
1	บล็อกสแปมเมลโดยใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปม(Junk-Filter ,Block Sender หรือ spam guard)ซึ่งเป็นบริการจากอีเมล์ที่ใช้งานอยู่			
2	ซื้อโปรแกรมกลั่นกรองสแปม(Junk-Filter ,Block Sender หรือ spam guard)มาใช้ด้วยตนเอง			
3	ท่านอ่านข้อตกลงให้รอบคอบ ก่อนที่จะสมัครสมาชิกหรือลงทะเบียนเว็บไซต์ทุกครั้ง			
4	ท่านไม่ตอบกลับสแปมเมล			
5	ท่านมีที่อยู่อีเมลไว้หลายที่ เพื่อป้องกันการได้รับสแปมเมล			
6	ท่านไม่โพสต์ที่อยู่อีเมล(E-mail address) ไว้ในเว็บไซต์			
7	หากจำเป็นต้องโพสต์ที่อยู่อีเมลในเว็บไซต์ท่านมีวิธีการโพสต์ที่อยู่เพื่อไม่ให้โปรแกรมเก็บที่อยู่อีเมล (Spybot) สามารถเก็บที่อยู่ของท่านได้ เช่น address@yahoo.com เป็น addressatyahoo.com.หรือการทำเป็นไฟล์รูปภาพ เป็นต้น			
8	อื่นๆ โปรดระบุ …….....……			

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 6 พฤติกรรมการตอบกลับเมื่อได้รับสแปมเมล

	เมื่อท่านได้รับสแปมเมล ท่านได้ปฏิบัติดังข้อต่อไปนี้หรือไม่	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
1	ใช้วิธีการลบสแปมเมล			
2	ใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปม(Junk-Filter ,Block Sender หรือ spam guard)ซึ่งเป็นบริการจากอีเมล์ที่ใช้งานอยู่			
3	เลิกใช้ที่อยู่อีเมลที่ใช้อยู่ แล้วสมัครที่อยู่อีเมลใหม่			
4	ขอบอกเลิกการรับสแปมเมลจากผู้ส่ง			
5	ส่งเรื่องร้องเรียนผู้ให้บริการอีเมล(Service provider)หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet provider, Hosting provider)			
6	ท่านส่งเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน			
7	ท่านร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Nectec ,Thaicert ,spamcop.net			
8	ท่านคิดว่ารัฐบาลควรวางกรอบนโยบายหรือออกกฎหมายในการป้องกันสแปมเมลและเอาผิดผู้ส่งสแปมเมล			
9	อื่นๆ โปรดระบุ ……..…….			

ส่วนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นสำหรับแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการสแปมเมล

ท่านคิดว่าแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับสแปมเมล (กรุณาเรียงตามลำดับความสำคัญ 1=มากที่สุด 2=มาก 3=ปานกลาง 4=น้อย 5=น้อยที่สุด)

..... ท่านสามารถจัดการแก้ไขปัญหาสแปมเมลได้ด้วยตนเอง เช่น การไม่ทิ้งที่อยู่อีเมลบนอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมกลั่นกรองสแปมเมล การไม่เปิดอ่านสแปมเมล การลบทิ้งสแปมเมล

..... ท่านจะนำเรื่องราวดังกล่าวไปร้องเรียนต่อสื่อมวลชน

.....หน่วยงานรัฐควรมีนโยบายในการป้องกันปัญหาสแปมเมล กำหนดหลักการปฏิบัติ กติกา มารยาท ในการส่งอีเมล

..... ออกกฎหมายเพื่อเอาผิดต่อ Spammer (ผู้ส่งสแปมเมล)

.....ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรวมตัวรณรงค์ ต่อต้านการส่งสแปมเมล

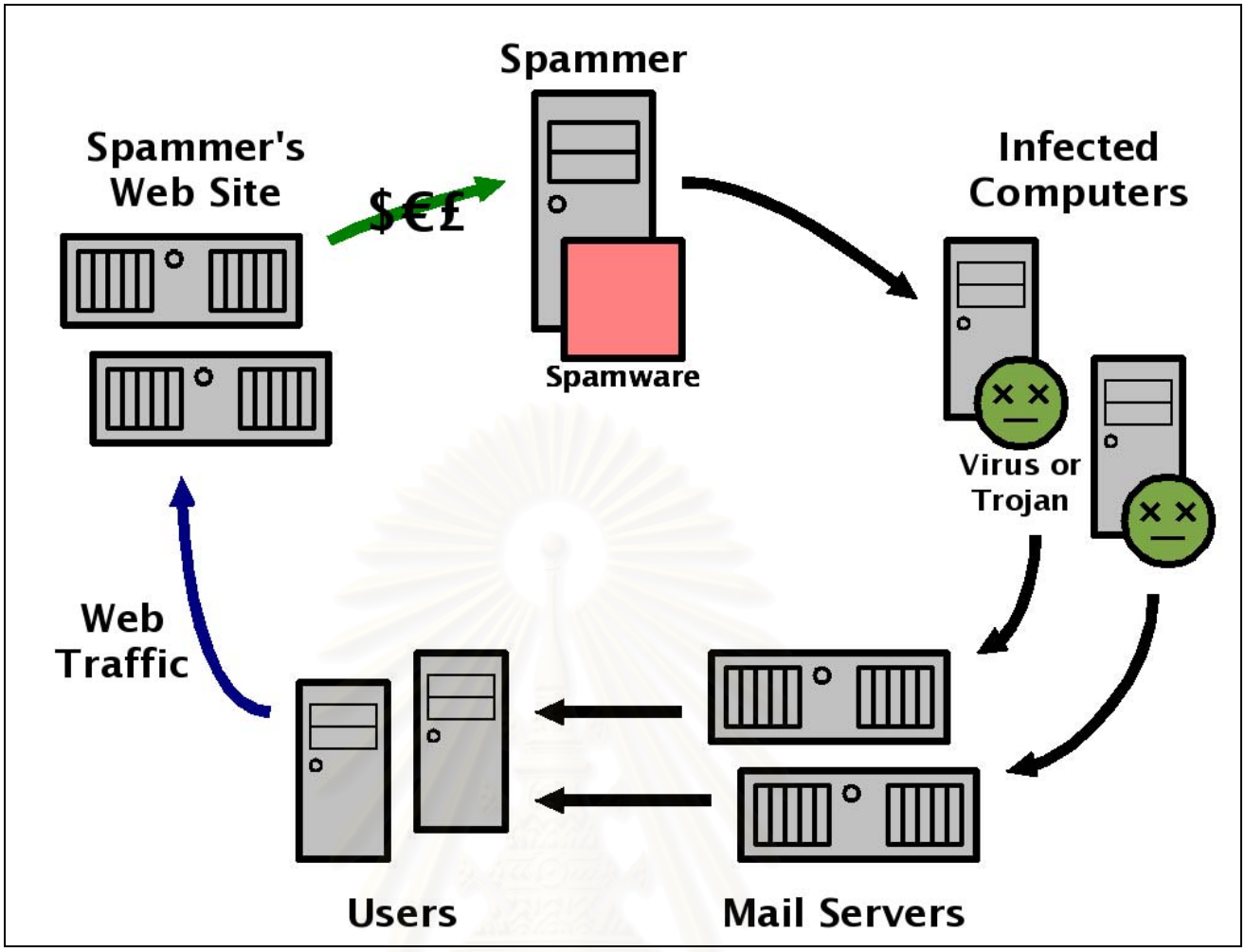
.....อื่นๆโปรดระบุ _____

_____

_____

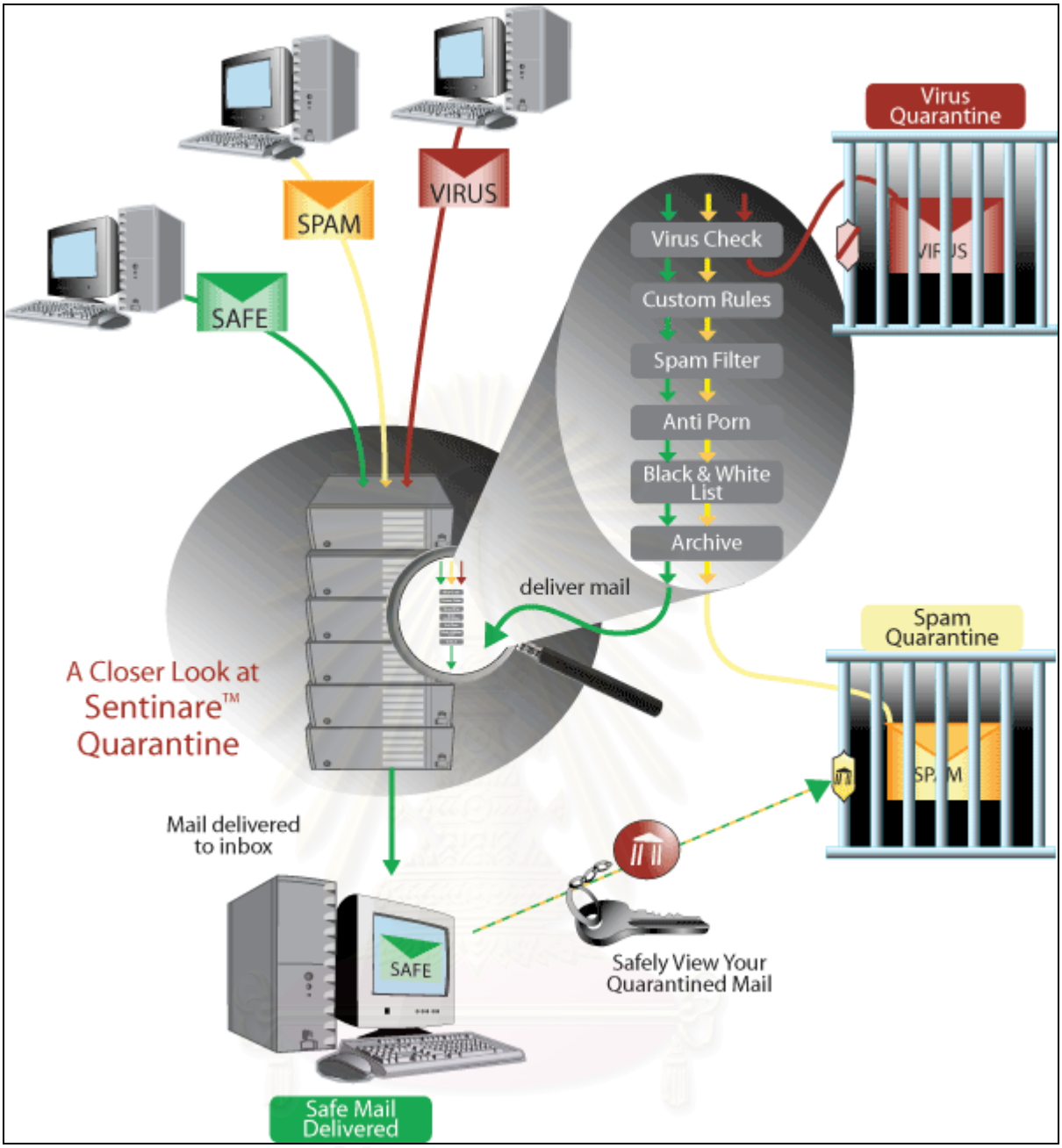
ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ภาพตัวอย่าง สแปมเมลในกล่องจดหมาย



ภาพวงจรการส่งสแปมเมล (SPAM MAIL CIRCLE) จาก Wikipedia

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพตัวอย่างการทำงานของโปรแกรมการกลั่นกรองสแปมเมล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CAPTCHA*ชื่อเต็มคือ "Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart" คือ โปรแกรมที่สามารถแยกแยะได้ว่ามนุษย์สามารถผ่านได้ ในขณะที่คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันไม่สามารถผ่านได้ ซึ่งอยู่เป็นการพัฒนาโดยทีมวิจัยของ มหาวิทยาลัย Carnegie Mellon สหรัฐอเมริกา การทำงานของคือ CAPTCHA จะข้อมูลในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์ไม่สามารถตีความได้ อย่างเช่น ตัวอักษรที่ถูกบิดและวางโย้เย้ไปมาบนพื้นหลังที่มีลวดลาย[35] ดังรูป

ภาพการลงทะเบียนสมัครใช้บริการอีเมลล์ของ Yahoo

โครงการ CAPTCHA ได้ออกออกเผยแพร่สู่สาธารณะเมื่อปี ค.ศ.2543 โดยถูกใช้เป็นครั้งแรกที่ Yahoo[36]. จากการพัฒนาความคิดของ Alan Turing นักคณิตศาสตร์ชาวอังกฤษ ผู้ถอดรหัส Enigma ในสมัยสงครามโลกครั้งที่สอง มีผลงานหนึ่งที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย คือ “Turing Test” Turing Test เป็นการทดสอบว่าบุคคลซึ่งอยู่ในอีกห้องหนึ่งสามารถแยกแยะผู้ตอบชุดคำถามที่กำหนดให้ว่าเป็นมนุษย์ หรือคอมพิวเตอร์ ได้หรือไม่ หากบุคคลไม่สามารถแยกแยะระหว่างคอมพิวเตอร์กับมนุษย์ แสดงว่าคอมพิวเตอร์นั้นฉลาดเท่าเทียมกับมนุษย์ มีการตั้งรางวัลไว้ถึง 100,000 ดอลล่าร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ที่สามารถผ่าน Turing Test นี้ได้ จึงเป็นจุดกำเนิดของการพัฒนาโครงการ CAPTCHA ขึ้นมา[37] ประโยชน์ของการใช้โปรแกรม CAPTCHA นี้เพื่อยืนยันความเป็นตัวตนของมนุษย์การสมัครใช้บริการอีเมลล์ ป้องกันสแปมเมอร์ลักลอบสมัครอีเมลล์ส่งสแปม ปัญหาการโพสต์เว็บบอร์ดจากโปรแกรมโพสต์อัตโนมัติ การโหวตออนไลน์ เป็นต้น

---

*A CAPTCHA™ is a program that can generate and grade tests that most humans can pass, but current computer programs can't pass. For example, humans can read distorted text as the one shown below, but current computer programs can't.

[35] ความหมายของ CAPTCHA แปลโดยโกสุม กรีทอง,"http://www.mc41.com/content/captcha.htm".

[36]Captcha definition," http://en.wikipedia.org/wiki/Captcha".

[37] โกสุม กรีทอง, "CAPTCHA แบบทดสอบคอมพิวเตอร์เพื่อแยกแยะระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์", http://www.mc41.com/content/captcha.htm,2007.

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาววิมพ์วิภา ชัยอุ่น เกิดเมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ.2524 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาหนังสือพิมพ์ ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2545 และเข้าศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวารสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีพ.ศ.2546 ระหว่างการศึกษาได้ทำงานวิจัยด้านการประชาสัมพันธ์และประกอบธุรกิจส่วนตัว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย