



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

##### 1.1 ความตระหนักรู้ต่อสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต

จากการวิจัยทางแบบสอบถาม การสนทนากลุ่มย่อย นำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า สังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตของไทยมีความตระหนักรู้ต่อการมีอยู่ของสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต โดยความตระหนักรู้ต่อสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลมีความตระหนักรู้ต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล นั่นคือความตระหนักรู้ในการมีอยู่ของสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลมีสูงถึง 92% ในขณะที่ความตระหนักรู้ต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลคิดเป็น 87.7 % ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และลักษณะของผู้ที่ไม่รู้สึกว่าตนถูกละเมิดนั้น พิจารณาจากการสนทนากลุ่มย่อยพบว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ บุคคลที่ไม่รู้เท่าทันเทคโนโลยี และ บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเพียงพอที่จะสามารถควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ตของตนเองได้

ในส่วนของความตระหนักรู้ด้านสิทธิและการละเมิดนั้น ผลวิจัยข้างต้นตรงกับสมมติฐานที่ได้วางไว้ว่าสังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตของไทยมีความตระหนักรู้ต่อสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่สะท้อนภาพความตระหนักรู้ต่ออินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีในรูปแบบใหม่แห่งยุคสารสนเทศ และด้วยลักษณะผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นชนชั้นกลางซึ่งเป็นกลุ่มคนที่นักวิชาการได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่ามีแนวคิดที่คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมากยิ่งขึ้นกว่าครั้งที่เคยเป็นมาในอดีต มีการรับวัฒนธรรมตะวันตกได้ง่าย หรืออาจกล่าวได้ว่ากลุ่มชนชั้นนี้ถูกคาดหวังให้เป็นผู้มีแนวคิดสิทธิอยู่ในความคิด และตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham Maslow สังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเป็นสังคมที่ผ่านความต้องการขั้นแรกอัน ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานด้านเสื้อผ้า นุ่งห่ม อาหาร ยา รักษาโรค มาแล้ว พวกเขาจึงปรารถนาที่จะก้าวสู่การควบคุมและครอบครองสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นั่นคือความต้องการความรู้สึกละเอียดอ่อน การระแวงระวังต่อสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจึงเท่ากับเป็นการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้

นอกจากนี้ ความแตกต่างเรื่องจำนวนผู้มีความตระหนักต่อสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล สามารถอธิบายผลได้ว่า สิทธิเป็นสิ่งที่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ง่ายกว่า เพราะเป็น

สิ่งที่อยู่กับตัวที่สามารถเชื่อมโยงเปรียบเทียบได้ระหว่างโลกที่เป็นจริงในชีวิตประจำวันกับโลกเสมือนทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนในการสนทนากลุ่มย่อยที่ผู้เข้าร่วมสนทนาสามารถคุยเรื่องสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลได้ ในขณะที่เรื่องของ การละเมิดส่วนใหญ่คาบเกี่ยวไปกับการรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี อย่างเช่นเรื่อง IP Address, Hacker หรือ Cookies เป็นต้น เมื่อพิจารณาพร้อมกับผลการวิจัยในส่วนของ การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกตอบให้ระบบหรือเทคโนโลยีเป็นตัวจัดการปัญหาต่างๆ นั้นหมายความว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่คิดว่าการละเมิดมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอย่างมาก และเมื่อทำการสนทนากลุ่มย่อยพบว่าเมื่อพูดถึงการละเมิดผู้ร่วมวงสนทนาส่วนใหญ่มักถกเถียงกันถึงรูปแบบเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดการละเมิดทั้งหลาย ซึ่งสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ของสมคิด เลิศพิริยประเสริฐ ยังให้ข้อสรุปไว้ว่า คนไทยมีทัศนคติที่ถือว่าเทคโนโลยีคือเรื่องแก้ปัญหาสังคม<sup>107</sup> และด้วยเหตุผลหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่เราไม่สามารถมองข้ามได้นั้นคือ อินเทอร์เน็ตถือกำเนิดขึ้นได้จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร เหตุผลทั้งหมดทำให้การละเมิดเป็นเรื่องที่จะรับรู้ได้จะต้องผ่านความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีเสียก่อน ความตระหนักต่อการละเมิดจึงมีสัดส่วนน้อยกว่าการตระหนักต่อสิทธิ

อย่างไรก็ตาม ความตระหนักต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลกลับมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับพฤติกรรมที่แสดงออกจริงดังจะเห็นได้จาก ผลการวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมตอบกลับมีความสอดคล้องกับความตระหนักรู้ต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ตมากกว่าความตระหนักรู้ต่อสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต นั่นคือ แม้ว่าสิทธิเป็นเรื่องที่ทำความเข้าใจได้ง่าย หากแต่ก็สวนทางกับการปฏิบัติจริง เพราะสังคมไทยยังขาดแง่มุมในการนำสิทธิไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างที่ได้อ้างอิงจากนักวิชาการที่กล่าวถึงสิทธิของคนไทยว่าเป็นเพียงการเริ่มต้นเท่านั้น ดังนั้น ผลการวิจัยที่ออกมาจึงพบว่าพฤติกรรมตอบกลับที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับความตระหนักต่อการละเมิดมากกว่าความตระหนักต่อสิทธิ

นอกจากนั้น เรื่องการละเมิดยังเป็นเรื่องใกล้ตัว มองเห็นเป็นรูปธรรมได้มากกว่าเรื่องสิทธิ ซึ่งเป็นเรื่องนามธรรมค่อนข้างมากดังนั้นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจึงสอดคล้องกับการละเมิดมากกว่า ยิ่งไปกว่านั้นความไม่มั่นคงหรือความไม่เข้มข้นในสิทธิในสังคมไทยได้แสดงผลออกมาในงานวิจัยนี้พบว่าแม้ว่าสังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตของไทยจะมีความตระหนักรู้ต่อสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล

<sup>107</sup> สมคิด เลิศพิริยประเสริฐ, การศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านโครงสร้างสังคมและทัศนคติของคนไทยที่สัมพันธ์กับพัฒนาการของ

บุคคล แต่ทว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลับให้ความสำคัญกับผู้ละเมิดและผู้ถูกละเมิดในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งในที่นี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ทำผ่านมาของประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นงานของกมลลา สุวรรณธรรมา ที่ระบุว่าภาพลักษณ์มีอิทธิพลต่อการประเมินการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล หรือกรณีบุคคลสาธารณะมีขอบเขตข้อมูลส่วนตัวน้อยที่สุด หรืองานของปทีป เมธาคุณวุฒิในเรื่องการรับรู้ของประชาชนในกรุงเทพมหานครด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และสารสนเทศที่ระบุว่าผู้ร่วมการวิจัยมีเกณฑ์การตัดสินใจในเรื่องสิทธิส่วนบุคคลของแต่ละกรณีแตกต่างกัน โดยกรณีการแพทย์กลับให้คะแนนการเก็บรวบรวมข้อมูลว่าเป็นเรื่องผิดจรรยาบรรณน้อยกว่าไม่ผิดจรรยาบรรณ โดยให้เหตุผลว่าเป็นเพราะสังคมไทยให้ความสำคัญและใส่ใจทางการแพทย์ค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าสิทธิส่วนบุคคลในสังคมไทยยังมีข้อละเว้นในบางโอกาสรวมทั้งยังขาดความเข้มข้นและแน่นอนไม่เหมือนกับสิทธิทางตะวันตกที่เรื่องสิทธิเป็นเรื่องที่ติดอยู่กับตัวบุคคลนั้น

### 1.2 ระดับความตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต

ในเรื่องระดับความตระหนักรู้ต่อสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ผลการวิจัยจากแบบสอบถามพบว่าสังคมของการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตของไทยมีความตระหนักรู้ต่อสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและการละเมิดทางอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลางมากที่สุด ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ AT&T Labs –Research ที่ได้มีการนำแนวคิดของงานวิจัยดังกล่าวมาประยุกต์ในการวิจัยครั้งนี้ หากแต่ในแง่มุมมองของระดับนั้นจากงานวิจัยของ AT&T Labs -Research พบว่ามีผู้มีความตระหนักในระดับต่ำเป็นลำดับต่อมาและในระดับสูงเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลแบบสอบถามที่พบว่าบุคคลที่มีระดับความตระหนักสูงมีมากกว่าคนที่มีความตระหนักต่ำ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะลักษณะทางประชากรของผู้วิจัยที่เป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะแตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่จะตระหนักในเรื่องดังกล่าวมากกว่างานวิจัยที่ทำในต่างประเทศ

### 1.3 ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต

ผลจากการออกแบบสอบถามพบว่า ผลที่ได้แตกต่างไปจากสมมติฐานจากงานวิจัยในต่างประเทศในบางส่วนและสอดคล้องกันในส่วนอื่น ในเรื่องของความตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิตัวแปรในเรื่องอายุ รายได้ และแนวความคิดในเรื่องระบบอุปถัมภ์ส่งผลสำคัญต่อระดับความตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิ และในส่วนของระดับความตระหนักรู้ต่อการละเมิด มีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลักในเรื่องความไว้วางใจในรัฐบาล

ผลจากการวิจัยจากแบบสอบถามดังกล่าวในเรื่องของอายุ และระดับรายได้ ได้รับการยืนยันจากการทำกลุ่มสนทนาลย่อย การจัดแบ่งด้วยกลุ่มอายุ ซึ่งในแต่ละกลุ่มอายุก็มีการจัดแบ่งรายได้ไปในตัวด้วย ซึ่งผลจากการสนทนากลุ่มย่อยนี้ทำให้มองเห็นความแตกต่างระหว่างแนวคิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละกลุ่ม โดยกลุ่มอายุ 10 -19 ปี ยังขาดความชัดเจนในการมองเรื่องสิทธิ ในขณะที่เมื่อพิจารณาจากกลุ่มอายุ 20-29 ปีขึ้นไป สามารถพูดถึงเรื่องสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลได้ชัดเจน และแน่นอนยิ่งกว่า หากแต่ในกลุ่มอายุ 20-29 ปีจะมีความตระหนักในสิทธิน้อยกว่ากลุ่มอายุ 30-39 เพราะกลุ่มอายุ 30-39 ปีเลือกที่จะไม่ใช้บริการบางอย่างในอินเทอร์เน็ตดีกว่าที่จะถูกละเมิดในสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลของตน ส่วนกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไปได้ก้าวไกลไปกว่านั้น พวกเขาคิดว่าตนเองสามารถที่จะควบคุมสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองได้

อย่างไรก็ตาม ลักษณะของปัจจัยที่มีทั้งสองคอลลิง (ตัวแปรนำมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม) และไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน (ตัวแปรนำไม่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม) ทั้งนี้อาจอธิบายได้ด้วยลักษณะวัฒนธรรมแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน และการแพร่กระจายของการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังจำกัดอยู่ในแวดวง ชนชั้นสูงและชนชั้นกลางที่มีการศึกษาดี หากพิจารณาจากตัวเลขของชมรม ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีประมาณ 2.3 ล้านคน หรือคิดเป็น 371.6 คนต่อประชากร 10,000 คน ซึ่งต่ำกว่าหลายประเทศใกล้เคียงในภูมิภาค เช่น เกาหลี ญี่ปุ่น สิงคโปร์ ไต้หวัน มาเลเซีย<sup>108</sup>

เมื่อนำตัวแปรเรื่องความไว้วางใจในรัฐบาลมาพิจารณา ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรในเรื่องของความไว้วางใจในรัฐบาลมีความสัมพันธ์และสามารถใช้อธิบายกับการให้ความสำคัญในรูปแบบต่าง ๆ ของการละเมิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Colin J. Bennett ที่กล่าวว่าปัจจัยเรื่องความไว้วางใจในรัฐบาลเป็นตัวแปรหลักที่ใช้ในการเปรียบเทียบวัฒนธรรมทางการเมืองที่แตกต่างกัน และการให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้วย<sup>109</sup> เนื่องจากรัฐบาลเป็นพื้นฐานการจัดการเรื่องสิทธิในสังคม ซึ่งจากการทำกลุ่มสนทนาลย่อยได้มีผู้เข้าร่วมหลายคนได้กล่าวถึงบทบาทหลักของรัฐบาลในการดูแลสังคม

#### 1.4 การให้ความสำคัญต่อประเด็นในเรื่องสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต

<sup>108</sup> สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ, กรอบแนวคิดและความเป็นมาของความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและกฎหมาย (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด ,2544), หน้า 33.

<sup>109</sup> Colin J. Bennett, *Regulating Privacy* (London: Cornell University Press,1992) .p.43.

ในแง่ของการให้ความสำคัญสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อทำการแบ่งแง่มุมในการวัดออกเป็น สุนทรียศาสตร์ (Humanistic) เครื่องมือและการนำไปใช้ (Instrumental) และการเมือง (Political) ปรากฏว่ามีการให้ความสำคัญต่อ แ่ง่มุมต่างๆ ในลักษณะแตกต่างกันตามสมมติฐาน โดยการให้ความสำคัญกับสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลในแง่ของการนำไปใช้มีความสำคัญมากที่สุด แ่ง่มุมการเมืองรองลงมาและแง่มุมสุนทรียศาสตร์น้อยที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้จากการสัมภาษณ์นักวิชาการที่ได้ให้ความคิดเห็นว่า แนวคิดเรื่องสิทธิส่วนบุคคลในไทยยังเป็นเรื่องที่ไม่ลึกซึ้ง จึงมีการรับรู้และทำความเข้าใจในแง่ของการนำไปใช้ได้มากกว่า

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้นำเอาแง่มุมต่าง ๆ ไปหาความสัมพันธ์กับลักษณะต่าง ๆ ทางประชากร พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญในประเด็น เครื่องมือและการนำไปใช้ (Instrumental) ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับผลจากการสนทนากลุ่มย่อยที่พบว่า เมื่อกลุ่มสนทนามีช่วงอายุมากขึ้นจะให้ความสำคัญกับประเด็นเครื่องมือและการนำไปใช้ (Instrumental) ในสัดส่วนที่มากขึ้นด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะว่ายิ่งกลุ่มตัวอย่างมีอายุมากขึ้น การใช้อินเทอร์เน็ตจะมีจุดประสงค์เพื่อการใช้งานเป็นหลักนั่นเอง ในขณะที่ผลการวิจัยจากแบบสอบถามพบว่าการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญในประเด็นการเมือง (Political) ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับผลจากการสนทนากลุ่มย่อย โดยเปรียบเทียบกับกลุ่มสนทนาอายุระดับอายุ 10-19 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเด็กชั้นมัธยมศึกษา และกลุ่มสนทนาอายุอื่น ๆ ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะพบความแตกต่างที่มีในการมองแง่มุมการเมือง (Political) โดยกลุ่มอายุ 10 – 19 ปี ไม่ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นนี้มากเท่ากับกลุ่มอื่น ๆ

#### 1.5 การให้ความสำคัญต่อประเด็นในเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ต

ผลจากแบบสอบถามในแง่ของรูปแบบของการละเมิดพบว่าการให้ความสำคัญต่อการละเมิดในรูปแบบต่าง ๆ ในลักษณะแตกต่างกันตามสมมติฐาน โดยการนำข้อมูลส่วนตัวไม่ชอบด้วยศีลธรรมมาเปิดเผยมีผู้ให้ความสำคัญมากที่สุด ถึง 83 % ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าการละเมิดดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงกับผู้ถูกละเมิด และผลความเสียหายนั้นค่อนข้างจะรุนแรงซึ่งแนวโน้มดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการให้ความสำคัญกับประเด็นในด้านรูปแบบการละเมิดต่อมา คือการที่เว็บไซต์นำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ในทางที่มีขอบ

จากหัวข้อเรื่องการให้ความสำคัญกับรูปแบบการละเมิดเช่นเดียวกัน การตรวจสอบ IP Address โดยผู้รักษากฎหมายซึ่งเป็นคำถามที่กล่าวนำไว้ตอนต้นของงานวิจัยว่าเป็นประเด็นปัญหาที่ถกเถียงต่อกรณีการละเมิดที่เกิดขึ้นจริงแล้วในสังคมไทย กลับมีผู้ให้ความสำคัญน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่ามีความสอดคล้องกับในแง่ของผู้ทำการละเมิด ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการละเมิดที่เกิดขึ้นจากเอกชนมากกว่ารัฐบาล ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับรัฐมีประวัติศาสตร์ความเป็นมา ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสังคม เป็นไปในลักษณะของรัฐเหนือสังคม มากกว่าสังคมเหนือรัฐ โดยมีการสร้างฐานอำนาจจากการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง<sup>110</sup> รัฐเข้าควบคุมการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนมาตั้งแต่ยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ โดยเริ่มคลี่คลายจากการสังกัดกับขุนนางในระบบไพร่ ทาส มาเป็นการใช้ระบบราชการสมัยใหม่ขึ้นมาแทนที่<sup>111</sup> หากแต่การควบคุมข้อมูลยังคงเป็นไปต่อเนื่องยาวนานถึงปัจจุบันที่กระทรวงมหาดไทยยังเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนตัวของประชาชนอยู่ แม้แต่ระบบการจัดการเรื่องสิทธิและหน้าที่ก็ยังเป็นเรื่องของรัฐบาลเสียมากกว่า ซึ่งพิจารณาได้จากในแง่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามวิทยานิพนธ์ของกิตติพันธุ์ เกียรติสุนทร พบข้อสรุปว่ากฎหมายในอดีตเป็นไปในลักษณะคุ้มครองข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการมิได้เป็นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนทั่วไป<sup>112</sup> การจัดเก็บและการใช้ก็จะต้องกระทำโดยผู้มีอำนาจรัฐเท่านั้น ซึ่งเท่ากับว่ารัฐได้มีอำนาจในการควบคุมข้อมูลต่าง ๆ ในสังคมโดยตลอด ในอีกทางหนึ่งการจัดทำทะเบียนราษฎรก็เท่ากับเป็นภาพที่ชี้ชัดได้ว่าสังคมไทยมีรัฐเป็นผู้ควบคุมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน และจากคำกล่าวของนักวิชาการทางกฎหมาย บวรศักดิ์ อุวรรณโณที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 2 ว่า รัฐธรรมนูญนั้นเป็นเพียงเครื่องสะท้อนกติกาสถาของอำนาจใหม่ในระบบราชการมากกว่าที่จะเป็นกฎหมายสูงสุดของแผ่นดินที่รับรองสิทธิเสรีภาพของสมาชิกสังคมในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีศักดิ์ศรี จึงอาจกล่าวได้ว่าสังคมไทยนั้นไม่กลัวต่ออำนาจการจัดการของรัฐที่มีต่อกิจกรรมส่วนตัวของคนมากนัก และมอบสิทธิอำนาจในการจัดการนั้นให้แก่รัฐ ดังนั้น จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่ผลจากการสำรวจความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามจะออกมาในแนวทางดังกล่าวนี้ อย่างไรก็ตามในแง่ของบทบาทของรัฐในการเข้ามาจัดการกับข้อมูลส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต อีกทั้งผลงานวิจัยดังกล่าวและความเป็นเหตุเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากลักษณะของรัฐบาลนี้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยและข้อค้นพบที่เกิดขึ้นในกรณีประเทศสวีเดนและญี่ปุ่นที่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสังคมคล้ายคลึงกับประเทศไทย

นอกจากนั้น จากการออกแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มย่อยพบว่า แม้ว่าสังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตของไทยจะมีความไว้วางใจรัฐบาลในการเข้าควบคุมข้อมูลส่วนตัว หากแต่การกระทำนั้นต้องทำภายใต้ความเป็นรัฐที่ดี นั่นคือจะต้องไม่นำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ในทางมิชอบ

<sup>110</sup> ชัยอนันต์ สมุทวณิช, โครงสร้างพรรคการเมืองไทย (กรุงเทพฯ : บริษัทสุชมและบุตร จำกัด, 2539), หน้า 40.

<sup>111</sup> บุรณนา วรณพิติกุล, สุทธิลา เริงจิต, สำนักพลเมือง (กรุงเทพฯ : CIVICNET), 2542.

<sup>112</sup> กิตติพันธุ์ เกียรติสุนทร, มาตรการทางอาญาในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เช่น ใช้ในกรณีการทุจริตการเลือกตั้ง เป็นต้น ซึ่งในข้อนี้ได้รับการยืนยันจากงานวิจัยในเรื่องการให้ความสำคัญกับประเด็นข้อมูลสิทธิส่วนบุคคลในแง่การเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับสิทธิในการป้องกันการให้ข้อมูลไปในทางที่ไม่ชอบของผู้มีอำนาจมากกว่าสิทธิในการป้องกันการสืบสวน

ในเรื่องของลักษณะผู้ละเมิดนี้เอง หากแตกย่อยไปยังลักษณะของผู้ละเมิดที่เป็นเอกชนหรือบุคคลทั่วไป ผลจากการทดลองส่งต่ออีเมลยังพบว่าหากผู้ละเมิดเป็นบุคคลที่รู้จักจะรู้สึกว่าคุณละเมิดน้อยกว่า หรืออาจจะไม่รู้สึกว่าถูกละเมิดเลย

ส่วนในแง่มุมมองของผู้ถูกละเมิด จากแบบสอบถามและการทดลองพบว่า บุคคลสาธารณะจะไม่ได้ให้ความสำคัญ โดยผู้ร่วมการทดลองส่วนใหญ่จะรู้สึกว่าบุคคลสาธารณะควรระวังตัวเองอยู่แล้ว หากแต่ภาพลักษณ์ของบุคคลสาธารณะนั้นก็ยังมีผลต่อความรู้สึกว่าเป็นการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่อีกด้วย นอกจากนี้ การทดลองยังพบอีกว่าบุคคลจะรู้สึกถูกละเมิดเมื่อถูกขัดแย้งในสิ่งที่ไม่ต้องการหรือไม่ตรงกับความสนใจของตนเอง

ต่อมาในเรื่องของประเภทข้อมูล จากแบบสอบถามพบว่า ข้อมูลที่ต่างกันก็มีการให้ความสำคัญแตกต่างกัน ข้อมูลบัตรเครดิตยังคงเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสูงสุดเช่นเดียวกับที่งานวิจัยอื่นๆ เคยทำการสำรวจมาแล้ว ขณะที่อีเมลเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญน้อยสุด นอกจากนั้นการละเมิดโดยการนำข้อมูลส่วนตัวไปเผยแพร่ยังขึ้นกับลักษณะข้อมูลว่าเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญกับบุคคลนั้นแค่ไหน โดยจากแบบสอบถามและการทำกลุ่มสนทนาย่อยพบว่า ข้อมูลที่มีความสำคัญ ได้แก่ ข้อมูลที่ใช้เป็นทางการและเกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น บัตรประจำตัว และบัตรประชาชน ข้อมูลที่ระบุความเป็นบุคคลนั้น เช่น ภาพถ่าย และข้อมูลที่ไม่ชอบด้วยศีลธรรมเช่น ภาพแอบถ่ายต่าง ๆ ส่วนข้อมูลที่ไม่มีความสำคัญ หรือเป็นข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวได้ เช่น อีเมล รายได้ การใช้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลที่เปิดให้มีการค้นหาได้ทั่วไป เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่

ในแง่ของเนื้อหาของข้อมูล จากการทำการทดลองส่งต่ออีเมลพบว่า เนื้อหาของอีเมลมีผลต่อความตระหนักรู้ต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย นั่นคือ หากเป็นเนื้อหาที่มีความน่าสนใจและตรงกับความต้องการก็มีแนวโน้มที่จะรู้สึกว่าถูกละเมิดน้อยกว่า

#### 1.6 พฤติกรรมตอบกลับ

ผลจากแบบสอบถามพบว่าพฤติกรรมตอบกลับแบ่งเป็น 3 ทางตามสมมติฐานที่ได้วางไว้ โดยการอ้างอิงจากแนวคิดของ David H. Flaherty หากแต่มีพฤติกรรมส่วนหนึ่งเพิ่มเติมขึ้นนั่นคือ

การจัดการ โดยตัวบุคคลนั่นเองเป็นจำนวน 2.3 % ซึ่งในที่นี้เป็นการจัดการ โดยที่ไม่ได้มีการพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ และการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเป็นทางเลือกที่คนตัดสินใจเลือกมากที่สุด

นอกจากนั้น จากการตอบแบบสอบถามพบว่าสังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมตอบกลับมากกว่าคือมีจำนวน 70 % และไม่ตอบกลับจำนวน 30% และเมื่อดูความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมตอบกลับกับความตระหนักรู้ต่อสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ตพบว่ามี ความสอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกันตามสมมติฐานที่ได้วางไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลนั้นมีความคิดความเชื่อเช่นไรก็มีแนวโน้มจะปฏิบัติตามความคิดความเชื่อ นั้น ๆ ซึ่งในที่นี้เมื่อบุคคลมีความคิดต่อเรื่องสิทธิเช่นไรก็จะแสดงออกพฤติกรรมตอบกลับที่สอดคล้องกับความคิดนั้น ในกรณีของการละเมิดเมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าคุณละเมิดความเป็นส่วนตัวมากขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีระดับความพอใจที่ลดลง การที่มีความพอใจลดลงก็นำที่จะแสดงพฤติกรรมตอบกลับต่อสิ่งที่เข้ามารบกวนความพอใจนั้นซึ่งในที่นี้บุคคลตระหนักว่ามีการละเมิดหรือรู้สึกว่าคุณล่วงล้ำ ทำให้ความพอใจลดลง จึงมีผลต่อพฤติกรรมตอบกลับเป็นไปในทิศทางความตระหนักนั้น

### 1.7 ความตระหนักรู้ต่อสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในโลกอินเทอร์เน็ตและนอกอินเทอร์เน็ต

ผลจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มย่อยพบว่าสังคมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตของไทยมีความตระหนักรู้ในเรื่องความตระหนักต่อสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในโลกอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน นั่นคือ บุคคลจะมีความตระหนักรู้ต่อสิทธิและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ตมากกว่า ซึ่งแสดงผลให้เห็นจากเปอร์เซ็นต์ความตระหนักรู้ต่อสิทธิในข้อมูลนอกอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า นั่นคือ จากคำถามที่ว่าคุณจะสังเกตเห็นการกรอกข้อมูลให้แก่ฟีดแบคหรือไม่ มีผู้ตอบว่าใช่เพียง 55.8 % และตอบว่าไม่ถึง 44.2 % ซึ่งสอดคล้องกับการสนทนากลุ่มย่อยที่ระบุว่าเมื่ออยู่ในโลกอินเทอร์เน็ตจะต้องมีความระมัดระวังในการจัดการมากขึ้น เนื่องจากมีลักษณะเป็นสาธารณะ และไม่สามารถเห็นตัวบุคคลจริงที่รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลได้ การควบคุมจึงทำโดยการเลือกข้อมูลที่จะให้ว่ามีความสำคัญแค่ไหน และผู้ร้องขอข้อมูลบุคคลเป็นใคร พิจารณาวัตถุประสงค์การใช้งาน และสุดท้ายจะทำการปลอมแปลงข้อมูลหรืองดเว้นการให้บริการอินเทอร์เน็ตในบริการนั้น ๆ หากไม่ต้องการให้ทราบข้อมูลจริง

ลักษณะการจัดการเลือกพิจารณาการให้ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับเรื่องการให้ข้อมูลรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง มีการให้ความสำคัญต่างกันตามช่องทางการรวบรวมแบบสอบถาม โดย



การกรอกข้อมูลรายได้ผ่านแบบสอบถามนอกอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ไม่ให้ข้อมูลรายได้จำนวน 5 ราย ในขณะที่การกรอกผ่านหน้าเว็บเพจไม่มีผู้ที่ไม่ให้ข้อมูลรายได้เลยแม้แต่รายเดียว ทั้งนี้เนื่องจากในอินเทอร์เน็ตข้อมูลรายได้ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ การระบุความเป็นบุคคลทำได้เพียง อีเมลล์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญ ในขณะที่การออกแบบสอบถามภายนอกทำกับบุคคลซึ่งสามารถสัมผัสได้โดยตรงซึ่งเป็นการระบุตัวบุคคลได้มากกว่า ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าการบริหารข้อมูลส่วนตัวในโลกอินเทอร์เน็ตและในชีวิตประจำวันมีความแตกต่างกัน โดยการใช้หลักเกณฑ์ที่การพิจารณาจาก

1. ผู้ที่ติดต่อสื่อสารด้วย ซึ่งหากเป็นทางอินเทอร์เน็ตก็หมายถึงความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต หากเป็นภายนอกอินเทอร์เน็ตก็จะหมายถึงผู้เข้ามาติดต่อสื่อสารหรือบริษัทต่าง ๆ
2. การซ่อนความเป็นตัวตนของตนเองหรือการซ่อนการปรากฏกาย อันหมายถึงความถึงการ โยงใยถึงตัวบุคคลนั่นเอง ซึ่งอินเทอร์เน็ตทำหน้าที่ได้ดีกว่า

จากความแตกต่างที่เกิดขึ้นแสดงให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ส่งผลต่อวิถีชีวิตบางประการของคนในสังคม หรืออย่างน้อยก็คือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเปลี่ยนแปลงและการจัดการกับชีวิตของตนในรูปแบบใหม่

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเมื่อระยะเวลาผ่านไป โดยมีการใช้กรอบแนวคิดในเรื่องของความเป็นสังคมไทยร่วมในการศึกษาดูด้วย ทั้งนี้เนื่องจากการนำเรื่องของสิทธิเชื่อมโยงเข้ากับอินเทอร์เน็ตยังคงค่อนข้างเป็นเรื่องใหม่ในสังคมไทย ประกอบกับกระแสดความคิดดังกล่าวยังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา การศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการทำให้เข้าใจพัฒนาการของสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลในสังคมไทย

2.2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรทำการศึกษา สิทธิส่วนบุคคลในด้านอื่น เช่น ด้านการสื่อสาร และทำการศึกษาเจาะลึกในประเด็นสิทธิข้อมูลส่วนตัวในประเด็นย่อย ๆ เช่น สิทธิในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองเป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยจำกัดขอบเขตเฉพาะการศึกษาสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ทำการศึกษาสิทธิส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ และการศึกษาสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลมิได้จัดทำในลักษณะเจาะลึกเป็นพิเศษในด้านสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละตัว

2.3 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรทำศึกษากลุ่มคนเฉพาะที่มีความน่าสนใจ เพื่อทำให้การศึกษามีความละเอียดและลึกซึ้งมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จัดทำกับกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด ไม่ได้มีการแบ่งลักษณะกลุ่มพิเศษเพื่อทำการศึกษาเฉพาะ ซึ่งอาจจะใช้ประกอบกับงาน

ของปีที่ปี เมธาคุณวุฒิที่ทำการศึกษารื่องการประเมินเชิงจริยธรรมทางสารสนเทศของกลุ่มคนต่าง ๆ ใช้ประกอบด้วยเพื่อให้การศึกษามีการแบ่งกลุ่มเฉพาะที่มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์กับงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

2.4 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการทำการวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของผู้ให้บริการทั้งภาค เอกชนและภาครัฐ เพื่อต่อภาพความตระหนักรู้ในด้านสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลของสังคมไทยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้จัดทำเพียงกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

2.5 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรนำประเด็นการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในอินเทอร์เน็ตและ โลกนอกอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการศึกษาหรือนำไปใช้ประกอบการศึกษาและวิจัยในอนาคต ทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยทั้งจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มย่อยยังพบภาพความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความตระหนักรู้ต่อสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในสถานการณ์ทั่วไปกับในโลกอินเทอร์เน็ต