



Digital Platform กับสิทธิมนุษยชน (Digital platform and Human rights)*

อรอร กฤษณะทรัพย์**

บทนำ

ยุคโลกาภิวัตน์นับว่าเป็นยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของผู้คนบนโลกในทุกแขนง และมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดจนเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีพของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการสื่อสารไร้พรมแดนที่มีอินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่างกัน จึงทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างทันท่วงที ด้วยประโยชน์เหล่านี้จึงได้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลอันเป็นเครื่องมือที่สำคัญจากการเป็นพื้นที่ที่ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารทางออนไลน์ และถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นไปเพื่อความบันเทิงหรือการประกอบธุรกิจ การสร้างสรรค์และพัฒนาของแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความเปลี่ยนแปลงด้านความสนใจของมนุษย์ไปตามกาลเวลาได้อย่างทันท่วงที ด้วยเหตุนี้ การทำงานของแพลตฟอร์มดังกล่าว จึงอาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้ในบางกรณีได้ อีกทั้งหากรัฐมีการออกกฎหมายเพื่อการควบคุมการพัฒนาและการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อป้องกันและยับยั้งผลกระทบด้านลบที่อาจส่งผลเสียต่อผู้ใช้งานในอนาคต ก็อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนของบุคคลหนึ่ง ๆ ได้เช่นกัน

สาระสำคัญ

แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) เป็นธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างกลุ่มของ (๑) โซเชียลมีเดีย (๒) ตลาดออนไลน์ และ (๓) เว็บไซต์และแอปพลิเคชันแบบ Crowdsourcing โดยแพลตฟอร์มดิจิทัลมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการดำเนินธุรกิจที่มีความซับซ้อนได้อย่างอัตโนมัติ สามารถลดแรงงาน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และมี

* บทความประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

** บุคลากรจัดทำฐานข้อมูลกฎหมายฝ่ายค้นคว้าและเปรียบเทียบกฎหมาย กองกฎหมายต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา



การจัดการทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม ทำให้สามารถสร้างมูลค่าได้อย่างมหาศาล^๑ ดังนั้น แพลตฟอร์มดิจิทัลจึงเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบันและสร้างประโยชน์ได้ในหลากหลายแง่มุมให้แก่ผู้ใช้งานทั้งในด้านความบันเทิง การประกอบธุรกิจ และอื่น ๆ

การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้ใช้งานอาจได้รับผลกระทบในด้านสิทธิมนุษยชนจากทั้งภาครัฐผู้ออกกฎหมายควบคุมการใช้แพลตฟอร์ม หรือจากผู้พัฒนาหรือเจ้าของแพลตฟอร์มในการกำหนดหรือจำกัดการใช้งานในบางลักษณะ โดยผู้ใช้งานอาจได้รับความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน จากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานของกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ ดังนี้

๑. เสรีภาพในการแสดงออก (Freedom of expression)

เสรีภาพในการแสดงออกถูกรองรับในบทบัญญัติมาตรา ๑๙ แห่งกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights : ICCPR)^๒ โดยเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและเสรีภาพในการแสดงออกนั้นเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการพัฒนาบุคคลได้อย่างเต็มที่และเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสังคมทุกหนแห่งซึ่งเป็นรากฐานของสังคมเสรีและประชาธิปไตย โดยเสรีภาพทั้งสองดังกล่าวล้วนมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ เสรีภาพในการแสดงออกเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการบรรลุหลักการของความโปร่งใสและการรับผิดชอบ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน^๓

การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลอาจนำมาซึ่งการกระทำที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน เนื่องจากการควบคุมแพลตฟอร์มดิจิทัลอาจนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นหรือเสรีภาพในการแสดงออก โดย OECD ได้มีข้อคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวว่า บุคคลหนึ่ง ๆ อาจต้องเผชิญกับการถูกคุกคามสิทธิเช่นว่าเนื่องจากในการแสดงความคิดเห็นนั้นจำเป็นต้องไม่ถูกรบกวน ตลอดจนสิทธิในการแสดงออก

^๑Kate Gibson, “Digital Platforms: What They Are & How They Create Value”. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗,

จาก [HTTPS://ONLINE.HBS.EDU/BLOG/POST/WHAT-IS-A-DIGITAL-PLATFORM](https://online.hbs.edu/blog/post/what-is-a-digital-platform)

^๒ICCPR Article 19 states: (1) Everyone shall have the right to hold opinions without interference (2) Everyone shall have the right to freedom of expression; this right shall include freedom to seek, receive and ...

^๓“General comment No.34 on Article 19: Freedoms of opinion and expression”. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗, จาก <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no34-article-19-freedoms-opinion-and>



สิทธิในการแสวงหา และเผยแพร่ข้อมูลต้องไม่ถูกรบกวนด้วยเช่นกัน ดังนั้น OECD จึงได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการถูกรบกวนสิทธิทั้งสองดังกล่าวไว้ ๓ ประการ ดังนี้^๔

๑.๑ การขยายข้อมูลที่ปิดเบือนหรือข้อมูลที่เท็จ ซึ่งสามารถหลอกลวงประชาชนได้ โดยขัดขวางสิทธิในการรับรู้ข้อมูลและการแสวงหาข้อมูล และต้องมีการแสดงความคิดเห็นโดยไม่ถูกรบกวนตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลที่เชื่อถือได้

๑.๒ การแพร่กระจายคำพูดที่แสดงถึงความเกลียดชังหรือเนื้อหาที่เป็นอันตรายอื่น ๆ ความตึงเครียดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการรักษาสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลใด ๆ กับการรับรองให้บุคคลนั้น ๆ สามารถมีส่วนร่วมในโลกออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย การป้องกันการถูกเลือกปฏิบัติและประโยชน์จากการใช้พื้นที่ออนไลน์อย่างเท่าเทียมกัน

๑.๓ ข้อจำกัดที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายต่อการเข้าถึงเนื้อหาบนโลกออนไลน์ การขัดขวางการเชื่อมต่อ ตลอดจนการปิดอินเทอร์เน็ตเพื่อขัดขวางสิทธิในการแสวงหาข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และการเผยแพร่ข้อมูล

ทั้งนี้ หากมีการควบคุมแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับวิธีการลบเนื้อหาบนโลกออนไลน์อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่เป็นผลกระทบต่อเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เช่น ประเทศฝรั่งเศสมีกฎหมายควบคุมการแสดงความคิดเห็นและแสดงความคิดเห็นออนไลน์ โดยกำหนดให้แพลตฟอร์มขนาดใหญ่ต้องทำการตรวจสอบและลบเนื้อหาที่ผิดกฎหมายภายในระยะ ๒๔ ชั่วโมง หรือต้องถูกปรับเป็นจำนวนมหาศาล กฎหมายดังกล่าวนั้นศาลรัฐธรรมนูญของฝรั่งเศสได้ยกเลิกไป เนื่องจากเหตุผลด้านความเสี่ยงที่กระทบต่อเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งศาลเห็นพ้องกับนักบรรณคดีด้านสิทธิมนุษยชนว่า การกำหนดให้บริษัทต้องประเมินและลบเนื้อหาภายในกรอบเวลาสั้น ๆ ภายใต้การลงโทษที่รุนแรงนั้นก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะทำให้แพลตฟอร์มเกิดความระมัดระวังมากเกินไป จึงทำให้มีการลบหรือบล็อกเนื้อหาที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษ^๕

^๔OECD, “Rights in the Digital age”, หน้า ๘-๙. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗,

จาก https://www.oecd.org/en/publications/rights-in-the-digital-age_deb707a8-en.html

^๕Global Digital Policy Incubator, “Human Rights and government regulation of digital platforms”, หน้า ๓.

สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗, จาก https://fsi-live.s3.us-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/snapshot_iv_human_rights_and_government_regulation_of_digital_platforms.pdf



๒. สิทธิความเป็นส่วนตัว (Right to Privacy)

เสรีภาพในการแสดงออกถูกรองรับในบทบัญญัติมาตรา ๑๗ แห่งกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights : ICCPR) กำหนดให้ห้ามมิให้บุคคลใดถูกแทรกแซงความเป็นส่วนตัว ครอบครัว เคหะสถาน หรือการติดต่อสื่อสารโดยพลการหรือผิดกฎหมาย และจะต้องไม่ถูกโจมตีเกียรติยศและชื่อเสียงโดยผิดกฎหมาย^๖ โดยสิทธินี้ต้องได้รับการรับรองว่าจะปราศจากการแทรกแซงและการถูกคุกคามทั้งหมด ไม่ว่าจะมาจากอำนาจของรัฐหรือจากบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งภาระหน้าที่นี้กำหนดให้รัฐต้องออกกฎหมายและมาตรการอื่น ๆ เพื่อก่อให้เกิดผลในการห้ามการแทรกแซงและการถูกคุ้มครองในเรื่องดังกล่าว ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิ^๗

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยก่อให้เกิดการตั้งคำถามถึงการปกป้องความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลทางออนไลน์ การขอความยินยอม ข้อจำกัดด้านวัตถุประสงค์ ตลอดจนไปจนถึงนิยามของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ผู้ใช้ในโลกออนไลน์สามารถปรับแต่งเนื้อหา ก่อให้เกิดการโต้ตอบในดิจิทัลสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรคด้านการใช้งาน ด้วยเหตุดังกล่าว จึงมีประเด็นที่ต้องพิจารณาว่ามีการแทรกแซงของเทคโนโลยี ความโปร่งใสด้านการเข้าถึงข้อมูล และการใช้ข้อมูลโดยบุคคลที่สามหรือไม่ ดังนั้น จึงเป็นปัญหาที่ต้องคำนึงถึงว่านโยบายหรือกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันสามารถตอบสนองต่อการคุกคามความเป็นส่วนตัวได้หรือไม่จากกิจกรรมบนโลกออนไลน์ต่าง ๆ เช่น การทำ Micro targeting ที่เกิดจากการใช้ข้อมูลประกอบกับงานด้านเทคนิคต่าง ๆ จากการนำข้อมูลส่วนบุคคลเชิงลึกมาวิเคราะห์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย หรือการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อสร้างข้อมูลที่ละเอียดอ่อน การจดจำใบหน้าในพื้นที่สาธารณะ การนำข้อมูลมาใช้อนุมานเพื่องานต่าง ๆ เช่น รสนิยมทางเพศ ความเกี่ยวข้องทางการเมือง และข้อมูลอื่น ๆ โดยที่ผู้ใช้ไม่ได้ให้ข้อมูลเหล่านี้ด้วยความสมัครใจ หรือแม้แต่ว่าไม่ทราบว่าข้อมูลเหล่านี้สามารถถูกรวบรวมได้^๘

^๖ICCPR Article 17 states: No one shall be subjected to arbitrary or unlawful interference with his privacy, family, home or correspondence, nor to unlawful attacks on his honour and reputation. Everyone has the right to the protection of the law against such interference or attacks.

^๗“CCPR General Comment No. 16: Article 17 (Right to Privacy)”. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗, จาก <https://www.refworld.org/legal/general/hrc/1988/en/27539>

^๘อ้างแล้วเชิงอรรถที่ ๔ ,หน้า ๑๒. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗, จาก https://www.oecd.org/en/publications/rights-in-the-digital-age_deb707a8-en.html



สำหรับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลนั้น รัฐบาลอาจมีการออกกฎหมายหรือข้อระเบียบที่สร้างความเสี่ยงต่อความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ เช่น กฎหมายที่กำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องทำการจัดเก็บหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือการสื่อสารของผู้ใช้ เป็นต้น^๙

จากความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนของบุคคลจากการใช้งานของแพลตฟอร์มดิจิทัล องค์การเพื่อการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization: UNSECO) ได้ตระหนักถึงผลกระทบด้านลบต่อการศึกษา จึงได้มีวางแผนการดำเนินงานให้แก่ภาครัฐและเจ้าของแพลตฟอร์มในการดำเนินการใด ๆ เพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้งาน โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ก. บทบาทของภาครัฐ^{๑๐}

ภาครัฐควรเคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและมีภาระหน้าที่ที่จะคุ้มครองสิทธิมนุษยชนจากการแทรกแซงที่ไม่ชอบธรรมจากฝ่ายเอกชน ตลอดจนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพราะรัฐมีความรับผิดชอบต่อการกำกับดูแลที่ส่งเสริมให้แพลตฟอร์มเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้งาน และให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่แพลตฟอร์มดิจิทัล ดังนั้น รัฐบาลอาจดำเนินการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในทางที่คำนึงถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ ดังนี้

๑. รับรองว่าเด็กทุกคนจะต้องได้รับการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิภาพ และดำเนินการในทางที่จำเป็นทั้งหมดเพื่อการแยกขาดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

๒. มีการส่งเสริมต่อการสร้างพื้นที่ทางสังคม (Civic Space) และส่งเสริมสื่อที่เป็นอิสระและความหลากหลาย รวมถึงสนับสนุนการวิจัยอิสระที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารออนไลน์ การตรวจสอบเนื้อหา การคัดเลือกเนื้อหา และความรับผิดชอบของแพลตฟอร์ม

๓. รับรองสิทธิของผู้ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลต่อการแสดงออกทางความคิด การเข้าถึงข้อมูล ความเสมอภาค และการไม่ถูกเลือกปฏิบัติ ตลอดจนการปกป้องสิทธิของผู้ใช้ในเรื่องความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูล การรวมกลุ่ม และการมีส่วนร่วมในที่สาธารณะ

^๙Global Digital Policy Incubator, “Human Rights and government regulation of digital platforms”, หน้า ๔. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗, จาก https://fsi-live.s3.us-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/snapshot_iv_human_rights_and_government_regulation_of_digital_platforms.pdf

^{๑๐}UNESCO, “Guidelines for the Governance of Digital Platforms”, หน้า ๑๗-๒๐. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗, จาก <https://www.unesco.org/en/internet-trust/guidelines>



๔. ภาครัฐควรเคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การจำกัดใด ๆ ที่กระทำต่อแพลตฟอร์มจะสามารถกระทำได้เฉพาะภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดในข้อ ๑๙ (๓) และ ๒๐ แห่งกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (ICCPR) ซึ่งต้องเคารพเงื่อนไขของความชอบด้วยกฎหมาย วัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย หลักความจำเป็น และหลักความได้สัดส่วน

๕. ส่งเสริมความรู้ด้านสื่อและข้อมูล (media and information literacy) เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมที่มีผลทางบวกแก่แพลตฟอร์ม และพัฒนาทักษะด้านความปลอดภัยออนไลน์ รวมถึงพื้นที่ดิจิทัล โดยมุ่งหวังที่จะเสริมสร้างอำนาจให้กับผู้ใช้ โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในสถานการณ์ที่เปราะบางและถูกกีดกัน การส่งเสริมนี้หมายความรวมถึงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิในการแสดงออก สิทธิในความเป็นส่วนตัว ความเสมอภาค สิทธิในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และความรู้เกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียนและการเยียวยา ตลอดจนการนำความเชี่ยวชาญจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ด้านสื่อและข้อมูล ห้องสมุด นักวิชาการ องค์กรภาคประชาสังคม และสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงข้อมูลเข้ามามีส่วนร่วม

ข. บทบาทของผู้พัฒนาหรือเจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัล^{๑๑}

ผู้พัฒนาหรือเจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัล อาจมีบทบาทและการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ต้องดำเนินการตรวจสอบความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human rights due diligence) โดยประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของตนที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งมิติทางด้านเพศและวัฒนธรรม การจัดการประเมินความเสี่ยง และการกำหนดมาตรการในการบรรเทาความเสี่ยงเหล่านั้นที่อาจเกิดขึ้น

๒. ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ ทั้งในด้านการออกแบบแพลตฟอร์ม การตรวจสอบเนื้อหา และการคัดสรรเนื้อหา โดยควรปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหลักการชี้แนะด้านสิทธิมนุษยชนกับธุรกิจ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) ซึ่งการออกแบบแพลตฟอร์มต้องรับรองเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติและการปฏิบัติระหว่างกันอย่างเท่าเทียม และมีการป้องกันไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย การมีนโยบายและแนวทาง

^{๑๑}อ้างแล้วเชิงอรรถที่ ๑๐, หน้า ๒๐-๒๑. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗,

จาก <https://www.unesco.org/en/internet-trust/guidelines>



ปฏิบัติในการตรวจสอบเนื้อหาและการคัดสรรเนื้อหาที่สอดคล้องกับหลักมาตรฐานทางสิทธิมนุษยชน ไม่ว่าจะใช้วิธีการแบบอัตโนมัติหรือการตรวจสอบโดยมนุษย์ประกอบกับการคำนึงถึงความรู้เกี่ยวกับภาษาท้องถิ่นและบริบททางภาษา ตลอดจนการเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรม รวมถึงการให้ความปกป้องและการสนับสนุนอย่างเพียงพอแก่ผู้ดูแลเนื้อหาที่เป็นมนุษย์

๓. ต้องมีความโปร่งใสและเปิดเผยเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ โดยมีนโยบายที่สามารถอธิบายและตรวจสอบได้ รวมทั้งการใช้มาตรการที่ออกแบบโดยหลายฝ่ายเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน

๔. มีความโปร่งใสในด้านเครื่องมือ ระบบ และกระบวนการที่ใช้ในการตรวจสอบ และคัดสรรเนื้อหาบนแพลตฟอร์ม และการตัดสินใจที่เกิดจากอัลกอริทึม (Algorithm) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจเหล่านั้น

๕. ต้องทำให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่ายแก่ผู้ใช้ เพื่อให้เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ บริการ และเครื่องมือต่าง ๆ และสามารถตัดสินใจบนข้อมูลนั้น ๆ เกี่ยวกับเนื้อหาที่พวกเขาสามารถแชร์และบริโภคได้ โดยแพลตฟอร์มต้องให้ข้อมูลและช่วยให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการได้จากการใช้ภาษาของตนเอง รวมถึงคำนึงถึงอายุและความสามารถทางร่างกายของผู้ใช้งานด้วย

๖. ต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างผู้ใช้แบบสาธารณะ และผู้มีส่วนร่วมในระบบการกำกับดูแล โดยต้องให้ผู้ใช้สามารถขอความช่วยเหลือและได้รับการเยียวยาที่เหมาะสมและทันท่วงทีเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหานั้น ๆ ตลอดจนผู้ใช้ที่สามารถยื่นคำร้องเกี่ยวกับเนื้อหาของตนถูกลบหรือถูกตรวจสอบได้

บทสรุป

การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงทางปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้งานในด้านต่าง ๆ ดังนั้น ภาครัฐและผู้พัฒนาหรือเจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัลควรตระหนักและให้ความสำคัญถึงการควบคุมและการใช้งานดังกล่าว เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดและเป็นไปตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชน เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมและคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ควบคู่ไปกับการได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์
