

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ต้องปรับตัวให้เข้ากับความเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ไร้พรมแดนและไม่มีข้อจำกัดทางเวลา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวเข้ามา มีบทบาทสำคัญในสังคมของประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐและสามารถให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ในอดีตที่ผ่านมา การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในขอบเขตที่จำกัดด้วยข้อจำกัดของช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอาจด้วยการศึกษาและข้อจำกัดของความก้าวหน้าในเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาความไม่เข้าใจหรืออาจรุนแรงจนถึงขั้นเกิดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐจึงเกิดขึ้นให้เห็นอยู่อย่างสม่ำเสมอ อันส่งผลต่อการพัฒนาประเทศและการดำเนินไปของนโยบายให้หยุดชะงักลงในที่สุด ด้วยปัญหาอุปสรรคดังกล่าวได้กลายมาเป็นจุดเริ่มของการให้ความสำคัญในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐ ซึ่งส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องจัดหาหรือสนับสนุนกลไกต่างๆ ที่เป็นช่องทางในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดินและร่วมกำหนดทิศทางของนโยบายต่างๆ มากขึ้น

สำหรับประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนดังปรากฏในกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลชุดต่างๆ ดังเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชน ดังความในมาตราที่ 87 ให้รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

- (1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ
- (3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลายหรือรูปแบบอื่น

(4) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้มแข็งในทางการเมือง และจัดให้มีกฎหมายจัดตั้งกองทุนพัฒนาการเมืองภาคพลเมืองเพื่อช่วยเหลือการดำเนินกิจกรรมสาธารณะของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันในลักษณะเครือข่ายทุกรูปแบบให้สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอความต้องการของชุมชนในพื้นที่

(5) ส่งเสริมและให้การศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาการเมืองและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้สิทธิเลือกตั้งโดยสุจริตและเที่ยงธรรม

อีกทั้งในเรื่องแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมาตราที่ 78 (5) ที่กำหนดให้รัฐต้อง “จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน”

นอกจากกฎหมายรัฐธรรมนูญและแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทวีเพิ่มขึ้นนับตั้งแต่การจัดงานปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย พ.ศ. 2538 (Thailand IT Year 1995) เป็นต้นมา โดยประเทศไทยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางและหลากหลาย ทั้งในการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ ใช้ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ใช้ในกระบวนการเรียนรู้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ตลอดจนการใช้ในภาคประชาสังคมเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ ประเทศไทยเริ่มใช้กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับแรก (IT 2000) โดยกำหนดภารกิจสำคัญ 3 ประการ คือ 1) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติที่เสมอภาคกัน 2) การลงทุนในด้านการศึกษาที่ดีของพลเมืองและบุคลากรในด้านสารสนเทศ และ 3) การปรับปรุงบทบาทภาครัฐเพื่อบริการที่ดีขึ้นและสร้างรากฐานอุตสาหกรรมสารสนเทศที่แข็งแกร่ง จากการประเมินผลนโยบาย IT 2000 พบว่า การใช้บริการโทรคมนาคมโดยเฉพาะในชนบทสะดวกขึ้นมาก คนไทยมีความรู้และทักษะทางคอมพิวเตอร์มากขึ้น และหน่วยงานของรัฐเริ่มให้บริการประชาชนด้วยคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น ผลประเมินไม่อาจกล่าวได้ว่าเป็นผลโดยตรงจากการใช้นโยบาย IT 2000 แต่กลับเกิดความห่วงกังวลถึงระดับความสามารถทางเทคโนโลยีของประเทศไทย ซึ่งไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในขณะนั้น

ความท้าทายของเทคโนโลยีที่มีเพิ่มขึ้น ทำให้ประเทศไทยกำหนดให้มีการจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย (IT 2010) โดยให้ความสำคัญต่อบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสังคมของไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญา

และการเรียนรู้ ได้ถูกนำมาเป็นกรอบในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2545-2549 ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ให้การเห็นชอบ เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2545 เพื่อให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจ ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหรือปรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งต่อมา คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2550 ให้ขยายระยะเวลาในการบังคับใช้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 1 ออกไปจนถึง พ.ศ. 2551 และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ร่วมมือกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เร่งจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556

เมื่อแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 1 ได้สิ้นสุดลง แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ได้สานต่อนโยบายจาก IT 2010 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2545-2549 ควบคู่ไปกับการกำหนดนโยบายใหม่และการปรับให้มีจุดเน้นในบางเรื่องที่เด่นชัดขึ้นจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 1 เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม ที่เป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทย และในขณะเดียวกันก็เพื่อแก้ไขส่วนที่เป็นจุดอ่อน และต่อ ยอดส่วนที่เป็นจุดแข็งของประเทศ ให้ประเทศไทยสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประเทศตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะพ.ศ. 2554-2556 (IT 2020) ที่ใช้ในปัจจุบันได้กล่าวถึง การพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม โดยสร้างความเสมอภาคของโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ประเทศไทยจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ใช่เป็นเพียงแค่มีเทคโนโลยี ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการยกเลิกวิธีการปฏิบัติเก่าๆ ที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน การปฏิรูประบบการปฏิบัติงานภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ โดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางและสร้างสังคมสารสนเทศ (e-Government for the People) และยังถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญในการทำให้เกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Connected Government) ตามแนวคิดขององค์การสหประชาชาติ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยมีนโยบายการปฏิรูปการบริหารราชการ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ หรือที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(e-Government) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน อันจะนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge-Based Society) ซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552-2556 และกรอบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย

Social Network หรือสังคมเครือข่าย หรือบ้างก็เรียก สื่อสังคม (Social Media) เป็นการสื่อสารแบบออนไลน์ที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยสื่อสังคมออนไลน์ คือ สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสารซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยตนเอง ซึ่งสามารถแบ่งสื่อสังคมออนไลน์ออกเป็นประเภทต่างๆ ที่ใช้กันบ่อยๆ คือ บล็อก (Bloggging) ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) และการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing) โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งหมายถึง เว็บไซต์ที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งที่รู้จักมาก่อนหรือรู้จักภายหลังทางออนไลน์ ซึ่งเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์แต่ละแห่งมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนประกอบหลักที่มีเหมือนกัน คือ โพรไฟล์ (Profile) เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัญชี การเชื่อมต่อเพื่อสร้างเพื่อนกับคนที่รู้จักและไม่รู้จักทางออนไลน์ และการส่งข้อความอาจเป็นข้อความส่วนตัวหรือข้อความสาธารณะ เป็นต้น

โดยเฟซบุ๊ก เป็นหนึ่งในสังคมเครือข่ายที่มีการขยายตัวของจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นในระยะเวลาที่รวดเร็ว มีผู้ใช้หรือเป็นสมาชิกมากถึงเกือบ 800 ล้านคน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเฟซบุ๊ก เป็นประเทศ ก็จะเป็นประเทศที่มีประชากรมากเป็นอันดับ 3 ของโลก รองลงมาจากประเทศจีนและอินเดีย โดยกว่าครึ่งของสมาชิกเฟซบุ๊ก จะ Log in เข้ามาบัญชีของพวกเขาทุกวัน ซึ่งหมายความว่ากว่า 350 ล้านคนใช้เฟซบุ๊กเป็นประจำทุกวัน โดยเฉพาะในต่างประเทศจากสถิติเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 มีผู้ใช้เฟซบุ๊ก รวมทั้งสิ้น 979,879,380 คน อันดับหนึ่งคือประเทศสหรัฐอเมริกา รองลงมาคือประเทศบราซิล และประเทศอินเดีย (Socialbakers, 2007) สำหรับประเทศไทย จากผลสำรวจพบว่า มีคนไทยใช้เฟซบุ๊ก มากขึ้น 13,276,200 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม 2555) คิดเป็นอันดับที่ 13 โดยแบ่งเป็นผู้หญิง 6,857,680 คน และเป็นผู้ชาย 3,360,860 คน ช่วงอายุที่เล่นเฟซบุ๊ก มากที่สุดคือช่วง 18-24 ปี จำนวน 4,513,700 คน ตามมาด้วยช่วงอายุ 25-34 ปี จำนวน 3,800,080 คน (สถิติกานต์ นิธิอุทัย, 2556)

แม้ว่าประเทศไทยจะมีคนใช้เฟซบุ๊ก จำนวนมาก แต่จากการสำรวจการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations e-Government Readiness) ซึ่งได้จัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสมาชิกทั่วโลก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา รายงาน United Nations e-Government Survey 2012 พบว่า ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 92 จาก

จำนวนประเทศสมาชิกทั้งหมด 193 ประเทศ ซึ่งในปี 2010 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 76 และในปี 2008 อยู่ในลำดับที่ 64 ผลจากการจัดอันดับดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยจะต้องปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในจุดที่ด้อย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2555)

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้สิ่งที่เรียกว่า “ดัชนีชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชน” (e-Participation Index) อีกหนึ่งตัวชี้วัดที่องค์การสหประชาชาติที่ได้ให้ความสำคัญนั้น โดยวัดจากระดับคะแนนและการจัดอันดับ e-Participation Index สำหรับประเทศไทย พบว่า มีระดับคะแนนและการจัดอันดับที่ดีขึ้น โดยในปี 2010 อยู่ในอันดับที่ 110 จากทั้งหมด 192 ประเทศ (ระดับคะแนน = 0.0857) และในปี 2012 อยู่ในอันดับที่ 48 จากทั้งหมด 193 ประเทศ (ระดับคะแนน = 0.3158) แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยได้เล็งเห็นความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2555)

จากผลการสำรวจขององค์การสหประชาชาติและจากความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน โดยเฉพาะกระแสสังคมเครือข่ายอย่างเฟซบุ๊ก ที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในปัจจุบัน แต่กับจำนวนคนไทยที่ใช้เฟซบุ๊ก ยังเป็นตัวเลขที่ต้องพัฒนาให้เพิ่มขึ้นนั้น ประกอบกับหน่วยงานภาครัฐเริ่มให้ความสนใจและนำสื่อสังคม หรือ Social Media มาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อกับประชาชนมากขึ้น ซึ่งเห็นได้จากผลการสำรวจของสำนักสถิติแห่งชาติ ปี 2555 พบว่า หน่วยงานของรัฐใช้ Social Network เพื่อประชาสัมพันธ์งาน/ กิจกรรมของหน่วยงานร้อยละ 91.8 ใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ร้อยละ 69.7 และเป็นช่องทางสำหรับให้บริการ ร้อยละ 36.9 ดังนั้น Social Network โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก ที่ได้รับความนิยมและเป็นกระแสในปัจจุบันได้กลายเป็นช่องทางใหม่ในการสร้างการมีส่วนร่วมหรือการเข้าถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐได้มากยิ่งขึ้น

แม้ว่าประเด็นการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมจะทวีความสำคัญเพิ่มขึ้น แต่กลับพบว่างานวิจัยในด้านสื่อสังคมยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก อาจจะเริ่มมีในด้านของสายงานข่าว อย่างเช่น งานวิจัยของสกุลศรี ศรีสารคาม (2554) เรื่องสื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว ที่ทำการศึกษาถึงรูปแบบของการใช้สื่อสังคม 3 ประเภท ได้แก่ Twitter, เฟซบุ๊ก และบล็อกของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวในประเทศเพื่อวิเคราะห์บทบาทของสื่อสังคมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการสื่อข่าว โดยพบว่า การนำสื่อสังคมมาใช้ในกระบวนการสื่อข่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการสื่อข่าว อาทิ รูปแบบการสื่อข่าวที่มีช่องทางเพิ่มขึ้น มีมิติหลากหลายมากขึ้น บทบาทของผู้สื่อข่าวในเรื่องจรรยาบรรณของการนำเสนอข่าวมีมากขึ้น และความสัมพันธ์กับผู้รับสารเปลี่ยนไปสู่การสื่อสารแบบสองทางและเรียลไทม์ ซึ่งนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมไปถึงการร่วมกันในการทำงานในกระบวนการข่าว

จากความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาการใช้สื่อสังคมเฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐที่ยังจำกัดเพียงการติดต่อสื่อสารหรือการจัดกิจกรรมเท่านั้น ประกอบกับงานวิจัยเรื่องการใช้สื่อสังคมพบเพียงด้านสื่อสารมวลชน ส่งผลให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่หน่วยงานภาครัฐจะได้รับจากการนำสื่อสังคมรูปแบบใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางของการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสื่อสังคมโดยเฉพาะอย่างเฟซบุ๊ก ในหน่วยงานภาครัฐในเรื่องการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีคำถามการวิจัยว่า ลักษณะการใช้เฟซบุ๊กของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมีลักษณะอย่างไร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมีปัจจัยใดบ้าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนคืออะไร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมีหรือไม่ อย่างไร และแนวทางในการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. เสนอแนวทางการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความสำคัญของการศึกษา

เนื่องด้วยกระแสของโลกออนไลน์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะสื่อสังคมอย่างเฟซบุ๊ก ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้นในปัจจุบัน และเนื่องด้วยเฟซบุ๊ก เป็นช่องทางใหม่ที่ประชาชนจะสามารถเข้าถึงหน่วยงานภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายมากขึ้น จึงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐในการที่จะช่วยกระตุ้น ส่งเสริม หรือสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ รวมไปถึงการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาช่องทาง รูปแบบวิธีการ ต่างๆ ในการแสดงความคิดเห็นของประชาชน อีกทั้งยังสามารถเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐนำไปประยุกต์ใช้ให้

สอดคล้องกับบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนเป็นการสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในเรื่อง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนที่รัฐให้ความสำคัญอยู่ในขณะนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1.1 ลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน

1.2 ลักษณะของการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการประยุกต์แนวคิดของ Ines Mergal (2012), ศิริพร พงศ์วิญญู (2546) และมนู อรดีศลเชษฐ์ (2554) ได้แก่

1.2.1 เป็นช่องทางสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ กับประชาชน

1.2.2 เป็นช่องทางนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

1.2.3 เป็นช่องทางติดตามความเคลื่อนไหวของประชาชน (เช่น ความต้องการของประชาชน พฤติกรรมของประชาชน เป็นต้น)

1.2.4 เป็นช่องทางสำรวจความคิดเห็นของประชาชน

1.2.5 เป็นช่องทางบริหารความสัมพันธ์กับประชาชน

1.2.6 เป็นช่องทางจัดกิจกรรมตามความต้องการของประชาชน

1.2.7 เป็นช่องทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.2.8 เป็นช่องทางสร้างความโปร่งใสให้แก่หน่วยงานภาครัฐ

1.2.9 เป็นช่องทางสร้างความร่วมมือในการทำงานกับทุกภาคส่วน

1.2.10 เป็นช่องทางเตรียมความพร้อมในกรณีฉุกเฉิน

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการประยุกต์แนวคิดเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติของนักวิชาการต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเข้าด้วยกัน ได้แก่ Van Meter & Van Horn (1975), Edward (1980), Sabatier and Mazmanian (1980), ประชุม รอดประเสริฐ (2536), สุภชัย ยาวะประภาส (2538), สมบัติ ชำรงชัยวงศ์ (2540), วรเดช จันทรรศ (2540), จิตตา กิตติเสถียรนนท์ (2553) และสถาบันพระปกเกล้า (2553) สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยภายใน

1.3.1.1 วัตถุประสงค์ของนโยบาย

1.3.1.2 การสนับสนุนของผู้นำ

1.3.1.3 ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

1.3.1.4 ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

1.3.1.5 ความเพียงพอของทรัพยากร

1.3.1.6 ความเป็นไปได้ทางเทคนิค

1.3.2 ปัจจัยภายนอก

1.3.2.1 ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

1.3.2.2 ความร่วมมือของประชาชน

1.3.2.3 ความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยประยุกต์แนวคิดเรื่องระดับของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation Index) ขององค์การสหประชาชาติ ร่วมกับแนวคิดเรื่องระดับการมีส่วนร่วมของ Arnstein (1969), Cohen & Unhoff (1977), Diduck & Sinclair (2002), Petts (1999), International Association for Public Participation (2007), ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์ (2543), นนท์ กอแก้วทองดี (2543), ปาริชาติ วัลย์เสถียร (2546), นริทร์ชัย พัฒนพงศา (2547), ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551), ถวิลวดี บุรีกุล (2552), จุฑารัตน์ ชมพันธุ์ (2555) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (2555) สรุปได้ดังนี้

2.1.1 การให้ข้อมูลข่าวสาร

2.1.2 การปรึกษาหารือ

2.1.3 การตัดสินใจ

2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน และแนวทางการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

สมมติฐานการวิจัย

1. หน่วยงานเงิน โยบายและหน่วยงานสนับสนุน ไม่มีการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับต่ำ
3. ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคิดของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคิดของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค ส่งผลต่อระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
6. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบไปด้วย

- 1.1 ศึกษาลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 1.2 ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 1.3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.4 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.5 เสนอแนวทางการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ หน่วยงานภาครัฐระดับกรม/เทียบเท่ากรม ภายใต้สังกัดกระทรวงทั้ง 18 กระทรวง (ไม่นับรวมสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม หน่วยงานอิสระ/องค์กรอิสระ หน่วยงานในกำกับกระทรวง รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อรัฐมนตรี) รวมประชากรทั้งสิ้น 146 หน่วยงาน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน

3.1.2 ลักษณะของการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

- 1) เป็นช่องทางสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ กับประชาชน
- 2) เป็นช่องทางนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย
- 3) เป็นช่องทางติดตามความเคลื่อนไหวของประชาชน (เช่น ความต้องการของประชาชน พฤติกรรมของประชาชน เป็นต้น)
- 4) เป็นช่องทางสำรวจความคิดเห็นของประชาชน
- 5) เป็นช่องทางบริหารความสัมพันธ์กับประชาชน
- 6) เป็นช่องทางจัดกิจกรรมตามความต้องการของประชาชน
- 7) เป็นช่องทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 8) เป็นช่องทางสร้างความโปร่งใสให้แก่หน่วยงานภาครัฐ
- 9) เป็นช่องทางสร้างความร่วมมือในการทำงานกับทุกภาคส่วน
- 10) เป็นช่องทางเตรียมความพร้อมในกรณีฉุกเฉิน

3.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

3.1.3.1 ปัจจัยภายใน

- 1) วัตถุประสงค์ของนโยบาย
- 2) การสนับสนุนของผู้นำ
- 3) ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- 4) ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

5) ความเพียงพอของทรัพยากร

6) ความเป็นไปได้ทางเทคนิค

3.1.3.2 ปัจจัยภายนอก

1) ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

2) ความร่วมมือของประชาชน

3) ความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1. ระดับการใช้เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

1) การให้ข้อมูลข่าวสาร

2) การปรึกษาหารือ

3) การตัดสินใจ

3.2.2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน และแนวทางการใช้เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำงานวิจัย ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะการใช้เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. ได้สารสนเทศและแนวทางการใช้เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อนำไปพัฒนาการใช้เฟชบุ๊ก ของภาครัฐ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมและเพื่อให้การพัฒนานโยบายและบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน หมายถึง 1) ประเภทหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานเชิงนโยบาย หน่วยงานเชิงปฏิบัติ หน่วยงานสนับสนุน 2) การมีเฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วม

ของประชาชน 3) ลักษณะของเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐ 4) การเข้าถึงเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐ 5) ระยะเวลาการใช้งานเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐ และ 6) หน่วยงานภายในที่เป็นผู้ดูแล

1.1 หน่วยงานเชิงนโยบาย หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่วางแผน กำหนดนโยบายในภาพรวมให้แก่หน่วยงานอื่นๆ นำไปปฏิบัติ

1.2 หน่วยงานเชิงปฏิบัติ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยตรง

1.3 หน่วยงานสนับสนุน หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ช่วยสนับสนุน ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานเชิงปฏิบัติบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

1.4 การมีเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วม หมายถึง หน่วยงานภาครัฐมีหรือไม่มีเฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.5 หน่วยงานภาครัฐที่ไม่มีเฟซบุ๊ก หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช้เฟซบุ๊ก เพราะผู้ปฏิบัติไม่เห็นความสำคัญ ไม่เข้าใจว่าเฟซบุ๊ก คืออะไร ผู้บริหารไม่มีนโยบาย ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ หน่วยงานไม่มีงบประมาณ

1.6 ลักษณะของ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐมีเฟซบุ๊ก ในลักษณะ 1) บัญชีเฟซบุ๊ก (Profile Account) 2) กลุ่ม (Group) และ 3) เพจ (Page)

1.7 การเข้าถึงเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง วิธีการที่ประชาชนจะเข้าสู่เฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน ผ่านทาง Website หรือผ่านเฟซบุ๊ก โดยตรง

1.8 ระยะเวลาการใช้งานเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง ปีเริ่มต้นที่หน่วยงานภาครัฐใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.9 หน่วยงานที่เป็นผู้ดูแล หมายถึง หน่วยงานภายในที่ดูแลเฟซบุ๊ก

2. ลักษณะของการใช้เฟซบุ๊ก หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย เป็นช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ กับประชาชน เป็นช่องทางนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นช่องทางติดตามความเคลื่อนไหวของประชาชน เป็นช่องทางสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เป็นช่องทางบริหารความสัมพันธ์กับประชาชน เป็นช่องทางจัดกิจกรรมตามความต้องการของประชาชน เป็นช่องทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นช่องทางสร้างความโปร่งใสให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เป็นช่องทางสร้างความร่วมมือในการทำงานกับทุกภาคส่วน และเป็นช่องทางเตรียมความพร้อมในกรณีฉุกเฉิน

3. วัตถุประสงค์ของนโยบาย หมายถึง หน่วยงานภาครัฐนโยบายการสื่อออนไลน์ มีนโยบายการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อสื่อสาร เพื่อปรึกษาหารือ และเพื่อการตัดสินใจ

4. การสนับสนุนของผู้นำ หมายถึง ผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการสนับสนุน เช่น กำหนดผู้รับผิดชอบและแนวทางการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

5. ความร่วมมือของหน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูล มีการส่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุง และมีการประชุมเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการใช้เฟซบุ๊ก ร่วมกัน

6. ทศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติเห็นด้วยกับผู้บริหาร เห็นประโยชน์ และมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

7. ความเพียงพอของทรัพยากร หมายถึง หน่วยงานภาครัฐมีผู้รับผิดชอบการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเพียงพอ มีงบประมาณสนับสนุน และมีเทคโนโลยีเพียงพอ

8. ความเป็นไปได้ทางเทคนิค หมายถึง การใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นนโยบายเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ไม่ซับซ้อน และเป็นการเปลี่ยนวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติให้เข้าถึงประชาชนโดยตรงมากขึ้น

9. ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานภาครัฐมีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และมีการอบรมกับหน่วยงานภายนอก

10. ความร่วมมือของประชาชน หมายถึง หน่วยงานภาครัฐมีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับช่องทางการมีส่วนร่วมผ่านทางเฟซบุ๊ก มีการสร้างความเข้าใจกับประชาชนให้ทราบถึงประโยชน์ และหน่วยงานภาครัฐได้รับความร่วมมือจากประชาชน

11. ความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานภาครัฐนั้นใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารระดับกรม กระทรวง รัฐบาล

12. การใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การปรึกษาหารือ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น แบบหุ้นส่วน แบบการมอบอำนาจ และแบบอำนาจเป็นของประชาชน

13. การให้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง หน่วยงานภาครัฐใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ เช่น ข้อมูลด้านนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ งบประมาณ การบริการ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น มีการปรับปรุงหรืออัปเดตอยู่เสมอ และมีแจ้งข้อมูลโครงการใหม่ๆ ให้กับทางประชาชนทราบผ่านทางเฟซบุ๊ก

14. การปรึกษาหารือ หมายถึง หน่วยงานของรัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ที่ต้องการข้อเสนอแนะจากประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา/ความต้องการ/ร้องเรียนของประชาชน และมีการรายงานผลที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือเสนอปัญหาให้กับประชาชนทราบผ่านทางเฟซบุ๊ก

15. การตัดสินใจ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมประชุมเพื่อตัดสินใจกำหนดนโยบายร่วมกัน มีการแจ้งผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ และเปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียง (Voting) ผ่านทางเฟซบุ๊ก

16. สื่อสังคม หมายถึง เครื่องมือที่ทำให้ทุกคนสามารถแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ และประสบการณ์ รวมไปถึงการรับฟังและตอบโต้ผู้อื่น เป็นการสื่อสารแบบสองทางที่สามารถทำได้ทุกที่และทุกเวลา ซึ่งมีหลายประเภทให้เลือกใช้ตามแต่จุดประสงค์ของผู้ใช้งานนั้นๆ

17. เฟซบุ๊ก หมายถึง เว็บไซต์ขายสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมในขณะนี้ ลักษณะการใช้งานแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) บัญชีเฟซบุ๊ก (Profile Account) 2) กลุ่ม (Group) 3) เพจ (Page)

18. หน่วยงานภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐระดับกรม/เทียบเท่ากรม ภายใต้สังกัดกระทรวงทั้ง 18 กระทรวง (ไม่นับรวมสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม หน่วยงานอิสระ/องค์กรอิสระ หน่วยงานในกำกับกระทรวง รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อรัฐมนตรี) รวมประชากรทั้งสิ้น 146 หน่วยงาน

19. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนคติความคิดเห็น การร่วมเสนอปัญหา และความต้องการของประชาชน การร่วมคิดแนวทางแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการและการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผลประโยชน์