

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐไทย” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาลักษณะการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน 5) เสนอแนวทางการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยขอ
นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้มีประชากรทั้งหมด 146 หน่วยงาน คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 หน่วยงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 108 ชุด ได้รับกลับมาจำนวน 100 ชุด คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ทั้งหมด 96 ชุด

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$S.D.$	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)
β	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหรือร้อยละของค่า

ความแปรผันร่วมกันของตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน และลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะของหน่วยงาน การใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนของหน่วยงาน ลักษณะเฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงเฟซบุ๊กของหน่วยงาน ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน และลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การปรึกษาหารือ และการตัดสินใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร ความเป็นไปได้ทางเทคนิค ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน สถิติที่ใช้ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Product Moment)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน และลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะของหน่วยงาน การใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนของหน่วยงาน ลักษณะเฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงเฟซบุ๊ก

ของหน่วยงาน ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน และลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อ
การมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของ
หน่วยงาน

ลักษณะของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานเชิงนโยบาย	22	22.92
หน่วยงานเชิงปฏิบัติ	28	29.16
หน่วยงานสนับสนุน	46	47.92
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่าง 108 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 100 ชุด คัด
แบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 96 ชุด หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หน่วยงานสนับสนุน
จำนวน 46 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 47.92 เป็นหน่วยงานเชิงปฏิบัติ จำนวน 28 หน่วยงาน คิดเป็น
ร้อยละ 29.16 และเป็นหน่วยงานเชิงนโยบาย จำนวน 22 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 22.92

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เฟซบุ๊ก
เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือไม่

ใช้ เฟซบุ๊ก หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	78	81.25
ไม่ใช่	18	18.75
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 3 จากกลุ่มตัวอย่าง 108 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 100 ชุด คัด
แบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 96 ชุด หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมี
ส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 78 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 81.25 และไม่ใช่เฟซบุ๊ก เพื่อการมี
ส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 18 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 18.75

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะเฟซบุ๊ก
ของหน่วยงาน

ลักษณะ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
บัญชี เฟซบุ๊ก (Profile Account)	17	21.80
กลุ่ม (Group)	4	5.12
เพจ (Page)	57	73.08
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4 จากกลุ่มตัวอย่าง 108 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 100 ชุด คัด
แบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 96 ชุด หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้เฟซบุ๊ก 78 หน่วยงาน
ส่วนใหญ่ ลักษณะเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานเป็นลักษณะ เพจ (Page) จำนวน 57 หน่วยงาน คิดเป็น
ร้อยละ 73.08 ลักษณะเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานเป็นลักษณะ บัญชีเฟซบุ๊ก (Profile Account) จำนวน
17 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และลักษณะเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานเป็นลักษณะ กลุ่ม (Group)
จำนวน 4 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 5.12

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาส
ให้ประชาชนเข้าถึงเฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน

การเข้าถึง เฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผ่านทาง Website ของหน่วยงาน	50	64.10
ผ่านสื่อสังคมเฟซบุ๊ก โดยตรง	28	35.90
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 5 จากกลุ่มตัวอย่าง 108 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 100 ชุด คัด
แบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 96ชุด หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้เฟซบุ๊ก 78 หน่วยงาน
ส่วนใหญ่ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงเฟซบุ๊ก ของหน่วยงานผ่านทาง Website ของหน่วยงาน
จำนวน 50 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 64.10 และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงเฟซบุ๊ก ของ
หน่วยงาน ผ่านสื่อสังคมเฟซบุ๊ก โดยตรง จำนวน 28 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 35.90

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ดูแลเฟซบุ๊ก
ของหน่วยงาน

ผู้ดูแล เฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานภายใน	78	100.00
หน่วยงานภายนอก	0	0.00
รวม	78	100.0

จากตารางที่ 6 จากกลุ่มตัวอย่าง 108 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 100 ชุด คิดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 96 ชุด หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้เฟซบุ๊ก 78 หน่วยงาน ส่วนใหญ่ ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน เป็นหน่วยงานภายใน จำนวน 78 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกลักษณะการใช้
เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
เป็นช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับประชาชน	75	19.23
เป็นช่องทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย	69	17.69
เป็นช่องทางติดตามความเคลื่อนไหวของประชาชน	24	6.15
เป็นช่องทางสำรวจความคิดเห็นของประชาชน	30	7.69
เป็นช่องทางบริหารความสัมพันธ์กับประชาชน	35	8.97
เป็นช่องทางจัดกิจกรรมตามความต้องการของประชาชน	18	4.62
เป็นช่องทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน	45	11.54
เป็นช่องทางสร้างความโปร่งใสให้แก่หน่วยงานภาครัฐ	32	8.21
เป็นช่องทางสร้างความร่วมมือในการทำงานกับทุกภาคส่วน	34	8.72
เป็นช่องทางเตรียมความพร้อมในกรณีฉุกเฉิน	28	7.18
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 7 จากกลุ่มตัวอย่าง 108 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 100 ชุด คิดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 96 ชุด หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้เฟซบุ๊ก 78 หน่วยงาน ส่วนใหญ่ ลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับประชาชน จำนวน 75 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 19.23

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน และลักษณะการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ที่ใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมีจำนวน ร้อยละ 81.25 เป็นหน่วยงานสนับสนุน ร้อยละ 47.92 มีลักษณะเป็นเพจ (Page) ร้อยละ 73.08 โดยผ่านทาง Website ของหน่วยงาน ร้อยละ 64.10 ใช้หน่วยงานภายในเป็นผู้ดูแลเฟซบุ๊ก ร้อยละ 100.00 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับประชาชน ร้อยละ 19.23

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การปรึกษาหารือ และการตัดสินใจ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับของระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

การให้ข้อมูลข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
หน่วยงานของท่านใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ เช่น ข้อมูลด้านนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ งบประมาณ การบริการ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	3.92	.94	มาก	2
ข้อมูลข่าวสารที่ท่านให้กับประชาชนผ่านทางเฟซบุ๊ก มีการปรับปรุงหรืออัปเดตอยู่เสมอ	4.58	.57	มากที่สุด	1
เมื่อหน่วยงานของท่านริเริ่มโครงการใหม่ หน่วยงานของท่านได้แจ้งข้อมูลดังกล่าวให้ประชาชนทราบผ่านทางเฟซบุ๊ก	3.86	1.08	มาก	3

จากตารางที่ 8 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม ระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร เห็นด้วยมากที่สุดกับ ข้อมูลข่าวสารที่ท่านให้กับประชาชนผ่านทางเฟซบุ๊ก มีการปรับปรุงหรืออัปเดตอยู่เสมอ มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.58 หน่วยงานของท่านใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ เช่น ข้อมูลด้านนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ งบประมาณ การบริการ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น อันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 และเมื่อหน่วยงานของท่านริเริ่มโครงการใหม่ หน่วยงานของท่านได้แจ้งข้อมูลดังกล่าวให้ประชาชนทราบผ่านทางเฟซบุ๊ก เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับของระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการปรึกษาหารือ

การปรึกษาหารือ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ที่ต้องการข้อเสนอแนะจากประชาชนผ่านทางเฟซบุ๊ก	3.85	1.17	มาก	1
หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา/ความต้องการ/ร้องเรียนของประชาชนต่อหน่วยงานของท่านผ่านทางเฟซบุ๊ก	3.68	1.13	มาก	2
หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือเสนอปัญหาให้กับประชาชนทราบผ่านทางเฟซบุ๊ก	2.83	1.23	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 9 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม ระดับการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการปรึกษาหารือ เห็นด้วยมากกับ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ที่ต้องการข้อเสนอแนะจากประชาชนผ่านทางเฟซบุ๊ก มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.85 หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา/ความต้องการ/ร้องเรียนของประชาชนต่อหน่วยงานของท่านผ่านทางเฟซบุ๊ก เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.68 และหน่วยงานของท่านมีการรายงานผลที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือเสนอปัญหาให้กับประชาชนทราบผ่านทางเฟซบุ๊ก เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.83

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการตัดสินใจ

การตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมประชุมเพื่อตัดสินใจกำหนดนโยบายร่วมกันผ่านทาง เฟซบุ๊ก	1.90	.92	น้อย	3
หน่วยงานของท่านแจ้งผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจผ่านทาง เฟซบุ๊ก	2.12	.91	น้อย	1
หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียง (Voting) ผ่าน เฟซบุ๊ก	2.03	1.04	น้อย	2

จากตารางที่ 10 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการตัดสินใจ เห็นด้วยน้อยกับ หน่วยงานของท่านแจ้งผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจผ่านทาง เฟซบุ๊ก มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.12 หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียง (Voting) ผ่าน เฟซบุ๊ก เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.03 และหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมประชุมเพื่อตัดสินใจกำหนดนโยบายร่วมกันผ่านทาง เฟซบุ๊ก เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 1.90

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
การให้ข้อมูลข่าวสาร	4.12	.61	มาก	1
การปรึกษาหารือ	3.45	1.04	มาก	2
การตัดสินใจ	2.01	.91	น้อย	3

จากตารางที่ 11 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เห็นด้วยมาก ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.12 การปรึกษาหารือ เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.45 และการตัดสินใจ เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.01

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ข้อมูลข่าวสารที่ทำหน้าที่ให้กับประชาชนผ่านทาง เฟซบุ๊ก มีการปรับปรุงหรืออัปเดตอยู่เสมอ ด้านการปรึกษาหารือ หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ที่ต้องการข้อเสนอแนะจากประชาชนผ่านทาง เฟซบุ๊ก และด้านการตัดสินใจ หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ หน่วยงานของท่านแจ้งผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจผ่านทาง เฟซบุ๊ก เมื่อมองในภาพรวมถึงระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ที่ระดับ การให้ข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร ความเป็นไปได้ทางเทคนิค ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย

วัตถุประสงค์ของนโยบาย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
หน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้สื่อออนไลน์ให้กับประชาชนทราบ เช่น จดหมายข่าว Web Forum, Blog, เครือข่ายชุมชน, SMS, e-Mail เป็นต้น	3.46	1.10	มาก	2
หน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อสื่อสารให้ประชาชนทราบข้อมูลและกิจกรรมของหน่วยงาน	4.32	.92	มากที่สุด	1
หน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการปรึกษาหารือกับประชาชน	2.78	1.02	ปานกลาง	3
หน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อให้ประชาชนร่วมตัดสินใจ	2.41	1.04	น้อย	4

จากตารางที่ 12 พบว่าหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย เห็นด้วยมากที่สุดกับ หน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อสื่อสารให้ประชาชนทราบข้อมูลและกิจกรรมของหน่วยงาน มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.32 หน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้สื่อออนไลน์ให้กับประชาชนทราบ เช่น จดหมายข่าว Web Forum, Blog, เครือข่ายชุมชน, SMS, e-Mail เป็นต้น เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.46 หน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อการปรึกษาหารือกับประชาชน เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.78 และหน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้เฟซบุ๊ก เพื่อให้ประชาชนร่วมตัดสินใจ เป็นอันดับ 4 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.41

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการสนับสนุนของผู้นำ

การสนับสนุนของผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
ผู้บริหารของท่านให้ความสำคัญกับการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.63	1.16	มาก	1
ผู้บริหารของท่านให้การสนับสนุนการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนเช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบ เป็นต้น	3.45	1.21	มาก	2
ผู้บริหารของท่านได้กำหนดแนวทางในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.33	1.17	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 13 พบว่าหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการสนับสนุนของผู้นำ เห็นด้วยมากที่สุดกับ ผู้บริหารของท่านให้ความสำคัญกับการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.63 ผู้บริหารของท่านให้การสนับสนุนการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนเช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบ เป็นต้น เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.45 และผู้บริหารของท่านได้กำหนดแนวทางในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ ให้ความร่วมมือกันในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การจัดหาข้อมูลให้กับผู้รับผิดชอบ เป็นต้น	3.31	.78	ปานกลาง	2
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ มีการส่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงหรืออัปเดตให้กับผู้รับผิดชอบในระยะเวลาที่กำหนด	3.35	.95	ปานกลาง	1
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ มีการประชุมเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	2.68	1.23	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 14 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เห็นด้วยปานกลางกับ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ มีการส่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงหรืออัปเดตให้กับผู้รับผิดชอบในระยะเวลาที่กำหนด มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.35 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ ให้ความร่วมมือกันในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การจัดหาข้อมูลให้กับผู้รับผิดชอบ เป็นต้น เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.31 และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ มีการประชุมเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.68

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเห็นด้วยกับนโยบายของผู้บริหารในการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.36	1.30	ปานกลาง	3
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเห็นถึงประโยชน์ของการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.55	1.16	มาก	1
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.36	1.03	ปานกลาง	2

จากตารางที่ 15 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ เห็นด้วยมากกับ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเห็นถึงประโยชน์ของการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.55 เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.36 และเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเห็นด้วยกับนโยบายของผู้บริหารในการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเพียงพอของทรัพยากร

ความเพียงพอของทรัพยากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
หน่วยงานของท่าน มีผู้รับผิดชอบการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเพียงพอ	3.15	1.09	ปานกลาง	2
หน่วยงานของท่าน มีงบประมาณสนับสนุนการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	2.63	1.32	ปานกลาง	3
หน่วยงานของท่าน มีเทคโนโลยีที่สามารถสนับสนุนการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.60	1.10	ปานกลาง	1

จากตารางที่ 16 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของ หน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเพียงพอของทรัพยากร เห็นด้วยปานกลางกับ หน่วยงานของท่าน มีเทคโนโลยีที่สามารถสนับสนุนการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.60 หน่วยงานของท่าน มีผู้รับผิดชอบการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเพียงพอ เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.15 และ หน่วยงานของท่าน มีงบประมาณสนับสนุนการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.63

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเป็นไปได้ทางเทคนิค

ความเป็นไปได้ทางเทคนิค	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
นโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	3.35	1.17	ปานกลาง	2
นโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่ซับซ้อนต่อการนำไปปฏิบัติ	3.21	1.18	ปานกลาง	3
การใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเปลี่ยนวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติให้เข้าถึงประชาชนโดยตรงมากขึ้น	3.44	1.09	มาก	1

จากตารางที่ 17 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของ หน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเป็นไปได้ทางเทคนิค เห็นด้วยมากกับการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการเปลี่ยนวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติให้เข้าถึงประชาชนโดยตรงมากขึ้น มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.44 นโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.35 และ นโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่ซับซ้อนต่อการนำไปปฏิบัติ เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.21

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
หน่วยงานของท่าน ให้องค์กรภายนอกเข้ามาอบรมการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	1.95	1.09	น้อย	2
หน่วยงานของท่าน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับส่วนราชการอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น ปัญหาอุปสรรค วิธีการทำงาน เป็นต้น	2.35	1.15	น้อย	1
หน่วยงานของท่าน ได้ให้หน่วยงานภายนอกเข้ามารับผิดชอบดำเนินการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	1.71	.88	น้อยที่สุด	3

จากตารางที่ 18 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟชบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เห็นด้วยน้อยกับ หน่วยงานของท่าน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับส่วนราชการอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น ปัญหาอุปสรรค วิธีการทำงาน เป็นต้น มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.35 หน่วยงานของท่าน ให้องค์กรภายนอกเข้ามาอบรมการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 1.95 และหน่วยงานของท่าน ได้ให้หน่วยงานภายนอกเข้ามารับผิดชอบดำเนินการใช้ เฟชบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 1.71

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความร่วมมือของประชาชน

ความร่วมมือของประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
หน่วยงานของท่าน มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับช่องทางการมีส่วนร่วมผ่านทาง เฟซบุ๊ก	3.15	1.16	ปานกลาง	1
หน่วยงานของท่าน ได้สร้างความเข้าใจกับประชาชนให้ทราบถึงประโยชน์ของการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	2.58	1.09	น้อย	3
หน่วยงานของท่าน ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วม	2.88	1.09	ปานกลาง	2

จากตารางที่ 19 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความร่วมมือของประชาชน เห็นด้วยปานกลางกับ หน่วยงานของท่าน มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับช่องทางการมีส่วนร่วมผ่านทาง เฟซบุ๊ก มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.15 หน่วยงานของท่าน ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วม เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.88 และหน่วยงานของท่าน ได้สร้างความเข้าใจกับประชาชนให้ทราบถึงประโยชน์ของการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.58

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
หน่วยงานของท่าน ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารระดับกรม	3.08	1.08	ปานกลาง	3
หน่วยงานของท่าน ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารระดับกระทรวง	3.27	.95	ปานกลาง	1
หน่วยงานของท่าน ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล/ รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง	3.22	1.04	ปานกลาง	2

จากตารางที่ 20 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เห็นด้วยปานกลางกับ หน่วยงานของท่าน ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารระดับกระทรวง มากเป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.27 หน่วยงานของท่าน ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล/ รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.22 และหน่วยงานของท่าน ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารระดับกรม เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.08

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
วัตถุประสงค์ของนโยบาย	3.24	.77	ปานกลาง	4
การสนับสนุนของผู้นำ	3.47	1.12	มาก	1
ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	3.11	.84	ปานกลาง	7
ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ	3.42	1.08	มาก	2
ความพอเพียงของทรัพยากร	3.13	1.02	ปานกลาง	6
ความเป็นไปได้ทางเทคนิค	3.33	1.10	ปานกลาง	3
ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก	2.00	.92	น้อย	9
ความร่วมมือกับประชาชน	2.87	1.06	ปานกลาง	8
ความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.19	.97	ปานกลาง	5

จากตารางที่ 21 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของ หน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เห็นด้วยมากกับ การสนับสนุนของผู้นำ มาก เป็นอันดับ 1 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.37 ทศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นอันดับ 2 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.42 ความเป็นไปได้ทางเทคนิค เป็นอันดับ 3 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.33 และความร่วมมือกับหน่วยงาน ภายนอก เป็นอันดับสุดท้าย ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.00

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับ หน่วยงานของท่านมีนโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อสื่อสารให้ประชาชนทราบข้อมูลและกิจกรรมของ หน่วยงาน ด้านการสนับสนุนของผู้นำ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับ ผู้บริหารของท่าน ให้ความสำคัญกับการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความร่วมมือระหว่าง เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ มีการส่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงหรืออัปเดตให้กับผู้รับผิดชอบในระยะเวลาที่กำหนด ด้านทัศนคติ ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเห็นถึง ประโยชน์ของการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับ หน่วยงานของท่าน มีเทคโนโลยีที่สามารถสนับสนุนการ ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเป็นไปได้ทางเทคนิค ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมากกับ การใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการเปลี่ยนวิธีการทำงานของ ผู้ปฏิบัติให้เข้าถึงประชาชน โดยตรงมากขึ้น ด้านความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ผู้ตอบ แบบสอบถามเห็นด้วยน้อยกว่า หน่วยงานของท่าน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับส่วนราชการ อื่นๆ เกี่ยวกับการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น ปัญหาอุปสรรค วิธีการทำงาน เป็นต้น ด้านความร่วมมือของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับ หน่วยงานของ ท่าน มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับช่องทางการมีส่วนร่วมผ่านทาง เฟซบุ๊ก ด้านความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับ หน่วยงานของท่าน ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารระดับ กระทรวง ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมี ส่วนร่วมของประชาชน เห็นด้วยมากกับ การสนับสนุนของผู้นำ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของ หน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปร เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

X_1 = วัตถุประสงค์ของนโยบาย

X_2 = การสนับสนุนของผู้บริหาร

X_3 = ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- X_4 = ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ
 X_5 = ความเพียงพอของทรัพยากร
 X_6 = ความเป็นไปได้ทางเทคนิค
 X_7 = ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
 X_8 = ความร่วมมือของประชาชน
 X_9 = ความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
 Y = ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับปัจจัยภายใน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	Y
X_1	-	.549**	.647**	.709**	.502**	.731**	.682**
X_2		-	.636**	.792**	.610**	.527**	.443**
X_3			-	.793**	.788**	.660**	.357**
X_4				-	.700**	.683**	.464**
X_5					-	.543**	.453**
X_6						-	.627**
Y							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของปัจจัยภายใน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีค่าอยู่ระหว่าง 0.357 ถึง 0.502 โดยวัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับปัจจัยภายใน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำ

นโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.357 ถึง 0.682 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน สูงสุด ส่วนความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่ำสุด

ตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	X ₇	X ₈	X ₉	Y
X ₇	-	.562**	.324**	.386**
X ₈		-	.771**	.656**
X ₉			-	.610**
Y				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีค่าอยู่ระหว่าง 0.324 ถึง 0.771 โดยความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.386 ถึง 0.656 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยความร่วมมือของประชาชน มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน สูงสุด ส่วนความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่ำสุด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของปัจจัยภายในประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคิดของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์ทางบวก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้ เฟซบุ๊กของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับปัจจัยภายใน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคิดของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟซบุ๊กของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน สูงสุด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์ทางบวก เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยความร่วมมือของประชาชน มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน สูงสุด

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1

H_0 : หน่วยงานเชิงนโยบายและหน่วยงานสนับสนุนไม่มีการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

H_1 : หน่วยงานเชิงนโยบายและหน่วยงานสนับสนุนมีการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบเพื่อทดสอบสมมติฐาน หน่วยงานเชิงนโยบายและหน่วยงานสนับสนุนไม่มีการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ลักษณะหน่วยงาน	ใช้ เฟซบุ๊ก	ไม่ใช้ เฟซบุ๊ก	รวม
หน่วยงานเชิงนโยบาย	16	6	22
หน่วยงานเชิงปฏิบัติ	24	4	28
หน่วยงานสนับสนุน	38	8	46
รวม	78	18	96

จากตารางที่ 24 พบว่า หน่วยงานเชิงนโยบายและหน่วยงานสนับสนุนมีการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

สมมติฐานข้อที่ 2

H_0 : ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับต่ำ

H_1 : ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดอันดับ ของระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.20	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

สมมติฐานข้อที่ 3

H_0 : ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคิดของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

H_1 : ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคิดของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับปัจจัยภายใน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	Y
X ₁	-	.549**	.647**	.709**	.502**	.731**	.682**
X ₂		-	.636**	.792**	.610**	.527**	.443**
X ₃			-	.793**	.788**	.660**	.357**
X ₄				-	.700**	.683**	.464**
X ₅					-	.543**	.453**
X ₆						-	.627**
Y							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1

สมมติฐานข้อที่ 4

H_0 : ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

H_1 : ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค ไม่ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 27 คำนวณน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของ ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค ที่ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยวิธี Stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตัวพยากรณ์	β	<i>b</i>	SE_b		
วัตถุประสงค์ของนโยบาย	.596	.517	.098		
ความเป็นไปได้ทางเทคนิค	.353	.215	.070		
ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	-.613	-.487	.110		
ความเพียงพอของทรัพยากร	.446	.292	.078		
$a = 1.408$		$R = .782$	$R^2 = .611$	$SE_{est} = .427$	$F = 28.662^*$

จากตาราง 27 พบว่า มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของ วัตถุประสงค์ของนโยบาย ความเป็นไปได้ทางเทคนิค ความเพียงพอของทรัพยากร ส่งผลทางบวก และความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ส่งผลทางลบต่อ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดย วัตถุประสงค์ของนโยบาย ส่งผลทางบวกต่อ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน สูงสุด

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับ การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ความร่วมมือของประชาชนในชุมชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการได้รับข้อมูลข่าวสาร เท่ากับ .782 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัวสามารถพยากรณ์ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้ร้อยละ 61.1 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .427

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทักษะคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค ไม่ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ทุกตัวแปร ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

สมมติฐานข้อที่ 5

H_0 : ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

H_1 : ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	X_7	X_8	X_9	Y
X_7	-	.562**	.324**	.386**
X_8		-	.771**	.656**
X_9			-	.610**
Y				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1

สมมติฐานข้อที่ 6

H_0 : ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

H_1 : ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ไม่ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 29 คำนวณน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยวิธี Stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตัวพยากรณ์	β	<i>b</i>	SE_b
ความร่วมมือของประชาชน	.656	.413	.054
$a = 2.009$	$R = .656$	$R^2 = .431$	$SE_{est} = .507$
			$F = 57.471^*$

จากตาราง 29 พบว่า มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของ ความร่วมมือของประชาชน ส่งผลทางบวกต่อ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดย ความร่วมมือของประชาชน ส่งผลทางบวกต่อ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน สูงสุด

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กับ ความร่วมมือของประชาชน เท่ากับ .656 โดยที่ ความร่วมมือของประชาชน สามารถพยากรณ์ ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้ร้อยละ 65.6 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .431

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ไม่ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ทุกตัวแปร ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ตารางที่ 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
หน่วยงานเชิงนโยบายและหน่วยงานสนับสนุนไม่มีการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน		✓
ระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับต่ำ		✓
ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทศนคติของผู้นำนโยบาย ไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	✓	
ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้นำความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทศนคติของผู้นำนโยบาย ไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน		✓
ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	✓	
ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อระดับการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน		✓

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การนำเอาบริการ เฟซบุ๊ก มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในปัจจุบัน เฟซบุ๊ก ได้เข้ามามีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันของคนไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งที่เป็นการใช้งานส่วนตัวและการใช้งานในระดับหน่วยงาน เฟซบุ๊ก ทำให้เกิดการรวมตัวเป็นสังคมในโลกออนไลน์ และยังเป็นช่องทางที่สำคัญในการช่วยตัดสินใจเลือกใช้บริการของประชาชน โดยการพิจารณาจากการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความพึงพอใจที่มีต่อบริการระหว่างสมาชิกในสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ไม่

เพียงแค่เป็นช่องทางที่เปิดกว้างให้สมาชิกสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ได้อย่างกว้างขวางแล้ว ยังเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักในเวลาอันรวดเร็วได้อีกด้วย ในขณะที่เดียวกันอีกด้านหนึ่งของการใช้งาน เฟซบุ๊ก ที่ทำให้เกิดผลทางด้านลบก็มีเช่นเดียวกัน หากใช้โดยไม่ระมัดระวัง เพราะข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลของหน่วยงานที่ไม่ประสงค์จะเผยแพร่ก็อาจถูกเผยแพร่สู่สาธารณชนอย่างไม่ได้ตั้งใจ

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และสัมภาษณ์หน่วยงานต่างๆ ซึ่งพบว่า บางหน่วยงาน ก็ไม่ใช้บริการ เฟซบุ๊ก และบางหน่วยงานก็ใช้บริการ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการ เฟซบุ๊ก รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุงการใช้บริการ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน จากวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่ไม่ใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.1 มีช่องทางสื่อสารกับประชาชนอื่นอยู่แล้ว

หลายๆ หน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน ได้มีเว็บไซต์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนอยู่แล้ว รวมถึงการใช้งานการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้วยตนเอง จึงทำให้หลายหน่วยงานที่ยังไม่ให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสารผ่านทาง เฟซบุ๊ก เท่าที่ควร บางหน่วยงานนอกจากมีเว็บไซต์เป็นของตนเองแล้ว ยังมีการพัฒนา Application สำหรับโทรศัพท์ เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปยังประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งการที่จะพัฒนาหรือเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านทาง เฟซบุ๊ก บางหน่วยงานมองว่าจะทำให้การสื่อสารบางประเด็นที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงไป หรือแม้กระทั่งต้องจัดสรรงบประมาณรวมถึงบุคลากรเพิ่มขึ้นอีก

1.2 ไม่มีบุคลากรดูแล

การขาดแคลนบุคลากรที่จะมาทำหน้าที่ในการดูแลการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐผ่านทาง เฟซบุ๊ก ดูเหมือนจะเป็นปัญหาเกือบทุกหน่วยงานภาครัฐ ที่จะต้องสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม ที่คอยตรวจสอบติดตาม เฟซบุ๊ก การใช้งานของประชาชนผ่านทางช่องทางดังกล่าว ซึ่งหลายหน่วยงานเห็นว่าถ้าไม่ตอบสนองความพร้อมของประชาชน จะเป็นภาพลบต่อหน่วยงานมากกว่าที่จะได้ประโยชน์จากการใช้งานการสื่อสารผ่านทาง เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประเด็นการขาดแคลนบุคลากรดังกล่าวบางหน่วยงานก็ยังคงอาศัยระบบ IT ร่วมกับหน่วยงานอื่น ซึ่งหากได้บุคลากรที่ไม่มีมีความรู้ความสามารถที่เพียงพออาจจะทำให้การใช้วิจารณญาณในการให้ข้อมูลหรือการมีส่วนร่วมกับประชาชนเกิดข้อผิดพลาดได้ ข้อมูลบางอย่างของหน่วยงานหรือแม้กระทั่งข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนอาจไปตกถึงมือของผู้ไม่ประสงค์ดีหรือกลุ่มมิจฉาชีพส่งผลให้เกิดความเสียหายกับหน่วยงานหรือแม้กระทั่งประชาชน

1.3 ขาดต่อการควบคุมเรื่องข้อมูลและความปลอดภัยของระบบ

เฟซบุ๊ก เป็นเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ เมื่อมีสมาชิกในเครือข่ายมากขึ้น จะขาดต่อการควบคุมอาจเกิดการลักลอบขโมยข้อมูล การแฝงตัวหรือฉวยโอกาสของขบวนการมิจฉาชีพ

นอกจากนั้น การเขียน แสดงความคิดเห็นหรือข้อความต่างๆ จะทำให้ผู้อ่านที่ไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริง ไม่มีวุฒิภาวะทางความคิดเพียงพออาจหลงเชื่อได้ อีกทั้งระบบรักษาความปลอดภัยของ เฟซบุ๊ก เองยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นถึงการรักษาความปลอดภัยของระบบให้กับผู้ใช้งานหรือหน่วยงานภาครัฐ ดังที่จะได้ยื่นข้ออยู่บ่อยครั้งถึงการรั่วไหลของข้อมูลผู้ใช้งานผ่านทาง เฟซบุ๊ก

1.4 ไม่มีนโยบายที่จะนำมาใช้

ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่หลายหน่วยงานไม่ใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ก็คือการที่ผู้บริหารไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการนำมาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากปัญหาต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในการนำมาใช้ในการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่ก็ยังมีบางหน่วยงานที่ใช้ภายในหน่วยงานเพื่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งบางหน่วยงานได้ให้ความเห็นว่า หากประชาชนมีความประสงค์จะติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ สามารถติดต่อหลายช่องทางที่มีความปลอดภัยที่ดีกว่า สามารถติดต่อหรือตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆ ได้ดีกว่า ทั้งนี้ ขณะนี้ เฟซบุ๊ก อาจจะยังเหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารในโลกออนไลน์ระหว่างกลุ่มเพื่อน คนรู้จักมากกว่า อย่างไรก็ตาม หากในอนาคตจะมีการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมกับหน่วยงานภาครัฐที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานและภาคประชาชน หน่วยงานภาครัฐก็จะพัฒนาในการนำมาใช้กับหน่วยงานภาครัฐต่อไป

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.1 บุคลากรขาดความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสม (Knowledge)

สื่อสังคมออนไลน์เป็นเหมือนดาบสองคม มีทั้งคุณและโทษ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่จะมาดูแลเพจ เฟซบุ๊ก (Admin) จึงต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจในการเลือกใช้สื่อ จัดเก็บข้อมูลใน เฟซบุ๊ก ต่างๆ เพื่อนำมาพิจารณาวางแผน แก้ปัญหา และแนวทางให้บริการ ตลอดจนการตอบคำถามต่างๆ จะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวางกลยุทธ์ การให้ข้อมูลหรือการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทาง เฟซบุ๊ก ซึ่งบุคลากรผู้รับผิดชอบยังไม่เข้าถึงการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง หลายหน่วยงานยังไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ในการบริหาร การจัดการ เฟซบุ๊ก เป็นเพียงผู้ใช้งานทั่วไป ยังไม่เข้าใจ Function งานต่างๆ ของ เฟซบุ๊ก ว่าสามารถใช้งานอะไรได้บ้าง ไม่สามารถตอบข้อสงสัยของประชาชน ที่เข้ามาสอบถามใน เฟซบุ๊ก ได้อย่างทันท่วงที ทำให้หลายหน่วยงานประสบปัญหาการจัดการทางด้านเนื้อในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 ความเหมาะสมของเนื้อหา (Content)

เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ การประกาศข้อความที่สำคัญหรือเป็นทางการ จึงไม่เหมาะที่จะประกาศบน เฟซบุ๊ก ทำให้ เฟซบุ๊ก ไม่สามารถใช้เพื่อการมี

ส่วนร่วมของประชาชนได้เหมือนทางเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเอง ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานเป็นข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์อยู่แล้ว บางครั้งประชาชนเข้ามาเฟซบุ๊ก และ Post ข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกันกับหน่วยงาน หรือเป็นการบ่นต่อว่าในเรื่องที่ไม่ใช่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน และมีข้อมูลบางอย่างที่ประชาชนไม่ต้องการให้ข้อมูลของประชาชนเองถูกเผยแพร่ออกไป เช่น การร้องทุกข์ การกล่าวโทษ ในขณะที่เดียวกันการจัดการทางด้านเนื้อหาของบางหน่วยงานก็ไม่ทันทั่วถึง เช่น ข่าวสารจากหน่วยงานภูมิภาค ลำช้า ไม่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง หรือภาพประกอบไม่เหมาะสมกับการเผยแพร่ข้อมูล เนื่องจากเป็นข้อมูลชุดเดียวกับที่ใช้ในการวิชาการ ไม่มีการจัดการฐานข้อมูลเครือข่ายผู้มีส่วนร่วมที่ชัดเจน และระบบของ เฟซบุ๊ก ไม่มีสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลอย่างครบถ้วนทุกเครือข่าย การจัดการทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหาบน เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐจะเป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้การใช้งาน เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ถูกใช้งานอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งบางหน่วยงานยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงาน หรือขาดการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชน

2.3 การประชาสัมพันธ์ (Promote)

อุปสรรคของหลายหน่วยงานเกี่ยวกับการโปรโมท เฟซบุ๊ก ให้ถึงประชาชนโดยกว้าง หรือให้ถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการก็คือมีการประชาสัมพันธ์น้อยเพื่อให้ประชาชนโดยทั่วไปรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ และสร้างการมีส่วนร่วม สร้างเครือข่ายร่วมกัน ข่าวหรือประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงาน อีกทั้งบางหน่วยงานใช้ เฟซบุ๊ก ในเชิงของการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข่าว ทำให้กิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงมีไม่มาก จึงไม่มีการวางนโยบายที่ชัดเจนในการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งบางหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานมีการใช้ เฟซบุ๊ก น้อยมาก การที่หลายหน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน ทำให้การใช้งานเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมีน้อยตามไปด้วย

3. ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนาการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

3.1 จัดการความรู้ของบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแล (Admin)

นอกจากบุคลากรที่ดูแล เฟซบุ๊ก ที่คอยอัปเดตข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานแล้ว ยังต้องคอยตอบข้อซักถามเกี่ยวกับข้อมูล ดังนั้นหากจะให้การดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยเฉพาะ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรายงานข่าวที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านเวลาและข้อมูลประกอบที่เหมาะสม และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ เฟซบุ๊ก อย่างเพียงพอ มีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจมาอบรมการใช้ เฟซบุ๊ก ในระดับผู้บริหาร มิใช่ผู้ใช้งานทั่วไป

3.2 การประชาสัมพันธ์ (Promote)

เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานมากขึ้น ทางหน่วยงานควรประชาสัมพันธ์ เฟซบุ๊ก และขยายเครือข่ายผู้ติดตาม เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกๆ ระดับอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งกระบวนการประชาสัมพันธ์ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนรับทราบ และเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานนั้น จะต้องทำอย่างจริงจัง และให้ถึงกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานอย่างทั่วถึง อีกทั้งจะต้องจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ บุคลากร และที่สำคัญ ความเข้าใจถึงประโยชน์ของ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนจากผู้บริหารทุกระดับ

3.3 การพัฒนาเนื้อหา (Content)

หลายหน่วยงานยังขาดการนำเสนอเนื้อหาที่เหมาะสมไปสู่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้องของเนื้อหา ทำให้ประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงาน หรือการติดตามเนื้อหาของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องขาดหายไป ซึ่งหลายหน่วยงานก็ยังคงขาดมูลค่าสำคัญของหน่วยงานไป เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน คือข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของ เฟซบุ๊ก เพื่อบอกให้ประชาชนรู้ว่าหน่วยงานทำภารกิจอะไรเป็นหลัก ภารกิจเกี่ยวกับเรื่องอะไร และต้องการนำเสนออะไรแก่ประชาชน หรือแม้กระทั่งประวัติความเป็นมา สถานที่ตั้งหน่วยงาน เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหาข่าวสารควรเป็นข่าวสารที่ทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง ผ่านการตรวจสอบจากผู้มีอำนาจก่อนเผยแพร่ กระบวนการตอบคำถามแก่ประชาชน มีความจำเป็นเพราะประชาชนบางส่วนอาจยังไม่เข้าใจข้อมูลหรือปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับหน่วยงาน หรือแม้ว่าจะไม่เกี่ยวกับหน่วยงานก็ได้ จะเป็นการช่วยเหลือประชาชนได้อีกทางหนึ่ง และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาติดตาม เฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน ดังนั้นหน่วยงานจะต้องมีการพัฒนาเนื้อหาของ เฟซบุ๊ก ให้มีความน่าสนใจ เช่น มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความต้องการของประชาชนผ่าน เฟซบุ๊ก มีการให้แสดงความคิดเห็น หรือออกเสียงเกี่ยวกับนโยบาย หรือโครงการของหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และสัมภาษณ์หน่วยงานต่างๆ ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ไม่ใช่ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน 1) มีช่องทางสื่อสารกับประชาชนอื่นอยู่แล้ว ซึ่งบางหน่วยงานมีเว็บไซต์ที่ช่องทางสื่อสารหลักกับประชาชนอยู่แล้ว 2) ไม่มีบุคลากรดูแล การขาดแคลนกำลังคน หรือการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้าน IT อย่างแท้จริง 3) ขาดต่อการควบคุมเรื่องข้อมูลและความปลอดภัยของระบบ ความปลอดภัยของ เฟซบุ๊ก ยังเป็นข้อกังวลของหลายหน่วยงาน 4) ไม่มีนโยบายที่จะนำมาใช้ ซึ่งผู้บริหารยังมองไม่เห็นประโยชน์จากการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน 1) บุคลากรขาดความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสม (Knowledge) ซึ่งบุคลากรที่ทำหน้าที่ในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังขาดความเชี่ยวชาญทางด้านนี้ 2) ความเหมาะสมของเนื้อหา (Content) หลายหน่วยงานเนื้อหาที่น่าสนใจขาดความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง 3) การประชาสัมพันธ์ (Promote) หน่วยงานหลายหน่วยงานไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงการมี เฟซบุ๊ก ของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนาการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน 1) จัดการความรู้ของบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแล (Admin) การให้ความรู้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแล เฟซบุ๊ก ให้มีความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง 2) การประชาสัมพันธ์ (Promote) ทำการประชาสัมพันธ์ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานจากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบมากยิ่งขึ้น 3) การพัฒนาเนื้อหา (Content) ปรับปรุงการนำเสนอเนื้อหาให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน