

แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต

โดย

พลโท ธเนศ กาลพฤกษ์
เจ้ากรมกิจการพลเรือนทหารบก
กรมกิจการพลเรือนทหารบก

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๕๙
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐

บทคัดย่อ

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย พลโท ธเนศ กาลพฤกษ์

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๙

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาสถานการณ์ทั่วไปการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น ๒) ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ โดยการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (๑) ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และมีประสบการณ์ ด้านการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านนิเทศศาสตร์ ด้านสื่อสารมวลชน และด้านผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จำนวน ๑๖ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า

แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์มีแนวทาง ดังนี้ (๑) ในระดับรัฐบาล ได้แก่ การบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งเน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทมติจากทุกภาคส่วน (๒) ในระดับกระทรวง ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์มุ่งเน้นประสิทธิภาพประสิทธิผล และการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม (๓) สำนักงานไซเบอร์แห่งชาติ เป็นองค์กรจัดตั้งขึ้นใหม่ที่มีอำนาจการบริหารจัดการเต็ม และมีแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ มุ่งเน้น การตอบสนองและความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่ออนาคต นอกจากนี้ภาคประชาชนต้องมีการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างชาญฉลาด พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือต่อมาตรการต่าง ๆ จากภาครัฐ

คำนำ

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับในระดับสากลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นโครงสร้างพื้นฐานในทุกองค์กร และเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่ส่งผลในทุกมิติของโลกทั้งในด้านการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ ที่มีผลทั้งในทิศทางที่เป็นบวก ส่งเสริมต่อการพัฒนาประเทศและส่งผลในทิศทางที่เป็นลบต่อเสถียรภาพของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมและการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขับเคลื่อนการกำกับดูแลของภาครัฐ ให้มีลักษณะการป้องกันป้องปรามมิให้มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือจากทุกภาคส่วน ตลอดจนเสนอแนะรัฐบาลและหน่วยงานกำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคม ให้มีการจัดตั้งศูนย์ไซเบอร์แห่งชาติ เป็นองค์กรจัดตั้งใหม่ที่มีอำนาจหน้าที่ครบสมบูรณ์ภายในองค์กรเดียว เพื่อให้การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์มีประสิทธิภาพสูงสุดและมีความรวดเร็ว เพื่อให้ประเทศไทยอันเป็นที่รักยิ่ง มีความสุขสงบ และมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนต่อไป

พล.ท.

(ธเนศ กาลพฤกษ์)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๙

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
ขอบเขตของการวิจัย	๕
วิธีดำเนินการวิจัย	๕
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๖
คำจำกัดความ	๖
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๘
แนวคิดการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ	๘
ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism)	๓๒
กระบวนการรับรู้	๓๓
การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร (Use and Gratification)	๓๕
สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)	๓๙
การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ	๔๙
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖๘
กรอบแนวคิดการวิจัย	๗๑

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๓ การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของภาครัฐในปัจจุบัน	๗๒
นโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา	๗๒
นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๔)	๘๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙๓
พระราชบัญญัติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.๒๕๖๐	๙๗
พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๑๐๓
พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐	๑๐๕
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๑๑๔
ผลการศึกษาศถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และ	๑๑๔
มาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น	
ผลการวิเคราะห์ตัวแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ	๑๔๖
การเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทย	
ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์	๑๔๗
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๑๕๐
สรุป	๑๕๐
ข้อเสนอแนะ	๑๕๒
บรรณานุกรม	๑๕๔
ภาคผนวก	๑๕๘
พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๑๕๙
พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๖๐	๑๖๖
ประวัติย่อผู้วิจัย	๑๗๕

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔-๑ ผลการวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ	๑๓๖
๔-๒ ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก	๑๓๘
๔-๓ ผลการสังเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและ มาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น	๑๔๓
๔-๔ ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ	๑๔๖
๔-๕ ผลการเปรียบเทียบแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย	๑๔๗

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่	
๒-๑ ตัวกรองการสื่อสาร	๓๔
๓-๑ การแบ่งส่วนราชการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙๕
๔-๑ โครงสร้างกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	๑๓๐
๔-๒ แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ที่ควรมุ่งเน้น	๑๔๘

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารของมนุษย์ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่สมัยโบราณ เริ่มต้นด้วยการสื่อสารข้อมูลอย่างง่ายที่ไม่มีความซับซ้อนจนจบจนถึงปัจจุบันที่มนุษย์ได้พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารคือ อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมระหว่างเครือข่ายหลาย ๆ เครือข่ายทั่วโลก ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถสื่อสารถึงกันได้หลาย ๆ ทาง เช่น อีเมลล์ เว็บบอร์ด และสามารถสืบค้นข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้ ซึ่งในช่วงเริ่มแรกการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตใช้การต่อกับสายนำสัญญาณ UTP ต่อมาใน ค.ศ.๑๙๗๐ นักศึกษามหาวิทยาลัยฮาวายได้ทำการทดสอบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Fidelity) ได้สำเร็จ และมีการใช้งานในโรงพยาบาล และมหาวิทยาลัยเพราะมีราคาแพง ต่อมาใน ค.ศ.๑๙๙๙ บริษัท แอปเปิ้ล ได้ผลิต iBook ซึ่งเป็นโน้ตบุ๊กที่มีการติดตั้งตัวรับสัญญาณ Wireless มาด้วย ซึ่งเป็นครั้งแรกที่ผลิตให้กับลูกค้าในระดับผู้ใช้งานทั่วไป อุปกรณ์ชิ้นนี้ถือว่าเป็นอุปกรณ์ชิ้นแรกที่ปฏิวัติวงการ Wireless เพราะหลังจากนั้นก็มีการผลิตมากมายที่ทำการพัฒนาอุปกรณ์รับสัญญาณ Wireless ทำให้ราคาของอุปกรณ์ถูกลง และมีผู้ใช้งานมากขึ้น ต่อมาใน ค.ศ.๒๐๐๐ ได้เปลี่ยนชื่อจาก Wireless Fidelity เป็น WiFi

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาจนถึงยุค ๔G เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายผ่านอุปกรณ์แบบเคลื่อนที่ (โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต) ในยุคที่ ๔ หรือ ๔th General Mobile Communications หรือมีชื่อเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า LTE (Long Term Evolution) ซึ่งสามารถรับ - ส่งข้อมูลได้ที่ระดับ ๑Gbps และด้วยขีดความสามารถดังกล่าวทำให้สามารถใช้งานระบบ ๔G ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านภาพและเสียง เช่น การดาวน์โหลดหรือรับชมวิดีโอภาพยนตร์แบบความคมชัดสูง (HD) การเรียนการสอนทางไกล และยังช่วยให้อุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊ก สามารถทำงานได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเทคโนโลยี ๔G LTE ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายมากกว่า ๑๓๐ ประเทศทั่วโลก

การเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสนับสนุนให้มนุษย์คิดค้นเว็บไซต์ต่าง ๆ หรือโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร เว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมคือ Facebook.com, Youtube.com และ Application ที่ได้รับความนิยมคือ Line หรือจะเรียกรวม ๆ เรียกว่า สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือสูงถึง ๔๔ ล้านคน หรือประมาณ ๒ ใน ๓ ของประชากรทั่วประเทศ และพบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือสูงถึง ๙๔% และมีการคาดการณ์ว่าจะมีการใช้กันอย่างแพร่หลายภายใต้การพัฒนาตลอดเวลาของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีแนวโน้มจะกลายเป็นสื่อหลักสำหรับผู้คนในโลกอนาคต (พิชิต วิจิตรบุญรักษ์, Online, ๒๕๖๐) เมื่อ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐ Line ประเทศไทยได้ประกาศสถิติการใช้บริการต่างๆ ของ Line ใหญ่เป็นอันดับ ๒

ของ Line ทั่วโลก มีจำนวนผู้ใช้มากกว่า ๘๓% ของจำนวนประชากรไทย (อริยะ พนมยงค์,ออนไลน์, ๒๐๑๗) สำหรับเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุด ได้แก่ Facebook (<http://www.facebook.com>) มียอดคนไทยใช้ ๔๑,๐๐๐,๐๐๐ คน คิดเป็น ๖๐% ของประชากรไทย ยอดจำนวนผู้ใช้ Youtube กว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐,๐๐๐ คนทั่วโลก หรือเกือบ ๑ ใน ๓ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในแต่ละวันมีผู้คนเข้าไปดู Youtube นับพันล้านชั่วโมง และมียอดดูนับพันล้านครั้ง ยอดดูของ Youtube มากกว่าครึ่งหนึ่งมาจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ สามารถใช้งาน Youtube ในภาษาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๗๖ ภาษา (ครอบคลุมปริมาณผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึง ๙๕%) และ Youtube มีไฟล์อ้างอิงที่ใช้งานอยู่มากกว่า ๕๐ ล้านไฟล์ ในฐานข้อมูล ทำให้ Youtube กลายเป็นฐานข้อมูลหนึ่งที่มีข้อมูลครอบคลุมมากที่สุดในโลก (Youtube.com, ออนไลน์, ๒๐๑๗) ประเทศไทยติด ๑ ใน ๑๐ ของประเทศที่มีการดู Youtube มากที่สุดในโลก Google ประเทศไทยได้ร่วมกับ TNS เผยผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นบทบาทของ Youtube ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อไลฟ์สไตล์ของคนไทย โดยผลสำรวจระบุว่า ๖๒% ของผู้ใช้งาน อินเทอร์เน็ตใช้เวลาครึ่งหนึ่งในโลกออนไลน์กับ Youtube โดยคนไทย ๘๓% ขึ้นขอบเว็บไซต์ Youtube, ๘๑% Youtube เป็นที่แรกที่เข้าชมวิดีโอ, ๖๑% คนไทยเลือกดู Youtube มากกว่าโทรทัศน์ ระหว่าง สัปดาห์คนไทยดู Youtube มากกว่าโทรทัศน์ถึง ๑๔ ชั่วโมง จาก ๒๔ ชั่วโมง คนไทยดู Youtube บนสมาร์ตโฟน เพิ่มขึ้น และมีการอัปเดตวิดีโอเพิ่มขึ้นกว่า ๗๕% และ Youtube มี Youtube Creator เพิ่มขึ้น แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ Gold Channel (มีผู้ติดตามมากกว่า ๑ ล้านราย) ๒๕ Channel ประเทศไทยถือว่ามี Gold Channel มากที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และ Silver Channel (มีผู้ติดตามมากกว่า ๑ แสนราย) ประมาณ ๔๖๐ Channel (Fayossy, Online, ๒๐๑๖) นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ และ Application ที่ได้รับความนิยมอีกมาก เช่น ทวิตเตอร์ อีเมล

สื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมจากคนไทยเป็นจำนวนมาก สื่อมวลชนหลัก ได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โดยเฉพาะ สื่อโทรทัศน์ที่เคยเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศไทย มีอัตราการเข้าถึงประชากร ๙๘% หันมาให้ความสนใจสื่อออนไลน์มากขึ้น สื่อโทรทัศน์ฟรีทีวีหันมาสื่อสาร กับผู้ชมผ่าน Facebook Fanpage กันมากขึ้น Facebook Fanpage "เรื่องเล่าเช้านี้" รายการข่าวทาง ช่อง ๓ มีผู้กดไลค์เพื่อติดตามข่าวสารเป็นจำนวน ๑,๔๕๖,๒๗๕ คน (เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๗ เวลา ๐๒.๓๔ น.) Facebook Fanpage "www.mcot.net" เป็นช่องทางการติดตามข่าวสารของสถานีโทรทัศน์ ช่อง ๙ หรือ โมเดิร์นไนน์ มีผู้กดไลค์เพื่อติดตามข่าวสารจำนวน ๑๘๐,๙๑๗ คน (เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๗ เวลา ๑๑.๔๑ น.) Facebook Fanpage จะนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ทั้งคลิปวิดีโอข่าวที่นำเสนอ ผ่านรายการในช่องโทรทัศน์ บทความข่าวสาร และข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผู้รับสารสามารถเข้าไปแสดง ความคิดเห็น กดถูกใจข่าว กดถูกใจหรือตอบกลับความคิดเห็นของผู้ใช้คนอื่น ๆ และแชร์ข่าวดังกล่าวไปยังหน้า Facebook ของตนเองหรือของเพื่อน ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ มีการรวบรวมผ่านการบอกต่ออย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องราวที่เป็นที่สนใจของสังคม นอกจากนี้ สื่อมวลชนหลักได้นำคลิปวิดีโอประเภท ข่าวสารต่าง ๆ จากประชาชนที่อัปโหลดลง Youtube มานำเสนอผ่านสื่อโดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ เมื่อสื่อมวลชนเริ่มบูรณาการเข้ากับสื่อสังคมออนไลน์ใหม่ ส่งผลการเปลี่ยนแปลงมนุษย์ให้เข้าสู่ยุค

Interactive Culture หรือยุคที่ประชาชนสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับข่าวสารรอบตัวมากขึ้น ทุกคนสามารถเป็นผู้นำเสนอข่าวสารเองได้ ไม่ว่าจะเป็น การสร้างสื่อด้วยตนเอง หรือการนำสื่อต่าง ๆ มาดัดแปลง นำเสนอซ้ำในมุมมองใหม่ มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทางความคิดเห็นสามารถวิพากษ์วิจารณ์และตั้งคำถามต่อข่าวสาร สังคมออนไลน์จึงกลายเป็นพื้นที่ของสื่อทางเลือกใหม่ หรือสื่อภาคประชาชนที่ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงออก อีกทั้งความเป็นนิรนามที่ปราศจากระบบชนชั้นยังช่วยส่งเสริมให้เกิดสังคมเสมือนที่มีความเป็นประชาธิปไตย เสริมสร้างความเป็นพลเมือง (Citizenship) ของคนในสังคม ส่งเสริมความคิดต่างที่ตอกย้ำให้เห็นว่าประชาชนไม่จำเป็นต้องเชื่อมั่นในข้อมูลที่สื่อมวลชนนำเสนอและยึดเยียดให้เสมอไปเหมือนเมื่อครั้งในอดีต เพราะผู้ใช้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลในหลากหลายช่องทางมากขึ้น และแลกเปลี่ยนความคิดกับผู้ใช้คนอื่น ๆ ได้ ผู้ใช้สามารถเลือกบริโภคข่าวสารได้ตามความต้องการ ไม่ผูกติดกับบริบททางพื้นที่และเวลา นอกจากนี้ยังสามารถสวมบทบาทพลเมืองเชิงรุกในการนำเสนอหรือนำเอาสถาบันสื่อมาเติมเต็มต่อยอดกลายเป็นผู้สร้างและผู้รับสื่อในเวลาเดียวกัน การเกิดขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์จึงเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรบริโภคข่าวสารของผู้รับสารในมิติต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากเหตุการณ์ในปี ๒๕๔๘ ที่เริ่มต้นจากความขัดแย้งระหว่าง กลุ่มการเมืองซึ่งมีความเห็นต่อต้านและสนับสนุน นาย ทักษิณ ชินวัตร อดีตนายกรัฐมนตรี ขอบเขตของความขัดแย้งในครั้งนี้มีมากกว่าความขัดแย้งในอดีต จนกล่าวได้ว่าความขัดแย้งในครั้งนี้นี้แผ่กว้างและซึมลึกไปทั่วทุกอาณาบริเวณของสังคมทั้งในเมืองและชนบท ครอบคลุมผู้คนในแทบทุกวงการตั้งแต่ชนชั้นนำในส่วนกลางลงไปถึงชาวบ้านในท้องถิ่น สภาพความเป็นขั้วขัดแย้งตามสภาพจุดยืนทางการเมืองของแต่ละกลุ่ม และพื้นที่ที่มีการแยกแยะกันอย่างเห็นได้ชัด (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, Online, ๒๕๕๕) การแบ่งขั้วทางความคิดของคนในสังคมต่อประเด็นทางการเมือง ยิ่งผลักดันให้ผู้บริโภคข่าวสารเริ่มมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของตนต่อเหตุการณ์การเมืองที่เกิดขึ้นในสังคมมากขึ้น ซึ่งสื่อมวลชนกระแสหลักที่นำเสนอข้อมูลแก่ประชาชนเพียงด้านเดียวไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคข่าวสารได้

การเปลี่ยนแปลงบริบททางสังคมที่มีผลมาจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อโครงสร้างทางสังคมและความมั่นคงของชาติ ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะออกพระราชบัญญัติ กฎกระทรวงระเบียบต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ดังจะเห็นได้จาก พ.ศ. ๒๕๕๓ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สมัย นาย อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้เสนอให้ติดตั้งซอฟต์แวร์ดักจับข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต หรือ สนิฟเฟอร์ (Sniffer) โดยให้เหตุผลว่าเพื่อป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและเพื่อช่วยคัดกรองเว็บไซต์ไม่เหมาะสม ใน พ.ศ. ๒๕๕๔ สมัย น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี และ ร.ต.อ.เฉลิม อยู่บำรุง รองนายกรัฐมนตรี ในขณะนั้นได้มีการกล่าวถึงแผนการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อดักจับข้อมูลที่อาจละเมิดกฎหมายอาญามาตรา ๑๑๒ ต่อมา พ.ศ. ๒๕๕๖ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) โดย พล.ต.ต. พิสิษฐ์ เปาอินทร์ ผู้บังคับการ ปอท. กล่าวว่า จะตรวจสอบผู้ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ในทางผิดกฎหมาย กระทั่งต่อความมั่นคง และศีลธรรมอันดี นอกจากนี้ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีการรัฐประหารเกิดขึ้น และมีการประกาศใช้กฎอัยการศึกพร้อมจัดตั้งกองอำนวยการรักษาความสงบเรียบร้อย (กอ.รส.) ซึ่งออกคำสั่งหลายฉบับเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การออกคำสั่งเชิญผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตทุกรายเข้าหารือเพื่อขอความร่วมมือตรวจสอบ และปิดกั้นเนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งและอาจส่งผลกระทบต่อความสงบ

เรียบบร้อย ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ ๑๒ ขอความร่วมมือจากสื่อสังคมออนไลน์ ฉบับที่ ๑๔ ห้ามสร้างความขัดแย้งหรือต่อต้านการปฏิบัติงานของ คสช. ฉบับที่ ๑๗ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ฉบับที่ ๑๘ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ ฉบับที่ ๒๖ การดูแลและสอดส่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และฉบับที่ ๙๗ การให้ความร่วมมือต่อการปฏิบัติงานของ คสช. และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ รวมทั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) ได้มีความพยายามในการประสานงานกับหน่วยงานของสื่อสังคมออนไลน์อย่าง Facebook Youtube และ Line เพื่อขอความร่วมมือระงับการเข้าถึงเนื้อหาที่ขัดกับประกาศของ คสช. นอกจากนี้เมื่อ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ได้เกิดปรากฏการณ์ Facebook ในประเทศไทย ไม่สามารถใช้งานได้นานเกือบหนึ่งชั่วโมง ขณะที่ในต่างประเทศยังสามารถเข้าถึงได้ตามปกติ ซึ่งผู้มีอำนาจในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการทั้งในส่วนของคณะรัฐบาลและหน่วยที่รับผิดชอบโดยตรงได้ออกมาให้สัมภาษณ์ไม่ตรงกัน โดย Twitter ทางการของ คสช. ยืนยันว่า คสช. ไม่มีนโยบายปิดระบบ Facebook โดยพบว่าเกิดจากข้อขัดข้องทางเทคนิคที่ Gateway ขณะที่มียารายงานว่า นาย สุรชัย ศรีสารคาม ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กล่าวว่าได้รับคำสั่งให้ระงับ Facebook เป็นระยะ เพราะเป็นช่องทางในการสร้างกระแส ยุยงปลุกปั่น ก่อให้เกิดความไม่สงบ ตามประกาศ คสช. แต่ต่อมาปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แจ้งว่ากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่ได้สั่งบล็อกเว็บไซต์เป็นการทั่วไป แต่ปิดเฉพาะ Page ที่มีปัญหาเท่านั้น ส่วนที่มีข่าวออกไปก่อนหน้านี้ว่าตนสั่งปิดนั้น ยืนยันว่าเป็นการเข้าใจผิดของผู้รับสาร พร้อมระบุว่าปัญหาการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตรวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ เกิดขึ้นจาก Gateway ที่เชื่อมเข้าประเทศไทยล่ม เพราะวันดังกล่าวมีการใช้งานในไทยสูงมาก ข่าวดังกล่าวสร้างความสับสนและความกังวลใจของประชาชนต่อการบริหารประเทศของ คสช. (รัฐบาลไทยกับโลกออนไลน์ อดีต ปัจจุบัน อนาคต (อันน่าสะพรึง), Online, ๒๕๕๙) ต่อมารัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ ออกมาบังคับใช้และมีแก้ไขโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐ มีผลบังคับใช้วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ นี้ ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐ ได้เพิ่มอำนาจการบริหารจัดการให้กับเจ้าหน้าที่รัฐมากขึ้น ซึ่งเป็นข้อกังวลแก่พี่น้องประชาชนว่าอาจมีการใช้อำนาจเกินขอบเขต และส่งผลให้ขอบเขตเสรีภาพของพี่น้องประชาชนลดน้อยลง หรืออาจกล่าวได้ว่า “ขอบเขตของการควบคุมมากขึ้น ขอบเขตของเสรีภาพย่อมน้อยลง” จึงเป็นเรื่องที่ทำนายการบริหารจัดการของรัฐบาลในการกำกับดูแลการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นอย่างยิ่ง

ด้านการบริหารประเทศ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ประกาศแนวทางการดำเนินงานเพื่อฟื้นฟูประชาธิปไตย แผนที่นำทางไปสู่ประชาธิปไตย หรือ Road Map โดยแบ่งออกเป็น ๓ ระยะ ระยะที่ ๑ การควบคุมอำนาจในการปกครอง เพื่อควบคุมสถานการณ์ทางการเมืองให้ “หยุดนิ่ง” และสร้างความปรองดองสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในสังคม ระยะที่ ๒ การประกาศใช้รัฐธรรมนูญ ฉบับชั่วคราว ระยะที่ ๓ การเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตยโดยสมบูรณ์ (รัฐพิธีกรรม สัจจะแก้ว และ อรรถสิทธิ์ ผานแก้ว, Online, ๒๕๖๐)

ด้วยการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสังคมออนไลน์ และ กระแสการเปลี่ยนแปลงการนำเสนอข่าวโดยอาศัยแหล่งข่าวจากสื่อสังคมออนไลน์ของสื่อหลักส่งผลต่อ พฤติกรรม กระบวนความคิด ค่านิยมของคนไทย โดยเฉพาะในช่วงการบริหารประเทศของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่มีเป้าหมายการบริหารประเทศตาม Road map ที่ประกาศไว้ จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยเห็นความจำเป็นที่สำคัญยิ่งที่ต้องศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการ สื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต เพื่อค้นหาแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรองรับการปฏิรูป ประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. ศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น
๒. ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ และการเปรียบเทียบ การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย
๓. เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา กำหนดขอบเขตสื่อสังคมออนไลน์ของ Facebook และ Line
๒. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน จำนวน ๔ คน นักการสื่อสารมวลชน จำนวน ๔ คน นักการตลาด จำนวน ๔ คน และประชาชนทั่วไป จำนวน ๔ คน รวมเป็น ๑๖ คน
๓. ขอบเขตด้านเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - พฤษภาคม ๒๕๖๐

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาทบทวนเอกสารตำราทางวิชาการ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด กระบวนการรับรู้ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร สื่อสังคมออนไลน์ แนวทางการบริหารจัดการสื่อออนไลน์ในต่างประเทศ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต เพื่อสนับสนุนการปฏิรูป ประเทศ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ได้แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปประเทศ ตามโรดแมป (Road Map) ของรัฐบาล
๒. ช่วยสนับสนุนให้การปฏิรูปประเทศตามโรดแมป (Road Map) ของรัฐบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

การปฏิรูป	หมายถึง	การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขให้ดีขึ้น หรือหมายถึง การปรับปรุงแก้ไขข้อปฏิบัติที่บกพร่องผิดพลาดที่ผ่านมา กฎ หรือระเบียบหรือข้อบังคับที่ปฏิบัติมานานนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์แล้วยังก่อให้เกิดโทษและความเสียหายแก่ส่วนรวม การแก้ไขดังกล่าวเป็นการแก้ไขทั้งระบบใช้การกระทำ ภาคปฏิบัติอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนผ่านความเห็นชอบร่วมกัน หลีกเลี่ยงการใช้ความรุนแรง เพื่อนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงใหม่ที่ดีกว่า และเป็นที่ยอมรับได้ในสังคม โดยรวม
การบริหารจัดการ	หมายถึง	การดำเนินการหรือการปฏิบัติการหรือการอำนวยการ เกี่ยวกับบางสิ่งโดยมีภารกิจหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การประสานงาน การควบคุมและการอำนวยการกิจกรรม โครงการ ด้วยความรับผิดชอบในผลลัพธ์ โดยใช้เครื่องมือที่จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้บรรลุ อย่างสุขุมรอบคอบ
สื่อสังคมออนไลน์	หมายถึง	สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์ บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ ทั้งที่ เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วม (Collaborative) อย่างสร้างสรรค์ ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเอง (User-Generate Content: UGC) ในรูปของข้อมูลภาพ และเสียง
Facebook	หมายถึง	บริการบนอินเทอร์เน็ตบริการหนึ่ง ที่ผู้ใช้สามารถติดต่อ สื่อสารและร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆ กิจกรรมกับผู้ใช้ Facebook คนอื่นๆ ได้

Line	หมายถึง	แอปพลิเคชันที่ผสมผสานบริการ Messaging และ Voice Over IP นำมาผนวกเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถแชทสร้างกลุ่ม ส่งข้อความ โพสต์รูปต่างๆ หรือโทรคุยกันแบบเสียงได้
Youtube	หมายถึง	เป็นเว็บไซต์ที่ใช้แลกเปลี่ยนภาพวิดีโอ ผู้ใช้สามารถอัปโหลด ภาพ วิดีโอ เข้าไป เปิดดูภาพ วิดีโอ ที่มีอยู่ และแบ่งภาพ วิดีโอ เหล่านี้ให้คนอื่นดูได้โดย ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ
Sniffer	หมายถึง	โปรแกรมที่เอาไว้ดักจับข้อมูลที่ผ่านมาบนระบบ Network

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เอกสาร ตำราวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดการศึกษา ดังนี้

๑. แนวคิดการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ
๒. ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism)
๓. กระบวนการรับรู้
๔. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร (Use and Gratification)
๕. สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
๖. การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ
๗. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
๘. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ

ในต้นทศวรรษ ๑๙๙๐ ได้มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการในภาครัฐ (Public Sectors) กล่าวคือรูปแบบ “การบริหารรัฐกิจแบบระบบราชการ” ที่มีสายการบังคับบัญชาที่มีลักษณะตายตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ได้เปลี่ยนแปลงไปสู่รูปแบบของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงใน “กระบวนทัศน์” (Paradigm) รูปแบบวิธี “การบริหารจัดการภาครัฐ” ที่แตกต่างไปจาก “ตัวแบบการบริหารแบบดั้งเดิม” โดยการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยที่สภาพแวดล้อมทั้ง ๒ ประการ มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงซึ่งกันและกัน

“การบริหารจัดการ” (Management) เป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง “การบริหารรัฐกิจ” หรือ “รัฐประศาสนศาสตร์” (Public Administrations) มาเป็น “การบริหารจัดการภาครัฐ” (Public Management) ที่ถือกันว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงทฤษฎีและหน้าที่ที่สำคัญ

๑. ความหมาย

การบริหารจัดการ ตาม Oxford Dictionary หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติการ การควบคุมแนวทางการดำเนินการกิจการด้วยการกระทำของตนเองอย่างมีความรับผิดชอบ ส่วน “การบริหารจัดการ” ตาม Webster’s Dictionary ได้ให้คำจำกัดความการบริหารจัดการคือ การดำเนินการหรือ ศิลปะของการบริหารจัดการ การปฏิบัติการหรืออำนาจการเกี่ยวกับบางสิ่ง โดยมีหน้าที่ทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การประสานงาน การควบคุมและการอำนวยความสะดวก

โครงการด้วยความรับผิดชอบในผลลัพธ์ โดยใช้เครื่องมือที่จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้บรรลุผลอย่างสุขุมรอบคอบ

สำหรับที่มาของคำว่า “การบริหารจัดการ” หรือ “Management” มาจากคำในภาษาละตินว่า “Manus” หมายถึง “การควบคุมโดยมือ” (Control by Hand) นอกจากนี้การบริหารจัดการ หรือ Management Dictionary of Management ได้ให้คำนิยามการบริหารจัดการหมายถึง กระบวนการ กิจกรรม หรือการศึกษา การทำงานให้บรรลุผล โดยมีหลักประกันว่ากิจกรรมนั้น ๆ จะได้รับการดำเนินการหรือการปฏิบัติการในลักษณะที่ทำให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้บรรลุผลหรือสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่สร้างสรรค์และรักษาสภาพการณ์ที่ทำให้วัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาสัมฤทธิ์ผล โดยมีการใช้ความพยายามร่วมกันของบุคคล (ที่ได้รวมเอาบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ) รวมทั้งกลุ่มของบุคคลภายในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรนั้น ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการบริหารจัดการ คือ กระบวนการ กิจกรรม การดำเนินการในกิจการงานอย่างมีความรับผิดชอบ สร้างสรรค์ มีศิลปะ โดยการใช้ความพยายามร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้วัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาเกิดสัมฤทธิ์ผล

๒. แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่

แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ประการ ประการแรก การมุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness) ประการที่สอง การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และประการสุดท้าย การมุ่งเน้นหลักความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) ซึ่งองค์ประกอบนี้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการบริหารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรต้องปรับตัวตามเพื่อความเข้มแข็งในการอยู่รอดและมีความสามารถเชิงการแข่งขัน หลักการบริหารจัดการสมัยใหม่องค์กรภาครัฐส่วนใหญ่หันแนวคิดไปใช้หรือประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ได้แก่ Re-Engineering, Downsizing, Benchmarking, Reinventing, Change Management, Total Quality Management, Good Governances, Balanced Scorecard, Swot Analysis, Strategic Management, Knowledge Management, Results Base Management และ Competencies

หลักการการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นกระแสหนึ่งที่เกิดขึ้นให้เกิดแนวคิดการบริหารองค์กรภาครัฐแนวใหม่ในกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์ ดังเห็นได้จากความพยายามที่จะพัฒนาระบบราชการไทยโดยใช้หลักการการบริหารจัดการสมัยใหม่อย่างจริงจังและมียุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจน ตั้งแต่ พ.ศ.๒๕๔๖ เป็นต้นมา ทั้งนี้เพื่อต้องการให้องค์กรภาครัฐสามารถสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนจนเป็นที่พอใจ มีโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับบทบาทภารกิจและมีความคุ้มค่าในการดำเนินการ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่มีขีดความสามารถตามมาตรฐานการทำงาน มีค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่ รวมทั้งกระบวนการวิธีการทำงานมีความทันสมัย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ (อารักษ์ พรหมณี, Online,๒๕๕๕)

๓. องค์ประกอบการบริหารจัดการสมัยใหม่

จากแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ ๓ ประการ คือ ๑) การมุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ ๒) การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๓) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ การบริหารมุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management - RBM) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

ผลสัมฤทธิ์ (Results) = ผลผลิต (Output) + ผลลัพธ์ (Outcomes)

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งานบริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของส่วนราชการโดยตรง เช่น ผลผลิตของกรมชลประทาน ได้แก่ จัดสรรน้ำให้เกษตรกร ๒๒ ล้านไร่ หรืออาคารบรรเทาอุทกภัยที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ ๑๐ แห่ง เป็นต้น สำหรับผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นติดตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการและสาธารณชน เช่น การที่ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นเป็นผลลัพธ์ของการจัดสรรน้ำของโครงการชลประทาน และประชาชนได้รับผลกระทบจากอุทกภัยลดลง เป็นผลลัพธ์ของการก่อสร้างอาคารบรรเทาอุทกภัยแล้วเสร็จ

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้ได้พัฒนาขึ้นมาจากเหตุวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจในโลกตะวันตกทรัพยากรสำหรับภาครัฐขาดลง การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ราชการมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น แต่เดิมนั้นในภาครัฐการมุ่งเน้นไปที่ทรัพยากรนำเข้า (Input) และการแบ่งสรรทรัพยากรไปยังหน่วยราชการต่าง ๆ และมุ่งเน้นไปที่กิจกรรม (Activity) เช่น ทำอะไรกันบ้างในหน่วยงานในเรื่องของการประชุม การวางแผน และอื่น ๆ แต่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้เปลี่ยนจุดเน้นมาที่ผลงาน (Result) โดยนัยของคำว่าผลงานนี้ หมายถึงทั้งสิ่งที่หน่วยงานทำ (ผลผลิต Output) เช่น รายงานสัมมนา ฯลฯ หรือสิ่งที่หน่วยงานมุ่งให้เกิดผลสำเร็จ (ผลลัพธ์ Outcome) เช่น คุณภาพของอากาศที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

๓.๑.๑ ประโยชน์ของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

๓.๑.๑.๑ ช่วยให้ผู้บริหารรู้ตำแหน่งขององค์กร

ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องทราบว่าองค์กรอยู่ ณ ตำแหน่งใด ใกล้หรือไกลจากเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการรู้ว่าองค์กรกำลังปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร งานที่ปฏิบัติมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์พึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์กรเพียงไร การปฏิบัติงานภายในองค์กรอยู่ในความควบคุมหรือไม่และควรปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ใดบ้าง

๓.๑.๑.๒ สนับสนุนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์

ระบบงานประยุกต์ของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM Application) ซึ่งทำงานบนอินเทอร์เน็ต ทันทีที่มีการบันทึกค่าผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเข้าระบบระบบงานประยุกต์จะคำนวณค่าร้อยละของความสำเร็จ และพิมพ์รายงานการปฏิบัติงาน รายงานนี้เป็นเสมือนสัญญาณเตือนให้ผู้บริหารรู้ว่าขณะนี้ผลการปฏิบัติงานองค์กรกำลังมุ่งตรงไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดหรือผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายเพื่อให้ผู้บริหารเร่งดำเนินการแก้ไข

๓.๑.๑.๓ แปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนหนึ่งของการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรเปรียบเทียบกับเป้าหมาย องค์กรสามารถนำวิธีการนี้ไปช่วยทำให้กลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์เป็นจริง โดยการแตกกลยุทธ์ออกเป็นแผนปฏิบัติการและแผนงาน/โครงการ พร้อมทั้งแบ่งมอบความรับผิดชอบให้หน่วยงานต่าง ๆ แล้วจึงวัดความสำเร็จของกลยุทธ์ผ่านทางกลุ่มตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก

๓.๑.๑.๔ ให้ข้อมูลเพื่อการสื่อสารและสร้างความเข้าใจ

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สำหรับภายในองค์กรตัวชี้วัดผลการดำเนินการหลักทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เข้าใจเป้าหมายขององค์กร ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ และรู้ว่าผลงานของตนส่งผลการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร ทิศนะเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ สำหรับการสื่อสารกับภายนอกองค์กรนั้น ข้อมูลผลการปฏิบัติงานแสดงให้เห็นคุณค่าความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประโยชน์ขององค์กร ผู้บริหารสามารถให้ข้อมูลเหล่านี้แก่ทุกฝ่ายเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

๓.๑.๑.๕ สร้างพันธะรับผิดชอบของผู้บริหาร

ข้อมูลที่ได้รับจากการวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ช่วยให้ผู้บริหารมุ่งความสำคัญไปที่ผลผลิตและผลลัพธ์ เพิ่มความโปร่งใสให้การปฏิบัติราชการทำให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เพื่อความคุ้มค่าของงบประมาณ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ และทำให้ผู้บริหารระดับสูงไม่อาจหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อความสำเร็จ/ความล้มเหลวขององค์กร

๓.๑.๑.๖ จัดสรรงบประมาณได้ตรงตามความต้องการ และสถานการณ์ที่เป็นจริง

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นประโยชน์โดยตรงต่อการตัดสินใจจัดสรรและบริหารงบประมาณ องค์กรสามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงคุณค่าโครงการ ประโยชน์ของกิจกรรม ประสิทธิภาพและความสามารถในการให้บริการที่เพิ่มขึ้น โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมาย

๓.๑.๑.๗ ให้ข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย

ข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์สนับสนุนผู้บริหารให้ตัดสินใจกำหนดนโยบาย ได้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ข้อมูลว่าองค์กรควรเลือกทางเลือกใดในการบริการทางเลือกใดมีประสิทธิผลหรือความยากง่ายต่อการบรรลุมาตรฐานบริการเพียงไร

๓.๑.๒ ลักษณะองค์กรที่บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ : องค์กรที่ได้ใช้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๓.๑.๒.๑ มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามระเบียบ

๓.๑.๒.๒ ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่มีรากฐานมาจากพันธกิจขององค์กรเท่านั้น

๓.๑.๒.๓ เป้าหมายจะวัดได้เป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้

๓.๑.๒.๔ การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก

๓.๑.๒.๕ เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร คิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร

๓.๑.๒.๖ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารงาน บริหารคน สู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลได้อย่างเหมาะสม

๓.๑.๒.๗ มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงาน สถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน

๓.๑.๒.๘ มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน ในการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓.๑.๒.๙ เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้โอกาสปรับปรุงงาน และดูผลพินิจในการทำงานที่กว้างขึ้น ทำให้ผู้บริการได้รับความพอใจ

๓.๑.๓ เงื่อนไขความสำเร็จของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จ อยู่ที่ความเข้าใจแนวความคิด วิธีการและประโยชน์ในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ในองค์กร เจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถปรับตัวและสามารถทำงานภายใต้ระบบงานที่จะต้องรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน และเงื่อนไขอื่นที่สำคัญ ดังนี้

๓.๑.๓.๑ ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและสนับสนุน ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการจัดทำระบบวัดผลการปฏิบัติงาน และใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่วัดได้ในการบริหารงานประจำวัน เพื่อแก้ปัญหาได้ถูกจุดมากขึ้น

๓.๑.๓.๒ การจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน ระบบข้อมูลต้องสามารถแสดงระดับการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์สู่เป้าหมายขององค์กรได้ โดยการเลือกตัวชี้วัดที่จำเป็นต่อการให้บริการและการตัดสินใจให้ครอบคลุมความต้องการของผู้มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง และมีการวางระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบครบวงจร

๓.๑.๓.๓ การพัฒนาบุคลากรและองค์กร ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีความรู้ในการวางแผนกลยุทธ์ การวัดผลการปฏิบัติงานรวมถึงการใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจในการทำงานประจำวัน และมีระบบการพัฒนาอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญหลากหลาย

เพิ่มขึ้น เพื่อให้มีศักยภาพที่จะปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ได้ในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และให้เข้าใจเรื่องการวัดและการใช้ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานประจำวันด้วย การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ในฐานะตัวเชื่อมประสานระหว่างศูนย์กลางของหน่วยงานกับสำนัก/กองต่าง ๆ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้กลายเป็นการปฏิบัติการทำงานในหลายหน่วยงานของราชการ งบประมาณของทั้งหน่วยงาน จะแบ่งย่อยออกเป็นงบประมาณของสำนัก/กองต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ซึ่งสิ่งนี้แสดงถึงความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นของแต่ละสำนัก/กอง และความเป็นไปได้ที่สูงขึ้นสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะมีส่วนผลักดันงาน รวมทั้งเพิ่มการคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

๓.๑.๓.๔ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์และการเรียนรู้ ความสัมพันธ์กันระหว่าง การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์กับการเรียนรู้ การเรียนรู้รายบุคคล จากมุมมองของแต่ละบุคคล การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้อิสระมากขึ้นในการจัดการงานในวิธีที่เหมาะสมกับตัวของบุคคลนั้น การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคคลที่จะพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในงานของบุคคลนั้น และงานของแผนก หรือสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องด้วย โดยวิธีนี้ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์กลับไปสู่ธรรมเนียมของนักคิดทางตะวันตก ตั้งแต่ Alexander Neill ถึง John Dewey ทั้งหมดอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการฝึกสอนที่ชักจูงแต่ละบุคคลให้เรียนรู้เพื่อที่จะสามารถทำงานได้ดีขึ้น (การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์คืออะไร, Online, ๒๕๔๕)

นอกจากนี้ เว็บไซต์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้กล่าวถึง การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่าเป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งกำหนดว่าภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแนวทางการบริหารไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือการบริหารที่มาพร้อมกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ต้องคำนึงถึงประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อให้การทำงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลผลิตผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ภาษีของประชาชนและงบประมาณแผ่นดิน โดยให้ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งเป็นการควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ฯ ของหน่วยงาน โดยมีสมการของผลสัมฤทธิ์และความหมายดังนี้

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ (Results)} = \text{ผลผลิต (Outputs)} + \text{ผลลัพธ์ (Outcomes)}$$

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมโดยตรง

ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการและสาธารณชน

ดังนั้น ผลสัมฤทธิ์ คือ งานบริการ หรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (Outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (Outcomes) ตรงตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผลผลิตสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ เช่น ปลุกบ้านได้ ๑ หลัง (Outputs) บ้านหลังดังกล่าวน่าอยู่ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก (Outcomes) หรือ การซ่อมถนนได้ ๕ กิโลเมตร เป็นผลผลิต (Outputs) ถนนสายนั้นทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทาง เป็น ผลลัพธ์ (Outcomes) (ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, Online, ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ในเอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการเสริมสร้างแนวคิดและการปรับปรุงโครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร (๓๐ เม.ย. – ๒ พ.ค.๕๑) ของสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์ ได้กล่าวถึงการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไว้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมาย สามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารและทำให้แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อในเรื่องความประหยัด (Economy) คือ การใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการผลิตอย่างเหมาะสมและมีความคุ้มค่าที่สุด ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การปฏิบัติงานให้ได้ผลงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า และ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) เป็นวิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่เป็นการควบคุมทิศทาง การดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

๓.๑.๔ หลักการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี ๖ ประการ ดังนี้

๓.๑.๔.๑ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ความถูกต้องเป็นธรรม และการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรม

๓.๑.๔.๒ หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนาตนเองไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

๓.๑.๔.๓ หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส

๓.๑.๔.๔ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ และการแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ

๓.๑.๔.๕ หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน เช่น รับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องยอมรับต่อผลการดำเนินการ

๓.๑.๔.๖ หลักความคุ้มค่า (Utility) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ประกอบด้วย ความประหยัด การใช้้อย่างคุ้มค่า การสร้างสรรค์สินค้าและบริการให้มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก การรักษาและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, Online, ๒๕๔๑)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) หมายถึง วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลักด้วยตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที่เป็นการควบคุมทิศทางการทำงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ขององค์กร โดยมีสมการ ดังนี้

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ (Result)} = \text{ผลผลิต (Outputs)} + \text{ผลลัพธ์ (Outcomes)}$$

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมโดยตรง

ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการและสาธารณชนทั่วไป

หลักการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี ๖ ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ประโยชน์ของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ ช่วยให้ผู้บริหารรู้ตำแหน่งขององค์กร สนับสนุนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ แปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ให้ข้อมูลเพื่อการสื่อสารและสร้างความเข้าใจ สร้างพันธะรับผิดชอบของผู้บริหาร จัดสรรงบประมาณได้ตรงตามความต้องการและสถานการณ์ที่เป็นจริง ให้ข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย

ลักษณะองค์กรบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประกอบด้วย พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่มีรากฐานมาจากพันธกิจขององค์กรเท่านั้น การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก

เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ในงานของตน งานขององค์กร และความคาดหวังขององค์กร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารงาน การบริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบสถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน และเจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้โอกาสปรับปรุงงานและคลุกคลีในการทำงานที่กว้างขึ้น ทำให้ผู้บริหารได้รับความพอใจ

เงื่อนไขของความสำเร็จของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและสนับสนุน การจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรและองค์กร และการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์และการเรียนรู้

๓.๒ การบริหารมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) เอกสาร เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๕๕ ได้กล่าวถึงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก (Core Value) ๑๑ ประการ ได้แก่ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน การเรียนรู้ขององค์กรและบุคลากร การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย ความสามารถในการปรับตัวการมุ่งเน้นอนาคต การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ความรับผิดชอบต่อสังคม การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า และมุมมองในเชิงระบบ

ค่านิยมหลักในข้อ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน กล่าวถึงการดำเนินการของส่วนราชการ มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้นผู้ที่จะต้องตัดสินว่าส่วนราชการใดดำเนินการประสบความสำเร็จหรือไม่ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั่นเอง ทั้งนี้องค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการควรให้ความสำคัญกับเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

- การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ส่วนราชการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยีรวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนนี้จึงไม่ใช่การให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นการมุ่งเน้นประโยชน์สุขที่เกิดกับภาคประชาชนเป็นสำคัญ (เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, ๒๕๕๘, : ๑๒ - ๑๓)

การบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centered หรือ Customer-Centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหาร และการให้บริการแก่ประชาชนเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของ

ข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด หลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การ ให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมึลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการ ให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับการให้บริการ เห็นได้ชัดในแนวคิดหนึ่งของการจัดการที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน คือ แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard ซึ่งเป็นระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานที่พิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง ๔ ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หนึ่งในสี่มุมมองที่สำคัญ คือ มุมมองด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) ซึ่งเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กรทั้งองค์กรภาครัฐที่ไม่แสวงหากำไรและธุรกิจ การวัดผลด้านผู้รับบริการพิจารณาจากความพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและผู้รับบริการกลับมาใช้บริการใหม่ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ การรักษาผู้รับบริการเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของผู้รับบริการและประเมินผลการให้บริการตลอดเวลา เตรียมการให้บริการผู้รับบริการใหม่ โดยต้องพัฒนาการให้บริการ เพื่อดึงดูดให้มีผู้รับบริการใหม่เพิ่มขึ้น และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๓.๒.๑ ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงความรู้ของบุคลากรในองค์กร เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในเรื่องหลัก ๆ คือ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ และการทบทวนปรับปรุงวิธีการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ทันสมัยอยู่เสมอ ความหมาย

ของ “ผู้รับบริการ” คือ ผู้ที่มีรับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นองค์กรด้วย ควรระบุเฉพาะผู้รับบริการหลักเท่านั้น นอกจากนี้องค์กรต้องคำนึงถึง “ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต” ให้องค์กรพิจารณาถึงงานที่มีผู้รับบริการอยู่แล้วในปัจจุบันและคาดว่าจะมีเพิ่มมากขึ้น และ/หรือ งานที่ไม่เคยมีผู้รับบริการมาก่อนแต่คาดว่าจะมีผู้มาขอรับบริการ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในองค์กร ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

การกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจกำหนดหรือจำแนกตามปัจจัยใด ๆ ก็ได้ เช่น ๑) ประเภทผู้รับบริการที่มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะเหมือนหรือใกล้เคียงกัน (Homogeneous) ไว้ด้วยกันเพื่อศึกษาหาความรู้ในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกัน ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการเข้าถึงผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งทำให้รู้ว่าควรปรับปรุงบริการอย่างไรเพื่อสร้างความพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการ ๒) ประเภทผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความชอบกระจัดกระจาย (Diffused Preferences) ซึ่งองค์กรควรจัดการให้บริการจากศูนย์กลางให้เข้าถึงได้ง่ายก่อน และ ๓) ประเภทกลุ่มที่มีความเหมือน (Cluster Preference) ซึ่งการให้บริการควรให้ความสำคัญกับกลุ่มใหญ่ก่อน

องค์กรควรมีแนวคิดในการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามกลุ่มที่ได้กำหนด หรือจำแนกไว้เพื่อให้ครอบคลุมตามกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรสำหรับแนวทางการดำเนินการองค์กรควรดำเนินการ ดังนี้

๑) สำรวจพันธกิจขององค์กรเพื่อวิเคราะห์หาผลผลิตและบริการที่สำคัญของแต่ละพันธกิจ และนำมากำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละผลผลิตและบริการ

๒) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้หลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามประเภทของผลผลิตและบริการ เช่น ประเภทการให้บริการ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ช่องทางการให้บริการ เป็นต้น

๓) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีในอนาคต ควรศึกษาจากความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร นวัตกรรม โครงสร้างประชากร สภาพภูมิศาสตร์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดผลผลิตและบริการใหม่ ๆ ขององค์กรด้วย

๓.๒.๒ การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง การรวบรวมและบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลจากการสอบถามเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อมูลจากเว็บไซต์และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

การรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในอดีต ปัจจุบัน และผู้รับบริการที่คาดการณ์ไว้ในอนาคต รวมทั้งวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและคำชมเชย เพื่อนำมาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร การจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการหรือส่งมอบบริการ ออกแบบกระบวนการงานเพื่อสร้างหรือปรับปรุงการให้บริการ นำเสนอการให้บริการที่เหมาะสม รวมทั้งหาโอกาสในการพัฒนาบริการที่จะพึงมีในอนาคต

การปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่อาจส่งผลกระทบต่อความนิยมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความภักดี รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การรับฟังและเรียนรู้ต้องมีประสิทธิผลจำเป็นต้องเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับยุทธศาสตร์โดยรวมขององค์กร ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียช่วยทำให้องค์กรสามารถวางยุทธศาสตร์ รวมทั้งการนำเสนอบริการที่เหมาะสมในการรับฟังและเรียนรู้ยุทธศาสตร์ด้านความสัมพันธ์แต่ละยุทธศาสตร์อาจใช้ได้ผลกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรอาจต้องใช้ยุทธศาสตร์การรับฟังและเรียนรู้ที่แตกต่างกันด้วย สำหรับแนวทางการดำเนินการมีดังนี้

๓.๒.๒.๑ การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ควรรับฟังและเรียนรู้จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่งเปรียบเทียบ เพื่อส่งมอบบริการได้ตรงกับความต้องการด้วยวิธีต่าง ๆ วิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญขององค์กรรูปแบบที่นิยมใช้ เช่น การสำรวจรายกลุ่ม (Focus Group) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การรายงานเหตุการณ์ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การรวบรวมข้อร้องเรียนข้อวิจารณ์จากผู้ปฏิบัติที่ได้สัมภาษณ์ผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจ การสัมภาษณ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต ปัจจุบัน และที่พึงมีในอนาคต สารสนเทศที่ได้จากการสำรวจหรือข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และเว็บไซต์ รวมถึงข้อเสนอแนะที่รวบรวมจากอินเทอร์เน็ต การใช้กระบวนการรับข้อร้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจลักษณะที่สำคัญของการบริการ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การแยกกลุ่มแต่ละกลุ่มเพื่อรับฟังและเรียนรู้ความต้องการจากวิธีการต่าง ๆ ใช้วิธีการติดตามรับฟังและเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป จากทั้งผู้รับบริการหลักและผู้รับบริการลำดับรองลงมา ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การติดตามรับฟังผ่านทางระบบเว็บไซต์หรือการจัดทำ Public Hearing หรือ Focus Group เป็นต้น

๓.๒.๒.๒ การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง โดยมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) และองค์กรควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมาย

ให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูลไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๓.๒.๓ การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้ให้ “เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ” (Keep Current) หมายรวมถึง การทำให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทิศทางขององค์กร และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก วิธีการทำให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมออาจรวมถึงการใช้วิธีการที่เหมาะสมกับความต้องการและสถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สมรรถนะขององค์กร รวมทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสม เช่น การรวบรวมข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์และจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เป็นต้น โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ กระบวนการทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้ สามารถดำเนินการได้โดยผ่านกระบวนการวางแผน ตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุง (PDCA) ซึ่งต้องดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทบทวนวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการโดยใช้วิธีการที่เหมาะสม องค์กรควรกำหนดนโยบายให้บุคลากรทุกคนติดตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เช่น กำหนดให้มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ให้แก่ผู้รับบริการในรูปแบบที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมของกระบวนการ โดยมีการนำเสนอข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้มาทบทวนปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้เหมาะสมอย่างไร และองค์กรควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบเฉพาะในการนำข้อมูลที่ได้จากกระบวนการทบทวน ปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรมาวิเคราะห์จัดกลุ่มเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒.๔ ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เสีย

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพต้องนำความคิดความต้องการของผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อนำไปสู่การออกแบบการให้บริการ และการสื่อสารไม่เป็นเพียงแต่การให้บริการแต่ต้องเป็นการสร้างความสัมพันธ์การได้ทราบเส้นทาง (Flow) ความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

ระดับการให้บริการที่มีความรวดเร็วและเวลาที่เหมาะสมที่ผู้รับบริการต้องการ การให้การบริการเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการทำให้ผู้รับบริการพอใจ กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้หลากหลายเนื่องจากผู้รับบริการบางกลุ่มต้องการการให้บริการที่แตกต่างกัน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจากคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการ โดยนำคุณค่าในมุมมองของลูกค้าคือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับกับสิ่งที่ต้องเสียไปมาพิจารณา เช่น เวลา หรือ ค่าธรรมเนียม เป็นต้น ซึ่งองค์กรต้องคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังการให้บริการ หากประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับลดลง แต่ต้องเสียเวลาหรือค่าใช้จ่ายมากขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์ที่ตระหว่งผู้รับบริการ

กับองค์กรลดลง ฐานข้อมูลของผู้รับบริการที่เคยรับบริการ หรือข้อมูลผู้รับบริการจากฐานข้อมูลอื่นจะเป็นประโยชน์ในการติดต่อผู้รับบริการได้รวดเร็วและสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีต่อกัน ช่องทางการสื่อสารต้องจัดให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม หากสามารถทำได้เพื่อตอบสนองผู้รับบริการควรมีการกำหนดให้มีการสื่อสารโดยมุ่งเน้นความต้องการแบ่งเป็นเฉพาะรายบุคคล

๓.๒.๔.๑ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรต้องตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการมากกว่า โดยการคำนึงถึงเกณฑ์การวัดความสำเร็จขององค์กรในระดับต่ำที่สุด การให้ความสำคัญกับแนวโน้มของสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านต่างๆ ว่างล่วงหน้า เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการวางแผนการให้บริการ กำหนดช่องทางการสื่อสาร วิธีการให้บริการ การฝึกอบรมบุคลากรว่างล่วงหน้า เพื่อสามารถให้บริการตามผู้รับบริการที่เปลี่ยนไปได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา การกำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาวต้องสามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่า องค์กรต้องการดำเนินการอย่างไรใน ๕ - ๑๐ ปีข้างหน้า และวัตถุประสงค์ดังกล่าวต้องเป็นจริงและสามารถบรรลุผลได้ นั่นคือโดยนำผลงานวิจัยหรือข้อมูลเดิมต่าง ๆ มาวิเคราะห์ประกอบกับการวิเคราะห์องค์ประกอบภายในและภายนอกขององค์กร รวมทั้งทักษะและศักยภาพของบุคลากรใน องค์กรต้องเพียงพอในการบรรลุวัตถุประสงค์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ระยะยาวต้องพัฒนา วัตถุประสงค์ระยะสั้น ๒ - ๓ วัตถุประสงค์ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ระยะยาว โดยใช้ข้อมูลที่ได้ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อถือได้ วิธีการทางการวิจัยจะช่วยให้การตัดสินใจในการวางแผนการให้บริการ โดยมีแนวทางการดำเนินการตามรูปแบบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการ โดยระบุผู้รับบริการและแยกประเภทผู้รับบริการ จัดทำ ฐานข้อมูลของผู้รับบริการ จัดกลุ่มผู้รับบริการเพื่อจัดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ของแต่ละกลุ่ม และดำเนินการให้บริการที่เหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการ หลักการสำคัญในการสร้างระบบ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อกับองค์กรเพื่อรับบริการด้านข้อมูลและร้องเรียน รวมทั้งวิธีปฏิบัติของบุคลากร โดยใช้หลักการสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการขององค์กรให้เป็นการ บริการที่ยืดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก คือ การกำหนดกรอบมาตรฐานการให้บริการและ ความรับผิดชอบ (Accountability) ที่ชัดเจนโดยองค์กรต้องกำหนดกรอบมาตรฐานในระดับชาติของการ บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการโดยระบุหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการให้หลักประกันแก่ผู้รับบริการว่าทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกัน การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการสามารถตัดสินใจได้ และรับผิดชอบต่อตัดสินใจของตนได้มีอิสระ และให้โอกาสสามารถริเริ่มกำหนดการบริหารต่าง ๆ ให้ เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกันได้ตามความจำเป็น กระบวนการรับฟัง ความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น มีส่วนสำคัญในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละกลุ่มมากที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงควรนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ รวมทั้งของ หน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างสุด ซึ่งมีโอกาสสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรงมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการ

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ และขอบเขตการมอบอำนาจหน้าที่องค์กรต้องมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และต้องมั่นใจว่าข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง ให้ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างสุดมีโอกาสปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้หลายแบบหลายแนวทางในการตอบสนองความต้องการของตน โดยองค์กรจัดการบริการในแต่ละกลุ่มการตอบสนองความต้องการหนึ่ง ๆ ควรมีหลายแนวทางโดยพิจารณาว่าทำอย่างไรจึงจะให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่น ๆ ดังนั้นองค์กรควรกำหนดเป็นทางเลือกมากกว่า ๑ ทางเลือกที่ผู้รับบริการสามารถเลือกได้ตามความสะดวก เช่น การบริการชำระภาษีรถยนต์มีทางเลือกเพิ่มเติมคือ การชำระทางไปรษณีย์ การให้บริการทางการแพทย์นอกเวลาราชการ การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) เป็นต้น ในการดำเนินการการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลักควรใช้แนวทางการระบุที่ชัดเจนว่าใครคือผู้รับบริการและใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือใคร ทางอ้อมคือใคร มีการดำเนินการเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และระบุการให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว การกำหนดชัดว่าบริการใดบ้างที่ต้องให้และที่ควรให้และจะมีวิธีการและช่องทางให้บริการอย่างไร มีการระบุชัดว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ อย่างไร สามารถจัดสรรให้มากที่สุดเพียงใดจากแหล่งใดบ้าง มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ระดับใด และจะดำเนินการได้อย่างไรบ้าง การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์กรของรัฐต้องดำเนินการ โดยเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ สำหรับแนวทางการดำเนินการการสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขอข้อมูลขอรับบริการ และข้อร้องเรียนควรกำหนดช่องทางที่หลากหลายให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาสัมพันธ์ช่องทางให้ผู้รับบริการทราบ กำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรโดยจัดทำคู่มือการให้บริการฝึกอบรมบุคลากรให้ดำเนินการตามคู่มือการให้บริการและให้มีจิตบริการ (Service Mind) สำนววจความคิดเห็นของผู้รับบริการ กำหนดให้มีบุคลากรรับผิดชอบการให้บริการ และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในการบริการ โดยมีตัวชี้วัดเชื่อมโยงกับแรงจูงใจหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรควรมีการจัดทำ “คู่มือการให้บริการ” เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติของบุคลากรอย่างชัดเจน เช่น การแต่งกาย การทักทาย การรับโทรศัพท์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น มีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ ซึ่งรวมถึงการมุ่งเน้นให้บุคลากรปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และพฤติกรรมให้มีจิตบริการ (Service Mind) มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในการบริการของบุคลากรโดยการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

ซึ่งเชื่อมโยงกับแรงจูงใจหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การที่องค์กรให้บริการแก่ผู้รับบริการอาจเป็นที่ไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยตรง หรืออาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการขององค์กร ทั้งในด้านประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผลของการให้บริการ ซึ่งส่งผลถึงการร้องเรียนกลับมายังองค์กรภายหลังการรับบริการ หรือมีผลป้อนกลับทันทีเมื่อได้รับผลกระทบจากการให้บริการขององค์กร ดังนั้นองค์กรที่มีระบบการบริการที่ดีจึงควรกำหนดวิธีการป้องกันไม่เกิดข้อร้องเรียนโดยศึกษาความต้องการความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งดำเนินการและกำหนดวิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจดังกล่าว และต้องมีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน รวมทั้งผู้รับผิดชอบเพื่อจัดการกับข้อร้องเรียนตามกระบวนการจัดการที่กำหนดไว้แก้ไขให้ทันที่ รวมทั้งนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดซ้ำ ซึ่งองค์กรควรมีแนวทางการดำเนินการโดยการศึกษาข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแยกประเภทข้อร้องเรียนและผู้ร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาข้อเท็จจริงเพื่อเสนอผู้บริหาร กรณีที่มีการร้องเรียนในเรื่องนั้นบ่อยครั้ง ผู้บริหารควรหารือร่วมกัน เพื่อจัดทำเป็นนโยบาย/มาตรการป้องกันและระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น การติดประกาศ ประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไข ปรับปรุง และแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียน การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ให้เหมาะสมและทันสมัย ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือคุณลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคลากรขององค์กร การเรียนรู้และศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นวิธีการที่ช่วยให้องค์กรสามารถคาดเดา และกำหนดการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งศึกษานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมากำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจการวางแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน ทำให้องค์กรสามารถกำหนดวิธีการทบทวนปรับปรุงได้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยมีแนวทางการดำเนินการ ควรทำการศึกษาจากหน่วยงานอื่น (Benchmarking) ถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์ และการนำมาปรับใช้กับผู้รับบริการ สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ามีความต้องการจะให้ปรับปรุงการให้บริการในด้านใดบ้าง เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรแสดงความคิดเห็นถึงรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒.๔.๒ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การสำรวจ การให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประวัติการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การร้องเรียน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ได้รับภาพลักษณ์ที่ดีหรือได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดี การวัดระดับความพึงพอใจ อาจแสดงในรูปแบบต่าง ๆ ให้ทำความเข้าใจได้ง่าย เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลในระดับที่แตกต่างกัน สำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาจรวบรวมผ่านทางอินเทอร์เน็ต การติดต่อโดยตรงผ่านบุคคลที่สาม หรือโดยทางไปรษณีย์ การวัดความพึงพอใจและไม่พึง

พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว มีผลในเชิงบวกหรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ หากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจก็ต้องวิเคราะห์ว่ามีองค์ประกอบด้านใดบ้างที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสงค์ให้มีการให้บริการในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใด เพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำ หรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร หากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจองค์กรต้องวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงการทำงานตามต้นเหตุที่วิเคราะห์ได้ การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีวิธีการหลากหลาย อย่างไรก็ตามในการเลือกใช้เครื่องมือในการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากต้องคำนึงถึงรูปแบบของคำถามที่ต้องออกแบบเพื่อให้ได้คำตอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตรงตามความต้องการขององค์กร รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับพึงสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งองค์กรที่ให้บริการและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งการปรับปรุงการดำเนินงาน และการเตรียมการให้บริการในอนาคตให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย การสำรวจพันธกิจเพื่อระบุผลผลิตและบริการที่จะวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ กำหนดวิธีการและเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้สอดคล้องกับผลผลิต บริการแต่ละประเภท รวมถึงกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงการบริการในแต่ละประเภท รวมทั้งการวางแผนการให้บริการในอนาคต นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการ “เหนือความคาดหมาย” อันเป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจของลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นรวมทั้งเพื่อให้เกิดนวัตกรรม และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมุ่งเน้นไปที่ผู้รับบริการเฉพาะราย และการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ โดยใช้วิธีการ เช่น การเยี่ยมเยียน การโทรศัพท์ติดต่อ การทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะ ๆ เป็นต้น ในการลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถดำเนินการโดยให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่พึงพอใจเป็นกรณีพิเศษ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรและการแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจ ไม่ควรคำนึงเฉพาะผลผลิตหรือบริการที่ให้โดยตรงแต่ควรคำนึงถึงกระบวนการหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง การนำข้อมูลไปใช้เป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในอดีตและปัจจุบันรวมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร จัดลำดับความสำคัญของการให้บริการหรือส่งมอบบริการ ออกแบบกระบวนการเพื่อสร้างหรือปรับปรุงผลผลิตและการให้บริการ รวมทั้งหาโอกาสในการพัฒนาผลผลิตและบริการที่จะพึงมีในอนาคต และปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร แนวทางการดำเนินการด้วยการจัดให้มีระบบการติดตามจาก

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลทันที ณ จุดบริการโดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ถึงคุณภาพของบริการ การติดตามผลการให้บริการทางโทรศัพท์ภายในวันเดียวกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลการป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้งที่และตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักการสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ/การมุ่งเน้นคุณภาพที่ผู้รับบริการต้องการการปรับปรุงกระบวนการ และทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือการให้ความสำคัญจริงจังกจากผู้บริหารทุกระดับ การให้การศึกษาและการฝึกอบรมให้บุคลากรทุกคนได้เรียนรู้และโครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนวิธิตัดและวิธีทำงานอย่างเป็นกระบวนการ การสื่อสารจะต้องทั่วถึงทั้งแนวตั้งตามสายงาน และแนวนราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การให้รางวัลและการยอมรับที่ทีมงานสมควรได้รับจากผลงานที่ปรากฏการส่งเสริมรวมทั้งมีการวัดผลงานอย่างเหมาะสมและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, Online, ๒๕๔๙) นอกจากนี้ ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, Online, ๒๕๖๐ กล่าวถึง การบริหารคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality control) หมายถึง แนวทางการบริหารงานที่มุ่งเน้นคุณภาพโดยที่สมาชิกหรือพนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายต่อผลงานระยะยาว โดยผลงานที่มุ่งเน้น เน้นไปที่ความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งสร้างผลประโยชน์ต่อสมาชิกทุกคนในองค์กรโดยมีองค์ประกอบ ๓ ประการ ได้แก่ ๑) การมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality Orientation) โดยคุณภาพที่เน้นนั้นมุ่งให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ให้แก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะป็นลูกค้าภายในหรือลูกค้าภายนอก ซึ่งประการแรกนั้นเราจะต้องทราบความต้องการของลูกค้าให้ถูกต้องและครบถ้วนเสียก่อน เมื่อทราบแล้ว องค์กรต้องจัดแจงให้พนักงานในสังกัดได้ทราบและตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าที่เรามุ่งตอบสนอง จากนั้นก็จะนำความต้องการนี้มากำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ๒) ทุกคนมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม (Total Involvement and Teamwork) พนักงานในองค์กรทุกคนต้องร่วมกันสร้าง และผู้บริหารต้องมุ่งสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานและทำงานเป็นทีม (Team-oriented) และผู้บริหารต้องให้ความร่วมมือกับพนักงานอย่างจริงจังด้วย ๓) การแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Trouble Service and Continuous Improvement) เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ และนำการเปลี่ยนแปลงนั้นมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงงานให้สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยที่สำคัญจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดและปรับปรุงวิธีการทำงานด้วย

๓.๓ หลักความรับผิดชอบ (Accountability)

ผู้บริหารของส่วนราชการควรให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบที่มีต่อสาธารณะและการพิจารณาถึงความผาสุกของสังคมและประโยชน์สุขของสังคมด้วย ผู้บริหารของส่วนราชการความเป็นแบบอย่างที่ดีในการมุ่งเน้นจริยธรรม และการคำนึงความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมของสาธารณะ ครอบคลุมถึงการปฏิบัติการของส่วนราชการ และวงจรชีวิตของการบริการ นอกจากนี้ส่วนราชการควรให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรและการลดความสูญเสียตั้งแต่ต้นทาง การวางแผนจึง

ควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการผลิต การส่งมอบ และการบริการ การวางแผนที่มีประสิทธิผลจึงควรป้องกันมิให้เกิดปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องรวดเร็วและ จัดสรรคนเทศและการสนับสนุนเพื่อให้สาธารณชนมีความปลอดภัย มีความเชื่อมั่น และเกิดความตระหนัก ในเรื่องดังกล่าวอยู่เสมอ ส่วนราชการไม่เพียงต้องปฏิบัติตามหลักนิติธรรมเท่านั้น แต่ควรถือเอาข้อบังคับต่าง ๆ และกฎหมายเป็นโอกาสเพื่อการปรับปรุง “ให้ดีกว่าสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ” ส่วนราชการ ควรต่อยอดให้เกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในการดำเนินการและมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในทุกกรณี ผู้บริหารของส่วนราชการควรกำหนดข้อปฏิบัติในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ

การคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม หมายถึง การเป็นผู้นำและการ สนับสนุนระบบเศรษฐกิจสังคมและสภาพแวดล้อมภายใต้ขอบข่ายที่ส่วนราชการสามารถครอบคลุมถึง (ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรของส่วนราชการ) การสนับสนุนและการเป็นผู้นำดังกล่าว อาจรวมถึงการ พัฒนาด้านการศึกษา สุขภาวะและบริการอื่น ๆ ในชุมชน การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมที่ดีเลิศ การเป็นต้นแบบ ในประเด็นที่มีความสำคัญต่อสังคม การอนุรักษ์ทรัพยากร การลดปริมาณของเสีย การบริการชุมชนและ การกุศล การปรับปรุงหลักปฏิบัติในภาครัฐราชการที่เป็นต้นแบบ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยอาจร่วมกับ ส่วนราชการอื่นและภาคเอกชนในการสร้างความร่วมมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วย (เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, ๒๕๕๘:๑๖)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่ต้องมีการ เปลี่ยนแปลงไปตามยุคโลกาภิวัตน์ที่มีวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวกระตุ้นนั้น มีรูปแบบ การบริหารจัดการองค์กร ดังนี้

๑. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management - RMB) มีรูปแบบ การบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ผลขององค์กรตามสมการดังนี้

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ (Results)} = \text{ผลผลิต (Output)} + \text{ผลลัพธ์ (Outcomes)}$$

โดยมีหลักการบริหาร ๖ ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ประโยชน์ของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ช่วยให้ผู้บริหารรู้ตำแหน่งขององค์กร สนับสนุนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ แปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ให้ข้อมูลเพื่อการสื่อสารและสร้างความ เข้าใจ สร้างพันธะรับผิดชอบของผู้บริหาร จัดสรรงบประมาณได้ตรงตามความต้องการและสถานการณ์ที่ เป็นจริง ให้ข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย

ลักษณะองค์กรบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประกอบด้วย พันธกิจ วัตถุประสงค์ของ องค์กรที่ชัดเจน และเป้าหมายที่รูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถได้โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ผู้บริหาร ทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่มีรากฐานมาจากพันธกิจ ขององค์กร การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆ จะพิจารณาจาก ผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ในงานของตน งานขององค์กร และความคาดหวังขององค์กร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารงาน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง มีระบบสนับสนุนการ

ทำงาน ในเรื่องระเบียบ สถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน และเจ้าหน้าที่ มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้รับโอกาสปรับปรุงงานและมีดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขึ้น

เงื่อนไขของความสำเร็จของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย ผู้บริหาร ระดับสูงมีความเข้าใจและสนับสนุน การจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรและองค์กร และการเรียนรู้จากประสบการณ์นำมาเป็นบทเรียนเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันทั้งองค์กร

๒. การบริหารมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) เป็นการมุ่งเน้นประโยชน์สุขที่เกิดกับภาคประชาชนเป็นสำคัญ โดยองค์กรของรัฐต้องมีความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้ให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ (Keep Current) ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) เป็นการบริหารจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรม ความรับผิดชอบที่มีต่อสาธารณะ การคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม ส่วนราชการควรปฏิบัติตามหลักนิติธรรม

๔. องค์ประกอบการบริหารจัดการที่ดี

๔.๑ สมบัติ อารมณ์ดวงค์ และคณะ (Online, ๒๕๔๙) ได้กล่าวในการเสวนากับผู้บริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่องการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและองค์กรมีองค์ประกอบดังนี้

๔.๑.๑ หลักการบริหาร หลักในการบริหารมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและในแต่ละสถานการณ์ แต่ที่สำคัญที่ได้ยึดถือกันมาโดยตลอดคือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) โดยมีการปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่สำคัญ ๆ ทุกคนจะต้องรับรู้รับทราบ ร่วมกันตัดสินใจ และร่วมกันทำ รวมทั้งการใช้หลักการบริหารแบบพี่น้อง มีปัญหาเรื่องอะไรที่สำคัญ จะปรึกษาผู้อาวุโส ซึ่งเป็นที่เคารพของทุกคน ไม่มีการเข้มงวดมาก มีการให้รางวัลและพร้อมที่จะไม่ให้รางวัลแก่คนที่ไม่ดี มีอะไรก็จะพูดกันแบบตรงไปตรงมา ดูผู้อาวุโสเป็นต้นแบบ (Modeling)

๔.๑.๒ ด้านความรู้ ความรู้ที่ผู้บริหารงานพึงมีที่สำคัญคือ ต้องรู้ระเบียบทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพราะงานราชการมีข้อบังคับ ระเบียบและประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องบริหารงานให้เป็นไปตามที่กำหนด มิฉะนั้นแล้วจะทำให้มีความผิดได้ การรู้กฎระเบียบจะทำให้งานรวดเร็วถูกต้องในระดับบริหารต้องใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างน้อยตัวเองใช้ไม่เป็นแต่ก็ต้องรู้ว่าใช้ทำอะไร ในขณะที่เดียวกันต้องเตรียมตัวให้พร้อมในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น การแลกเปลี่ยนความรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานจะช่วยทำให้เพิ่มพูนมากขึ้นทำให้รู้จักวิธีการทำงานของแต่ละหน่วยงาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันจะช่วยให้งานแต่ละงานดีขึ้น ผู้บริหารต้องมีการพัฒนาและแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน และการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ร่วมกัน

๔.๑.๓ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรประสานงานอย่างไม่เป็นทางการก่อน เพื่อลดปัญหา

การขัดแย้ง การโต้เถียงกัน ลดการซ้ำซ้อนของงาน การพูดคุยเพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ถ้ามีอะไรไม่เข้าใจกันให้มาคุยกัน อย่าไปเถียงกัน เถียงกันแล้วไม่สบายใจ ทำให้ผิดใจ สร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในองค์กรด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีและบริหารความขัดแย้ง ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ทำอย่างไรให้ประนีประนอมกันให้มากที่สุด พยายามจัดกิจกรรมให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมกันเพื่อลดความขัดแย้งเป้าหมายคือประสิทธิภาพของหน่วยงาน และมีความอ่อนน้อมถ่อมตัว อ่อนโยนและจริงใจ

๔.๑.๔ ด้านการปฏิบัติงาน ควรจัดลำดับความสำคัญของงาน การตรงต่อเวลาจึงจะถือว่ามีความหมายใช้ได้ เหมือนกับสินค้าที่ต้องมีคุณภาพที่ดี ราคาถูกและส่งตรงเวลา มีข้อมูลที่ทันสมัย และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และต้องกล้าที่จะเสนอแนะเพื่อพัฒนางาน

๔.๑.๕ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

๔.๑.๕.๑ อายัดติดกับการปรับเปลี่ยนโยกย้ายคน ขอให้มองภาพของการโยกย้าย การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องของการพัฒนาคน การเปลี่ยนงานมีอยู่ ๒ อย่าง คือ เพื่อให้งานไหลลื่นขึ้น และสร้างประสบการณ์ใหม่ ความรู้ใหม่

๔.๑.๕.๒ การแบ่งโครงสร้างที่มีอยู่โดยเน้นเรื่องความรวดเร็ว ความเที่ยงตรง และควมมีประสิทธิภาพ บุคลากรทุกคนต้องมี Job Description สิ่งเหล่านี้จะทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจงาน เจ้าหน้าที่ของเราทุกคนต้องมี Job Description ถ้ามี Job Description ครบ ในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน จะรู้ว่างานแต่ละงานมีผู้รับผิดชอบหรือยัง และรู้ว่ามีงานบางงานมีความซ้ำซ้อนกันไหม งานอะไรที่ขาดยังไม่มีคนทำ Job Description จะทำให้จัดบุคลากรได้เหมาะสม มีการทำงานได้ครอบคลุมมากขึ้น

๔.๑.๕.๓ พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร ในฐานะที่เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ต้องดูแลบุคลากรว่าจะทำอย่างไรให้บุคลากรของเราทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นเรื่องของการดูแล การบริหาร การพัฒนาบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญที่จะต้องเน้นว่าให้ผู้ที่ทำงานกับเราได้รับการพัฒนา ในแต่ละปีต้องทำแผนพัฒนาบุคลากร ทำอย่างไรให้เจ้าหน้าที่ของเราทุกคนมีการพัฒนาตนเอง ทำให้ระบบงานของตนเองมีความก้าวหน้า มีความรวดเร็วโดยตลอดถือเป็นนวัตกรรมใหม่ขององค์กรคือ ทุกคนจะต้องชวนขอหาความรู้ และในขณะเดียวกันการอบรม การสัมมนาของหน่วยงานต่างๆ ไม่ควรเพิกเฉยหรือละเลยในเรื่องของการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ให้พนักงานทุกคนรู้ และเข้าใจองค์การแห่งการเรียนรู้

๔.๑.๕.๔ สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความก้าวหน้าในอาชีพ สิ่งจูงใจประการหนึ่งซึ่งโดยปกติคนเราทุกคนทำงานไม่ว่าจะอยู่สายไหนก็ต้องการความก้าวหน้าทั้งสิ้นในทางทฤษฎีของเรื่องสิ่งจูงใจถ้าหากเราไม่เอามาใช้หรือทำให้คนที่ทำงานกับเราก็คจะทำให้เป็นข้อติดขัด ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสที่จะเติบโตได้สนับสนุนทุกกรณี เพราะถือเป็นขวัญและกำลังใจที่สำคัญ

๔.๑.๕.๕ การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องถูกต้องและยุติธรรม การประเมินต้องมีลักษณะ Objective มากขึ้น ถ้าเป็น Subjective มากไม่สามารถแยกให้เห็นว่าคนนั้นต่างกับคนนั้นอย่างไร ต้องทำให้มี Objective ให้ชัดๆ เลยว่า ข้อไหนประเด็นไหนคะแนนเป็นอย่างไร ก็จะทำให้

ให้แยกความแตกต่างได้ ถ้าหากเป็นลักษณะ Subjective ก็ขึ้นอยู่กับหัวหน้า ระบบที่สำคัญที่จะทำให้คนทำงานกับเรามีขวัญกำลังใจก็ต้องทำให้เขาได้รับการประเมินที่ถูกต้อง และยุติธรรม

๔.๑.๕.๖ การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแก่บุคลากร เพราะงานจะเดินหรือไม่ต้องมีกองทัพที่เข้มแข็งและมีความสุขในการทำงาน ดูแลและเอาใจใส่ลูกน้อง ให้กำลังใจ ลูกน้องเพื่อนร่วมงานต้องดูแลให้กินดีอยู่ดีพอสมควร ถามลูกน้องว่าเขาเป็นอย่างไร สบายดีหรือไม่ คำพูดดี ๆ ก็ทำให้เขาดีใจ ผู้บริหารต้องทำให้เป็นธรรมชาติ

๔.๒ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ซึ่งรู้จักกันในนาม “Good governance” นั้น เป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน แต่หากพิจารณาตามความหมายที่ทางสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ หรือ TDRI ได้ให้ความหมายไว้พบว่า “ธรรมาภิบาล” มาจากคำว่า “ธรรม” (แปลว่า คุณความดี) รวมกับคำว่า “อภิ” (แปลว่า ยิ่ง) และคำว่า “บาล” (แปลว่า ปกครองหรือเลี้ยงดู) ดังนั้น คำว่า “ธรรมาภิบาล” จึงหมายถึงการบริหารหรือการปกครอง ที่มีความถูกต้อง มีความยุติธรรม และมีคุณความดีอย่างยิ่ง ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Good Governance”

“หลักธรรมาภิบาล” นั้น แต่เดิมได้นำมาใช้กับบริษัทเอกชนซึ่งเรียกว่า “บรรษัทภิบาล” โดยใช้เป็นเกณฑ์สำหรับกำหนดความสัมพันธ์ในระดับต่าง ๆ ขององค์กร ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ขององค์กร นโยบายขององค์กรซึ่งกำหนดตามวัตถุประสงค์ นโยบายบริหารซึ่งกำหนดตามนโยบายขององค์กร และแผนงานซึ่งกำหนดตามนโยบายบริหาร แต่ในเวลาต่อมาหน่วยงานในภาครัฐได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้แต่เรียกชื่อว่า “ธรรมาภิบาล” หรือ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า

“มาตรา ๓/๑” การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้

ดังนั้น จึงมีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยกำหนดขอบเขตของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” และแนวทาง ในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

“มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุ เป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ”

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย ๑๐ หลัก ได้แก่ หลักการตอบสนอง (Responsiveness), หลักประสิทธิผล (Effectiveness), หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/Value for money), หลักความเสมอภาค (Equity), หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented), หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability), หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency), หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization), หลักการมีส่วนร่วม (Participation) และหลักนิติธรรม (Rule of Law)

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๑๐ หลัก ดังกล่าว เป็นหลักที่จำยาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้จัดกลุ่มใหญ่ (Regroup) เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ สอดคล้องกับการจดจำและการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพบริบทของประเทศไทย จึงได้มีการปรับปรุงหลักธรรมาภิบาลของการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเสียใหม่ โดยได้นำเอาประเด็นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมไว้ด้วยกันเป็น หมวดหมู่ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อการบริหาร ทักษะคนดี และพฤติกรรม ของตัวบุคคล ทั้งในระดับผู้นำและผู้ปฏิบัติงาน โดยเพิ่มเติมเรื่อง “การสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและ จริยธรรม” อันเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๒๗๙ ซึ่งได้กำหนดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐรับแต่ละประเภทไว้ด้วย

ในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ ได้มีมติเห็นชอบ ตามที่สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอ ซึ่ง “หลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี” ดังกล่าว ประกอบด้วย ๔ หลักการสำคัญ และ ๑๐ หลักการย่อย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

๑.๑ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

๑.๒ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

๒. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

๒.๑ ภาระรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น

๒.๒ เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวโดยง่าย

๒.๓ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

๒.๔ ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

๓. ประชากรรัฐ (Participatory State) ประกอบด้วย

๓.๑ การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทาคติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหาพร้อมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทาคติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

๓.๒ การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

๔. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

- คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคมรวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการ (เพลินตา ตันรังสรรค์, Online, ๒๕๖๐)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปองค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย ๔ หลักการสำคัญ และ ๑๐ หลักการย่อย มีดังนี้ ๑) การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การตอบสนอง ๒) ค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วย ภาวะความรับผิดชอบ เปิดเผย/โปร่งใส หลักนิติธรรม และความเสมอภาค ๓) ประชาธิปไตย ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม/การแสวงหาฉันทาคติ การกระจายอำนาจ และ ๔) ความรับผิดชอบทางการบริหาร ได้แก่ คุณธรรม/จริยธรรม

ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism)

ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นตัวสาเหตุหลัก (Prime Mover) ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับสังคม สถาบันและปัจเจกบุคคล ผู้วิจัยขอนำแนวคิดของนักคิดในกลุ่มนี้ ได้แก่

แนวคิดของ H. Innis ได้กล่าวถึงการสื่อสารกับโครงสร้างทางอำนาจในสังคม (Structure of Power) เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารเกิดการเปลี่ยนแปลง จากการเขียนมาเป็นพิมพ์ เทคนิคการพิมพ์ได้ส่งผลให้เกิดการทำลายอำนาจของระบบราชการจากศูนย์กลางจักรวรรดิ เทคโนโลยีแบบใหม่นี้ได้โค่นล้ม

ความคิดเรื่องจักรวรรดิ และสร้างแนวคิดใหม่เรื่องชาติ (Nation) การส่งเสริมสิทธิส่วนบุคคลและสิทธิปัจเจกนิยม (Individualism) เพราะเมื่อมีการพิมพ์ทุกคนมีโอกาสได้เป็นเจ้าของหนังสือต่าง ๆ ด้วยตนเอง และยิ่งระบบการสื่อสารขยายแวงกว้างขวางออกไปมากเท่าใด กลุ่มคนที่อยู่ขอบเขตของศูนย์กลางอำนาจ (Marginal) ก็จะถูกครอบงำมากขึ้น

แนวคิดของ McLuhan เชื่อว่าตัวกลาง (Medium) หรือสื่อทุกชนิดมีส่วนสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของมนุษย์อย่างยิ่งยวด กล่าวคือ สื่อมีบทบาทในการเชื่อมต่อหรือขยายประสบการณ์รับรู้หรือประสบการณ์ด้านผัสสะ (Extension of Experience) ของมนุษย์ให้กว้างไกลกว่าที่เป็นอยู่ McLuhan (อ้างใน Littlejohn ; ๑๙๙๙, p.๓๒๙) ได้แสดงทัศนะเปรียบเทียบความเชื่อดังกล่าวไว้ว่า “เหมือนกับกล้องที่เชื่อมต่อหรือขยายประสบการณ์การรับรู้ของฝ่าเท้า เหมือนหนังสือที่เชื่อมต่อและขยายประสบการณ์การมองเห็นของดวงตา เหมือนเครื่องนุ่งห่มที่เชื่อมต่อประสบการณ์ความรู้สึกของผิวหนัง ตลอดจนวงจรไฟฟ้าที่ขยายและเชื่อมต่อประสบการณ์การรับรู้ของประสาทส่วนกลางของมนุษย์”

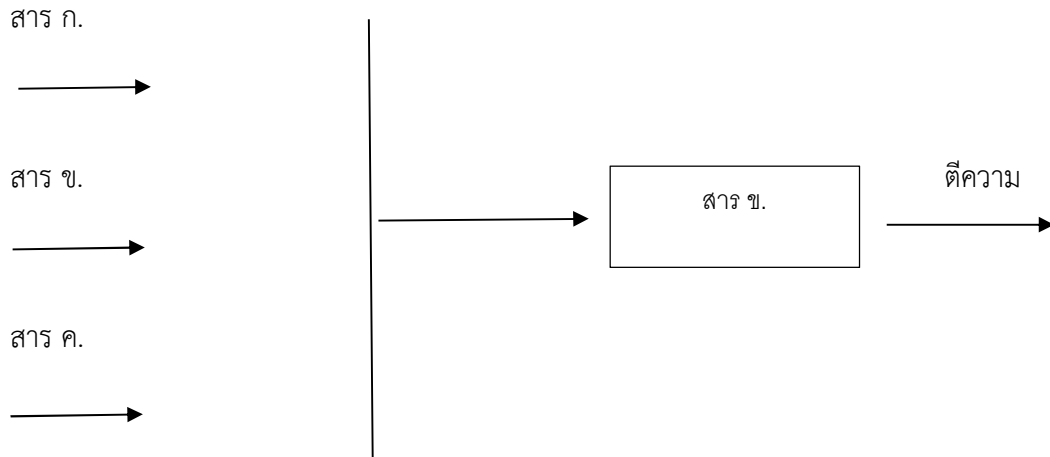
A.Gouldner ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงประวัติศาสตร์ด้านการเมืองนั้นเกิดจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสาร กล่าวคือ ในยุคของโทรทัศน์ที่มีการใช้สัญลักษณ์แบบ Icon คือ การใช้ภาพและยุคคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลข่าวสาร มีผลทำให้ “อุดมการณ์” ลดน้อยลงเพราะประชาชนมองเห็นภาพ จึงไม่มีชาติใดปกครองด้วยอุดมการณ์และการโฆษณาชวนเชื่อ เพราะประชาชนจะเรียกร้องข้อมูลข้อเท็จจริงมากขึ้น จึงเกิดปรากฏการณ์ทางสังคมว่า บรรดาชาติต่างๆ ที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองต่างกันก็หันมาคบค้าทำมาหากินโดยไม่เกี่ยงงอนเรื่องความแตกต่างทางอุดมการณ์อีกต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดได้ว่า การเจริญเติบโตหรือการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลให้อุดมการณ์ลดน้อยลง เพิ่มพูนการขยายประสบการณ์ การเปลี่ยนโครงสร้างอำนาจทางการเมืองและสังคม

กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ทัศนคติและความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับเป็นกระบวนการเลือกรับสาร การจัดสารเข้าด้วยกันและการตีความสารที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง เรารับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราประสบโดยอาศัยความหมายจากประสบการณ์ที่เราเคยมี หากสิ่งที่เราพบเห็นเป็นสิ่งใหม่ ซึ่งเราไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนเราก็ทำให้สิ่งนั้นมีความหมายได้ด้วยการเลือก (Select) เพิ่มเติม (Add) บิดเบือน (Distort) หรือโยงสิ่งนั้นให้เข้ากับประสบการณ์ของเราได้ ดังได้กล่าวแล้วว่าประสบการณ์ (Experience) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Perception) และการแปลความหมาย (Meaning) คนเราจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน การแปลความหมายของข่าวสารจึงแตกต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น มีขั้นตอนการรับรู้ ดังนี้



แผนภาพที่ ๒ - ๑ ตัวกรองการสื่อสาร

ที่มา : พัทณี เขยจรรยา เมตตา วิวัฒนานุกูล และ ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, ๒๕๔๑ : ๑๓

จากแผนภาพที่ ๒ - ๑ แสดงให้เห็นถึงกระบวนการรับรู้ที่เริ่มจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยผ่านตัวกรองการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ประสบการณ์ เพื่อตีความออกมาเป็นการรับรู้ในด้านต่างๆ ตามความเข้าใจของผู้รับสาร

โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ มักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม เราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้นเมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่าง ดังนี้

๑ แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยิน เพื่อสนองความต้องการของตนเอง

๒ ประสบการณ์เดิม (Past Experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน หรือถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมกับคนต่างกัน จึงมีการรับรู้ที่แตกต่างกันตามประสบการณ์เดิมที่ต่างกัน

๓ การแอบอ้างอิง (Frame of Reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสอนอบรมทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้นคนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่างๆ กันได้

๔ สภาวะแวดล้อม เช่น คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ก็จะตีความสารที่ได้รับนั้นแตกต่างกัน

๕ สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว คนเราที่มีสภาวะจิตใจและอารมณ์ที่ต่างกันก็จะมิมุมมองที่จะรับรู้สารแตกต่างกัน

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร (Use and Gratification)

นักวิชาการกลุ่มที่เห็นข้อจำกัดของทฤษฎีผู้รับสารเป็น spectator หรือเป็น passive audience ได้เสนอให้มองกว้างออกไปเพื่อทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของผู้รับสารว่าการรับสารแต่ละครั้งมีปัจจัยจากอะไรบ้าง ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร (Use and gratification) ได้เพิ่มเติมมิติเรื่องอรรถประโยชน์ของผู้รับสาร โดยพิจารณาใน ๓ ด้านหลัก คือ

๑. ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อหลีกเลี่ยงจากโลกความเป็นจริง และผ่อนคลายความเครียด (Diversion)
๒. ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือคนรอบข้าง (Personal Relationship)
๓. ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวตน (Personal Identity)

Lull (๑๙๘๒) ได้อธิบายลักษณะการเลือกใช้ประโยชน์จากสื่อในสังคมของผู้รับสารเพิ่มเติมดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดการจัดวางโครงสร้างในชีวิตประจำวัน เช่น ตื่นนอนตอนเช้าด้วยเสียงปลุกของวิทยุรายการโปรด อ่านหนังสือพิมพ์ในระหว่างทานอาหารเช้า ดูข่าวโทรทัศน์ในระหว่างอาหารเย็น และดูโทรทัศน์ก่อนเข้านอน เป็นต้น

๒. เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ด้วยการนำเอาเรื่องราว เช่น ข่าว ละคร จากสื่อมวลชน มาเป็นหัวข้อในการสนทนากับเพื่อนฝูง หรือเมื่อต้องการสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

๓. เพื่อเพิ่มการติดต่อ หรือเพื่อหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์ เช่น การนั่งล้อมวงดูโทรทัศน์อย่างพร้อมหน้ากันในครอบครัว อาจเพิ่มบรรยากาศของความสัมพันธ์ในครอบครัวได้ ในขณะที่เดียวกันสถานการณ์ที่ต่างกัน บางคนอาจจะเลือกที่จะเอาใจจดจ่ออยู่หน้าโทรทัศน์เพื่อตัดขาดออกจากคนรอบข้างในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือเลี่ยงไปดูโทรทัศน์ตามลำพังในห้องนอน

๔. เพื่อการเรียนรู้ทางสังคม ผู้รับสารสามารถที่จะเรียนรู้รายละเอียดของประเด็นที่อ่อนไหวทางสังคมต่างๆ เช่น ประเด็นเรื่องการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติได้โดยผ่านรายการข่าวและวิเคราะห์ข่าวจากโทรทัศน์

๕. เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการควบคุมสถานการณ์ เช่น การได้รับรู้ข่าวสารก่อนผู้อื่น เพื่อนำไปสู่การจัดเตรียมหรือป้องกันภัย เช่น รู้ข่าวพายุได้ล่วงหน้าเพื่อเตรียมหาทางป้องกันน้ำท่วม

การใช้ประโยชน์และแสวงหาความพึงพอใจจากสื่อของผู้รับสารแต่ละคน ก่อนอื่นจะต้องมีทั้งทุนทรัพย์และข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้มาซึ่งสื่อตามความประสงค์ เมื่อได้มาแล้วผู้รับสารตีความ (Interpret) เนื้อหาสาระของสื่อ ผู้รับสารต้องดำเนินการตามกระบวนการทั้งหมดที่สลับซับซ้อน แต่ก็ไม่มีประกันว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ทุกครั้ง เพราะอาจจะติดขัดที่ขั้นตอนหนึ่ง เช่น หาสื่อที่ต้องการไม่พบ หรือในกรณีที่หาพบแล้วก็ไม่อาจตีความหมายได้ หรืออาจจะตีความไม่ตรงกับความหมายของฝ่ายผู้ผลิตสื่อก็เป็นได้ ผู้รับสารที่มีความสามารถจึงต้องมีปัจจัยในการเข้าถึงสื่อและต้องมีความรู้ในการอ่าน หรือตีความเนื้อหาสาระในสื่อ นั้น ๆ

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นจุดเริ่มของการมองผู้รับสารใหม่ จากเดิมที่มีการมองว่า “สื่อทำอะไรกับผู้รับสาร” (what the media do to people?) มาเป็นการมองว่า “ผู้รับสารทำอะไร

กับสื่อ” (what do people do with the media?)

สื่อมวลชน ถือเป็นสถาบันหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคม โดยเฉพาะสังคมไทยในปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และมีการใช้สื่อต่าง ๆ กันอย่างแพร่หลายมากขึ้นในระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ในระบบเคเบิล ดาวเทียม วิทยุชุมชน รวมทั้งสื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย ที่ประเทศไทยมีผู้ใช้งานมากที่สุดประเทศหนึ่งในโลก และสื่อมวลชนก็ก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในสถานการณ์ของสังคมไทยที่ผ่านมา โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ว่า สื่อมวลชนก็นับว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ขยายผลของความขัดแย้งนั้นให้ร้ายแรงยิ่งขึ้น ด้วยการให้ข้อมูลเท็จ ข้อมูลที่มาจากอคติหรือการกล่าวหา รวมทั้งการก่อให้เกิดประทุษวาจา (Hate Speech) ในระดับประชาชนทั่วไป สื่อบางส่วนถูกร้องเรียนว่ามีการประทุติตนไม่สอดคล้องกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพ นอกจากนี้ยังมีการใช้สื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสม ทั้งเป็นข้อมูลเท็จ ละเมิดสิทธิเหยื่อ การจาบจ้วงล่วงละเมิดสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมถึงการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมไทยในด้านต่าง ๆ หลากหลายประเด็น แม้จะเกิดเสียงเรียกร้องของสังคมให้แก้ปัญหาเหล่านี้ แต่ก็ยังเกิดปัญหาเดิม ๆ ขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก ทั้งจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเดิมหรือบุคคลอื่น ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นชี้ให้เห็นว่าระบบสื่อสารมวลชนในประเทศไทยขาดระเบียบรองรับที่ชัดเจน และไม่สามารถเป็นหลักให้สังคมพึ่งพาได้อย่างแท้จริง จำเป็นที่จะต้องมีการ “ปฏิรูปสื่อ” เพื่อให้การสื่อสารมวลชนในประเทศไทยเป็นไปเพื่อประโยชน์ ของประชาชนส่วนใหญ่อย่างแท้จริง ซึ่งสามารถสรุปปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและสื่อมวลชนในประเทศไทยสำคัญที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้

๑. มีการนำเสนอข่าวสารที่ผิดกฎหมายและ/หรือจริยธรรมของวิชาชีพ ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑.๑ การเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเท็จ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา

๑.๑.๑ การเผยแพร่ข้อมูลเท็จโดยเจตนา : ในบางกรณีอาจเป็นการเผยแพร่ข้อมูลเท็จโดยเจตนา ด้วยสื่อในการควบคุมของผู้ต้องการให้ข้อมูลเท็จ ทั้งสื่อกระแสหลักและสื่อออนไลน์ ซึ่งในกรณีหลังสามารถเผยแพร่ได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วมาก โดยดำเนินการเพื่อการใส่ร้ายให้ผู้อื่นเสียชื่อเสียง หรือเป็นไปเพื่อจุดประสงค์ทางการเมืองหรือจุดประสงค์ส่วนตัว ในบางกรณีสื่อที่ทำการเผยแพร่แม้จะทราบหรือคาดเดาได้ว่าเป็นข้อมูลเท็จ แต่ก็ทำการเผยแพร่ข้อมูลนั้น เนื่องจากวัตถุประสงค์ทางความนิยมของรายการ เรตติ้ง ยอดขาย โดยใช้วิธีการทำข่าวโดยอ้างอิงคำสัมภาษณ์จากบุคคลที่เป็นแหล่งข่าว แม้ว่าบุคคลนั้นจะขาดความน่าเชื่อถือ หรือมีพฤติกรรมการใส่ร้ายบุคคลอื่นด้วยข้อมูลเท็จมาก่อนในอดีต

๑.๑.๒ การเผยแพร่ข้อมูลเท็จโดยไม่เจตนา : ด้วยความจำเป็นในการแข่งขันกันเผยแพร่ข้อมูลให้รวดเร็วมากที่สุด ทำให้การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ในยุคปัจจุบันเป็นไปด้วยความรวดเร็ว แต่ขาดความรอบคอบ หลายครั้งขาดการตรวจสอบว่าเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องหรือไม่ก่อนที่จะเผยแพร่ ก่อให้เกิดการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเพียงการคาดการณ์หรือข่าวลือ ซึ่งกว่าที่จะได้รับการตรวจสอบว่าเป็น

ข้อมูลเท็จ ก็ได้รับการเผยแพร่ไปอย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลที่ถูกพาดพิงไปอย่างร้ายแรง โดยการวิจัยของ อัครวิน เนตรโพธิ์แก้ว และคณะ (๒๕๕๓) พบว่านักวิชาการสื่อสารมวลชนในประเทศไทยเห็นว่าการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวเป็นปัญหาที่ร้ายแรงที่สุดอันดับสองของสื่อมวลชนไทย

๑.๒ การเผยแพร่ข้อมูลที่ละเมิดสิทธิผู้อื่น เช่น เหยื่อของอาชญากรรม เด็กและเยาวชนในข่าว รวมทั้งครอบครัว รวมไปถึงสิทธิความเป็นมนุษย์ซึ่งเป็นสิทธิที่ทุกคนมีตั้งแต่เกิด แม้กระทั่งผู้กระทำความผิด อย่างไรก็ตามในการนำเสนอข่าวในแต่ละวันจะมีการเผยแพร่ข้อมูลที่ละเมิดสิทธิของบุคคลในข่าวอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในหลายกรณีถือเป็นการกระทำผิดทางกฎหมายด้วย เช่น การนำเด็กและเยาวชนผู้ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงและการกระทำผิดทางเพศมาแถลงข่าว แม้จะมีการเบลอ คัดตา หรือใส่หมวกอำพรางรูปพรรณสัณฐานก็ตาม นอกจากนี้ยังมักมีการใช้ภาพที่ไม่เหมาะสม เช่น ภาพที่น่าสยดสยองของผู้เสียชีวิต หรือภาพพวดของเหยื่อ ทั้งการถูกแอบถ่ายภาพในช่วงเวลาส่วนตัว หรือภาพของผู้เสียชีวิตหลังถูกกระทำผิดทางเพศ จนเป็นที่มาของคำว่า “ถูกข่มขืนซ้ำโดยสื่อ” หรือการใช้พาดหัวหรือข้อความที่ดูถูก ดูหมิ่นศักดิ์ศรี ให้บุคคลในข่าวนั้นเกิดความอับอาย ทั้งที่ไม่ได้ทำในสิ่งที่ผิดกฎหมายแต่อย่างใด หรือการเผยแพร่ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลต่าง ๆ และเรียกร้องให้มีการข่มขู่อาฆาตบุคคลต่างๆ ดังกล่าว รวมถึงการนำเอาภาพหรือคลิปวิดีโอของบุคคลต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาตมาเผยแพร่ด้วย โดยการวิจัยของ อัครวิน เนตรโพธิ์แก้ว และคณะ (๒๕๕๓) พบว่านักวิชาการสื่อสารมวลชนในประเทศไทยเห็นว่าการคำนึงถึงสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ที่ตกเป็นข่าว เป็นปัญหาที่ร้ายแรงที่สุดของสื่อมวลชนไทย

๑.๓ การเผยแพร่ข้อมูลที่จบบ้างล่งละเมิดสถาบันพระมหากษัตริย์โดยเฉพาะในสื่อออนไลน์ ซึ่งจะได้รับการส่งต่อทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา ซึ่งหลายกรณีไม่สามารถนำเนื้อหาเหล่านั้นออกไปได้เนื่องจากมาจากสื่อออนไลน์ในต่างประเทศ

๒. คุณภาพของเนื้อหา ไม่ช่วยพัฒนาประชาชนผู้รับสาร และอาจขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรม เป็นที่เห็นกันว่าในปัจจุบันเนื้อหาของสื่อในประเทศไทยเต็มไปด้วยเนื้อหาที่เน้นในเรื่องของความบันเทิงที่ขาดสาระและความสร้างสรรค์ อาจมีรายการหรือสื่อที่ตืออยู่จำนวนหนึ่ง แต่ก็นับเป็นสัดส่วนที่น้อยกว่าที่ควรจะเป็น โดยเฉพาะเนื้อหาสาระสำหรับเด็กและเยาวชนทุกระดับ โดยหากวิเคราะห์แล้วอาจกล่าวได้ว่า ปัญหาในด้านเนื้อหาของสื่อมวลชนไทยโดยรวมนั้น แม้ว่าคุณภาพในทางการผลิตจะดีขึ้น แต่ในทางเนื้อหานั้นยังไม่ช่วยในการพัฒนาคุณภาพของประชาชนเท่าที่ควรจะเป็น และในหลายกรณีเนื้อหาที่นำเสนอแม้ไม่ผิดกฎหมาย แต่อาจขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีของประเทศ ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

๒.๑ เนื้อหาที่คาบเกี่ยวกับการขัดศีลธรรมอันดีในการยกย่องผู้มีอำนาจ มีฐานะ แม้จะมีประวัติในการกระทำผิดหรือทุจริต และนำเสนอว่าการทำดีเป็นเรื่องยาก มีอุปสรรค

๒.๒ เนื้อหาที่คาบเกี่ยวกับการขัดต่อวัฒนธรรมอันดีที่เป็นเอกลักษณ์ของไทย เช่น การให้ความเคารพผู้ใหญ่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย หรือการไม่ส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น นำเสนอว่าวัฒนธรรม ท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น เป็นเรื่องล้าสมัย น่าอายน

๒.๓ เนื้อหาที่ลักษณะยั่วทางเพศ โดยเฉพาะเนื้อหาสำหรับเยาวชนที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ นำไปสู่การล่อลวง พฤติกรรมการกระทำผิดทางเพศ และการตั้งครมภ์ในวัยเรียน

๒.๔ เนื้อหาที่มีการแสดงความรุนแรงอย่างโจ่งแจ้งและน่าสยดสยองเกินความจำเป็น เพื่อให้ประชาชน ผู้รับชมสนใจติดตามก่อให้เกิดความหวาดกลัว การเลียนแบบ หรือความชินชาต่อความรุนแรง

๒.๕ การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม ทั้งการใช้ภาษาหยาบคาย ภาษาดูถูก และการใช้ภาษาโดยผิดหลักภาษาไทย

๒.๖ การนำเสนอและสนับสนุนการพนัน โดยเฉพาะการพนันในกีฬาต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาหนี้สินและอาชญากรรมที่ตามมาอีกมากมาย

๒.๗ การนำเสนอเนื้อหาที่ทำให้ประชาชนหลงเชื่อกับไสยศาสตร์ที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผล ไม่ว่าจะเป็นการดูดวงชะตา ฤกษ์วิฤกษ์ต่าง ๆ รวมทั้งการหลอกลวงด้วยการอ้างสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำให้ประชาชนอาจตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพที่อ้างคำว่า “ไม่เชื่ออย่าลบหลู่”

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบยังไม่มีประสิทธิภาพ และ/หรือ ไม่มีอำนาจหรือระบบในการตรวจสอบ/จัดการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมวลชนของประเทศไทย มักถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการจัดการกับเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ดูแลก็เป็นเพียงแค่การแถลงข่าวหรือให้ข้อมูลแต่ไม่มีอำนาจในการตรวจสอบดูแล เช่น สมาคมวิชาชีพทางสื่อมวลชน

๔. องค์กรสื่อถูกแทรกแซงจากการเมือง และภาครัฐกิจอย่างเป็นระบบ

๔.๑ องค์กรสื่อมวลชนต่าง ๆ ของรัฐ มักจะมีนโยบายในการทำข่าวไปตามผู้ที่มีอำนาจในขณะนั้น โดยเฉพาะสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย สทท. (ช่อง ๑๑) ของกรมประชาสัมพันธ์ ที่มักจะมีแนวทางในการทำข่าวเพื่อประโยชน์ของรัฐบาลในขณะนั้น ทั้งที่การเป็น “สื่อรัฐ” นั้นหมายถึงสื่อของประเทศ ไม่ใช่สื่อของ “รัฐบาล” ดังนั้นเนื้อหาจะเน้นไปในทางบวกต่อผู้อยู่ในอำนาจ และละเว้นการออกข่าวที่เป็นลบ โดยในหลายกรณีมีหลักฐานว่า ผู้มีอำนาจมีคำสั่งอย่างเป็นทางการให้สื่อในกำกับของรัฐนำเสนอเนื้อหาในเชิงบวกของรัฐบาลและงดเว้นเนื้อหาเชิงลบ

๔.๒ องค์กรสื่อเอกชน มักจะถูกแทรกแซงด้วยอำนาจทุน ซึ่งมักจะมาในรูปแบบของงบประมาณ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยหน่วยงานรัฐบาลก็เป็นหนึ่งในผู้สนับสนุนรายสำคัญขององค์กรสื่อ มีการกล่าวหาและเปิดโปงว่ามีการ “เลี้ยงดูสื่อ” ต่าง ๆ ทั้งระดับองค์กรและระดับรายบุคคล ซึ่งนำไปสู่การ “เซ็นเซอร์ตัวเอง” เช่น กรณีที่สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่งถอดรายการละครออกไปเนื่องจากเกรงว่า เนื้อหาจะถูกมองว่าเป็นการวิจารณ์รัฐบาลในขณะนั้น

๕. ปัญหาด้านสวัสดิการและความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชน ในปัจจุบันมีพนักงานในองค์กรสื่อจำนวนมาก โดยเฉพาะนักข่าวภาคสนามที่ยังไม่ได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยในการทำหน้าที่ รวมทั้งขาดสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากในวงการสื่อมวลชน มักเกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นนักข่าวที่มีคุณภาพจำนวนหนึ่งอาจต้องถูกกดดันให้ออกจากอาชีพไป และนักข่าวอีกส่วนหนึ่งก็อาจถูกจูงใจให้รับอามิสสินจ้างจากผู้ประกอบการทางธุรกิจ และ/หรือผู้มีอิทธิพล เพื่อที่จะทำข่าวให้เอื้อประโยชน์ต่อผู้ว่าจ้างในการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เป็นกลาง อีกส่วนหนึ่งอาจ

เจตนาที่จะเขียนข่าวเพื่อเอาใจผู้มีอิทธิพล เพื่อหวังผลประโยชน์ต่างตอบแทน อีกส่วนหนึ่งอาจจะละเลย จริยธรรมวิชาชีพเพื่อที่จะหาข่าว และนำเสนอข่าวโดยผิดจริยธรรมเพื่อให้ได้เนื้อหาที่จะนำเสนอใจต่อผู้ชม ผู้อ่านมากที่สุด ซึ่งมักจะเป็นข่าวฉาว ข่าวที่มีเนื้อหาอื้อฉาวทางเพศ หรือข่าวที่ก่อให้เกิดความสลดหดหู่มากที่สุด เพื่อให้ตนเองได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่สังกัด สื่อบางคนอาจไม่สามารถทำข่าวตามอุดมการณ์ของตนเอง แต่ต้องเป็นไปตามแนวทางขององค์กรสื่อ ขาดเสรีภาพในการทำข่าวตามแนวทางของตนเอง เนื่องจากเกรงว่าจะกระทบกับความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพของตน จึงไม่เกิดการพัฒนาคุณภาพของการสร้างสรรค์เนื้อหาในสื่อมวลชน (วรัญญู ครุจิต และ อุบล เบ็ญจรงค์, Online, ๒๕๖๐)

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)

๑. ความหมายสื่อสังคมออนไลน์

สุภาภรณ์ เพชรสุภา (ออนไลน์, ๒๕๕๔) กล่าวว่า สื่อสังคมออนไลน์ (Social Networking) คือสังคมที่ผู้คนสามารถทำความรู้จัก ร่วมแบ่งปันสิ่งที่สนใจ และสามารถเชื่อมโยงกันได้ในทิศทางใด ทิศทางหนึ่งในโลกอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยรูปแบบการบริการ เรียกว่า “บริการเครือข่ายสังคม หรือ Social Networking Service (SNS)”

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กล่าวว่า สื่อสังคมออนไลน์หมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยใช้สื่อต่าง ๆ เป็นตัวแทนในการสนทนา

พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์ (ออนไลน์, ๒๐๑๑, ตุลาคม - ธันวาคม : ๙๙) กล่าวว่า สื่อสังคมออนไลน์หมายถึง สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสารซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารหรือผู้รับสารด้วยกันเอง

อภิชัย อารยะเจริญชัย (ออนไลน์, ๒๕๕๖ เมษายน) สื่อสังคมออนไลน์คือการแชร์ พฤติกรรมของคนในยุคนี้คือการแบ่งปันข้อมูลเผยแพร่ข้อมูลเพื่อกระจายข้อมูลหรือเพื่อแสดงตัวตนก็ตามที่ ดังนั้นทุกคนสามารถเป็นได้ทั้งผู้รับและผู้ให้ในเวลาเดียวกัน

เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง สื่อสังคมออนไลน์ ในหลักสูตรความรู้พื้นฐานและวิธีการเผยแพร่ความรู้ตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ (ออนไลน์) กล่าวว่า สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) หมายถึงกลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมมีการทำกิจกรรมร่วมกันบนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของเว็บไซต์มีการแผ่ขยายออกไปเรื่อย ๆ เป็นรูปแบบของการสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นสังคมขึ้นมาก่อสร้างชุมชนใหม่ บนอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเพื่อการศึกษาธุรกิจ และความบันเทิง

วิโรจน์ พิमानมาศสุริยา (ออนไลน์) กล่าวว่า สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนเกิดความเชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายบนโลกออนไลน์เกิดการทำให้

ความรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กันผ่านระบบ

สรุป สังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสารซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารหรือผู้รับสารด้วยกันเอง

๒. ประเภทสื่อสังคมออนไลน์

๒.๑ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมมหาชน) ได้มีการจัดแบ่งประเภทของ Social Media ออกเป็นหลายประเภท ได้แก่

๒.๑.๑ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (Publish) เช่น Wikipedia, Blogger เป็นต้น

๒.๑.๒ ประเภทสื่อแลกเปลี่ยน (Share) เช่น Youtube, Flickr, Slideshare เป็นต้น

๒.๑.๓ ประเภทสื่อสนทนา (Discuss) เช่น MSN, Skype, Google Talk เป็นต้น

๒.๑.๔ ประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Facebook, Linkedin, Google+ เป็นต้น

๒.๑.๕ ประเภทบริการส่งข้อความ (SMS/Voice, Instant Messaging) เช่น Whatsapp, Skype, ICQ เป็นต้น

๒.๒ สุภภรณ์ เพชรสุภา (ออนไลน์, ๒๕๕๔) เครือข่ายสังคมออนไลน์ แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๒.๒.๑ กลุ่มเว็บไซต์เผยแพร่ “ตัวตน” เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะการนำเสนอตัวตน และเผยแพร่เรื่องราวของตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือผู้ใช้สามารถเขียน Blog สร้างอัลบั้มรูปของตนเอง สร้างกลุ่มเพื่อนในห้องเรียน และสร้างเครือข่ายเพื่อการเรียนรู้ขึ้นมาได้ ตัวอย่าง เว็บไซต์ประเภทนี้คือ myspace.com, hi๕.com และ facebook.com เป็นต้น

๒.๒.๒ กลุ่มเว็บไซต์เผยแพร่ “ผลงาน” อาจจะเป็นผลงานของกลุ่มหรือผลงานของตนเอง โดยสามารถนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ รูปภาพ หรือเสียงอาจารย์สอนที่ได้จากการบันทึกในชั้นเรียน เป็นต้น ตัวอย่างเว็บไซต์ประเภทนี้ เช่น Youtube.com, Yahoo VDO, Google VDO, Flickr.com, Multiply.com เป็นต้น

๒.๒.๓ กลุ่มเว็บไซต์ที่มีความสนใจเกี่ยวกับ เรื่องเดียวกัน อาจเป็นลักษณะ Online Bookmarking หรือ Social Bookmarking โดยมีแนวคิดที่ว่าแทนที่เราจะทำ Bookmark เว็บไซต์ที่เราชอบหรือบทความ รายงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เก็บไว้ในเครื่องของเราคนเดียว เราก็สามารถทำ Bookmark เก็บไว้บนเว็บไซต์แทน เพื่อเป็นการแบ่งปันเพื่อน ๆ คนอื่นเข้ามาดูได้ด้วย และเราก็สามารถดูได้ว่าเว็บไซต์ใดที่ได้รับความนิยมมาก หรือเป็นที่น่าสนใจ โดยดูจากจำนวนตัวเลขที่เว็บไซต์นั้นถูก Bookmark เอาไว้จากสมาชิกคนอื่น ๆ ตัวอย่าง เว็บไซต์นี้ ได้แก่ Delicious, Digg, Zickr, Duocore.tv เป็นต้น

๒.๒.๔ กลุ่มเว็บไซต์ที่ใช้สำหรับการทำงานร่วมกัน เป็นกลุ่ม การทำงานเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มสามารถเข้ามานำเสนอข้อมูล ความคิดหรือต่อยอดเรื่องราวต่าง ๆ ได้ ตัวอย่างเว็บไซต์นี้ ได้แก่ Wikipedia ซึ่งเป็นสารานุกรมต่อยอดที่อนุญาตให้ใครก็ได้เข้า

มาช่วยกันเขียน และแก้ไขบทความต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ทำให้เกิดเป็นสารานุกรมออนไลน์ขนาดใหญ่ที่รวบรวมความรู้ ข่าวสาร และเหตุการณ์ต่าง ๆ ไว้มากมาย

๒.๓ เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่องสังคมออนไลน์ ในหลักสูตรความรู้พื้นฐานและวิธีการเผยแพร่ความรู้ตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ (ออนไลน์) ได้แบ่ง Social Media แบ่งตามหมวดการใช้งานได้ ๕ หมวด ดังนี้

๒.๓.๑ หมวดการสื่อสาร (Communication) ก็จัดแบ่งตามกลุ่มการใช้

๒.๓.๑.๑ Blogs เช่น Blogger (Google), Blognone, gotoKnow, Typepad, Wordpress

๒.๓.๑.๒ Internet forums เช่น vBulletin, phpBB

๒.๓.๑.๓ Micro-Blogging เช่น Twitter, Plurk, Pownce, Jaiku

๒.๓.๑.๔ Social Networking เช่น Facebook, Linkedin, Myspace, Orkut, Skyrock, Netlog, Hi๕, Friendster, Multiplly

๒.๓.๑.๕ Social Network aggregation เช่น FriendFeed, NutshellMail, Spokeo, Youmeo

๒.๓.๒ หมวดความร่วมมือและแบ่งปัน (Collaboration) จัดกลุ่มการใช้

๒.๓.๒.๑ Wikis เช่น Wikipedia, PBwiki, wetpaint

๒.๓.๒.๒ Social bookmarking เช่น Delicious, StumbleUpon, Stumpedia, Google Reader, CiteUlike

๒.๓.๒.๓ Social newsDigg, Mixx, Reddit

๒.๓.๒.๔ Opinion sites เช่น epinions, Yelp

๒.๓.๓ หมวดมัลติมีเดีย (Multimedia)

๒.๓.๓.๑ Photo sharing เว็บไซต์แบ่งปันการใช้งานรูป เช่น Flickr, Zoomr, Photobucket, SmugMug

๒.๓.๓.๒ Video sharing แบ่งปันวิดีโอ เช่น Youtube, Vimeo, Revver

๒.๓.๓.๓ Art sharing แบ่งปันภาพศิลปะ deviantART

๒.๓.๓.๔ Livcasting การถ่ายทอดสด : Ustream.tv, Justin.tv, Skype

๒.๓.๓.๕ Audio and Music Sharing เว็บไซต์มีการแชร์เพลงจากสถานีวิทยุ และเว็บเพลงหรือดนตรี เช่น imeem, The Hype Machine, Last.fm, ccMixer

๒.๓.๔ หมวดรีวิวและแสดงความคิดเห็น (Reviews and Opinions) Product Reviews : epinions.com, MouthShut.com, Yelp.com Q&A : Yahoo Answers

๒.๓.๕ หมวดบันเทิง (Entertainment) ส่วนใหญ่จะเป็นเกมส์

๒.๓.๕.๑ Virtual worlds : Second Life, The Sims Online

๒.๓.๕.๒ Online Gaming : World of Warcraft, EverQuest, Age of Conan, Spore (๒๐๐๘ video game)

๒.๓.๕.๓ Game sharing : Miniclip

๒.๔ พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์ (ออนไลน์, ๒๐๑๑, ตุลาคม - ธันวาคม : ๑๐๐) แบ่งสื่อสังคมออนไลน์ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ที่ใช้กันบ่อย ๆ คือ

๒.๔.๑ บล็อก (Blogging) บล็อกมาจาก Web + Log แล้วย่อเหลือ Blog คือประเภทของระบบการจัดการเนื้อหาที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เขียนบล็อกเผยแพร่และแบ่งปันบทความของตนเองโดยบทความที่โพสต์ลงบล็อกเป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนบล็อก ซึ่งจุดเด่นของบล็อกคือการสื่อสารถึงกันอย่างเป็นกันเองระหว่างผู้เขียนและผู้อ่านบล็อกผ่านการแสดงความคิดเห็น (Comment) ซึ่ง Blogger (<http://www.blogger.com>) และ WordPress (<http://wordpress.com>) เป็นสองเว็บไซต์ที่ผู้คนนิยมเข้าไปสร้างบล็อกของตนเอง

๒.๔.๒ ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) ไมโครบล็อกคือรูปแบบหนึ่งของบล็อกที่มีการจำกัดขนาดของการโพสต์ในแต่ละครั้งซึ่งทวิตเตอร์เป็นไมโครบล็อกที่จำกัดการโพสต์แต่ละครั้งพิมพ์ได้ไม่เกิน ๑๔๐ ตัวอักษร ในปัจจุบันทวิตเตอร์เป็นที่นิยมใช้งานของผู้คนเพราะใช้งานง่ายและใช้เวลาไม่มากนัก รวมทั้งเป็นที่นิยมขององค์กรต่าง ๆ ที่ใช้ทวิตเตอร์ในการแจ้งกิจกรรมต่าง ๆ และความเคลื่อนไหวของธุรกิจ เพื่อไม่ให้เกิดการติดต่อกับสังคม ซึ่งหากต้องการมีเลขที่บัญชี (Account) สำหรับทวิตเตอร์สามารถเข้าไปสมัครได้ที่เว็บไซต์ของ Twitter (<http://twitter.com>)

๒.๔.๓ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) คือเว็บไซต์ที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งที่รู้จักมาก่อนหรือรู้จักภายหลังทางออนไลน์ ซึ่งเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์แต่ละแห่งมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนประกอบหลักที่มีเหมือนกันคือโปรไฟล์ (Profiles - เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัญชี) การเชื่อมต่อ (Connecting - อาจเป็นข้อความส่วนตัวหรือข้อความสาธารณะ) เป็นต้น โดยมี Facebook (<http://www.facebook.com>) เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน

๒.๔.๔ การแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing) เว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์เป็นเว็บไซต์ที่ให้ผู้ใช้งานสามารถทำการอัปโหลด (Upload) ไฟล์สื่อผสม (Multimedia) ขึ้นสู่เว็บไซต์เพื่อแบ่งปันข้อมูลแก่ผู้ใช้ทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมมากเพราะด้วยความที่เป็นสื่อผสมเอง ไม่ว่าจะเป็นเป็นรูปสไลด์หรือวิดีโอ รวมทั้งการใช้งานง่ายของกล้องดิจิทัลและกล้องวิดีโอ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาสู่การได้ไฟล์สื่อผสมแบบต่าง ๆ ออกมา เว็บไซต์ประเภทนี้ได้รับความนิยมคือ Youtube (<http://www.youtube.com> - สำหรับแบ่งปันไฟล์วิดีโอ) flickr (<http://www.flickr.com> - สำหรับแบ่งปันไฟล์รูปภาพ) และ slideshare (<http://www.slideshare.net> - สำหรับแบ่งปันไฟล์พรีเซนเตชัน)

นอกจากนี้ สื่อสังคมออนไลน์ใหม่ที่ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว คือ LINE ซึ่งเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการสื่อสารด้วยระบบส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะพูดคุยโทรศัพท์แบบเสียง เป็นรูปแบบ

การสื่อสารที่ดีและรวดเร็วที่สุดสำหรับการสื่อสารพูดคุยเฉพาะกลุ่ม หรือกลุ่มที่มีความสนใจเดียวกัน เพราะสามารถโต้ตอบและแสดงอารมณ์ได้ด้วยสติ๊กเกอร์ LINE มีคุณสมบัติเด่นหลายประการ เช่น ประสานข้อมูลจากสมุดรายชื่อในโทรศัพท์ ข้อความที่ถูกส่ง จะถูกส่งในทันที ส่งและแบ่งปันรูปภาพ, วิดีโอ, เพลง และอื่น ๆ ส่งพิกัดสถานที่ที่อยู่ ส่งอีโมจิ, สติ๊กเกอร์ และใบหน้าที่ระบืออารมณ์ สร้างและรวมกลุ่ม เมื่อต้องการพูดคุยหรือแบ่งปันสื่อ เพิ่มเพื่อนโดยใช้คิวอาร์โค้ด ข้อความเตือนแบบกล่อง สะดวกต่อการอ่านและตอบสนทนา (สารานุกรม, ออนไลน์, ๒๕๖๐) นอกจากนี้ผลการวิจัยบริษัท กันตาร์ ทีเอ็นเอส (Kantar TNS) ผู้ค้นคว้าวิจัยและให้คำปรึกษาชั้นนำระดับโลก ภายใต้โครงการ “คอนเนคเต็ดไลฟ์” (Connected Life) ซึ่งทำการวิจัยกับผู้บริโภคกว่า ๗๐,๐๐๐ คน เผยว่า LINE ครองพื้นที่ประสบการณ์ออนไลน์มากที่สุด โดยผู้บริโภคไทยมากถึงร้อยละ ๙๒ (LINE ครอบแชมป์ “สื่อออนไลน์” ในไทย และนักการตลาดต้อง “โฆษณา” ให้แบบเนียน,ออนไลน์, ๒๐๑๖)

สรุป ประเภทสื่อสังคมออนไลน์มีความแตกต่างตามวัตถุประสงค์และวิธีการใช้ สรุปดังนี้
 ๑.กลุ่มเว็บไซต์เผยแพร่ “ตัวตน” ๒.กลุ่มเว็บไซต์เผยแพร่ “ผลงาน” ๓.กลุ่มเว็บไซต์ที่มีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องเดียวกัน ๔.กลุ่มเว็บไซต์ที่ใช้สำหรับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

๓. ผู้นำกับสื่อสังคมออนไลน์

๓.๑ นายบารัค โอบามา ได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์หลากหลายประเภท เช่น Twitter, Myspace, Youtube และ Facebook ในการหาเสียงเพื่อสมัครรับเลือกตั้งเป็นประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา ทำให้ข้อมูลที่ นายบารัค โอบามา ต้องการสื่อสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้แทบทุกระดับและมีการส่งต่อข้อมูลในกลุ่มเพื่อนมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ได้รับการเลือกตั้งเป็นประธานาธิบดีในเวลาต่อมา

๓.๒ นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้วยเช่นกัน ซึ่งใช้เป็นช่องทางที่สำคัญช่องทางหนึ่งในการสื่อสารข้อมูลสู่ประชาชน

สาเหตุทำให้สื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องมาจากการใช้งานง่าย เข้าถึงกลุ่มคนได้รวดเร็ว มีการแสดงความคิดเห็นไปมา และสื่อที่นำมาแบ่งปันมีลักษณะหลากหลาย รวมทั้งการพัฒนาตลอดเวลาของเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตทำให้มีแนวโน้มค่อนข้างชัดเจนว่า สื่อสังคมออนไลน์จะเป็นสื่อหลักของผู้คนในโลกอนาคตอย่างแท้จริง

๔. ผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์

ในหลาย ๆ ครั้งที่มนุษย์ได้รู้จักคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี และไปจนถึงเพื่อการดำรงรักษาเผ่าพันธุ์มนุษย์ ในอดีตมนุษย์ได้รู้จักและเรียนรู้ที่จะใช้ไฟเพื่อคุ้มกันตนเองจากสัตว์ร้าย มนุษย์ได้ปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตจากการหาของป่าและล่าสัตว์ไปเป็นการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์เมื่อมนุษย์ได้รู้จักกับเมล็ดพันธุ์ มนุษย์ได้ประดิษฐ์ตัวอักษรทำให้เกิดระบบภาษาขึ้น เมื่อมนุษย์อย่างจอฮันน์ กูเตนเบอร์ก (Johann Gutenberg) สามารถประดิษฐ์เครื่องพิมพ์ได้สำเร็จส่งผลให้เป็นปัจจัยหนึ่งในการปฏิรูปคริสต์ศาสนา การเกิดขึ้นของประเทศอาณานิคมและประเทศเจ้าอาณานิคมจากการพัฒนาเทคโนโลยีการเดินทางเรือ ฯลฯ และในทุก ๆ ครั้งนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่อสังคมมนุษย์ในหลากหลายมิติ

หากเรากำลังอยู่ในยุคที่มนุษย์ตื่นขึ้นมาและสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่อยู่ไกลออกไปอีกซีกโลกได้โดยใช้เพียงนิ้วมือสัมผัส หน้าจอหรือแป้นพิมพ์ แน่นนอนยุคที่กำลังพูดถึงอยู่นี้คือ ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งถือเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของโลกาภิวัตน์ ยุคซึ่งมี “กระบวนแผ่ขยายและการทำให้เข้มข้นขึ้นของความสัมพันธ์และจิตสำนึกซึ่งข้ามพ้นเวลาและพื้นที่ของโลก” (สเตเกอร์, ๒๕๕๓, น.๔๓) ความซับซ้อนและพลังของโลกาภิวัตน์ทรงพลังอย่างมาก

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระแสโลกาภิวัตน์อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความก้าวหน้าด้านการสื่อสารโทรคมนาคมได้ทำให้เกิดพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่ขึ้นมา ซึ่งก็คือ ชุมชนออนไลน์ (On-line Communities) ชุมชนในลักษณะนี้มีลักษณะที่พิเศษเป็นชุมชนที่เกิดขึ้นโดยมีการเชื่อมโยงกันโดยไม่มีพรมแดนทางเชื้อชาติ ศาสนา หรือข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ เป็นอุปสรรคกีดขวางอีกต่อไป (พิชญ์ สุทธิรักษ์, ๒๕๕๒, น.๓๙๗) ชุมชนในลักษณะนี้ง่ายต่อการเข้าถึง ทว่ายากต่อการควบคุม พื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นี้เราอาจจะคุ้นเคยหรือเคยได้ยินกันภายใต้ชื่อ Social Media หรือสื่อสังคมออนไลน์นั่นเอง ซึ่งก็คือ กลุ่มแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเว็บ ๒.๐ (นลินี เพิ่มต่อศักดิ์, ๒๕๕๔) ซึ่งจากเดิมเป็นเทคโนโลยีเว็บ ๑.๐ ที่มีลักษณะไม่แตกต่างจากการอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ หรือดูโทรทัศน์แต่อย่างใด กล่าวคือมีลักษณะของการที่ผู้อ่าน ผู้ฟัง และผู้ดู เป็นเพียงผู้รับสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ไม่สามารถที่จะมีพื้นที่ในการตอบกลับหรือสะท้อนความคิดเห็นของตนเองกลับไปสู่ผู้ส่งสารหรือสังคมในวงกว้างได้ทันที ซึ่งตรงกันข้ามกับเทคโนโลยีเว็บ ๒.๐ ซึ่งได้มีการพัฒนาเพิ่มเติมในสิ่งที่ขาดหายไปในสังคมออนไลน์ซึ่งก็คือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่ขึ้นมา ซึ่งเป็นพื้นที่/ชุมชนที่ไม่ถูกจำกัดอยู่ภายใต้กรอบของเวลาและสถานที่ คนที่ความสนใจในเรื่องเดียวกันสามารถติดต่อสื่อสาร และแสดงออกซึ่งความคิดเห็นของตนออกไปให้คนอื่นได้รับรู้ เพียงแค่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันนั้นค่อนข้างมีราคาถูกสำหรับคนชนชั้นกลาง และมีระบบสัญญาที่ดีพอสำหรับการเข้าถึง สำหรับใครก็ตามที่ต้องการเข้าร่วมอยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในหลาย ๆ ครั้งการแสดงออกใน Social media ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรวมตัวของคนในสังคม การรวมตัวรูปแบบใหม่มีหลายลักษณะซึ่งแตกต่างไปตามวิธีการและวัตถุประสงค์ เช่น ผุ่งชนชั่วพริบตา (Flash Mob) ซึ่งเป็นการรวมตัวการทำกิจกรรมบางอย่างต่อสายตาสาธารณชน แล้วแยกย้ายกันไปในช่วงพริบตา อาจจะเป็นการกระทำเพื่อความสนุกสนาน เป็นการโฆษณาหรืออาจจะเป็นการแสดงออกทางการเมือง โดยทั้งหมดล้วนเกิดขึ้นจากการแสดงออกใน Social Media และมีอีกหลายกรณีที่เป็นผลจากการแสดงออกใน Social Media ที่ส่งผลไปสู่สังคมจริง ไม่ว่าจะเป็นการรวมตัวทางการเมือง การล่าแม่มดในโลกออนไลน์ การเสริมสร้างภูมิปัญญา และการเผยตัวของคนตัวเล็ก ๆ ที่มีอยู่แต่ถูกทำให้มองไม่เห็นในสังคมจริง แน่นนอนว่าทั้งหมดส่งผลกระทบต่อสังคมไทย แต่จะเป็น ‘ปัญหา’ หรือว่าจะเป็น ‘โอกาส’ สำหรับสังคมไทย

๔.๑ จุดเริ่มต้นของพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่กับบริบทของสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง

พื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่ในที่นี้หมายถึง ผลพวงอันเนื่องมาจากการเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ตและ Social media นั่นเอง สำหรับประเทศไทยนั้นได้เริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตครั้งแรก

เมื่อปี พ.ศ.๒๕๓๐ ทว่าเป็นเพียงการใช้ในรูปแบบของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และมีการใช้จำกัดในพื้นที่เฉพาะคือมหาวิทยาลัยเท่านั้น และต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๓๘ ได้ทำการเปิดใช้อย่างเป็นทางการในเชิงพาณิชย์ (นพดล อินนา, ๒๕๔๙, น.๓๓) ในช่วงแรกนั้นความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับคนไทยยังน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากร อันเนื่องมาจากความพร้อมในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีอุปกรณ์พื้นฐาน เช่น คอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ประกอบกับความไม่พร้อมระบบสัญญาณในขณะนั้น ผู้ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้คือบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง หรือเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต้องใช้ คือบุคคลที่ทำงานในสำนักงานทั้งของหน่วยราชการและบริษัทเอกชน อย่างไรก็ตามอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยนั้นได้เพิ่มขึ้นสูงมาก

จากจุดเริ่มต้นที่มีการเปิดให้ใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์ พ.ศ.๒๕๓๘ พบว่ามีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเพียง ๔๕,๐๐๐ คน (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ออนไลน์, ๒๕๕๓) และผลสำรวจในปี พ.ศ.๒๕๕๔ พบว่ามีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ ๒๐ กว่าล้านคน และสูงสุดในเดือนสิงหาคมมากถึง ๒๕,๐๙๐,๓๙๐ คน (สถิติที่น่าสนใจ และผลสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี ๒๐๑๑, ออนไลน์, ๒๕๕๕) และในปี ๒๕๕๙ ประเทศไทย มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกว่า ๓๘ ล้านคน คิดเป็น ๕๖% ของประชากร (สถิติการใช้ Internet และ Social Media ล่าสุด (๒๐๑๖) ประเทศไทยไม่น้อยหน้าใคร, Online, ๒๕๕๙)

การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั้นนอกจากจะบ่งบอกถึงสภาพสังคมที่มีความทันสมัยแล้วนั้น ยังได้สะท้อนให้เห็นถึงจุดเริ่มต้นของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมอีกด้วย ซึ่งจากเดิมการเข้าถึงและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงมาจากสื่อกระแสหลักเป็นส่วนใหญ่

การเกิดขึ้นของพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นั้นชัดเจนว่าได้สะท้อนภาพของสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป หากให้คำนิยามกับพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นี้ว่าเป็น พื้นที่ซึ่งไหลเวียนไปด้วยข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงในสังคมแล้วนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องย้อนมองและเปรียบเทียบแหล่งผลิตข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงแบบเดิมซึ่งก็คือสื่อกระแสหลัก กับแหล่งผลิตข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงแบบใหม่ซึ่งก็คือสังคมออนไลน์ เพื่อที่จะทำให้เห็นถึงบริบทของสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงนั่นเอง ประเทศไทยเริ่มมีสื่อวิทยุกระจายเสียง เมื่อปี พ.ศ.๒๔๗๓ ได้รับการขนานนามจากประชาชนว่าเป็น “หูทิพย์” สื่อกระจายเสียงเริ่มต้นขึ้นในยุคอำนาจนิยม จากนั้นก็เข้าสู่ยุคเรียกร้องสิทธิเสรีภาพและประชาธิปไตย ในยุคแรกสื่อถูกใช้เป็นเครื่องมือของรัฐในการควบคุมความคิดของคนในสังคม (สุภิญญา กลางณรงค์, ๒๕๔๘, น.๗๗) กล่าวคือเป็นการนำเสนอความจริง ความเป็นไปได้ในสังคมแค่เพียงด้านเดียวซึ่งผูกขาดโดยรัฐ หลังจากยุคที่อำนาจนิยมครอบงำสังคมไทย ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจขยายตัวขึ้น บทบาทหน้าที่ของสื่อกระจายเสียงจากเดิมที่เคยเป็นกระบอกเสียงให้รัฐก็ได้ขยายบทบาทเพิ่มกลายเป็นกระบอกเสียงให้กับทุน ก่อนที่จะมีแนวคิดในการปฏิรูปสื่อในปี พ.ศ.๒๕๓๕ (สุภิญญา กลางณรงค์, ๒๕๔๘, น.๗๗) กล่าวได้ว่าในช่วงแรกนั้นสื่อกระจายเสียงของไทยตกอยู่ภายใต้อำนาจรัฐและอำนาจทุน

ภายหลังจากการปฏิรูปสื่อไทยครั้งใหญ่ ดูเหมือนว่าความหวังในสื่อที่เป็นกระบอกเสียงหรือเป็นสื่อของประชาชนเริ่มชัดเจนขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นคือ การมีวิทยุชุมชนเกิดขึ้นมากมาย กระนั้นก็ตามการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานีกระจายเสียงวิทยุชุมชนกลับไม่ได้บ่งบอกถึงสภาวะความเป็นสื่อ

ของประชาชนได้ทั้งหมด สื่อไทยก็ยังคงถูกครอบงำอยู่ภายใต้อำนาจทุนเป็นจำนวนมาก และถูกใช้เป็นเครื่องมือของนักการเมืองท้องถิ่น เรื่อยมาจนถึงในยุคสังคมออนไลน์ ลักษณะของการครอบงำแบบนี้ยังคงอยู่ แต่อย่างไรก็ตามอย่างน้อยการเกิดขึ้นของพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นี้ก็ได้ทำหน้าที่ผลิตข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง และชุดความคิดบางอย่างที่หลากหลายกว่าเดิม ซึ่งในบางครั้งขัดแย้งและแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การเกิดขึ้นของพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นี้ได้ทำให้เห็นถึงปัญหาในเรื่องความจริงกล่าวคือ เป็นการทำให้สิ่งที่เราเคยรับรู้จากแหล่งเดิม จนเราเชื่อมั่นว่านั่นคือความจริงแท้ ถูกตั้งคำถาม ถูกท้าทาย จนนำไปสู่การย้อนกลับมาคิดว่า อะไรจริง อะไรไม่จริง ทำสังคมไทยที่เป็นสังคมบอกเล่าและรับฟัง มีปัจจัยที่จะเปลี่ยนสู่สังคมที่วิพากษ์และตั้งคำถามได้มากขึ้น

๔.๒ ลักษณะร่วมของ Social Media

ลักษณะร่วมที่สำคัญของ Social Media สามารถแยกออกได้ ๓ ลักษณะหลัก ๆ คือ

๔.๒.๑ Social Media เป็นพื้นที่ที่มีการสื่อสาร ๒ ทาง (Interactive) โดยที่ไม่ถูกจำกัดอยู่ภายใต้กรอบของเวลาและสถานที่ ทำให้คนในสังคมสามารถมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้แม้จะอยู่ไกลกันเท่าใดก็ตาม ภายในสังคมออนไลน์ไม่มีกฎเกณฑ์ใด ๆ ที่จะมากำหนดว่า ใครสมควรเป็นผู้พูดในเรื่องใด และใครไม่สมควรเป็นผู้พูดในเรื่องใด ทุก ๆ คนมีเสรีภาพในการแสดงออกใน Social Media ได้อย่างเท่าเทียมกัน แต่ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ ได้บัญญัติไว้ชัดเจนในหมวดที่ ๓ ส่วนที่ ๗ เรื่องสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลและสื่อมวลชน มาตรา ๔๕ ว่า

“บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การพูด การเขียน การพิมพ์ การโฆษณา และการสื่อความหมายโดยวิธีอื่น การจำกัด เสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะ กระทำได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เฉพาะเพื่อรักษา ความมั่นคงของรัฐ เพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศ ชื่อเสียง สิทธิในครอบครัว หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลอื่น เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือเพื่อป้องกันหรือระงับความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของ ประชาชน...”

(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๐, น.๒๗)

๔.๒.๒ Social Media เป็นพื้นที่ที่รัฐไม่สามารถเข้าควบคุม และปิดกั้นได้อย่างสมบูรณ์ สังคมออนไลน์กลายเป็นพื้นที่ชนิดพิเศษที่อยู่เหนือความพยายามควบคุมของรัฐ แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าไม่สามารถควบคุมได้เลย การเข้าควบคุมและปิดกั้นนั้นมักเกิดขึ้นในสภาวะสังคมที่ไม่เป็นประชาธิปไตย เช่น การสั่งปิดเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเที่ยงคืน หลังจากมีการรัฐประหารเมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๙ (เสรีภาพที่ถูกปิดกั้น :เที่ยงคืนจึงมีดสนิท, ออนไลน์, ๒๕๔๙) แต่ในขณะที่สังคมยังคงสภาวะความเป็นประชาธิปไตยอยู่นั้น การปิดกั้นการเข้าถึงเว็บไซต์นั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก แม้รัฐจะมีวิธีการอื่นในการควบคุม เช่น การบล็อกผู้ใช้เป็นรายบุคคล (ในกรณีเฟซบุ๊ก) แต่ก็ไม่สามารถที่จะควบคุมได้อย่างแท้จริง เพราะเขาสามารถเปิดใช้บริการใหม่ได้เสมอ และสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนที่แท้จริงได้ (ชิวส์ กฤษศิริสุข, ๒๕๕๔, น.๔๘) นอกจากนี้ ธเนศ วงศ์ยานนาวา อาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจในเรื่องการอ่านในยุคดิจิทัลว่า

“...ในโลก Hypertext ในโลกของการเขียนแบบนี้ มันไม่สามารถจะทำให้ “ประเทศไทยรวมเลือดเนื้อชาติเชื้อไทย” อีกแล้ว มันไม่สามารถทำให้คุณมีไฟก็สว่างกันอีกได้ง่าย ๆ แบบเดิม คุณกำหนดไม่ได้เลยว่าคนอ่านจะอ่านอะไร เพราะถึงแม้ว่ากุญแจจะขึ้นให้คุณ ๑๐ ที่ แต่มันก็สามารถจะพาคุณไปไหนต่อไหนได้ เพราะฉะนั้น ถ้าพูดแบบง่าย ๆ ในนัยยะทางการเมือง คือ คุณเลิกคิดได้แล้วว่าทุกคนจะคิดในแบบเดิม เพราะไม่ต้องพูดถึงเนื้อหา คุณจะบอกว่ารักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ แบบที่คุณประยุกต์ จันทร์โอชา พูด อ่านใน Text นี้ แต่มันพาคุณไปไหนก็ไม่รู้ อาจจะไปลงท้ายที่สังคมนิยมคอมมิวนิสต์ก็ได้ คุณคุมมันไม่ได้เหมือนกับที่เราบอกว่าอินเทอร์เน็ตที่คุณคุมมันไม่ได้ มันลือคอยู่ในโครงสร้าง มันไม่เหมือนเขียนหนังสือที่ฟอร์มของหนังสือมันตายตัว

(ธเนศ วงยรรณนา, ออนไลน์ , ๒๕๕๔)

๔.๒.๓ Social Media เป็นพื้นที่ของชนชั้นกลาง กล่าวคือการเข้าถึงสังคมออนไลน์ หรือ Social Media จำเป็นที่จะต้องมียอดเงินในการเข้าถึงประมาณ ๓๐,๐๐๐ บาท เป็นค่าอุปกรณ์และค่าเชื่อมโยงเครือข่าย จำเป็นต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน หรือมีโทรศัพท์ราคาสูงที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ต้องอยู่ในพื้นที่ที่สัญญาณเข้าถึง ถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปก็ไม่สามารถเข้าถึงได้ (ชูวัส ฤกษ์ศิริสุข, ๒๕๔๘, น๒๖-๒๗) จริงอยู่ที่ผลการสำรวจพบว่ามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในปี พ.ศ.๒๕๕๔ มากถึง ๒๐ กว่าล้านคน แต่ในแง่นี้ยังเหลืออีก ๔๐ กว่าล้านคน ที่ไม่สามารถเข้าถึงสังคมออนไลน์ได้ จึงกลายเป็นอภิสิทธิ์สำหรับคนบางกลุ่มเท่านั้น ทว่าพื้นที่ที่เป็นของชนชั้นกลางนี้มีการแสดงออกในลักษณะที่หลากหลายมาก และนำไปสู่การเคลื่อนไหวในสังคมจริงได้ หรืออาจนำไปสู่การปฏิรูปสังคมเลยก็ได้หากมีการเตรียมความพร้อม และจัดวางปัจจัยเงื่อนไขต่าง ๆ (สุทธิชัย หยุ่น, ออนไลน์, ๒๕๕๓) ในขณะเดียวกันพื้นที่ของชนชั้นกลางนี้ก็อาจจะสร้างปัญหาให้กับสังคมได้เช่นเดียวกัน เช่น การล่าแม่มดออนไลน์ตัวอย่างเช่นกรณีคุณก้านรูป เรื่อยไปจนถึงการบิดเบือนข้อเท็จจริงในสังคม

ลักษณะร่วมที่สำคัญของสื่อสังคมออนไลน์ ทั้ง ๓ ประการนี้ นำมาซึ่งผลกระทบต่อสังคมไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แนนอนว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นพื้นที่ที่ใครก็ตามที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง และชุดความเชื่อที่แตกต่างหลากหลาย และในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และเป็นเรื่องยากที่รัฐจะควบคุมได้ ลักษณะที่วุ่นจะนำมาซึ่ง ‘โอกาส’ หรือ ‘ปัญหา’ สำหรับสังคมไทย การจะตอบคำถามนี้ได้จำเป็นต้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้าใจการให้ความหมายหรือการนิยามสิ่งที่เรียกว่า ‘โอกาส’ และ ‘ปัญหา’ สำหรับสังคมไทยเสียก่อน

๔.๓ การช่วงชิงการนิยาม ‘โอกาส’ และ ‘ปัญหา’

สังคมออนไลน์เป็นพื้นที่ที่เปิดกว้างให้ผู้ใช้สามารถรับรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลายต่อกันได้มากขึ้น การมองการแสดงออกในสื่อสังคมออนไลน์ ว่าจะเป็ น ‘โอกาส’ หรือ ‘ปัญหา’ ของสังคมไทยนั้นขึ้นอยู่กับกรให้คำนิยามและการมีเงื่อนไขบางอย่างมาเป็ นตัวกำหนดคำนิยามหรือความหมายนั้น ๆ

๔.๓.๑ การนิยามว่าเป็น ‘ปัญหา’ การแสดงออกในสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งการรับรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นในสังคมออนไลน์นั้น จะกลายเป็นสิ่งที่ เป็น ‘ปัญหา’ สำหรับสังคมไทยในทันทีที่คนในสังคมสมาทานชุดความคิดที่ว่าสังคมที่ตินั้นควรเป็นสังคมที่เป็นหนึ่งเดียวกัน สังคมที่รักใคร่กลมเกลียว สังคมสงบนิ่งปราศจากการทะเลาะเบาะแว้งและการไม่เห็นด้วย หรือคนในสังคมมีความเชื่อที่ถูกผลิตสร้างขึ้นมาจาก อยากรู้ให้คนไทยกลับมารักกันเหมือนเดิม หรืออยากรู้เห็นบ้านเมืองกลับไปเป็นเหมือนดังแต่ก่อน และมองว่าความแตกต่างหลากหลายเป็นสิ่งผิดปกติ

ถ้าคนในสังคมสมาทานชุดความคิด ชุดความเชื่อในลักษณะนี้ เป็นไปได้ยากที่จะให้คำนิยามหรือให้ความหมายว่า การแสดงออกในสื่อสังคมออนไลน์ ว่าเป็น ‘โอกาส’ อันดีสำหรับสังคมไทย แต่จะถูกมองว่ามันเป็นสิ่งที่อาจจะนำมาซึ่งปัญหาเสียมากกว่า เพราะลักษณะร่วมที่สำคัญของสื่อสังคมออนไลน์นั้น เปิดช่องทางให้คนได้แสดงความคิดเห็น และรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างหลากหลาย ในที่สุดแล้วการที่เกิดข้อมูลที่แตกต่างหลากหลายมาปะทะกัน จะทำให้คนคิดเอง และตัดสินใจเองว่าจะเลือกเชื่ออะไร และไม่เชื่ออะไร ทำให้สังคมเป็นสังคมที่มีการวิพากษ์มากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับชุดความคิด ชุดความเชื่อที่ถูกสมาทาน สิ่งเหล่านี้จึงกลายเป็น ‘ปัญหา’ ที่น่าหวาดกลัว

อย่างไรก็ตามการที่คนสมาทานชุดความคิด ชุดความเชื่อในลักษณะนี้แล้ว อาจจะไม่ใช่คนที่ต่อต้านการมีอยู่ของสื่อสังคมออนไลน์ และการแสดงออกในสื่อสังคมออนไลน์เลยเสียทีเดียว ทว่าพยายามกดทับความแตกต่างหลากหลายทางความคิด ความเชื่อนั้นไว้ภายใต้ความเป็นหนึ่งเดียวผ่านกระบวนการผลิตซ้ำอุดมการณ์ของรัฐ “ความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์” ตัวอย่างเช่น การแชร์รูปภาพ ข้อความที่เกี่ยวข้องกับกรณีปราสาทเขาพระวิหาร เพื่อมุ่งหวังสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นชาติเดียวกัน โดยสร้างความเกลียดชังต่อประเทศเพื่อนบ้าน การแสดงความคิดเห็นและนำเสนอปัญหากรณีสามจังหวัดชายแดนใต้ โดยเน้นเสนอแต่ภาพหรือข้อมูลที่บ่งบอกถึงความรุนแรง เพื่อมุ่งหวังสร้างความกระวนกระวาย ความหวาดกลัว ทำให้รู้สึกว่าการรัฐ แต่ไม่ได้นำเสนอถึงต้นตอของปัญหาที่แท้จริง และการส่งต่อ E-mail ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ ในลักษณะที่คล้ายกับการชวนเชื่อหรือโฆษณา โดยที่ไม่สามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ เพื่อมุ่งหวังสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายใต้ร่มพระบรมโพธิสมภารของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

๔.๓.๒ การนิยามว่าเป็น ‘โอกาส’ สำหรับการนิยามหรือให้ความหมายว่า สื่อสังคมออนไลน์ หรือการแสดงออกในสื่อสังคมออนไลน์ เป็น ‘โอกาส’ สำหรับสังคมไทยนั้น จะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อคนในสังคมสมาทานชุดความคิด ชุดความเชื่อที่ว่า ความแตกต่างหลากหลายเป็นพื้นฐานของสังคมมนุษย์ ไม่ได้เป็น สิ่งแปลกปลอมหรือสิ่งผิดปกติแต่อย่างใด คนทุกคนในสังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้โดยไม่จำเป็นต้องกลายเป็นแบบเดียวกัน เชื่อและยอมรับในความเป็นพหุลักษณะของสังคมและวัฒนธรรม หรือยึดมั่นในหลักคิดเรื่องความเสมอภาค สิทธิและเสรีภาพอย่างแน่นหนัก

ถ้าคนในสังคมสมาทานชุดความคิด ชุดความเชื่อเหล่านี้ การจะบอกว่า การมีอยู่และการแสดงออกในสื่อสังคมออนไลน์นั้นเหมาะสมที่สุดที่จะถูกนิยามและให้ความหมายว่าเป็น ‘โอกาส’ สำหรับสังคมไทย ด้วยเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่าสื่อสังคมออนไลน์ เป็นพื้นที่ที่เปิดกว้าง

สำหรับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงในสังคม และเป็นพื้นที่ที่คนสามารถแสดงออกทางความคิดได้อย่างมีอิสระเสรี กล่าวคือมันเป็นพื้นที่ที่คนจะได้ใช้ความคิด ได้วิพากษ์ และได้พบเห็นกับความคิดที่แตกต่างหลากหลายได้ปะทะและถกเถียงนำไปสู่การตกตะกอนทางความคิด ซึ่งในที่สุดแล้วลักษณะพื้นฐานของสื่อสังคมออนไลน์กับการสมานานชุดความคิด ชุดความเชื่อในลักษณะนี้สามารถไปด้วยกันได้ จึงกลายเป็น ‘โอกาส’ อันดีสำหรับสังคมไทย

จากที่กล่าวมานั้นทำให้เห็นถึงการช่วงชิงพื้นที่การนิยามและให้ความหมายของการมีอยู่และการแสดงออกในสื่อสังคมออนไลน์ได้พอสมควร ดังนั้นการนิยามโดยสมานานชุดความคิด ชุดความเชื่อที่ต่างกันไป แต่ก็ไม่มีชุดความคิด ชุดความเชื่อใดที่จัดการกับความหมายที่สร้างขึ้นได้อย่างเบ็ดเสร็จ แต่มักจะหล่องรอยของสิ่งที่ถูกกดทับ ปิดกั้นอยู่ภายใต้การนิยามว่าเป็น ‘โอกาส’ ก็ยังคงเห็นร่องรอยที่เป็น ‘ปัญหา’ อยู่ และภายใต้การนิยามว่าเป็น ‘ปัญหา’ ก็ยังคงเห็นร่องรอยที่เป็น ‘โอกาส’ เช่นกัน (ทวิศักดิ์ เกิดโสภา และ รติยา คำธัญญ, Online, ๒๕๖๐)

การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ

๑. ประเทศสหรัฐอเมริกา การแสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคิดเห็นทางการเมืองได้รับการรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งสหรัฐอเมริกา โดยมีหลักการสำคัญว่าการแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี (Free Market of Ideas / Information) เป็นเรื่องสำคัญมากที่จะทำให้ภาคการเมืองซึ่งทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ และประโยชน์แก่สังคมโดยรวมมีความโปร่งใส และสอดคล้องกับหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อย่างไรก็ตามเสรีภาพดังกล่าวมีข้อจำกัดได้เช่นกัน ทั้งนี้กฎหมายและนโยบายของรัฐที่มีผลกระทบท่อการเข้าถึง และการแสดงความคิดเห็นออนไลน์จะเน้นเจาะจงไปที่ ๒ ประเด็น คือ การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อลามก และเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ และการป้องกันการก่อการร้าย ซึ่งสหรัฐอเมริกามีวิธีดำเนินการที่หลากหลาย ทั้งการกลั่นกรองการใช้ อินเทอร์เน็ต (Filter) การปิดกั้น (Block) และการสอดส่อง (Surveillance) มีดังนี้

๑.๑ การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อลามกอนาจาร : สหรัฐอเมริกามีหลักการใหญ่ในเรื่องนี้ ๒ แนวมุดด้วยกัน คือ การห้ามเผยแพร่ภาพลามกของเด็ก และการห้ามให้เด็กและเยาวชนที่อายุต่ำกว่า ๑๘ ปีเข้าถึงสื่อลามก มาตรการดังกล่าวกำหนดเอาไว้อย่างละเอียดใน Communication Decency Act (CDA) ซึ่งมีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจนด้วยว่า ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบทางแพ่ง เมื่อได้ทำการ ปิดกั้นสื่อที่เห็นว่ามึลักษณะลามกอนาจาร ไม่เหมาะสม หรือน่ารังเกียจ ในขณะที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของรัฐบาลในการปิดกั้นภาพลามก เด็กหรือเยาวชน นอกจากนี้ในกฎหมายคุ้มครองเด็กจากสื่อออนไลน์ (Children’s Online Protection Act) ยังระบุด้วยว่า โรงเรียนและห้องสมุดต้องมีซอฟต์แวร์กรองข้อมูลข่าวสาร เพื่อป้องกันการเข้าถึงเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในโลกออนไลน์ด้วย

๑.๒ กรณีความมั่นคงของรัฐกับการสอดส่องของหน่วยงานความมั่นคง : ด้วยเหตุผลด้านความมั่นคง รัฐบาลสหรัฐฯ มีมาตรการสอดส่องสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Surveillance Laws)

ซึ่งละเมิดสิทธิและเสรีภาพของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมาก โดยมีกฎหมายเกี่ยวกับการต่อต้านการก่อการร้าย หรือ Patriot Act (Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism Act of ๒๐๐๑) ให้อำนาจแก่หน่วยงานความมั่นคงของรัฐสามารถใช้เทคโนโลยี ฝึกระวังระบบอีเมลและเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ในกรณีที่สงสัยว่า บุคคลนั้นจะเป็นผู้ก่อการร้าย ในส่วนการปฏิบัติการ หน่วยงานความมั่นคงของชาติ (National Security Agency-NSA) ยังใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสปาย (Internet Spy) เช่น เทคโนโลยี “Carnivore” ทำให้หน่วยงานอย่าง FBI สามารถตรวจสอบข้อมูลตามเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่ต้องสงสัยว่าจะกระทำความผิดฐานก่อการร้าย และวิเคราะห์ระบบอีเมลได้จำนวนมหาศาล ทั้งผู้ที่ตกเป็นผู้ต้องสงสัยและบุคคลทั่วไปในลักษณะเดียวกัน และผลพวงจากการใช้อำนาจพิเศษนี้เอง ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ FBI ได้จับกุมบุคคลที่ต้องสงสัย จำนวนมากอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน รวมทั้งเคยดำเนินการปิดกั้นเว็บไซต์ของบริษัทผู้ให้บริการรายใหญ่ จำนวนไม่น้อย อาทิ กูเกิล ยาฮูอเมริกัน ออนไลน์หรือ ไมโครซอฟท์โดยใช้เทคโนโลยีคัดกรองตามตำแหน่งภูมิศาสตร์ (Geolocation Filtering)

๑.๓ บทบาทผู้ให้บริการในสหรัฐอเมริกา : ปัจจุบันกฎหมายว่าด้วยการจัดเก็บข้อมูลการสื่อสาร (Stored Communications Act) ได้ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่รัฐ ออกหมายเรียกข้อมูลการใช้คอมพิวเตอร์ออนไลน์ได้ ดังนั้นข้อมูลซึ่งละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และช่องทางการใช้อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงที่อยู่ทางอินเทอร์เน็ตจะถูกบันทึกไว้และต้องส่งมอบให้เจ้าหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอ นอกจากนี้ยังมีกฎหมาย ว่าด้วย Communications Assistance for Law Enforcement Act of ๑๙๙๔ ซึ่งพัฒนาระบบการดักฟัง และเข้าถึงข้อมูล (Interception technologies) โดยบังคับให้ผู้ให้บริการต้องสร้างระบบตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒. สหพันธรัฐเยอรมนี แม้ประเทศเยอรมนีได้ชื่อว่าเป็นประเทศหนึ่งในยุโรปที่เคารพสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร และให้ความสำคัญกับพื้นที่ความเป็นส่วนตัวของประชาชนอย่างมาก ทั้งไม่ค่อยปรากฏการเซ็นเซอร์ข้อมูลข่าวสาร แต่เยอรมันก็ยังมีประเด็นละเอียดอ่อน ที่รัฐไม่อาจอนุญาตให้พลเมืองแสดงความคิดเห็นได้โดยเสรีเช่นกัน มาตรา ๕ แห่งรัฐธรรมนูญเยอรมัน (Grundgesetz) คุ้มครองการพูด การเขียน การวาด และการแสดงออกอื่นๆ รวมทั้งการเผยแพร่ความคิดเห็นในสื่อทุกรูปแบบ จากการถูกปิดกั้น หรือถูกตรวจสอบแทรกแซงโดยรัฐ ในมาตราเดียวกันนี้ยังบัญญัติคุ้มครองเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไว้ด้วย ในฐานะที่เป็นเสรีภาพที่มีความสำคัญเทียบเท่ากับเสรีภาพการแสดงความคิดเห็น (Meinungsfreiheit) และเสรีภาพสื่อสารมวลชน (Pressefreiheit) เนื่องจากสิทธินี้เป็นโครงสร้างสำคัญของกระบวนการสร้างความคิดเห็นสาธารณะในการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยหลักการแล้ว รัฐจึงปิดกั้นหรือระงับการเผยแพร่ เนื้อหาในข้อมูลข่าวสารทุกประเภทไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการปิดกั้นก่อนเผยแพร่ (Vorzensur) หรือระงับการเผยแพร่ในภายหลัง (Nachzensur) อย่างไรก็ตาม วรรค ๒ แห่งมาตรานี้บัญญัติว่า เสรีภาพเหล่านี้อาจถูกจำกัดได้โดยกฎหมายแห่งรัฐ

๒.๑ เนื้อหาที่ต้องห้ามมิให้เผยแพร่ตามกฎหมาย : ในประเทศเยอรมนีเนื้อหาโดยส่วนใหญ่ที่ถือเป็นผิดกฎหมาย และรัฐอาจใช้มาตรการปิดกั้นช่องทางการเข้าถึงได้ โดยอาศัยอำนาจแห่งกฎหมายที่บัญญัติไว้ เป็นการเฉพาะมีเหตุผลเบื้องหลังที่สำคัญอยู่ที่การคุ้มครองเด็กและเยาวชน จากเนื้อหาที่เป็นภัยต่อพัฒนาการทางความคิดในเรื่องต่างๆ อาทิเรื่องในทางเพศ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้กำลังความรุนแรง นอกเหนือจากนี้ก็เพื่อคุ้มครองเกียรติยศชื่อเสียงของบุคคล หรือเพื่อรักษาสันติภาพในหมู่ประชาชน โดยอาจจำแนกเนื้อหาต้องห้าม ซึ่งเป็นความผิดตามกฎหมายฉบับต่าง ๆ ได้ดังนี้

๒.๑.๑ ภาพลามกอนาจาร กฎหมายอาญา (Strafgesetzbuch - StGB) กฎหมายแห่งมลรัฐที่คุ้มครองเด็กและเยาวชน จากการสื่อสารมวลชน (JugendmedienschutzStaatsvertrag - JMStV) และพระราชบัญญัติ คุ้มครองเด็กและเยาวชน (Jugendschutzgesetz - JuSchG) ล้วนบัญญัติห้ามมิให้ผู้ใดเผยแพร่ หรือเปิดช่องทางให้แก่เด็กและเยาวชนเข้าถึงภาพลามกอนาจารทุกรูปแบบ หากฝ่าฝืนมีความผิด ในขณะที่ภาพลามกอนาจารที่มีลักษณะใช้ความรุนแรง แสดงการร่วมเพศระหว่างมนุษย์กับสัตว์ หรือภาพการล่วงละเมิดทางเพศต่อเด็กและเยาวชน ที่เรียกว่า “Harte Pornografie” กฎหมายอาญาบัญญัติให้การเผยแพร่ หรือให้ประชาชนทั่วไปเข้าถึงได้ ไม่ว่าจะในสื่อออนไลน์หรือสื่อประเภทอื่นใด เป็นความผิดจะเห็นได้ว่าเป้าหมายของการห้ามเผยแพร่ภาพลามกนั้น มุ่งเน้นที่การคุ้มครองเด็กเป็นสำคัญ เพื่อให้เด็กและเยาวชน ๑) ไม่ต้องเผชิญหน้ากับเรื่องราวที่เกี่ยวกับเพศก่อนวัยอันสมควร และ ๒) ไม่ให้เด็กและเยาวชนต้องตกเป็นเหยื่อในทางเพศให้กับผู้ใหญ่ (ผลิตภาพลามก) และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ประกอบกับปัญหาขอบเขตการใช้บังคับกฎหมายเยอรมันกับความผิดที่ไร้อาณาเขต และความร่วมมือระหว่างประเทศในการแสวงหาพยานหลักฐาน รวมทั้งส่งตัวผู้ต้องหามาดำเนินคดี ทำให้ในระยะสองสามปีที่ผ่านมาเยอรมันจึงพยายามผลักดันให้ผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Access Provider) มีหน้าที่ต้องสอดส่องและคอยปิดกั้น ช่องทางการเข้าถึงภาพลามกเด็กและเยาวชน นอกเหนือ จากการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด

๒.๑.๒ แนวคิดลัทธิซ้าย/ขวาหัวรุนแรง กฎหมาย JMStV และคณะกรรมการคุ้มครองเยาวชนจากสื่อสารมวลชน (Kommission für Jugendmedienschutz – KJM) ต่างพยายามคุ้มครองเด็กและเยาวชน จากการเผยแพร่แนวคิดฝ่ายขวาหรือฝ่ายซ้ายหัวรุนแรง (Rechts- und Linksextremismus) และลัทธิชาตินิยมเยอรมัน (Nationalsozialismus) การเผยแพร่แนวคิดลัทธิดังกล่าว ในสื่อต่างๆ ซึ่งย่อหมายถึงรวมถึงอินเทอร์เน็ตด้วย อาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญาในหลายฐาน อาทิ การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda - § ๘๖ StGB) ใช้เครื่องหมายขององค์การที่ขัดรัฐธรรมนูญ (§ ๘๖a StGB) หรือสร้างความแตกแยกในหมู่ประชาชน (Volksverhetzung - § ๑๓๐ StGB) ด้วยการยั่วปลุกปั่นความรุนแรง ทำลายศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ใช้เนื้อหาหรือถ้อยคำที่ชัดเจนในเชิงเป็นปฏิปักษ์ โดยอาศัยความแตกต่างเรื่องความเชื่อ เชื้อชาติศาสนา เพื่อกล่าวร้ายประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้เยอรมันยังห้ามมิให้มีการเผยแพร่ข้อมูลใดๆ เพื่อประกาศให้บุคคลกระทำความผิด (§ ๑๑๑ StGB) ช่มชู้ด้วยวิธีการใดๆ (เช่น เผยแพร่คำขู่ ประกาศเป็นการสาธารณะ ฯลฯ) เพื่อรบกวนสันติภาพสาธารณะ เป็นต้น

๒.๑.๓ การเชิดชูความรุนแรง หรือละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เนื้อหาในกลุ่มนี้ คือ การแสดงการใช้ความรุนแรงที่โหดเหี้ยมทารุณต่อมนุษย์หรือที่ทำลายศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Gewaltdarstellungen) ซึ่งเป็นความผิดตามกฎหมาย (§ ๑๓๑ StGB) โดยถ้าให้เด็ก อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี เข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้ด้วย ผู้กระทำ ต้องรับโทษหนักขึ้น เช่น เว็บไซต์รวมรูปภาพที่ไร้รสนิยมในรูปแบบต่าง ๆ ที่รู้จักกันในชื่อ “Tasteless” (Geschmacklosigkeit) อย่าง www.rotten.com ซึ่งนำเสนอภาพเหยื่ออาชญากรรม ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ ผู้ป่วยโรคร้ายแรง ภาพศพ รวมทั้งภาพทรมานนักโทษในคุก Abu Ghraib แม้ Rotten.com แสดงจุดยืนว่าจะนำเสนอภาพที่ “ไม่เหมาะสมแต่ถูกกฎหมาย” แต่โดยลักษณะแล้วน่าจะยังขัดต่อกฎหมายแห่งมลรัฐที่คุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อสารมวลชน (JMStV) ในฐานะที่เป็นการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Menschenwürdeverstoße)

นอกเหนือจากเนื้อหาหลัก ๆ ดังกล่าวมาแล้ว การเผยแพร่ถ้อยคำหมิ่นประมาทบุคคลอื่น หรือการให้บริการหรือจัดดำเนินการพนันที่ไม่ได้รับอนุญาตจากรัฐ หรือ การพนันผิดกฎหมาย (§ ๒๘๔ ff. StGB) ก็เป็นสิ่งต้องห้ามและผู้กระทำมีความผิดและต้องรับโทษ ตามกฎหมายด้วย อย่างไรก็ตามในที่สุดแล้ว แม้เนื้อหาหลากหลายประเภทเป็นสิ่งต้องห้ามตามกฎหมายเยอรมัน แต่ควรต้องสังเกตด้วยว่าเนื้อหาเหล่านี้โดยส่วนใหญ่ มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายกำหนดองค์ประกอบความผิดไว้ชัดเจนไม่คลุมเครือ เป้าหมายคือการคุ้มครองเด็กและประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในรัฐโดยรวม ไม่ใช่การคุ้มครองสิ่งนามธรรมต่าง ๆ อย่างรัฐ ความมั่นคง ศีลธรรมอันดีหรือความภักดีต่อใครคนใดคนหนึ่ง ซึ่งยากต่อการหาขอบเขตและไม่สอดคล้องกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่ผ่านมามีแต่เพียงข้อห้ามไม่ให้เผยแพร่เนื้อหาตามมาตรา ๑๓๐ แห่งประมวลกฎหมายอาญาเยอรมัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในแนวคิดชาตินิยมนาซีที่เรียกว่า “Auschwitz-Lge” เท่านั้น ที่ถูกตั้งคำถามและโต้แย้งกันในวงวิชาการว่าเป็นความผิดที่เหมาะสมหรือไม่ เพราะตามความผิดฐานนี้ผู้ใดแค่เพียงพูดสนับสนุนแนวทางนาซีหรือแสดงความเชื่อว่ามีมีการฆ่าคนยิวในค่ายกักกันก็มีโทษทางอาญาแล้ว แต่เยอรมันก็ยังยืนยันว่าต้องเป็นความผิด เพราะการแสดงความคิดเห็นเช่นนี้ก็คือการพูดความเท็จ และไม่ให้เกียรติผู้เสียชีวิตชาวยิว

๒.๒ การใช้มาตรการปิดกั้นการเข้าถึง : กฎหมายแห่งมลรัฐว่าด้วยการให้บริการสื่อสารมวลชน MediendiensteStaatsvertrag (MDStV) มีบทที่ว่าด้วย “สื่อบริการที่ต้องห้ามเผยแพร่” และ “มาตรการดำเนินการกับสื่ออื่น” โดยแต่ละมลรัฐสามารถสั่งให้ผู้ให้บริการปิดกั้นช่องทางการเข้าถึงสื่อใดๆ ที่มีเนื้อหาเป็นความผิดกฎหมายได้คดีสำคัญและน่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ ก็คือคดีฟ้องผู้ว่าการเมืองดุสเซลดอร์ฟ แห่งมลรัฐนอร์ทไรน์เวสฟาเร็นที่อาศัยอำนาจตาม MDStV สั่งผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Access Provider) ปิดกั้นไม่ให้คนในรัฐเข้าถึงเว็บไซต์ ๔ แห่ง คือ rotten.com, front๑๔.org, nazi-lauck-nsdapao.com และ stormfront.org ด้วยเหตุผลว่าเว็บไซต์เหล่านี้มีเนื้อหาลัทธิฝ่ายขวาหัวรุนแรง ละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์, สนับสนุนการทำสงครามเป็นภัยต่อเด็กและเยาวชน และรบกวนสิทธิเสรีภาพของประชาชน ภายหลังการปิดกั้นประชาชนจำนวนมากออกมาต่อต้านทำจดหมายประท้วง จัดสัมมนาวิชาการ กระทั่งมีการยื่นฟ้องต่อศาลปกครองตั้งแต่ปี ค.ศ. ๒๐๐๑

อย่างไรก็ดีศาลปกครองสูงสุดแห่งเมืองมีนสเตอร์ ตัดสินยืนยันคำสั่งของผู้ว่าการฯ ว่าชอบด้วยกฎหมายแล้ว จึงยอมเห็นได้ว่าแม้ในเยอรมันเอง การปิดกั้นสื่อก็เคยเกิดขึ้นมาแล้วเช่นกัน เพียงแต่ไม่ได้กระทำโดยพร้าเพื่อที่ทั้งรัฐสามารถชี้ได้ว่าเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นความผิดอย่างไร ตามเงื่อนไขแห่งกฎหมายที่ให้อำนาจ โดยผู้ได้รับผลกระทบสามารถร้องให้องค์กรศาลตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐได้เสมอ ที่ผ่านมานอกจากการปิดกั้นเว็บไซต์ของเมืองดุสเซลดอร์ฟแล้ว เยอรมันเคยใช้มาตรการปิดกั้นเว็บไซต์ครั้งใหญ่อีกสองครั้ง คือ การปิดเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาฝ่ายซ้ายหัวรุนแรงเมื่อปี ค.ศ.๑๙๙๖ และปิดเว็บไซต์การพนันผิดกฎหมาย (Bwin) ซึ่งเกิดขึ้นช่วงฟุตบอลโลก ค.ศ.๒๐๐๖

๒.๓ ภาระหน้าที่และความรับผิดของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต : กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ คือ กฎหมายโทรคมนาคม (Teledienstgesetz - TDG) ซึ่งกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดโดยจำแนกประเภทของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน คดีสำคัญในอดีตซึ่งเต็มไปด้วยข้อสงสัย คือ คดี Compuserver ที่ตัดสิน โดยศาลชั้นต้นเมืองมิวนิคปี ๑๙๙๘ ให้ผู้จัดการกระดานข่าวของ Compuserver ประเทศเยอรมนีมีโทษจำคุก ๒ ปี แต่ให้รอลงอาญา ฐานไม่ปิดกั้นช่องทางการเข้าถึงภาพลามกเด็กที่ถูกโพสต์ไว้ในเซิร์ฟเวอร์ที่ตั้งอยู่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ศาลให้เหตุผลว่า Compuserver เยอรมนีควรรู้ว่ามีความลามกนั้นเผยแพร่อยู่ และเพราะไม่ได้เป็นเพียงผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว แต่เป็นผู้ให้บริการเนื้อหาด้วยจึงต้องรับผิดชอบ แม้ในที่สุดศาลอุทธรณ์เมืองมิวนิคตัดสินกลับคำพิพากษา ด้วยเหตุผลว่า Compuserver เยอรมนีเป็นเพียงผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเท่านั้น จึงไม่อยู่ในสถานะที่จะรู้เนื้อหาข้อมูลได้ คดีนี้ทำให้ฝ่ายนิติบัญญัติพบปัญหาในแง่ถ้อยคำที่คลุมเครือ ของ TDG รวมทั้ง MDStV (ซึ่งมีบทบัญญัติทำนองเดียวกัน) จนก่อให้เกิดปัญหาการใช้การตีความ จึงนำไปสู่การแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในเวลาต่อมา อนึ่งประเด็นน่าสนใจยิ่งเกี่ยวกับภาระหน้าที่ของผู้ให้บริการโทรคมนาคม ก็คือกรณีที่ประชาชนเยอรมันกว่าสามหมื่นคนเป็นโจทก์ร่วมกันยื่นฟ้องศาลรัฐธรรมนูญแห่งสหพันธรัฐเยอรมนีในปลายปี ค.ศ.๒๐๐๗ เพื่อให้ศาลวินิจฉัยว่าบทบัญญัติที่กำหนดให้ผู้ให้บริการช่องทางสื่อสารโทรคมนาคมทุกประเภท ต้องจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ไว้อย่างน้อย ๖ เดือน เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนสอบสวน การก่อการร้าย หรือการกระทำความผิดร้ายแรงอื่น (Vorratsdatenspeicherung) ซึ่งถูกเพิ่มเติมไว้ในกฎหมายโทรคมนาคม (Telekommunikationsgesetz - TKG) ขัดรัฐธรรมนูญหรือไม่ซึ่งในเดือนมีนาคม ค.ศ.๒๐๑๐ ศาลรัฐธรรมนูญวินิจฉัยว่า บทบัญญัตินี้ดังกล่าวเป็นโมฆะ เพราะขัดกับรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยเรื่องการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลและเสรีภาพในการติดต่อสื่อสาร

๓. สาธารณรัฐประชาชนจีน แม้มาตรา ๓๕ แห่งรัฐธรรมนูญจีน พ.ศ.๒๕๒๕ ได้รับรองเสรีภาพการแสดงความคิดเห็นของประชาชนไว้เช่นกัน แต่ในความเป็นจริงปรากฏว่าจีนบัญญัติกฎหมายลำดับรองและกฎหมายเฉพาะหลายฉบับเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ และข้อจำกัดสิทธิต่างๆ รวมทั้งวางนโยบายที่เป็น อุปสรรคต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น โดยอ้างเหตุด้านความมั่นคงของรัฐบาลจีน และพรรคคอมมิวนิสต์ จนอาจกล่าวได้ว่าในท้ายที่สุด ประชาชนจีนแทบไม่สามารถแสดงความคิดเห็น หรือ วิพากษ์วิจารณ์การปกครองประเทศของรัฐบาลจีนได้เลย ทั้งนี้มาตรการเข้มข้นหลากหลายรูปแบบ

เพื่อควบคุมเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น อาจจำแนกได้ดังต่อไปนี้

๓.๑ นโยบาย/กฎหมายพิเศษ เพื่อป้องปรามผู้ใช้ อินเทอร์เน็ต : ประเทศจีน กำหนดให้ผู้เขียนหรือสร้างเนื้อหาบนเว็บไซต์มีหน้าที่ตรวจสอบ และละเว้นการเผยแพร่ข้อมูลไม่เหมาะสม (Self-filtering) บนพื้นฐานที่ว่า การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ตจะต้องไม่มีเนื้อหาที่เป็นอันตรายต่อเกียรติภูมิ และประโยชน์ของรัฐ ห้ามเผยแพร่ข่าวลือหรือกระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบ และสร้างความปั่นป่วนต่อเสถียรภาพของสังคม กฎหมายหลายฉบับของจีนกำหนดว่าการสร้างเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตต้องขออนุญาตล่วงหน้าด้วย ดังนั้น บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อาทิ การสร้างกระดานข่าวแสดงความคิดเห็น การถ่ายทอดภาพและเสียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตล้วนต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานของรัฐก่อน หากพิจารณาในด้านของการดำเนินคดีกับผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ รัฐบาลก็เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านการใช้ข้อหาหมิ่นประมาท แต่ถ้าผู้ใดเปิดเผยข้อเท็จจริงที่รัฐบาลไม่ประสงค์ให้เผยแพร่ด้วย ก็มักโดนข้อหาว่าเป็นพวกต้องการสร้างความเข้าใจผิดให้ร้ายรัฐล้มล้างรัฐบาล และหากรัฐบาลจีนเห็นว่าการหมิ่นประมาทนั้นอาจก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อผลประโยชน์ของรัฐด้วย รัฐบาลจะสามารถดำเนินคดีได้เอง โดยไม่ต้องร้องทุกข์กล่าวโทษ ซึ่งนับแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๒ เป็นต้นมามีพลเมืองเน็ตถูกจำคุกแล้วกว่า ๗๖ ราย

๓.๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น : นอกจากกฎหมายเฉพาะที่ว่าด้วยกิจกรรมต่าง ๆ บนสื่อออนไลน์แล้ว รัฐบาลจีนยังมีกฎหมายอีกหลายฉบับเพื่อใช้ควบคุมการแสดงความคิดเห็นในพื้นที่สื่อทั่วไปด้วยที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายความมั่นคงของรัฐ (State Security Law ๑๙๙๓) ซึ่งมีข้อกำหนดกว้างขวางและคลุมเครือ ห้ามมิให้องค์กรหรือปัจเจกชนใดก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อความมั่นคงของประเทศจีน กฎหมายอาญาว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ และความลับของรัฐ (National Security and State Secrets) ที่กำหนดห้ามการแพร่ข่าวสารหรือเปิดเผยความลับของรัฐบาลจีน และนอกจากกฎหมายที่เอื้อให้รัฐบาลจีนสามารถใช้อำนาจได้อย่างกว้างขวางแล้ว ยังปรากฏด้วยว่าองค์กรตุลาการในประเทศจีนเองก็ไม่ได้ทำหน้าที่ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างแท้จริงและเพียงพอด้วย ยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนในการพิจารณาว่าในการแสดงความคิดเห็นหนึ่ง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น อะไรควรถือเป็นเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และอะไรที่อาจเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

๓.๓ พัฒนาเทคโนโลยี และตั้งหน่วยงานเพื่อตรวจสอบสื่อออนไลน์ : นอกจากการบัญญัติและการใช้กฎหมายแล้ว รัฐบาลจีนยังลงทุนกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เรียกว่า Great Firewall of China เพื่อปิดกั้นเว็บไซต์วิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลจีนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้จีนมีศูนย์จัดการระบบคอมพิวเตอร์อยู่ใน ๓ เมืองสำคัญ ได้แก่ ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ และกวางโจว และมีหน่วยงานสอดส่องอินเทอร์เน็ต (Internet monitoring and surveillance unit) กระจายอยู่ทั่วทุกเมืองในประเทศ ด้วยศูนย์นี้เองที่ทำให้รัฐบาลสามารถจัดระบบจราจรคอมพิวเตอร์และปิดกั้นการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ อีกทั้งรัฐบาลจีนยังจัดตั้ง Bureau Five และ Bureau Nine ซึ่งเป็นหน่วยงานในสำนักข้อมูลข่าวสาร (Office of Information) คอยทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารเชิงบวกของฝ่ายรัฐบาล เพื่อชวนเชื่อให้

ประชาชนให้การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลจีน (Propaganda) รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการเผ่าระวังเนื้อหาบนอินเทอร์เน็ต รวมทั้งเงินยังลงทุนเงินงบประมาณเพื่อการสร้างกระดานข่าวหลายหมื่นแห่ง สำหรับเป็นพื้นที่เสนอข่าวสารที่สนับสนุนรัฐบาลด้วย

๓.๔ ควบคุมสื่อออนไลน์ผ่านทางผู้ให้บริการ : อาจกล่าวได้ว่า รัฐบาลจีนละเมิดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การผูกขาดโทรคมนาคม ด้วยระบบการให้สัมปทาน หรือการให้ใบอนุญาต เพื่อประกอบบริการอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันรัฐบาลจีนให้สัมปทานผู้ให้บริการรายใหญ่ ๔ แห่ง ได้แก่ CSTNet, ChinaNet, CERNET และ CHINAGBN ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ (หรือให้สัมปทานต่อ) กับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายย่อยอีกกว่า ๓,๐๐๐ บริษัท ด้วยการผูกขาดนี้เอง ทำให้รัฐบาลสามารถกำหนดนโยบาย แนวทางในการกักกรองและปิดกั้นเนื้อหาได้แบบเบ็ดเสร็จ ในส่วนของร้านค้าคอมพิวเตอร์นั้น มีหน้าที่ต้องติดตั้งโปรแกรม ชื่อว่า Green Dam-Youth Escort เพื่อตรวจสอบเนื้อหาเว็บไซต์ล่วงหน้า (Pre-installed censorship software) ทำให้รัฐบาลสามารถสอดส่องพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ของประชาชนได้ตลอดเวลา และนอกจากข้อกำหนดให้ผู้ให้บริการเว็บไซต์มีหน้าที่ป้องกันเนื้อหาที่ละเมิดศีลธรรม เช่น ภาพลามก และกักกรอง เนื้อหาที่วิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลจีนแล้ว จีนยังกำหนดให้ประชาชนต้องแจ้งชื่อที่อยู่ที่พักจริงเมื่อต้องการเสนอข้อความหรือแสดงความคิดเห็นตามเว็บไซต์ด้วย สำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ก็ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการจัดตั้งอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (Regulation on the Administration of Internet Access Service Business Establishments (Internet Cafes)) คือจัดให้ลงทะเบียน และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล และเนื้อหาสาระในการสื่อสารของผู้ใช้บริการร้านไว้อย่างน้อย ๖๐ วัน เพื่อให้หน่วยงานด้านวัฒนธรรมและความปลอดภัย (Cultural and Public Security Agency) ตรวจสอบว่า มีการกระทำใดที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่

๔. ประเทศมาเลเซีย มาเลเซียเป็นอีกประเทศหนึ่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นอกเหนือจากประเทศพม่า อินโดนีเซีย รวมทั้งประเทศไทย ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานเกี่ยวกับการตรวจสอบและควบคุมสื่อจากฝ่ายรัฐ โดยมีลักษณะคุกคามสื่อประเภทใด ๆ ก็ตามที่แสดงข้อมูลซึ่งเป็นฝ่ายตรงข้ามกับรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือพิมพ์ สื่ออิสระอื่น ๆ จะโดนคุกคามจากตำรวจ หรือโดนบังคับใช้กฎหมายซึ่งมีมากมายหลายฉบับ และมักถูกตีความให้ขยายออกไปจนกว้างขวาง ผู้ให้บริการสื่อจำนวนมากน้อยโดนควบคุมตัวและจำคุกเพียงเพราะพูดวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาล ซึ่งย่อมส่งผลให้สิทธิในการแสดงความคิดเห็นถูกจำกัดลง ในขณะที่สิทธิเสรีภาพในการเขียนข่าวก็ถูกตรวจสอบ

๔.๑ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นที่ได้รับการคุ้มครองไว้ในรัฐธรรมนูญ : เช่นเดียวกับนานาประเทศ รัฐธรรมนูญแห่งประเทศมาเลเซียไม่ได้เขียนให้การรับรองไว้เฉพาะ “สิทธิความเป็นส่วนตัว” เท่านั้น แต่ยังรับรองสิทธิอื่น ๆ อีกหลายอย่าง ทั้งนี้หลักประกัน ให้พลเมืองของมาเลเซียมีสิทธิเสรีภาพในการพูดและ การแสดงออกปรากฏอยู่ใน มาตรา ๑๐ (๑) (a) รัฐธรรมนูญมาเลเซีย (The Constitution of Malaysia) อย่างไรก็ตามในมาตราเดียวกันนี้บัญญัติว่าสิทธิเสรีภาพในเรื่องดังกล่าวอาจถูกจำกัดได้ถ้าจำเป็น หรือเห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อ ๑) ผลประโยชน์และความมั่นคงปลอดภัยของรัฐ

ส่วนหนึ่งส่วนใด ๒) เพื่อความสัมพันธ์ ฉันทมิตรกับประเทศอื่นๆ ๓) เพื่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือ ๔) เพื่อปกป้องสิทธิของรัฐสภาหรือสภานิติบัญญัติ หรือการหมิ่นศาล การหมิ่นประมาททำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง หรือการยั่วยุ ให้เกิดความผิดใด ๆ ขึ้น จึงเห็นได้ว่าไม่ต่างจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (มาตรา ๔๕) เพราะแม้รัฐธรรมนูญมาเลเซียจะรับรองเสรีภาพในการแสดงออกไว้ ก็ตาม รัฐสภาก็สามารถผ่านกฎหมายเพื่อจำกัดเสรีภาพในการพูดและการแสดงความคิดเห็นได้ด้วยหลากหลายเหตุผล นอกจากนั้นสิทธินี้ยังอาจถูกยกเว้นด้วยเหตุผลเพิ่มเติมได้อีกในระหว่างที่รัฐตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน โดยฝ่ายบริหารมีอำนาจในการออกกฎหมายได้ แม้ว่ากฎหมายนั้นจะขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญก็ตาม ภายหลังเหตุการณ์การจลาจลในประเทศมาเลเซียเดือนพฤษภาคม ค.ศ.๑๙๖๙ ฝ่ายนิติบัญญัติ ก็แก้ไขรัฐธรรมนูญและเพิ่มคำสั่งให้อำนาจรัฐสั่งห้ามประชาชนพูดคุย หรือแลกเปลี่ยนกันในเรื่องเกี่ยวกับความเป็นพลเมือง ภาษาประจำชาติ สิทธิพิเศษ และอำนาจอธิปไตย

๔.๒ การคุกคามโลกออนไลน์ : นอกจากสื่อประเภทเดิม ๆ อย่างหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์แล้ว ช่วงหลายปีที่ผ่านมา เว็บข่าวและบล็อกในประเทศมาเลเซีย ซึ่งเติบโตอย่างมากเพราะได้รับความนิยมและเชื่อถือจากประชาชนมากกว่าสื่อกระแสหลัก เช่น NutGraph, Malaysia Insider และ Malaysiakini และบล็อก เช่น Articulations, Zorrounmasked, Peoples Parliament และ Malaysia Today ก็ถูกปิดกั้นการเข้าถึง ในขณะที่เจ้าของเว็บไซต์ บล็อกเกอร์รวมทั้งนักข่าวออนไลน์จำนวนมากถูกคุกคามจากฝ่ายรัฐ สำหรับการจัดการเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตนั้น แม้มาเลเซียเป็นประเทศแรก ๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีกฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ (Computer Crime Act) แต่ในต้นทศวรรษ ๒๐๐๐ ก็หาได้มีบทบัญญัติให้อำนาจรัฐตรวจสอบเนื้อหา หรือปิดกั้นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตไว้เฉพาะเจาะจงไม่ ที่ผ่านมารัฐมักใช้กฎหมายฉบับอื่นที่มีบทให้อำนาจปิดกั้นแล้วตีความให้ขยายไปถึงเนื้อหาในสื่อออนไลน์แทน โดยกฎหมายฉบับที่มีบทบาทในการควบคุมสื่อในระดับต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ Official Secrets Act ที่มีบทบัญญัติให้การเผยแพร่ความลับทางราชการเป็นอาชญากรรม Printing Presses and Publications Act ๑๙๘๔ กำหนดว่าความเห็นของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ ถือเป็นที่สุดสำหรับการออก และเพิกถอนใบอนุญาตเผยแพร่สิ่งพิมพ์ The Communications and Multimedia Act of ๑๙๙๘ (CMA) รวมทั้ง Communications and Multimedia Commission Act of ๑๙๙๘ (CMCA) ถูกใช้ร่วมกันเพื่อผลในการควบคุมการสื่อสารโทรคมนาคม และการเผยแพร่ข่าวสารด้วยการกระจายเสียงของประเทศมาเลเซีย ระบบอินเทอร์เน็ตและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร Internal Security Act ๑๙๖๐ (ISA) หรือ กฎหมายความมั่นคงภายใน ซึ่งรัฐบาลมาเลเซียใช้เป็นเครื่องมือในการปิดกั้นสื่อจับกุม และควบคุมตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารมวลชน และ Sedition Act ๑๙๔๘ หรือพระราชบัญญัติว่าด้วยการจลาจล (ตราขึ้นในสมัยที่ มาเลเซียตกเป็นอาณานิคมอังกฤษในปี ค.ศ. ๑๙๔๘) ซึ่งมีมาตราห้ามมิให้เผยแพร่สื่อที่มีเนื้อหา ที่มีแนวโน้มในการก่อความไม่สงบเรียบร้อย หากฝ่าฝืนให้เป็นความผิดทางอาญา

โดยปราศจากข้อแก้ตัวตามกฎหมาย หนังสือพิมพ์และนิตยสารทั้งหมดต้องได้รับอนุญาตจากรัฐบาลตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ซึ่งห้ามแสดงความคิดเห็นในประเด็นละเอียดอ่อนหลายประเด็น และเพื่อเป้าหมายในการตรวจสอบควบคุมสื่อประเภทนี้ รัฐบาลมาเลเซียได้ตั้งหน่วยงานพิเศษชื่อว่า The Malaysia Communications and Multimedia Commission หรือ MCMC ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลเนื้อหาออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตโดยตรง

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอเสนอผลการประชุม Mapping Digital Media Southeast Asia Roundtable จัดขึ้นโดย Singapore Internet Research Centre แห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี นันยาง ประเทศสิงคโปร์ เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และนโยบายด้านสื่อและอินเทอร์เน็ตในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โครงการนี้ได้มีการจัดทำรายงานการศึกษาและเผยแพร่ผลงานเรื่อง Mapping Digital Media เกี่ยวกับประเทศต่าง ๆ จำนวน ๕๓ ประเทศ โดยประเทศที่มีการจัดทำรายงานในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้แก่ ประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ และไทย การประชุมในครั้งนี้มีนักวิชาการด้านสื่อ ด้านกฎหมาย และด้านสิทธิมนุษยชน จากประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคแถบนี้เข้าร่วมการประชุม ในที่ประชุมได้มีการนำเสนอและแลกเปลี่ยนประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบการรับสื่อทั้งสี่ประเทศพบว่าโทรทัศน์ยังนับเป็นสื่อที่มีบทบาทหลักในการเผยแพร่ข่าวสารของทั้งสี่ประเทศ โดยเฉพาะโทรทัศน์ภาคพื้นดิน เช่น ในประเทศอินโดนีเซียพบว่าร้อยละ ๙๖ ของครัวเรือนจะมีโทรทัศน์หนึ่งเครื่อง และเฉลี่ยประชากรที่รับชมโทรทัศน์วันละสี่ชั่วโมง สำหรับทีวีดาวเทียมพบว่าในประเทศสิงคโปร์ ไม่มีทีวีดาวเทียมแต่ครึ่งหนึ่งของครัวเรือนทั้งหมดของประเทศนี้รับชมข่าวสารผ่านเคเบิลทีวี ซึ่งส่งผลให้ประชากรสามารถรับชมรายการต่างประเทศได้ โดยผู้ชมร้อยละ ๓๐ รับชมติดตามข่าวสารผ่านสถานี CNN ขณะที่ในมาเลเซียพบว่ามีผู้รับชมผ่านทั้งโทรทัศน์ภาคพื้นดินและโทรทัศน์ดาวเทียมซึ่งมีผู้ประกอบการโทรทัศน์ดาวเทียมเพียงเจ้าเดียว สำหรับในส่วนของไทยมีรายงานว่า ประชากรส่วนใหญ่ยังรับชมข่าวจากรายการข่าวที่ผลิตโดยช่องสถานีโทรทัศน์ภาคพื้นดิน มีเพียงร้อยละ ๕ ที่รับชมสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงการรับชมที่มีลักษณะร่วมกันของทั้งสี่ประเทศคือการเชื่อมต่อการรับชมผ่านออนไลน์และโทรทัศน์มือถือ

ในกรณีของสิงคโปร์นับว่ามีความเข้มข้นในเรื่องการควบคุมเนื้อหาต้องห้ามในอินเทอร์เน็ตซึ่งนับเป็นประเทศแรกในภูมิภาคที่คุมเข้มเนื้อหาามาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๓๙ จนกระทั่งเมื่อปลายเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๖ รัฐบาลได้ประกาศให้ผู้ที่เปิดเว็บไซต์ข่าวจะต้องมาขึ้นทะเบียนขออนุญาตจากหน่วยงานของรัฐทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสื่อกระจายเสียงที่ต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติในเรื่องการนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลข่าวสาร และหากเจ้าหน้าที่รัฐพบว่า “เนื้อหาต้องห้าม” จะต้องลบข้อมูลดังกล่าวภายใน ๒๔ ชั่วโมง เนื้อหาต้องห้ามดังกล่าว ประกอบด้วย เรื่องลามกอนาจาร ความรุนแรงแบบสุดขีด และเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเมืองและศาสนา องค์กรที่กำกับเรื่องสื่อของสิงคโปร์ ได้แก่ The Media Development Authority (MDA) อยู่ภายใต้กระทรวงข้อมูลและการสื่อสาร หน่วยงานแห่งนี้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยผู้บริหารองค์กรได้รับการแต่งตั้งจากรัฐบาล สำหรับอินโดนีเซียยังมีกฎหมายที่

กระทบต่อสิทธิเสรีภาพหลายฉบับ ได้แก่ Law on Information and Electronic, the Pornography Act ซึ่งผ่านเมื่อปี พ.ศ.๒๕๕๑ และ the Law on State Intelligence ในปี พ.ศ.๒๕๕๔ ปัญหาใหญ่ของสื่อในประเทศนี้ เป็นเรื่องผลประโยชน์ทางการเมืองและอำนาจทางธุรกิจที่เข้ามากำกับกิจการสื่อ ส่งผลทำให้สื่อเลือกที่จะเซ็นเซอร์ตนเองและสื่อยังถูกนำมาใช้เพื่อตอบสนองต่อผลประโยชน์ของธุรกิจ และการเมืองจากผู้เป็นเจ้าของกิจการ อย่างไรก็ตามในอินโดนีเซียมีกฎหมายด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ฉบับปี พ.ศ.๒๕๔๕ และมีคณะกรรมการอิสระที่ดูแลในกิจการดังกล่าวหรือ KPI แต่กระนั้นต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๔๙ บทบาทหน้าที่ในการควบคุมใบอนุญาตและเนื้อหารายการ ตลอดจนการกระจุกตัวในเรื่องความเป็นเจ้าของสื่อก็บอกลู่ภายใต้กระทรวงข้อมูลและการสื่อสาร

กรณีของมาเลเซีย รัฐมีกฎหมายที่เข้มงวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไข The Evidence Act ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ทำให้เจ้าของเว็บไซต์ ผู้บริหารและบรรณาธิการจะต้องรับผิดชอบเนื้อหาที่เผยแพร่ตลอดรวมถึงความเห็นที่ถูกโพสต์ในเว็บไซต์ที่ตนรับผิดชอบอยู่ด้วยอินเทอร์เน็ตในประเทศนี้ถูกควบคุมอย่างเข้มงวดด้วย the Communications and Multimedia Act ปี พ.ศ.๒๕๔๑ องค์การกำกับดูแลของมาเลเซียในเรื่องนี้ได้แก่หน่วยงานที่ชื่อว่า The Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) ซึ่งคณะกรรมการของ MCMC ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้ากระทรวงที่ดูแลด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมและมีกฎหมายซึ่งมีบทลงโทษที่รุนแรง ได้แก่ การปรับมากกว่า ๓๐,๐๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ และจำคุกสองปีและเพิกถอนใบอนุญาต ขณะที่องค์กรกระจายเสียงและโทรทัศน์สาธารณะหรือ Radio Televisyen Malaysia (RTM) ซึ่งรัฐเป็นเจ้าของทำหน้าที่เป็นปากเป็นเสียงให้กับหน่วยงานของรัฐเป็นหลัก “เนื้อหาที่สร้างความเกลียดชัง” หรือ Hate content เป็นปัญหาร่วมของทุกประเทศซึ่งมีการแบ่งแยกทั้งศาสนาและชาติพันธุ์ โดยสิงคโปร์เข้มงวดในทุกรูปแบบของการสื่อสารประเด็นที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ ขณะที่กลุ่มหัวรุนแรงในอินโดนีเซียและมาเลเซียต่างหมกมุ่นอยู่กับการสร้างวาทกรรมว่าด้วยความเกลียดชังในโลกออนไลน์ ในส่วนประเทศไทยพบว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การแบ่งแยกสีการเมือง โดยใช้สื่อโทรทัศน์ดาวเทียมของกลุ่มสี การเมืองแดงและเหลือง และการใช้สื่อออนไลน์ กฎหมายที่มีความสำคัญในไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ กฎหมายหมิ่นพระบรมเดชานุภาพ และกฎหมายหมิ่นประมาท (สุกัญญา กลางณรงค์, Online, ๒๕๕๗)

การวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ มุ่งเน้นค้นหาแนวทางการบริหารจัดการในอนาคต ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นประเทศที่ติดกับพรมแดนประเทศไทย และประเทศมาเลเซียมีเป้าหมายมุ่งเน้นประเทศพัฒนาแล้วในปี ค.ศ.๒๐๒๐ โดยหนึ่งในเป้าหมายหลักของมาเลเซียก็คือ การเสริมสร้างความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

๑. สถานภาพทางด้านเทคโนโลยีของมาเลเซีย

มาเลเซียได้ขยับตัวเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจแล้ว แต่ก็สูญเสียความได้เปรียบในเรื่องแรงงานราคาถูก และการผลิตที่เน้นใช้แรงงาน ขณะเดียวกันมาเลเซียก็มีความเหลื่อมล้ำในทักษะแรงงาน ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ ดังนั้นรัฐบาลมาเลเซียจึงออกนโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจ โดยครอบคลุม

เรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนประเทศเกษตรกรรมไปเป็นประเทศของการท่องเที่ยว การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ การลดปัญหาอาชญากรรม และการปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะ นอกจากนี้มาเลเซียจะนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาร่วมแผนปฏิรูปเศรษฐกิจใหม่ โดยหัวหน้าหน่วยความร่วมมือเพื่อพัฒนามัลติมีเดียของรัฐบาลมาเลเซีย ในครั้งนี้มาเลเซียจึงได้เตรียมปฏิรูปเศรษฐกิจครั้งใหญ่ พร้อมนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาประเทศ โดยตั้งเป้าจะก้าวสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูงภายในปี ๒๕๖๓ โดยมาเลเซียได้การวางรากฐานในการเป็น ICT Hub ตั้งแต่ปี ๑๙๙๗ มีการสร้างเมือง Cyberjaya ซึ่งอยู่ทางตอนใต้ของเมืองหลวงกัวลาลัมเปอร์ ห่างออกไปประมาณ ๕๐ กิโลเมตร และมีการพัฒนาความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เมือง Cyberjaya แห่งนี้ ได้ชื่อว่าเป็น Silicon Valley of Malaysia โดยเป็นหนึ่งในโครงการ Multimedia Super Corridor ซึ่งเป็นที่ตั้งของบริษัทองค์กรชั้นนำข้ามชาติ ด้านไอซีที ตลอดจนมหาวิทยาลัยมัลติมีเดีย และศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ (R&D) ระดับประเทศ มาเลเซียค่อนข้างล้ำหน้าหลายประเทศในอาเซียนด้วยการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างเต็มที่ผ่านมาเลเซียมีสัดส่วนด้านเทคโนโลยี อยู่ที่ร้อยละ ๑๐.๕ ของจีดีพี แต่มาเลเซียจะเน้นด้านนี้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๑๗ ภายในปี ๒๕๖๓ โดยเริ่มจากการนำระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย และเครื่องเน็ตบุ๊กมาติดตั้งให้กับโรงเรียนในระดับประถมและมัธยมศึกษาทั่วประเทศ ส่วนการศึกษาขั้นสูงเพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญนั้น รัฐบาลจะเพิ่มความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ซึ่งในตอนนี้มหาวิทยาลัยเซาแธมป์ตันและน็อตติงแฮมของอังกฤษ ได้เข้าไปสร้างวิทยาเขตใหม่ในมาเลเซียแล้ว แรงจูงใจหลักในการนำเทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามา ก็เพื่อสร้างรายได้ในอุตสาหกรรมไอทีให้สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ ๙๐ และแก้ไขปัญหาสมองไหล โดยดึงคนมาเลเซียที่ไปทำงานในประเทศอื่นที่ให้อายุได้ดีกว่ากลับมาทำงานในประเทศ ไม่เพียงแค่นี้มาเลเซียยังมีนโยบายครอบคลุมเรื่องอื่น ทั้งการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน การสร้างคลินิกในพื้นที่ห่างไกล การสร้างบ้านให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อย และการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมโดยจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ด้วย

สำหรับสถานภาพปัจจุบันในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในมาเลเซีย จากตัวชี้วัดของ IMD World Competitive Index, UN e-Government Ranking และ NRI (Networked Readiness Index) รวมทั้งการพิจารณานโยบายทางด้าน ICT ของแต่ละประเทศในปี ๒๐๑๒ – ๒๐๑๓ พบว่ามาเลเซียอยู่ในกลุ่มประเทศในเอเชียที่มีรายได้ปานกลางเช่นเดียวกับจีน และอินเดีย ทั้ง ๓ ประเทศยังคงมีเป้าหมายในการที่จะปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และใช้ ICT ในการผลักดันการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ โดยมาเลเซียใช้นโยบาย The National IT Agenda (NITA) ซึ่งพัฒนาโดย National IT Council ซึ่งใช้เป็นนโยบายหลักและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาด้าน ICT ของมาเลเซีย เพื่อเปลี่ยนมาเลเซียให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วใน ค.ศ.๒๐๑๐ ในขณะที่อินเดียมีนโยบายที่ชื่อว่า The National Policy on Information Technology ๒๐๑๒ ซึ่งเป็นแผนที่จะใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาด้าน ICT ของอินเดีย โดยการใช้ประโยชน์จาก ICT ในการแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาขีดความสามารถในการเพิ่มคุณภาพชีวิตประชาชนของอินเดีย ในขณะที่จีนใช้นโยบายที่ชื่อว่า The State Informatization Development Strategy (๒๐๐๖-๒๐๒๐) โดยมีเป้าหมายให้มีโครงสร้าง

พื้นฐานด้านข้อมูลทั่วประเทศการสร้างความเข้มแข็งให้กับการสร้างสรรค์ด้าน ICT อย่างอิสระ การมีโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลสำหรับอุตสาหกรรมที่คุ้มค่า การเพิ่มความมั่นคงด้านสารสนเทศ การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐาน การสร้างรูปแบบใหม่ของอุตสาหกรรม New (Type of Industrialization Model) การสร้างนโยบายและระบบอย่างสมบูรณ์แบบสำหรับกระบวนการทางข้อมูล (Informatization Process) และการส่งเสริมศักยภาพในการใช้ข้อมูลเพื่อสาธารณะ

๒. สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประเทศมาเลเซีย

สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซียอยู่ในระดับดี หากเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคอาเซียน กล่าวคือหากพิจารณาการเข้าถึงและการใช้ต่อประชากร ๑๐๐ คน มาเลเซียมีสัดส่วนการเข้าถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ร้อยละ ๑๒๗ อัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตร้อยละ ๖๑.๔ การใช้อินเทอร์เน็ต broadband แบบประจำที่และแบบเคลื่อนที่ร้อยละ ๗.๔ และ ๒๓.๓ ตามลำดับ และปริมาณแบนด์วิธของอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ ๑๐,๖๕๑ บิตต่อวินาทีต่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ต สำหรับราคาของค่าบริการ ICT โดยพิจารณาจากตัวชี้ราคาของบริการ ICT พบว่าราคาค่าบริการ ICT ของมาเลเซียนับว่าต่ำ โดยคิดเป็นร้อยละ ๑.๘ ของรายได้มวลรวมประชาชาติต่อเดือนต่อประชากร รัฐบาลประเทศมาเลเซียให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศ, การวิจัยและพัฒนาและสร้างอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเป็น "สังคมแห่งความรู้ (Knowledge-based Society)" รัฐบาลเริ่มแผนแม่บทการพัฒนาโดยเริ่มโครงการ "Multimedia Super Corridor : MSC" หรือ "โครงการทางด่วนมัลติมีเดีย" เป้าหมายสำคัญ คือ การสร้างสภาวะแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการวิจัยและพัฒนาการสร้างนวัตกรรม พัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการก้าวสู่ความสำเร็จของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. ข้อมูลสถิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ASEAN Secretariat ได้รวบรวมข้อมูลจาก Vietnam Internet Network Information Center (VNNIC), Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia และ U.S. Bancorp (USB) Analyst Estimates เพื่อเก็บสถิติการเข้าถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ การใช้บริการรับส่งข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของสมาชิกอาเซียน ๘ ประเทศ ยกเว้นประเทศบรูไน และพม่า ในปี ๒๐๑๔ พบว่ามีผู้ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตในมาเลเซียมากถึง ๖๓% เป็นรองสิงคโปร์ซึ่งมีผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ต ๗๔% จากประชากรทั้งประเทศ ในขณะที่ประเทศไทยมีผู้ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ๔๖% ตามมาเป็นอันดับที่สาม

๔. ทิศทางกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซีย

มาเลเซียได้วางกลยุทธ์ไอซีทีใน ๕ ปีข้างหน้า โดยเน้นการสร้างวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพ และเน้นการสร้างพลเมืองที่มีคุณภาพ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ในการบริการทางธุรกิจ โดยจุดมุ่งหมายสูงสุด คือ "เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสาธารณะ

ของรัฐบาล” ซึ่งหมายความว่าภาครัฐจะต้องสนองความต้องการของประชาชนและธุรกิจอย่างมีคุณภาพ มีการลงทุน มีการพัฒนานวัตกรรมที่โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องเพิ่มการเข้าถึงและมี ส่วนร่วมของประชาชน ด้วยความเชื่อว่าการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการอำนวยความสะดวกและจะส่งผลให้ เศรษฐกิจสูงขึ้น

๕. กรอบการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

รัฐบาลมาเลเซียให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e - Government) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการ ประชาชน และภาคธุรกิจจะต้องเร่งดำเนินการพัฒนานำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็น รูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและ การบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันสามารถนำ ICT มาใช้เพื่อทำการปฏิรูประบบ บริหารองค์กรของรัฐให้ได้เป้าประสงค์ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์ประกอบของ กรอบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภาครัฐ ดังต่อไปนี้

กรอบที่หนึ่ง ผู้รับบริการ ประกอบไปด้วยภาคธุรกิจ รัฐบาล ประชาชน และกลุ่มอื่นๆ อันประกอบไปด้วยองค์กรระหว่างประเทศ องค์กรไม่แสวงหากำไร กลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ

กรอบที่สอง ช่องทาง ประกอบไปด้วย SMS, WAP, WAB, TVR, MOBILE, COUNTER, EMEL, NEW MEDIA โดยช่องทางที่แตกต่างกัน จะช่วยให้เกิดการให้บริการที่หลากหลาย

กรอบที่สาม การเชื่อมต่อเครือข่ายต่าง ๆ (Gateway) ปัจจุบันประชาชนหรือธุรกิจ จำเป็นต้องลงทะเบียนในบัญชีหลายบัญชีในการเข้าถึงบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ในอนาคตนี้ การให้บริการ ของรัฐบาลจำเป็นต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยขณะนี้ได้มีความคิดริเริ่มที่จะเปลี่ยนการเข้าถึงข้อมูลให้มีการใช้ เพียงบัญชีเดียวด้วยความเชื่อว่า ระบบการเครือข่ายออนไลน์จะเป็นจุดเชื่อมต่อที่ชาญฉลาดในการให้บริการ ภาครัฐที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการของภาครัฐได้หลากหลายช่องทางโดยจะ ออกแบบให้มีคุณสมบัติการใช้งานทั่วไป เช่น การรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรม อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานในการลงทะเบียนเพียงครั้งเดียวก็สามารถติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย ประกอบไปด้วย

- ระบบเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (myGovernment Portal)
- ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (National Single Window)
- ระบบเชื่อมโยงหน่วยงานราชการ (Agency's Portal)

กรอบที่สี่ โปรแกรมอัจฉริยะ (Applications) การให้บริการแก่ภาคต่าง ๆ ผ่านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะปรับเปลี่ยนเป็นระบบการให้บริการออนไลน์ทั้งหมด ประกอบ ไปด้วยการให้บริการออนไลน์, ระบบไร้เอกสารและโปรแกรมอัจฉริยะสำหรับหน่วยงานข้าราชการ (Back Office Application)

- การบริการออนไลน์ปรับปรุงการให้บริการออนไลน์มีหลากหลายช่องทางมากขึ้น เพื่อเชื่อมการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐกับประชาชน

- ระบบไร้เอกสาร มีการออกแบบโปรแกรมอัจฉริยะเพื่อทำงานให้เสร็จสิ้นโดยไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษ

- โปรแกรมอัจฉริยะสำหรับหน่วยงานข้าราชการ (Back Office Application) เพิ่มฟังก์ชันการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐให้ทันสมัยและรวดเร็ว

กรอบที่ห้า โครงข่ายการจัดการองค์ความรู้ ความรู้และทุนทางปัญญาเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการบรรลุวิสัยทัศน์ที่ได้ตั้งไว้ในปี ๒๐๒๐ โดยอาศัยอำนาจทุนทางปัญญาเป็นสินทรัพย์ที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างไม่จำกัด และความรู้ใหม่ ๆ ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดคุณค่าสูงสุด ดังนั้นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของกรอบการทำงานครั้งนี้คือการจัดการโครงข่ายทางความรู้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการตัดสินใจของภาครัฐ โครงข่ายนี้จะเป็นการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้มีการแบ่งปันข้อมูลที่มีความรู้ วิสัยทัศน์ในการจัดการองค์ความรู้ของภาครัฐครั้งนี้คือ "ความเป็นเลิศทางความรู้ จะเป็นตัวช่วยเร่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Knowledge Excellence as Catalyst towards Effective Service Delivery) โดยมีสองยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้

- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ สร้างความเข้มแข็งในการจัดการองค์ความรู้ของภาครัฐ

กรอบที่หก สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินการ สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของไอซีที ไม่ได้ประกอบไปด้วยเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีความยืดหยุ่นด้วยเช่นกัน สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินการ จำเป็นต้องคำนึงถึงประชาชน กระบวนการทำงาน และองค์ประกอบทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินงาน ได้แก่

- ความเป็นผู้นำ และการประสานงาน

- โครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานการดำเนินงาน

- นโยบายกฎหมาย

- ประชาชนและวัฒนธรรม

- การพัฒนาวิจัยและนวัตกรรม

- ทรัพย์สินทางปัญญา

การเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง และมีการประสานงานกับนโยบายหรือ การออกกฎหมาย สำหรับการให้บริการที่หลากหลายของไอซีที จำเป็นต้องเปิดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ภาครัฐของมาเลเซียได้เริ่มต้นโดยการแต่งตั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง Government Chief Information Officer (GCIO) เมื่อปี ๒๐๐๘ โครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานยังคงเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้เกิดงานบริการที่ไร้รอยต่อ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะสร้างโอกาสให้แก่การดำเนินการต่างๆ โดยช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แต่มาตรฐานผลการดำเนินการจะต้องอยู่ในขั้นที่มั่นใจได้ นอกจากนี้กำลังคนที่มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็เป็นสิ่งสำคัญจะช่วยเพิ่มศักยภาพความสำเร็จ รัฐบาลมาเลเซียได้เริ่มนวัตกรรมใหม่โดยการจัดตั้งทีมที่ปรึกษาด้านไอซีที กลุ่มคนเหล่านี้จะมีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของไอซีที และในท้ายที่สุด ในการประเมินผลวิจัย และการพัฒนาบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ จะต้องได้ให้ความสำคัญเรื่องนี้อย่างมาก เป้าหมายทั้งหมดจะต้องสามารถประเมินได้ว่าคุ้มค่าและไม่เปล่าประโยชน์ นอกจากนี้นวัตกรรมการวิจัยและพัฒนาจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านบริการในขณะเดียวกัน ทรัพย์สินทางปัญหาก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน

๖. การกำกับดูแลกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซีย

โครงสร้างทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางภาครัฐของประเทศมาเลเซียต้องการความร่วมมือจากทุกฝ่ายในทุกชั้นตอนการดำเนินงาน แกนหลักที่สำคัญมากก็คือการกำกับดูแลกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันควบคุมดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ITGI) ได้วางแผนให้กิจการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซียมีเป้าหมายหลักคือ ‘เป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยี’ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาโครงสร้างองค์กร ให้มีส่วนช่วยสนับสนุน ขยายกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยได้ตั้งความหวังไว้ว่าจะสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสร้างผลประโยชน์อย่างที่ต้องการ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว มีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ การกำกับดูแลกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซียมีจุดประสงค์สำคัญ ได้แก่

- เพื่อที่จะประเมินผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงระหว่างความคาดหวังและเป้าหมาย
- เพื่อควบคุมและให้ความเชื่อมั่นว่าจะทำงานได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้มั่นใจว่าจะอยู่ในงบประมาณ
- เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เป้าหมายที่สำคัญบรรลุ
- เพื่อเฉลิมฉลองความสำเร็จที่ทำได้
- เพื่อส่งเสริมความสำเร็จให้กับผู้ที่ได้รับผลประโยชน์
- เพื่อเรียนรู้เหตุผลเบื้องหลังประสิทธิภาพการทำงานที่ดีหรือไม่ดี
- เพื่อปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการขึ้นอยู่กับการวัดประสิทธิภาพและผลตอบรับ

เพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การกำกับดูแลกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องคำนึงถึงหลักการ ๕ ประการดังต่อไปนี้

หนึ่ง วางแผนการจัดระเบียบธุรกิจทางเทคโนโลยี มีการจัดระเบียบการลงทุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สร้างความเชื่อมโยงและความร่วมมือกันทางธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้สามารถกระจายการให้บริการไปยังประชาชนมาเลเซียที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้

สอง กำหนดมูลค่าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การลงทุนในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารค่อนข้างสูง ดังนั้นการลงทุนจะต้องสามารถให้มูลค่าทางธุรกิจได้ โดยเฉพาะเมื่อได้ผ่านการวิเคราะห์และวัดข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าอันไหนที่จะให้มูลค่า แต่ก่อนหน้านั้นการใช้ข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีการปรับแต่งให้ดีขึ้น

สาม จัดการความเสี่ยงของเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อธุรกิจทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเริ่มที่จะให้บริการ การจัดการความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาโดยความเสี่ยงทางเทคโนโลยีและความปลอดภัยของข้อมูลจะเป็นประเด็นที่สำคัญในขั้นตอนการดำเนินงาน

สี่ จัดการทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถาบันควบคุมดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ITGI) ได้ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไว้ว่า คือ "การลงทุนที่เหมาะสม การใช้และการจัดสรรทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (คน, การประยุกต์, เทคโนโลยี, สิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูล) และการบริการตามความต้องการขององค์กร" ส่วนในบริบททางภาครัฐของมาเลเซีย หมายความว่ามีความสามารถที่เหมาะสมในการจัดหาทรัพยากรให้พอเพียงและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ ซึ่งบุคลากรที่เหมาะสมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากในการจัดการทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐ

ห้า วัดประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป้าหมายในการวัดประสิทธิภาพคือเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นในการสร้างความเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ วัตถุประสงค์เพื่อเน้นกำไรและผลลัพธ์ต้องสามารถวัดและประเมินค่าได้

๗. การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซีย

เสาหลักหนึ่งในการทำงานภายใต้กรอบการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภาครัฐของประเทศมาเลเซียคือการบริหารการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้จากวิธีการและแนวทางธุรกิจที่ใช้งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะมีความกลัวถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลง และถ้าไม่มีแนวทางหลังจากที่เกิดการเปลี่ยนแปลง ก็อาจจะกลายเป็นประเด็นแล้วมีปัญหายุ่งยาก การบริหารจัดการกับความเปลี่ยนแปลงจึงหมายถึงการสร้างแผนงาน และออกแบบวิธีการบริหารจัดการกับความเปลี่ยนแปลง การดำเนินการ และการประเมินผล ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน ในท้ายที่สุดก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ และผู้ใช้ที่ยอมรับได้ มีความพร้อมต้องการสนับสนุน และมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงโครงการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงถึงองค์กร การบริหารจัดการกับความเปลี่ยนแปลงจะช่วยให้หน่วยงานลดความเสี่ยงที่อาจเกิดความล้มเหลว รูปแบบของการจัดการจะใหกรอบของการบริหารจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใน ๓ ชั้น ก็คือ ชั้นวิเคราะห์ ชั้นมีส่วนร่วม และชั้นจัดส่ง โดยใช้การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการการบริหารจัดการกับความเปลี่ยนแปลง

๘. ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซีย

ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศมาเลเซียมีทั้งหมด

๗ ยุทธศาสตร์ โดยมีเป้าประสงค์หลักเพื่อผลักดันให้มีการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่หลากหลายแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นให้การทำงานของหน่วยงานราชการและหน่วยงานบริการสาธารณะทั้งหน่วยงานสามารถบริการ ประชาชนให้สะดวกสบายด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หนึ่ง เพิ่มการให้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยพยายามผลักดันระบบและลดความซ้ำซ้อน และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนำมาช่วยสนับสนุนการให้บริการของภาครัฐ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและธุรกิจ

สอง รวมโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยวิธีการสนับสนุนการรวมเครือข่ายบริเวณกว้าง เพื่อกระจายข้อมูลเป็นศูนย์กลางในด้านต่าง ๆ และเป็นเครื่องมือใช้งานทั่วไป

สาม กระชับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานผ่านด้วยบริการสาธารณะ สร้างเครือข่ายการทำงานระหว่างรัฐบาลกลาง รัฐ และระดับท้องถิ่น เช่นเดียวกับรัฐบาลร่วม เพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาการข้ามหน่วยงานจะถูกแก้ไข

สี่ กำกับการทำงานของกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดโครงสร้างของการกำกับดูแลกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีเหตุผล ให้มีประสิทธิภาพ มีบทบาทชัดเจนและมีความรับผิดชอบ

ห้า เร่งขีดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มุ่งมั่นที่จะพัฒนาความสามารถยอมรับการฝึกฝนที่ถูกต้อง และเพิ่มขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง

หก ปลุกฝังวัฒนธรรมการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน วัฒนธรรม แนวคิด และการฝึกฝนเป็นจุดประสงค์หลักที่เน้นสำหรับการตรวจสอบผลลัพธ์และการเพิ่มพูนประสิทธิภาพ

เจ็ด สร้างวัฒนธรรมแห่งความรู้ เพิ่มวัฒนธรรม แนวคิดและการฝึกฝนเพื่อให้ช่วยใช้ความรู้ในการตัดสินใจด้วยความรวดเร็วและตัดสินใจโดยขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง

โปรแกรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภาครัฐของมาเลเซีย การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศมาเลเซีย ได้ระบุกลยุทธ์ทิศทางการทำงานได้ทั้งหมด ๕ โปรแกรม ดังนี้

โปรแกรม ๑ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

- พัฒนาและดำเนินการให้บริการออนไลน์ myRakyat, myBusiness, myWorkforce and e-Payment

- จัดตั้งและปรับใช้การจัดการเอกสารออนไลน์ของภาครัฐ

- จัดตั้งและปรับใช้การคมนาคมแบบอัจฉริยะ

- ไม่มีอาชญากรรม เก็บข้อมูลทางอาชญากรรม จัดตั้งและปรับใช้

- การปรับใช้โปรแกรมสำหรับการพัฒนา ๕ เขตเศรษฐกิจ
 - โปรแกรม ๒ เพิ่มขีดความสามารถและการรองรับ
 - เพิ่มขอบเขตความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐ
- จัดตั้งพื้นที่เก็บข้อมูลและปรับใช้ระบบการจัดการทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ตรวจสอบการปฏิบัติตามโปรแกรมการจัดการระบบความปลอดภัยของข้อมูล (ISMS) สำหรับหน่วยงานที่สำคัญของภาครัฐ
 - เพิ่มประสิทธิภาพ GCIO และ โปรแกรมพัฒนา CIO, โปรแกรมผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐ : มีโปรแกรมรองรับสำหรับการรับรองความสามารถเฉพาะด้านในการเพิ่มทักษะ การสับเปลี่ยนคน และการเปลี่ยนเครื่องมือ
 - โปรแกรม ๓ เพิ่มขีดความสามารถในการประเมินประสิทธิภาพ
 - การให้บริการอัจฉริยะของภาครัฐ : จัดตั้งและปรับใช้ขีดความสามารถอัจฉริยะในแบบเรียลไทม์
 - มีการใช้เครื่องมือเพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละหน่วยงาน หมายถึง การวัดและการประเมินการให้บริการของหน่วยงาน
 - ในหน่วยงานภาครัฐมีการใช้เครื่องมือสำหรับประเมินตนเอง หมายถึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการประเมินตนเอง
- โปรแกรม ๔ เชื่อมต่อกับรัฐบาล
- ระบบลงทะเบียนราษฎร์ (CRS) : กระจายการใช้ไปแต่ละหน่วยงาน
 - การลงทะเบียนธุรกิจ (myCoLD) : กระจายการใช้ไปแต่ละหน่วยงาน
 - การลงทะเบียน : พัฒนายนานพาทนะ นักเรียน นักศึกษา และ ลงทะเบียนสุขภาพ
 - ศูนย์กลางการจัดการความรู้ของภาครัฐ : จัดตั้งหน่วยงานนำร่อง
- โปรแกรม ๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความยั่งยืนและมีเสถียรภาพ
- สร้างการสื่อสารแบบครบวงจรของรัฐบาล
 - ดำเนินการและบูรณาการระบบเครือข่ายโทรคมนาคมของรัฐบาล
 - จัดตั้งศูนย์รวมข้อมูลของรัฐบาล จัดตั้งศูนย์รวมการบรรเทาสาธารณภัยของรัฐบาล
 - เริ่มใช้การแก้ปัญหาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครื่องมือ Application ในมือถือ
 - เริ่มปรับใช้ดัชนีชี้วัดมาตรฐานความปลอดภัย
 - พัฒนาและการดำเนินการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับหน่วยงาน
 - สร้างความเชื่อมั่นในภาครัฐของชาวมาเลเซีย : จัดตั้งและปรับใช้การออกใบรับรองหน่วยงานของภาครัฐ

๙. การดำเนินการแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซีย

แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมาเลเซียมีบทบาทและเป็นส่วนร่วมสำคัญในการเปลี่ยนแปลงภาครัฐมาเลเซีย ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของภาครัฐใน

มาเลเซีย ประกอบไปด้วย ๗ ยุทธศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ธุรกิจในปัจจุบันถูกสั่งให้เพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนจุดมุ่งหมายของประเทศให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วที่มีรายได้สูง เพื่อให้เป็นไปดังที่หวังเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐ จะต้องได้รับการแก้ไขในลักษณะแบบองค์รวม นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ครอบคลุมเหนือกว่าเขตแดนและวัฒนธรรม รัฐบาลต้องการให้หน่วยงานสามารถทำงานข้ามเขตแดน รัฐบาลกลาง รัฐ และระดับท้องถิ่นได้ เป็นแบบรัฐบาลบูรณาการ ซึ่งทำงานแบบมีหลักการ เป็นนวัตกรรม มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และโปร่งใส และเป็นศูนย์กลางของยุทธศาสตร์โดยมีการดำเนินงานดังนี้

๙.๑ การดำเนินงานเป็นขั้นตอน โดยเริ่มจากนำเครื่องมือใหม่ที่เรียกว่ามาใช้ ต่อจากนั้นเริ่มนำเครื่องมือจัดการเรื่องธุรกรรมมาใช้ และในที่สุดก็จะบริการแบบครบวงจรผ่านหน่วยงานทั่วไป

๙.๒ จุดบริการประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย โดยผ่านช่องทางที่ถนัด

๙.๓ ผลสรุปที่ใหญ่และเร็ว เน้นไปที่การบริการ / คุณสมบัติที่สามารถดำเนินการได้ไวและมีประโยชน์สูง เช่น ระบบโครงสร้างพื้นฐานของการทำธุรกรรม

๙.๔ เริ่มใช้ทรัพยากร การบริการควรเริ่มด้วยการลงทุนด้วยบุคลากรและเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มมูลค่าให้สูงสุด ลดต้นทุน เน้นความรวดเร็วในการบริการและลดความเสี่ยง

๙.๕ มีตำแหน่งชัดเจนผ่านการฝึกฝนในการดำเนินการต่าง ๆ มีทีมเล็กแต่มีประสิทธิภาพ มีการแบ่งบทบาทชัดเจน และเปิดโอกาสให้เจ้าของธุรกิจทำงานร่วมกันกับหน่วยงานของรัฐ

๙.๖ มีการควบคุมดูแลอย่างมีประสิทธิภาพมีการจัดระเบียบและการจัดการ มีความมั่นใจว่าจะมีการพัฒนาระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคง นวัตกรรมเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ภาครัฐสามารถตอบสนองการทำงานได้อย่างหลากหลาย นอกจากความรวดเร็วแล้วการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ได้งานที่มากขึ้น การให้บริการของภาครัฐจะต้องมาจากนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์ที่คิดนอกกรอบ เพื่อให้ผลประโยชน์สูงสุด ประชาชนและธุรกิจต้องการการบริการที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัย อย่างเช่น เว็บแอปพลิเคชัน ๒.๐ และ ๓.๐ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลและทำงานร่วมกัน ผู้ใช้สามารถออกแบบได้ นอกจากนี้ยังมีช่องทางอื่น ๆ ผ่าน Social Network, บล็อก และ วิกิ ทั้งนี้การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศในมาเลเซียเห็นควรเน้นในเรื่องของโครงสร้างกระบวนการจัดการและความร่วมมือ ในขณะเดียวกันแผนการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงก็สำคัญเช่นกัน จะต้องแน่ใจว่ากระบวนการทั้งหมดมีความถูกต้องและใช้งานได้

๑๐. สถานการณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศอื่น ๆ

ประเทศในภูมิภาคใกล้เคียงได้วางแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไว้อย่างเข้มข้น โดยเฉพาะสิงคโปร์ ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ เป็นกลุ่มประเทศเอเชียที่มีรายได้สูงโดยสิงคโปร์มีแผนแม่บท Intelligent Nation ๒๐๑๕ (iN๒๐๑๕) เป็นแผนแม่บทด้าน ICT ของรัฐบาลสิงคโปร์ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ ค.ศ.๒๐๐๕ ที่กำหนดให้ในสิบปีข้างหน้าที่จะผลักดันให้สิงคโปร์กลายเป็น Intelligent Nation โดยวิสัยทัศน์ของแผนกำหนดไว้ว่า “สิงคโปร์ ประเทศอัจฉริยะเป็นเมืองระดับโลกที่ขับเคลื่อนด้วย Infocomm” ในขณะที่นโยบาย u-Japan และ u-Korea ของประเทศญี่ปุ่นและเกาหลีใต้ได้มีวิสัยทัศน์ของ

การที่ประชาชนทุกคนใช้และได้รับประโยชน์จาก ICT อย่างเต็มที่ โดยรัฐบาลญี่ปุ่นต้องการสร้างโครงข่ายแบบ Ubiquitous เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการโดยไม่ต้องคำนึงถึงรูปแบบของการเชื่อมต่อใช้ ICT

สำหรับมาเลเซีย จีน และอินเดีย ยังคงมีเป้าหมายในการที่จะปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศและใช้ ICT ในการผลักดันการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศโดยมาเลเซียใช้นโยบาย The National IT Agenda (NITA) ซึ่งพัฒนาโดย National IT Council ซึ่งใช้เป็นนโยบายหลักและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาด้าน ICT ของมาเลเซียเพื่อเปลี่ยนมาเลเซียให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ใน ค.ศ.๒๐๒๐ ในขณะที่อินเดียมีนโยบายที่ชื่อว่า The National Policy on Information Technology ๒๐๑๒๒๒ ซึ่งเป็นแผนที่จะใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาด้าน ICT ของอินเดียโดยการใช้ประโยชน์จาก ICT ในการแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาขีดความสามารถในการเพิ่มคุณภาพชีวิตประชาชนของอินเดีย ในขณะที่จีนใช้นโยบายที่ชื่อว่า The State Informatization Development Strategy (๒๐๐๖-๒๐๒๐) โดยมีเป้าหมายให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลทั่วประเทศการสร้างความเข้มแข็งให้กับการสร้างสรรคด้าน ICT อย่างอิสระ สำหรับกลุ่มประเทศตะวันตกที่พัฒนาแล้วสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สวีเดน และออสเตรเลีย มีนโยบาย ICT ที่มุ่งเน้นในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการเปิดเผยข้อมูลรวมไปถึงการใช้ ICT ในการเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐ โดยสหรัฐอเมริกาได้มีประกาศเป้าหมายในการทำให้ประชาชนอเมริกันและผู้ที่อยู่ในวัยทำงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพของรัฐบาลโดยไม่จำกัดสถานที่เวลาและเครื่องมือในการเข้าถึง โดยให้รัฐบาลมีการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของรัฐบาลเพื่อนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการแก่ชาวอเมริกัน ส่วนสหราชอาณาจักรมุ่งเน้นที่การให้บริการแก่ประชาชนด้วยงบประมาณที่ลดลง โดยการนำกลับมาใช้ใหม่และการใช้งานร่วมกันของทรัพย์สินด้าน ICT ขณะที่สวีเดนมีนโยบายด้าน ICT ที่รวบรวมกิจกรรมด้าน ICT ต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ Digitization ของประชาชนและธุรกิจส่วนออสเตรเลียเน้นการพัฒนา ๓ ด้าน ในเรื่องของบริการที่ดีขึ้น การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐบาล และการมีส่วนร่วมดำเนินการอย่างเปิดเผยโดยการดึงดูดให้ทุกภาคส่วนเข้ามาร่วมในการสร้างความรู้เกิดแนวคิดสร้างสรรค์และการแจ้งให้รับรู้ถึงการตัดสินใจและแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วัชร นิตยสุทธิ ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกองทัพบกทางสื่อสังคมออนไลน์พบว่า การดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกองทัพบก ประกอบด้วยปัจจัยภายนอกกองทัพบก ได้แก่ ภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ความยากจน ภัยพิบัติต่างๆ การป้องกันประเทศ ความแตกแยกของคนในสังคม ความไม่สงบของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กระแสสื่อมวลชน และปัจจัยภายในกองทัพบก ประกอบด้วย วิสัยทัศน์กองทัพบก เจตนารมณ์ของผู้บัญชาการทหารบก นโยบายกองทัพบก การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกองทัพบก และระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการใช้ข่าวสาร

ราชการ พ.ศ.๒๕๒๒ สำหรับกระบวนการจัดทำนโยบายการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกองทัพบกทางสื่อสังคมออนไลน์ประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ ๑ ขั้นก่อตัวนโยบาย ขั้นที่ ๒ ขั้นวางระเบียบข้อเสนอร่างนโยบาย ขั้นที่ ๓ ขั้นกำหนดเป็นนโยบาย ขั้นที่ ๔ การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และขั้นที่ ๕ การประเมินผล

คณะนักศึกษาลัทธิจิตวิทยาความมั่นคง ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการปฏิรูปการสื่อสารมวลชนด้านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในทศวรรษหน้าของประเทศไทย ได้ข้อค้นพบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคสื่อออนไลน์ในปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่เล่นอินเทอร์เน็ตทุกวัน วันละ ๓-๔ ชั่วโมง และนิยมรับข่าวสาร บันเทิงผ่านสื่อเครือข่าย สังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าข้อมูลข่าวจากหนังสือพิมพ์รายวัน น่าเชื่อถือมากที่สุด ขณะที่เห็นว่าข่าวสารในสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด วัตถุประสงค์ในการเล่นอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เพื่อเข้าแอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์ และเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับไลฟ์สไตล์ โดยแอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นิยมมากที่สุด คือ เฟซบุ๊ก ไลน์ และอินสตาแกรมตามลำดับ ประเด็นสภาพปัญหาสำคัญที่สุดนำไปสู่การต้องจัดระเบียบสื่อมวลชนด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์จากมุมมองของนักวิชาการด้านสื่อมวลชนและเยาวชนมีตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัญหาด้านเนื้อหาข่าวสารระดับที่ไม่สร้างสรรค์ เนื้อหารุนแรง ขาวเก่า เล่าใหม่ เนื้อหาไม่ตรงกับพาดหัว ไม่ได้มีการกำหนดด้วยอายุที่ยังไม่สมควรเข้าไปในเนื้อหาบางข่าว หรือบางเว็บไซต์เนื้อหาที่กำหนดจากผู้บริโภค สื่อที่ขาดสติยั้งคิด โพสต์ภาพลามกอนาจารของตนเองและแชร์ภาพอนาจารของผู้อื่น ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและสิทธิมนุษยชน เป็นต้น สำหรับด้านปัญหากฎหมาย ได้แก่ ข้อกฎหมายยังไม่ทันสมัยสถานการณ์ และไม่เข้มข้นเด็ดขาดบทลงโทษไม่ชัดเจนรุนแรง และปัญหาด้านบุคลากรสื่อ ได้แก่ นักสื่อมวลชนออนไลน์ที่ขาดจรรยาบรรณวิชาชีพ นักสื่อสารมวลชนที่ดีในการนำเสนอข่าวขาดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่สังคมชุมชนขาดการกำกับดูแลและให้การอบรมความรู้และการพัฒนาบุคลากร ปัญหาด้านสถาบันสื่อ ได้แก่ ขาดจิตสำนึกในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน ขาดจริยธรรม เปิดโอกาสนายทุน รัฐบาล นักการเมือง ผู้มีอิทธิพลเข้ามามีบทบาทในสถาบันสื่อในการกำหนดเนื้อหาข่าวเพื่อผลประโยชน์ของสถาบันสื่อ นั้น ๆ ปัญหาจากสถาบันครอบครัว ได้แก่ ขาดการดูแลใกล้ชิด ขาดการสอนให้รู้เท่าทันสื่อ ทำให้ผู้บริโภควัยเยาวชนสื่อตกเป็นเหยื่อถูกล่อลวง ล่อทรัพย์สิน และลวงละเมิดทางเพศ

ข้อค้นพบใหม่จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิรูปให้สำเร็จ จากมุมมองของนักวิชาการด้านสื่อมวลชนและเยาวชน คือ ปัจจัยพื้นฐานด้านผู้บริโภคสื่อโดยควรปลูกฝังจิตสำนึก รับผิดชอบต่อสังคมของคณาบริโภคสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ ควรมีความรู้เท่าทันสื่อมีวิจารณญาณ แยกแยะได้ตรงก่อนเชื่อข่าว ควรมีทัศนคติที่ดีในการเสนอโพสต์ แชร์ อย่างรู้คุณค่า ประโยชน์เพื่อสังคม ปัจจัยพื้นฐานด้านกฎหมาย คือ ควรอัปเดตข้อกฎหมายให้ทันสมัยสถานการณ์ และเข้มข้นเด็ดขาดด้านบทลงโทษที่ชัดเจนรุนแรงและติดตามบังคับใช้จริงกับผู้ทำผิด ควรมีข้อกฎหมายที่คุ้มครองคนทำงานสื่อเพื่อให้กล้านำเสนออย่างเป็นกลาง รัฐบาลแต่ละยุคควรจัดสรรทรัพยากรงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลอย่างเพียงพอเพื่อตรวจสอบสอดส่องคนทำงานสื่อและสถาบันสื่อ รวมถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เข้าข่ายเจตนาหมิ่นประมาท หรือแฝงตัวเป็นอาชญากร ปัจจัยพื้นฐานด้าน

ทรัพยากรงบประมาณ คือ รัฐบาลแต่ละยุคควรจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ และ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลอย่างเพียงพอ เพื่อตรวจสอบสอดส่อง คนทำงานสื่อและสถาบันสื่อ รวมถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เข้าข่ายเจตนามิชอบแอบแฝง หรือแฝงตัวเป็นอาชญากร และปัจจัยพื้นฐานด้านองค์การวิชาชีพสื่อ โดยควรเร่งผลักดันให้สภาปฏิรูปเป็นองค์กรที่มีพระราชบัญญัติกฎหมายรับรองชัดเจนเพื่อให้ทำหน้าที่ในการปฏิรูปสื่อมวลชนได้อย่างทันทีรวดเร็ว

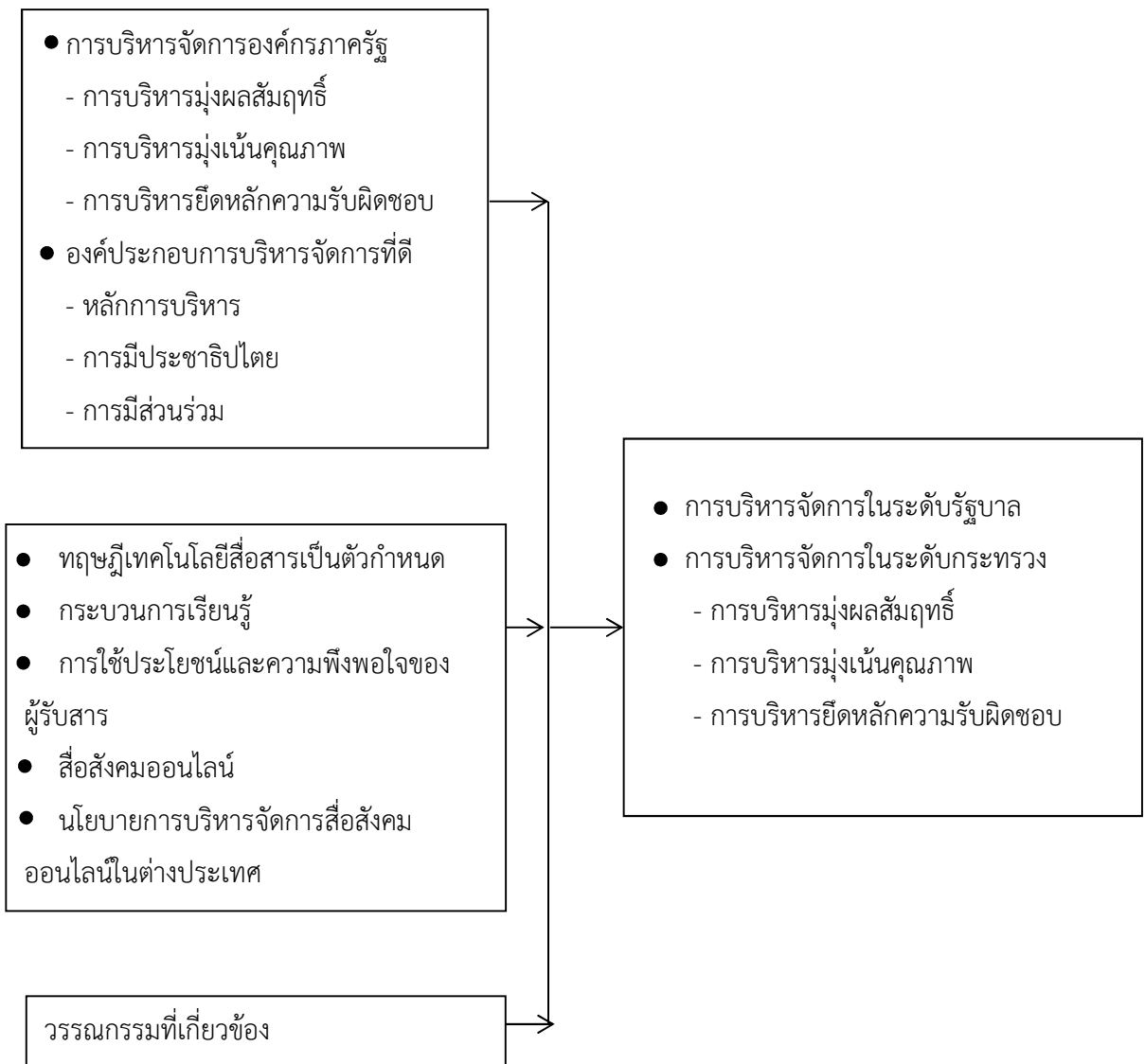
นำเสนอแนวทางการปฏิรูปสื่อสารมวลชนด้านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ควรทำอย่างเร่งด่วน โดยทีมสภาปฏิรูปควรผลักดันดำเนินการทำแต่ละขั้นตอนตามแนวทางนี้พร้อมกัน เพื่อผลลัพธ์เป็นรูปธรรม ดังนี้ ขั้นตอนที่ ๑ แนวทางจัดระเบียบปฏิรูปด้านกิจการและสถาบันสื่อมวลชน โดยเสนอให้ตรวจสอบคุณสมบัติของเจ้าของผู้ประกอบการสื่อและลักษณะกิจการสื่อว่ามีเจตนาและเนื้อหาแฝงในเชิงสิ่งยั่วยุทางเพศ เกม การพนัน ล่อลวง ล่อทรัพย์ และระงับใบอนุญาตสถาบันสื่อที่เป็นเครื่องมือให้นักการเมือง ผู้มีอิทธิพล ขั้นตอนที่ ๒ แนวทางจัดระเบียบปฏิรูปด้านกฎหมาย โดยจัดตั้งสมาชิกสภาปฏิรูปที่ได้รับการรับรองตามกฎหมายให้มีอำนาจ และเร่งออกพระราชบัญญัติในการควบคุมสื่อที่เกี่ยวข้องกับการทำความผิดทั้งกฎหมายและผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้บริโภคสื่อที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่รัฐของสื่อที่รับสินบนเพื่อการนำเสนอข่าวไม่เป็นกลาง และควรเร่งออกกฎหมายคุ้มครองผู้ตกเป็นเหยื่อในโลกสื่อออนไลน์ ขั้นตอนที่ ๓ แนวทางจัดระเบียบปฏิรูปด้านองค์การวิชาชีพสื่อแขนงต่าง ๆ โดยจัดตั้งสมาชิกสภาปฏิรูปที่ได้รับการรับรองตามกฎหมายให้มีอำนาจ จัดให้มีมาตรฐานสอบรับใบประกอบอาชีพจากส่วนกลางคัดกรองคนที่จะเข้ามาประกอบอาชีพเป็นคนสื่อ เช่น ผู้อ่านข่าว ผู้สื่อข่าว ให้ได้มาตรฐานวิชาชีพ ขั้นตอนที่ ๔ แนวทางจัดระเบียบปฏิรูปด้านผู้บริโภคสื่อ โดยควรมีกลไกการลงโทษทางสังคมแก่ผู้บริโภคสื่อที่มีพฤติกรรมการสร้างโพสต์ แชร์ แชท เนื้อหาในสื่อออนไลน์ที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และเนื้อหารุนแรง อนาคต ขั้นตอนที่ ๕ แนวทางจัดระเบียบปฏิรูปด้านสถาบันการศึกษาโดยควรการมีจำกัดประเภทเว็บไซต์ เว็บไซต์ที่ไม่อนุญาตให้นักเรียนเข้าดูในโรงเรียน ขั้นตอนที่ ๖ โครงการรณรงค์ในการปฏิรูปสื่ออย่างเป็นรูปธรรม เริ่มจากกลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคสื่อออนไลน์ที่ส่วนใหญ่เป็นวัยเยาวชน ได้แก่ โครงการอินเทอร์เน็ตสีขาวเพื่อวัยใสเยาวชนไทย โครงการรู้เท่าทันสื่อ คิดส์กนิตกอนแชร์ โครงการสื่อมวลชนยุคใหม่เป็นมากกว่ากระบอกเสียง โครงการวัยรุ่นรุ่นใหม่ยุคอาเซียนกับการใช้สื่อออนไลน์อย่างสร้างสรรค์

Ghobil, Bahaa G and Wilkns (๒๐๑๕: ๑๒๙-๑๕๐) ศึกษาเรื่อง The politics of political communication : Competting news discourses of the ๒๐๑๑ Egyptian protests โดยกล่าวว่า โลกได้เป็นสักขีพยานว่าประชาชนชาวอียิปต์ได้ลุกขึ้นมาท้วงรัฐบาลจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรัฐบาลในปี ค.ศ.๒๐๑๑ ซึ่งการวิจัยนี้ได้อธิบายว่าเป็นการก้าวข้ามข่าวที่ถูกนำเสนอโดยทางการรัฐบาลอียิปต์ ซาอูดิอาระเบีย ตุნიเซีย และโครงสร้างการข่าวของสหรัฐอเมริกาในเขตอาหรับต่อการประท้วงทางการเมืองครั้งนี้ได้อย่างไร คำตอบคือสื่อดิจิทัลเป็นตัวละครหลักที่สำคัญในเหตุการณ์ที่ประเทศอียิปต์ ที่เรียกกันว่า “Facebook Revolution” โดยมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่มาจากแหล่งข่าวที่อยู่นอกการกำกับดูแลของสหรัฐอเมริกาในเขตอาหรับ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการตั้งคำถามต่อรัฐบาลสหรัฐอเมริกาถึงการควบคุมข่าวสารที่มีเผยแพร่ในสื่อดิจิทัลในเขตตะวันออกกลางและความรู้เกี่ยวกับสื่อสารการเมือง

McAllister,Lam,Gibson,RachelK. (๒๐๑๕:๓๓๗-๓๕๓) ได้ศึกษาเรื่อง New media, election and the political knowledge gap in Australia. พบว่าเมื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งขยายประสบการณ์ การรับรู้ การเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้รับสารเพื่อร่วมกิจกรรมทางการเมือง การบริโภคข้อมูล ข่าวสารการเมืองทางออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเด็กวัยรุ่นสาว ผู้มีการศึกษาและผู้มีความสนใจการเมืองและ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องมากขึ้นในระดับสูงของผู้ที่มีความรู้ทางการเมือง ดังนั้นอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเสริมให้มีความได้เปรียบขององค์ความรู้ที่มีอยู่จำนวนมาก ในขณะที่เดียวกันก็เป็นความล้มเหลวชั่วลูกชั่วหลานในกลุ่มคนที่ไม่สนใจการเมือง ถึงแม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะนำข่าวสารตัวอย่างภาพ วิดีโอ มาเป็นตัวอย่างเพื่อให้คำแนะนำต่าง ๆ แต่กลุ่มเหล่านั้นก็เข้ามามีส่วนร่วมด้วยความอคติ

จากข้อความทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงนำประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต มาสรุปเพื่อกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ ๓

การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของภาครัฐในปัจจุบัน

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน มีดังนี้

- นโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
- นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๕๙ - ๒๕๖๔)
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- พระราชบัญญัติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.๒๕๖๐
- พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐

นโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ มีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

ในด้านการบริหารราชการแผ่นดินอันเป็นหน้าที่หลักของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย รัฐบาลมีนโยบายในเรื่องต่างๆ จำแนกเป็น ๑๑ ด้าน โดยรัฐบาลนำยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ว่าด้วยการเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็นหลักสำคัญ ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งทรงเน้นความพอดีพอสมพอควรแก่ฐานะ ความมีเหตุมีผล และการมีภูมิคุ้มกันมาเป็นแนวคิด ใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ แนวทางของคณะรักษาความสงบแห่งชาติและความต้องการของประชาชน โดยเสนอนโยบาย ๑๑ ด้าน ดังนี้

๑. การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์

สถาบันพระมหากษัตริย์เป็นองค์ประกอบสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยตามประเพณีการปกครองของไทย รัฐบาลจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญยิ่งยวดในอันที่จะเชิดชูสถาบันนี้ไว้ด้วยความจงรักภักดีและปกป้องรักษาพระบรมเดชานุภาพ โดยจะใช้มาตรการทางกฎหมาย มาตรการทางสังคมจิตวิทยา และมาตรการทางระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินการกับผู้กระทำความผิด ยามใจหรือประสอคร้าย มุ่งสั่นคลอนสถาบันหลักของชาติ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สำนึก และความผูกพันภักดีของคนอีกเป็นจำนวนมาก ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นจริงเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และพระราชกรณียกิจ เพื่อประชาชน ทั้งจะสนับสนุนโครงการทั้งหลายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ สถานศึกษา ตลอดจนหน่วยงานทั้งหลายของรัฐเรียนรู้

เข้าใจหลักการทรงงาน สามารถนำหลักดังกล่าว มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการและการพัฒนา ตลอดจนเร่งขยายผลตามโครงการและแบบอย่างที่ทรงวางรากฐานไว้ให้แพร่หลายเป็นที่ประจักษ์และเกิดประโยชน์ในวงกว้างอันจะช่วยสร้างความสมบูรณ์พูนสุขแก่ประชาชนในที่สุด

๒. การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ

๒.๑ ในระยะเร่งด่วน รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียนในกิจการ ๕ ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการชายแดน การสร้างความมั่นคงทางทะเล การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ การสร้างความไว้วางใจกับประเทศเพื่อนบ้าน และการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติการทางทหารร่วมกันของอาเซียน โดยเน้นความร่วมมือเพื่อป้องกันแก้ไขข้อพิพาทต่างๆ และการแก้ไขปัญหาเส้นเขตแดนโดยใช้กลไก ทั้งระดับทวิภาคีและพหุภาคี ทั้งจะจัดระเบียบการพัฒนาตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการบริหารจัดการพื้นที่ชายแดนทั้งทางบกและทางทะเล รองรับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษตามแนวชายแดน โดยใช้ระบบเฝ้าตรวจที่มีเทคโนโลยีทันสมัย กำหนดให้ปัญหาเสพติด การค้าอาวุธ การค้ามนุษย์ การกระทำอันเป็นโจรสลัด การก่อการร้ายสากลและอาชญากรรมข้ามชาติ เป็นปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องได้รับการป้องกันและแก้ไขโดยการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด และจัดการปัญหาอื่นๆ ที่เชื่อมโยงต่อเนื่องให้เบ็ดเสร็จ เช่น ปัญหาสถานะและสิทธิของบุคคล การปรับปรุงระบบการเข้าเมือง การจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

๒.๒ เร่งแก้ไขปัญหาการใช้ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยนายยุทธศาสตร์เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนามาใช้ตามแนวทางกัลยาณมิตรแบบสันติวิธี ส่งเสริมการพูดคุย สันติสุขกับผู้มีความคิดเห็นต่างจากรัฐ สร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมตามหลักนิติธรรม และหลักสิทธิมนุษยชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นพหุสังคม ขจัดการฉวยโอกาสก่อความรุนแรงแทรกซ้อน เพื่อซ้ำเติมปัญหาไม่ว่าจากผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบ้านเมือง ทั้งจะเพิ่มระดับปฏิสัมพันธ์กับต่างประเทศ และองค์การระหว่างประเทศที่อาจช่วยคลี่คลายปัญหาได้

๒.๓ พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของกองทัพและระบบป้องกันประเทศ ให้ทันสมัย มีความพร้อมในการรักษาอธิปไตย และผลประโยชน์ของชาติ ปลอดภัยจากการคุกคามทุกรูปแบบ ส่งเสริมและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการป้องกันประเทศ ตลอดจนการวิจัยพัฒนาและการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อนำไปสู่การพึ่งพาตนเองในการผลิตอาวุธยุทโธปกรณ์ สามารถบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในอุตสาหกรรมป้องกันประเทศได้ พร้อมทั้งนำศักยภาพของกองทัพในยามปกติมาสนับสนุนการพัฒนาประเทศ การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และการรักษาความมั่นคงภายในโดยมุ่งระดมสรรพกำลังจากทุกภาคส่วนทั้งในระดับชุมชน ท้องถิ่น ภูมิภาค และนานาชาติ โดยเฉพาะอาเซียนและประชาคมโลก ให้สามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นเครือข่ายได้

๒.๔ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนานาประเทศบนหลักการนโยบายการต่างประเทศเป็นส่วนประกอบสำคัญของนโยบายองค์รวมทั้งหมดในการบริหารราชการแผ่นดิน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง เศรษฐกิจ หรือสังคม โดยจะนำกลไกทางการทูตแบบบูรณาการ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การคุ้มครองดูแลคนไทย ผลประโยชน์ของคนไทยในต่างแดน การแลกเปลี่ยนทางการศึกษา วัฒนธรรม การค้า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการเปิดโลกทัศน์ให้มีลักษณะสากล เป็นต้น

๓. การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ

ความเหลื่อมล้ำในสังคมเป็นอีกสาเหตุหนึ่งของปัญหาความขัดแย้ง และความเดือดร้อนทั้งหลายของประชาชน จึงมีนโยบายที่จะดำเนินการดังนี้

๓.๑ ในระยะเฉพาะหน้า จะเร่งสร้างโอกาส อาชีพ และการมีรายได้ที่มั่นคง แก่ผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งสตรี ผู้ด้อยโอกาส และแรงงานข้ามชาติที่ถูกกฎหมาย พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพแรงงาน โดยให้แรงงานทั้งระบบมีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ฝีมือแรงงานในทุกระดับอย่างมีมาตรฐาน ทั้งจะเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินการระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของพื้นที่และของประเทศโดยรวม นอกจากนี้ จะส่งเสริมให้แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบที่ถูกกฎหมายมากขึ้น

๓.๒ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ รวมถึงปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมือง การทารุณกรรมต่อแรงงานข้ามชาติ การท่องเที่ยวที่เน้นบริการทางเพศและเด็ก และปัญหาคนขอทาน โดยการปรับปรุงกฎหมายข้อบังคับที่จำเป็นและเพิ่มความเข้มงวดในการระงับตรวจสอบ

๓.๓ ในระยะต่อไป จะพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม ระบบการออม และระบบสวัสดิการชุมชนให้มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการดูแลให้มีระบบ การกักขังที่เป็นธรรมและการสงเคราะห์ผู้ยากไร้ตามอัตภาพ พัฒนาศักยภาพ คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ จัดสวัสดิการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีและเด็ก

๓.๔ เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการมีงานหรือกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างสรรค์และไม่ก่อภาระต่อสังคมในอนาคต โดยจัดเตรียมระบบการดูแลในบ้าน สถานพักฟื้น และโรงพยาบาลที่เป็นความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน และครอบครัว รวมทั้งพัฒนาระบบการเงินการคลังสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ

๓.๕ เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมที่มีความหลากหลายเนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยสร้างความเข้มแข็งและความพร้อมแก่แรงงานไทยและร่วมพัฒนาระบบความคุ้มครองทางสังคมของแรงงานอาเซียน

๓.๖ จัดระเบียบสังคม สร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนทั่วไป โดยใช้ค่านิยมหลัก ๑๒ ประการ ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ได้ประกาศไว้แล้ว

๓.๗ แก้ปัญหาการไร้ที่ดินทำกินของเกษตรกรและการรुक้าเขตป่าสงวน โดยการกระจายสิทธิการถือครองให้แก่ผู้ที่ยู่ในพื้นที่ที่ไม่ได้รูก้า และออกมาตรการป้องกันการเปลี่ยนมือไปอยู่ในครอบครองของผู้ที่มีใช้เกษตรกร ใช้เทคโนโลยีดาวเทียมสำรวจและวิธีการ แผนที่ที่ทันสมัย แก้ไขปัญหาเขตที่ดินทับซ้อนและแนวเขตพื้นที่ป่าที่ไม่ชัดเจน อันก่อให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ

๔. การศึกษาและเรียนรู้ การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

รัฐบาลจะนำการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ความภาคภูมิใจในประวัติศาสตร์ และความเป็นไทยมาใช้สร้างสังคมให้เข้มแข็งอย่างมีคุณภาพและคุณธรรมควบคู่กันดังนี้

๔.๑ จัดให้มีการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้ โดยให้ความสำคัญ ทั้งการศึกษาในระบบและการศึกษาทางเลือกไปพร้อมกัน เพื่อสร้างคุณภาพของคนไทยให้สามารถ เรียนรู้ พัฒนาตนได้เต็มตามศักยภาพ ประกอบอาชีพและดำรงชีวิตได้โดยมีความใฝ่รู้และทักษะที่เหมาะสม เป็นคนดีมีคุณธรรม สร้างเสริมคุณภาพการเรียนรู้ โดยเน้นการเรียนรู้เพื่อสร้างสัมมาชีพในพื้นที่ ลดความเหลื่อมล้ำ และพัฒนากำลังคนให้เป็นที่ต้องการเหมาะสมกับพื้นที่ ทั้งในด้านการเกษตร อุตสาหกรรม และธุรกิจบริการ

๔.๒ ในระยะเฉพาะหน้า จะปรับเปลี่ยนการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้เรียนและลักษณะพื้นที่ของสถานศึกษา ปรับปรุงและบูรณาการระบบการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มโอกาสแก่ผู้ยากจนหรือด้อยโอกาส จัดระบบการสนับสนุนให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปมีสิทธิเลือกรับบริการการศึกษา ทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบ โดยจะพิจารณาจัดให้มีคู่มือการศึกษาเป็นแนวทางหนึ่ง

๔.๓ ให้องค์กรภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนทั่วไปมีโอกาสร่วมจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและทั่วถึง และร่วมในการปฏิรูปการศึกษา การเรียนรู้ กระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาสู่สถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามศักยภาพและความพร้อม โดยให้สถานศึกษาสามารถเป็นนิติบุคคล และบริหารจัดการได้อย่างอิสระและคล่องตัวขึ้น

๔.๔ พัฒนาคอนกทุกช่วงวัยโดยส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้สามารถมีความรู้และทักษะใหม่ที่สามารถประกอบอาชีพได้หลากหลายตามแนวโน้มการจ้างงานในอนาคต ปรับกระบวนการเรียนรู้และหลักสูตรให้เชื่อมโยงกับภูมิสังคม โดยบูรณาการความรู้และคุณธรรมเข้าด้วยกันเพื่อให้เอื้อต่อการพัฒนาผู้เรียนทั้งในด้านความรู้ ทักษะ การใฝ่เรียนรู้ การแก้ปัญหาการรับฟังความเห็นผู้อื่น การมีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นพลเมืองดีโดยเน้นความร่วมมือระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกระบบโรงเรียน

๔.๕ ส่งเสริมอาชีวศึกษาและการศึกษาระดับวิทยาลัยชุมชน เพื่อสร้างแรงงานที่มีทักษะ โดยเฉพาะในท้องถิ่นที่มีความต้องการแรงงาน และพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาให้เชื่อมโยงกับมาตรฐานวิชาชีพ

๔.๖ พัฒนาระบบการผลิตและพัฒนาครูที่มีคุณภาพและมีจิตวิญญาณของความเป็นครู เน้นครูผู้สอนให้มีวุฒิตรงตามวิชาที่สอน นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยครูหรือเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น การเรียนทางไกล การเรียนโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมทั้งปรับระบบการประเมิน สมรรถนะที่สะท้อนประสิทธิภาพการจัด

การเรียนการสอนและการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญ

๔.๗ ทะนุบำรุงและอุปถัมภ์พระพุทธศาสนาและศาสนาอื่นๆ สนับสนุน ให้องค์กรทางศาสนา มีบทบาทสำคัญในการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างสันติสุขและความปรองดองสมานฉันท์ในสังคมไทยอย่างยั่งยืน และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ตามความพร้อม

๔.๘ อนุรักษ์ ฟื้นฟู และเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรม ภาษาไทยและภาษาถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งความหลากหลายของศิลปวัฒนธรรมไทย เพื่อการเรียนรู้สร้างความภาคภูมิใจในประวัติศาสตร์และความเป็นไทย นำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์อันดี ในระดับประชาชน ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ ตลอดจนเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ให้แก่ประเทศ

๔.๙ สนับสนุนการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ วัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน และวัฒนธรรมสากล และการสร้างสรรค์งานศิลปะและวัฒนธรรมที่เป็นสากล เพื่อเตรียมเข้าสู่ เศรษฐกิจ วัฒนธรรมของประชาคมอาเซียนและเพื่อการเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลก

๔.๑๐ ปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกที่ดี รวมทั้งสนับสนุนการผลิตสื่อคุณภาพ เพื่อเปิดพื้นที่สาธารณะให้เยาวชนและประชาชนได้มีโอกาสแสดงออกอย่างสร้างสรรค์

๕. การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพของประชาชน

รัฐบาลจะวางรากฐาน พัฒนา และเสริมความเข้มแข็งให้แก่การให้บริการ ด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชนโดยเน้นความทั่วถึง ความมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนี้

๕.๑ วางรากฐานให้ระบบหลักประกันสุขภาพครอบคลุมประชากร ในทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพ โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำของคุณภาพบริการในแต่ละระบบ และบูรณาการข้อมูลระหว่างทุกระบบหลักประกันสุขภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

๕.๒ พัฒนาระบบบริการสุขภาพ โดยเน้นการป้องกันโรคมามากกว่ารอให้ป่วย แล้วจึงมารักษา สร้างกลไกการจัดการสุขภาพในระดับเขตแทนการกระจุกตัวอยู่ที่ส่วนกลาง ปรับระบบการจ้างงาน การกระจายบุคลากรและทรัพยากรสาธารณสุขให้เหมาะสมกับท้องถิ่น และให้ภาคเอกชนสามารถมีส่วนร่วมในการจ้างบุคลากรเพื่อจัดบริการสาธารณสุขโดยรัฐ เป็นผู้กำกับดูแลสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชนในการพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข โดยส่งเสริมการลงทุนและการใช้ทรัพยากรและบุคลากรร่วมกันโดยมีข้อตกลงที่รัดกุมและเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

๕.๓ เสริมความเข้มแข็งของระบบเฝ้าระวังโรคระบาด โดยเฉพาะโรคอุบัติใหม่ และโรคอุบัติซ้ำ โดยมีเครือข่ายหน่วยเฝ้าระวัง หน่วยตรวจวินิจฉัยโรค และหน่วยที่สามารถตัดสินใจ เชิงนโยบาย ในการสกัดกั้นการแพร่กระจายได้อย่างทันท่วงที

๕.๔ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุในการจราจรอันนำไปสู่ การบาดเจ็บและเสียชีวิต โดยการร่วมมือระหว่างฝ่ายต่างๆ ในการตรวจจับเพื่อป้องกัน การรายงาน และการดูแลผู้บาดเจ็บ

๕.๕ ส่งเสริมการกีฬาเพื่อสุขภาพ ใช้กีฬาเป็นสื่อในการพัฒนาลักษณะนิสัย เยาวชนให้มีน้ำใจนักกีฬา มีวินัย ปฏิบัติตามกฎกติกา มารยาท และมีความสามัคคี อีกทั้งพัฒนา นักกีฬาให้มีศักยภาพ สามารถแข่งขันในระดับนานาชาติจนสร้างชื่อเสียงแก่ประเทศชาติ

๕.๖ ประสานการทำงานระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในสังคม เพื่อป้องกัน และแก้ปัญหา การตั้งครุณีในวัยรุ่น และปัญหาด้านการแพทย์และจริยธรรมของการอุ้มบุญ การปลูกถ่ายอวัยวะและสเต็มเซลล์ โดยจัดให้มีมาตรการและกฎหมายที่รัดกุม เหมาะสม กับประเด็นที่เป็นปัญหาใหม่ของสังคม

๕.๗ พัฒนาขีดความสามารถในการวิจัยด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ และสาธารณสุข โดยจัดให้มีบุคลากรและเครื่องมือที่ทันสมัย และให้มีความร่วมมือทั้งระหว่าง หน่วยงานภายในประเทศ และหน่วยงานต่างประเทศ โดยเฉพาะในการป้องกันและรักษา โรคที่มีความสำคัญ

๖. การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ

ความไม่สงบทางการเมืองที่ดำเนินมานานกว่า ๖ เดือนจนถึงกลางปี (พ.ศ.๒๕๕๙) มีผลให้ เศรษฐกิจชะลอตัวลงอย่างมาก แม้คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ดำเนินการกระตุ้นเศรษฐกิจ จนเริ่มฟื้นตัวแล้ว แต่ก็ยังไม่อาจขยายตัวเต็มตามศักยภาพ นอกจากนี้ระบบเศรษฐกิจของไทยยังมีจุดอ่อนที่ จะต้องแก้ไขปรับปรุงหลายเรื่อง เพื่อที่จะสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจให้สามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่องและ มั่นคง ตั้งแต่การจัดเก็บภาษีซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนาประเทศอย่างเต็มศักยภาพ ปัญหา หนี้ภาครัฐ การใช้พลังงานอย่างฟุ่มเฟือย ตลอดจนปัญหาการใช้น้ำในภาคเกษตรและภาคอุตสาหกรรมซึ่ง ขาดแคลนเป็นประจำในฤดูแล้ง ในขณะที่มีน้ำท่วมบ่อยครั้งในฤดูฝน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเจริญเติบโต ของเศรษฐกิจ รัฐบาลจะดำเนินนโยบายเศรษฐกิจ เป็น ๓ ระยะ คือ ระยะเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที ระยะต่อไปที่ต้องแก้ไขปัญหาลักษณะที่ค้างคาอยู่ และระยะยาวที่ต้องวางรากฐานเพื่อความเจริญเติบโต อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

๖.๑ ในระยะเร่งด่วน เร่งจ่ายงบประมาณของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่ยังค้างอยู่ก่อนที่ จะพ้นกำหนดภายในสิ้นปีนี้ และสานต่อนโยบายงบประมาณกระตุ้นเศรษฐกิจตามที่ คณะรักษาความสงบ แห่งชาติได้จัดทำไว้ โดยติดตามให้มีการเบิกจ่ายอย่างคล่องตัวตั้งแต่ระดับกระทรวงจนถึงระดับท้องถิ่น รวมทั้งจะดูแลไม่ให้มีการใช้จ่ายที่สูญเปล่า เพื่อช่วยสร้างงานและกระตุ้นการบริโภค

๖.๒ สานต่อนโยบายงบประมาณกระตุ้นเศรษฐกิจตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้จัดทำไว้ โดยนำหลักการสำคัญของการจัดหางบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ให้ความสำคัญในการบูรณาการงบประมาณและความพร้อมในการดำเนินงาน รวมทั้งนำแหล่งเงินอื่นมา ประกอบการพิจารณาด้วย เพื่อขับเคลื่อนนโยบายให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ประหยัด ไม่ซ้ำซ้อน และมี ประสิทธิภาพ ทบทวนภารกิจที่มีลักษณะไม่ยั่งยืนหรือสร้างภาระหนี้สาธารณะของประเทศเกินความ จำเป็น และแสดงรายการลงทุนในระดับจังหวัดเพื่อแสดง ความโปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ควบคู่ไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ ตั้งแต่ระดับกระทรวงจนถึงระดับท้องถิ่น เพื่อช่วย สร้างงานและกระตุ้นการบริโภค โดยจะจัดให้มีระบบและกลไกในการติดตามตรวจสอบไม่ให้มีการใช้จ่ายที่สูญเปล่า

๖.๓ กระตุ้นการลงทุนด้วยการเร่งพิจารณาโครงการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งนักลงทุน ยื่นขออนุมัติส่งเสริมการลงทุนไว้แล้วให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว และนำโครงการลงทุน ในโครงสร้างพื้นฐานประเภท ที่มีผลตอบแทนดี เช่น โครงการขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร มาจัดทำเป็นโครงการลงทุนร่วมกับ เอกชน ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศการลงทุนที่ดีทั้งในวงการค้าก่อสร้าง วงการอสังหาริมทรัพย์ และตลาดการเงิน

๖.๔ ดูแลเกษตรกรให้มีรายได้ที่เหมาะสมด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การลดต้นทุนการผลิต การช่วยเหลือในเรื่องปัจจัยการผลิตอย่างทั่วถึง การช่วยเหลือเกษตรกรรายย่อย ตลอดจนจนถึงการใช้กลไกตลาดดูแลราคาสินค้าเกษตรประเภทที่ราคาต่ำผิดปกติให้สูงขึ้นตามสมควร

๖.๕ ลดอุปสรรคในการส่งออกเพื่อให้เกิดความคล่องตัว เช่น ปรับปรุงวิธีการตรวจรับรองมาตรฐานสินค้าและมาตรฐานการผลิตระดับไร่นา เป็นต้น ให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ตลอดจนลดขั้นตอนของกระบวนการด้านธุรการและเอกสารอื่นๆ ที่จะช่วยให้ระบบการส่งสินค้าเร็วขึ้น พร้อมทั้งแสวงหาตลาดที่มีศักยภาพเพื่อขยายฐานการส่งออกซึ่งครอบคลุมถึงการค้าชายแดน ที่มีความสำคัญมากขึ้น

๖.๖ ชักจูงให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย โดยพิจารณา มาตรการลดผลกระทบจากการประกาศใช้กฎอัยการศึกในบางพื้นที่ที่มีต่อการท่องเที่ยวในโอกาสแรก ที่จะทำได้ และสร้างสิ่งจูงใจและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกื้อกูลต่อบรรยากาศการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวอันมีลักษณะโดดเด่นร่วมกันหรือจัดเป็นกลุ่มได้ เช่น กลุ่มธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และสุขภาพ เช่น น้ำพุร้อนธรรมชาติ ทั้งจะให้เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาจากวิถีชีวิตชุมชน รวมทั้งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเดิมและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ โดยเน้นการให้ความรู้และเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ ราคาเป็นธรรม ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

๖.๗ ในระยะต่อไป ประสานนโยบายการเงินและการคลังให้สอดคล้องกัน เพื่อที่จะสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจพร้อมกับการรักษาเสถียรภาพของราคาอย่างเหมาะสม

๖.๘ แก้ปัญหาน้ำท่วมในฤดูฝนทั้งที่ท่วมเป็นบริเวณกว้างและท่วมเฉพาะพื้นที่ และปัญหาขาดแคลนน้ำในบางพื้นที่และบางฤดูกาล ซึ่งนำความเสียหายและทุกข์ร้อนมาให้แก่เกษตรกร โดยระดมความคิดเพื่อหาทางป้องกันไม่ให้เกิดน้ำท่วมรุนแรงดังเช่นเหตุการณ์น้ำท่วม ในปี ๒๕๕๔ และหาวิธีที่จะแก้ปัญหาน้ำท่วมเฉพาะพื้นที่ให้ลดลงโดยเร็ว ไม่กระทบต่อพืชผล ส่วนภาวะภัยแล้งจนเกิดการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรนั้น รัฐบาลจะเร่งดำเนินการจัดสร้างแหล่งน้ำขนาดเล็กให้กระจายครอบคลุมทั่วพื้นที่เพาะปลูกให้มากที่สุด ซึ่งจะสามารถทำได้ในเวลาประมาณ ๑ ปี

๖.๙ ปฏิรูปโครงสร้างราคาเชื้อเพลิงประเภทต่างๆ ให้สอดคล้องกับต้นทุน และให้มีภาวะภาษีที่เหมาะสมระหว่างน้ำมันต่างชนิดและผู้ใช้ต่างประเภท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของประเทศและให้ผู้บริโภคตระหนักว่าจะไม่ใช้อย่างฟุ่มเฟือย รวมถึงดำเนินการให้มีการสำรวจและผลิตก๊าซธรรมชาติและน้ำมันดิบรอบใหม่ทั้งในทะเลและบนบก และดำเนินการให้มีการสร้างโรงไฟฟ้าเพิ่มขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชน ทั้งจากการใช้ฟอสซิลเป็นเชื้อเพลิง และจากพลังงานทดแทนทุกชนิด ด้วยวิธีการที่เปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นมิตรต่อสภาวะแวดล้อม พร้อมกับร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการพัฒนาพลังงาน

๖.๑๐ ปรับปรุงวิธีการจัดเก็บภาษีให้จัดเก็บได้อย่างครบถ้วน โดยปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้คงอัตราภาษีเงินได้ไว้ในระดับปัจจุบัน ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล แต่ปรับปรุงโครงสร้างอัตราภาษีทางด้านการค้าและขยายฐานการจัดเก็บภาษีประเภทใหม่ ซึ่งจะเก็บจากทรัพย์สิน เช่น ภาษีมรดก ภาษีจากที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยให้มีผลกระทบต่อผู้มีรายได้น้อยให้น้อยที่สุด รวมทั้งปรับปรุงการลดหย่อน

ภาษีเงินได้ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มีรายได้น้อย และยกเลิกการยกเว้นภาษีประเภทที่เอื้อประโยชน์เฉพาะผู้ที่ มีฐานะการเงินดี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น

๖.๑๑ บริหารจัดการหนี้ภาครัฐที่เกิดขึ้นในช่วงรัฐบาลที่ผ่านมา ซึ่งมีจำนวนสูงมากกว่า ๗๐๐,๐๐๐ ล้านบาท และเป็นภาระงบประมาณใน ๕ ปีข้างหน้า อันจะทำให้เหลืองบประมาณเพื่อการ ลงทุนพัฒนาประเทศน้อยลง โดยประมวลหนี้เหล่านี้ให้ครบถ้วน หาแหล่งเงินระยะยาวมาสะสางหนี้ ทั้งหมด และยืดระยะเวลาชำระคืนให้นานที่สุดเพื่อลดภาระของงบประมาณในอนาคต

๖.๑๒ ในระยะยาว พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งและคมนาคม ด้านคมนาคม ทางบกโดยเริ่มโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและรถไฟฟ้าเชื่อมกรุงเทพมหานครกับ เมืองบรีวารเพิ่มเติมเพื่อลดเวลาในการเดินทางของประชาชนและเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อตั้งฐาน ให้รัฐบาลต่อไปทำต่อได้ทันที ด้านคมนาคมทางอากาศโดยปรับปรุงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ ๒ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสากลในภูมิภาค ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ท่าอากาศยานใน ภูมิภาค เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสนับสนุน ให้เกิดการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมการบินของประเทศ การซ่อมบำรุงอากาศยาน และการพัฒนาขีด ความสามารถในการให้บริการขนส่งทางอากาศ ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานในระดับสากล รวมทั้งการใช้ ท่าอากาศยานในภูมิภาคเสริมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง เช่น ท่าอากาศยาน อุตะเถา เป็นต้น ด้านการคมนาคมทางน้ำโดยพัฒนาการขนส่งสินค้าทางลำน้ำและชายฝั่งทะเล เพื่อลด ต้นทุนระบบโลจิสติกส์ของประเทศ เริ่มจากการเร่งรัดพัฒนาท่าเทียบเรือชายฝั่งที่ทำเรือแหลมฉบัง ท่าเรือ ชายฝั่งทะเลอ่าวไทยและอันดามัน ตลอดจนผลักดันให้ท่าเรือในลำน้ำเจ้าพระยาและป่าสักมีการใช้ ประโยชน์ในการขนส่งสินค้า ภายในประเทศและเชื่อมโยงกับท่าเรือแหลมฉบัง รวมทั้งการขุดลอกร่องน้ำลึก

๖.๑๓ ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการในสาขาขนส่งที่มีการแยกบทบาท และภารกิจ ของหน่วยงานระดับนโยบาย หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยปฏิบัติที่ชัดเจน และ จัดตั้งหน่วยงานกำกับ ดูแลและบรรจง เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย โครงสร้างอัตราค่าบริการ ที่เป็นธรรม การลงทุน การบำรุงรักษา และการบริหารจัดการ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาระบบรางให้ เป็นโครงข่ายหลักของประเทศ รวมทั้งพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขาขนส่ง และการประกอบกิจการโลจิสติกส์ให้ทันสมัยสอดคล้องกับ สถานการณ์ในปัจจุบัน และมีความชัดเจน ในทางปฏิบัติ รวมทั้งสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในภาคขนส่งเพิ่มขึ้น

๖.๑๔ พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐวิสาหกิจที่ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายและ มาตรการที่จะแก้ไขปัญหาและฟื้นฟูกิจการของรัฐวิสาหกิจ ที่มีปัญหาด้านการเงินและการดำเนินงานให้ เกิดผลในทางปฏิบัติ ตลอดจนพิจารณาความจำเป็น ในการคงบทบาทการเป็นรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้รัฐวิสาหกิจ เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐในการพัฒนา ประเทศและพัฒนากลไกการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจที่เข้มแข็ง เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม คำนึงถึง ผลประโยชน์ของประเทศส่วนรวม คู่แข่งของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการ ประชาชนได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการบริหารจัดการหนี้ทั้งในส่วนของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ รับภาระอย่างโปร่งใส และมีประสิทธิภาพเพื่อลดภาระทางการคลัง

๖.๑๕ ในด้านเกษตรกรรม ดำเนินการใน ๒ เรื่องใหญ่ คือ การปรับโครงสร้างการผลิตสินค้าเกษตรให้สอดคล้องกับความต้องการด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การแบ่งเขตเพื่อปลูกพืชผลแต่ละชนิด และการสนับสนุนให้สหกรณ์ของกลุ่มเกษตรกรที่ผลิตสินค้าเกษตรเพิ่มบทบาทในฐานะผู้ซื้อพืชผลจนถึงการแปรรูปและการส่งออกได้ แล้วแต่กรณี เพื่อให้สหกรณ์เป็นผู้ค้าขายสินค้าเกษตรรายใหญ่อีกรายหนึ่ง ซึ่งจะช่วยคานอำนาจของกลุ่มพ่อค้าเอกชนที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีความสมดุลมากขึ้น

๖.๑๖ ในด้านอุตสาหกรรม ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของประเทศ เช่น ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป ตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำ โดยการพัฒนาวัตถุดิบและกระบวนการผลิตให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่อาหารไทยบนฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และภูมิปัญญา ส่งเสริมการวิจัยเกษตรแปรรูป เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตร และแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศ เป็นต้น ส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ใช้การออกแบบและสร้างสรรค์ และส่งเสริมอุตสาหกรรมเครื่องจักรกลเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อปรับกระบวนการผลิตสู่ระบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติ

๖.๑๗ เพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เข้มแข็ง สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเพิ่มองค์ความรู้ในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และพัฒนาการบริหาร จัดการภายในองค์กร ปรับโครงสร้างกลไกการสนับสนุนและการขับเคลื่อนวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมให้เป็นระบบและมีเอกภาพที่ชัดเจนทั้งในด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน และการลงทุนสำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาดและโอกาสในการลงทุนในต่างประเทศ

๖.๑๘ ส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล ให้เริ่มขับเคลื่อนได้อย่างจริงจัง ซึ่งจะทำให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลกและสามารถแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้ ซึ่งหมายถึงการผลิตและการค้าผลิตภัณฑ์ดิจิทัลโดยตรง ทั้งผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์สื่อสารดิจิทัล อุปกรณ์โทรคมนาคมดิจิทัล และการใช้ดิจิทัล รองรับการให้บริการของภาคธุรกิจการเงินและธุรกิจบริการอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคสื่อสารและบันเทิง ตลอดจนการใช้ดิจิทัลรองรับการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมและการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ปรับปรุงบทบาทและการกิจของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงให้ดูแลและผลักดันงานสำคัญของประเทศชาติในเรื่องนี้ และจะจัดให้มีคณะกรรมการระดับชาติเพื่อขับเคลื่อนเรื่องนี้ อย่างจริงจัง

๗. การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน

การรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งจะมีผลใช้บังคับอย่างเต็มที่ ณ สิ้นปี ๒๕๕๘ จะเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยเป็นอย่างมาก หากประเทศไทยเตรียมการในเรื่องต่างๆ ให้พร้อม การเร่งดำเนินการเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่องความเชื่อมโยงด้านระบบการขนส่งและโลจิสติกส์ ด้านกฎระเบียบ การอำนวยความสะดวกทางการค้า การพัฒนาด้านชายแดน และการเตรียมการด้านทรัพยากรมนุษย์จะส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสของประเทศไทย ในประชาคมอาเซียนให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนชาวไทยร่วมกับประชาชนอาเซียน

๗.๑ เร่งส่งเสริมความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน ในภูมิภาคอาเซียนและขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยใช้ประโยชน์จากโครงข่ายคมนาคมขนส่งและ

โทรคมนาคมที่เชื่อมโยงระหว่างกันของอาเซียน ระบบการออกใบรับรอง/ ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันในอาเซียน รวมทั้งการสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากความตกลงทางการค้าการลงทุนภายใต้กรอบความร่วมมือในระดับทวิภาคีและพหุภาคีที่มีผลใช้บังคับแล้ว เร่งขยายการจัดทำข้อตกลงการยอมรับร่วมกัน ของสินค้าด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานโดยให้ความสำคัญต่อสินค้าที่ประเทศไทย มีศักยภาพสูงโดยเฉพาะกลุ่มสินค้าอุปโภคและบริโภค รวมถึงการปรับปรุงเกณฑ์การค้าและระบบ พิธีการศุลกากรให้สะดวก ลดขั้นตอนต่างๆ หรือยกเลิกขั้นตอนบางเรื่อง และปรับระบบภาษี และการอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อดึงดูดให้มีการตั้งสำนักงานปฏิบัติการประจำภูมิภาคที่กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาให้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ การค้า การลงทุน ของภูมิภาคได้ในที่สุด

๗.๒ พัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยทุกระดับ โดยสอดคล้องกับข้อตกลงในการเคลื่อนย้ายในด้านสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และ ปัจจัยการผลิตต่างๆ ที่เปิดเสรีมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยให้สามารถแข่งขันได้ รวมทั้งสามารถดำเนินธุรกิจร่วมกับผู้ประกอบการในประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อนำไปสู่ความเชื่อมโยงกับห่วงโซ่อุปทานตลาดโลกได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฐานการผลิตสินค้าหลายชนิดและธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ประเทศไทยได้เข้าไปลงทุนขยายฐานการผลิตในประเทศอื่นในอาเซียนมาเป็นเวลานานแล้ว ตลอดจนกลุ่มการผลิตที่ผู้ประกอบการของไทยเตรียมที่จะขยายฐานการผลิตเพิ่มเติมอีกหลายชนิด ซึ่งช่วยให้ประเทศไทยมีฐานการผลิตสินค้าคุณภาพหลากหลาย เพื่อขายในตลาดต่างๆ ได้มากขึ้น ทั้งในอาเซียนและในตลาดโลก และเป็นการช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านในกระบวนการพัฒนาอุตสาหกรรม

๗.๓ พัฒนาแรงงานของภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งแรงงานวิชาชีพ แรงงานมีทักษะ และแรงงานไม่มีทักษะ โดยการเร่งรัดและขยายผล การใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพให้เกิดผลในทางปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นเอกภาพกับระบบมาตรฐาน ฝีมือแรงงานและมาตรฐานวิชาชีพ ใน ๘ กลุ่ม ที่มีข้อตกลงการเปิดเสรีในอาเซียนควบคู่ไปกับการวางแผนด้านการผลิตให้เพียงพอ การยกระดับฝีมือแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ และอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเข้มข้น การส่งเสริมการพัฒนากระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อใช้ในการประเมินค่าจ้างแรงงาน

๗.๔ เร่งพัฒนาความเชื่อมโยงด้านการขนส่งและระบบโลจิสติกส์ภายในอนุภูมิภาคและภูมิภาคอาเซียน โดยเร่งขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ๖ ประเทศ (GMS) แผนพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (IMT-GT) แผนความร่วมมือทางเศรษฐกิจอิระวดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (ACMECS) แผนความร่วมมือแห่งอ่าวเบงกอลสำหรับความร่วมมือหลากหลายสาขาวิชาการและเศรษฐกิจ (BIMSTEC) และแผนแม่บทความเชื่อมโยงในอาเซียนซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ความเชื่อมโยงด้านการขนส่งและระบบโลจิสติกส์ในอาเซียนสัมฤทธิ์ผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

๗.๕ ต่อเชื่อมเส้นทางคมนาคมขนส่งและระบบโลจิสติกส์จากฐานการผลิตในชุมชนสู่แหล่งแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าทั้งภายในประเทศและเชื่อมโยงกับอาเซียน เพื่อยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อยสู่ตลาดที่กว้างขวางยิ่งขึ้นทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ขณะเดียวกันช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจแก่พื้นที่ต่างๆ ภายในประเทศด้วย

๗.๖ พัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษโดยเริ่มจากการพัฒนาด้านการค้าชายแดน และโครงข่าย การคมนาคมขนส่งบริเวณประตูการค้าหลักของประเทศเพื่อรองรับการเชื่อมโยง กระบวนการผลิตและ การลงทุนข้ามแดน โดยปรับปรุงโครงข่ายระบบถนน พัฒนาระบบ National Single Window (NSW) และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าและการขนส่งสินค้าข้ามแดนอย่างต่อเนื่อง โดยในระยะแรกให้ ความสำคัญกับด่านชายแดนที่สำคัญ ๖ ด่าน ได้แก่ ปาดังเบซาร์ สะเดา อรัญประเทศ แม่สอด บ้านคลองลึก และบ้านคลองใหญ่ซึ่งจะทำให้ระบบขนส่งและโลจิสติกส์ สามารถเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านได้อย่างมี ประสิทธิภาพและรองรับปริมาณการเดินทาง และการขนส่งที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นจากการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน

๘. การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การ วิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม

รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการวิจัย การพัฒนาต่อยอด และการสร้างนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่ การผลิตและบริการที่ทันสมัย ดังนี้

๘.๑ สนับสนุนการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาของประเทศเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑ ของรายได้ประชาชาติและมีสัดส่วนรัฐต่อเอกชน ๓๐ : ๗๐ ตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขัน และมีความก้าวหน้า ทัดเทียมกับประเทศอื่นที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกัน และจัดระบบบริหารงาน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรมให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพ โดยให้มีความเชื่อมโยงกับภาคเอกชน

๘.๒ เร่งเสริมสร้างสังคมนวัตกรรม โดยส่งเสริมระบบการเรียนการสอนที่เชื่อมโยง ระหว่างวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์และคณิตศาสตร์ การผลิตกำลังคนในสาขาที่ขาดแคลน การเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้กับการทำงาน การให้บุคลากรด้านการวิจัยของภาครัฐสามารถไปทำงาน ในภาคเอกชน และการให้อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมมีช่องทางได้เทคโนโลยีโดยความร่วมมือ จากหน่วยงานและสถานศึกษาภาครัฐ

๘.๓ ปฏิรูประบบการให้สิ่งจูงใจ ระเบียบ และกฎหมายที่เป็นอุปสรรค ต่อการนำงานวิจัย และพัฒนาไปต่อยอดหรือใช้ประโยชน์ รวมทั้งส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนาการวิจัย และพัฒนาในระดับภาค หรือกลุ่มจังหวัด เพื่อให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่น ผลักดันงานวิจัย และพัฒนาไปสู่การใช้ประโยชน์ เชิงพาณิชย์ โดยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย หน่วยงานวิจัยของรัฐ และภาคเอกชน

๘.๔ ส่งเสริมให้โครงการลงทุนขนาดใหญ่ของประเทศ เช่น ด้านพลังงานสะอาด ระบบราง ยานยนต์ ไฟฟ้า การจัดการน้ำ และขยะ ใช้ประโยชน์จากผลการศึกษาวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรมของ ไทยตามความเหมาะสม ไม่เพียงแต่จะใช้เทคโนโลยีจากต่างประเทศ ส่งเสริมการใช้เครื่องมือ วัสดุ และ สินค้าอื่นๆ ที่เป็นผลจากการวิจัยและพัฒนาภายในประเทศในวงกว้าง โดยจัดให้มีนโยบายจัดซื้อจัดจ้าง ของภาครัฐที่เอื้ออำนวย เพื่อสร้างโอกาสการพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศ ในกรณีที่จะต้องจัดซื้อ วัสดุอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีจากต่างประเทศ จะให้มีเงื่อนไขการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถ พึ่งตนเองได้ในอนาคตด้วย

๘.๕ ปรับปรุงและจัดเตรียมให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านการ วิจัยและพัฒนา และด้านนวัตกรรมซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางปัญญาที่สำคัญ ในการต่อยอดสู่การใช้เชิง พาณิชย์ของภาคอุตสาหกรรมให้มีความพร้อม ทันสมัย และกระจาย ในพื้นที่ต่างๆ เช่น การพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ การตั้งศูนย์วิเคราะห์ ห้องปฏิบัติการ สถาบัน และศูนย์วิจัย เป็นต้น

๙. การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

ในปัจจุบันมีการบุกรุกที่ดินของรัฐและตัดไม้ทำลายป่ามากขึ้น ทรัพยากรธรรมชาติ และความหลากหลายทางชีวภาพที่เคยอุดมสมบูรณ์ เช่น ป่าไม้ สัตว์ป่า พันธุ์พืช และแร่ธาตุ ถูกทำลายหรือนำไปใช้ประโยชน์ทางพาณิชย์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเป็นอันมาก ทั้งปัญหาภาวะมลพิษโดยเฉพาะขยะประเภทต่างๆ ก็รุนแรงยิ่งขึ้น รัฐบาลจึงมีนโยบายจะรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติ โดยสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน ดังนี้

๙.๑ ในระยะเฉพาะหน้า เร่งปกป้องและฟื้นฟูพื้นที่อนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ และสัตว์ป่า โดยให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ จัดทำแนวเขตที่ดินของรัฐ ให้ชัดเจน เร่งรัดกระบวนการพิสูจน์สิทธิการถือครองที่ดินในเขตที่ดินของรัฐโดยนำระบบสารสนเทศ มาใช้เพื่อการบริหารจัดการ ปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและสร้างบรรทัดฐานในการบังคับใช้กฎหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม โดยเฉพาะในพื้นที่ป่าต้นน้ำและพื้นที่อนุรักษ์ที่มีความสำคัญเชิงนิเวศ กำหนดพื้นที่แนวกันชนและที่ราบเชิงเขาให้เป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์การปลูกป่าเพื่อป้องกันภัยพิบัติและป้องกันการบุกรุกป่าขยายป่าชุมชน และส่งเสริมการปลูกไม้มีค่าทางเศรษฐกิจในพื้นที่เอกชนเพื่อลดแรงกดดันในการตัดไม้จากป่าธรรมชาติรวมทั้งผลักดันแนวทางการประเมินมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของระบบนิเวศและการสร้างรายได้จากการอนุรักษ์ เช่น โครงการปลูกป่าเพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้แบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เป็นต้น

๙.๒ ส่งเสริมการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรชีวภาพและความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน คำนึงถึงขีดจำกัดและศักยภาพในการฟื้นตัว สร้างโอกาสในการเข้าถึงและแบ่งปันผลประโยชน์อันเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรพันธุกรรมอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความมั่นคงทางด้านอาหาร สุขอนามัย สนับสนุนวิถีชีวิตของชุมชน และการพัฒนาเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งให้การคุ้มครอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทางชีวภาพ

๙.๓ ในระยะต่อไป พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดิน และแก้ไขการบุกรุกที่ดินของรัฐ โดยยึดแนวพระราชดำริที่ให้ประชาชนสามารถอยู่ร่วมกับป่าได้ เช่น กำหนดเขตป่าชุมชนให้ชัดเจน พื้นที่ใดที่สงวนหรือกันไว้เป็นพื้นที่ป่าสมบูรณ์ก็ใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด พื้นที่ใดสมควรให้ประชาชนใช้ประโยชน์ได้ก็จะผ่อนผันให้ตามความจำเป็นโดยใช้มาตรการทางการบริหารจัดการ มาตรการทางสังคมจิตวิทยา และการปลูกป่าทดแทนเข้าดำเนินการ ทั้งจะให้เชื่อมโยงกับการส่งเสริมการมีอาชีพและรายได้อันเป็นบ่อเกิดของเศรษฐกิจชุมชนที่ต่อเนื่อง เพื่อให้คนเหล่านั้นสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงโดยที่ดินยังเป็นของรัฐ จะจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ จัดทำทะเบียนผู้ถือครองที่ดินในที่ดินของรัฐ ปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการที่ดินของรัฐและเอกชนให้มีเอกภาพเพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านที่ดินในภาพรวม และปรับปรุงกลไกภาษีเพื่อกระจายการถือครองที่ดิน เร่งรัดการจัดสรรที่ดินให้แก่ผู้ยากไร้โดยไม่ต้องเป็นกรรมสิทธิ์แต่รับรองสิทธิร่วมในการจัดการที่ดินของชุมชน กำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของธนาคารที่ดินเพื่อให้เป็นกลไกในการนำทรัพยากรที่ดินมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๙.๔ บริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศให้เป็นเอกภาพในทุกมิติ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ จัดให้มีแผนบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศและมีกระบวนการ บูรณาการแผนงานและงบประมาณร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดทำแผนงาน โครงการ ไม่เกิดความซ้ำซ้อน มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับทิศทางและนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ โดยจัดตั้งหรือกำหนดกลไกในการบริหารจัดการน้ำ พร้อมทั้งมีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ ในระบบของการบริหารจัดการน้ำและการเตือนภัย

๙.๕ เร่งรัดการควบคุมมลพิษทั้งทางอากาศ ชยะ และน้ำเสีย ที่เกิดจากการผลิตและบริโภค เพื่อสร้างคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีให้แก่ประชาชน โดยให้ความสำคัญในการเร่งรัดแก้ไขปัญหามลพิษ การจัดการขยะเป็นลำดับแรก ส่งเสริมให้เกิดกลไกการคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ให้มากที่สุด เร่งกำจัดขยะมูลฝอยตกค้างสะสมในสถานที่กำจัดขยะในพื้นที่วิกฤติ ซึ่งจะใช้ที่ดินของรัฐเป็นหลักในพื้นที่ใดที่สามารถจัดการขยะมูลฝอยโดยการแปรรูปเป็นพลังงานก็จะสนับสนุนให้ดำเนินการ ส่วนขยะอุตสาหกรรมนั้น จะวางระเบียบมาตรการการบริหารจัดการเป็นพิเศษ โดยกำหนดให้ทั้งในบ่อขยะอุตสาหกรรมที่สร้างขึ้นอย่างถูกต้องตามมาตรฐานและให้แยกเป็นสัดส่วนจากบ่อขยะชุมชน สำหรับขยะของเสียอันตราย ขยะอิเล็กทรอนิกส์ และขยะติดเชื้อ จะพัฒนาระบบกำกับติดตามตรวจสอบและเฝ้าระวังไม่ให้มีการลักลอบทิ้ง รวมทั้งจัดการสารเคมี โดยลดความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดจากการรั่วไหล และการเกิดอุบัติเหตุ ให้ความสำคัญในการจัดการอย่างครบวงจร และใช้มาตรการทางกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาด

ในระดับพื้นที่ จะเร่งแก้ไขปัญหามลพิษในพื้นที่มาบตาพุดซึ่งเป็นฐานอุตสาหกรรมหลักของประเทศอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งการลดและขจัดมลพิษ การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการดูแลคุณภาพชีวิตประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากอุตสาหกรรม รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุงขีดความสามารถโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาสู่เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ

๑๐. การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ระบบราชการเป็นระบบที่ใหญ่โตมหึมา ประกอบด้วยบุคลากร งบประมาณ และอำนาจตามตัวบทกฎหมาย ตลอดจนดุลพินิจอันกว้างขวางของเจ้าหน้าที่ซึ่งสามารถให้คุณให้โทษ ให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินและการดำรงชีวิตได้ แต่น่าเสียดายว่า ในเวลาที่ผ่านมา ระบบราชการและเจ้าหน้าที่บางส่วนกลายเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งในสังคม ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศเพราะติดขัดที่กฎระเบียบ นานาประการซึ่งมีมาแต่อดีตและยังมีได้แก้ไขให้ทันกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งยังไม่อาจใช้เป็นกลไกเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ เช่น เสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลานาน มีการขออนุญาตซ้ำซ้อน ใช้ระบบตรวจสอบที่ไม่จำเป็นจนเป็นภาระแก่ประชาชน บางครั้งมีการปล่อยปละละเลยสลับกับการเข้มงวดกวดขันจัดระเบียบแบบไฟไหม้ฟาง มีการทุจริตคอร์รัปชัน สร้างความไม่เป็นธรรมและเหลื่อมล้ำในสังคม ไม่จูงใจให้นักลงทุนเข้ามาประกอบการในประเทศ ดังที่ปรากฏในผลการสำรวจหรือรายงานประจำปีของหน่วยงานต่างประเทศบางแห่งเกี่ยวกับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือและความสะดวกหรือยากง่ายในการทำธุรกิจในประเทศไทยมาแล้ว รัฐบาลจึงมีนโยบาย ดังนี้

๑๐.๑ ปรับปรุงระบบราชการในด้านองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และท้องถิ่น ทบทวนการจัดโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ซ้ำซ้อนหรือล้าล้นกันหรือ มีเส้นทางการปฏิบัติงานที่ยืดยาว ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้ทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ แก่ไข กฎระเบียบให้โปร่งใส ชัดเจน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนจัดระบบ อัตราค่าจ้างและปรับปรุงค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐให้เหมาะสมและเป็นธรรม ยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะที่เป็น ศูนย์กลาง และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการ ลดต้นทุนดำเนินการของภาครัฐกิจ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาชาติประเทศ และการรักษาบุคลากร ภาครัฐที่มีประสิทธิภาพไว้ในระบบราชการ โดยจะดำเนินการตั้งแต่ระยะเฉพาะหน้าไปตามลำดับความ จำเป็น และตามที่กฎหมายเอื้อให้สามารถดำเนินการได้

๑๐.๒ ในระยะแรก กระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ โดยรวดเร็ว ประหยัด และสะดวก ทั้งจะวางมาตรการทางกฎหมาย กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ขั้นตอน ที่แน่นอน ระยะเวลาดำเนินการที่รวดเร็ว และระบบอุทธรณ์ที่เป็นธรรม โปร่งใส มิให้เจ้าหน้าที่หลีกเลี่ยง ประวิงเวลา หรือใช้อำนาจโดยมิชอบก่อให้เกิดการทุจริต การสูญเสียโอกาส หรือสร้างความเสียหายแก่ ประชาชนโดยเฉพาะนักลงทุน ในระยะเฉพาะหน้าจะเน้นการปรับปรุงหน่วยงานให้บริการด้านการทำ ธุรกิจ การลงทุน และด้านบริการสาธารณะในชีวิตประจำวัน เป็นสำคัญ

๑๐.๓ ยกย่องสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุก ทั้งในรูปแบบการเพิ่มศูนย์รับเรื่องราวจากประชาชนในต่างจังหวัดโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามายัง ส่วนกลาง ศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการหลากหลาย ซึ่งจะจัดตั้งตาม ที่ชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก การให้บริการถึงตัว บุคคลผ่านระบบศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว (One Stop Service) และ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ สมบูรณ์แบบ พัฒนาหน่วยงานของรัฐให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และมีระบบบูรณาการ

๑๐.๔ เสริมสร้างระบบคุณธรรมในการแต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากรภาครัฐ วางมาตรการ ป้องกันการแทรกแซงจากนักการเมือง และส่งเสริมให้มีการนำระบบพิทักษ์คุณธรรมมาใช้ในการ บริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ

๑๐.๕ ใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึก ในการรักษาศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการ ภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทุกระดับอย่างเคร่งครัด ยกเลิกหรือแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่จำเป็น สร้างภาระแก่ ประชาชนเกินควร หรือเปิดช่องโอกาสการทุจริต เช่น ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง การอนุญาต อนุมัติและ การขอรับบริการจากรัฐ ซึ่งมีขั้นตอนยืดเยื้อใช้เวลานาน ซ้ำซ้อน และเสียค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและประชาชน

๑๐.๖ ปรับปรุงและจัดให้มีกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตประพฤติมิชอบ และการมีผลประโยชน์ทับซ้อนในภาครัฐทุกระดับ โดยถือว่าเรื่องนี้เป็นวาระสำคัญ เร่งด่วนแห่งชาติและเป็นเรื่องที่ต้องแทรกอยู่ในการปฏิรูปทุกด้าน ทั้งจะเร่งรัดการดำเนินการต่อผู้กระทำ การทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในด้านวินัยและคดี รวมทั้งให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสประเมินระดับความ

นำเชื่อถือของหน่วยงานของรัฐ และเปิดเผยผลการประเมินต่อประชาชน ทั้งจะนำกรณีศึกษาที่เคยเป็นปัญหา เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การร่วมทุน การใช้จ่ายเงิน ภาครัฐ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ โดยมีขอบ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ การมีผลประโยชน์ ขัดแย้งหรือทับซ้อน ซึ่งได้มีคำวินิจฉัยขององค์กรต่างๆ เป็นบรรทัดฐานแล้วมาเป็นบทเรียน ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประมวลเป็นกฎระเบียบหรือคู่มือในการปฏิบัติราชการ

๑๐.๗ ส่งเสริมและสนับสนุนภาคีองค์กรภาคเอกชนและเครือข่ายต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสอดส่อง เฝ้าระวัง ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งจะวางมาตรการคุ้มครองพยานและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ถูกแทรกแซงหรือขัดขวาง

๑๑. การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

ในสังคมที่อารยะการยึดหลักนิติธรรมคือมีกฎหมายเป็นใหญ่ ไม่ใช่ตัวบุคคล หรืออำเภอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปกครองย่อมเป็นสาระสำคัญ แต่หลักนิติธรรมจะเป็นที่ยอมรับนับถือได้ มิใช่เพียงสักแต่ว่ามีกฎหมาย หากกฎหมายเหล่านั้นต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน เป็นธรรม คุ่มครองสิทธิมนุษยชน ทั้งต้องมีกระบวนการยุติธรรมที่เข้าถึงได้ง่าย มีมาตรฐานตามหลักสากล ทันสมัยและเป็นธรรมด้วย มิฉะนั้นจะกลายเป็นสาเหตุแห่งความขัดแย้ง และการโกรธแค้นชิงชังไม่สิ้นสุด รัฐบาลจึงมีนโยบายในเรื่องดังกล่าวดังนี้

๑๑.๑ ในระยะเฉพาะหน้า จะเร่งปรับปรุงประมวลกฎหมายหลักของประเทศ และกฎหมายอื่นๆ ที่ล้าสมัย ไม่เป็นธรรม ไม่สอดคล้องกับความจริงระหว่างประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการบริหารราชการแผ่นดินการประกอบธุรกิจหรือไม่เอื้อต่อศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศ โดยจะใช้กลไกของหน่วยงานเดิมที่มีอยู่และระดมผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นคณะกรรมการที่จะจัดตั้งขึ้น เฉพาะกิจเป็นผู้เร่งดำเนินการ

๑๑.๒ เพิ่มศักยภาพหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้ความเห็นทางกฎหมายและจัดทำกฎหมายให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ภาคเอกชนและประชาชน ได้ตามหลักเกณฑ์ที่จะเปิดกว้างขึ้น และให้บุคลากรของหน่วยงานทางกฎหมายมีส่วนให้ความรู้ เสริมศักยภาพในทางกฎหมายมหาชน การดำเนินคดีปกครอง การยกร่างกฎหมาย และการตีความ กฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเกื้อกูลการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

๑๑.๓ ในระยะต่อไป จะจัดตั้งองค์กรปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมที่ปราศจากการแทรกแซงของรัฐ

๑๑.๔ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและความรู้ทางนิติวิทยาศาสตร์มาใช้เพื่อเร่งรัด การดำเนินคดีทุกชั้นตอนให้รวดเร็ว เกิดความเป็นธรรม และมีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน สามารถใช้ติดตามผลและนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ในกระบวนการยุติธรรมได้

๑๑.๕ ปรับปรุงระบบการช่วยเหลือทางกฎหมายและค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยให้เข้าถึงความเป็นธรรมได้ง่าย รวดเร็ว ส่งเสริมกองทุนยุติธรรม เพื่อคุ้มครองช่วยเหลือคนจนและผู้ด้อยโอกาส คุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพ และเยียวยา ผู้บริสุทธิ์หรือได้รับผลกระทบจากความไม่เป็นธรรม โดยเน้นความสุจริตและความมีประสิทธิภาพของภาครัฐ ความเป็นธรรมของผู้ได้รับผลกระทบ และการไม่แอบอ้างฉวยโอกาสโดยทุจริตจากระบบการช่วยเหลือดังกล่าว

๑๑.๖ นำมาตรการทางการเงิน ภาษี และการป้องกันการฟอกเงินมาใช้ ในการป้องกัน และปราบปรามผู้มีอิทธิพลและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือ กระทำผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ แรงงานทาส การก่อการร้ายสากล ยาเสพติด และอาชญากรรมข้ามชาติ

๑๒. นโยบายอื่นๆ เพื่อสนองต่อการปฏิรูปประเทศ

ภารกิจในด้านการดำเนินการให้มีการปฏิรูปในเรื่องต่างๆ อันเป็นหน้าที่อีกประการหนึ่งของ คณะรัฐมนตรี รัฐบาลเห็นว่าโดยที่รัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราวได้มอบภารกิจหลักในการเสนอแนะเรื่องนี้แก่ สภาปฏิรูปแห่งชาติ และได้กำหนดกรอบการปฏิรูปเพื่อออกแบบ สร้างความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ไว้ แล้วอย่างน้อย ๑๑ ด้าน ได้แก่ ด้านการเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายและกระบวนการ ยุติธรรม การปกครองท้องถิ่น การศึกษา เศรษฐกิจ พลังงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สื่อสารมวลชน สังคม และอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงศิลปวัฒนธรรม กีฬา ค่านิยม วิถีชีวิต และการปรับตัวให้เข้ากับกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติหน้าที่ของสภาปฏิรูป แห่งชาติดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว มีความอิสระ ได้แนวทางที่เป็นรูปธรรม และบังเกิด ผลสัมฤทธิ์ โดยจะจัดให้มีกลไกการประสานงานและให้เจ้าหน้าที่ของรัฐตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ให้ข้อมูล การดำเนินการที่ทำอยู่แล้วและให้ความร่วมมือกับสภาพดังกล่าว ทั้งยังพร้อมที่จะรับข้อเสนอการปฏิรูปมา พิจารณาดำเนินการภายใต้กรอบนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน ของรัฐบาล โดยจะถือว่าการปฏิรูป ด้านการเมืองเป็นงานเร่งด่วนที่สุด และจะต้องทำควบคู่กับการจัดการปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน

นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๔)

การปรับแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนในทุกภาคส่วนของสังคมควบคู่ไปกับการปลูกฝังจิตสำนึก ค่านิยมประชาธิปไตยและหลักธรรมาภิบาลแก่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจน ประชาชนทุกกลุ่มในประเทศ โดยในนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๕๙ - ๒๕๖๔) มีสาระที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการวิจัยดังนี้

๑. แนวคิดและทิศทางการประชาสัมพันธ์

๑.๑ แนวคิดหลัก

ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายนอกและภายในประเทศที่จะส่งผลกระทบต่อทิศทางการประชาสัมพันธ์ของประเทศไทยในอนาคต จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การ ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม ขณะที่การทบทวนสถานการณ์และแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการ ประชาสัมพันธ์แห่งชาติสะท้อนปัญหาด้านความมั่นคง บริบท การเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ภัยคุกคามรูปแบบใหม่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคม ผู้สูงอายุ การปฏิรูประบบราชการ ที่มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการพัฒนาชุมชนเพิ่มมากขึ้น การเปิดรับฟังความคิดเห็นและการร้องทุกข์จากประชาชนใน เรื่องต่างๆ ปัญหาด้านสาธารณสุขภัยและภัยพิบัติ การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน รวมทั้งสถานการณ์ ต่างประเทศ ที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย ทิศทางการประชาสัมพันธ์ของประเทศไทยจึงจำเป็นต้อง เตรียมพร้อมและสร้างภูมิคุ้มกันของประเทศให้เข้มแข็งภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมั่นคง

๑.๒ ทิศทางการประชาสัมพันธ์

การกำหนดทิศทางการประชาสัมพันธ์ในระยะนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๔) เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันในมิติต่างๆ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ภายใต้นโยบายของรัฐบาลและทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความปรองดองสมานฉันท์ของคนไทยทุกภาคส่วนในสังคมตั้งแต่ระดับ ปังเจก ครอบครัว ชุมชนและประเทศ พื้นฟูระเบียบสังคมและสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย มุ่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ และให้ความร่วมมือกับรัฐบาลในการบริหารประเทศ เตรียมพร้อมให้ประชาชนมีความเท่าทันต่อข่าวสารในภาวะวิกฤต สามารถแยกแยะข้อเท็จจริง ออกจากความคิดเห็นได้ เสริมสร้างการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานรัฐในห้วงสถานการณ์ฉุกเฉินให้มีเอกภาพ ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์บทบาทประเทศไทยในเวทีประชาคมโลก

๒. วิสัยทัศน์

“การประชาสัมพันธ์ที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อกัน สร้างสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของชาติในสายตาของประชาคมโลก”

๓. เป้าหมาย

- ๓.๑ ประชาชนเกิดความเข้าใจ ยอมรับ ให้ความร่วมมือในการสร้างความปรองดอง ของคนในชาติ
- ๓.๒ หน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และเกิดทัศนคติที่ดี โดยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ
- ๓.๓ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตและสามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้จริง
- ๓.๔ ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการยอมรับจากประชาคมโลก

๔. พันธกิจ กำหนดนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติและขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ

๕. ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การประชาสัมพันธ์สร้างความปรองดองของคนในชาติ
 ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การประชาสัมพันธ์นโยบายแห่งรัฐ
 ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต
 ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศสู่ประชาคมโลก

การพัฒนาประเทศโดยใช้การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว คาดการณ์ได้ยากและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จำเป็นที่จะต้องกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม โดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อป้องกันปัจจัยเสี่ยงและเสริมรากฐานของประเทศในด้านต่างๆ ให้เข้มแข็ง สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงและได้รับประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล นำไปสู่การพัฒนาประเทศให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ ที่สำคัญในนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๔) มีดังนี้

๕.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การประชาสัมพันธ์สร้างความปรองดองของคนในชาติ

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน สังคมไทยมีความขัดแย้ง เนื่องจากมีความเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องการเมืองและการบริหารประเทศ ความขัดแย้งดังกล่าวระหว่างกลุ่มประชาชนได้ทวีความรุนแรงขึ้น จนส่งผลให้การบริหารประเทศในช่วงที่ผ่านมาขาดความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญเร่งด่วนและมีผลกระทบต่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความขัดแย้งดังกล่าวเป็นจุดอ่อนของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปัจจุบันที่เศรษฐกิจโลกได้เข้าสู่ภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงมากที่สุดในรอบศตวรรษ ดังนั้นแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินที่รัฐบาลจะต้องดำเนินการเพื่อนำสังคมไทยกลับคืนสู่ความสมานสามัคคีเอื้ออาทรและคนไทยมีความสุขถ้วนหน้าพร้อมทั้งนำประเทศไทยให้ผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญ เพื่อให้สามารถพัฒนาต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนคือการเสริมสร้างความปรองดองของคนในชาติให้เกิดขึ้นโดยเร็ว โดยใช้แนวทางสันติวิธีฟังความเห็นจากทุกฝ่ายและหลีกเลี่ยงการใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชาติในทุกกรณีรวมทั้งฟื้นฟูระเบียบสังคมและบังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ตลอดจนสนับสนุนองค์กรตามรัฐธรรมนูญให้มีส่วนร่วมในการสร้างความสมานฉันท์ภายใต้กรอบของบทบาทอำนาจและหน้าที่ขององค์กร

การสร้างความปรองดองของคนในชาติ ไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่ต้องเป็นการรวมพลังคนไทยทั้งประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างกว้างขวาง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ดีของประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือในการสร้างความปรองดองให้เกิดขึ้นกับคนทุกภาคส่วนในประเทศต่อไป

เป้าประสงค์ : ประชาชนเข้าใจและรับรู้เป้าหมายของการพัฒนาชาติ มองเห็นหลักชัยของประเทศ ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง คิดอย่างมีเหตุมีผล โดยเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

กลยุทธ์ : การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจและรับรู้เป้าหมายของการพัฒนาประเทศ ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างคิดอย่างมีเหตุผล

กำหนดมาตรการ ดังนี้

๑. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่พลเมือง และการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๒. เผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายและหลักชัยของประเทศที่ประชาชนคนไทยทุกคนจะก้าวไปข้างหน้าพร้อมกัน

๓. เร่งรณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมในการสร้างความปรองดองสมานฉันท์ สามัคคี มีความเอื้ออาทรต่อกัน เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน การอยู่ร่วมกันในสังคมที่มีความเชื่อและวัฒนธรรมที่หลากหลาย พร้อมทั้งให้ประชาชนทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือโดยยึดหลักผลประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

๔. จัดให้มีพื้นที่สาธารณะในการเปิดกิจกรรมสุนทรียสนทนาให้กับคู่ขัดแย้ง ในวาระโอกาสที่เอื้ออำนวยอย่างสม่ำเสมอ

๕. สร้างเครือข่ายสื่อมวลชน รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างความปรองดองสมานฉันท์เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๖. พัฒนา ปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่น่าสนใจ สามารถสร้างกระแสสังคมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดีต่อการสร้างความปรองดองของคนในชาติ

๗. ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสมัยใหม่ โดยใช้อุปกรณ์การสื่อสาร หรือ Mobile Media อาทิ Smartphone Tablet เป็นต้น รวมถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) อาทิ Facebook Line Twitter Youtube Instagram เป็นต้น

๘. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานภาครัฐ มีองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสมัยใหม่ เพื่อให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพด้านการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมและก้าวหน้าทันสมัย

๙. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยระดมความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทางกับกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับวิถีทัศน์ของการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ

๕.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การประชาสัมพันธ์นโยบายแห่งรัฐ

รัฐบาลได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ โดยมีนโยบาย ในเรื่อง ต่างๆ จำแนกเป็น ๑๑ ด้าน ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกแห่งต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในนโยบายรัฐบาล รวมทั้งเรื่องที่เป็นวาระแห่งชาติตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาประเทศร่วมกัน

เป้าประสงค์ : ประชาชนรับรู้ เข้าใจ และให้ความร่วมมือกับรัฐบาลในการบริหารประเทศ ตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

กลยุทธ์ที่ ๑ : การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจต่อแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

กลยุทธ์ที่ ๒ : การพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์นโยบายแห่งรัฐ

๕.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

ในสถานการณ์เมื่อเกิดภาวะวิกฤตในด้านต่างๆ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้ประชาชนในเวลาที่ยุติเร่งด่วน ทันเหตุการณ์ ป้องกันความสับสน ความเข้าใจผิดต่อเหตุการณ์อันจะนำไปสู่ผลเสียหายร้ายแรง อีกทั้งเป็นการมุ่งเตรียมประชาชนให้พร้อมรับการเผชิญกับวิกฤตการณ์ต่างๆ สามารถแยกแยะข้อเท็จจริง ออกจากความคิดเห็นหรืออารมณ์ที่อาจไม่สะท้อนสถานการณ์จริง รวมทั้งมุ่งพัฒนาและเสริมสร้างการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานรัฐในห้วงสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตได้อย่างมีเอกภาพจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ และการจัดการข้อมูล ข่าวสารในภาวะวิกฤต ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๔ และ ยุทธศาสตร์การเตรียมพร้อมแห่งชาติ (พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๑)

เป้าประสงค์ :

๑. ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีความเท่าทันต่อข่าวสาร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถแยกแยะข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็นหรือ อารมณ์ที่อาจไม่สะท้อนสถานการณ์จริง

๒. หน่วยงานรัฐสามารถประชาสัมพันธ์และจัดการข่าวสารในห้วงสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตได้อย่างมีเอกภาพ

กลยุทธ์: พัฒนาและเสริมสร้างการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์และการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร กำหนดมาตรการ ดังนี้

๑. ดำเนินการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมภัยการสู้รบ สาธารณภัย สถานการณ์ฉุกเฉิน และ ภัยความมั่นคงอื่นๆ

๒. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต โดยบูรณาการบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม สร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ป้องกันการตื่นตระหนกแก่ประชาชน

๓. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เพื่อบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร อำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการทำงานของสื่อมวลชน จัดชุดปฏิบัติงาน จัดแถลงข่าว จัดประชุมชี้แจงสรุปสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือของภาครัฐ และการฟื้นฟูพื้นที่ที่ประสบภัย เป็นต้น พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ข้อมูลร่วม (Joint Information Center: JIC) และให้มีการฝึกซ้อมทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

๔. ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนตระหนักถึงการเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนเกิดเหตุและสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดเหตุวิกฤต

๕. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคม มูลนิธิให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องการป้องกันและแนวทางแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดสาธารณภัยในกรอบแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ

๖. รณรงค์และเสริมสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้ทุกภาคส่วนในสังคมเข้ามาช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัยและภัยความมั่นคงรูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง

๗. พิจารณาทบทวนหรือกำหนดระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย เพื่อกำกับดูแลการสื่อสารแหล่งข่าวที่ชัดเจนในภาวะวิกฤต

๘. จัดทำระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และเก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูลในภาวะวิกฤต

๙. ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมถึงประชาสัมพันธ์ช่องทางในการร้องทุกข์และการให้ความช่วยเหลือ แก่ประชาชนในช่วงภาวะวิกฤต

๑๐. ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสมัยใหม่ โดยใช้อุปกรณ์การสื่อสาร หรือ Mobile Media อาทิ Smartphone Tablet เป็นต้น รวมถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) อาทิ Facebook Line Twitter Youtube Instagram เป็นต้น

๑๑. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานภาครัฐ มีองค์ความรู้ด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสมัยใหม่ เพื่อให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพด้านการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมและก้าวทันสื่อสมัยใหม่

๑๒. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยระดมความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทางกับกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับวิถีทัศน์ของ การประชาสัมพันธ์แห่งชาติ

๕.๔ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศ **สู่**
ประชาคมโลก

การส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทยสู่ประชาคมโลกเพื่อให้เกิดการรับรู้และความเชื่อมั่นในประชาคมโลกและสามารถแสดงบทบาทนาในเวทีโลก สามารถดำเนินการได้ด้วยการประชาสัมพันธ์ที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม โดยใช้ทรัพยากรทุกอย่างและทุกช่องทางอย่างเต็มที่ และต้องเป็นการดำเนินการระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

เป้าประสงค์ : ประชาคมโลกเกิดความเข้าใจและยอมรับในภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย

กลยุทธ์ที่ ๑ : ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ กำหนดมาตรการ ดังนี้

๑. วางแผนและบูรณาการหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานภายในและต่างประเทศ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับในประชาคมโลก

๒. เสริมสร้างความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในแต่ละสถานการณ์ และห้วงเวลาระหว่างสื่อสารมวลชนไทยกับสื่อสารมวลชนต่างประเทศ

๓. เสริมสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องให้กับชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมทั้งคนต่างประเทศที่อาศัยหรือทำงานในประเทศไทย

๔. ประชาสัมพันธ์การใช้มิติทางสังคม วัฒนธรรม การท่องเที่ยว ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีทุกระดับกับประเทศเพื่อนบ้าน

๕. จัดตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศไทย โดยบูรณาการบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้าง Branding และจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมให้เป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ

๖. จัดตั้งหน่วยงานกลางทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ของประเทศให้กับหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ภาครัฐและภาคเอกชน

๗. ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการสร้างและพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ

๘. สร้างกลไกเพื่อปลูกจิตสำนึก จรรยาบรรณให้กับองค์กรวิชาชีพสื่อมวลชน โดยมีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือในการนำเสนอข่าวสารเพื่อป้องกันการนำเสนอข่าวสารที่บิดเบือน

๙. ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสมัยใหม่ โดยใช้อุปกรณ์การสื่อสาร หรือ Mobile Media อาทิ Smartphone Tablet เป็นต้น รวมถึงเครือข่าย สังคมออนไลน์ (Social Media) อาทิ Facebook Line Twitter Youtube Instagram เป็นต้น

๑๐. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานภาครัฐ มีองค์ความรู้ด้านบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสมัยใหม่ เพื่อให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพด้านการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมและก้าวทันสื่อสมัยใหม่

๑๑. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยระดมความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทางกับกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับวิถีทัศน์ของ การประชาสัมพันธ์แห่งชาติ

กลยุทธ์ที่ ๒ : บริหารประเด็นเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่ทันต่อสถานการณ์ กำหนดมาตรการ ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์บริหารประเด็นเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่ทันสมัย อาทิ ปัญหาแรงงานต่างด้าว ปัญหาการค้ามนุษย์ ปัญหายาเสพติด ปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน ปัญหาการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

๒. ประสานแผนและการปฏิบัติกับสถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศ ในการจัดตั้งเป็นศูนย์ประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจและเรื่องเร่งด่วนที่สำคัญของประเทศ โดยให้เอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศเป็นประธานศูนย์ประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจและเรื่องเร่งด่วนในต่างประเทศ โดยมีผู้แทนจากหน่วยประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นกรรมการศูนย์ฯ โดยตำแหน่ง เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจที่ดีให้กับรัฐบาลและประชาชนในประเทศนั้นๆ รวมทั้งสรุปและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อจัดทำรายงานเสนอรัฐบาล

๓. สร้างจิตสำนึกในการนำเสนอข่าวในประเด็นที่เกี่ยวข้องหรืออ่อนไหวในระดับสากลเนื่องจากสื่อต่างประเทศส่วนใหญ่อ้างอิงการรายงานข่าวจากสื่อมวลชนไทย

๔. ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสมัยใหม่ โดยใช้อุปกรณ์การสื่อสาร หรือ Mobile Media อาทิ Smartphone Tablet เป็นต้น รวมถึงเครือข่าย สังคมออนไลน์ (Social Media) อาทิ Facebook Line Twitter Youtube Instagram เป็นต้น

๕. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานภาครัฐมีองค์ความรู้ด้านบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสมัยใหม่ เพื่อให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพด้านการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมและก้าวทันสื่อสมัยใหม่

๖. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยระดมความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทางกับกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ การประชาสัมพันธ์แห่งชาติ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๑. วิสัยทัศน์ : “ผลักดันทุกภาคส่วนของประเทศให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม ภายใน ๕ ปี”

๒. พันธกิจ

๒.๑ เสนอนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นโยบายและแผนด้านสถิติ ด้านอุดมศึกษา รวมทั้งเสนอมาตรการ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและติดตาม กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายชาติและแผนดังกล่าว

๒.๒ พัฒนาและบริหารจัดการโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ รวมทั้งกำกับส่งเสริมให้นำโครงสร้างพื้นฐานและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

๒.๓ ส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคธุรกิจใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาให้เกิดอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และเพิ่มมูลค่าของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ

๒.๔ ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาสังคมดิจิทัลเพื่อพัฒนาประชาชนให้มีความรู้ความสามารถในการประยุกต์ใช้ และสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

๒.๕ พัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลสารสนเทศให้มีมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาประชาชนทั่วไปให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

๒.๖ ส่งเสริม สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จนพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

๒.๗ บริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ ผลผลิตสถิติสารสนเทศ การบริการสถิติสารสนเทศ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการอุดมศึกษา ให้มีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์

๒.๘ ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

๒.๙ กำกับดูแลกฎหมายด้านดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในความรับผิดชอบ รวมทั้งกำกับดูแล สนับสนุนและประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๓. อำนาจหน้าที่ : พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ ๑๗) พ.ศ. ๒๕๕๙ (เพื่อจัดตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) หมวด ๘/๑ มาตรา ๒๑/๑ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจการเกี่ยวกับดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การอุดมศึกษา การสถิติ และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๔. การแบ่งส่วนราชการ

มาตรา ๒๕ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีส่วนราชการ ดังนี้ สำนักงานรัฐมนตรี, สำนักงานปลัดกระทรวง, กรมอุดมศึกษา, สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ นอกจากนี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมยังมีหน่วยงาน องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจในสังกัดอีก ๖ แห่งประกอบด้วย บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน), บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน), สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ตามแผนภาพที่ ๓-๑



แผนภาพที่ ๓-๑ การแบ่งส่วนราชการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๕. ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนารูปร่างเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมการสร้างบริการดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและเตือนภัยด้านอุตุนิยมวิทยาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

๖. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ / เป้าหมายการให้บริการระดับกระทรวง

๖.๑ ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างทั่วถึง และมั่นคงปลอดภัย

๖.๒ มูลค่าทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกิจและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล

๖.๓ บริการภาครัฐมีการเชื่อมโยงและมีการเปิดเผยข้อมูลให้ทุกภาคส่วนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ และประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว

๖.๔ ประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้รับข้อมูลอุตุนิยมวิทยาและการเตือนภัยจากสภาวะอากาศ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

๗. พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ ๑๗) พ.ศ.๒๕๕๙

ด้วยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้รับการปรับปรุงใหม่ โดยโอนมาจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งส่งผลต่อฐานความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจต่างมีความต้องการนำระบบเทคโนโลยีด้านดิจิทัลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ เพื่อประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับหรือการพัฒนาในการแข่งขันทางธุรกิจของภาคเอกชน แต่ประเทศไทยยังขาดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านดิจิทัลอย่างเป็นระบบที่จะสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ครอบคลุมการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและการวางโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศอย่างเป็นระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและส่งเสริมกิจกรรมในด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน (พรบ.การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.๒๕๖๐ : หน้า ๒๓) ดังนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ ๑๗) พ.ศ.๒๕๕๙ โดยมีสาระในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

มาตรา ๒๑/๑ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจการเกี่ยวกับดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การอุดมศึกษา การศึกษา การวิจัยและการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

มาตรา ๒๑/๒ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

- (๑) สำนักงานรัฐมนตรี
- (๒) สำนักงานปลัดกระทรวง
- (๓) กรมอุดมศึกษา
- (๔) สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- (๕) สำนักงานสถิติแห่งชาติ

มาตรา ๑๐ ให้โอนบรรดาอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรีของส่วนราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของส่วนราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยกเว้นส่วนราชการดังต่อไปนี้ ไปเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแล้ว แต่กรณี

- (๑) ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
- (๒) สำนักกิจการอวกาศแห่งชาติ
- (๓) สำนักส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (๔) สำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- (๕) สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มาตรา ๑๑ ให้โอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน งบประมาณ สิทธิ หนี้ ภาระผูกพัน ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการตามมาตรา ๑๐ ไปเป็นของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

มาตรา ๑๔ ให้โอนบรรดาอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรีของส่วนราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของส่วนราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังต่อไปนี้ ไปเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

และสังคม หรือของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แล้วแต่กรณี

(๑) สำนักกิจการอวกาศแห่งชาติ

(๒) สำนักส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(๓) สำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(๔) สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มาตรา ๑๕ ให้โอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน งบประมาณ สิทธิ หนี้ ภาระผูกพัน ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการตามมาตรา ๑๔ ไปเป็นของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

พระราชบัญญัติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.๒๕๖๐

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.๒๕๖๐ มีสาระสำคัญและเกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

มาตรา ๓

“ดิจิทัล” หมายความว่า เทคโนโลยีที่ใช้วิธีการนำสัญลักษณ์ศูนย์และหนึ่งหรือสัญลักษณ์อื่นมาแทนค่าสิ่งทั้งปวง เพื่อใช้สร้าง หรือก่อให้เกิดระบบต่างๆ เพื่อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์

“ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” หมายความว่า ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภคบริโภค การใช้สอย การจำหน่ายแจก การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคมนาคมขนส่ง การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การสาธารณสุข การเงินการลงทุน การพาณิชย์ การบริหารจัดการข้อมูล และเนื้อหาหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นใด หรือการใดๆ ที่มีกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม กิจการโทรคมนาคม กิจการสื่อสารดาวเทียม และการบริหารคลื่นความถี่ โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวม หรือเทคโนโลยีอื่นใดในทำนองเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

มาตรา ๖ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีเป้าหมายและแนวทางอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) การดำเนินการและการพัฒนาให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดที่ทำให้สามารถใช้ร่วมกันหรือเชื่อมโยงกันได้หรือวิธีอื่นใดที่เป็นการประหยัดทรัพยากรของชาติและเกิดความสะดวกต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี

(๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งต้องครอบคลุมโครงข่ายการติดต่อสื่อสาร แพร่เสียง แพร่ภาพในทุกรูปแบบไม่ว่าจะอยู่ใน

ภาคพื้นดิน พื้นน้ำ ในอากาศ หรืออวกาศ และเป้าหมายในการใช้คลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และประโยชน์ของประชาชน

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันสำหรับประยุกต์ใช้งานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

(๔) การส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกันเพื่อให้การทำงานระหว่างระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมตลอดทั้งทำให้ระบบหรือการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีหลักประกันการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชนอย่างเท่าเทียม ทัวถึง และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาให้เกิดอุตสาหกรรมและนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านทางสื่อที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและความมั่นคงของประเทศ

(๖) การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคน ให้เกิดความพร้อมและความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสร้างความตระหนักและรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศอื่น ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

(๗) การพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการความรู้ รวมทั้งการส่งเสริมเพื่อให้มีระบบที่เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ซึ่งเอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย

มาตรา ๗ ให้มีคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติประกอบด้วย

(๑) นายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ

(๒) รองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคนแต่ไม่เกินแปดคนซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นกรรมการและเลขานุการและให้เลขาธิการเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา ๑๑ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติซึ่งอย่างน้อยต้องมีเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๖

(๒) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดนโยบายและทิศทางการเงิน การคลัง การลงทุนรวมทั้งมาตรการทางภาษีและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวกับหรือเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมตลอดทั้งเสนอแนะมาตรการในการจัดหาพัสดุ และจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่สามารถจัดปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้

(๓) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(๔) ออกระเบียบเกี่ยวกับการบริหารกองทุน การจัดหาผลประโยชน์และการจัดการกองทุนการเก็บรักษาและการเบิกจ่ายเงินและทรัพย์สินของกองทุน โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการบริหารทุนหมุนเวียน

(๕) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(๖) รายงานคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีมติยับยั้งการดำเนินการของหน่วยงานใดที่ไม่เป็นไปตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(๗) ออกประกาศหรือระเบียบเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามที่มิใช่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการ

มาตรา ๑๒ ให้มีคณะที่ปรึกษาคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ในการรวบรวมความคิดเห็นให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ หรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๑๓ ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตามมาตรา ๑๑ ให้มีคณะกรรมการเฉพาะด้าน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล มีอำนาจหน้าที่จัดทำ เสนอแนะ และติดตามการดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติตามมาตรา ๖ (๒) (๓) และ (๔) และนโยบายและแผนระดับชาติอื่นที่คณะกรรมการกำหนด

(๒) คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีอำนาจหน้าที่จัดทำเสนอแนะ และติดตามการดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติตามมาตรา ๖ (๕) (๖) และ (๗) และนโยบายและแผนระดับชาติอื่นที่คณะกรรมการกำหนด

(๓) คณะกรรมการเฉพาะด้านอื่น ซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๔ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๓ ให้คณะกรรมการเฉพาะด้าน แต่ละคณะมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมข้อมูลและจัดทำนโยบายและแผนเฉพาะด้าน พร้อมทั้งแนวทางและมาตรการในการส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่คณะกรรมการเฉพาะด้านนั้นรับผิดชอบและเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อประกอบการจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(๒) เสนอแนะต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเฉพาะด้าน รวมทั้งเสนอมาตรการในการดำเนินการและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามนโยบายและแผนเฉพาะด้านดังกล่าว

(๓) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และนโยบายและแผนเฉพาะด้านในความรับผิดชอบแล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ

(๔) กำกับดูแลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและแผนงานเฉพาะด้านของหน่วยงานของรัฐและการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลตามหมวด ๕ ภายในขอบเขตอำนาจของคณะกรรมการเฉพาะด้านนั้นๆ

(๕) เชิญหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลใดมาให้ข้อเท็จจริง ความเห็น หรือคำแนะนำ ตลอดจนส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการดำเนินงานได้

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย หรือตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะด้าน

ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตาม (๑) หากคณะกรรมการเฉพาะด้านเห็นว่าภารกิจหรืองานใดไม่มีผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือก่อให้เกิดความเสียหายทั้งหมดหรือบางส่วน คณะกรรมการเฉพาะด้านอาจเสนอแนวทางหรือมาตรการในการดำเนินการโดยให้สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลหรือหน่วยงานอื่นของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามภารกิจหรืองานนั้นแทนได้ โดยให้เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ ในกรณีจำเป็น กองทุนจะสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดหรือบางส่วนตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้

มาตรา ๑๕ ให้คณะกรรมการเฉพาะด้านตามมาตรา ๑๓ (๑) และ (๒) แต่ละคณะ ประกอบด้วย

(๑) กรรมการคนหนึ่ง คณะกรรมการแต่งตั้ง เป็นประธานกรรมการ

(๒) กรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ดังต่อไปนี้หน่วยงานละหนึ่งคนเป็นกรรมการ

(ก) คณะกรรมการเฉพาะด้านตามมาตรา ๑๓ (๑) ได้แก่ ผู้แทนกระทรวงกลาโหม ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้แทนกระทรวงพลังงาน ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนสำนักงบประมาณ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ผู้แทนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และผู้แทนสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

(ข) คณะกรรมการเฉพาะด้านตามมาตรา ๑๓ (๒) ได้แก่ ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนกระทรวงวัฒนธรรม ผู้แทนกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนกรมทรัพย์สินทางปัญญา ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) ผู้แทนสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และผู้แทนสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

(๓) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจำนวนไม่เกินหกคน เป็นกรรมการ

(๔) เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ

หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลที่เห็นสมควรเพื่อพิจารณาแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๖ ให้นำบทบัญญัติมาตรา ๘ มาตรา ๙ และมาตรา ๑๐ มาใช้บังคับกับกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการเฉพาะด้านโดยอนุโลม

มาตรา ๑๗ ให้สำนักงานรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะด้าน และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) จัดทำร่างนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามเป้าหมายที่คณะกรรมการกำหนดเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

(๒) จัดทำร่างนโยบายและแผนเฉพาะด้านตามแนวทางที่คณะกรรมการเฉพาะด้านกำหนดและสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเฉพาะด้าน

(๓) ประสานและให้ความร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลและการดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

(๔) เป็นศูนย์กลางประสานงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งนโยบายและแผนเฉพาะด้าน

(๕) สืบรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล ติดตามความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ด้านการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแนวโน้มการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งวิเคราะห์และวิจัยประเด็นทางเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะด้าน

(๖) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนปฏิบัติการ แผนงาน รวมทั้งมาตรการที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลต่อคณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะด้าน

(๗) ร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๘) ศึกษา วิเคราะห์ และพิจารณา หรือดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการ หรือคณะกรรมการเฉพาะด้านมอบหมาย หรือเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(๙) อำนาจหน้าที่อื่นที่คณะกรรมการกำหนดหรือมอบหมาย หรือตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

มาตรา ๑๘ ให้คณะกรรมการเฉพาะด้านมีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่คณะกรรมการเฉพาะด้านมอบหมาย

มาตรา ๑๙ การประชุมของคณะกรรมการ คณะกรรมการเฉพาะด้าน คณะที่ปรึกษาและคณะกรรมการ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๒๐ ให้ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ กรรมการ ที่ปรึกษา กรรมการเฉพาะด้าน และอนุกรรมการ ได้รับเบี้ยประชุมหรือค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

มาตรา ๓๔ ให้มีสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล พัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นหน่วยงานของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคล และไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน หรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น

กิจการของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน แต่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานต้องได้รับประโยชน์ตอบแทนไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

มาตรา ๓๕ นอกจากอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๓๔ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนหรือประกอบกิจการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมดิจิทัล

(๓) ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับบุคคลอื่นในการพัฒนาอุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมดิจิทัล

(๔) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล

(๕) เสนอแนะ เร่งรัด และติดตามการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายหรือกฎระเบียบหรือมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาของอุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมดิจิทัลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการเฉพาะด้าน หรือคณะกรรมการกำกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนด

การดำเนินการตาม (๒) (๓) (๔) และ (๕) ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

อุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมดิจิทัล ให้หมายความรวมถึงอุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านทางสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศด้วย

มาตรา ๓๖ ให้มีคณะกรรมการกำกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเลขาธิการ เป็นกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่น้อยกว่าสี่คนแต่ไม่เกินหกคน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งทำหน้าที่กำกับและติดตามการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

ให้ผู้อำนวยการทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการกำกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

มาตรา ๔๑ แผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลที่สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลจัดทำขึ้นตามมาตรา ๓๕ (๑) ต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และอย่างน้อยต้องกำหนดเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านทางสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ

(๒) แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดอุตสาหกรรมและนวัตกรรมหรืองานวิจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

(๓) แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนการตลาด การลงทุน กระบวนการผลิต และการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

(๔) แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ

(๕) แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจหรืออุตสาหกรรม

(๖) แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างคุ้มค่า ประหยัดและปลอดภัย

(๗) แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลตามหลักการการออกแบบที่เป็นสากล และการพัฒนาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

(๘) แนวทางการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการลงทุนในอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล

(๙) แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า วิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมดิจิทัล

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เมื่อ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๐ โดยมีรายละเอียดตาม ผนวก ก โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย สรุปพอสังเขป ดังนี้

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“ระบบคอมพิวเตอร์” หมายความว่า อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกัน โดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ

“ข้อมูลคอมพิวเตอร์” หมายความว่า ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่งหรือสิ่งอื่นใดบรรดาที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

“ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแสดงถึงแหล่งกำเนิดต้นทาง ปลายทาง เส้นทาง เวลา วันที่ ปริมาณ ระยะเวลาชนิดของบริการ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์นั้น

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า

(๑) ผู้ให้บริการแก่บุคคลอื่นในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต หรือให้สามารถติดต่อถึงกันโดยประการอื่น โดยผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในนามของตนเอง หรือในนามหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

(๒) ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการไม่ว่าต้องเสียค่าใช้บริการหรือไม่ก็ตาม

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะและมาตรการนั้นมีได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๖ ผู้ใดล่วงรู้มาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะถ้านำมาตรการดังกล่าวไปเปิดเผยโดยมิชอบในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๗ ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะและมาตรการนั้นมีได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๘ ผู้ใดกระทำด้วยประการใดโดยมิชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดักจับไว้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการส่งในระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมีได้มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อให้บุคคลทั่วไปใช้ประโยชน์ได้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๙ ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๐ ผู้ใดกระทำด้วยประการใดโดยมิชอบ เพื่อให้การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นถูกระงับ ชะลอ ชัดขวาง หรือรบกวนจนไม่สามารถทำงานตามปกติได้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๑ ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นโดยปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลดังกล่าว อันเป็นการรบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุข ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๑๓ ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘ มาตรา ๙ มาตรา ๑๐ หรือมาตรา ๑๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๔ ผู้ให้บริการผู้ใดจงใจสนับสนุนหรือยินยอมให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๔ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๔

มาตรา ๑๗ ผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ นอกราชอาณาจักรและ

(๑) ผู้กระทำความผิดนั้นเป็นคนไทย และรัฐบาลแห่งประเทศที่ความผิดได้เกิดขึ้นหรือผู้เสียหายได้ร้องขอให้ลงโทษ หรือ

(๒) ผู้กระทำความผิดนั้นเป็นคนต่างด้าว และรัฐบาลไทยหรือคนไทยเป็นผู้เสียหายและผู้เสียหายได้ร้องขอให้ลงโทษ

จะต้องรับโทษภายในราชอาณาจักร

มาตรา ๒๗ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของศาลหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สั่งตามมาตรา ๑๘ หรือมาตรา ๒๐ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของศาลตามมาตรา ๒๑ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองแสนบาทและปรับเป็นรายวันอีกไม่เกินวันละห้าพันบาทจนกว่าจะปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๒๘ การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้มีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ และมีคุณสมบัติตามที่รัฐมนตรีกำหนด

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีอำนาจรับคำร้องทุกข์หรือรับคำกล่าวโทษ และมีอำนาจในการสืบสวนสอบสวนเฉพาะความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

ในการจับ ควบคุม ค้น การทำสำนวนสอบสวนและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ บรรดาที่เป็นอำนาจของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ หรือพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประสานงานกับพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ให้นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้กำกับดูแลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และรัฐมนตรีมีอำนาจ ร่วมกันกำหนดระเบียบเกี่ยวกับแนวทางและวิธีปฏิบัติในการดำเนินการตามวรรคสอง

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เมื่อ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีรายละเอียดตาม ผนวก ข มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย สรุปพอสังเขป ดังนี้

มาตรา ๓ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่กับออกกฎกระทรวงและประกาศเพื่อปฏิบัติการ ตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงและประกาศนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้”

มาตรา ๔ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองและวรรคสามของมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นอันมีลักษณะเป็นการก่อให้เกิด ความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสามารถบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองแสนบาท

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดลักษณะและวิธีการส่ง รวมทั้งลักษณะและปริมาณของข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับ และลักษณะอันเป็นการบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย”

มาตรา ๕ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๒ ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘ หรือมาตรา ๑๑ เป็นการกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่ สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนสี่หมื่นบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐ เป็นการกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ตามวรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบห้าปี และปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสามโดยมิได้มีเจตนาฆ่า แต่เป็นเหตุให้บุคคลอื่นถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท”

มาตรา ๖ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๒/๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๑๒/๑ ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐ เป็นเหตุให้เกิดอันตราย แก่บุคคลอื่นหรือทรัพย์สินของผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐ โดยมิได้มีเจตนาฆ่า แต่เป็นเหตุให้บุคคลอื่น ถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท”

มาตรา ๗ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสอง วรรคสาม วรรคสี่ และวรรคห้าของมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำ ความผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำ ความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘ มาตรา ๙ มาตรา ๑๐ หรือมาตรา ๑๑ หาก

ผู้นำไปใช้ได้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือต้องรับผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคสองหรือวรรคสี่ หรือมาตรา ๑๒/๑ ผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งดังกล่าวจะต้องรับผิดทางอาญาตามความผิดที่มีกำหนดโทษสูงขึ้นไปด้วย ก็เฉพาะเมื่อตนได้รู้หรืออาจเล็งเห็นได้ว่าจะเกิดผลเช่นที่เกิดขึ้นนั้น

ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หากผู้นำไปใช้ได้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคหนึ่ง หรือวรรคสาม หรือต้องรับผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคสองหรือวรรคสี่ หรือมาตรา ๑๒/๑ ผู้จำหน่าย หรือเผยแพร่ชุดคำสั่งดังกล่าวต้องรับผิดทางอาญาตามความผิดที่มีกำหนดโทษสูงขึ้นไปด้วย

ในกรณีที่ผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งผู้ใดต้องรับผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง และตามวรรคสาม หรือวรรคสี่ด้วย ให้ผู้นั้นต้องรับโทษที่มีอัตราโทษสูงที่สุดแต่กระทางเดียว”

มาตรา ๘ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๔ ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(๑) โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือน หรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา

(๒) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(๓) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคง แห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(๔) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูล คอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

(๕) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (๑) (๒) (๓) หรือ (๔)

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง (๑) มิได้กระทำต่อประชาชน แต่เป็นการกระทำต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ผู้กระทำ ผู้เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้เป็นความผิดอันยอมความได้”

มาตรา ๙ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๕ ผู้ให้บริการผู้ใดให้ความร่วมมือ ยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจให้มีการกระทำความผิด ตามมาตรา ๑๔ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิด ตามมาตรา ๑๔

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดขั้นตอนการแจ้งเตือน การระงับการทำให้แพร่หลายของข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการนำข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์

ถ้าผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าตนได้ปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรีที่ออกตามวรรคสอง ผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ”

มาตรา ๑๐ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๖ ผู้ใดนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นภาพที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลง ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำต่อภาพของผู้ตาย และการกระทำนั้นน่าจะทำให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ผู้กระทำต้องระวางโทษดังที่บัญญัติไว้ในวรรคหนึ่ง

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง เป็นการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยสุจริตอันเป็นการติชมด้วยความเป็นธรรม ซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ ผู้กระทำไม่มีความผิด

ความผิดตามวรรคหนึ่งและวรรคสองเป็นความผิดอันยอมความได้

ถ้าผู้เสียหายในความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองตายเสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย”

มาตรา ๑๑ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๖/๑ และมาตรา ๑๖/๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๑๖/๑ ในคดีความผิดตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๖ ซึ่งมีคำพิพากษาว่าจำเลยมีความผิด ศาลอาจสั่ง

(๑) ให้ทำลายข้อมูลตามมาตราดังกล่าว

(๒) ให้โฆษณาหรือเผยแพร่คำพิพากษาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสื่ออื่นใด ตามที่ศาลเห็นสมควร โดยให้จำเลยเป็นผู้ชำระค่าโฆษณาหรือเผยแพร่

(๓) ให้ดำเนินการอื่นตามที่ศาลเห็นสมควรเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดนั้น

มาตรา ๑๖/๒ ผู้ใดรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ในความครอบครองของตนเป็นข้อมูลที่ศาลสั่งให้ทำลาย ตามมาตรา ๑๖/๑ ผู้นั้นต้องทำลายข้อมูลดังกล่าว หากฝ่าฝืนต้องระวางโทษกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๖ แล้วแต่กรณี”

มาตรา ๑๒ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๗/๑ ในหมวด ๑ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๑๗/๑ ความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๑๑ มาตรา ๑๓ วรรคหนึ่ง มาตรา ๑๖/๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้

คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่งให้มีจำนวนสามคนซึ่งคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใดและผู้ต้องหาได้ชำระเงินค่าปรับตามค่าเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้ว ให้ถือว่าคดีนั้นเป็นอันเลิกกัน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ในกรณีที่ผู้ต้องหาไม่ชำระเงินค่าปรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เริ่มนับอายุความในการฟ้องคดีใหม่ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว”

มาตรา ๑๓ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๘ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนในกรณีที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือในกรณีที่มีการร้องขอตามวรรคสอง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ เฉพาะที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำความผิดและหาตัวผู้กระทำความผิด

(๑) มีหนังสือสอบถามหรือเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมาเพื่อให้ถ้อยคำส่งคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งเอกสาร ข้อมูล หรือหลักฐานอื่นใดที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้

(๒) เรียกข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ หรือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๓) สั่งให้ผู้ให้บริการส่งมอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ต้องเก็บตามมาตรา ๒๖ หรือที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของผู้ให้บริการให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่หรือให้เก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ก่อน

(๔) ทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จากระบบคอมพิวเตอร์ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิด ในกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์นั้นยังมีได้อยู่ในความครอบครองของพนักงานเจ้าหน้าที่

(๕) สั่งให้บุคคลซึ่งครอบครองหรือควบคุมข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ ส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่

(๖) ตรวจสอบหรือเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด อันเป็นหลักฐานหรืออาจใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับ การกระทำความผิด หรือเพื่อสืบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดและสั่งให้บุคคลนั้นส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็นให้ด้วยก็ได้

(๗) ถอดรหัสลับของข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด หรือสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารหัสลับ ของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทำการถอดรหัสลับ หรือให้ความร่วมมือกับพนักงานเจ้าหน้าที่ในการถอดรหัสลับ ดังกล่าว

(๘) ยึดหรืออายัดระบบคอมพิวเตอร์เท่าที่จำเป็นเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการทราบรายละเอียด แห่งความผิดและผู้กระทำความผิด

เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนของพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในบรรดาความผิดอาญาต่อกฎหมายอื่นซึ่งได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบหรือเป็นส่วนหนึ่งในการ

กระทำความผิด หรือมีข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาญาตามกฎหมายอื่น พนักงานสอบสวน อาจร้องขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ หรือหากปรากฏข้อเท็จจริง ดังกล่าวต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ รีบรวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานแล้วแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป ให้ผู้ได้รับการร้องขอจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง (๑) (๒) และ (๓) ดำเนินการตามคำร้องขอ โดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคำร้องขอ หรือภายในระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่ กำหนดซึ่งต้องไม่น้อยกว่าเจ็ดวันและไม่เกินสิบห้าวัน เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุสมควร ต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้รัฐมนตรีอาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับประเภทของผู้ให้บริการก็ได้

มาตรา ๑๙ การใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อมีคำสั่งอนุญาตให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำร้อง ทั้งนี้คำร้องต้องระบุเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลใดกระทำหรือกำลังจะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นความผิด เหตุที่ต้องใช้อำนาจลักษณะของการกระทำความผิด รายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการกระทำความผิดและผู้กระทำความผิด เท่าที่สามารถจะระบุได้ ประกอบคำร้องด้วย ในการพิจารณาคำร้องให้ศาลพิจารณาคำร้องดังกล่าวโดยเร็ว

เมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตแล้ว ก่อนดำเนินการตามคำสั่งของศาล ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งสำเนาบันทึกเหตุอันควรเชื่อที่ทำได้ใช้อำนาจตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) มอบให้เจ้าของ หรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐาน แต่ถ้าไม่มีเจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์อยู่ ณ ที่นั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งมอบสำเนาบันทึกนั้นให้แก่เจ้าของหรือผู้ครอบครองดังกล่าวในทันที ที่กระทำได้

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เป็นหัวหน้าในการดำเนินการตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) ส่งสำเนาบันทึกรายละเอียดการดำเนินการและเหตุผลแห่งการดำเนินการให้ศาลที่มีเขตอำนาจภายในสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาลงมือดำเนินการ เพื่อเป็นหลักฐาน

การทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามมาตรา ๑๘ (๔) ให้กระทำได้เฉพาะเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิด และต้องไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินกิจการของเจ้าของหรือผู้ครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นเกินความจำเป็น

การยึดหรืออายัดตามมาตรา ๑๘ (๘) นอกจากจะต้องส่งมอบสำเนาหนังสือแสดงการยึดหรืออายัด มอบให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐานแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งยึด หรืออายัดไว้เกินสามสิบวันมิได้ ในกรณีจำเป็นที่ต้องยึดหรืออายัดไว้นานกว่านั้น ให้ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อขอขยายเวลายึดหรืออายัดได้ แต่ศาลจะอนุญาตให้ขยายเวลาครั้งเดียวหรือหลายครั้ง รวมกันได้อีกไม่เกินหกสิบวัน เมื่อหมดความจำเป็นที่จะยึดหรืออายัดหรือครบกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องส่งคืนระบบคอมพิวเตอร์ที่ยึดหรืออายัดการอายัดโดยพลัน

หนังสือแสดงการยึดหรืออายัดตามวรรคห้าให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

มาตรา ๑๔ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๒๐ ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ โดยได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีอาจยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาลที่มีเขตอำนาจขอให้มีการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้

(๑) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่อาจกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรตามที่กำหนดไว้ในภาค ๒ ลักษณะ ๑ หรือลักษณะ ๑/๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา

(๓) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดอาญาตามกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาหรือกฎหมายอื่นซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายนั้นหรือพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้ร้องขอ

ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์จะมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาลที่มีเขตอำนาจขอให้มีการทำให้แพร่หลายหรือลบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งนี้ให้นำบทบัญญัติ ว่าด้วยคณะกรรมการที่มีอำนาจดำเนินการพิจารณาทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับกับการประชุมของคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยอนุโลม

ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามวรรคสองขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะ แต่ละคณะให้มีกรรมการจำนวนไม่เกินสามในเก้าคนต้องมาจากผู้แทนภาคเอกชน ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสื่อสารมวลชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง และให้กรรมการได้รับค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

การดำเนินการของศาลตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้นำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้บังคับโดยอนุโลม ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ นั้นเองหรือจะสั่งให้ผู้ให้บริการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรี ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ ระยะเวลา และวิธีการปฏิบัติสำหรับการระงับการทำให้แพร่หลายหรือ ลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันโดยคำนึงถึงพัฒนาการ ทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน พนักงานเจ้าหน้าที่จะยื่นคำร้องตามวรรคหนึ่งไปก่อนที่จะได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์จะยื่นคำร้องตามวรรคสองไปก่อนที่รัฐมนตรีจะมอบหมายก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องรายงานให้รัฐมนตรีทราบโดยเร็ว”

มาตรา ๑๕ ให้ยกเลิกความในวรรคสองของมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ตามวรรคหนึ่งหมายถึงชุดคำสั่งที่มีผลทำให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือชุดคำสั่งอื่นเกิดความเสียหาย ถูกทำลาย ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมขัดข้อง

หรือปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง หรือโดยประการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เว้นแต่เป็นชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ที่อาจนำมาใช้เพื่อป้องกันหรือแก้ไขชุดคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้รัฐมนตรีอาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดรายชื่อ ลักษณะ หรือรายละเอียดของชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจนำมาใช้เพื่อป้องกันหรือแก้ไขชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ก็ได้”

มาตรา ๑๖ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๒๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๒๒ ห้ามมิให้พนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานสอบสวนในกรณีตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง เปิดเผยหรือส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ได้มาตามมาตรา ๑๘ ให้แก่บุคคลใด

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับการกระทำเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ตามพระราชบัญญัตินี้หรือผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอื่นในกรณีตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง หรือเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ หรือกับพนักงานสอบสวนในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง โดยมิชอบ หรือเป็นการกระทำตามคำสั่งหรือที่ได้รับอนุญาตจากศาล

พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนผู้ใดฝ่าฝืนวรรคหนึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๓ พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนในกรณีตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง ผู้ใดกระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นล่วงรู้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ ที่ได้มาตามมาตรา ๑๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๔ ผู้ใดล่วงรู้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการที่พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนได้มาตามมาตรา ๑๘ และเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๕ ข้อมูล ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มา ตามพระราชบัญญัตินี้หรือที่พนักงานสอบสวนได้มาตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง ให้อ้างและรับฟังเป็นพยานหลักฐานตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่น อันว่าด้วยการสืบพยานได้ แต่ต้องเป็นชนิดที่มีได้เกิดขึ้นจากการจงใจ มีคำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง หรือโดยมิชอบ ประการอื่น”

มาตรา ๑๗ ให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของมาตรา ๒๖ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๒๖ ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ แต่ในกรณีจำเป็น พนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งให้ผู้ให้บริการผู้ใดเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้เกินเก้าสิบวันแต่ไม่เกินสองปีเป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย และเฉพาะคราวก็ได้”

มาตรา ๑๘ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองและวรรคสามของมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ อาจได้รับค่าตอบแทนพิเศษ ตามที่รัฐมนตรีกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

ในการกำหนดให้ได้รับค่าตอบแทนพิเศษต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความขาดแคลนในการหาผู้มาปฏิบัติหน้าที่หรือมีการสูญเสียผู้ปฏิบัติงานออกจากระบบราชการเป็นจำนวนมาก คุณภาพของงาน และการดำรงตนอยู่ในความยุติธรรมโดยเปรียบเทียบค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานอื่น ในกระบวนการยุติธรรมด้วย”

มาตรา ๑๙ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๓๑ ค่าใช้จ่ายในเรื่องดังต่อไปนี้ รวมทั้งวิธีการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรี กำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

(๑) การสืบสวน การแสวงหาข้อมูล และรวบรวมพยานหลักฐานในคดีความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) การดำเนินการตามมาตรา ๑๘ วรรคหนึ่ง (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) และมาตรา ๒๐

(๓) การดำเนินการอื่นใดอันจำเป็นแก่การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้”

มาตรา ๒๑ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทย โดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น
๒. ผลการศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ และการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย
๓. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต

ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และ มาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ ๒ ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

๑. ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และ มาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

- ๑.๑ ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป
 - ๑.๒ ผลการศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย
 - ๑.๓ ผลการศึกษามาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น
- ๑.๑ ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป**

ผลการศึกษาศาสนาการณ์ทั่วไปพบว่าการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีของโลกมาจากกระบวนการที่ค้น “เพื่อสนองตอบความต้องการของประชากรโลกบนอุปกรณ์เทคโนโลยีเพียงเครื่องเดียวที่มีขีดความสามารถครบครัน มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย” ด้วยเอกลักษณ์ที่โดดเด่นส่งผลให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีของ SMART Phone ที่ได้รับความนิยมทั่วโลก โดยคาดการณ์ว่าในปี ค.ศ.๒๐๒๐ จะมีผู้ใช้ SMART Phone ถึง ๗๐% ของประชากรโลก หรือประมาณ ๕,๐๐๐ ล้านคน ดังนั้น การรับ-ส่งภาพ ข้อมูลข่าวสาร วาทกรรม จะมีการเผยแพร่กระจายออกไปอย่างกว้างขวางทั่วโลกได้ในเวลารวดเร็ว ด้วยคุณภาพของภาพที่มีความคมชัด มีเสียงที่ชัดเจน ประชากรทั่วโลกสามารถโหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้โดยง่าย และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือแหล่งข่าว การจัดทำรายการข่าวต่าง ๆ ซึ่งแต่เดิมจะต้องอาศัยองค์กรสื่อคือ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ในการนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ แต่สิ่งนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปเหมือนกับพลิกโลก เมื่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมาเยือน ผู้ทำหน้าที่สื่อมวลชนคือ ประชากรทั่วโลก สามารถเป็นแหล่งข่าวเองได้และมีสถานีโทรทัศน์เป็นของตนเอง ประชากรทุกคนสามารถจัดทำบันทึก คลิปภาพได้เองและนำเสนอผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตได้เองเช่นกัน สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมคือ Youtube จึงเปรียบได้ว่าประชาชนสามารถเป็นเจ้าของสถานีโทรทัศน์และมีเสรีภาพในการแสดงออกและเสนอความคิดเห็นทางสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไร้ขีดจำกัดของเวลา สถานที่ และที่สำคัญที่ส่งต่อภาคสังคมและความมั่นคงคือเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์เป็นพื้นที่ที่ภาครัฐไม่สามารถเข้าควบคุมและปิดกั้นได้อย่างเบ็ดเสร็จ แต่เมื่อหันกลับมามองบทบาทของสื่อมวลชนได้ถูกลดบทบาทลงอย่างชัดเจน เพราะไม่ได้รับความนิยมเหมือนในอดีต สื่อมวลชนในอดีตมีอิทธิพลสูงมากโดยหน้าที่ของสื่อมวลชนคือ การทำหน้าที่หาข่าว จัดทำข่าว และนำเสนอข่าวผ่านสื่อต่าง ๆ เมื่อสื่อมวลชนนำเสนอข่าวที่เป็นข่าวใหญ่ ข่าวพาดหัวตัวโตบนหนังสือพิมพ์หน้า ๑ การนำเสนอข่าวอย่างถี่ยิบทางสถานีโทรทัศน์ทุกช่อง ข่าวที่ถูกนำเสนอซ้ำ เพราะข่าวได้รับความสนใจจากประชาชนจำนวนมาก เกิดเป็นกระแสสังคม บางครั้งข่าวที่สื่อนำเสนอ รัฐบาลได้นำไปจัดทำเป็นวาระแห่งชาติ เมื่อเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากกว่าทั้งในเรื่องของเวลา สถานที่ เนื้อหาข่าวสารที่ประชาชนเป็นผู้เลือกเอง ทำให้สื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ได้รับความนิยมลดน้อยลง สื่อบางสื่อต้องปิดตัวลงเพราะประสบกับภาวะขาดทุน โดยในปี ๒๕๕๙ มีสื่อหลายสื่อได้ปิดตัวลง สื่อสิ่งพิมพ์ที่ปิดตัวลงโดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนิตยสาร ได้แก่ พลอยแถมเพชร บางกอกรายสัปดาห์ ภาพยนตร์บันเทิง Candy Volume Image Cosmopolitlon Who I Like Seventeen และสกุลไทย (นิตยสารสกุลไทยได้ดำเนินกิจการมากกว่า ๖๐ ปี) สื่อเคเบิลทีวี CTH โทรทัศน์ดาวเทียมช่องทีนิวส์ ทีวี ช่อง MCOT WORLD ทีวีดาวเทียมขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท.) เคเบิลดาวเทียม ช่อง Media ๘๔ สำหรับสื่อวิทยุ ได้แก่ คลื่นวิทยุ ๙๗.๕ FM (ไทยรัฐออนไลน์,Online,๒๕๕๙) และในปี ๒๕๖๐ มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ประกาศปิดกิจการเพราะประสบภาวะขาดทุน คือ หนังสือพิมพ์บ้านเมืองที่ประกาศ

ปิดกิจการลงเมื่อ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ หลังดำเนินกิจการมา ๔๔ ปี ๖ เดือน และมีสื่อสิ่งพิมพ์บางฉบับได้ปรับกลยุทธ์เพื่อฝ่าวิกฤตในครั้งนี้ ได้แก่หนังสือพิมพ์ คม ชัด ลึก ในเครือเนชั่นกรุ๊ป ประกาศควบรวมหนังสือพิมพ์ฉบับวันเสาร์ - อาทิตย์ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๐ โดยก่อนหน้านี้ได้ยุติการผลิตนิตยสารเนชั่นสุดสัปดาห์ไป เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๐ โดยให้เหตุผลว่า พื้นที่ข่าวสารทุกวันนี้ได้ขยายกว้างไกลออกไปเท่าที่ปลายนิ้วสัมผัสของผู้คนในโลกโซเชียลมีเดีย อันนำพาซึ่งความเปลี่ยนแปลง ครั้งใหญ่ เปรียบดั่งสนามที่เถาเถาเข้ามาใส่อุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์ ระบบอันเป็นพลวัตที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงไปได้ นอกจากการปรับตัว (กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ คม ชัด ลึก, ๒ สิงหาคม ๒๕๖๐) สำหรับสถานีโทรทัศน์ก็ได้ผลกระทบจากคลื่นของเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกัน กล่าวคือสถานีโทรทัศน์ช่อง ๓ มีผลกำไรลดน้อยลง ตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ มีรายได้ลดลงจาก ๑๖,๓๐๐ ล้านบาท ติดลบ ๑.๘๙% ปี ๒๕๕๘ รายได้ลดลง ๑๖,๐๐๐ ล้านบาท ติดลบ ๒.๒๒% ปี ๒๕๕๙ รายได้ลดลงเหลือ ๑๑,๑๕๑ ล้านบาท ขณะที่กำไรสุทธิ ปี ๒๕๕๙ ลดลงเหลือ ๑,๗๖๗ ล้านบาท เทียบกับปี ๒๕๕๘ ที่เคยมีกำไรสุทธิถึง ๒,๙๘๒.๗๑ ล้านบาท เท่ากับกำไรหายไป ๕๙.๑๕% และราคาหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ลดลงอย่างต่อเนื่องจาก ๖๐ บาท เหลือ ๑๖ บาท ซึ่งสถานีโทรทัศน์ช่อง ๓ นอกจากจะมีคู่แข่งทางช่องต่าง ๆ แล้ว ยังต้องเผชิญกับสื่อสังคมออนไลน์ที่แย่งชิงคนดูจากหน้าจอโทรทัศน์มาเป็นมัลติชานแนล (Multichannel) ที่กลายเป็นโอกาสให้แพลตฟอร์มออนไลน์ใหม่มีบทบาทมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น Facebook Youtube LifeTV เข้ามาแย่งชิงคนดูและโฆษณา (สำนักวิชาการกระจายเสียงและโทรทัศน์ กสทช.,Online,๒๕๖๐) สื่อดั้งเดิมอยู่ในช่วงของการปรับให้อยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เถาเถาเข้ามา หนึ่งในกลยุทธ์ที่สถานีโทรทัศน์นิยมใช้อยู่ในปัจจุบันคือ การนำข่าวจาก Facebook, Youtube, Facebook Life มานำเสนอผ่านสถานีโทรทัศน์ เป็นการสร้างมิติใหม่ในการทำรายการข่าวเพื่อหวังดึงคนให้มาดูโทรทัศน์มากขึ้น

ในอดีตที่ผ่านมาสื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในสถานการณ์ของสังคมไทย โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ว่า สื่อมวลชนเป็นส่วนหนึ่งที่ขยายผลของความขัดแย้งให้ร้ายแรงยิ่งขึ้นด้วยการให้ข้อมูลเท็จ ข้อมูลที่มาจากอคติหรือการกล่าวหา รวมทั้งการก่อให้เกิดประทุษวาจา (Hate Speech) ในระดับประชาชนทั่วไป สื่อบางส่วนถูกร้องเรียนว่ามีการประทุษวาจาไม่สอดคล้องกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพ นอกจากนั้นยังมีการใช้สื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสม ทั้งเป็นข้อมูลเท็จ ละเมิดสิทธิเหยื่อ การจาบจ้วงล่วงละเมิดสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมไปถึงการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมไทยในด้านต่าง ๆ หลากหลายประเด็น แม้จะเกิดเสียงเรียกร้องของสังคมให้แก่ปัญหาเหล่านี้ แต่ก็ยังเกิดปัญหาเดิม ๆ ขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก ทั้งจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเดิมหรือบุคคลอื่น ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นชี้ให้เห็นว่าระบบสื่อสารมวลชนในประเทศไทยขาดระเบียบรองรับที่ชัดเจน และไม่สามารถเป็นหลักให้สังคมพึ่งพาได้อย่างแท้จริง โดยสรุปปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและสื่อมวลชนในประเทศไทยสำคัญที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้

๑.๑.๑ มีการนำเสนอข่าวสารที่ผิดกฎหมายและ/หรือจริยธรรมของวิชาชีพ ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑.๑.๑.๑ การเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเท็จ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา

- การเผยแพร่ข้อมูลเท็จโดยเจตนา : ในบางกรณีอาจเป็นการเผยแพร่ข้อมูลเท็จโดยเจตนาด้วยสื่อในการควบคุมของผู้ต้องการให้ข้อมูลเท็จ ทั้งสื่อกระแสหลักและ สื่อออนไลน์ ซึ่งในกรณีหลังสามารถเผยแพร่ได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วมาก โดยดำเนินการเพื่อการใส่ร้ายให้ผู้อื่นเสียชื่อเสียง หรือเป็นไปเพื่อจุดประสงค์ทางการเมืองหรือจุดประสงค์ส่วนตัว ในบางกรณีสื่อที่ทำการเผยแพร่ แม้จะทราบหรือคาดเดาได้ว่าเป็นข้อมูลเท็จ แต่ก็ทำการเผยแพร่ข้อมูลนั้น เนื่องจากวัตถุประสงค์ทางความนิยมของรายการ เรตติ้ง ยอดขาย โดยใช้วิธีการทำข่าวโดยอ้างอิงคำสัมภาษณ์จากบุคคลที่เป็นแหล่งข่าว แม้ว่าบุคคลนั้นจะขาดความน่าเชื่อถือ หรือมีพฤติกรรมการใส่ร้ายบุคคลอื่นด้วยข้อมูลเท็จมาก่อนในอดีต

- การเผยแพร่ข้อมูลเท็จโดยไม่เจตนา : ด้วยความจำเป็นในการแข่งขันกันเผยแพร่ข้อมูลให้รวดเร็วมากที่สุด ทำให้การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ในยุคปัจจุบัน เป็นไปด้วยความรวดเร็วแต่ขาดความรอบคอบ หลายครั้งขาดการตรวจสอบว่าเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องหรือไม่ ก่อนที่จะเผยแพร่ ก่อให้เกิดการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเพียงการคาดการณ์หรือข่าวลือ ซึ่งกว่าที่จะได้รับการตรวจสอบว่าเป็นข้อมูลเท็จก็ได้รับการเผยแพร่ไปอย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลที่ถูกพาดพิงไปอย่างร้ายแรง โดยการวิจัยของ อัครวิน เนตรโพธิ์แก้ว และคณะ (๒๕๕๓) พบว่านักวิชาการสื่อสารมวลชนในประเทศไทยเห็นว่าการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวเป็นปัญหาที่ร้ายแรงที่สุดอันดับสองของสื่อมวลชนไทย

๑.๑.๑.๒ การเผยแพร่ข้อมูลที่ละเมิดสิทธิผู้อื่น เช่น เยื่อของอาชญากรรมเด็กและเยาวชนในข่าว รวมทั้งครอบครัว รวมไปถึงสิทธิความเป็นมนุษย์ซึ่งเป็นสิทธิที่ทุกคนมีตั้งแต่เกิด แม้กระทั่งผู้กระทำความผิด อย่างไรก็ตามในการนำเสนอข่าวในแต่ละวัน จะมีการเผยแพร่ข้อมูลที่ละเมิดสิทธิของบุคคลในข่าวอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในหลายกรณีถือเป็นการกระทำผิดทางกฎหมายด้วย เช่น การนำเด็กและเยาวชนผู้ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงและการกระทำผิดทางเพศมาแถลงข่าว แม้จะมีการเบลอ คัดตา หรือใส่หมวกอำพรางรูปพรรณสัณฐานก็ตาม นอกจากนี้ยังมักมีการใช้ภาพที่ไม่เหมาะสม เช่น ภาพที่น่าสยดสยองของผู้เสียชีวิต หรือภาพอุจาดของเหยื่อ ทั้งการถูกแอบถ่ายภาพในช่วงเวลาส่วนตัว หรือภาพของผู้เสียชีวิตหลังถูกกระทำผิดทางเพศ จนเป็นที่มาของคำว่า “ถูกข่มขืนซ้ำโดยสื่อ” หรือการใช้พาดหัวหรือข้อความที่ดูถูก ดูหมิ่นศักดิ์ศรีให้บุคคลในข่าวนั้นเกิดความอับอาย ทั้งที่ไม่ได้ทำในสิ่งที่ผิดกฎหมายแต่อย่างใด หรือการเผยแพร่ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลต่าง ๆ และเรียกร้องให้มีการข่มขู่อาฆาตบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าว รวมถึงการนำเอาภาพหรือคลิปวิดีโอของบุคคลต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาตมาเผยแพร่ด้วยการวิจัยของ อัครวิน เนตรโพธิ์แก้ว และคณะ (๒๕๕๓) พบว่านักวิชาการสื่อสารมวลชนในประเทศไทยเห็นว่าการคำนึงถึงสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ที่ตกเป็นข่าวเป็นปัญหาที่ร้ายแรงที่สุดของสื่อมวลชนไทย

๑.๑.๑.๓ การเผยแพร่ข้อมูลที่จับจ้วงล่วงละเมิดสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งจะได้รับการส่งต่อทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา ซึ่งหลายกรณีไม่สามารถนำเนื้อหาเหล่านั้นออกไปได้เนื่องจากมาจากสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ

๑.๑.๒ คุณภาพของเนื้อหาไม่ช่วยพัฒนาประชาชนผู้รับสาร และอาจขัดต่อศีลธรรม และวัฒนธรรม เป็นที่เห็นกันว่าเนื้อหาของสื่อในประเทศไทยเต็มไปด้วยเนื้อหาที่เน้นในเรื่องของความบันเทิงที่ขาดสาระและความสร้างสรรค์ แม้ว่าจะไม่ผิดกฎหมายแต่อาจขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีของประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

๑.๑.๒.๑ เนื้อหาที่คาบเกี่ยวกับการขัดศีลธรรมอันดีในการยกย่องผู้มีอำนาจ มีฐานะ แม้จะมีประวัติในการกระทำผิดหรือทุจริต

๑.๑.๒.๒ เนื้อหาที่คาบเกี่ยวกับการขัดต่อวัฒนธรรมอันดีที่เป็นเอกลักษณ์ของไทย เช่น การให้ความเคารพผู้ใหญ่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย หรือการไม่ส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น การนำเสนอว่าวัฒนธรรมท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น เป็นเรื่องล้าสมัยน่าอาย

๑.๑.๒.๓ เนื้อหาที่ลักษณะยั่วยุทางเพศ โดยเฉพาะเนื้อหาสำหรับเยาวชนที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ นำไปสู่การล่อลวงการกระทำผิดทางเพศ และการตั้งครมภ์ในวัยเรียน

๑.๑.๒.๔ เนื้อหาที่มีการแสดงความรุนแรงอย่างโจ่งแจ้งและน่าสยดสยองเกินความจำเป็น เพื่อให้ประชาชน ผู้รับชมสนใจติดตาม ก่อให้เกิดความหวาดกลัว การเลียนแบบ หรือความชินชาต่อความรุนแรง

๑.๑.๒.๕ การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม ทั้งการใช้ภาษาหยาบคาย ภาษาดูถูก และการใช้ภาษาโดยผิดหลักภาษาไทย

๑.๑.๒.๖ การนำเสนอและสนับสนุนการพนัน โดยเฉพาะการพนันในกีฬาต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหานี้สินและอาชญากรรมที่ตามมาอีกมากมาย

๑.๑.๒.๗ การนำเสนอเนื้อหาที่ทำให้ประชาชนหลงเชื่อกับไสยศาสตร์ที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผล

๑.๑.๓ องค์กรสื่อถูกแทรกแซงจากการเมือง และภาคธุรกิจอย่างเป็นระบบ

๑.๑.๓.๑ องค์กรสื่อมวลชนต่างๆ ของรัฐ มักจะมีนโยบายในการทำข่าวไปตามผู้ที่มีอำนาจในขณะนั้น โดยเฉพาะสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย สทท. (ช่อง ๑๑) ของกรมประชาสัมพันธ์ มีแนวทางในการทำข่าวเพื่อประโยชน์ของรัฐบาลในขณะนั้น ทั้งที่การเป็น “สื่อรัฐ” นั้นหมายถึงสื่อของประเทศ ไม่ใช่สื่อของ “รัฐบาล” ดังนั้นเนื้อหาจะเน้นไปในทางบวกต่อผู้อยู่ในอำนาจ และละเว้นการออกข่าวที่เป็นลบ โดยในหลายกรณีมีหลักฐานว่า ผู้มีอำนาจมีคำสั่งอย่างเป็นทางการให้สื่อในกำกับของรัฐนำเสนอเนื้อหาในเชิงบวกของรัฐบาลและงดเว้นเนื้อหาเชิงลบ

๑.๑.๓.๒ องค์กรสื่อเอกชน มักจะถูกแทรกแซงด้วยอำนาจทุน ซึ่งมักจะมาในรูปแบบของงบประมาณ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยหน่วยงานรัฐบาลก็เป็นหนึ่งในผู้สนับสนุนรายสำคัญขององค์กรสื่อ มีการกล่าวหาและเปิดโปงว่ามีการ “เลี้ยงดูสื่อ” ต่างๆ ทั้งระดับองค์กรและระดับรายบุคคล ซึ่งนำไปสู่การ “เซ็นเซอร์ตัวเอง” เช่น กรณีที่สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่งถอดรายการละครออกไปเนื่องจากเกรงว่า เนื้อหาจะถูกมองว่าเป็นการวิจารณ์รัฐบาลในขณะนั้น

๑.๑.๔ ปัญหาด้านสวัสดิการและความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชน ในปัจจุบันมีพนักงานในองค์กรสื่อจำนวนมาก โดยเฉพาะนักข่าวภาคสนาม ที่ยังไม่ได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยในการทำหน้าที่ รวมทั้งขาดสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน นักข่าวอาจถูกจู่ใจให้รับอามิสสินจ้างจากผู้ประกอบการทางธุรกิจ และ/หรือผู้มีอิทธิพล เพื่อที่จะทำข่าวให้เอื้อประโยชน์ต่อผู้ว่าจ้างในนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เป็นกลาง อีกส่วนหนึ่งอาจเจตนาที่จะเขียนข่าว เพื่อเอาใจผู้มีอิทธิพลเพื่อหวังผลประโยชน์ต่างตอบแทน อีกส่วนหนึ่งอาจจะละเลยจริยธรรมวิชาชีพเพื่อที่จะหาข่าว และนำเสนอข่าวโดยผิดจริยธรรมเพื่อให้ได้เนื้อหาที่จะน่าสนใจต่อผู้ชมผู้อ่านมากที่สุด ซึ่งมักจะเป็นข่าวฉาว ข่าวที่มีเนื้อหายั่วยวทางเพศ หรือข่าวที่ก่อให้เกิดความสลดหดหู่มากที่สุด เพื่อให้ตนเองได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่สังกัด สื่อบางคนอาจไม่สามารถทำข่าวตามอุดมการณ์ของตนเอง แต่ต้องเป็นไปตามแนวทางขององค์กร สื่อขาดเสรีภาพในการทำข่าวตามแนวทางของตนเอง เนื่องจากเกรงว่าจะกระทบกับความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพของตน จึงไม่เกิดการพัฒนาคูณภาพของการสร้างสรรค์เนื้อหาในสื่อมวลชน (วรชัย คุรุจิต และ อุบล เบ็ญจรงค์, Online, ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ สื่อสังคมออนไลน์ยังมีผลกระทบต่อเสถียรภาพของรัฐบาลอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากเหตุการณ์อาหรับสปริง (Arab Spring) เป็นคลื่นการปฏิวัติโค่นล้มอำนาจการปกครองในประเทศตูนิเซีย ประเทศลิเบีย และประเทศเยเมน เกิดการประท้วงในประเทศอัลจีเรีย ประเทศอิรัก ประเทศจอร์แดน ประเทศคูเวต ประเทศโมร็อกโก และประเทศชูดาน โดยการประท้วงมีพฤติกรรมการต่อแพ่งร่วมกันในการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง การนัดหยุดงาน การเดินขบวน การชุมนุมเรียกร้องร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารแจ้งกำหนดการอภิปรายทางการเมือง การส่งบทความข้อความใน Facebook การนำเสนอเหตุการณ์สำคัญ ๆ ลงใน Youtube เรื่องราวเหตุการณ์ถูกไหลลื่นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลอันมหัศจรรย์ในการสร้างแรงบันดาลใจต่อผู้คนในการประท้วงข้ามพรมแดน (วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี, Online, ๒๕๕๖) เหตุการณ์ในประเทศเกาหลีใต้ เกิดการประท้วงขับไล่ประธานาธิบดี ปาร์ก กึน-เฮ โดยเริ่มจากกรณีเพื่อนสนิทของประธานาธิบดีที่เป็นคนใกล้ชิดและทำงานให้กับประธานาธิบดีเรียกรับเงินและผลประโยชน์ เรื่องราว บทความ วาทกรรมต่าง ๆ ถูกส่งอย่างไหลลื่น ใน Facebook อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว ต่อเนื่อง จนนำไปสู่การนัดเดินประท้วงของชาวเกาหลีใต้นับล้านคน นับเป็นจำนวนผู้ประท้วงมากที่สุดในรอบ ๗๐ ปี ส่งผลให้คะแนนนิยมของ ประธานาธิบดี ปาร์ก กึน-เฮ ลดลง ต่อมารัฐสภาลงมติถอดถอนประธานาธิบดี (Impeachment vote) เมื่อ ๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๙

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาศาสนาการณทั่วไปจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ดังนี้

๑. เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความนิยมมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยี SMART Phone โดยคาดการณ์ว่าใน ค.ศ.๒๐๒๐ จะมีผู้ใช้ ๕,๐๐๐ ล้านคน หรือ ๗๐% ของประชากรโลก

๒. เทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดแข็ง คือ มีขีดความสามารถสูงภายในเครื่องเดียว ใช้ได้ทุกที่มีความสะดวกในการพกพา ใช้งานง่าย รวดเร็ว

๓. ภาครัฐไม่สามารถควบคุมสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเบ็ดเสร็จ

๔. ส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อภาคสังคมและการเมือง

๕. สื่อดั้งเดิม (สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์) ได้รับความสนใจน้อยลงเพราะการสนองต่อความต้องการของประชาชนมีน้อยกว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่ และคุณค่าของสื่อดั้งเดิมโดนตีตึงจากสังคมมาอย่างต่อเนื่อง โดยที่สื่อดั้งเดิมเองก็ไม่เคยปรับปรุงแก้ไขแต่ประการใด ๆ

๑.๒ ผลการศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความก้าวหน้าด้านการสื่อสารโทรคมนาคมได้ทำให้เกิดพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่ขึ้นมา คือ ชุมชนออนไลน์ (On-line Communities) ชุมชนลักษณะนี้มีลักษณะที่พิเศษ เป็นชุมชนที่เกิดขึ้นโดยมีการเชื่อมโยงกันโดยไม่มีพรมแดนทางเชื้อชาติ ศาสนา หรือข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ที่เป็นอุปสรรคกีดขวางอีกต่อไป ชุมชนออนไลน์มีลักษณะง่ายต่อการเข้าถึง แต่ยากต่อการควบคุม พื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นี้เราอาจจะคุ้นเคยหรือเคยได้ยินกันภายใต้ชื่อ Social Media หรือสื่อสังคมออนไลน์นั่นเอง ซึ่งก็คือ กลุ่มแอปพลิเคชันต่างๆ ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเว็บ ๒.๐ มีการพัฒนาเพิ่มเติมในสิ่งที่ยังขาดหายไป ในสังคมออนไลน์ คือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่ขึ้นมา ซึ่งเป็นพื้นที่/ชุมชนที่ไม่ถูกจำกัดอยู่ภายใต้กรอบของเวลาและสถานที่ ผู้คนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันสามารถติดต่อสื่อสาร และแสดงออกซึ่งความคิดเห็นของตนออกไปให้คนอื่นได้รับรู้ เพียงแค่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่ายในปัจจุบัน ผู้ที่ต้องการเข้าร่วมอยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในหลายๆ ครั้งการแสดงออกใน Social Media ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรวมตัวของคนในสังคม การรวมตัวรูปแบบใหม่มีหลายลักษณะซึ่งแตกต่างไปตามวิธีการและวัตถุประสงค์ เช่น ผุ้ชนชั่วพริบตา (Flash Mob) ซึ่งเป็นการรวมตัวการทำกิจกรรมบางอย่างต่อสายตาสาธารณชนแล้วแยกย้ายกันไปในช่วงพริบตา อาจจะเป็นการกระทำเพื่อความสนุกสนาน เป็นการโฆษณา หรืออาจจะเป็นการแสดงออกทางการเมือง โดยทั้งหมดล้วนเกิดขึ้นจากการแสดงออก ใน Social Media และมีอีกหลายกรณีที่เป็นผลจากการแสดงออกใน Social Media ที่ส่งผลไปสู่สังคมจริง ไม่ว่าจะเป็นการรวมตัวทางการเมือง การล่าแม่มดในโลกออนไลน์ การเสริมสร้างภูมิปัญญา และการเผยตัวขึ้นของคนตัวเล็กๆ ที่มีอยู่แต่ถูกทำให้มองไม่เห็นในสังคมจริง แน่แน่นอนว่าทั้งหมด ส่งผลกระทบต่อสังคมไทย

ประเทศไทยเริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.๒๕๓๐ แต่เป็นเพียงการใช้ในรูปแบบของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และมีการใช้จำกัดในพื้นที่เฉพาะคือ มหาวิทยาลัยเท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๓๘ ได้ทำการเปิดใช้อย่างเป็นทางการในเชิงพาณิชย์ ในช่วงแรกนั้นความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับคนไทยยังน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากร อันเนื่องมาจากความไม่พร้อมในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีอุปกรณ์พื้นฐาน เช่น คอมพิวเตอร์ หรือโน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ประกอบกับความไม่พร้อมระบบสัญญาณในขณะนั้น ผู้ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้คือบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง หรือเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต้องใช้ คือบุคคลที่ทำงานในสำนักงานทั้งของหน่วยราชการและบริษัทเอกชน จากจุดเริ่มต้นที่มีการเปิดให้อินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์ พ.ศ.๒๕๓๘ พบว่ามีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเพียง ๕๕,๐๐๐ คน และผลสำรวจในปี พ.ศ.๒๕๕๔ พบว่ามีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ ๒๐ กว่าล้านคน (สถิติที่น่าสนใจ และผลสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี ๒๐๑๑, ออนไลน์, ๒๕๕๕) และในปี พ.ศ.๒๕๕๙ ประเทศไทย มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกว่า ๓๘ ล้านคน คิดเป็น ๕๖% ของประชากร การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั้น นอกจากจะบ่งบอกถึงสภาพสังคมที่มีความทันสมัยแล้วนั้น ยังได้สะท้อนให้เห็นถึงจุดเริ่มต้นของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมอีกด้วย

การเกิดขึ้นของพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นั้นชัดเจนว่าได้สะท้อนภาพของสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป พื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่เป็นพื้นที่ซึ่งไหลเวียนไปด้วยข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงในสังคมแล้วนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องย้อนมองและเปรียบเทียบแหล่งผลิตข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงแบบเดิมซึ่งก็คือสื่อกระแสหลักกับแหล่งผลิตข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงแบบใหม่ซึ่งก็คือสังคมออนไลน์ เพื่อที่จะทำให้เห็นถึงบริบทของสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงนั่นเอง ประเทศไทยเริ่มมีสื่อวิทยุกระจายเสียง เมื่อปี พ.ศ.๒๔๗๓ ได้รับการขนานนามจากประชาชนว่าเป็น “หูทิพย์” สื่อกระจายเสียงเริ่มต้นขึ้นในยุคอาณานิคม จากนั้นก็เข้าสู่ยุคเรียกร้องสิทธิเสรีภาพและประชาธิปไตย ในยุคแรกสื่อถูกใช้เป็นเครื่องมือของรัฐในการควบคุมความคิดของคนในสังคมกล่าวคือเป็นการนำเสนอความจริงความเป็นไปได้ในสังคมแค่เพียงด้านเดียว ซึ่งผูกขาดโดยรัฐ หลังจากยุคที่อาณานิคมครอบงำสังคมไทย ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจขยายตัวขึ้น บทบาทหน้าที่ของสื่อกระจายเสียงจากเดิมที่เคยเป็นกระบอกเสียงให้รัฐก็ได้ขยายบทบาทเพิ่มกลายเป็นกระบอกเสียงให้กับทุน ก่อนที่จะมีแนวคิดในการปฏิรูปสื่อในปี พ.ศ.๒๕๓๕ กล่าวได้ว่าในช่วงแรกนั้นสื่อกระจายเสียงของไทยตกอยู่ภายใต้อำนาจรัฐและอำนาจทุน

ภายหลังจากการปฏิรูปสื่อไทยครั้งใหญ่ ดูเหมือนว่าความหวังในสื่อที่เป็นกระบอกเสียงหรือเป็นสื่อของประชาชนเริ่มชัดเจนขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นคือ การมีวิทยุชุมชนเกิดขึ้นมากมาย การเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานีกระจายเสียงวิทยุชุมชนกลับไม่ได้บ่งบอกถึงสถานะความเป็นสื่อของประชาชนได้ทั้งหมด สื่อไทยก็ยังคงถูกครอบงำอยู่ภายใต้อำนาจทุนเป็นจำนวนมาก และถูกใช้เป็นเครื่องมือของนักการเมืองท้องถิ่น การเกิดขึ้นของพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นี้ได้ทำหน้าที่ผลิตข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง และชุดความคิดบางอย่างที่หลากหลายกว่าเดิม ในบางครั้งอาจจะขัดแย้งและแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การเกิดขึ้นของพื้นที่แบบใหม่/ชุมชนแบบใหม่นี้ได้ทำให้เห็นถึงปัญหาในเรื่อง

ความจริงกล่าวคือ เป็นการทำให้สิ่งที่เราเคยรับรู้จากแหล่งเดิม จนเชื่อมั่นว่านั่นคือความจริงแท้ ถูกตั้งคำถาม ถูกท้าทาย จนนำไปสู่การย้อนกลับมาคิดว่า อะไรจริง อะไรไม่จริง ทำสังคมไทยที่เป็นสังคมบอกเล่าและรับฟัง มีปัจจัยที่จะเปลี่ยนสู่สังคมที่วิพากษ์และตั้งคำถามได้มากขึ้น

ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นตัวสาเหตุหลัก (Prime Mover) ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับสังคม สถาบันและปัจเจกบุคคล โดยแนวคิดของ H. Innis ได้กล่าวถึงการสื่อสารกับโครงสร้างทางอำนาจในสังคม (Structure of Power) เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารเกิดการเปลี่ยนแปลง จากการเขียนมาเป็นพิมพ์ เทคนิคการพิมพ์ได้ส่งผลให้เกิดการทำลายอำนาจของระบบราชการจากศูนย์กลางจักรวรรดิ เทคโนโลยีแบบใหม่นี้ได้โค่นล้มความคิดเรื่องจักรวรรดิ และสร้างแนวคิดใหม่เรื่องชาติ (Nation) การส่งเสริมสิทธิส่วนบุคคลและสิทธิปัจเจกนิยม (Individualism) เพราะเมื่อมีการพิมพ์ทุกคนมีโอกาสได้เป็นเจ้าของหนังสือต่าง ๆ ด้วยตนเอง และยิ่งระบบการสื่อสารขยายแวงกว้างขวางออกไปมากเท่าใด กลุ่มคนที่อยู่ขอบเขตของศูนย์กลางอำนาจ (Marginal) ก็จะถูกครอบงำมากขึ้น สำหรับแนวคิดของ McLuhan เชื่อว่าตัวกลาง (Medium) หรือสื่อทุกชนิดมีส่วนสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของมนุษย์อย่างยิ่งยวด กล่าวคือ สื่อมีบทบาทในการเชื่อมต่อหรือขยายประสบการณ์รับรู้หรือประสบการณ์ด้านผัสสะ (Extension of Experience) ของมนุษย์ให้กว้างไกลกว่าที่เป็นอยู่ และ A. Gouldner กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงประวัติศาสตร์ด้านการเมืองนั้น เกิดจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสาร กล่าวคือ ในยุคของโทรทัศน์ที่มีการใช้สัญลักษณ์แบบ Icon คือการใช้ภาพ และยุคคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลข่าวสาร มีผลทำให้ “อุดมการณ์” ลดน้อยลง เพราะประชาชนมองเห็นภาพ จึงไม่มีชาติใดปกครองด้วยอุดมการณ์และการโฆษณาชวนเชื่อ เพราะประชาชนจะเรียกร้องข้อมูลข้อเท็จจริงมากขึ้น

นอกจากนี้การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ทักษะคติและความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับเป็นกระบวนการเลือกรับสาร การจัดสารเข้าด้วยกัน และการตีความสารที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง เรารับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราประสบโดยอาศัยความหมายจากประสบการณ์ที่เรามีอยู่ หากสิ่งที่เราพบเห็นเป็นสิ่งใหม่ ซึ่งเราไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนเราก็ทำให้สิ่งนั้นมีความหมายได้ด้วยวิธีการเลือก (Select) เพิ่มเติม (Add) บิดเบือน (Distort) หรือโยงสิ่งนั้นให้เข้ากับประสบการณ์ของเราได้ ดังได้กล่าวแล้วว่า ประสบการณ์ (Experience) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Perception) และการแปลความหมาย (Meaning)

โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์และการสังสมทางสังคม เราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ทุกคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้นเมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกัน เกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่าง ได้แก่ แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) ประสบการณ์เดิม (Past Experience) การแอบอ้างอิง (Frame of Reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสอนอบรมทางครอบครัว

และสังคม ฉะนั้นคนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่างๆ กันได้ สภาวะแวดล้อม และสภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว คนเราที่มีสภาวะจิตใจและอารมณ์ที่แตกต่างกันก็จะมีมุมมองที่จะรับรู้สารแตกต่างกัน

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร (Use and Gratification) ได้เพิ่มเติมมิติเรื่องอรรถประโยชน์ของผู้รับสาร โดยพิจารณาใน ๓ ด้านหลัก คือ ใช้สื่อเพื่อหลีกเลี่ยงหนีจากโลกความเป็นจริง และผ่อนคลายความเครียด (diversion) ใช้สื่อเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือคนรอบข้าง (personal relationship) และสื่อเพื่อสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวตน (personal identity) และ Lull (๑๙๘๒) ได้อธิบายลักษณะการเลือกใช้ประโยชน์จากสื่อในสังคมของผู้รับสารเพิ่มเติมคือใช้สื่อเพื่อให้เกิดการจัดวางโครงสร้างในชีวิตประจำวัน การสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ด้วยการนำเอาเรื่องราวจากสื่อมวลชน มาเป็นหัวข้อในการสนทนากับเพื่อนฝูง เพื่อเพิ่มการติดต่อ หรือเพื่อหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์ เช่น การนั่งล้อมวงดูโทรทัศน์อย่างพร้อมหน้ากันในครอบครัว อาจเพิ่มบรรยากาศของความสัมพันธ์ในครอบครัวได้ ในขณะที่เดียวกันสถานการณ์ที่ต่างกัน บางคนอาจจะเลือกที่จะเอาใจจดจ่ออยู่หน้าโทรทัศน์ เพื่อตัดขาดออกจากคนรอบข้างในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือเสี่ยงไปดูโทรทัศน์ตามลำพังในห้องนอน เพื่อการเรียนรู้ทางสังคม เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการควบคุมสถานการณ์ เช่น การได้รับรู้ข่าวสารก่อนผู้อื่น เพื่อนำไปสู่การจัดเตรียมหรือป้องกันภัย เช่น รู้ข่าวพายุได้ล่วงหน้าเพื่อเตรียมหาทางป้องกันน้ำท่วม

ผลการศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

๑. สื่อมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและสังคม ดังนี้

๑.๑ ยุคอำนาจนิยม – สื่อวิทยุเริ่มเข้ามาในประเทศไทย และมีรัฐเป็นเจ้าของ สื่อถูกใช้เป็นเครื่องมือของรัฐในการควบคุมความคิดของคนในสังคม โดยการนำเสนอความจริง ความเป็นไปได้ในสังคมเพียงด้านเดียว

๑.๒ ยุคอำนาจทุน – สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ ขยายบทบาทเป็นกระบอกเสียงให้กับนายทุน
- วิทยุชุมชน ถูกครอบงำภายใต้อำนาจทุนและนักการเมืองท้องถิ่น

๑.๓ ยุคอำนาจนิยมและอำนาจทุน สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการบอกเล่าและรับฟัง

๑.๔ ยุคโลกาภิวัตน์ – สื่อสังคมออนไลน์ ผลิตข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ชุดความคิดที่หลากหลาย บางครั้งอาจขัดแย้งหรือแตกต่าง จึงเกิดคำถามว่าอะไรจริง อะไรไม่จริง ซึ่งเป็นปัจจัยให้สังคมไทยเป็นสังคมที่วิพากษ์และตั้งคำถาม

๒. เทคโนโลยีเป็นตัวสาเหตุหลัก (Primer Mover) ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับสังคม สถาบัน และปัจเจกบุคคล ดังนั้นจึงไม่มีชาติใดที่จะปกครองด้วยอุดมการณ์และการโฆษณาชวนเชื่อเพราะประชาชนจะเรียกร้องหาข้อเท็จจริงมากขึ้น

๓. การรับรู้ข่าวสาร การรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง ได้แก่ แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) ประสบการณ์เดิม (Past Experience) และการแอบอ้างอิง (Frame of Reference)

๔. พฤติกรรมการเลือกใช้สื่อ ใช้สื่อเพื่อหลีกเลี่ยงจากโลกความเป็นจริงและผ่อนคลายความเครียด เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือคนรอบข้าง และเพื่อสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวตน

๑.๓ ผลการศึกษามาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผลการศึกษามาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ มาตรการของรัฐ และแนวทางการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ

๑.๓.๑ มาตรการของรัฐ ภาครัฐได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการดังนี้

๑.๓.๑.๑ นโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา มีทั้งหมด ๑๑ ด้าน โดยได้กล่าวถึงมาตรการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในนโยบายด้านการปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ ดังนี้

“...ใช้มาตรการทางกฎหมาย มาตรการทางสังคมจิตวิทยา และมาตรการทางระบบสื่อสารและสารสนเทศ ในการดำเนินการกับผู้ละเมิดปกป้องและประสงคร้าย มุ่งสันคลอนสถาบันหลักของชาติ”

๑.๓.๑.๒ แนวทางการบริหารจัดการของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่ากระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีแนวทางการบริหารจัดการองค์กรดังนี้

๑. บุคลากร - พัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลสารสนเทศให้มีมาตรฐานวิชาชีพ

๒. ระบบการบริหาร - กำกับดูแลกฎหมายด้านดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- กำกับดูแลสนับสนุนประสานงานด้านความมั่นคง

๓. ประชาชน (ผู้รับบริการ) - พัฒนาประชาชนให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์

- การพัฒนาสังคมดิจิทัลเพื่อพัฒนาประชาชนให้มีความรู้ความสามารถในการประยุกต์ใช้และสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคธุรกิจใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล

- สนับสนุนการพัฒนาให้เกิดอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

- ส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมด้านดิจิทัล

๕. เป้าหมายองค์กร

๕.๑ ด้านเศรษฐกิจ - มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำ
ธุรกิจเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

๕.๒ ด้านรัฐบาล - บริการภาครัฐมีการเชื่อมโยงและมีการ
เปิดเผยข้อมูลให้ทุกภาคส่วนนำไปใช้ประโยชน์ได้

- ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่

สะดวก รวดเร็ว

๕.๓ ด้านประชาชน - ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการของ
ภาครัฐผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างทั่วถึง

๖. อาศัย พ.ร.บ.กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๔๑(๑) ให้สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลต้องจัดทำนโยบายและแผนแนวทางการ
ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อ
เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ

๗. พ.ร.บ. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.๒๕๖๐ ได้
กำหนดแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ดังนี้

๗.๑ คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๗.๑.๑ กำหนดให้มีคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ
สังคม ตามมาตรา ๗ ประกอบด้วย

๗.๑.๑.๑ นายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ

๗.๑.๑.๒ รองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

เป็นรองประธานกรรมการ

๗.๑.๑.๓ กรรมการโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและ
สหกรณ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวง
สาธารณสุข รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ และผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย

๗.๑.๑.๔ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคน
แต่ไม่เกินแปดคนซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นกรรมการและ
เลขานุการและให้เลขาธิการเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๗.๑.๒ กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อ
เศรษฐกิจและสังคม ตามมาตรา ๑๑ โดยผู้วิจัยขอเสนอเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

๗.๑.๒.๑ จัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติซึ่งอย่างน้อยต้องมีเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๖

๗.๑.๒.๒ เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๗.๑.๒.๓ เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๗.๑.๒.๔ รายงานคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีมติขยับยั้งการดำเนินการของหน่วยงานใดที่ไม่เป็นไปตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๗.๑.๒.๕ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการ

๗.๒ คณะกรรมการเฉพาะด้าน

๗.๒.๑ คณะกรรมการเฉพาะด้าน กำหนดไว้ในมาตรา ๑๓ ประกอบด้วย คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๗.๒.๒ กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะด้านตามมาตรา ๑๔ ดังนี้

๗.๒.๒.๑ รวบรวมข้อมูลและจัดทำนโยบายและแผนเฉพาะด้าน พร้อมทั้งแนวทางและมาตรการในการส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่คณะกรรมการเฉพาะด้านนั้นรับผิดชอบและเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อประกอบการจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๗.๒.๒.๒ เสนอแนะต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเฉพาะด้านรวมทั้งเสนอมาตรการในการดำเนินการและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติการตามนโยบายและแผนเฉพาะด้านดังกล่าว

๗.๒.๒.๓ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นโยบายและแผนเฉพาะด้านในความรับผิดชอบแล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ

๗.๒.๒.๔ กำกับดูแลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและแผนงานเฉพาะด้านของหน่วยงานของรัฐและการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลตามหมวด ๕ ภายในขอบเขตอำนาจของคณะกรรมการเฉพาะด้านนั้นๆ

๗.๒.๒.๕ เชิญหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลใดมาให้ข้อเท็จจริง ความเห็น หรือคำแนะนำ ตลอดจนส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการดำเนินงานได้

๗.๒.๒.๖ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการ
มอบหมาย หรือตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะด้าน

ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ
หากคณะกรรมการเฉพาะด้านเห็นว่าภารกิจหรืองานใดไม่มีผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบ
ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือก่อให้เกิดความเสียหายทั้งหมดหรือ
บางส่วน คณะกรรมการเฉพาะด้านอาจเสนอแนวทางหรือมาตรการในการดำเนินการโดยให้สำนักงาน
ส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลหรือหน่วยงานอื่นของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามภารกิจหรืองานนั้นแทนได้ โดยให้
เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ ในกรณีจำเป็น

๗.๒.๓ คณะกรรมการเฉพาะด้าน ประกอบด้วย ผู้แทนจาก
หน่วยงานภาครัฐ และมีการจัดรูปแบบคณะกรรมการเฉพาะด้าน แต่ละคณะประกอบด้วย ประธานกรรมการ
กรรมการ และเลขานุการ แต่ละคณะประกอบด้วย

๗.๒.๓.๑ กรรมการคนหนึ่งในการคณะกรรมการที่คณะกรรมการ
แต่งตั้ง เป็นประธานกรรมการ

๗.๒.๓.๒ กรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้แทน
หน่วยงานต่างๆ ดังต่อไปนี้หน่วยงานละหนึ่งคนเป็นกรรมการ

(ก) คณะกรรมการเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ดิจิทัล ได้แก่ ผู้แทนกระทรวงกลาโหม ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้แทนกระทรวงพลังงาน ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทน
กระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนสำนักงานปรมหาณ ผู้แทนสำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ผู้แทนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และผู้แทนสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

(ข) คณะกรรมการเฉพาะด้านการส่งเสริมและ
พัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้แทน
กระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนกระทรวงวัฒนธรรม ผู้แทนกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้แทน
กระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนกรมทรัพย์สินทาง
ปัญญา ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนสำนักงาน
บริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) ผู้แทนสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
แห่งชาติ และผู้แทนสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

๗.๒.๓.๓ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะกรรมการ
แต่งตั้งจำนวนไม่เกินหกคน เป็นกรรมการ

๗.๒.๓.๔ เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ
คณะกรรมการเฉพาะด้านอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งขึ้น
ตรงกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๗.๓ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

๗.๓.๑ กำหนดให้มีสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ตาม มาตรา ๓๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล พัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นหน่วยงานของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคล และไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น พนักงานและลูกจ้างในสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลได้รับประโยชน์ค่าตอบแทนตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

๗.๓.๒ อำนาจหน้าที่ของสำนักส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในมาตรา ๓๔ และมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๓๕ ดังนี้

๗.๓.๒.๑ จัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๗.๓.๒.๒ ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนหรือประกอบกิจการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมดิจิทัล

๗.๓.๒.๓ ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับบุคคลอื่นในการพัฒนาอุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมดิจิทัล

๗.๓.๒.๔ ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล

๗.๓.๒.๕ เสนอแนะ เร่งรัด และติดตามการปรับปรุงแก้ไข

กฎหมายหรือกฎระเบียบหรือมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาของอุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมดิจิทัลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓.๒.๖ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการคณะกรรมการเฉพาะด้าน หรือคณะกรรมการกำกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนด

การดำเนินการตาม (๗.๓.๒.๒) (๗.๓.๒.๓) (๗.๓.๒.๔) และ (๗.๓.๒.๕) ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

อุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมดิจิทัล ให้หมายความรวมถึงอุตสาหกรรมหรือนวัตกรรมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านทางสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศด้วย

๗.๓.๓ การกำกับดูแลสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลได้กำหนดไว้ในมาตรา ๓๖ ดังนี้ คณะกรรมการกำกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลคณะหนึ่งประกอบด้วย ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเลขาธิการ เป็นกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่น้อยกว่าสี่คนแต่ไม่เกินหกคน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งทำหน้าที่กำกับและติดตามการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

ให้ผู้อำนวยการทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการ
กำกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

๗.๓.๔ แผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ได้
กำหนดไว้ในมาตรา ๔๑ ให้สำนักส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ต้องกำหนดเรื่องดังต่อไปนี้ไว้ในยุทธศาสตร์ ซึ่ง
ผู้วิจัยขอเสนอเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องการวิจัยดังนี้

๗.๓.๔.๑ แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการ
ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านทางสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม
และความมั่นคงของประเทศ

๗.๓.๔.๒ แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิด
อุตสาหกรรมและนวัตกรรมหรืองานวิจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

๗.๓.๔.๓ แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต
และพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ

๗.๓.๔.๔ แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนการ
เผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างคุ้มค่า ประหยัดและปลอดภัย

๑.๓.๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาค้นคว้าหน้าที่ของ สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่เกี่ยวข้องกับ
งานวิจัยดังนี้

๑. อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

๑.๑ พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และ
เครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือใน
กิจการวิทยุคมนาคมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียม
การอนุญาตดังกล่าว

๑.๒ พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการ
กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ
ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต
เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๑.๓ ประสานงานเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ทั้งใน
ประเทศและระหว่างประเทศ

๑.๔ ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบ
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม

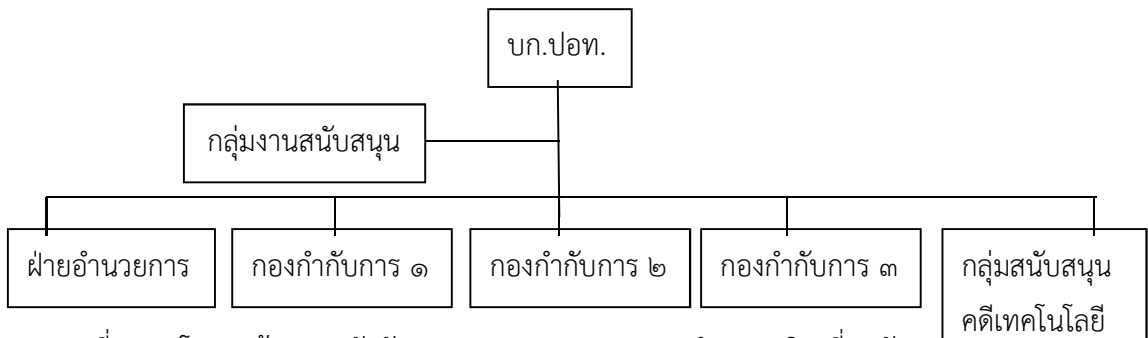
๑.๕ ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ
และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรใน
รูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการ
ควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

๑.๖ ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำ ความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคลื่นความถี่ กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ กิจกรรมโทรคมนาคม หรือกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๑.๔ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.)

หน่วยงานราชการที่มีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายต่อผู้กระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ คือกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี สืบสวนสอบสวนปฏิบัติตามประมวลกฎหมายอาญา วิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องระบบคอมพิวเตอร์โดยมีโครงสร้างองค์กร ตามแผนภาพที่ ๔ - ๑

โครงสร้างองค์กร



แผนภาพที่ ๔-๑ โครงสร้างกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

กองกำกับการ ๑ : การกระทำความผิดที่มุ่งต่อระบบคอมพิวเตอร์เป็นเป้าหมาย

กองกำกับการ ๒ : การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด

กองกำกับการ ๓ : การนำเข้าเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์สู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิด

กลุ่มงานสนับสนุนคดีเทคโนโลยี : ปฏิบัติการโต้ตอบในเชิงรุกโดยฉับพลันทางอินเทอร์เน็ตและสนับสนุนคดีเทคโนโลยี

๑.๓.๑.๕ นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๔)

นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๔) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ ๔ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การประชาสัมพันธ์สร้างความปรองดองของคนในชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การประชาสัมพันธ์นโยบายแห่งรัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศสู่

ประชาคมโลก

ทุกยุทธศาสตร์มีเป้าประสงค์เพื่อให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจ โดยใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก การพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์ทั้งภาครัฐและเอกชน ส่งเสริมความร่วมมือและการบริหารประเด็นข่าว

๑.๓.๑.๖ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และ ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๐

ใน พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ มีทั้งหมด ๓๐ มาตรา และได้มีการแก้ไขในบางมาตราตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่ง พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ ที่คงใช้อยู่ ได้แก่

มาตรา ๕ กล่าวถึงผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะและมาตรการนั้นมิได้มีไว้สำหรับตน

มาตรา ๖ ผู้ใดล่วงรู้มาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ ถ้านำมาตรการดังกล่าวไปเปิดเผยโดยมิชอบในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น

มาตรา ๗ ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะและมาตรการนั้นมิได้มีไว้สำหรับตน

มาตรา ๘ ผู้ใดกระทำด้วยประการใดโดยมิชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดักจับไว้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการส่งในระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมิได้มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อให้บุคคลทั่วไปใช้ประโยชน์

มาตรา ๙ ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ

มาตรา ๑๐ ผู้ใดกระทำด้วยประการใดโดยมิชอบ เพื่อให้การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นถูกระงับ ชะลอ ชัดขวาง หรือรบกวนจนไม่สามารถทำงานตามปกติได้ ส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นโดยปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลดังกล่าว อันเป็นการรบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุข

พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขในบางมาตราของ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ โดยมีสาระสำคัญที่แก้ไขดังนี้

๑. มาตรา ๘ แก้ไขมาตรา ๑๔ ได้ระบุโทษแก่ผู้กระทำความผิดโดยทุจริตหรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือน หรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ ที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิด ความตื่นตระหนกแก่ประชาชน นำเข้าสู่

ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลอันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคง แห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะอันลามก

๒. มาตรา ๑๐ แก้ไขในมาตรา ๑๖ ผู้ใดนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นภาพที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลง ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำต่อภาพของผู้ตาย และการกระทำนั้นน่าจะทำให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษดังที่บัญญัติไว้ในวรรคหนึ่ง

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง เป็นการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยสุจริตอันเป็นการตีความด้วยความเป็นธรรม ซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ ผู้กระทำไม่มีความผิด

ความผิดตามวรรคหนึ่งและวรรคสองเป็นความผิดอันยอมความได้

ถ้าผู้เสียหายในความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองตาย เสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย

๓. มาตรา ๑๑ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๖/๑ และมาตรา ๑๖/๒ แห่ง พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐

มาตรา ๑๖/๑ ในคดีความผิดตามมาตรา ๑๔ หรือ มาตรา ๑๖ ซึ่งคำพิพากษาว่าจำเลยมีความผิด ศาลอาจสั่ง ให้ทำลายข้อมูลตามมาตราดังกล่าว ให้โฆษณาหรือเผยแพร่คำพิพากษาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสื่ออื่นใดตามที่ศาลเห็นสมควร โดยให้จำเลยเป็นผู้ชำระค่าโฆษณาหรือเผยแพร่ ให้ดำเนินการอื่นตามที่ศาลเห็นสมควรเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดนั้น และผู้ใดรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ในความครอบครองของตนเป็นข้อมูลที่ศาลสั่งให้ทำลาย ผู้นั้นต้องทำลายข้อมูลดังกล่าว หากฝ่าฝืนต้องระวางโทษ

๔. มาตรา ๑๒ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๗/๑ ในหมวด ๑ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๑๗/๑ ความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๑๑ มาตรา ๑๓ วรรคหนึ่ง มาตรา ๑๖/๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้

คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่งให้มีจำนวนสามคนซึ่งคนหนึ่งต้องเป็น พนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใด และผู้ต้องหาได้ชำระเงินค่าปรับตามคำเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้ว ให้ถือว่าคดีนั้นเป็นอันเลิกกัน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ในกรณีที่ผู้ต้องหาไม่ชำระเงินค่าปรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เริ่มนับอายุความในการฟ้องคดีใหม่ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว”

๕. มาตรา ๑๓ ให้ยกเลิกมาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ และให้ใช้ความต่อไปนี มาตรา ๑๘ ภายใต้บังคับ มาตรา ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนในกรณีที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือในกรณีที่มีการร้องขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจอย่างหนึ่งอย่างใด เฉพาะที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำความผิดและหาตัวผู้กระทำความผิด

(๑) มีหนังสือสอบถามหรือเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมาเพื่อให้ถ้อยคำ ส่งคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งเอกสาร ข้อมูล หรือหลักฐานอื่นใดที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้

(๒) เรียกข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ หรือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๓) สั่งให้ผู้ให้บริการส่งมอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ต้องเก็บไว้ หรือที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของผู้ให้บริการให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่หรือให้เก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ก่อน

(๔) ทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จากระบบคอมพิวเตอร์ที่มี

(๕) สั่งให้บุคคลซึ่งครอบครองหรือควบคุมข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ ส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่

(๖) ตรวจสอบหรือเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด อันเป็นหลักฐานหรืออาจใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับ การกระทำความผิด หรือเพื่อสืบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดและสั่งให้บุคคลนั้นส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็นให้ด้วยก็ได้

(๗) ถอดรหัสลับของข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด หรือสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารหัสลับ ของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทำการถอดรหัสลับ หรือให้ความร่วมมือกับพนักงานเจ้าหน้าที่ในการถอดรหัสลับ ดังกล่าว

(๘) ยึดหรืออายัดระบบคอมพิวเตอร์เท่าที่จำเป็นเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการทราบรายละเอียด แห่งความผิดและผู้กระทำความผิด

เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนของพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในบรรดาความผิดอาญาต่อกฎหมายอื่นซึ่งได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบหรือเป็นส่วนหนึ่งในการกระทำความผิด หรือมีข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาญาตามกฎหมายอื่น พนักงานสอบสวน อาจร้องขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการได้ หรือหากปรากฏข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รีบรวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานแล้วแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

ให้ผู้ได้รับการร้องขอจากพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำร้องขอโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันที่รับคำร้องขอ หรือภายในระยะเวลาที่พนักงาน

เจ้าหน้าที่กำหนดซึ่งต้องไม่น้อยกว่าเจ็ดวันและไม่เกินสิบห้าวัน เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุสมควร ต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้รัฐมนตรีอาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับประเภทของผู้ให้บริการก็ได้

มาตรา ๑๙ การใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อมีคำสั่งอนุญาตให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำร้อง

เมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตแล้ว ก่อนดำเนินการตามคำสั่งของศาลให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งสำเนาบันทึก มอบให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐาน แต่ถ้าไม่มีเจ้าของหรือผู้ครอบครองเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ ณ ที่นั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งมอบสำเนาบันทึกนั้นให้แก่เจ้าของหรือผู้ครอบครองดังกล่าวในทันทีที่กระทำได้

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เป็นหัวหน้าส่งสำเนาบันทึกรายละเอียดการดำเนินการและเหตุผลแห่งการดำเนินการให้ศาลที่ภายในสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาลงมือดำเนินการเพื่อเป็นหลักฐาน

๖. มาตรา ๑๔ แก้ไขในมาตรา ๒๐ ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ โดยได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีอาจยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาล ขอให้มีคำสั่งระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้

(๑) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติ

(๒) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่อาจกระทบกระเทือนต่อความมั่นคง

แห่งราชอาณาจักรตามที่กำหนดไว้

(๓) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดอาญาตามกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา หรือกฎหมายอื่นที่มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายนั้นหรือพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้ร้องขอ

กรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์ จะมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาล ขอให้มีคำสั่งระงับการ ทำให้แพร่หลายหรือลบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้

ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์ขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะ แต่ละคณะให้มีกรรมการจำนวนเก้าคนซึ่งสามในเก้าคนต้องมาจากผู้แทนภาคเอกชนด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสื่อสารมวลชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน พนักงานเจ้าหน้าที่จะยื่นคำร้องไปก่อนที่จะได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกลั่นกรอง ข้อมูลคอมพิวเตอร์จะยื่นคำร้องตามวรรคสองไปก่อนที่รัฐมนตรีจะมอบหมายก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องรายงานให้รัฐมนตรีทราบโดยเร็ว

๗. มาตรา ๑๗ แก้ไขในมาตรา ๒๖ ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันนับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ แต่ใน

กรณีจำเป็น พนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งให้ผู้ให้บริการผู้ใด เก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้เกิน เก้าสิบวันแต่ไม่เกินสองปีเป็นกรณีพิเศษ

๘. มาตรา ๒๑ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ผลการศึกษามาตรการของรัฐ จากการทบทวนวรรณกรรมและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

๑. ระดับรัฐบาล – กำหนดมาตรการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสอดคล้องเนื้อหาไว้ในนโยบายด้านการปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์

๒. ระดับกระทรวง – การปรับเปลี่ยนจากกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ใช้การบูรณาการ ประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ กองบังคับการปราบปรามการ กระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กระทรวง การต่างประเทศ Internet Service Provider (ISP)

- ศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยเน้นการ ตรวจสอบเว็บไซต์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากพบความผิดตามประกาศ คสช. ฉบับที่ ๒๖ รัฐบาลสามารถปิด เว็บไซต์ได้ทันที แต่หากเป็นเว็บไซต์ที่จดทะเบียนในต่างประเทศ ใช้ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ ซึ่งต้องเข้ากระบวนการตรวจสอบหาหลักฐาน และส่งเรื่องไปยังศาล แล้วจึงแจ้งเรื่องไปยังผู้ให้บริการในต่างประเทศ

๓. หน่วยงานสนับสนุน – กรมประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ ประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อสร้างการรับรู้ในผลงานของรัฐ แก่พี่น้องประชาชนอย่างทั่วถึง และบริหาร ประเด็นข่าวที่เป็นข้อสงสัยของสังคมให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง

๔. มาตรการทางกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ และ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐

๑.๓.๒ ผลการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ

ผลการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ จากการทบทวน วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารแบบมุ่งเน้น คุณภาพ/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลักความรับผิดชอบต่อและหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี โดยสรุปตามตารางดังนี้

ตารางที่ ๔-๑ ผลการวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ

ลำดับ	องค์ประกอบการบริหารจัดการ	แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	แบบมุ่งเน้นคุณภาพ	แบบหลักความรับผิดชอบต่อ	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๑	หลักนิติธรรม	/	/	/	/
๒	หลักคุณธรรม	/	/	/	/
๓	หลักความโปร่งใส	/			/
๔	หลักความรับผิดชอบต่อ	/	/	/	/
๕	ประสิทธิภาพ	/	/	/	/
๖	ประสิทธิผล	/	/	/	/
๗	การตอบสนอง		/		/
๘	ความเสมอภาค	/	/		/
๙	การมีส่วนร่วม/ การพยายาม แสวงหา ฉันทาคติ	/	/	/	/
๑๐	การกระจายอำนาจ	/			
๑๑	การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม		/		
๑๒	ความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่นาคต		/		

จากตารางที่ ๔-๑ ผลการวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ แบบมุ่งเน้นคุณภาพ แบบหลักความรับผิดชอบต่อ และหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยไล่เรียงจากข้อที่มีความสำคัญมากที่สุดไปหาข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ดังนี้ ๑) หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบต่อ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การมีส่วนร่วม/

การพยายามแสวงหาฉันทาคติ ๒) ความเสมอภาค ๓) หลักความโปร่งใสและการตอบสนอง ๔) การกระจายอำนาจ การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม และความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่นาคต

๒. ผลการศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และ มาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ผลการศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และ
มาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ โดยมีผลตามตารางที่ ๔-๒ ดังนี้

จากตารางที่ ๔-๒ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์ สื่อสารมวลชน ผู้บริหารภาครัฐ และประชาชน เกี่ยวกับสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ได้เป็นผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

“เทคโนโลยีมีขีดความสามารถในการใช้งานได้อย่างหลากหลาย มีความสะดวก รวดเร็ว นับเป็นสื่อที่มีความสำคัญมากกว่าสื่อดั้งเดิม และเป็นสื่อที่ควบคุมได้ยาก”

“Social Media มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีคือใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ง่ายขึ้น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย ใช้ในการพัฒนาเชิงธุรกิจ การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ส่วนข้อเสียก็มีทั้งในด้านสังคม วัฒนธรรม ความมั่นคงของประเทศ”

“Social Media ทรงพลังมาก ช่วงนี้เป็นช่วงเริ่มต้นเท่านั้นมีการคาดการณ์ว่าในปี ค.ศ. ๒๐๒๐ ๗๐% ของประชากรโลกจะมี SMART Phone ใช้นั้นหมายถึงคนเกือบ ๕,๐๐๐ ล้านคน ที่สามารถผลิตและรับชมภาพข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์มือถือ”

“ต่อไปอำนาจรัฐจะน้อยลง จะมีการ Vote ลงมติขับไล่ผู้นำประเทศผ่านทางระบบ Social Media ประชาชนจะมีอำนาจเหนือรัฐ”

“การออกกฎหมายของประเทศไทยโดยคนยุคเก่า กำหนดการบังคับใช้กฎหมายเมื่อกระทำความคิดก็ไปจับกุม ซึ่งเป็นความคิดแบบเดิม ในยุค Social Media จะไปจับคน ๔๐ ล้านคน ที่มีความเห็นเหมือนกันไม่ได้แน่นอน”

“ทุกวันนี้สื่อโทรทัศน์ได้นำคลิปวิดีโอจาก Social Media มานำเสนอ นับว่าเป็นการปิดฉากอาชีพสื่อมวลชน”

“การควบคุมสื่อ Social Media ไม่มีจริง”

“ประชาชนมีสถานีโทรทัศน์เป็นของตัวเอง เช่น VDO LIVE Facebook Live การทำคลิปวิดีโอ Youtube”

“บุคคลที่มีความรู้ความสามารถบางรายใช้ความรู้ดังกล่าวในทางที่ผิด หรือเกิดความไม่สร้างสรรค์กับสังคม เช่น Hacker”

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการสื่อสังคมออนไลน์”

“ขอให้หน่วยงานของรัฐที่มีอยู่แล้วทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น”

“บุคลากรของภาครัฐมีความรู้ความสามารถน้อยกว่าคนภายนอก”

“ภาครัฐมีการทำงานเป็นฝ่ายตั้งรับมากกว่าเป็นฝ่ายรุก รอให้เกิดเหตุการณ์แล้วจึงเข้าไปแก้ไขปัญหา ถึงตอนนั้นก็สายแล้ว เพราะว่ามีภัยความเสียหายเกิดขึ้นแล้ว”

“มีภัยคุกคามด้านไซเบอร์ในต่างประเทศ การขับไล่ประธานาธิบดีผ่านทาง Social Media มีเหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้นในต่างประเทศให้เป็นกรณีศึกษาแต่รัฐบาลก็ยังเพิกเฉย”

“สังคมไทยเป็นสังคมปิด หากถูกกดดันจากภาครัฐก็จะไปแสดงออกอีกมุมหนึ่ง ซึ่งในสังคมไทยไปแสดงออกความคิดเห็นทาง Social Media”

“ระบบเสรีนิยม ระบอบการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย การแสดงความคิดเห็นต่างๆ เป็นเรื่องปกติ เสียงของประชาชนสำคัญ แต่ประเทศไทยไม่ถูกเรียนรู้จากประวัติศาสตร์”

“สังคมไทยเป็นสังคมที่ไม่ชอบการเผชิญหน้า คนไทยไม่ถูกสอนให้เผชิญหน้ากับข้อเท็จจริง คนไทยรับไม่ได้ทนไม่ได้กับข้อเท็จจริง”

“ความนิยม Facebook Line เป็นผลมาจากสังคมไทยเป็นสังคมชอบนิทาไม่ชอบพูดตรงหน้า จึงไปพูดใน Facebook Line แทน”

“สังคมไทยเป็นสังคมที่เต็มไปด้วยอารมณ์ ชอบพูดลับหลัง”

“โทรทัศน์ในประเทศไทยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นไม่เสนอองค์ความรู้ เป็นการเติมเต็มค่านิยมคนไทยในความเห็นนั้น คนที่ไม่ชอบก็จะเกิดการเฉื่อยชาทางการเมือง ส่วนคนที่ชอบจะกระตือรือร้นเข้าขบวนการ”

“กรมประชาสัมพันธ์เป็นข้อมูลข่าวสารในเรื่องการพัฒนาประเทศ การแก้ไขปัญหาของประเทศ การบริหารประเด็นข่าว โดยการกระจายงานการประชาสัมพันธ์ผลงานให้กระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้อง ได้ชี้แจงผ่านสื่อที่มีอยู่”

“กรมประชาสัมพันธ์สร้างเครือข่ายสำนักจัดรายการวิทยุชุมชนให้เสนอข่าวตามที่กรมประชาสัมพันธ์จัดส่งไปให้ประมาณ ๒๐ เรื่อง/สัปดาห์ โดยเป็นเรื่องที่สำคัญๆ ประมาณ ๕ เรื่อง โดยกรมประชาสัมพันธ์จัดทำข้อมูลและคลิปวิดีโอตัวอย่างไปให้ดูเป็นตัวอย่าง”

“การบริหารประเทศของรัฐบาลต้องมีความโปร่งใส”

“ยังไม่มีแนวทางการบริหารที่ชัดเจน หลายหน่วยในกองทัพบกมีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์หน่วย เช่น จากการสำรวจที่ผ่านมาหน่วยในกองทัพบกมีการสร้างเว็บไซต์ของหน่วยจำนวน ๒๔๕ เว็บไซต์ สร้าง Facebook ของหน่วย จำนวน ๑๐๒ เว็บไซต์ สร้าง Youtube ของหน่วยจำนวน ๕ เว็บไซต์ และ Instagram ของหน่วย จำนวน ๑ เว็บไซต์ และในอนาคตคาดว่าจะมีปริมาณเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นกำลังพลของหน่วยเองก็มีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่างกว้างขวาง เนื่องจากการพัฒนาของโครงสร้างพื้นฐานที่มีการขยายตัวสูงขึ้น และมีราคาที่ถูกลง เช่น ระบบ ๓G/๔G เป็นต้น และการใช้งานสิ่งเหล่านี้สามารถใช้ได้ทุกสถานที่และไม่จำกัดเวลา เพราะใช้งานได้แม้แต่อุปกรณ์มือถือ เช่น SMART Phone เป็นต้น”

“แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์คงต้องกำหนดความชัดเจน ทั้งเรื่องขออนุญาตจัดตั้งหรือสร้างเว็บไซต์หรือสังคมออนไลน์ของหน่วยในกองทัพ เพื่อให้หน่วยกำหนดความรับผิดชอบและเป็นการยืนยันถึงสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วย และถือเป็นการป้องกันการปลอมแปลงสื่อที่เป็นทางการของหน่วยได้ด้วย”

“เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความทันสมัยมากขึ้น โดยเฉพาะการเข้ารหัสต่างๆ เช่น <http://> จึงมีการจัดการที่ค่อนข้างจำกัด”

“ผู้กระทำความผิดบางรายพำนักอาศัยอยู่นอกราชอาณาจักร (ต่างประเทศ) ทำให้การดำเนินการกับผู้กระทำความผิด เป็นไปด้วยความยากลำบาก ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากต่างประเทศและกฎหมายแต่ละประเทศก็มีความแตกต่างกันไป”

“บุคคลที่มีความรู้ความสามารถบางราย ใช้ความรู้ดังกล่าวในทางที่ผิด หรือเกิดความไม่สร้างสรรค์กับสังคม เช่น Hacker”

“หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ ๑) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.)

๒) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ๓) กระทรวงการต่างประเทศ ๔) Internet Service Provider (ISP) ๕) ผู้ให้บริการเว็บไซต์ต่าง ๆ โดยหน่วยงานที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ต้องมีการบูรณาการร่วมกัน รวมถึงการประสานให้ความร่วมมือกันอย่าง รวดเร็วให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด”

“ด้วยความมุ่งหวังของประชาชนที่เชื่อว่าหน่วยงานภาครัฐดำเนินการได้อย่างแน่นอน ก็อาจเกิดความล่าช้าในกระบวนการต่างๆ ได้ เช่น การขอข้อมูลไปยังผู้ให้บริการต่างๆ ทั้ง ISP หรือ ผู้ให้บริการเว็บไซต์ต่างๆ การแจ้งความร้องทุกข์ซึ่งต้องเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย การสืบสวน สอบสวนของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจในด้านระยะเวลาของการดำเนินการได้

“การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในคุณภาพการบริการ โดยการปรับปรุง กระบวนการทำงานเพื่อให้ความรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น รวมทั้งเพิ่มช่องทางในการรับเรื่อง ร้องเรียน”

“ในแต่ละหน่วยงานจะมีกฎระเบียบข้อบังคับที่แตกต่างกันไป ซึ่งบางกฎระเบียบสามารถ นำมาบูรณาการร่วมกันได้ ซึ่งถือว่าเป็นข้อดี แต่ในบางครั้งการดำเนินการไม่สามารถดำเนินไปได้อย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งเกิดจากการสับเปลี่ยนหน้าทีงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยแท้จริงแล้วควร จะต้องเป็นเจ้าหน้าที่คนเดิมโดยตลอด เพื่อให้การรับรู้และสร้างความเข้าใจในการดำเนินการเป็นไปอย่าง รวดเร็ว”

๓. ผลการสังเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและ มาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องมาเชื่อมโยง ผสมผสานกับผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ใน ประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ได้เป็นสภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และ การบริหารจัดการของภาครัฐในปัจจุบัน ตามตารางที่ ๔ - ๓

ตารางที่ ๔ – ๓ ผลการสังเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น

๑๔๓

ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	สภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรม การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและการบริหารจัดการของภาครัฐในปัจจุบัน
<p>A เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความนิยมมากขึ้นทั่วโลก</p> <p>B เทคโนโลยีมีขีดความสามารถสูงภายในเครื่องเดียว พกพาสะดวก ใช้งานง่าย รวดเร็ว</p> <p>C ภาครัฐไม่สามารถควบคุมสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเบ็ดเสร็จ</p> <p>D ส่งผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อภาคสังคมการเมือง</p> <p>E สื่อดั้งเดิม (โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์) ได้รับความนิยมลดลง</p> <p>F ยุคอำนาจนิยม : รัฐเป็นเจ้าของสื่อ สื่อถูกใช้เป็นเครื่องมือของรัฐ</p> <p>G ยุคอำนาจทุน : สื่อขยายบทบาทเป็นกระบอกเสียงให้กับนายทุน : วิทยุชุมชนถูกรวบงำโดยนายทุนและนักการเมืองท้องถิ่น</p> <p>H ยุคอำนาจนิยมและยุคอำนาจทุน</p>	<p>ก เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว กว้างขวางทั่วโลก</p> <p>ข มีส่วนในการพัฒนาประเทศและมีผลกระทบต่อความมั่นคงในทุกด้านของประเทศ</p> <p>ค การควบคุมจากภาครัฐกระทำได้อย่างประชาชนมีอำนาจเหนือรัฐ</p> <p>จ อาชีพสื่อสารมวลชนจะหมดไปเพราะประชาชนจะทำหน้าที่สื่อแทน</p> <p>ฉ ประเทศไทยได้รับความนิยมมากเพราะสังคมไทยเป็นสังคมที่ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล และเป็นสังคมที่ชอบพูด นินทา/พูดลับหลัง</p> <p>ช พบการนำเสนอข้อมูล ภาพที่บิดเบือน ซึ่งมีผลกระทบต่อสถาบันหลักของชาติ</p> <p>ซ กลุ่มบุคคลที่มีความเห็นต่างทางการเมืองถูกกดดันจากภาครัฐทำให้ไปแสดงออกทาง Social Media</p> <p>ฌ นักการเมืองใช้ Social Media ในการทำงาน</p>	<p>๑. ประชากรเกือบทั่วโลกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะมีขีดความสามารถสูง พกพาสะดวก ใช้งานง่าย กระจายข้อมูลได้รวดเร็ว กว้างขวาง ทุกที่ที่อินเทอร์เน็ตเข้าถึง (A+B+ก)</p> <p>๒. ภาครัฐไม่มีอำนาจควบคุมกระแสสังคมในสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเบ็ดเสร็จ (C+ค)</p> <p>๓. เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลในทางบวกด้านการพัฒนาประเทศ (D+F+G+H+ข)</p> <p>๔. เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลในทางลบด้านการเปลี่ยนแปลงสังคม การเมือง เสถียรภาพของรัฐบาล (D+K+L+ง+ช+ฌ+ญ)</p> <p>๕. สื่อดั้งเดิม สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ได้รับความนิยมลดลง บางสื่ออาจต้องปิดกิจการเพราะคุณค่าข่าวสารในหนทางแห่งความดีงามมีเพียงน้อยนิดเมื่อเทียบกับการโดนติติงจากภาคสังคม (E+จ+ญ)</p> <p>๖. สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการวิพากษ์และตั้งคำถาม</p>
ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จาก	ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	สภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรม การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และการบริหารจัดการของภาครัฐในปัจจุบัน

<p>การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</p> <p>สังคมไทยเป็นสังคมบอกเล่าและรับฟัง</p> <p>I ยุคโลกาภิวัตน์ : สื่อสังคมออนไลน์ ผลิต ข่าวสารจำนวนมาก : การเกิดขึ้นของข้อมูลใดจริง ข้อมูลใดเท็จ : สังคมไทยเป็นสังคมวิพากษ์ และตั้งคำถาม</p> <p>J เทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลักในการขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับสังคม สถาบัน และปัจเจกบุคคล</p> <p>K การรับรู้ข่าวสารขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ประสบการณ์เดิมและการแอบอ้างอิง</p> <p>L พฤติกรรมการเลือกใช้สื่อ : หลีกหนีจากโลก ความเป็นจริง, ผ่อนคลาย, สร้างความสัมพันธ์, สร้างเอกลักษณ์ตัวตน</p> <p>M ไม่ได้กำหนดไว้เป็นกาลเฉพาะในนโยบายของรัฐ</p> <p>N กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p>	<p>การเมืองมากขึ้น</p> <p>ญ โทรทัศน์ทางรายการ ที่เป็นการแสดงความ คิดเห็นไม่ใช่เป็นองค์ความรู้ ส่งผลให้ประชาชน ที่ไม่เห็นด้วยเกิดความเฉื่อยชาทางการเมือง ส่วน ประชาชนที่เห็นด้วยเกิดความกระตือรือร้นที่จะเข้า ร่วมขบวนการ</p> <p>ฉ มีคนบางคนใช้ความรู้ความสามารถไปในทางที่ผิด เช่น Hacker</p> <p>ฎ ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐส่งผลให้ การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ</p> <p>ฐ ภาครัฐมีการทำงานเป็นฝ่ายตั้งรับมากกว่าการ ทำงานเชิงรุก</p> <p>ช ขาดการชี้แจงให้ความรู้ในข้อกฎหมายของ Social Media ที่ประชาชนพึงรู้</p> <p>ฅ บุคลากรภาครัฐมีความรู้ความสามารถน้อยกว่า บุคคลภายนอก</p>	<p>โดยใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล (I+ฉ)</p> <p>๗. การเลือกใช้สื่อ เพื่อหลีกหนีจากโลกแห่งความ เป็นจริง ผ่อนคลาย สร้างความสัมพันธ์ สร้าง เอกลักษณ์ตัวตนโดยมีแรงขับจาก แรงจูงใจ ประสบการณ์ การแอบอ้างอิง (K+ฉ)</p> <p>๘. การบริหารจัดการกระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม ใช้การประสานงาน/บูรณา การร่วมกับ กสทช., ISP, ปอท., กระทรวงการ ต่างประเทศ ซึ่งขัดกับวัฒนธรรมองค์กรของ ไทยที่มีวัฒนธรรมองค์กรบริหารจัดการแบบ เบ็ดเสร็จภายในองค์กรเดียว (N+O+ฎ+ฅ)</p> <p>๙. ภาครัฐมีแนวคิดการทำงานที่เป็นฝ่ายตั้งรับ มากกว่า (เหตุเกิดแล้วจึงแก้ไข) ขาดการ ป้องกันและป้องปราม (M+P+ฐ)</p> <p>๑๐. มาตรการทางกฎหมาย : มีแนวทางการออก พ.ร.บ. คุ้มครองในด้านสิทธิเสรีภาพ/การละเมิด สิทธิเสรีภาพ การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อ</p>
<p>ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อ สังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของ รัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จาก การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สังคมออนไลน์ ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ</p>	<p>สภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรม การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และการบริหารจัดการของภาครัฐในปัจจุบัน</p>
<p>รับผิดชอบโดยตรง</p> <p>○ การบริหารจัดการของกระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคมใช้ระบบการ</p>		<p>ลามก ความมั่นคงแห่งรัฐ หมิ่น สถาบันหลักของชาติ : ขาดการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน (Q+๗)</p>

<p>ประสานงาน/บูรณาการร่วมกับ กสทช., ISP, ปอท. และกระทรวงการต่างประเทศ</p> <p>P กรมประชาสัมพันธ์ – ชี้แจงผลงานของภาครัฐและการบริหารประเด็นข่าว</p> <p>Q พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ และ พ.ศ.๒๕๖๐</p>		
--	--	--

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ การเปรียบเทียบกับ การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ศึกษา โดยแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนที่ ๑ ผลการศึกษาตัวแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ ขั้นตอนที่ ๒ ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทย ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ผลการศึกษาตัวแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ได้เป็นผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ ตามตารางที่ ๔-๔ ดังนี้

ตารางที่ ๔-๔ ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ

ลำดับ	แนวทางการบริหารจัดการ	สหรัฐอเมริกา	จีน	เยอรมนี	สิงคโปร์	มาเลเซีย
๑	สิทธิเสรีภาพ/การละเมิดสิทธิเสรีภาพ	/	/	/	/	/
๒	การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อลามก	/	/	/	/	/
๓	ความมั่นคงของรัฐ	/	/	/	/	/
๔	การป้องกันการก่อการร้าย	/	/	/	/	/
๕	ข้อห้ามเรื่องการเมือง ศาสนาและชาติพันธุ์	/	/	/	/	/
๖	ข้อห้ามเรื่องความรุนแรงแบบสุดขั้ว	/	/	/	/	/
๗	ออกกฎหมายพิเศษ เช่น กฎหมายความมั่นคงแห่งรัฐ, กฎหมายโทรคมนาคม	/	/	/	/	/
๘	จัดตั้งหน่วยงานที่มีอำนาจเต็มในองค์กรเดียวเพื่อติดตามตรวจสอบจับกุมดำเนินคดีสื่อออนไลน์	/	/	/	/	/

จากตารางที่ ๔-๔ ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ โดยเรียงลำดับจากข้อที่สำคัญมากที่สุดมายังข้อที่สำคัญน้อยที่สุด ดังนี้ ๑) ระบุถึงสิทธิเสรีภาพ/การละเมิดสิทธิเสรีภาพ การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อลามก ความมั่นคงของรัฐ ออกกฎหมายพิเศษ และการจัดตั้งหน่วยงานที่มีอำนาจเต็มในองค์กรเดียวเพื่อติดตามตรวจสอบจับกุมดำเนินคดีสื่อออนไลน์ ๒) การป้องกันการก่อการร้าย ข้อห้ามเรื่องการเมือง ศาสนา และชาติพันธุ์ และ ๓) ข้อห้ามเรื่องความรุนแรงแบบสุดขั้ว

ขั้นตอนที่ ๒ ผลการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทย ตามตารางที่ ๔ - ๕ ดังนี้

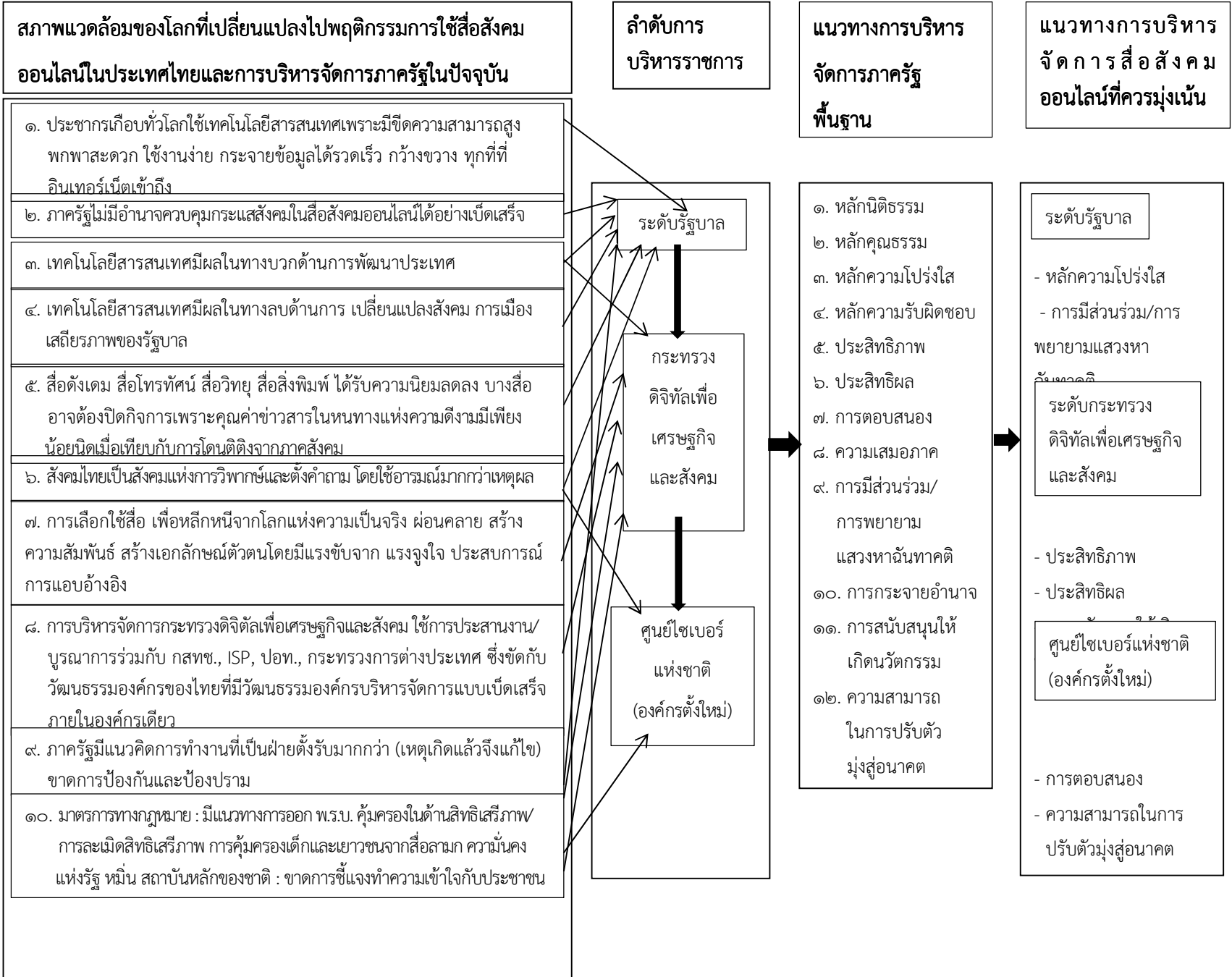
ตารางที่ ๔ - ๕ ผลการเปรียบเทียบแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย

ลำดับ	แนวทางการบริหารจัดการ	ต่างประเทศ	ประเทศไทย
๑	สิทธิเสรีภาพ/การละเมิดสิทธิเสรีภาพ	มี	มี
๒	การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อลามก	มี	มี
๓	ความมั่นคงของรัฐ	มี	มี
๔	การป้องกันการก่อการร้าย	มี	ไม่มี
๕	ข้อห้ามเรื่องการเมือง ศาสนาและชาติพันธุ์	มี	ไม่มี
๖	ข้อห้ามเรื่องความรุนแรงแบบสุดขีด	มี	ไม่มี
๗	ออกกฎหมายพิเศษ เช่น กฎหมายความมั่นคงแห่งรัฐ, กฎหมายโทรคมนาคม	มี	มี
๘	จัดตั้งหน่วยงานที่มีอำนาจเต็มในองค์กรเดียวเพื่อติดตามตรวจสอบจับกุมดำเนินคดีสื่อออนไลน์	มี	ไม่มี

จากตารางที่ ๔-๕ ผลการเปรียบเทียบแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของกับต่างประเทศกับประเทศไทย พบว่าสิ่งที่ประเทศไทยมีเหมือนกับต่างประเทศ ได้แก่ สิทธิเสรีภาพ/การละเมิดสิทธิเสรีภาพ การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อลามก ความมั่นคงของรัฐ และการออกกฎหมายพิเศษ สิ่งที่ต่างประเทศมีแล้วแต่ประเทศไทยยังไม่มี ได้แก่ การจัดตั้งหน่วยงานที่มีอำนาจเต็มในองค์กรเดียวเพื่อติดตามตรวจสอบจับกุมดำเนินคดีสื่อออนไลน์ การป้องกันการก่อการร้ายและข้อห้ามเรื่องการเมือง ศาสนา ชาติพันธุ์ และ ข้อห้ามเรื่องความรุนแรงแบบสุดขีด

ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์

ผลการสังเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น จากตารางที่ ๔-๓ ได้เป็นสภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันนำมาเชื่อมโยงกับลำดับการบริหารราชการ และผลการวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ (ตารางที่ ๔-๑) ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐพื้นฐาน ได้เป็นแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ที่ควรมุ่งเน้น ตามแผนภาพที่ ๔ - ๒ ดังนี้



จากแผนภาพที่ ๔ - ๒ แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ที่ควรมุ่งเน้น ในปัจจุบันการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ภาครัฐได้นำแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐพื้นฐานซึ่งประกอบด้วย ๑) หลักนิติธรรม ๒) หลักคุณธรรม ๓) หลักความโปร่งใส ๔) หลักความรับผิดชอบต่อ ๕) ประสิทธิภาพ ๖) ประสิทธิผล ๗) การตอบสนอง ๘) ความเสมอภาค ๙) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทาคติ ๑๐) การกระจายอำนาจ ๑๑) การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ๑๒) ความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่ออนาคต มาดำเนินการเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามด้วยสภาพแวดล้อมโลกได้เปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย ตลอดจนการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันที่พบว่ายังมีช่องว่าง (Gap) ระหว่างหน่วยงานราชการที่เกิดมาจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นหลุมลึกที่ยังไม่ได้รับการเติมเต็มจากรัฐบาล ทั้งในระดับการกำหนดให้เป็นนโยบาย และการจัดตั้งองค์กรเพื่อเข้ามาบริหารจัดการเป็นกาลเฉพาะ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการดังนี้

๑. ระดับรัฐบาล การบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งเน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทาคติจากทุกภาคส่วน และการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์เป็นกาลเฉพาะ

๒. ระดับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

๓. สำนักงานไซเบอร์แห่งชาติ เป็นองค์กรจัดตั้งใหม่ที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการโดยมีอำนาจเต็ม แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์มุ่งเน้นการตอบสนอง และความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่ออนาคต

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต มีวัตถุประสงค์การวิจัย (๑) ศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น (๒) ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศและการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย (๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต โดยผู้วิจัยกำหนดงานวิจัยออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยการศึกษาสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสำคัญของที่ได้รับอิทธิพลจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร อิทธิพลของสื่อต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมือง นโยบายภาครัฐ การบริหารจัดการภาครัฐ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๕๐ และ ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๐ จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้เป็นผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไปการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นนำมากำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ ต่อจากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ๑๖ คน ประกอบด้วย ผู้บริหารภาครัฐ นักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์ สื่อสารมวลชน และประชาชนทั่วไป มาวิเคราะห์ได้เป็นผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในลำดับต่อมาได้ทำการสังเคราะห์โดยการผสมผสานเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไปการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญได้เป็นสภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และการบริหารจัดการของภาครัฐในปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ ๒ ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศและการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย โดยการวิเคราะห์แนวทาง

การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละประเทศ จำนวน ๕ ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหพันธรัฐเยอรมนี สาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศมาเลเซีย และประเทศสิงคโปร์ จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้เชี่ยวชาญ ได้เป็นแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ ต่อจากนั้นนำแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศเปรียบเทียบกับประเทศไทย ได้ข้อค้นพบในสิ่งที่ประเทศไทยมีแนวทางการบริหารจัดการแบบสิ่งเหมือนกับต่างประเทศที่ต่างประเทศมีแล้วแต่ประเทศไทยยังไม่มี

ขั้นตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ นำผลการสังเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทยและมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมาเชื่อมโยงกับลำดับการบริหารราชการ แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐพื้นฐานได้เป็นแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ที่ควรมุ่งเน้น

ข้อค้นพบการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต โดยเรียงตามลำดับข้อวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

๑. การศึกษาสถานการณ์ทั่วไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และมาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น พบว่า ๑) สถานการณ์ทั่วไป (๑) เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความนิยมมากขึ้นทั่วโลก (๒) เทคโนโลยีมีขีดความสามารถสูงภายในเครื่องเดียว พกพาสะดวก ใช้งานง่าย รวดเร็ว (๓) ภาครัฐไม่สามารถควบคุมสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเบ็ดเสร็จ (๔) ส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อภาคสังคม การเมือง (๕) สื่อดั้งเดิม (โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์) ได้รับความนิยมลดลง ๒) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย (๑) ยุคอำนาจนิยม : รัฐเป็นเจ้าของสื่อ สื่อถูกใช้เป็นเครื่องมือของรัฐ (๒) ยุคอำนาจทุน : สื่อขยายบทบาทเป็นกระบอกเสียงให้กับนายทุน วิทยุชุมชนถูกรวบงำโดยนายทุนและนักการเมืองท้องถิ่น ยุคอำนาจนิยมและยุคอำนาจทุนสังคมไทยเป็นสังคมบอกเล่าและรับฟัง ๓) มาตรการของรัฐในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น (๑) ยุคโลกาภิวัตน์ : สื่อสังคมออนไลน์ ผลิตข่าวสารจำนวนมาก สังคมไทยเป็นสังคมวิพากษ์และตั้งคำถาม (๒) เทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลักในการขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับสังคม สถาบัน และปัจเจกบุคคล (๓) การรับรู้ข่าวสารขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ประสบการณ์เดิมและการแอบอ้างอิง

๒. ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ และการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย พบว่า แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของต่างประเทศได้ระบุดึงสิทธิเสรีภาพ/การละเมิดสิทธิเสรีภาพ การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อลามก ความมั่นคงของรัฐ การออกกฎหมายพิเศษ เป็นลำดับความสำคัญมากที่สุด การป้องกันการก่อการร้าย ข้อห้ามเรื่องการเมือง ศาสนา และชาติพันธุ์ เป็นลำดับความสำคัญรองลงมา และข้อห้ามเรื่องความรุนแรงแบบสุดขั้ว เป็นลำดับความสำคัญน้อยที่สุด สำหรับการเปรียบเทียบแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทยกับต่างประเทศ พบว่าสิ่งที่ประเทศไทยมีแนวทางการบริหารจัดการเหมือนกับต่างประเทศ ได้แก่ สิทธิเสรีภาพ/การละเมิดสิทธิเสรีภาพ การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากสื่อลามก ความมั่นคงของรัฐ การออกกฎหมายพิเศษ สื่อที่ต่างประเทศมีแล้วแต่ประเทศไทยยังไม่มี ได้แก่ ๑) การจัดตั้งหน่วยงานที่มีอำนาจเต็มในองค์กรเดียวเพื่อติดตามตรวจสอบจับกุมดำเนินคดีสื่อ

ออนไลน์ ๒) การป้องกันการก่อการร้ายและข้อห้ามเรื่องการเมือง ศาสนา ชาตินิยม และ ๓) ข้อห้ามเรื่องความรุนแรงแบบสุดขีด

๓. เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต พบว่า แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐพื้นฐาน ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม ความโปร่งใส ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การตอบสนอง ความเสมอภาค การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ การสนับสนุน ความสามารถในการปรับตัว สำหรับแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ที่ภาครัฐควรมุ่งเน้น มีดังนี้

๓.๑ ระดับรัฐบาล การบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งเน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทมติจากทุกภาคส่วน และการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์เป็นกาลเฉพาะ

๓.๒ ระดับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

๓.๓ สำนักงานไซเบอร์แห่งชาติ เป็นองค์กรจัดตั้งใหม่ที่มีอำนาจการบริหารจัดการเต็ม และมีแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์มุ่งเน้นการตอบสนอง และความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่นาคต

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

๑.๑ การบริหารราชการของรัฐบาลต้องมีความโปร่งใสมากขึ้น สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน มุ่งเน้นกระบวนการสร้างการรับรู้การบริหารของรัฐในหลาย ๆ ช่องให้ครบทุกมิติ ทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องทำการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ การให้ความรู้เมื่อมีประเด็นทางสังคมที่เป็นงานในความรับผิดชอบต้องรีบเข้าดำเนินการ หาสาเหตุและแก้ไขโดยรวดเร็ว พร้อมชี้แจงต่อสังคมผ่านสื่อทุกช่องทาง

๑.๒ การป้องกันและต่อต้านภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยการจัดตั้งองค์กรขึ้นใหม่ในรูปแบบของสำนักงานไซเบอร์แห่งชาติ มีหน้าที่ การกำกับดูแลด้านความมั่นคง สังคมที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์ในด้าน การเฝ้าระวัง การสกัดกั้น การตอบโต้ การปฏิบัติการข่าวสาร (Information Operation) และมีอำนาจตามกฎหมาย มีรูปแบบการบริหารหน่วยงานที่เป็นอิสระขึ้นตรงกับนายกรัฐมนตรี

๑.๓ การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ภาครัฐต้องผลิตบุคลากรให้มีความคุ้นเคย เข้าใจในพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของสังคม พฤติกรรมสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของคนในสังคม

๑.๔ ระบบการศึกษา ต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ในเรื่อง การสอน การสอบ การวัดผล รวมทั้งการกระตุ้นให้นักเรียนมีการเรียนรู้ที่ชาญฉลาด การสร้างนวัตกรรมใหม่

๑.๕ การบังคับใช้กฎหมาย ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เข้มงวดในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การให้ความรู้แก่ประชาชนและสังคม ในการสร้างความตระหนักถึงโทษทัณฑ์ที่จะได้รับหากกระทำความผิดและความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศ

๒. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

๒.๑ ศึกษาและวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบสำคัญของสำนักงานคณะกรรมการไชเบอร์แห่งชาติ

๒.๒ ศึกษาและวิเคราะห์ระบบการพัฒนาข้าราชการไทยในยุคดิจิทัล

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กฎหมาย

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๔)

นโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

พระราชบัญญัติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.๒๕๖๐

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗.” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๓๑ ตอนที่ ๕๕ ก. ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗, ๑-๑๗.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

“คำต่อคำ “ประยุทธ์” เผยโรดแมป “ปรองดอง-ปฏิรูป ๑ ปี-เลือกตั้ง” รื้อรถไฟเร็วสูง ไม่ก่อนนี้-งดประชานิยม.” ผู้จัดการออนไลน์. (๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗). เข้าถึงจาก

<http://www.manager.co.th/politics/viewnews.aspx?NewsID=9570000060714>

เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

“ธงชัย วินิจจะกุล ชี้ ผลการตั้ง สนช. เพิ่มความขัดแย้ง.” ประชาไท. (๒ สิงหาคม ๒๕๕๗). เข้าถึงจาก

<http://www.prachatai.com/journal/2014/08/54870/> เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

โปรแกรมประยุกต์ , สารานุกรม <https://th.wikipedia.org/wiki/ไลน์> ๒๕ ก.ค.๖๐

“ประชาธิปไตยหนุ่โรดแมป ด้าน กปปส. ยันเดินหน้าปฏิรูปแม้ยุติเคลื่อนไหวตามคำประกาศของ คสช..”

ประชาไท. (๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗). เข้าถึงจาก

<http://www.prachatai.com/journal/2014/05/53689> เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

ประชาไท, รายงาน: รัฐไทยกับโลกออนไลน์ อดีต ปัจจุบัน อนาคต (อันน่าสะพรึง)

<https://prachatai.com/journal/2016/12/69175>

“เปิดห้องเรียนประชาธิปไตย (ที่เกือบไม่ได้จัด) ว่าด้วยรัฐธรรมนูญชั่วคราว.” ประชาไท. (๑๓ สิงหาคม

๒๕๕๗). เข้าถึงจาก <http://www.prachatai.com/journal/2014/08/55027> เมื่อวันที่

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

“‘พระสุเทพ’ ออกโรง! หนุ่ ‘ประยุทธ์’ เป็นนายกฯ ต่อ.” กรุงเทพธุรกิจ. (๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘). เข้าถึง

จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/645722> เมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต การเมืองกับสื่อออนไลน์ : www.siamintelligence.com/special-scoop
24/11/2019 เข้าถึงเมื่อ ม.ค.60

พัชนี ไชยจรรยา เมตตา วิวัฒน์านุกูล และ ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ เอกสารวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรเปิด
รับฟัง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน”
FM 96.0 MHZ Online www.qiqi.Library.tv.ac.th

เพลินตา ต้นรังสรรค์ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารบ้านเมืองที่ดี สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
<http://click.senate.go.th/wp-content/uploads/2014/05/หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.pdf> สืบค้นเมื่อ ๒๑ ก.พ.๖๐

“มองโรดแมป ๑ ปี ๓ เดือน’ปฏิรูปประเทศ.” หอการค้าไทย. เข้าถึงจาก
<http://www.thaichamber.org/scripts/detail.asp?nNEWSID=11451>
เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

ไมเคิล จิตติวานิชย์ ,YouTube เผย Insight ของคนไทย ที่มีต่อการรับชมวิดีโอ,
<https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/youtube-insight-thai-consumer-2016/> Oct 12, 2016

ลักษณะของการบริหารงานที่ดี RITTICHAİ KAMNAK <https://www.gotoknow.org/posts/299475>
สืบค้นเมื่อ ๒๑ ก.พ.๖๐

วิมล นาวารัตน์ การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
สพฐ., กพร . (๒๕๕๓). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<https://www.gotoknow.org/posts/417635> สืบค้นเมื่อ ๒๑ ก.พ.๖๐

เศร้า! วิกฤตสื่อไทยทนพิษเศรษฐกิจไม่ไหว พาเหรดปิดตัวตลอดปี ๒๕๕๙ , ไทยรัฐออนไลน์.
๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ : <https://www.thairath.co.th/content/820113>

“สแกนใครเป็นใครใน สปช.: สภาปฏิรูปนายทุนขุนนางและนกวีต.” ประชาไท. (๘ ตุลาคม ๒๕๕๗).
เข้าถึงจาก <http://www.prachatai.com/journal/2014/10/55889>
เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

“สภาปฏิรูปแห่งชาติ: ขั้นตอนมากมาย ความหมายเท่าเดิม.” โครงการอินเทอร์เน็ตเพื่อกฎหมาย
ประชาชน(iLAW). (๒๕ กันยายน ๒๕๕๗). เข้าถึงจาก <http://iLAW.or.th/node/3255>
เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

สมพร ศิลป์สุวรรณ การบริหารจัดการที่ดี www.km.nida.ac.th. สืบค้นเมื่อ ๒๑ ก.พ.๖๐

สุภิญญา กลางณรงค์, สิงคโปร์เป็นประเทศแรกในภูมิภาคที่คุมเข้มเนื้อหาอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ปี ๓๙,
รายงานการเข้าร่วมประชุม Mapping Digital Mercial Southeast Asia Rounatable,
๒๘ ก.พ.๒๕๕๗, www.supinya.com

“สำนักข่าวหลวงใหญ่สิทธิ UN ออกบทวิเคราะห์ ธรณ.๕๗.” ประชาไท. (๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗). เข้าถึงจาก
<http://prachatai.com/journal/2014/10/55984> เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘.

อริยะ พนมยงค์ ,LINE ประกาศกลยุทธ์ 2017 ก้าวสู่ Mobile Portal รวมทุกอย่างบนแพลตฟอร์มเดียว
<http://thumbsup.in.th/2017/03/line-strategy-2017-mobile-portal/>
<https://www.youtube.com/intl/th/yt/about/press/>

อาหรับสปริง. วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี, <https://th.wikipedia.org/wiki>, ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖

อัครพงษ์ เขียวแจ่ม การจัดการภาครัฐแนวใหม่
http://easyweb.mnre.go.th/ewt/reo10/ewt_dl_link.php?nid=91
สืบค้นเมื่อ ๒๑ ก.พ.๖๐

Ghobil, Bahaa G and Wilkns, The politics of political communication: Competing news
discourses of the 2011 Egyptian protests, www.theguardian.com

LINE ครองแชมป์ “สื่อออนไลน์” ในไทย และนักการตลาดต้อง “โฆษณา” ให้แนบเนียน,
<https://www.brandbuffet.in.th/2016/09/55868/> ๒๕ ก.ค.๖๐

Marketingoops, YouTube เผย Insight ของคนไทย ที่มีต่อการรับชมวิดีโอ
www.marketingoops.com

Taweesak Kerdpoka ,Social media ปัญหา หรือ โอกาส ของสังคมไทย: ว่าด้วยปัญหาการนิยาม และ
ความไม่เข้าใจเรื่อง Free speech และ Hate speech
www.academia.edu/4044530/Social_media

วารสารและหนังสือพิมพ์

กองบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์ คม ชัด ลึก, คอลัมน์ จากคมชัดลึกถึงผู้อ่าน , ฉบับวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๐

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

คณะนักศึกษาลัทธิสุดโต่งศึกษาความมั่นคง, แนวทางการปฏิรูปการสื่อสารมวลชนด้านสื่อเครือข่ายสังคม
ออนไลน์ในทศวรรษหน้าของประเทศไทย

วัชร นิตยสุทธ์, พันเอก, แนวทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกองทัพบกทางสื่อสังคมออนไลน์
เอกสารวิจัย พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๕๗

สัมภาษณ์

พลโท วีรชน สุคนธปฏิภาค, รองโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี สัมภาษณ์วันที่ ๑๘ พ.ค.๖๐
 ไกรเทพ จิตตารากุล, นักศึกษาปริญญาโท ด้านนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
 สัมภาษณ์เมื่อ ๒๔ พ.ค.๖๐

พลตรี ฤทธิ อินทรารุช, ผู้อำนวยการศูนย์ไซเบอร์กองทัพบก สัมภาษณ์เมื่อ ๒๘ พ.ค.๖๐
 พลโท สรรเสริญ แก้วกำเนิด, โฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาการแทนอธิบดี
 กรมประชาสัมพันธ์ สัมภาษณ์เมื่อ ๓๐ พ.ค.๖๐

นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์, รองปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
 สัมภาษณ์เมื่อ ๓๐ พ.ค.๖๐

ศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, คณบดีคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมและการจัดการ
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สัมภาษณ์เมื่อ ๓๐ พ.ค.๖๐

ศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์, คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยและศาสตราจารย์ประจำ
 คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สัมภาษณ์เมื่อ ๓๑ พ.ค.๖๐

พันเอก ดร.เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, รองประธาน กสทช. และประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
 สัมภาษณ์เมื่อ ๓๑ พ.ค.๖๐

อภิสิทธิ์ มานมูเลาะ, เจ้าหน้าที่ผลิต WebMaster สัมภาษณ์เมื่อ ๑ มิ.ย.๖๐

ร้อยตรี ชนกานต์ โมกข์ศักดิ์, ครูฝึกทหารใหม่ พล.ม.๒ รอ. สัมภาษณ์เมื่อ ๑ มิ.ย.๖๐

อภิศักดิ์ ธนเศรษฐกร, Managing Direeter} Special Assistant to Chairmam} TNN24
 สัมภาษณ์เมื่อ ๒ มิ.ย.๖๐

พันเอกหญิง ดร.ดวงกมล เทวาพิทักษ์, นักสื่อสารมวลชน ททบ.๕ สัมภาษณ์เมื่อ ๓ มิ.ย.๖๐

กาญจนา บุญชม, ผู้ช่วยนักวิจัย สำนักงานวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต สัมภาษณ์เมื่อ ๔ มิ.ย.๖๐

ดร.กานต์ บุญศิริ, ที่ปรึกษาอนุกรรมการการสื่อสารสังคม สภาการปฏิรูปประเทศ
 สัมภาษณ์เมื่อ ๔ มิ.ย.๖๐

ศาสตราจารย์ ดร.สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, ศาสตราจารย์สังกัดภาวิชาการบริหารการสื่อสาร
 คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สัมภาษณ์เมื่อ ๘ มิ.ย.๖๐

ดร.พิพัฒน์ โกวิทคณิต, ผู้บริหารบริษัท ด้านเทคโนโลยีและอดีตอนุกรรมการวิชาการวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี
 การสื่อสารและดาวเทียม สัมภาษณ์เมื่อ ๒๖ มิ.ย.๖๐

ภาคผนวก

ผนวก ก

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.
๒๕๕๐

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๐ เป็นปีที่ ๖๒ ในรัชกาลปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่าโดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดสามสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“ระบบคอมพิวเตอร์” หมายความว่า อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกัน โดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ

“ข้อมูลคอมพิวเตอร์” หมายความว่า ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใดบรรดาที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

“ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแสดงถึงแหล่งกำเนิด ต้นทาง ปลายทาง เส้นทาง เวลา วันที่ ปริมาณ ระยะเวลาชนิดของบริการ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์นั้น

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า

(๑) ผู้ให้บริการแก่บุคคลอื่นในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต หรือให้สามารถติดต่อถึงกันโดยประการอื่น โดยผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในนามของตนเอง หรือในนามหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

(๒) ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการไม่ว่าต้องเสียค่าใช้บริการหรือไม่ก็ตาม

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑

ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

มาตรา ๕ ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึง โดยเฉพาะและมาตรการนั้นมีได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๖ ผู้ใดล่วงรู้มาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ ถ้านำมาตรการดังกล่าวไปเปิดเผยโดยมิชอบในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๗ ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึง โดยเฉพาะและมาตรการนั้นมีได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๘ ผู้ใดกระทำความผิดด้วยประการใดโดยมิชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดักจับไว้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการส่งในระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมีได้มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อให้บุคคลทั่วไปใช้ประโยชน์ได้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๙ ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๐ ผู้ใดกระทำความผิดด้วยประการใดโดยมิชอบ เพื่อให้การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นถูกระงับ ชะลอ ชัดขวาง หรือรบกวนจนไม่สามารถทำงานตามปกติได้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๑ ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นโดยปกปิด หรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลดังกล่าว อันเป็นการรบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุข ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๑๒ ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐

(๑) ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน ไม่ว่าจะความเสียหายนั้นจะเกิดขึ้นในทันทีหรือในภายหลังและไม่ว่าจะเกิดขึ้นพร้อมกันหรือไม่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

(๒) เป็นการกระทำความผิดโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือการบริการสาธารณะ หรือเป็นการกระทำความผิดต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบห้าปี และปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตาม (๒) เป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สิบปีถึงยี่สิบปี

มาตรา ๑๓ ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘ มาตรา ๙ มาตรา ๑๐ หรือ มาตรา ๑๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๔ ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(๑) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน

(๒) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศหรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(๓) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(๔) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

(๕) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (๑) (๒) (๓) หรือ (๔)

มาตรา ๑๕ ผู้ให้บริการผู้ใดจงใจสนับสนุนหรือยินยอมให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๔ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๔

มาตรา ๑๖ ผู้ใดนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นภาพที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด ทั้งนี้ โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่ง เป็นการนำเข้าสู่ข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยสุจริต ผู้กระทำไม่มีความผิด ความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นความผิดอันยอมความได้

ถ้าผู้เสียหายในความผิดตามวรรคหนึ่งตายเสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย

มาตรา ๑๗ ผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้นอกราชอาณาจักรและ

(๑) ผู้กระทำความผิดนั้นเป็นคนไทย และรัฐบาลแห่งประเทศที่ความผิดได้เกิดขึ้นหรือผู้เสียหายได้ร้องขอให้ลงโทษ หรือ

(๒) ผู้กระทำความผิดนั้นเป็นคนต่างด้าว และรัฐบาลไทยหรือคนไทยเป็นผู้เสียหายและผู้เสียหายได้ร้องขอให้ลงโทษ จะต้องรับโทษภายในราชอาณาจักร

หมวด ๒

พนักงานเจ้าหน้าที่

มาตรา ๑๘ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนในกรณีที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ เฉพาะที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำความผิด และหาตัวผู้กระทำความผิด

(๑) มีหนังสือสอบถามหรือเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติ

นี้มาเพื่อให้ถ้อยคำ ส่งคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งเอกสาร ข้อมูล หรือหลักฐานอื่นใดที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้

(๒) เรียกข้อมูลจรรยาทางคอมพิวเตอร์จากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๓) สั่งให้ผู้ให้บริการส่งมอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ต้องเก็บตามมาตรา ๒๖ หรือที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของผู้ให้บริการให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่

(๔) ทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจรรยาทางคอมพิวเตอร์ จากระบบคอมพิวเตอร์ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์นั้นยังมิได้อยู่ในความครอบครองของพนักงานเจ้าหน้าที่

(๕) สั่งให้บุคคลซึ่งครอบครองหรือควบคุมข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ ส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่

(๖) ตรวจสอบหรือเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจรรยาทางคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด อันเป็นหลักฐานหรืออาจใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือเพื่อสืบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดและสั่งให้บุคคลนั้นส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจรรยาทางคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็นให้ด้วยก็ได้

(๗) ถอดรหัสลับของข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด หรือสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารหัสลับของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทำการถอดรหัสลับ หรือให้ความร่วมมือกับพนักงานเจ้าหน้าที่ในการถอดรหัสลับดังกล่าว

(๘) ยึดหรืออายัดระบบคอมพิวเตอร์เท่าที่จำเป็นเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการทราบรายละเอียดแห่งความผิดและผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๙ การใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ(๘) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อมีคำสั่งอนุญาตให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำร้อง ทั้งนี้ คำร้องต้องระบุเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลใดกระทำหรือกำลังจะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ เหตุที่ต้องใช้อำนาจ ลักษณะของการกระทำความผิด รายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการกระทำความผิดและผู้กระทำความผิด เท่าที่สามารถจะระบุได้ ประกอบคำร้องด้วยในการพิจารณาคำร้องให้ศาลพิจารณาคำร้องดังกล่าวโดยเร็ว

เมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตแล้ว ก่อนดำเนินการตามคำสั่งของศาล ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งสำเนาบันทึกเหตุอันควรเชื่อที่ทำได้ต้องใช้อำนาจตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) มอบให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐาน แต่ถ้าไม่มีเจ้าของหรือผู้ครอบครองเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ ณ ที่นั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งมอบสำเนาบันทึกนั้นให้แก่เจ้าของหรือผู้ครอบครองดังกล่าวในทันทีที่กระทำได้

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เป็นหัวหน้าในการดำเนินการตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) ส่งสำเนาบันทึกรายละเอียดการดำเนินการและเหตุผลแห่งการดำเนินการให้ศาลที่มีเขตอำนาจภายในสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาลงมือดำเนินการเพื่อเป็นหลักฐาน

การทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามมาตรา ๑๘ (๔) ให้กระทำได้เฉพาะเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ และต้องไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินกิจการของ

เจ้าของหรือผู้ครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นเกินความจำเป็น

การยึดหรืออายัดตามมาตรา ๑๘ (๘) นอกจากจะต้องส่งมอบสำเนาหนังสือแสดงการยึดหรืออายัดมอบให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐานแล้วพนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งยึดหรืออายัดไว้เกินสามสิบวันมิได้ ในกรณีจำเป็นที่ต้องยึดหรืออายัดไว้นานกว่านั้น ให้ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อขอขยายเวลายึดหรืออายัดได้ แต่ศาลจะอนุญาตให้ขยายเวลาครั้งเดียวหรือหลายครั้งรวมกันได้อีกไม่เกินหกสิบวัน เมื่อหมดความจำเป็นที่จะยึดหรืออายัดหรือครบกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องส่งคืนระบบคอมพิวเตอร์ที่ยึดหรือถอนการอายัดโดยพลัน

หนังสือแสดงการยึดหรืออายัดตามวรรคห้าให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๐ ในกรณีที่การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เป็นกระทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่อาจกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรตามที่กำหนดไว้ในภาคสอง ลักษณะ ๑ หรือลักษณะ ๑/๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา หรือที่มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน พนักงานเจ้าหน้าที่โดยได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีอาจยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาลที่มีเขตอำนาจขอให้มีคำสั่งระงับการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นได้

ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ระงับการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามวรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการระงับการทำให้แพร่หลายนั้นเอง หรือสั่งให้ผู้ให้บริการระงับการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นก็ได้

มาตรา ๒๑ ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า ข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดมีชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์รวมอยู่ด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่อาจยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อขอให้มีคำสั่งห้ามจำหน่ายหรือเผยแพร่ หรือสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นระงับการใช้ ทำลายหรือแก้ไขข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นได้ หรือจะกำหนดเงื่อนไขในการใช้ มีไว้ในครอบครอง หรือเผยแพร่ชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ดังกล่าวก็ได้

ชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ตามวรรคหนึ่งหมายถึงชุดคำสั่งที่มีผลทำให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือชุดคำสั่งอื่นเกิดความเสียหาย ถูกทำลาย ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติม ขัดข้อง หรือปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่งที่กำหนดไว้ หรือโดยประการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ทั้งนี้เว้นแต่เป็นชุดคำสั่งที่มุ่งหมายในการป้องกันหรือแก้ไขชุดคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ตามที่รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๒๒ ห้ามมิให้พนักงานเจ้าหน้าที่เปิดเผยหรือส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ ที่ได้มาตามมาตรา ๑๘ ให้แก่บุคคลใด

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับการกระทำเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ หรือเป็นการกระทำตามคำสั่งหรือที่ได้รับอนุญาตจากศาล

พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ใดฝ่าฝืนวรรคหนึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๓ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ใดกระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นล่วงรู้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ ที่ได้มาตามมาตรา ๑๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๔ ผู้ใดล่วงรู้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มาตามมาตรา ๑๘ และเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อผู้หนึ่งผู้ใดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๕ ข้อมูล ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มาตามพระราชบัญญัตินี้ให้อ้างและรับฟังเป็นพยานหลักฐานตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่นอันว่าด้วยการสืบพยานได้ แต่ต้องเป็นชนิดที่มีได้เกิดขึ้นจากการจงใจมีค้ำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง หรือโดยมิชอบประการอื่น

มาตรา ๒๖ ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ แต่ในกรณีจำเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งให้ผู้ให้บริการผู้ใดเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้เกินเก้าสิบวันแต่ไม่เกินหนึ่งปีเป็นกรณีพิเศษเฉพาะรายและเฉพาะคราวก็ได้

ผู้ให้บริการจะต้องเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเท่าที่จำเป็นเพื่อให้สามารถระบุตัวผู้ใช้บริการ นับตั้งแต่เริ่มใช้บริการและต้องเก็บรักษาไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันนับตั้งแต่การให้บริการสิ้นสุดลง

ความในวรรคหนึ่งจะใช้กับผู้ให้บริการประเภทใดอย่างไร และเมื่อใด ให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ผู้ให้บริการผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรานี้ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๒๗ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของศาลหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สั่งตามมาตรา ๑๘ หรือมาตรา ๒๐ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของศาลตามมาตรา ๒๑ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองแสนบาทและปรับเป็นรายวันอีกไม่เกินวันละห้าพันบาทจนกว่าจะปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๒๘ การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้มีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และมีคุณสมบัติตามที่รัฐมนตรีกำหนด

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีอำนาจรับคำร้องทุกข์หรือรับคำกล่าวโทษ และมีอำนาจในการสืบสวนสอบสวนเฉพาะความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

ในการจับ ควบคุม ค้น การทำสำนวนสอบสวนและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ บรรดาที่เป็นอำนาจของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ หรือพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประสานงานกับพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ให้นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้กำกับดูแลสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐมนตรีมีอำนาจร่วมกันกำหนดระเบียบเกี่ยวกับแนวทางและวิธีปฏิบัติในการดำเนินการตามวรรคสอง

มาตรา ๓๐ ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้อง

บัตรประจำตัวของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากในปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ได้เป็นส่วนสำคัญของการประกอบกิจการและการดำรงชีวิตของมนุษย์ หากมีผู้กระทำด้วยประการใด ๆ ให้ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานตามคำสั่งที่กำหนดไว้หรือทำให้การทำงานผิดพลาดไปจากคำสั่งที่กำหนดไว้ หรือใช้วิธีการใด ๆ เข้าล่วงรู้ข้อมูล แก้ไข หรือทำลายข้อมูลของบุคคลอื่นในระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จหรือมีลักษณะอันลามกอนาจาร ย่อมก่อให้เกิดความเสียหาย กระทบกระเทือนต่อเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของรัฐ รวมทั้งความสงบสุขและศีลธรรมอันดีของประชาชน สมควรกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ผนวก ข

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.

๒๕๖๐

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นปีที่ ๒ ในรัชกาลปัจจุบัน สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่าโดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่กับออกกฎกระทรวงและประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงและประกาศนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้”

มาตรา ๔ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองและวรรคสามของมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นอันมีลักษณะเป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสามารถบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองแสนบาท

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดลักษณะและวิธีการส่ง รวมทั้งลักษณะและปริมาณของข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับและลักษณะอันเป็นการบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย”

มาตรา ๕ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๒ ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘ หรือมาตรา ๑๑ เป็นการกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศหรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนสี่หมื่นบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐ เป็นการกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ตามวรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบห้าปี และปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสามโดยมิได้มีเจตนาฆ่า แต่เป็นเหตุให้บุคคลอื่นถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท”

มาตรา ๖ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๒/๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๑๒/๑ ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐ เป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่บุคคลอื่นหรือทรัพย์สินของผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๙ หรือมาตรา ๑๐ โดยมิได้มีเจตนาฆ่า แต่เป็นเหตุให้บุคคลอื่นถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท”

มาตรา ๗ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสอง วรรคสาม วรรคสี่ และวรรคห้าของมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘ มาตรา ๙ มาตรา ๑๐ หรือมาตรา ๑๑ หากผู้นำไปใช้ได้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือต้องรับผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคสองหรือวรรคสี่ หรือมาตรา ๑๒/๑ ผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งดังกล่าวจะต้องรับผิดทางอาญาตามความผิดที่มีกำหนดโทษสูงขึ้นด้วย ก็เฉพาะเมื่อตนได้รู้หรืออาจเล็งเห็นได้ว่าจะเกิดผลเช่นที่เกิดขึ้นนั้น

ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หากผู้นำไปใช้ได้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือต้องรับผิดตามมาตรา ๑๒ วรรคสองหรือวรรคสี่ หรือมาตรา ๑๒/๑ ผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งดังกล่าวต้องรับผิดทางอาญาตามความผิดที่มีกำหนดโทษสูงขึ้นด้วย

ในกรณีที่ผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งผู้ใดต้องรับผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง และตามวรรคสามหรือวรรคสี่ด้วย ให้ผู้นั้นต้องรับโทษที่มีอัตราโทษสูงที่สุดแต่กระหนเดียว”

มาตรา ๘ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๔ ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(๑) โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิด

ความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำที่ความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา

(๒) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นที่จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(๓) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(๔) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

(๕) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (๑)

(๒) (๓) หรือ (๔)

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง (๑) มิได้กระทำต่อประชาชน แต่เป็นการกระทำต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผู้กระทำ ผู้เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้เป็นความผิดอันยอมความได้”

มาตรา ๙ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๕ ผู้ให้บริการผู้ใดให้ความร่วมมือ ยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจให้มีการกระทำผิดตามมาตรา ๑๔ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๔

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดขั้นตอนการแจ้งเตือน การระงับการทำให้แพร่หลายของข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการนำข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์

ถ้าผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าตนได้ปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรีที่ออกตามวรรคสอง ผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ”

มาตรา ๑๐ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๖ ผู้ใดนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นภาพที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำต่อภาพของผู้ตาย และการกระทำนั้นน่าจะทำให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ผู้กระทำต้องระวางโทษดังที่บัญญัติไว้ในวรรคหนึ่ง

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง เป็นการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยสุจริตอันเป็นการติชมด้วยความเป็นธรรม ซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ ผู้กระทำไม่มีความผิด

ความผิดตามวรรคหนึ่งและวรรคสองเป็นความผิดอันยอมความได้

ถ้าผู้เสียหายในความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองตายเสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย”

มาตรา ๑๑ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๖/๑ และมาตรา ๑๖/๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๑๖/๑ ในคดีความผิดตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๖ ซึ่งมีคำพิพากษาว่าจำเลยมีความผิด ศาลอาจสั่ง

(๑) ให้ทำลายข้อมูลตามมาตราดังกล่าว

(๒) ให้โฆษณาหรือเผยแพร่คำพิพากษาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสื่ออื่นใด ตามที่ศาลเห็นสมควร โดยให้จำเลยเป็นผู้ชำระค่าโฆษณาหรือเผยแพร่

(๓) ให้ดำเนินการอื่นตามที่ศาลเห็นสมควรเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดนั้น

มาตรา ๑๖/๒ ผู้ใดรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ในความครอบครองของตนเป็นข้อมูลที่ศาลสั่งให้ทำลายตามมาตรา ๑๖/๑ ผู้นั้นต้องทำลายข้อมูลดังกล่าว หากฝ่าฝืนต้องระวางโทษกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๖ แล้วแต่กรณี”

มาตรา ๑๒ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๗/๑ ในหมวด ๑ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๑๗/๑ ความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๑๑ มาตรา ๑๓ วรรคหนึ่ง มาตรา ๑๖/๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้

คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่งให้มีจำนวนสามคนซึ่งคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใดและผู้ต้องหาได้ชำระเงินค่าปรับตามค่าเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้ว ให้ถือว่าคดีนั้นเป็นอันเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ในกรณีที่ผู้ต้องหาไม่ชำระเงินค่าปรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เริ่มนับอายุความในการฟ้องคดีใหม่ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว”

มาตรา ๑๓ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๘ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนในกรณีที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือในกรณีที่มีการร้องขอตามวรรคสอง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ เฉพาะที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำความผิดและหาตัวผู้กระทำความผิด

(๑) มีหนังสือสอบถามหรือเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมาเพื่อให้ถ้อยคำ ส่งคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งเอกสาร ข้อมูล หรือหลักฐานอื่นใดที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้

(๒) เรียกข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๓) สั่งให้ผู้ให้บริการส่งมอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ต้องเก็บตามมาตรา ๒๖ หรือที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของผู้ให้บริการให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่หรือให้เก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ก่อน

(๔) ทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จากระบบคอมพิวเตอร์ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิด ในกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์นั้นยังมีได้อยู่ในความครอบครองของพนักงานเจ้าหน้าที่

(๕) สั่งให้บุคคลซึ่งครอบครองหรือควบคุมข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่

(๖) ตรวจสอบหรือเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด อันเป็นหลักฐานหรืออาจใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือเพื่อสืบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดและสั่งให้บุคคลนั้นส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็นให้ด้วยก็ได้

(๗) ถอดรหัสลับของข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด หรือสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารหัสลับของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทำการถอดรหัสลับ หรือให้ความร่วมมือกับพนักงานเจ้าหน้าที่ในการถอดรหัสลับ ดังกล่าว

(๘) ยึดหรืออายัดระบบคอมพิวเตอร์เท่าที่จำเป็นเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการทราบรายละเอียดแห่งความผิดและผู้กระทำความผิด

เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนของพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในบรรดาความผิดอาญาต่อกฎหมายอื่นซึ่งได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบหรือเป็นส่วนหนึ่งในการกระทำความผิดหรือมีข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาญาตามกฎหมายอื่น พนักงานสอบสวนอาจร้องขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ หรือหากปรากฏข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานแล้วแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

ให้ผู้ได้รับการร้องขอจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง (๑) (๒) และ (๓) ดำเนินการตามคำร้องขอโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคำร้องขอ หรือภายในระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดซึ่งต้องไม่น้อยกว่าเจ็ดวันและไม่เกินสิบห้าวัน เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุสมควร ต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ รัฐมนตรีอาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับประเภทของผู้ให้บริการก็ได้

มาตรา ๑๙ การใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อมีคำสั่งอนุญาตให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำร้อง ทั้งนี้ คำร้องต้องระบุเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลใดกระทำหรือกำลังจะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นความผิด เหตุที่ต้องใช้อำนาจ ลักษณะของการกระทำความผิด รายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการกระทำความผิดและผู้กระทำความผิด เท่าที่สามารถจะระบุได้ ประกอบคำร้องด้วย ในการพิจารณาคำร้องให้ศาลพิจารณาคำร้องดังกล่าวโดยเร็ว

เมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตแล้ว ก่อนดำเนินการตามคำสั่งของศาล ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งสำเนาบันทึกเหตุอันควรเชื่อที่ทำให้ต้องใช้อำนาจตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) มอบให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐาน แต่ถ้าไม่มีเจ้าของหรือผู้ครอบครองเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ ณ ที่นั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งมอบสำเนาบันทึกนั้นให้แก่เจ้าของหรือผู้ครอบครองดังกล่าวในทันทีที่กระทำได้

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เป็นหัวหน้าในการดำเนินการตามมาตรา ๑๘ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) ส่งสำเนาบันทึกรายละเอียดการดำเนินการและเหตุผลแห่งการดำเนินการให้ศาลที่มีเขตอำนาจภายในสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาลงมือดำเนินการ เพื่อเป็นหลักฐาน

การทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามมาตรา ๑๘ (๔) ให้กระทำได้เฉพาะเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิด และต้องไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินกิจการของเจ้าของหรือผู้ครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นเกินความจำเป็น

การยึดหรืออายัดตามมาตรา ๑๘ (๘) นอกจากจะต้องส่งมอบสำเนาหนังสือแสดงการยึดหรืออายัดมอบให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐานแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะส่งยึดหรืออายัดไว้เกินสามสิบวันมิได้ ในกรณีจำเป็นที่ต้องยึดหรืออายัดไว้นานกว่านั้น ให้ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อขอขยายเวลายึดหรืออายัดได้ แต่ศาลจะอนุญาตให้ขยายเวลาครั้งเดียวหรือหลายครั้งรวมกันได้อีกไม่เกินหกสิบวัน เมื่อหมดความจำเป็นที่จะยึดหรืออายัดหรือครบกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องส่งคืนระบบคอมพิวเตอร์ที่ยึดหรืออายัดโดยพลัน

หนังสือแสดงการยึดหรืออายัดตามวรรคห้าให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

มาตรา ๑๔ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๒๐ ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ โดยได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีอาจยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาลที่มีเขตอำนาจขอให้มีการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้

(๑) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่อาจกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรตามที่กำหนดไว้ในภาค ๒ ลักษณะ ๑ หรือลักษณะ ๑/๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา

(๓) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดอาญาตามกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาหรือกฎหมายอื่นซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายนั้นหรือพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้ร้องขอ

ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกถนกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์จะมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาลที่มีเขตอำนาจขอให้มีการทำให้แพร่หลายหรือลบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งนี้ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการที่มีอำนาจดำเนินการพิจารณาทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับกับการประชุมของคณะกรรมการกถนกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยอนุโลม

ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามวรรคสองขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะ แต่ละคณะให้มีกรรมการจำนวนเท่าใดก็ได้ในเก้าคนต้องมาจากผู้แทนภาคเอกชนด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสื่อสารมวลชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง และให้กรรมการได้รับคำตอบแทนตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

การดำเนินการของศาลตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้นำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาใช้บังคับโดยอนุโลม ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นเองหรือจะสั่งให้ผู้ให้บริการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรีประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ ระยะเวลา และวิธีการปฏิบัติสำหรับการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันโดยคำนึงถึงพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน พนักงานเจ้าหน้าที่จะยื่นคำร้องตามวรรคหนึ่งไปก่อนที่จะได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์จะยื่นคำร้องตามวรรคสองไปก่อนที่รัฐมนตรีจะมอบหมายก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องรายงานให้รัฐมนตรีทราบโดยเร็ว”

มาตรา ๑๕ ให้ยกเลิกความในวรรคสองของมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ตามวรรคหนึ่งหมายถึงชุดคำสั่งที่มีผลทำให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือชุดคำสั่งอันเกิดความเสียหาย ถูกทำลาย ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติม ขัดข้องหรือปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง หรือโดยประการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เว้นแต่เป็นชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ที่อาจนำมาใช้เพื่อป้องกันหรือแก้ไขชุดคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ รัฐมนตรีอาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดรายชื่อ ลักษณะ หรือรายละเอียดของชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ซึ่งอาจนำมาใช้เพื่อป้องกันหรือแก้ไขชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ก็ได้”

มาตรา ๑๖ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๒๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๒๒ ห้ามมิให้พนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานสอบสวนในกรณีตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง เปิดเผยหรือส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ได้มา ตามมาตรา ๑๘ ให้แก่บุคคลใด

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับการกระทำเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้หรือผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอื่นในกรณีตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง หรือเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบหรือกับพนักงานสอบสวนในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง โดยมิชอบ หรือเป็นการกระทำตามคำสั่งหรือที่ได้รับอนุญาตจากศาล

พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนผู้ใดฝ่าฝืนวรรคหนึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๓ พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนในกรณีตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง

ผู้ใดกระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นล่วงรู้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ ที่ได้มาตามมาตรา ๑๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๔ ผู้ใดล่วงรู้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการที่พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนได้มาตามมาตรา ๑๘ และเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๕ ข้อมูล ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มาตามพระราชบัญญัตินี้หรือที่พนักงานสอบสวนได้มาตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง ให้อ้างและรับฟังเป็นพยานหลักฐานตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่นอันว่าด้วยการสืบพยานได้ แต่ต้องเป็นชนิดที่มีได้เกิดขึ้นจากการจงใจ มีคำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง หรือโดยมิชอบประการอื่น”

มาตรา ๑๗ ให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของมาตรา ๒๖ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๒๖ ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ แต่ในกรณีจำเป็น พนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งให้ผู้ให้บริการผู้ใดเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้เกินเก้าสิบวันแต่ไม่เกินสองปีเป็นกรณีพิเศษเฉพาะรายและเฉพาะคราวก็ได้”

มาตรา ๑๘ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองและวรรคสามของมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ อาจได้รับค่าตอบแทนพิเศษ ตามที่รัฐมนตรีกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

ในการกำหนดให้ได้รับค่าตอบแทนพิเศษต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความขาดแคลนในการหาผู้มาปฏิบัติหน้าที่หรือมีการสูญเสียผู้ปฏิบัติงานออกจากระบบราชการเป็นจำนวนมาก คุณภาพของงาน และการดำรงตนอยู่ในความยุติธรรมโดยเปรียบเทียบค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมด้วย”

มาตรา ๑๙ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๓๑ ค่าใช้จ่ายในเรื่องดังต่อไปนี้ รวมทั้งวิธีการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

(๑) การสืบสวน การแสวงหาข้อมูล และรวบรวมพยานหลักฐานในคดีความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) การดำเนินการตามมาตรา ๑๘ วรรคหนึ่ง (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘) และมาตรา ๒๐

(๓) การดำเนินการอื่นใดอันจำเป็นแก่การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้”

มาตรา ๒๐ บรรดาระเบียบหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่ใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้

ยังคงใช้บังคับต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมีระเบียบหรือประกาศที่ต้องออกตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ ใช้บังคับ

การดำเนินการออกระเบียบหรือประกาศตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรายงานเหตุผลที่ไม่อาจดำเนินการได้ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

มาตรา ๒๑ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ มีบทบัญญัติบางประการที่ไม่เหมาะสมต่อการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ซึ่งมีรูปแบบการกระทำความผิดที่มีความซับซ้อนมากขึ้นตามพัฒนาการทางเทคโนโลยีซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและโดยที่มีการจัดตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมซึ่งมีภารกิจในการกำหนดมาตรฐานและมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมทั้งการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ สมควรปรับปรุงบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รักษาการตามกฎหมาย กำหนดฐานความผิดขึ้นใหม่ และแก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดเดิม รวมทั้งบทกำหนดโทษของความผิดดังกล่าว การปรับปรุงกระบวนการและหลักเกณฑ์ในการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตลอดจนกำหนดให้มีคณะกรรมการเปรียบเทียบ ซึ่งมีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และแก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	พลโท ธเนศ กาลพฤกษ์
วัน เดือน ปีเกิด	๒๒ กันยายน พ.ศ.๒๕๐๔
การศึกษา	๒๕๔๗ ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา ๒๕๒๗ ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสังคมศึกษา โรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า
ประวัติการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บังคับหมวดปืนเล็กร้อยอาวุธเบา กองพันทหารราบที่ ๔ กรมทหารราบที่ ๒ รักษาพระองค์ (๑ ก.พ.๒๗) - ผู้บังคับหมวด ค.๖๐ ร้อยอาวุธเบา กองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๑๒ รักษาพระองค์ (๒๔ ธ.ค.๒๘) - รองผู้บังคับกองร้อยอาวุธเบา กองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๑๒ รักษาพระองค์ (๗ ก.ค.๒๙) - ผู้บังคับกองร้อยอาวุธเบา กองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๑๒ รักษาพระองค์ (๒๐ ม.ค.๓๑) - ผู้บังคับกองร้อยทหารราบ กองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๑๒ รักษาพระองค์ (๑๗ เม.ย.๓๓) - นายทหารฝ่ายยุทธการและการฝึก กองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๑๒ รักษาพระองค์ (๓๑ ต.ค.๓๔) - ประจำโรงเรียนเสนาธิการทหารบก (๒ ต.ค.๓๕) - ประจำแผนกกรมกิจการพลเรือนทหารบก (๒ ต.ค.๓๖) - ประจำกรมกิจการพลเรือนทหารบก (๒ ต.ค.๓๗) - หัวหน้ากรมกิจการพลเรือนทหารบก (๑๗ พ.ค.๓๘) - ฝ่ายเสนาธิการประจำกรมกิจการพลเรือนทหารบก (๙ พ.ค.๔๑) - หัวหน้ากอง โรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือนทหารบก (๘ ม.ค.๔๒) - หัวหน้ากองกรมกิจการพลเรือนทหารบก (๑๔ ธ.ค.๔๔) - ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการจิตวิทยา กรมกิจการพลเรือนทหารบก (๑๔ พ.ค.๔๗) - รองผู้บัญชาการโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือนทหารบก (๒๖ พ.ค.๕๒) - รองเจ้ากรมกิจการพลเรือนทหารบก (๓๐ ต.ค.๕๒) - เจ้ากรมกิจการพลเรือนทหารบก (๑ เม.ย.๖๐)
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้ากรมกิจการพลเรือนทหารบก

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต

ผู้วิจัย พล.ท.ธเนศ กาลพฤกษ์ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๙

ตำแหน่ง เจ้ากรมกิจการพลเรือนทหารบก นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

ความเป็นมาของปัญหา

การสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ ได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญในการเป็นตัวนำพาข้อมูลให้มีการสื่อสารถึงกันอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเข้าสู่ยุคที่มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเข้ามาเกี่ยวข้อง การสื่อสารข้อมูลของมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนเป็นสื่อที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น บริการ IRC (Internet Relay Chat) โปรแกรมพูดคุย (Chat programs) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ Email) และ เว็บบอร์ด (Webboard) มนุษย์เริ่มมีการสื่อสารข้อมูลในชีวิตประจำวันถึงกันและกันด้วยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นหนึ่งในทางเลือกของการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องโดยเน้นสื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสาร ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยกันเอง เป็นรูปแบบการสื่อสารข้อมูลที่เข้าถึงผู้คนทุกระดับในปัจจุบัน โดยมีการใช้กันอย่างแพร่หลายภายใต้การพัฒนาตลอดเวลาของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีแนวโน้มจะกลายเป็นสื่อหลักสำหรับผู้คนในโลกอนาคต (พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์, Online, ๒๕๖๐) เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุด ได้แก่ Facebook (<http://www.facebook.com>) มียอดคนไทยใช้ ๔๑,๐๐๐,๐๐๐ คน คิดเป็น ๖๐% ของประชากรไทย และคนไทยใช้ Line ๓๓,๐๐๐,๐๐๐ คน (กล้า ตั้งสุวรรณ, Online, ๒๐๑๗)

การเจริญเติบโตของสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมใช้เป็นช่องทางในการบริโภคข่าวสารของคนในสังคมมากขึ้นและสามารถสื่อสารถึงได้โดยตรง ทำให้สื่อมวลชนโดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ที่เคยเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศไทย มีอัตราการเข้าถึงประชากร ๙๘% หันมาให้ความสนใจสื่อออนไลน์มากขึ้น สื่อโทรทัศน์ฟรีทีวีหันมาสื่อสารกับผู้ชมผ่าน Facebook Fanpage กันมากขึ้น กรณีศึกษา Facebook Fanpage "เรื่องเล่าเช้านี้" รายการข่าวทางช่อง ๓ ซึ่งเป็นช่องโทรทัศน์ที่หน่วยงานรัฐให้สัมปทานแก่เอกชนดำเนินการ มีผู้กดไลค์เพื่อติดตามข่าวสารเป็นจำนวน ๑,๔๕๖,๒๗๕ คน (เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๗ เวลา ๐๒.๓๔ น.) เริ่มเปิดให้กดติดตาม เมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ และ Facebook Fanpage "www.mcot.net" เป็นช่องทาง การติดตามข่าวสารของสถานีโทรทัศน์ช่อง ๙ หรือ โมเดิร์นไนน์ ซึ่งเป็นสถานีโทรทัศน์ของ รัฐวิสาหกิจ มีผู้กดไลค์เพื่อติดตามข่าวสารจำนวน ๑๘๑,๙๑๗ คน (เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๗ เวลา ๑๑.๔๑ น.) เริ่มเปิดให้กดติดตามเมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๒ Facebook Fanpage จะนำเสนอข่าวสารต่างๆ ทั้งคลิปวิดีโอข่าวที่น่าสนใจผ่านรายการในช่องโทรทัศน์ บทความข่าวสาร และข่าว

ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ผู้รับสารสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็น กดถูกใจข่าวดู กดถูกใจหรือตอบกลับความคิดเห็นของผู้ใช้คนอื่นๆ และแชร์ข่าวดังกล่าวไปยังหน้า Facebook ของตนเองหรือของเพื่อน สื่อสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นสังคมข่าวสาร ที่ข้อมูลต่างๆ มีการวนเวียนผ่านการบอกต่ออย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องราวที่เป็นที่สนใจของสังคมในขณะนั้น

จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นข้างต้นจะเห็นได้ว่า เมื่อสื่อมวลชนเริ่มบูรณาการเข้ากับสื่อใหม่ มันได้เปลี่ยนแปลงมนุษย์ให้เข้าสู่ยุค Interactive Culture หรือยุคที่ประชาชนสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับข่าวสารรอบตัวมากขึ้น ทุกคนสามารถเป็นผู้นำเสนอข่าวสารเองได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสื่อด้วยตนเอง หรือการนำสื่อต่างๆ มาตัดแปลง นำเสนอข่าวในมุมมองใหม่ มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทางความคิดเห็น สามารถวิพากษ์วิจารณ์และตั้งคำถามต่อข่าวสาร รวมไปถึงการทำงานของสื่อกระแสหลัก อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นพื้นที่ของสื่อทางเลือกใหม่ หรือสื่อภาคประชาชนที่ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงออก อีกทั้งความเป็นนิรนามที่ปราศจากระบบชนชั้นยังช่วยส่งเสริมให้เกิดสังคมเสมือนที่มีความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าสังคมในโลกออฟไลน์ เสริมสร้างความเป็นพลเมือง (citizenship) ของคนในสังคม ส่งเสริมความคิดที่ต่อยอดให้เห็นว่าประชาชนไม่จำเป็นต้องเชื่อมั่นในข้อมูลที่สื่อมวลชนนำเสนอและยึดเยียดให้เสมอไป เพราะผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบข้อมูลในหลากหลายช่องทางมากขึ้น สามารถชั่งน้ำหนักของเหตุผลและแลกเปลี่ยนความคิดกับผู้ใช้คนอื่นๆ ได้ ผู้ใช้สามารถเลือกบริโภคข่าวสารได้ตามความต้องการ ไม่ผูกติดกับบริบททางพื้นที่และเวลา นอกจากนั้นยังสามารถสวมบทบาทพลเมืองเชิงรุกในการนำเสนอหรือนำเอาสถาบันสื่อมาเติมเต็มต่อยอดกลายเป็นผู้สร้างและผู้รับสื่อในเวลาเดียวกัน การเกิดขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์จึงเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคข่าวสารของผู้รับสารในมิติต่างๆ จนถึงปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากเหตุการณ์ใน พ.ศ.๒๕๔๘ ที่เริ่มต้นจากความขัดแย้งระหว่างกลุ่มการเมืองซึ่งมีความเห็นต่อต้านและสนับสนุน นาย ทักษิณ ชินวัตร อดีตนายกรัฐมนตรี ขอบเขตของความขัดแย้งในครั้งนี้นี้มากกว่าความขัดแย้งในอดีต จนกล่าวได้ว่าความขัดแย้งในครั้งนี้นี้แผ่กว้างและซึมลึกไปทั่วทุกอาณาบริเวณของสังคมทั้งในเมืองและชนบท ครอบคลุมผู้คนในแทบทุกวงการตั้งแต่ชนชั้นนำในส่วนกลางลงไปถึงชาวบ้านในท้องถิ่น สภาพความเป็นข้าวดัดเยียดตามสภาพจุดยืนทางการเมืองของแต่ละกลุ่ม และพื้นที่ที่มีการแยกแยะกันอย่างเห็นได้ชัด (อ้างใน พิชาย รัตนดิถ กณ ภูเก็ต, ๒๕๕๕: ออนไลน์) การแบ่งขั้วทางความคิดของคนในสังคมต่อประเด็นทางการเมืองยิ่งผลักดันให้ผู้บริโภคข่าวสารเริ่มมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของตนต่อเหตุการณ์การเมืองที่เกิดขึ้นในสังคมมากขึ้น ซึ่งสื่อมวลชนกระแสหลักที่นำเสนอข้อมูลแก่ประชาชนเพียงด้านเดียวไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคข่าวสารได้ แต่สื่อสังคมออนไลน์เป็นพื้นที่ที่ผู้ใช้งานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างผู้ที่สนใจในประเด็นเดียวกันได้ อีกทั้งยังมีความรวดเร็วฉับไวในการนำเสนอ และผู้ใช้งานสามารถเลือกเนื้อหาที่ตนต้องการบริโภคได้เอง

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการกำกับดูแลการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ อาจส่งผลต่อเสถียรภาพและความมั่นคงแห่งรัฐ ปี ๒๕๕๓ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในสมัย นาย อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้เสนอให้ติดระบบดักจับข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตหรือสไนฟเฟอร์ (Sniffer) โดยให้เหตุผลว่าเพื่อป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และเพื่อช่วยคัดกรองเว็บไซต์ไม่เหมาะสม ปี ๒๕๕๔ ในสมัย น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี และ ร.ต.อ.เฉลิม อยู่บำรุง รองนายกรัฐมนตรี ในขณะนั้นได้มีการกล่าวถึงแผนการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อดักจับข้อมูลที่อาจจะละเมิดกฎหมายอาญามาตรา ๑๑๒ ปี ๒๕๕๖ กองบังคับการปราบปรามการกระทำ

ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (พอท.) โดย พล.ต.ต.พิสิษฐ์ เปาอินทร์ ผู้บังคับการ พอท. ในขณะนั้น กล่าวว่าจะตรวจสอบผู้ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ในทางผิดกฎหมาย กระทั่งต่อความมั่นคงและศีลธรรมอันดี ต่อมาก่อนเกิดรัฐประหาร ๒๕๕๗ มีการประกาศใช้กฎอัยการศึกพร้อมจัดตั้งกองอำนาจการรักษาความสงบเรียบร้อย (กอ.รส.) ซึ่งออกคำสั่งหลายฉบับเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลออนไลน์ การออกคำสั่งเชิญผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตทุกรายเข้าหาหรือขอความร่วมมือตรวจสอบและปิดกั้นเนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งและอาจส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อย หลังรัฐประหาร ๒๕๕๗ มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) หลายฉบับซึ่งออกมาเพื่อกำกับสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ฉบับที่ ๑๒ ขอความร่วมมือจากสื่อสังคมออนไลน์, ฉบับที่ ๑๔ ห้ามสร้างความขัดแย้งหรือต่อต้านการปฏิบัติงานของ คสช., ฉบับที่ ๑๗ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต, ฉบับที่ ๑๘ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ, ฉบับที่ ๒๖ การดูแลและสอดส่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และฉบับที่ ๙๗ การให้ความร่วมมือต่อการปฏิบัติงานของ คสช. และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ ด้านกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีความพยายามในการประสานงานกับสื่อสังคมออนไลน์อย่าง Facebook Google Youtube และ Line เพื่อขอความร่วมมือระงับการเข้าถึงเนื้อหาที่ขัดประกาศ คสช. ตลอดจนมีการกล่าวถึงแผนสอดส่อง “เราจะเป็นเพื่อนกับท่าน” ในแอปพลิเคชัน Line ที่มีคนไทยใช้บริการจำนวนมาก และเมื่อ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๗ Facebook ในประเทศไทย ไม่สามารถใช้งานได้นานเกือบหนึ่งชั่วโมง ขณะที่ในต่างประเทศยังสามารถเข้าถึงได้ตามปกติ ซึ่ง คสช. และ นายสุรชัย ศรีสารคาม ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในขณะนั้น ได้ให้สัมภาษณ์ไม่ตรงกัน โดย Twitter ทางการของ คสช. ยืนยันว่า คสช. ไม่มีนโยบายปิดระบบ Facebook โดยพบว่าเกิดจากข้อขัดข้องทางเทคนิคที่ gateway ขณะที่มียางานว่าปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กล่าวว่าได้รับคำสั่งให้ระงับ Facebook เป็นระยะ เพราะเป็นช่องทางในการสร้างกระแส ยุยงปลุกปั่น ก่อให้เกิดความไม่สงบตามประกาศ คสช. แต่ต่อมาปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แจ้งว่ากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่ได้สั่งบล็อกเว็บไซต์เป็นการทั่วไป แต่ปิดเฉพาะ page ที่มีปัญหาเท่านั้น ส่วนที่มีข่าวออกไปก่อนหน้านี้ว่าตนสั่งปิดนั้น ยืนยันว่าเป็นการเข้าใจผิดของผู้รับสาย พร้อมระบุว่าปัญหาการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตรวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ เกิดขึ้นจาก gateway ที่เชื่อมเข้าประเทศไทยล่ม เพราะวันดังกล่าวมีการใช้งานในไทยสูงมาก (รัฐบาลไทยกับโลกออนไลน์ อดีต ปัจจุบัน อนาคต (อันน่าสะพรึง), Online, ๒๕๕๙) ใน พ.ศ.๒๕๕๑ รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๑ ออกมาบังคับใช้และมีแก้ไขโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ จะมีผลบังคับใช้วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๑ นี้ ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ ได้เพิ่มอำนาจการบริหารจัดการให้กับเจ้าหน้าที่รัฐมากขึ้น ซึ่งเป็นข้อกังวลแก่พี่น้องประชาชนว่าอาจมีการใช้อำนาจเกินขอบเขต และส่งผลให้ขอบเขตเสรีภาพของพี่น้องประชาชนลดน้อยลง หรืออาจกล่าวได้ว่า “ขอบเขตของการควบคุมมากขึ้น ขอบเขตของเสรีภาพย่อมน้อยลง” จึงเป็นเรื่องที่ทำนายการบริหารจัดการของรัฐบาลในการกำกับดูแลการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพี่น้องประชาชน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงจำเป็นต้องศึกษาวิจัยเรื่องนี้เพื่อค้นหาแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรองรับการปฏิรูปประเทศในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์การปฏิรูปประเทศไทย แนวทางการประชาสัมพันธ์ของรัฐ และผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์กับการปฏิรูปประเทศในปัจจุบัน
๒. ศึกษาและเปรียบเทียบ แนวนโยบาย และวิธีการปฏิบัติที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการแสดงความคิดเห็นบนสื่อออนไลน์ของต่างประเทศกับประเทศไทย
๓. เพื่อเสนอแนะแนวทาง การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

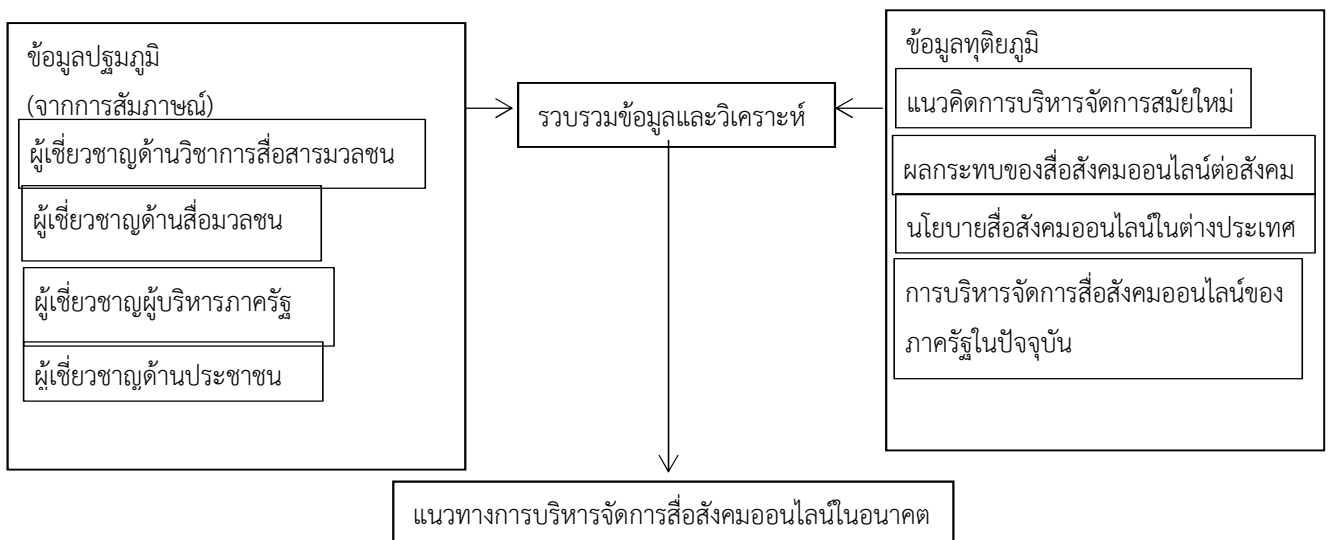
๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นการวิจัยเฉพาะแนวทางและรูปแบบในการใช้ Facebook และ Line ในการสนับสนุนการปฏิรูปประเทศ
๒. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน จำนวน ๔ คน นักการสื่อสารมวลชน จำนวน ๔ คน ผู้บริหารภาครัฐและนักการทหาร จำนวน ๔ คน และประชาชนทั่วไป จำนวน ๔ คน รวมเป็น ๑๖ คน
๓. ขอบเขตด้านเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - พฤษภาคม ๒๕๖๑

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาทบทวนเอกสารตำราทางวิชาการ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด กระบวนการรับรู้ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร สื่อสังคมออนไลน์ แนวทางการบริหารจัดการสื่อออนไลน์ในต่างประเทศ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคต เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปประเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมและการสื่อสาร แนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ ผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อสังคม นโยบายสื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของภาครัฐในปัจจุบันหลักการแนวคิดจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสื่อสารมวลชน นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน ผู้บริหารภาครัฐนักการทหาร และประชาชน มาใช้ในกรอบแนวคิดการวิจัยโดยการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ สรุปจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทยต่อไป ดังแผนภาพ



ผลการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ กฎหมาย พระราชบัญญัติและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคตของประเทศไทย ดังนี้

๑. สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ทั่วไป

การเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชากรโลก ในด้านความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และการใช้งานง่าย ทำให้เทคโนโลยีได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะ SMART Phone โดยคาดการณ์ว่าในปี ค.ศ.๒๐๒๑ จะมีผู้ใช้ SMART Phone ถึง ๗๑% ของประชากรโลกหรือประมาณ ๕,๑๑๑ ล้านคน ดังนั้น ภาพ ข้อมูลข่าวสาร วาทกรรม จะมีการเผยแพร่กระจายออกไปอย่างกว้างขวางทั่วโลกได้ในเวลารวดเร็วด้วยภาพที่คมชัด ประชากรทั่วโลกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย และในขณะเดียวกันก็สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างง่าย และถูกเผยแพร่กว้างขวางในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน ประชากรโลกสามารถจัดทำรายการและบันทึกเทป นำลง Youtube ได้ด้วยตนเองเปรียบเสมือนเป็นเจ้าของสถานีโทรทัศน์ได้เลย แต่ในขณะที่บทบาทของสื่อมวลชนจะถูกลดบทบาทลง ในอดีตหน้าที่ของสื่อมวลชนคือการทำหน้าที่หาข่าว จัดทำข่าว และนำเสนอผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ เมื่อสื่อมวลชนนำเสนอข่าวที่เป็นข่าวใหญ่ ข่าวพาดหัวหนังสือพิมพ์ การถูกนำเสนอซ้ำทางสถานีโทรทัศน์ วิทยุ จะได้รับความสนใจจากประชาชนจำนวนมากเกิดเป็นกระแสสังคม บางครั้งเป็นข่าวที่ถูกนำเสนอรัฐบาลจัดทำเรื่องนั้นๆ เป็นวาระแห่งชาติ แต่ด้วยความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้บทบาทของสื่อมวลชนลดน้อยลง ดังจะเห็นได้จากนิตยสารบางฉบับถูกปิดตัวลง แผงขายหนังสือลดจำนวนลง ร้านขายหนังสือ เช่น ซีแอ็ด ที่มี ยอดขายลดลงจากเดิมกำไรปีละ ๑๑๑ กว่าล้านบาท ปัจจุบันเหลือกำไรเพียง ประมาณ ๑๗ ล้านบาท และเราจะพบเห็นว่าสื่อเกือบทุกสื่อนำข่าวจาก Facebook, Youtube, Face Life มานำเสนออย่าง กว้างขวางซึ่งทำให้บทบาทการหาข่าว การจัดทำข่าวของสื่อมวลชนลดลง ซึ่งมีการคาดการณ์ว่า ต่อไป ในอนาคตสื่อมวลชนจะมีบทบาทเพียงผู้วิเคราะห์ข่าวเท่านั้น ด้วย ภาพ ข้อมูลข่าวสาร วาทกรรมที่ หลากหลาย สามารถเผยแพร่ได้ง่าย รวดเร็ว หลายช่องทาง ตลอดจนการบริโภคข้อมูล ข่าวสาร ภาพ วาทกรรมของผู้บริโภคก็สามารถกระทำได้ตามความต้องการ ด้วยความสะดวกและเข้าถึงง่าย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการความคิด พฤติกรรมของคนในสังคม ที่มี ผลต่อความมั่นคงทั้งในด้านที่เป็นบวกและเป็นลบ เสถียรภาพของรัฐบาล ดังตัวอย่างที่มีให้เห็นใน ต่างประเทศ โดยขอยกตัวอย่างประเทศเกาหลีใต้ การประท้วงขับไล่ประธานาธิบดี ปาร์ก กึน- เฮ โดย เริ่มประเด็นการเมืองจากเรื่องราวในสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ที่มีการส่งต่ออย่างกว้างขวาง จนนำไปสู่การประท้วงของชาวเกาหลีใต้นับล้านคน นับเป็นจำนวนผู้ประท้วงมากที่สุดในรอบ ๗๑ ปี ส่งผลให้คะแนนนิยมของ ประธานาธิบดี ปาร์ก กึน- เฮ ลดลงและรัฐสภาลงมติถอดถอนประธานาธิบดี (Impeachment vote) เมื่อ ๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๙ กรณีเพื่อนสนิทเรียกรับเงินและผลประโยชน์

สถานการณ์ในอนาคตของประเทศจะมีเพียงเส้นที่เขียนลงในแผนที่เท่านั้น อำนาจ รัฐจะลดน้อยลง ภัยคุกคามด้านไซเบอร์จะมีมากขึ้น ซึ่งการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของภาครัฐ ที่เน้นปฏิบัติตามภารกิจที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๑ และแก้ไขเพิ่มเติม (พ.ศ.๒๕๖๑) โดยการบูรณาการเข้ากับกฎหมายต่างๆ ในประเทศไทย รวมถึงพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้สอดคล้องกัน โดยมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบหลักคือ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) สำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) กระทรวงการต่างประเทศ Internet Service Provider (ISP) ผู้ให้บริการเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งการบริหารจัดการหน่วยงานเหล่านี้ต้องมีการบูรณาการร่วมกัน การประสานงาน การให้ความร่วมมือ อย่างรวดเร็วที่สุดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากความล่าช้าในขั้นตอนกระบวนการทางกฎหมายที่ใช้เวลานาน หน่วยงานบางหน่วยมีกฎระเบียบข้อบังคับที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการติดขัดในบางช่วง การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยทำให้เสียเวลาที่ต้องมาเรียนรู้งานใหม่ หน่วยงานภาครัฐใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ทั่วไปเท่านั้น ขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและด้านความมั่นคง ซึ่งในปัจจุบันใช้ข้าราชการทหารเป็นหลักเกือบ ๘๑% ซึ่งไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้

๒. การเปรียบเทียบและการแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์เพื่อนำมาปรับใช้ในประเทศ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นว่าควรนำมาศึกษาและใช้ได้เพียงบางส่วนเท่านั้น เพราะมีประเด็นที่เกี่ยวข้องและเป็นความอ่อนไหวต่อกระแสสังคม โดยให้เหตุผลว่าในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันในด้าน ประวัติศาสตร์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ปทัสถาน (Norm) ดังนั้นการนำตัวแบบจากต่างประเทศมาใช้จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบด้าน

๓. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทย
แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทย จากการวิจัยมีข้อค้นพบดังนี้

๓.๑ ในระดับรัฐบาล ได้แก่ การบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งเน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทามติจากทุกภาคส่วน

๓.๒ ในระดับกระทรวง ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ แนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์มุ่งเน้นประสิทธิภาพประสิทธิผล และการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

๓.๓ สำนักงานไซเบอร์แห่งชาติ เป็นองค์กรจัดตั้งขึ้นใหม่ที่มีอำนาจการบริหารจัดการเต็ม และมีแนวทางการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ มุ่งเน้น การตอบสนองและความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่นาคต นอกจากนี้ภาคประชาชนต้องมีการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างชาญฉลาด พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือต่อมาตรการต่าง ๆ จากภาครัฐ

๓.๔ การบริหารราชการของรัฐบาลต้องมีความโปร่งใสมากขึ้น สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน มุ่งเน้นกระบวนการสร้างการรับรู้การบริหารของรัฐในหลายๆ ช่องให้ครบทุกมิติ ทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องทำการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ การให้ความรู้ เมื่อมีประเด็นทางสังคมที่เป็นงานในความรับผิดชอบต้องรีบเข้าดำเนินการ หาสาเหตุและแก้ไขอย่างรวดเร็ว พร้อมชี้แจงต่อสังคมผ่านสื่อทุกช่องทาง ตลอดจนการปลูกจิตสำนึก ความตระหนักรู้ ความตื่นตัว การให้ความรู้แก่ประชาชน

๓.๕ การป้องกันและต่อต้านภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยการจัดตั้งองค์กรขึ้นใหม่ในรูปแบบของสำนักงานไซเบอร์แห่งชาติ มีหน้าที่การกำกับดูแลด้านความมั่นคง สังคมที่เกี่ยวข้องกับไซเบอร์ในด้านการเฝ้าระวัง การสกัดกั้น การตอบโต้ การปฏิบัติการข่าวสาร (Information Operation) และมีอำนาจตามกฎหมาย มีรูปแบบการบริหารหน่วยงานเหมือนกับหรือคล้ายคลึงกับ CIA หรือ FBI ของ สหรัฐอเมริกา ที่ขึ้นตรงกับนายกรัฐมนตรี มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและความมั่นคงให้ครบทุกกิจการงาน

๓.๖ การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก ดังนั้น ภาครัฐจะผลิตบุคลากรแบบดั้งเดิมไม่ได้แล้ว ภาครัฐต้องผลิตบุคลากรให้มีความคุ้นเคย เข้าใจใน พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของสังคม พฤติกรรมสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของคนในสังคม

๓.๗ ระบบการศึกษา ในอดีตคุณครูคือผู้รู้ มีเฉลยข้อสอบอยู่ในมือ ต่อไปนี้ความรู้มี อยู่ทั่วไปในโลกออนไลน์ คำตอบที่คุณครูมีอยู่อาจมีอยู่ในโลกออนไลน์ ดังนั้นระบบการศึกษาต้องมีการ ปรับปรุงให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ในเรื่องการสอน การสอบ การวัดผล รวมทั้งการกระตุ้นให้ นักเรียนมีการเรียนรู้ที่ชาญฉลาด การสร้างนวัตกรรมใหม่

๓.๘ การบังคับใช้กฎหมาย ให้องค์กรที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เข้มงวดใน การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การให้ความรู้แก่ประชาชนและสังคม ใน การสร้างความตระหนักถึงโทษทัณฑ์ที่จะได้รับหากกระทำความผิดและความรับผิดชอบต่อสังคมและ ประเทศ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

๑. ศึกษาและวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบสำคัญของสำนักงาน คณะกรรมการไซเบอร์แห่งชาติ

๒. ศึกษาและวิเคราะห์ระบบการพัฒนาข้าราชการไทยในยุคดิจิทัล