

การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์  
เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง  
ของธรรมาภิบาลไทย

โดย

นางกรรณิการ์ เทววิชชุลดา  
กรรมการผู้จัดการใหญ่  
บริษัท เกทเวย์เฮลท์แคร์ จำกัด

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร  
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๑  
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒

## หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสาร  
วิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล  
ไทย” ลักษณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของนางกรรมการ เทววิษุฒดา เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๑ ประจำปีการศึกษาพุทธศักราช ๒๕๖๑-  
๒๕๖๒

พลโท

(จรรยา นิลกำแหง)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

## บทคัดย่อ

เรื่อง การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง  
ของธรรมาภิบาลไทย

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย นาง กรรณิการ์ เทววิชชุดา หลักสูตรวปอ.รุ่นที่ ๖๑

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักการทั่วไปและการใช้ประโยชน์  
ของสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันเพื่อศึกษาแนวทางในการนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ประโยชน์ใน  
การเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของ ธรรมาภิบาลในประเทศไทยยุคปัจจุบันและในต่างประเทศ เพื่อ  
ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้เกื้อกูลต่อการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อประโยชน์ของ  
สังคม และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความ  
เข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย โดยได้ออกแบบให้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ( Qualitative  
Research) เป็นวิธีการหลัก

ผลการวิจัยพบว่า นับแต่มีการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงขึ้นในช่วงปลาย  
ทศวรรษ ๑๙๙๐ ก็ได้มีการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ทางการเมือง และการเสริมสร้าง  
ความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลเพิ่มมากขึ้น ซึ่ง แนวทางในการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการ  
เสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ควรจะต้องดำเนินการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้าน  
การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านการสร้างความพร้อมของระบบรองรับการพัฒนาตนเอง  
บุคคลและการปรับปรุงกฎหมาย รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อดูแลรับผิดชอบ  
ด้านเนื้อหาบนระบบเครือข่าย

## ABSTRACT

**Title** The development of Social Media Online to encourage the strength of Thai good governance  
**Field** Science and Technology  
**Name** Mrs.Gunnigar Tevavichulada **Course :NDCClass : 61**

The objectives of this research to study the general principles and the advantage of applying the Social Media Online in the present to study the guidelines of applying the social Media Online to encourage the strength of Thai good governance in Thailand and in the foreign countries. Moreover, to study all guidelines to improve the involving laws to help Social Media Online for Social benefit and to suggest the guidelines in developing Social Media Online to encourage the strength of Thai good governance through the means of Qualitative Research Analysis as the main approach.

The result found that since the advance of high speed network internet in the late 1990 decade , Social Media Online was applied to use for the politics benefit and encourage the strength of Thai good governance higher than before. We should proceed various ways in using Social Media Online to encourage the strength of Thai governance including Internet networks developing, creating the readiness of support system , personnel development and law improvement including lastly the organization or unit which was responsible and monitor the matters and details of network system must be set up.

## คำนำ

สื่อสังคมออนไลน์ เข้ามามีอิทธิพลเป็นอย่างสูงทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา และการทหารมาหลายทศวรรษ สำหรับประเทศไทย ก็มีผู้นิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับต้นๆ ของโลก และนับวันจะทวีความสำคัญมากขึ้น ซึ่งหากมีการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมและนำมาใช้อย่างเหมาะสม ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงต่อการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติอย่างยั่งยืน

ปัญหาสำคัญยิ่งในประเทศไทยทั้งในอดีตและปัจจุบัน คือ ปัญหาด้านธรรมาภิบาล ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งในปัจจุบัน มีหลายประเทศได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล ซึ่งจากสถานการณ์เหล่านี้ ผู้วิจัยจึงได้เห็นประโยชน์ในการศึกษาและแสวงหาแนวทางในการประยุกต์สื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งธรรมาภิบาลไทยในยุคปัจจุบัน จึงเป็นที่มาของการจัดทำเอกสารวิจัยฉบับนี้ขึ้น โดยมีเป้าหมายในการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ โดยการนำเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมต่อไป

(นางกรรณิการ์ เทววิชุลดา)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

รุ่นที่ ๖๑

ผู้วิจัย

หลักสูตร วปอ

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างสมบูรณ์ เป็นผลมาจากการให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิดจากคณาจารย์ของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ประกอบกับได้รับการสนับสนุนอย่างดียิ่งจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลแนวคิด ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอแสดงความขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ไว้ ณ ที่นี้

(นางกรรณิการ์ เทววิษุทธา)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ.รุ่นที่ ๖๑

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง ข	
สารบัญแผนภาพ ข	
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
วิธีดำเนินการวิจัย	๘
ข้อจำกัดของการวิจัย ๕	
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
คำจำกัดความ	๕
<b>บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ๑๑</b>	
หลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์	๑๑
สถานการณ์และปัญหาการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย	๑๕
นโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ๒๐	
หลักธรรมาภิบาล ๒๓	
การใช้ระบบสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสของระบบราชการไทย	๓๑
กฎหมายและระเบียบในการควบคุมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ๓๔	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๓๖	
กรอบความคิดของการวิจัย ๓๗	

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

<b>บทที่ ๓ การใช้ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์</b>	
<b>เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล ๓๘</b>	
สถานการณ์ธรรมาภิบาลไทย	๓๘
การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างธรรมาภิบาลในรูปแบบต่างๆ ๔๑	
ประเภทของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ๔๓	
กฎหมายสิทธิของผู้เผยแพร่ข่าวสาร ๕๑	
สาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	
พ.ศ. ๒๕๕๐ ๕๖	
ฐานความผิด องค์ประกอบความผิด และบทกำหนดโทษ ๕๗	
สรุป ๗๑	
<b>บทที่ ๔ การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์</b>	
<b>มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ๗๓</b>	
เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทย ๗๓	
ความก้าวหน้าของชุดคำสั่งประยุกต์ของสื่อสังคมออนไลน์ ๘๖	
การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมในปัจจุบัน ๘๘	
กฎหมายและข้อบังคับการกระทำผิดบนระบบเครือข่ายออนไลน์ ๙๑	
สรุป ๙๗	
<b>บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	๙๕
สรุป ๙๕	
ข้อเสนอแนะ ๑๐๓	
<b>บรรณานุกรม</b>	๑๐๗
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b>	๑๑๓



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

๔ - ๑

เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของรูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์  
ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ๘๔

## สารบัญแผนภาพ

หน้า

### แผนภาพที่

๑	- ๑ ลำดับความนิยมของสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่างๆ ในปี ค.ศ.๒๐๑๘ ๓	
๑ - ๒	การจัดลำดับธรรมาภิบาล โดยการเปรียบเทียบในเรื่องสิทธิเสรีภาพของประชาชน ของประเทศต่างๆ ในโลก ๔	
๑ - ๓	ลำดับการถือราษฎร์บังหลวงของประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.๒๕๕๑-๒๕๖๐ ๕	
๑ - ๔	การสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง ๘	
๒-๑	สื่อออนไลน์ประเภทต่างๆ ที่แพร่หลายในปัจจุบัน ๑๒	
๒-๒	จำนวนผู้ใช้งานสื่อออนไลน์ ๑๕	
๒-๓	สาระหลักของธรรมาภิบาล ๓๐	
๒-๔	ปัญหาของระบบธรรมาภิบาลไทย ๓๑	
๒-๕	กรอบแนวความคิดในการวิจัย ๓๗	
๓ - ๑	ความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาการเมืองปกครอง ๔๒	
๓ - ๒	การใช้เฟซบุ๊กเพื่อช่วยในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลของWar Group ในเคนยา ๔๔	
๓ - ๓	เว็บไซต์ที่ RosPil ใช้นำเสนอข้อมูลผู้สังคมเพื่อสร้างเครือข่ายธรรมาภิบาล ๔๕	
๔-๑	เว็บไซต์หลักของรัฐบาลในการสร้างความโปร่งใสและให้บริการแก่ประชาชน ๖๖	
๔ - ๒	เว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ๖๖	
๔ - ๓	เว็บไซต์ของกระทรวงการคลัง สหรัฐอเมริกา ๖๗	
๔ - ๔	เฟซบุ๊กThailand e-Government ๖๙	
๔-๕	เฟซบุ๊กของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ๘๐	
๔ - ๖	ผู้บริหารเอนกประสงค์ภาครัฐ ๘๒	
๔-๗	การสื่อข้อมูลของทางราชการสู่ประชาชนผ่านทางช่องทางยูทูป ๘๗	
๔-๘	แสดงประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งได้รับความนิยมในแต่ละประเทศ ๙๑	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค (อังกฤษ: computer network; ศัพท์บัญญัติว่า ข่ายงานคอมพิวเตอร์) คือเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมระหว่างคอมพิวเตอร์จำนวนตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไปสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ การเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆในเครือข่าย (โหนดเครือข่าย) จะใช้สื่อที่เป็นสายเคเบิลหรือสื่อไร้สาย เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันดีคือ อินเทอร์เน็ต

การที่ระบบเครือข่ายมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เพราะมีการใช้งานคอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลาย จึงเกิดความต้องการที่จะเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เหล่านั้นถึงกัน เพื่อเพิ่มความสามารถของระบบให้สูงขึ้น และลดต้นทุนของระบบโดยรวมลง

การเกิดขึ้นและเติบโตของเครือข่ายสังคมออนไลน์มาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจากเว็บ ๑.๐ (เว็บเนื้อหา) มาสู่เว็บ ๒.๐ (เว็บเชิงสังคม) ซึ่งจุดเด่นของเว็บ ๒.๐ คือ การที่ผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหาบนอินเทอร์เน็ตได้เอง โดยไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นทีมงานหรือผู้ดูแลเว็บไซต์ ซึ่งเรียกว่า User Generate Content ข้อดีของการที่ผู้ใช้เข้ามาสร้างเนื้อหาได้เอง ทำให้มีการผลิตเนื้อหาเข้ามาเป็นจำนวนมาก และมีความหลากหลายของมุมมองความคิด เพราะจากเดิมผู้ดูแลจะเป็นคนคิดและหาเนื้อหามาลงแต่เพียงกลุ่มเดียว

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นเครื่องมือสำคัญชิ้นหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในเชิงสร้างสรรค์สังคมได้ ทั้งนี้เพราะ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ทางการเมืองนั้น กำลังเป็นที่นิยมของกลุ่มการเมืองต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจากการค้นคว้าพบว่าการสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีข้อดีหลากหลายประการ ประกอบด้วย (Scott D. McClurg, 2003:1)

๑. ต้นทุนต่ำเป็นข้อดีที่ทำให้กลุ่มการเมืองต่างๆ หันมาให้ความสำคัญกับสื่อสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ทางการเมืองนั้นหากกระทำผ่านสื่อหลัก เช่นวิทยุ โทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ต้องใช้เงินทุนค่อนข้างมาก ดังนั้นการเกิดขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์จึงเปรียบเสมือนปัจจัยช่วยกลุ่มการเมืองไปโดยปริยาย

๒. เป็นการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ส่งกับผู้รับสาร ในอดีตการสื่อสารผ่านสื่อหลัก นอกจากต้นทุนสูงแล้วยังมีความเสี่ยงที่ว่ากลุ่มเป้าหมายจะไม่ได้รับสาร หรือกลุ่มผู้รับสารอาจจะไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของผู้ส่งสารทำให้การสื่อสารไม่บรรลุเป้าประสงค์เท่ากับสื่อสังคมออนไลน์นั้น กลุ่มการเมืองต่างทราบดีว่ากลุ่มเป้าหมายของตนเองนั้นเป็นใคร (ส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นและคนเมือง) จึงมั่นใจได้ว่าสารที่ส่งไปนั้นต้องมีโอกาสบรรลุเป้าหมายมากกว่าสื่อหลักอย่างแน่นอน

๓. สะดวกรวดเร็ว การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์นั้นสามารถกระทำได้ตลอดเวลา นักการเมืองหลายคนใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรายงานความเคลื่อนไหวของตนให้ผู้รับสารได้ทราบ เหมือนกับผู้รับสารนั้นได้อยู่กับนักการเมืองผู้นั้นตลอดเวลา

ในปัจจุบัน มีการนำชุดคำสั่งประยุกต์ ( Software Application) ต่างๆ มาใช้ในสื่อสังคมออนไลน์ในหลากหลายรูปแบบ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลในประเทศต่างๆ นับตั้งแต่ปี ค.ศ.๑๙๙๖ เป็นต้นมา จากการสำรวจใน ๑๗๐ ประเทศ โดยนำมาใช้ในการสร้างความโปร่งใสในกิจการต่างๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การรายงานข้อมูลการทุจริตจากเจ้าหน้าที่ ภาครัฐ (Susan Khazaeli, 2013:1)

สื่อสังคมออนไลน์มีขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการเสริมสร้างธรรมาภิบาล ใน ๓ ประเด็น ประกอบด้วย (Francisco Magno and Ramonette Serafica, 2018:2)

๑. ใช้ในการสร้างความโปร่งใส กระจายข่าวสารข้อมูล และความสุจริตยุติธรรมให้เป็นที่รับรู้ทั่วกันในสังคม

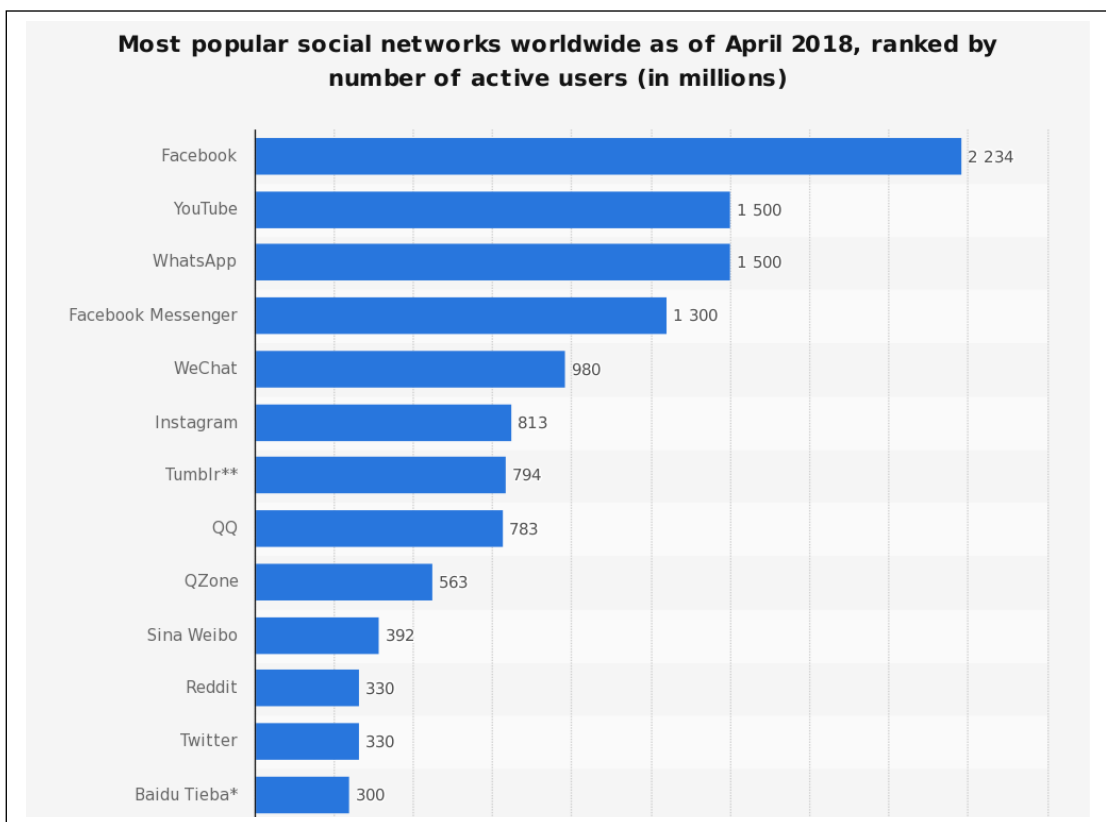
๒. เป็นแหล่งข้อมูลที่ช่วยในการพิจารณาคงใจในเรื่องนโยบายต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

๓. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนโดยทั่วไป การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการสนับสนุนนโยบายด้านการเมืองการปกครอง ได้เริ่มต้นอย่างจริงจังใน ๓ ทศวรรษที่ผ่านมาโดยในลำดับแรกๆ มุ่งไปที่การจัดการศึกษาอัจฉาร (Mobile Learning) อันเป็นการขยายโอกาสให้นักเรียน นักศึกษา สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่ายขึ้น รวมทั้งเริ่มมีการจัดทำเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของทางราชการ ประสิทธิภาพของสื่อสังคมออนไลน์ ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนจากการใช้ประโยชน์ เพื่อณรงค์เข้าชิงตำแหน่งประธานาธิบดีแห่งสหรัฐอเมริกาของนาย โดนัลด์ ทรัมป์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่า ชัยชนะครั้งนั้นเป็นผลมาจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างแท้จริง ดังที่นาย Lois Beckett (2017:1) ได้ทำการวิเคราะห์ไว้ว่า การใช้ประโยชน์จากข้อมูลความสนใจของสมาชิกเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นผู้ออกเสียงเลือกตั้งในอเมริกา ส่งผลให้ผู้อำนวยการฝ่ายดิจิทัลของนายทรัมป์ฯ สามารถปรับกลยุทธ์

การหาเสียง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ออกเสียงเลือกตั้งได้อย่างตรงประเด็น อันนำมาซึ่งชัยชนะในที่สุด

เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวางในปัจจุบัน จากการจัดลำดับในเดือนตุลาคม ค.ศ.๒๐๑๘ พบว่า ๕ ลำดับแรก ได้แก่ Facebook YouTube Whatsapp Facebook Messenger WeChat Instagram และ QQ ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ ๑-๑ ลำดับความนิยมของสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่างๆ ในปี ค.ศ.๒๐๑๘



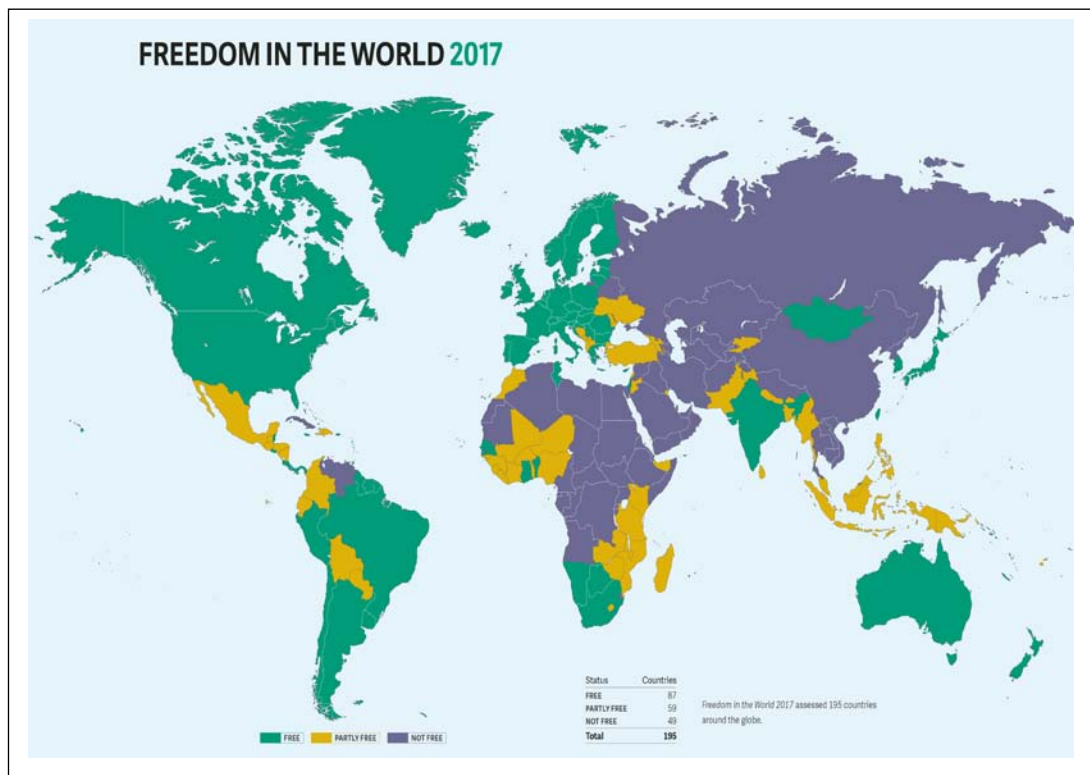
ที่มา : Statista, 2018:1

สำหรับในประเทศไทย ทางราชการก็ได้ขยายการใช้ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์ ทางด้านการเมืองการปกครองเพิ่มมากขึ้น ตามนโยบาย “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” และได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการรณรงค์เพื่อสนองตอบนโยบายในด้านต่างๆ ตั้งแต่ระดับนายกรัฐมนตรี ลงมาจนถึงส่วนราชการระดับตำบล ดังเช่น เฟซบุ๊ก “พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา” ฯลฯ เป็นต้น

ในปัจจุบัน ปัญหาสำคัญประการหนึ่งในสังคมไทย คือ ปัญหาด้านธรรมาภิบาล จากการศึกษาของธนาคารโลกในปี พ.ศ.๒๕๖๐ พบว่า มีประเทศต่างๆ ในโลกซึ่งยังล่าหลังในเรื่องของ

ธรรมาภิบาล ความเป็นประชาธิปไตย และการส่งเสริมในเรื่องสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศในแถบตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือ จัดเป็นกลุ่มที่มีระดับธรรมาภิบาลต่ำที่สุด เช่น สาธารณรัฐแอฟริกากลาง ตุรกี เกาหลีเหนือ มาลี บรูไนดี บาห์เรน ฯลฯ เป็นต้น (Arch Puddington and Tyler Roylanc, 2016:1) ซึ่งในกรณีของประเทศไทยนั้น ธนาคาร โลกก็จัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีระดับธรรมาภิบาลค่อนข้างต่ำในด้านสิทธิเสรีภาพของประชาชน ดังแผนภาพการจัดลำดับธรรมาภิบาลต่อไปนี้

**แผนภาพที่ ๑-๒ การจัดลำดับธรรมาภิบาล**  
**โดยการเปรียบเทียบในเรื่องสิทธิเสรีภาพของประชาชนของประเทศต่างๆ ในโลก**



ที่มา : The World Bank, 2017:1

จากแผนภาพที่ ๑-๒ จะเห็นการจัดลำดับสี่เป็น ๓ สี จากการสำรวจใน ๑๙๖ ประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สีเขียว หมายถึง การมีอิสระเสรีภาพของประชาชนในระดับสูง ซึ่งอยู่ในกลุ่มทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรปเหนือ และยุโรปตะวันตก รวมถึงอินเดีย ญี่ปุ่น และออสเตรเลีย ฯลฯ เป็นต้นประเทศในกลุ่มนี้มีจำนวน ๘๗ ประเทศ

๒. สีเหลืองหมายถึง การมีอิสรเสรีภาพของประชาชนในระดับปานกลาง ได้แก่ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เม็กซิโก ฯลฯ เป็นต้นประเทศในกลุ่มนี้มีจำนวน ๕๐ ประเทศ

๓. สีม่วงหมายถึง การมีอิสรเสรีภาพของประชาชนในระดับต่ำ ได้แก่ จีน กลุ่มประเทศแอฟริกาเหนือ อิหร่าน และประเทศไทยประเทศในกลุ่มนี้มีจำนวน ๔๘ ประเทศ เมื่อพิจารณาในส่วนของประเทศไทยในเรื่องความโปร่งใสและระดับธรรมาภิบาล พบว่าจากการสำรวจของ Transparency International ในปี ๒๕๖๐ จาก ๑๗๕ ประเทศ ไทยมีระดับการฉ้อราษฎร์บังหลวงในลำดับที่ ๙๖ โดยมีความรุนแรงสูงสุดในปี ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๘ มาจนถึงปี ๒๕๖๐ ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ ๑ - ๓ ลำดับการฉ้อราษฎร์บังหลวงของประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.๒๕๕๑-๒๕๖๐



ที่มา : TRADING ECONOMICS, 2018:1

จากแผนภาพที่ ๑ - ๓ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัญหาเรื่องธรรมาภิบาล การฉ้อราษฎร์บังหลวง ยังคงเป็นปัญหาร้ายแรงของประเทศไทยในปัจจุบัน มีเพียงปี พ.ศ.๒๕๕๘ เท่านั้น ซึ่งการทุจริตในวงราชการลดลงในระดับต่ำสุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นช่วงระยะเริ่มต้นของการรัฐประหาร โดยคณะ คสช. แต่เมื่อเวลาผ่านไปอีกเพียงเล็กน้อย ความทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ ก็กลับมาเติบโตขึ้นอีก และมีความรุนแรงมากพอกๆ กับช่วงก่อนการรัฐประหารอีกด้วย จึงเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เห็นได้ชัดเจนว่า การทุจริต เป็นปัญหาใหญ่หลวงของประเทศไทย และมีผลกระทบต่อเสถียรภาพและความมั่นคงแห่งชาติโดยตรง

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล โดยได้บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ นอกจากนั้นยังได้นำมาบรรจุไว้ใน

ส่วนที่ ๔ ที่ว่าด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติกมิชอบ และหลักธรรมาภิบาลยังได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) โดยรัฐบาลเป็นผู้นำในการวางนโยบายขับเคลื่อนประเทศ การดำเนินนโยบายด้านต่าง ๆ ภายใต้กฎหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมด้วย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ประเทศไทยได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในภาครัฐและภาคเอกชนเป็นเวลาพอสมควร แต่ไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาหลายอย่างที่เกิดขึ้นในสังคมไทยได้ทั้งหมด เพียงแต่ทำให้ปัญหาเหล่านั้นเบาบางลง แต่ถือเป็นเป้าหมายที่ประเทศไทยจะต้องเดินไปถึงและยังต้องพัฒนาหลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบประชาธิปไตยอย่างต่อเนื่องต่อไป

รัฐบาลชุดปัจจุบัน ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ประกาศนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจนว่าในอีก ๕ ปีข้างหน้าภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางภายใต้ชื่อ “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ โดยมี ๔ เป้าหมายหลัก ประกอบด้วย

๑. การยกระดับตัวชี้วัดสากลที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
๒. บริการภาครัฐตอบสนองประชาชน ผู้ประกอบการทุกภาคส่วนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ โดยไม่ต้องใช้สำเนาเอกสาร
๓. ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวก และเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน
๔. มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ การจัดเก็บและบริหารฐานข้อมูลที่บูรณาการไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากสถานการณ์ความก้าวหน้าของสื่อสังคมออนไลน์ ปัญหาด้านธรรมาภิบาลในประเทศไทย และจากนโยบายของรัฐบาลที่จะนำสื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งหากมีการศึกษา ถึงการพัฒนานวัตกรรมสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของ ธรรมาภิบาลไทย ก็จะส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับธรรมาภิบาลในประเทศนี้ให้สูงขึ้น สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลโดยตรง



## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังที่ได้กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนด วัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อศึกษาสถานการณ์และปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสังคมไทย
๒. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและหลักการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม ในการเสริมสร้างความมั่นคงของระบบธรรมาภิบาลไทย
๓. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการใช้ สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลในประเทศไทย

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตของเนื้อหา

๑. หลักการและการใช้ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน
๒. แนวทางในการนำสื่อสังคมออนไลน์และชุดคำสั่งประยุกต์ต่างๆ มาใช้ประโยชน์ ในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในประเทศไทยยุคปัจจุบันและในต่างประเทศ
๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์
๔. นโยบายของรัฐบาลในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลในประเทศไทย
๕. นโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
๖. หลักการและแนวความคิดในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล
๗. แนวทางในการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย

### ขอบเขตของห้วงเวลา

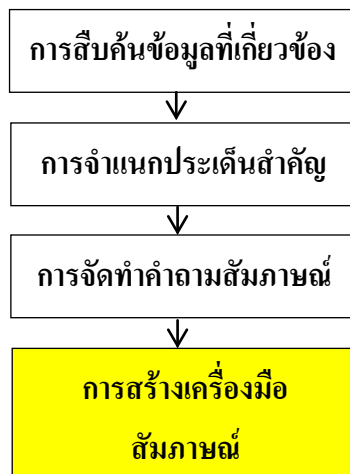
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดห้วงเวลาในการดำเนินการระหว่างเดือนธันวาคม

๒๕๖๑-พฤษภาคม ๒๕๖๒

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อการกำหนดนโยบาย จึงได้ ออกแบบให้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีการหลัก โดยทำการศึกษาถึงทฤษฎี หลักการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องและประเด็นหลักอื่นๆ ดังที่ได้นำเสนอไว้แล้วในหัวข้อขอบเขตของการวิจัย โดยผู้วิจัยจะได้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการรวบรวมข้อมูลอื่นๆ มาทำการสังเคราะห์ อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทยที่เหมาะสมซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยครั้งนี้ได้อย่างถูกต้อง ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ ดังภาพต่อไปนี้

### แผนภาพที่ ๑-๔ การสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลในรูปของแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง



ที่มา : Shishir Mathur, 2016:3

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ

๑.๑ แบบสัมภาษณ์

๑.๒ เครื่องบันทึกเสียงดิจิทัล

๑.๓ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ คือ

๒.๑ แบบบันทึกข้อมูล( Note Card) ที่จัดทำขึ้นตามแนวทางของ Cambridge

Rindge & Latin School (2018:1)

๒.๒ ชุดคำสั่ง Microsoft OneNote 2010

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ชุดคำสั่ง NVivo Version 11

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำเอกสาร คือ ชุดคำสั่ง Microsoft Word 2010

## ข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้ คือ ระยะเวลาในการทำวิจัย ซึ่งจะต้องเสร็จเรียบร้อยภายในระยะเวลาที่กำหนด และผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้เวลานอกจากการเข้ารับการศึกษาใน วปอ.ไป ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล จึงทำให้มีระยะเวลาที่จำกัดอย่างยิ่ง ส่งผลให้ผู้วิจัยไม่สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างเต็มที่

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบถึงสถานการณ์และปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสังคมไทย
๒. ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบและหลักการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมในการเสริมสร้างความมั่นคงของระบบธรรมาภิบาลไทย
๓. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการใช้สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความมั่นคงของธรรมาภิบาลในประเทศไทย

## คำจำกัดความ

สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วม ( Collaborative) อย่างสร้างสรรค์ ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเอง ( User-GenerateContent: UGC) ในรูปของ ข้อมูล ภาพ และเสียง มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเอง ในรูปของ ข้อมูล ภาพ และเสียง

ธรรมาภิบาล หมายถึง	การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคม
เว็บไซต์ (Website)	หมายถึง แหล่งที่เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและสื่อประสมต่าง ๆ เช่น ภาพ เสียง ข้อความ ของแต่ละบริษัทหรือหน่วยงาน โดยเรียกเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ว่าเว็บเพจ ( Web page) และเรียกเว็บหน้าแรกของแต่ละเว็บไซต์ว่า โฮมเพจ (Home page)
เฟซบุ๊กเพจ (Facebook Page)	หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่เป็นสมาชิกหรือบุคคลทั่วไปที่สามารถเข้าชมเฟซบุ๊กเพจได้ สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือต้องการจะประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวสาร กิจกรรม ตลอดจนสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้กับเพื่อนหรือบุคคลอื่น ๆ ที่กำลังมองหาหรือมีความสนใจในสิ่งที่ประชาสัมพันธ์ได้
เฟซบุ๊ก (Facebook)	หมายถึง เครื่องมือหรือช่องทางการสื่อสารของทางราชการ หรือภาคเอกชน ซึ่งใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ในรูปแบบต่างๆ
ผู้ดูแลการรับส่งข้อมูล (Administrator Page)	หมายถึง บุคคล หรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหน้าที่ในการควบคุม ดูแล การ รับ-ส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย

## บทที่ ๒

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ ๒ นี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคำถามวิจัย เพื่อจะได้นำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะได้ทำการรวบรวมในบทที่ ๓ และสังเคราะห์หาคำตอบของการวิจัยในบทที่ ๔ ต่อไป ดังนั้นในบทนี้ จึงประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. หลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมสื่อสังคมออนไลน์ , องค์ประกอบและประเภทของสื่อสังคมออนไลน์

๒. สถานการณ์ และปัญหาการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย

๓. นโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๔. หลักธรรมาภิบาล

๕. การใช้ระบบสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสของระบบราชการไทยในปัจจุบัน

๕. กฎหมายและระเบียบในการควบคุมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๗. กรอบความคิดของการวิจัย

### หลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์, องค์ประกอบและประเภทของสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นรูปแบบการสื่อสารข้อมูลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบของการสร้างและการเผยแพร่ข้อมูล ปัจจุบันกระแสการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ประเภทสมาร์ทโฟน และอุปกรณ์พกพา เช่น แท็บเล็ต ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน องค์กร หรือกลุ่มบุคคลได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ทั้งในการสื่อสารติดต่อกันภายในหน่วยงาน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารกับประชาชนมากขึ้น (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, ๒๕๖๐:๒)

၈၉



๒. ปัจจัยทางสังคม ที่เกิดจากกลุ่มวัยรุ่นที่มีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้น

๓. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้น เนื่องจาก การพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลให้อุปกรณ์ต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ราคาถูกลง รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการนำสื่อสังคมออนไลน์ไปใช้ในเชิงธุรกิจมากขึ้น ในปัจจุบัน ทุกสังคมทั่วโลกต่างมีความนิยม สื่อสังคมออนไลน์เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นอีกในระยะเวลาอันใกล้ เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคม ( Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์และ โปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วม ( Collaborative) อย่างสร้างสรรค์ ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเอง ( User-GenerateContent: UGC) ในรูปของข้อมูล ภาพ และเสียง(สัมมนาออนไลน์, ๒๕๕๘:๑)

ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ มีด้วยกันหลายชนิด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการนำมาใช้ โดยสามารถแบ่งเป็นกลุ่มหลักดังนี้

๑. Weblogs หรือเรียกสั้นๆ ว่า Blogs คือ สื่อส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น บันทึกส่วนตัว โดยสามารถแบ่งปันให้บุคคลอื่นๆ โดยผู้รับสารสามารถเข้าไปอ่าน หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ซึ่งการแสดงเนื้อหาของบล็อกนั้นจะเรียงลำดับจากเนื้อหาใหม่ไปสู่เนื้อหาเก่า ผู้เขียนและผู้อ่านสามารถค้นหาเนื้อหาย้อนหลังเพื่ออ่าน และแก้ไขเพิ่มเติม ได้ตลอดเวลา เช่น Exteen, Bloggang, Wordpress, Blogger, Oknation

๒. Social Networking หรือเครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นกลุ่มสังคม (Social Community) เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันทั้งด้านธุรกิจ การเมือง การศึกษา เช่น Facebook, Hi5, Ning, Linked in, MySpace, Youmeo, Friendste

๓. Micro Blogging และ Micro Sharing หรือที่เรียกกันว่า “บล็อกจิ๋ว” ซึ่งเป็นเว็บไซต์หรือเว็บไซต์ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป สำหรับให้ผู้ใช้บริการเขียนข้อความสั้นๆ ประมาณ ๑๔๐ ตัวอักษร ที่เรียกว่า “Status” หรือ “Notice” เพื่อแสดงสถานะของตัวเองว่ากำลังทำอะไรอยู่ หรือแจ้งข่าวสารต่างๆ แก่กลุ่มเพื่อนในสังคมออนไลน์ ( Online Social Network) (Wikipedia, ๒๐๑๐:๑) ทั้งนี้การกำหนดให้ใช้ข้อมูลในรูปข้อความสั้นๆ ก็เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นทั้งผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจง่าย ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายคือ Twitter



๔. Online Video เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการวิดีโอออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเนื้อหาที่น่าสนใจในวิดีโอออนไลน์ไม่ถูกจำกัดโดยผังรายการที่แน่นอนและตายตัว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามชมได้อย่างต่อเนื่อง เพราะไม่มีโฆษณาคั่น รวมทั้งผู้ใช้สามารถเลือกชมเนื้อหาได้ตามความต้องการและยังสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้จำนวนมากอีกด้วย เช่น Youtube, MSN, Yahoo

๕. Photo Sharing เป็นเว็บไซต์ที่เน้นให้บริการฝากรูปภาพโดยผู้ใช้บริการสามารถอัปโหลดและดาวน์โหลดรูปภาพเพื่อนำมาใช้งานได้ ที่สำคัญนอกเหนือจากผู้ใช้บริการจะมีโอกาสแบ่งปันรูปภาพแล้ว ยังสามารถใช้เป็นพื้นที่เพื่อเสนอขายภาพที่ตนเองนำเข้าไปฝากได้อีกด้วย เช่น Flickr, Photobucket, Photoshop, Express, Zoom

๖. Wikis เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็นแหล่งข้อมูลหรือความรู้ ( Data/Knowledge) ซึ่งผู้เขียนส่วนใหญ่อาจจะเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านต่างๆ ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ซึ่งผู้ใช้สามารถเขียนหรือแก้ไขข้อมูลได้อย่างอิสระ เช่น Wikipedia, Google Earth, diggZy Favorites Online

๗. Virtual Worlds คือการสร้างโลกจินตนาการโดยจำลองส่วนหนึ่งของชีวิตลงไปจัดเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่บรรดาผู้ท่องโลกไซเบอร์ใช้เพื่อสื่อสารระหว่างกันบนอินเทอร์เน็ตในลักษณะโลกเสมือนจริง ( Virtual Reality) ซึ่งผู้ที่เข้าไปใช้บริการอาจจะ เป็นบริษัทหรือองค์กรด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา รวมถึงองค์การด้านสื่อ เช่น สำนักข่าวรอยเตอร์ สำนักข่าวซีเอ็นเอ็น ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อพื้นที่เพื่อให้บุคคลในบริษัทหรือองค์กรได้มีช่องทางในการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ไปยังกลุ่มเครือข่ายผู้ใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่ม ลูกค้าทั้งหลัก และรองหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ของบริษัท หรือองค์กรก็ได้ ปัจจุบันเว็บไซต์ที่ใช้หลัก Virtual Worlds ที่ประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง คือ Second life

๘. Crowd Sourcing มาจากการรวมของคำสองคำคือ Crowd และ Outsourcing เป็นหลักการขอความร่วมมือจากบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยสามารถจัดทำในรูปแบบของเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อค้นหาคำตอบและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งทางธุรกิจ การศึกษา รวมทั้งการสื่อสาร โดยอาจจะเป็นการดึงความร่วมมือจากเครือข่ายทางสังคมมาช่วยตรวจสอบข้อมูลเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ กลุ่มคนที่เข้ามาให้ข้อมูลอาจจะเป็นประชาชนทั่วไปหรือผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่อยู่ในภาคธุรกิจหรือแม้แต่ในสังคมนักข่าว ข้อดีของการใช้หลัก Crowd Sourcing คือ ทำให้เกิดความหลากหลายทางความคิดเพื่อนำ ไปสู่การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

ตลอดจนช่วยตรวจสอบหรือคัดกรองข้อมูลซึ่งเป็นปัญหาสาธารณะร่วมกันได้ เช่น Idea storm, Mystarbucks Idea

๕. Podcasting หรือ Podcast มาจากการรวมตัวของสองคำ คือ “Pod” กับ “Broadcasting” ซึ่ง “POD” หรือ Personal On - Demand คือ อุปสงค์หรือความต้องการส่วนบุคคล ส่วน “Broadcasting” เป็นการนำสื่อต่างๆ มารวมกันในรูปของภาพและเสียง หรืออาจกล่าวง่ายๆ Podcast คือ การบันทึกภาพและเสียงแล้วนำมาไว้ในเว็บเพจ ( Web Page) เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก (The public in general) ที่สนใจดาวน์โหลดเพื่อนำไปใช้งาน เช่น Dual Geek Podcast, Wiggly Podcast

๑๐. Discuss / Review/ Opinion เป็นเว็บบอร์ดที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถแสดงความคิดเห็น โดยอาจจะเกี่ยวกับ สินค้าหรือบริการ ประเด็นสาธารณะทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เช่น Opinions, Moutshut, Yahoo!Answer, Pantip, Yelp

### อุปกรณ์เครื่องมือทางสื่อสังคมออนไลน์

คอมพิวเตอร์ คือ เครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานคำนวณผลและเปรียบเทียบค่าตามชุดคำสั่งด้วยความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕ ได้ให้คำจำกัดความของคอมพิวเตอร์ไว้ก่อนข้างกะทัดรัดว่า เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เสมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์ หรืออาจกล่าวได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยในการคำนวณและการประมวลผลข้อมูล

สมาร์ตโฟน ( SmartPhone) คือ โทรศัพท์มือถือที่นอกเหนือจากใช้โทรออก-รับสายแล้วยังมีแอปพลิเคชันให้ใช้งานมากมาย สามารถรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน ๓ G, Wi-Fi และสามารถใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คและแอปพลิเคชันสนทนาชั้นนำ เช่น LINE, Youtube, Facebook, Twitter ฯลฯ โดยที่ผู้ใช้สามารถปรับแต่งลูกเล่นการใช้งานสมาร์ตโฟนให้ตรงกับความต้องการได้มากกว่ามือถือธรรมดา ผู้ผลิตสมาร์ตโฟนรุ่นใหม่ๆ นิยมผลิตสมาร์ตโฟนที่มีหน้าจอระบบสัมผัส, ใสกล้อถ่ายรูปที่มีความละเอียดสูง มีการออกแบบให้สวยงามทันสมัย มีแอปพลิเคชันที่น่าสนใจ

แท็บเล็ต (Tablet) คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีหน้าจอระบบสัมผัสขนาดใหญ่ มีขนาดหน้าจอตั้งแต่ ๗ นิ้วขึ้นไป พกพาได้สะดวก สามารถใช้งานหน้าจอผ่านการสัมผัสผ่านปลายนิ้วได้โดยตรง มีแอปพลิเคชันมากมายให้เลือกใช้ ไม่ว่าจะรับ-ส่งอีเมล, เล่นอินเทอร์เน็ต, ดูหนัง, ฟังเพลง, เล่นเกม หรือแม้กระทั่งใช้ทำงานเอกสาร ในสำนักงาน ข้อดีของแท็บเล็ตคือมีหน้าจอที่กว้าง ทำให้มี

พื้นที่การใช้งานมากพอ มีน้ำหนักเบา พกพาได้สะดวกกว่า โน้ตบุ๊กหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถจดบันทึกหรือใช้เป็นอุปกรณ์เพื่อการศึกษาได้เป็นอย่างดี

## อุปกรณ์เครือข่าย

เซิร์ฟเวอร์ (Server) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องแม่ข่าย เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หลักในเครือข่าย ที่ทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการ ไฟล์ข้อมูลและทรัพยากรอื่นๆ กับคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ในเครือข่าย โดยปกติคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์มักจะเป็นเครื่องที่มีสมรรถนะสูง และมีฮาร์ดดิสก์ความจำสูงกว่าคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ในเครือข่าย

ไคลเอนต์ (Client) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องลูกข่าย เป็นคอมพิวเตอร์ในเครือข่าย ที่ร้องขอบริการและเข้าถึงไฟล์ข้อมูลที่จัดเก็บในเซิร์ฟเวอร์ หรือพุดง่าย ๆ ก็คือ ไคลเอนต์ เป็นคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้แต่ละคนในระบบเครือข่าย

ฮับ (HUB) หรือ เรียก รีพีตเตอร์ ( Repeater) คืออุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อกลุ่มคอมพิวเตอร์ ฮับ มีหน้าที่รับส่งเฟรมข้อมูลทุกเฟรมที่ได้รับจากพอร์ตใดพอร์ตหนึ่ง ไปยังพอร์ตที่เหลือ คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเข้ากับฮับจะแชร์แบนด์วิธหรืออัตราข้อมูลของเครือข่าย เพราะฉะนั้นถ้ามีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อมากจะทำให้อัตราการส่งข้อมูลลดลง

เนทเวิร์ค สวิตช์ (Switch) คืออุปกรณ์เครือข่ายที่ทำหน้าที่ในเลเยอร์ที่ ๒ และทำหน้าที่ส่งข้อมูลที่รับมาจากพอร์ตหนึ่งไปยังพอร์ตเฉพาะที่เป็นปลายทางเท่านั้น และทำให้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับพอร์ตที่เหลือส่งข้อมูลถึงกันในเวลาเดียวกัน ดังนั้น อัตราการรับส่งข้อมูลหรือแบนด์วิธจึงไม่ขึ้นอยู่กับคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันนิยมเชื่อมต่อแบบนี้มากกว่าฮับเพราะลดปัญหาการชนกันของข้อมูล

เราต์เตอร์ ( Router) เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ในเลเยอร์ที่ ๓ เราต์เตอร์จะอ่านที่อยู่ (Address) ของสถานีปลายทางที่ส่วนหัว ( Header) ข้อแพ็กเก็ตข้อมูล เพื่อที่จะกำหนดและส่งแพ็กเก็ตต่อไป เราต์เตอร์จะมีตัวจัดเส้นทางในแพ็กเก็ต เรียกว่า เราต์ติ้งเทเบิล ( Routing Table) หรือตารางจัดเส้นทางนอกจากนี้ยังส่งข้อมูลไปยังเครือข่ายที่ไอโพรโทคอลต่างกันก็ได้ เช่น IP (Internet Protocol) IPX (Internet Package Exchange) และ AppleTalk นอกจากนี้ยังเชื่อมต่อกับเครือข่ายอื่นได้ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บริดจ์ (Bridge) เป็นอุปกรณ์ที่มักจะใช้ในการเชื่อมต่อวงแลน ( LAN Segments) เข้าด้วยกัน ทำให้สามารถขยายขอบเขตของ LAN ออกไปได้เรื่อยๆ โดยที่ประสิทธิภาพรวมของระบบไม่ลดลงมากนัก เนื่องจากการติดต่อของเครื่องที่อยู่ในเซกเมนต์เดียวกันจะไม่ถูกส่งผ่าน ไปรบกวนการจราจรของเซกเมนต์อื่น และเนื่องจากบริดจ์เป็นอุปกรณ์ที่ทำงานอยู่ในระดับ Data Link Layer

จึงทำให้สามารถใช้ในการเชื่อมต่อเครือข่ายที่แตกต่างกันในระดับ Physical และ Data Link ได้ เช่น ระหว่าง Ethernet กับ Token Ring เป็นต้น บริดจ์ มักจะถูกใช้ในการเชื่อมต่อเครือข่ายย่อยๆ ในองค์กรเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายใหญ่ เพียงเครือข่ายเดียว เพื่อให้เครือข่ายย่อยๆ เหล่านี้สามารถติดต่อกับเครือข่ายย่อยอื่นๆ ได้

เกตเวย์ (Gateway) เป็นอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายต่างประเภทเข้าด้วยกัน เช่น การใช้เกตเวย์ในการเชื่อมต่อเครือข่าย ที่เป็นคอมพิวเตอร์ประเภทพีซี (PC) เข้ากับคอมพิวเตอร์ประเภทแมคอินทอช (MAC) เป็นต้น

### ประโยชน์และข้อจำกัดของสังคมออนไลน์

แม้ลักษณะของเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะเป็นสื่อให้ข้อมูลข่าวสารสามารถกระจายออกไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวางมีคุณประโยชน์มากมายในด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ก็เปรียบเสมือนดาบสองคมหากผู้ใช้ขาดคุณธรรมจริยธรรม สามัญสำนึก การรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น และความระมัดระวังในการใช้แล้ว สังคมออนไลน์เหล่านี้ก็จะเป็ "สังคมอันตราย" ที่จะเป็นด้านมืดของสังคมไทย ทั้งนี้ประโยชน์ของ Social networks เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีดังต่อไปนี้ (Social networks, ๒๕๖๐:๑)

๑. สนับสนุนความโปร่งใส และธรรมาภิบาล
๒. สร้างโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มที่ ๓ ในการเข้ามามีส่วนร่วม และสนับสนุนเผยแพร่
  ๓. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้
  ๔. เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อมเพราะเราสามารถเสนอและแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมีคำตอบได้ช่วยกันตอบ
  ๕. การส่งต่อข้อมูลในลักษณะทำซ้ำ ได้เป็นทอดๆ (Viral distribution) ทำให้มีการกระจายข้อมูลอย่างรวดเร็ว
  ๖. สามารถที่จะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการสื่อสาร และเป็นสื่อกลางในการขยายการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และเผยแพร่ข่าวสาร
    ๗. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สะดวกและรวดเร็ว
    ๘. เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตนเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วิดีโอต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น
    ๙. ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่างๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า

## ๑๐. ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน เกิดการจ้างงานแบบใหม่ๆ ขึ้น

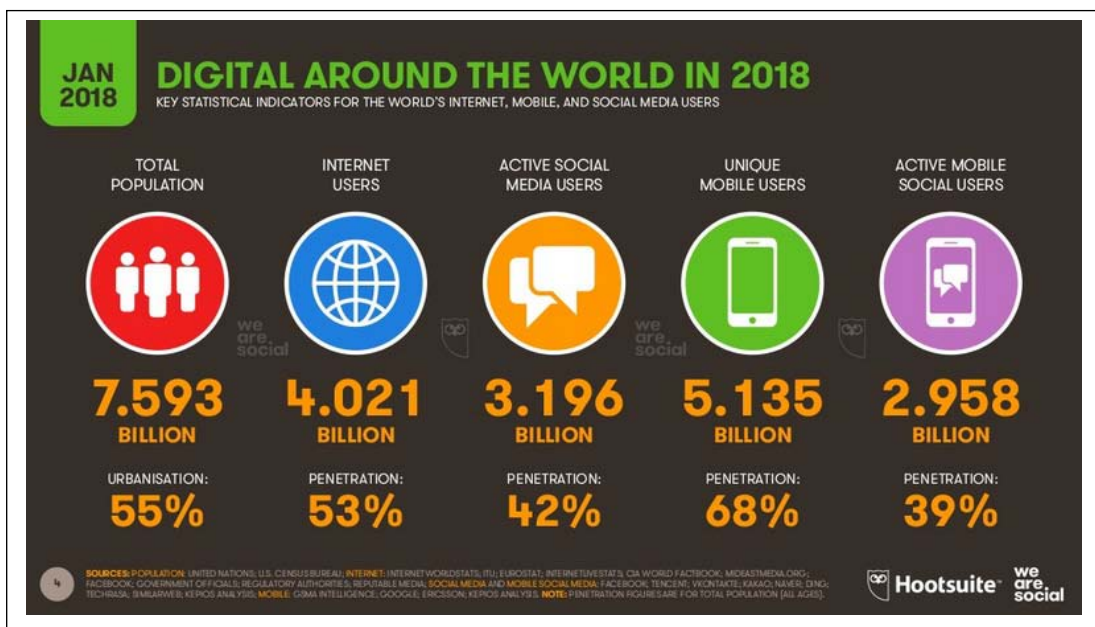
สำหรับโทษ ของ Social networks เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีดังต่อไปนี้ (สัมมนาออนไลน์, ๒๕๕๘:๑) (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, ๒๕๖๐:๒)

๑. มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และอยู่เหนือการควบคุมของเจ้าของ
๒. การหาเครือข่ายใหม่ การสร้างเรื่องใหม่ ๆ เป็นเรื่องยากที่จะคาดเดาได้ว่าจะมีจำนวนผู้ใช้เท่าใดและไม่มีการรับรองผลว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นและส่งสารไปยังผู้รับสื่อ
๓. สื่อสังคมออนไลน์ไม่ใช่ทางลัดที่มีประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงนำสื่อหลักและหลักการสื่อสารที่ดีมาใช้ควบคู่กันไป
๔. เว็บไซต์ให้บริการบางแห่งอาจเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ให้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
๕. Social Network เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดวิจารณญาณ อาจ ถูกหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้าย ตามที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์
๖. เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ ขโมยผลงาน หรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่างๆ ของเราให้บุคคลอื่น ได้ดูและแสดงความคิดเห็น
๗. ข้อมูลที่ต้องกรอกเพื่อสมัครสมาชิกและแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่าจริงหรือไม่ ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิก หรือการถูกลอกโดยบุคคลที่ไม่มีตัวตนได้
๘. ผู้ใช้ที่เล่น social network และอยู่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานอาจ ทำให้สายตาเสียได้หรือบางคนอาจตาบอดได้
๙. จะทำให้เสียเวลาถ้าผู้ใช้ใช้อย่างไร้ประโยชน์

## สถานการณ์และปัญหาการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย

“We Are Social” ดิจิทัลเอเจนซี และ “Hootsuite” ผู้ให้บริการระบบจัดการ Social Media และ Marketing Solutions ได้รวบรวมสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลก เพื่อฉายภาพการเปลี่ยนแปลงทั้งภาคธุรกิจออนไลน์ และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละประเทศ ได้เผยว่าขณะนี้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า ๔,๐๐๐ ล้านคนทั่วโลก ทั้งนี้ การเติบโตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็ว ได้แรงหนุนมาจาก “สมาร์ทโฟน” ที่ปัจจุบันมีรุ่นราคาไม่แพงออกมาวางจำหน่ายมากมายหลากรุ่น หลายแบรนด์ ทำให้ใครๆ ก็สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย และสะดวกขึ้นโดยประมาณการณ์ว่าในปี ๒๐๑๗ ทั่วโลกมีผู้ใช้สมาร์ทโฟนเป็นเครื่องแรกในชีวิต ไม่ต่ำกว่า ๒๐๐ ล้านคน และ ๒ ใน ๓ ของจำนวนประชากรโลกกว่า ๗ ,๖๐๐ ล้านคน มีโทรศัพท์มือถือถือการเพิ่มขึ้นของจำนวนสมาร์ทโฟน และผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต-สมาร์ทโฟน ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้งาน Social Media โดยปัจจุบันประชากรกว่า ๓ ,๐๐๐ ล้านคนทั่วโลก ใช้ Social Media เป็นประจำทุกเดือน โดย ๕ ใน ๑๐ คนของผู้ใช้งาน Social Media เลือกเข้าผ่าน Mobile Device(We Are Social,2018:1) ดังที่ได้แสดงไว้ในแผนภาพต่อไปนี้

### แผนภาพที่ ๒-๒ จำนวนผู้ใช้งานสื่อออนไลน์



ที่มา : We Are Social Ltd, 2018:1

ปัจจุบันทั่วโลกมีประชากรประมาณ ๗.๕๕๓ ล้านคนจากจำนวนประชากรโลกทั้งหมด มี ๔.๐๒๑ พันล้านคน เข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีผู้ใช้งาน Social Media เป็นประจำ มากถึง ๓.๑๕๖ พันล้านคนทวีปที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากสุดในโลก คือ ยุโรปเหนือ (๕๔%) ตามมาด้วย ยุโรปตะวันออก (๕๐%) , อเมริกาเหนือ (๔๘%) ขณะที่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ๕๘% ของจำนวนประชากรในภูมิภาคนี้ทวีปที่มีผู้ใช้ Social Media มากสุดในโลก คือ อเมริกาเหนือ (๗๐%) ตามมาด้วย ยุโรปเหนือ (๖๖%) , เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (๖๔%) ขณะที่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีผู้ใช้ Social Media ๕๕% ของจำนวนประชากรในภูมิภาคนี้ โดยแพลตฟอร์ม Social Media ยอดนิยมทั่วโลก ยังคงเป็น “Facebook” ตามมาด้วย “YouTube” ส่วนอันดับ ๓ คือ “Whatsapp” ต่อด้วย “Facebook Messenger” และ “WeChat”

ประเทศไทยมีประชากรประมาณ ๖๕.๑๑ ล้านคน อัตราการรู้หนังสือของประชากรไทย คิดเป็นสัดส่วน ๙๗% ของประชากรทั้งประเทศมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ๕๗ ล้านคนมีผู้ใช้งาน Social Media มากถึง ๕๑ ล้านคน มีผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือ สูงถึง ๕๓.๖๑ ล้านเลขหมาย มากกว่าจำนวนประชากรทั้งประเทศ ในจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งหมด มีผู้ใช้ Social Media เป็นประจำผ่าน Smart Device ๔๖ ล้านคน คนไทย ใช้เวลาต่อวันอยู่กับอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในโลก (รวมทุกอุปกรณ์) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๙ ชั่วโมง ๓๘ นาทีต่อวัน และถ้าวัดเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ทโฟน “ไทย” ยังคงเป็นประเทศที่ใช้เวลาท่องเน็ตต่อวันมากที่สุดในโลกเช่นกัน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๔ ชั่วโมง ๕๖ นาทีนอกจากนี้คนไทยยังใช้เวลาในการเล่น Social Media โดยเฉลี่ย ๓ ชั่วโมง ๑๐ นาทีต่อวัน และใช้เวลาไปกับการดูทีวี (Broadcast, Streaming, Video On Demand) ไม่ต่ำกว่า ๔ ชั่วโมง ๓ นาทีต่อวัน

ในจำนวนคนไทยที่ใช้ Social Media มีมากถึง ๔๖ ล้านคนเข้าผ่าน “Mobile Device” – “Facebook” ยังคงเป็น Social Media ยอดนิยมอันดับ ๑ ของคนไทย / ส่วนอันดับ ๒ คือ “YouTube / อันดับ ๓ “LINE” / อันดับ ๔ “Facebook Messenger” / อันดับ ๕ “Instagram” โดยมียอดผู้ใช้งาน Facebook ในไทย อยู่ที่ ๕๑ ล้านคน แบ่งเป็น ๔๕% ผู้หญิง และ ๕๑% ผู้ชาย และจากยอดผู้ใช้ Facebook ในไทยโดยรวม มีมากถึง ๕๐% เข้าผ่าน “Mobile Device”

## นโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นแนวคิดในการ พัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ จะทำให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้

หน่วยงานของรัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล โดยที่สำคัญคือสามารถขยายขีดความสามารถของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชน เพราะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนโดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ซึ่งนอกจากประโยชน์ในแง่การให้บริการแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ ช่วยให้หน่วยงานของรัฐมีศักยภาพสามารถปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีพลวัต ทันสมัย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาครัฐได้อย่างแท้จริง และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การพัฒนาระบบราชการเป็นไปตามเป้าหมายในที่สุด

### ความเป็นมาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิด รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน ( e-ASEAN Agreement) ในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๒ โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยมีแนวคิดคือ ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand เนื่องจาก การทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐจะเป็นกลไกที่สำคัญ

### หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชน โดยยึดหลักดังต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ, ๒๕๔๕:๑๒)

#### ๑. ที่เดียว



ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบ เบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

## ๒. ทันใจ

หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ได้อย่างทันท่วงที

## ๓. ทั่วไทย

ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถ เชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้ โดยผ่านการ ใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้

## ๔. ทุกเวลา

ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

## ๕. ทัวถึงและเท่าเทียม

การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

## ๖. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล

การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย นอกจากนี้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น ๔ ประเภท (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๕๕:๘) ดังนี้

๑. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน ( Government to Citizen : G๒C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษี การ

รับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐ ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ฯลฯ เป็นต้น

๒. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน ( Government to Business : G๒B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้าง อิเล็กทรอนิกส์ และการชำระภาษี ฯลฯ เป็นต้น

๓. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ ( Government to Government : G๒G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ เป็นต้น

๔. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ( Government to Employee : G๒E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ ฯลฯ เป็นต้น

### ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจจากทั้งภาครัฐ และภาคประชาชน การจะเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะต้องมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๘:๔)

๑. ผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะเป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของรัฐจะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

๒. บุคลากรและความรู้ความเข้าใจของบุคลากร หากหน่วยงานของรัฐมีบุคลากรที่มีทักษะ มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ และช่วยพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้าน

วัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้แก่กันแล้ว จะนำไปสู่ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ ถือได้ว่าเป็นผู้ปฏิบัติ หากขาดความรู้ ความเข้าใจหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลต่อความสำเร็จในทางปฏิบัติได้

๓. นโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ การมีนโยบายภาครัฐและความชัดเจน ของกฎระเบียบที่รองรับ จะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรระบุความชัดเจน ในการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศในระดับต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงต้องมีการกำหนดกรอบงบประมาณ กรอบด้านกฎหมาย และความปลอดภัย ด้านข้อมูลสารสนเทศด้วย

๔. การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะหากมีการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่สมบูรณ์แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ตรงเวลา และถูกต้อง ทั้งนี้ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูล ต้องมีความเพียงพอทันสมัย สะดวกใช้งาน รวมทั้งต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐให้ได้มาตรฐานและสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐได้ เพราะหากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันในลักษณะ โครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกันได้แล้ว จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### **รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการพัฒนาระบบราชการไทย**

จากปัญหาที่สั่งสมมายาวนานของระบบราชการไทย ทั้งปัญหาโครงสร้าง ปัญหาการบริหารงาน ปัญหาระบบบริหารงานบุคคลและบุคลากร ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง และกระแสเรียกร้องการปฏิรูปของกลุ่มต่าง ๆ ที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัย

ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วมมากขึ้น โดยการนำระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วมาให้บริการแก่ประชาชนและยังเป็นการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการ และสนับสนุนกระบวนการทำงานของภาครัฐให้มี

ประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับปรุงระบบการทำงานและขั้นตอนการให้บริการประชาชน โดยมีรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( e-Procurement) ปัจจุบันมีการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาสนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคาการประกวดราคา การจัดซื้อแบบออนไลน์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า การทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์ทั้งในลักษณะที่เป็นระบบปิด เช่น อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยป้องกันการทุจริต ช่วยลดต้นทุน การจัดซื้อ เพิ่มประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นระบบ ขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งของการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การประมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ซึ่งเป็นการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีสอบราคาแบบออนไลน์โดยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการจัดซื้อสินค้าที่วางขายในท้องตลาดทั่วไป หรือจัดจ้างบริการซึ่งสามารถกำหนดลักษณะได้แน่ชัด โดยผู้เสนอราคาที่ดีที่สุดจะได้รับการคัดเลือก การประมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เหมาะกับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูงหรือมีความต้องการในปริมาณมาก

๒. ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ( Government Fiscal Management Information System - GFMS) ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นดำเนินงานปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐ ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้เชื่อมโยงข้อมูล และติดต่อสื่อสารผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งที่ส่วนกลางของส่วนราชการทุกแห่ง และหน่วยงานหลักทุกหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำระบบงานหลัก ๕ ระบบให้มีความเชื่อมโยงกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบบริหารงบประมาณ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการเงินและบัญชี ระบบบัญชีต้นทุน และระบบบริหารบุคคล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับการพัฒนาระบบราชการที่เน้นประสิทธิภาพ และความคล่องตัวในการดำเนินงาน รวมทั้งทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานภาพการเงินการคลังภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว และสามารถตอบสนองนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศได้

๓. การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ( e-Revenue) รวมถึงการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หรือการชำระภาษีโดยใช้บัตรเครดิต ซึ่ง จากที่กรมสรรพากรได้เปิดให้ทำการชำระ

ภายใต้ผ่านบัตรเครดิตได้นั้น ถือว่าเป็นการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินให้ ผู้เสียภาษีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น (CheckRaka.com,๒๕๖๑:๑)

๔. ระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ( Electronic Passport หรือ E-passport) แนวคิดนี้เป็นการพัฒนาหนังสือเดินทางจากแบบเดิมมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามปกติ แล้ว หนังสือเดินทางเป็นเสมือนบัตรประจำตัวใบหนึ่งของประชาชนที่นำมาใช้เป็นสิ่งยืนยันความ เป็นตัวตนของเราได้ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนังสือเดินทางที่มีคุณลักษณะเฉพาะทาง เทคนิค ตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ( ICAO) ที่มีแนวคิดการสร้าง มาตรฐานความปลอดภัยเรื่องเอกสารเดินทาง ซึ่งจะเป็มาตรฐานที่ใช้ได้ทั่วโลก โดยมีการนำระบบ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบันทึกข้อมูลชีวภาพ ( biometric data) เช่น ลายนิ้วมือ รูปใบหน้า ไว้ในชิพซึ่งฝังอยู่ในเล่มหนังสือเดินทาง และสามารถอ่านได้ด้วยเครื่อง Automatic Gate ณ จุดผ่านแดนระหว่างประเทศ โดยมีการตรวจพิสูจน์โดยอัตโนมัติ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลใน หนังสือเดินทางกับผู้ถือหนังสือเดินทาง ประโยชน์ที่ได้รับคือ เกิดความรวดเร็ว และแม่นยำในการ ตรวจสอบเพื่อพิสูจน์ตัวบุคคล เกิดความสะดวกต่อการเดินทางของประชาชน สามารถ ป้องกันการ ปลอมแปลงได้สูง ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับในระดับสากล

๕. ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรสมาร์ทการ์ด ( Smart Card)ระบบ บัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์เป็นแนวคิดที่จะให้ประชาชนใช้บัตรเพียงใบเดียวแทนบัตรประเภท ต่าง ๆ ที่ภาครัฐออกให้ทั้งหมด เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อประชาชนในการพกพาบัตรและเป็นการ ประหยัดงบประมาณของภาครัฐ ในการออกบัตรประเภทต่าง ๆ ตลอดจนทำให้เกิดความเป็น มาตรฐานเดียวกันในสังคมไทย บัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์จะมีชิพสำหรับจัดเก็บข้อมูลสำคัญ ของบุคคลผู้ซึ่งเป็นเจ้าของบัตร พร้อมลายพิมพ์นิ้วมือเจ้าของบัตร ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการ ตรวจสอบพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลในการขอรับบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐ และจะมี สัญลักษณ์สำหรับตรวจสอบป้องกันการปลอมแปลงบัตรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ยากแก่การปลอม แปลงรายการในบัตรจะมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษกำกับในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อให้ใช้ งานได้อย่างสากล

๖. ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) งานทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชนเป็นงานหลักของกระทรวงมหาดไทยในการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน ( Basic Information) ของประชาชนทุกคนในสังคมไทย รวมทั้งออกเอกสารสำคัญแสดงความเป็นพลเมือง ของประเทศ เช่นสูติบัตร ทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้นปัจจุบันมีสำนัก ทะเบียนอำเภอและท้องถิ่นให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ ๑ ,๐๗๓ แห่งทั่วประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ,๒๕๖๐ :๑) ระบบทะเบียนราษฎร

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เป็นการจัดทำระบบให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ประชาชนสามารถใช้บริการทางทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ในรูปแบบของการขอรับบริการต่าง ๆ เพื่อใช้ตรวจสอบข้อมูลด้านการทะเบียนของผู้ใช้แต่ละคนได้ เช่น การตรวจสอบประวัติการสมรส ประวัติการหย่า การตรวจสอบรายการทะเบียนชื่อสกุล การตรวจสอบรายชื่อบุคคลทะเบียนบ้านกลาง ซึ่งจะมีระบบฐานข้อมูลทะเบียนกลางเป็นระบบฐานข้อมูลหลักในการดำเนินงาน การจัดทำระบบข้อมูลดังกล่าวถือว่าเป็นการพัฒนา ระบบทะเบียนของประเทศ เพราะได้นำระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ ซึ่งทำให้สามารถจัดทำระบบบริการประชาชน ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสมบูรณ์ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของประชาชน

ทั้งนี้ ยังมีการดำเนินการพัฒนาระบบโดยมีการขยายการใช้งานระบบฐานข้อมูลทะเบียนกลาง ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และองค์กรอิสระ ด้วยการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐสามารถร่วมใช้ประโยชน์จากระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ในการประกอบการทำงาน ทั้งในรูปแบบของการขอตรวจสอบรายการข้อมูลบุคคล เพื่อใช้ประกอบการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการกับหน่วยงาน และในรูปแบบของสถิติข้อมูลทางด้านการทะเบียน สถิติข้อมูลความหนาแน่นในการเคลื่อนไหวอพยพย้ายถิ่นของประชากร เป็นต้น ซึ่งจะประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายการวางแผนปฏิบัติงาน การกำหนดแผนดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความมั่นคงของประเทศ และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการวางแผนจัดสรรระบบสาธารณูปโภค และระบบบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องต่อประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศ

## หลักธรรมาภิบาล

รัฐบาลชุดปัจจุบัน ได้กำหนด สาระหลักของธรรมาภิบาล ไทย มี ๑๐ องค์ประกอบ คือ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๖๐:๑)

๑. หลักมุ่งเน้นประสิทธิผล
๒. หลักมุ่งเน้นประสิทธิภาพ
๓. หลักการตอบสนอง
๔. หลักความรับผิดชอบ
๕. หลักความโปร่งใส
๖. หลักการมีส่วนร่วม

๗. หลักการกระจายอำนาจ

๘. หลักนิติธรรม

๙. หลักความเสมอภาค

๑๐. หลักฉันทามติ

ซึ่งที่ ๑๐ สาระนั้นี้ จะต้องตั้งอยู่บนหลักการพื้นฐาน ๔ ประการ คือ

๑. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วยหลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล และหลักการตอบสนอง ประกอบด้วย

๑.๑ ประสิทธิภาพ ( Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิด ประสิทธิภาพ ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำสมัยและไม่มีความจำเป็น

๑.๒ ประสิทธิผล ( Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ การตอบสนอง ( Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

๒. ค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ หลักความเปิดเผย/โปร่งใส หลักนิติธรรม และหลักความเสมอภาค

๒.๑ การรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ ( Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้า หมายถึง ที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

๒.๒ เปิดเผย/โปร่งใส ( Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น และเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

๒.๓ หลักนิติธรรม ( Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

๒.๔ ความเสมอภาค ( Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย-หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

๓. ประชากรรัฐ ประกอบด้วยหลักการกระจายอำนาจ และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ

๓.๑ การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ ( Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

๓.๒ การกระจายอำนาจ ( Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม

๔. ความรับผิดชอบทางการบริหาร ( Administrative Responsibility) ประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม ( Morality/Ethics) คุณธรรม/จริยธรรม ( Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรม



สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพดังแผนภาพต่อไปนี้

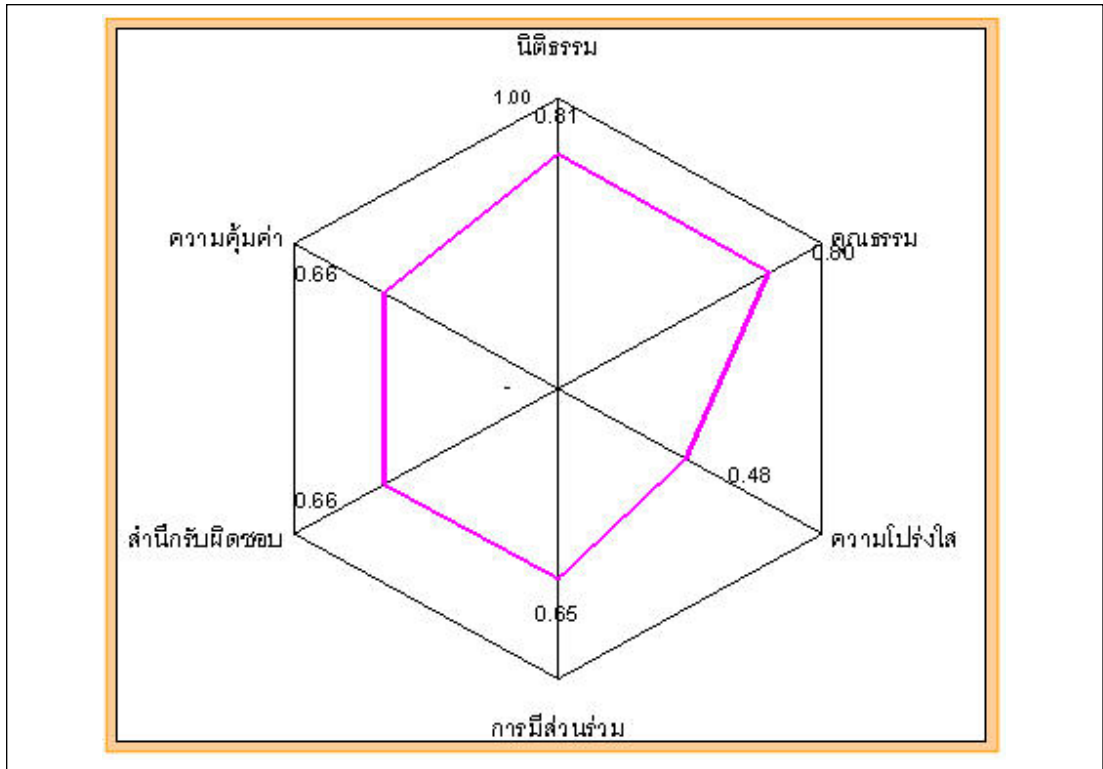
แผนภาพที่ ๒-๓ สารหลักของธรรมาภิบาล



ที่มา : คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๖๐:๑

จากการศึกษาสถานการณ์ด้านระบบธรรมาภิบาลของประเทศไทย พบว่า ปัญหาที่สำคัญก็คือ ปัญหาด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบธรรมาภิบาล และปัญหาการขาดสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมในหมู่ประชาชนส่วนใหญ่ ดังที่แสดงไว้ในแผนภาพต่อไปนี้

## แผนภาพที่ ๒-๔ ปัญหาของระบบธรรมาภิบาลไทย



ที่มา : สภาธรรมาภิบาลภาคประชาสังคมแห่งประเทศไทย, ๒๕๖๒:๕

ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของธรรมาภิบาลไทยก็คือ ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและสังคมต่อการดำเนินงานภาครัฐ ซึ่ง ณ ประเด็นนี้ สื่อสังคมออนไลน์จะสามารถนำมาใช้แก้ไขช่องว่างเรื่องนี้ได้โดยตรง

### การใช้ระบบสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสของระบบราชการไทย

นโยบายรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๗ ในส่วนของนโยบายในการสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้มีการ ส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัล และวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศอย่างจริงจัง ซึ่งจะทำให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลกและสามารถแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้ ทั้งด้านการผลิต และการค้าผลิตภัณฑ์ดิจิทัล โดยตรง และ การใช้ดิจิทัล

ให้รองรับการให้บริการของภาคธุรกิจการเงินและธุรกิจบริการอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคสื่อสาร และบันเทิง ตลอดจนการใช้ดิจิทัลรองรับการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมและการพัฒนาเศรษฐกิจ สร้างสรรค์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คือระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภค บริโภค การใช้สอย การจำหน่ายแจก การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคมนาคมขนส่ง การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การสาธารณสุข การเงินการลงทุน การภาษี ออกร การบริหารจัดการข้อมูลและเนื้อหา หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นใด หรือการใดๆ ที่มีกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม กิจการโทรคมนาคม กิจการสื่อสารดาวเทียม และการบริหารคลื่นความถี่ โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวม หรือเทคโนโลยีอื่นใดในทำนอง คล้ายคลึงกัน มีแนวคิดในการขับเคลื่อนดังนี้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๕๘:๑๑-๑๓)

๑. ภาคเอกชนจะต้องเป็นผู้นำการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ภาครัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวก(Facilitator) และส่งเสริมสนับสนุน (Promoter) โดยการสร้างแรงจูงใจแก่เอกชนอย่างเป็นระบบ และปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐด้วยดิจิทัลให้โปร่งใสและลดการคอร์รัปชัน

๒. มีคณะกรรมการเศรษฐกิจดิจิทัลแห่งชาติ ที่ชี้นำทิศทางของการพัฒนาให้แก่หน่วยงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายสนับสนุนด้านการสร้างแรงจูงใจ (Incentive) นวัตกรรม (Innovation) จัดหาตลาดให้แก่เอกชน เพื่อร่วมกันสร้างเศรษฐกิจไทยให้เข้มแข็ง และพัฒนาคนไทยที่มีความสามารถ

๓. กำหนดนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศบนพื้นฐานของการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกันอย่างมีเอกภาพ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการขับเคลื่อนให้เกิดสัมฤทธิ์ผล

๔. ภาครัฐจะกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ให้มีธรรมาภิบาลและความมั่นคงปลอดภัยรวมทั้งมีการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อไม่ให้มีการละเมิดกัน

๕. ภาครัฐปรับปรุงบทบาท อำนาจหน้าที่ และแนวทางการลงทุนในองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ส่งเสริมธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นองคาพยพของการทำงานเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัลที่เสริมซึ่งกันและกัน

เป้าหมายของกรอบยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๓ ประการ ประกอบด้วย

๑. การมีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล มีขนาดเพียงพอและมีค่าบริการไม่สูงกว่าประเทศอื่นในภูมิภาค

๒. การยกระดับคุณภาพ ชีวิตและการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

๓. สร้างผู้ประกอบการและธุรกิจ ดิจิทัลและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้และผู้ทำงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล รวมทั้งการพัฒนากำลังคน การวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงการพัฒนาประเทศไทยให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการลงทุนและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสร้างความพร้อมด้าน ICT โดยรวมของ ประเทศไทยเพื่อยกอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ

สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (๒๕๖๑:๓๐-๓๑) ได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพไว้ โดยการพิจารณาถึงแอปพลิเคชัน นวัตกรรมใหม่ๆ และการประยุกต์ใช้เกิดประสิทธิภาพ สนองตอบความต้องการในการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งรัฐ โดยการพิจารณาถึงโครงสร้างและฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรมประยุกต์ที่จะสนับสนุนการดำเนินงานที่มุ่งเน้นวิธีการที่หน่วยงานใช้ได้ตอบระหว่างระบบ และการให้บริการแก่ผู้ใช้และประชาชน สถาปัตยกรรมของโปรแกรมประยุกต์จะต้องถูกระบุเพื่อตอบสนองความต้องการการใช้งานทางธุรกิจ และมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน ระหว่าง โปรแกรม ฐานข้อมูล และระบบอื่นๆ รวมทั้งช่วยระบุปัญหาการจัดหมวดหมู่จำแนกเครือข่าย/คลาวด์ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนเสียง ข้อมูล วิดีโอ และส่วนประกอบของบริการ โทรศัพท์มือถือและความสามารถอื่นๆ รวบรวมโครงสร้างของหน่วยงานที่มีอยู่ ให้มีการนำกลับมาใช้ใหม่ ( reuse) และกำหนดมาตรฐานของเทคโนโลยีและองค์ประกอบบริการจากมุมมองของรัฐบาล ซึ่งในประเด็นนี้เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยจะนำมาเทียบเคียงกับแอปพลิเคชันที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อสังเคราะห์ถึงแนวทางในการนำมาใช้ประโยชน์เพื่อสร้างความโปร่งใส ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลและสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ

## กฎหมายและระเบียบในการควบคุมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เข้ามามีความสำคัญในสังคมไทยในเวลาไม่นานมานี้ และที่มีลักษณะพิเศษหลายประการ โดยมีลักษณะของสื่อผสม (Multimedia) ซึ่งรวมเอาหลากหลายรูปแบบของการสื่อสารไว้ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์ การไปรษณีย์ การแพร่ภาพและการกระจายเสียง รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ในเวลาจริง การออกกฎหมายเพื่อควบคุมเนื้อหาอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากเพราะต้องอาศัยกรอบและกระบวนการทางกฎหมายที่ครอบคลุมกว้างขวาง (Lei Media Center, 2551) และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ก็เป็นกฎหมายใหม่ที่เพิ่งนำมาบังคับใช้ และปัจจุบันหน่วยงานหลักในการควบคุมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีหน่วยงานย่อยในศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำหน้าที่สอดส่องดูแลเนื้อหาและพฤติกรรมบนอินเทอร์เน็ต และหากเจ้าหน้าที่พิจารณาว่าเป็นเว็บไซต์นั้นมีลักษณะผิดกฎหมายจริง ก็จะจัดการดำเนินคดี หรือหากว่าเป็นอันตรายแต่ไม่ผิดกฎหมาย ก็จะแจ้งให้ทางผู้ควบคุมเครือข่าย (ISP) ทำการปิดกั้นเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์ต่อไป

ในการประชุมสหประชาชาติครั้งที่ ๑๐ ว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด (The Tenth United Nations Congress on the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders) ซึ่งจัดขึ้นที่กรุงเวียนนา ได้มีการจำแนกประเภทของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งเป็น ๕ ประเภท คือ (บริษัท ไมโครซอฟ (ประเทศไทย) จำกัด, ๒๕๕๑:๑)

๑. การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต
๒. การสร้างความเสียหายแก่ข้อมูลหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์
๓. การก่อกวนการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์หรือเครือข่าย
๔. การขั้บขั้งข้อมูลที่ส่งถึง/จากและภายในระบบหรือเครือข่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต

และ

๕. การจารกรรมข้อมูลบนคอมพิวเตอร์

โครงการอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์และการโจรกรรมทรัพย์สินทางปัญญา (Cyber-Crime and Intellectual Property Theft) ได้ทำการเก็บรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล และค้นคว้าเกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ๕ ประเภท ที่ได้รับความนิยม ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนและผู้บริโภค นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตและความซับซ้อนของปัญหา รวมถึงนโยบายปัจจุบันและความพยายามในการปัญหานี้ ซึ่งอาชญากรรม 5 ประเภทดังกล่าวได้แก่

๑. การเงิน – อาชญากรรมที่ขัดขวางความสามารถขององค์กรธุรกิจในการทำธุรกรรมอี-คอมเมิร์ซ(หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์)

๒. การละเมิดลิขสิทธิ์ – การคัดลอกผลงานที่มีลิขสิทธิ์ ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอินเทอร์เน็ตถูกใช้เป็นตัวในการก่ออาชญากรรม แบบเก่า โดยการโจรกรรมทางออนไลน์ หมายถึง การละเมิดลิขสิทธิ์ ใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจำหน่ายหรือเผยแพร่ผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการคุ้มครองลิขสิทธิ์

๓. การเจาะระบบ – การให้ได้มาซึ่งสิทธิในการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรือเครือข่าย โดยไม่ได้รับอนุญาต และในบางกรณีอาจหมายถึงการใช้สิทธิการเข้าถึงนี้โดยไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้การเจาะระบบยังอาจรองรับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ในรูปแบบอื่นๆ (เช่น การปลอมแปลง การก่อการร้าย ฯลฯ)

๔. การก่อการร้ายทางคอมพิวเตอร์ – ผลสืบเนื่องจากการเจาะระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความหวาดกลัว เช่นเดียวกับการก่อการร้ายทั่วไป โดยการกระทำที่เข้าข่าย การก่อการร้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-terrorism) จะเกี่ยวข้องกับการเจาะระบบคอมพิวเตอร์เพื่อก่อเหตุรุนแรงต่อบุคคลหรือทรัพย์สิน หรืออย่างน้อยก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความหวาดกลัว

๕. ภาพอนาจารทางออนไลน์ – ตามข้อกำหนด 18 USC 2252 และ 18 USC 2252A การประมวลผลหรือการเผยแพร่ภาพอนาจารเด็กถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และตามข้อกำหนด 47 USC 223 การเผยแพร่ภาพลามกอนาจารในรูปแบบใดๆ แก่เยาวชนถือเป็นการกระทำที่ขัดต่อกฎหมาย อินเทอร์เน็ตเป็นเพียงช่องทางใหม่สำหรับอาชญากรรม แบบเก่า ใดๆ ก็ดี ประเด็นเรื่องวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการควบคุมช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วโลกและเข้าถึงทุกกลุ่มอายุนี้ได้ก่อให้เกิดการถกเถียงและการโต้แย้งอย่างกว้างขวาง

อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ตามคำจำกัดความของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายถึง

๑. การกระทำใดๆก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้เหยื่อได้รับความเสียหายและผู้กระทำได้รับผลประโยชน์ตอบแทน

๒. การกระทำผิดกฎหมายใดๆซึ่งใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือและในการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีก็ต้องใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เช่น กรณีอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ตามคำจำกัดความของ Donn B. Parker and Susan H. Nycum จากหนังสือ Computer abuse (เลิศชาย สุธรรมพร, ๒๕๕๖:๑๔-๑๕) คือ การกระทำที่ผิดกฎหมายโดยใช้เทคนิคหรือความรู้ทางด้านเทคโนโลยี โดยสามารถแบ่งเป็น ๔ ประการคือ

๒.๑ ใช้เป็นวัตถุหรือกรรมของการกระทำความผิด

๒.๒ ใช้เป็นสิ่งกระทำความผิด

๒.๓ ใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด

## ๒.๔ ใช้เป็นสัญลักษณ์ในการกระทำความผิด

จากสถานการณ์ดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการที่จะต้องทำการปรับปรุง และเพิ่มเติมกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการควบคุมสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยจะได้ทำการวิเคราะห์รายละเอียดในเรื่องนี้ในบทที่ ๓ ซึ่งเป็นการนำเสนอถึงสถานการณ์จริงในปัจจุบัน ต่อไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Evie Browne (2015 :1) ทำการศึกษาเรื่อง Social media and governance โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อภาครัฐ ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคมจิตวิทยา รวมทั้งแนวทางในการนำสื่อสังคมมาใช้ประโยชน์ในการสร้างความ เป็นปึกแผ่นของรัฐบาล ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบว่า สื่อสังคมนั้นมี ศักยภาพสูงมากในการนำมาใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านต่างๆ ของรัฐบาล แต่มีใช้ในทุ กบริบท รัฐบาลของหลากหลายประเทศได้กำหนดนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างชัดเจน และ ได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์เพื่อสร้างความโปร่งใส ระบบคุณธรรม และธรรมาภิบาล แต่ก็ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นเสียเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า สื่อสังคมออนไลน์มีส่วนสนับสนุนการ ดำเนินงานของภาครัฐ ดังต่อไปนี้

๑. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมือง โดยการออกแบบช่องทางออนไลน์เพื่อให้ ประชาชนทั่วไปสามารถที่จะทำการรายงานสถานการณ์ด้านอาชญากรรม การร้องเรียน การให้ ความเห็นต่อนโยบายด้านต่างๆ ของรัฐ และในด้านอื่นๆ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม ช่องทางอย่างเป็นทางการที่เปิดขึ้นโดยส่วนราชการต่างๆ นั้น ยังได้รับความสนใจน้อยกว่าสื่อสังคมออนไลน์ที่สร้าง ขึ้นโดยกลุ่มสนใจกลุ่มย่อยอื่นๆ ที่มีใช้ส่วนราชการ

๒. การสร้างความโปร่งใสและระบบคุณธรรม โดยประชาชนสามารถมีโอกาสนำสื่อ สังคมออนไลน์ในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างกระแสกดดันให้รัฐบาลกระทำ หรือละเว้นการกระทำ ตามที่ประชาชนแต่ละกลุ่มนั้นพึงประสงค์

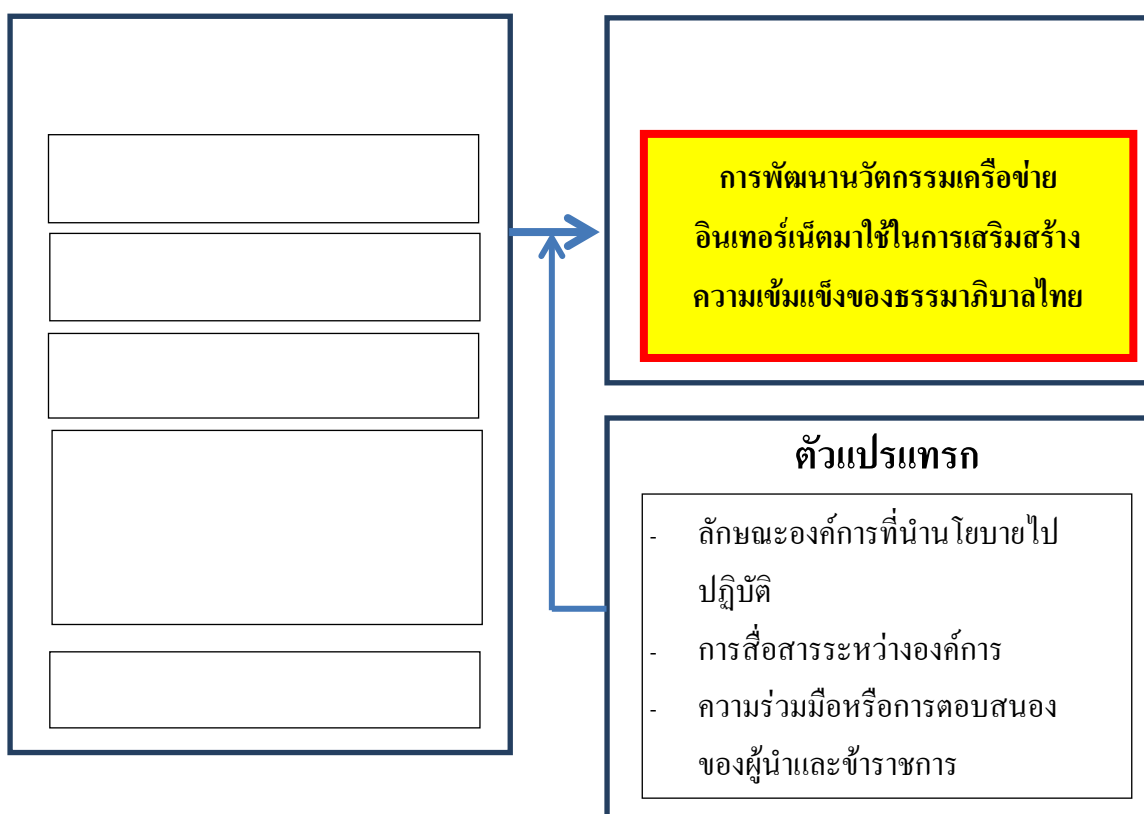
๓. การเสริมสร้างความสงบสุขหรือสันติภาพ เนื่องจากสื่อสังคมสามารถที่จะติดตาม สถานการณ์ความรุนแรง การใช้กำลัง อันจะทำให้สังคมได้มีส่วนในการขัดขวางความรุนแรง เหล่านั้นลงได้

๔. ในการสร้างความถูกต้องชอบธรรมในภาคเอกชน สื่อสังคมออนไลน์มีส่วนที่จะ สร้างความโปร่งใสให้แก่ผู้บริโภคให้สามารถเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพและมีความ เชื่อสัจจต่อลูกค้าได้

## กรอบความคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้ดำเนินการมาแล้วนั้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแผนภาพต่อไปนี้

### แผนภาพที่ ๒-๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย





## บทที่ ๓

# การใช้ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล

บทที่ ๓ เป็นการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย และทำการสังเคราะห์เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งจะดำเนินการในบทที่ ๔ ต่อไป ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. สถานการณ์ธรรมาภิบาลไทย
๒. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างธรรมาภิบาลในรูปแบบต่างๆ
๓. กฎหมายในการควบคุมสื่อสังคมออนไลน์
๔. สรุป

### สถานการณ์ธรรมาภิบาลไทย

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทยรัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน แนวความคิดเรื่องธรรมาภิบาลกับโลกาภิวัตน์ นับว่าเป็นประเด็นที่เพิ่งมีการกล่าวขวัญกันอย่างจริงจังเมื่อ ๒ ทศวรรษก่อนนี้เอง โดยเฉพาะหลังจากเกิดวิกฤติการณ์การเงินในเอเชีย เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๐ คือ การกล่าวอ้างขององค์การระหว่างประเทศ เช่น ธนาคารโลก และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ทั้งสององค์การมีบทบาทสำคัญในการผลักดันวาระของธรรมาภิบาล ให้เป็นวาระของโลก ในแง่ที่ว่า มูลเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดวิกฤติการณ์การเงินในเอเชียนั้น ก็เพราะประเทศในภูมิภาคแถบนี้ไร้ซึ่งธรรมาภิบาล ด้วยเหตุนี้ ทั้งธนาคารโลก และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ จึง

ได้เสนอแนวทาง “ธรรมาภิบาลระดับโลก” (global governance) ที่พยายามผลักดันให้ประเทศในแถบเอเชียและประเทศอื่นๆ พยายามเดินตามกรอบของธรรมาภิบาล เพราะเชื่อว่า ด้วยหนทางนี้เท่านั้น ประเทศกำลังพัฒนาจำนวนมากจะสามารถพัฒนาประเทศให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในปัจจุบัน ได้มีการนำเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย โดยการประยุกต์แนวความคิดของ Prof.Dr.Robert Klitgaard แห่ง Claremont Graduate University มาพิจารณา ซึ่งทำให้เห็นได้ว่า การที่มีระบบธรรมาภิบาลที่อ่อนแอ นั้น มูลค่าแท้จริง เป็นได้ทั้งน้อยกว่าและมากกว่าจำนวนเงินที่ถูกทุจริตไป ที่ว่าน้อยกว่าเพราะเงินจำนวนนั้น ไม่ได้ถูก ทำลาย หรือหายไปไหน ส่วนใหญ่ก็ยังคงวนเวียนอยู่ประเทศไทย แต่ความเสียหายที่ใหญ่หลวงกว่านั้นมากคือ ความบิดเบือนคิดเพี้ยน ความอ่อนแอในการให้บริการของภาคส่วนต่างๆ อุตสาหกรรมที่ไร้ประสิทธิภาพดำรงอยู่และกัดกร่อนสังคมต่อไป ความไว้วางใจต่อกันค่อยๆ ถูกกัดเซาะให้สึกกร่อน หายนะปรากฏให้เห็นเด่นชัดขึ้น ความไม่สงบแผ่ขยายรุนแรงขึ้น ประเทศที่ผู้คนมีความรู้ความสามารถและเก่งกาจในทางการค้าไม่แพ้ใครในโลกที่เรียกว่าพัฒนาแล้ว อาจ ตกอยู่ในสถานะตกต่ำไม่ต่างกับประเทศยากจนและมีการแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวกันอย่างไม่ถูกต้องฉ้อราษฎร์ บังหลวงที่แท้แล้วมีลักษณะเป็นระบบแห่งดุลยภาพ (equilibrium) และมีลักษณะแพร่กระจาย ซึ่งหมายความว่า ในการแก้ปัญหาฉ้อ ราษฎร์บังหลวง ถ้ายังคงใช้วิธีการแบบเดิมแบบเดียวกับที่ใช้กันมา ต่อให้เพิ่มปริมาณความเข้มข้นหรือปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้นกว่าเดิม ก็ยังไม่เพียงพอ เช่น แค่บอกว่าต้องมีรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการบริหารรัฐกิจที่ดีขึ้น และมุ่งเน้นในเชิงบวกแล้วจะสามารถแก้ปัญหาฉ้อ ราษฎร์ บังหลวงได้ ย่อมเป็นไปได้ ความพยายามที่จะจัดตั้งหน่วยงานต่อต้านฉ้อ ราษฎร์ บังหลวงแทบไม่ช่วยอะไรให้ดีขึ้นได้ อย่างเช่นที่ไทยจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติขึ้นเมื่อปี ๒๕๑๘ พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่ายังไม่เพียงพอในการรับมือกับปัญหาฉ้อ ราษฎร์ บังหลวง ดังนั้น หนทางแก้ปัญหายั่งยืน จะต้องปราบปรามระบบที่ก่อให้เกิดฉ้อ ราษฎร์ บังหลวง โดยใช้ทุกภาคส่วนในสังคมให้มีการบูรณาการร่วมกันอย่างใกล้ชิด และ ในระยะยาว รัฐบาลและภาคีระหว่างประเทศจำเป็นต้องพิจารณาการปฏิรูปแรงจูงใจ นอกจากนี้ ก็ยังจำเป็นที่จะต้องพัฒนาขีดความสามารถในระดับสถาบันให้พร้อมกันไปทั้งองคาพยพ ทั้งในด้านฝึกอบรม คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบสนับสนุนจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อต่อต้านการฉ้อราษฎร์บังหลวง เป็นต้นจากนั้นจะต้องหาผู้นำในการดำเนินการและภาคีเครือข่ายจากกลุ่มผู้นำในสังคม

มีผลการศึกษามากมาย เกี่ยวกับหน่วยงานต่อต้านฉ้อ ราษฎร์ บังหลวงที่ไทยสามารถหยิบขึ้นมาศึกษาได้มากมาย ประเด็นสำคัญ ที่จะต้องคำนึงถึง คือ (สำนักพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, ๒๕๕๓:๑)

๑. ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

๒. ดึงภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม นอกจากนี้ หน่วยงานเอ็นจีโอระหว่างประเทศและผู้สนับสนุนทางการเงินก็มีประสบการณ์ที่สามารถถ่ายทอดให้แก่รัฐบาลไทย เพื่อศึกษาถึงกลไกในการประสานงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากประเทศอื่น

กรณีศึกษาเหล่านี้จะช่วยให้ไทยสามารถออกแบบความร่วมมือที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพของตนเองขึ้นมา โดยเฉพาะในแง่บทบาทหน้าที่และภารกิจสำคัญสำหรับผู้นำรัฐบาล โดยการสร้างภาคีความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชน นั้น จากประสบการณ์นานาชาติชี้ให้เห็นถึงความสำคัญอย่างยิ่งในการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาสังคม ตัวอย่างเช่น คณะทำงานวาระบังกาลอร์ (Bangalore Agenda Task Force) ที่ประเทศอินเดีย ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่เชื่อถือได้ขององค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มพลังต่างๆ ตลอดจนทรัพยากรและผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคด้านต่างๆ จากภาคธุรกิจเอกชน ก้าวสำคัญของคณะทำงานนี้คือปรับปรุงการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของรัฐบาล และการทุจริตต่อราษฎร์บังหลวง ผู้นำในไทยสามารถเรียนรู้จากตัวอย่างในประเทศอื่นและศึกษากรอบการทำงานในรูปแบบของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการค้นหาคำตอบที่ทำได้จริงในบริบทของตนเอง

การขยายขอบเขตสังคมออนไลน์ การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้อย่างสร้างสรรค์จะช่วยเพิ่มแรงกระตุ้นให้เกิดความโปร่งใสและนำไปสู่ความมุ่งมั่นร่วมกัน เพราะท้ายที่สุดแล้ว การฉ้อราษฎร์บังหลวงเป็นอาชญากรรมแห่งการคิดคำนวณ หมายความว่าถ้าโอกาสเป็นไปได้สูงว่าพฤติกรรมชั่วจะถูกเปิดเผย ความเป็นไปได้ที่จะถูกจับก็สูงตามขึ้นไปด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ความอยากประพฤติผิดลดลงตามไปด้วย

ประชาชนทั่วไปและภาคธุรกิจ สามารถใช้สังคมออนไลน์เป็นสื่อในการรายงานเรื่องฉ้อราษฎร์บังหลวงและการใช้อำนาจในทางที่ผิดที่เกิดขึ้นได้ในทันที จากประสบการณ์ในประเทศอื่น มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำระบบปฏิบัติการสำหรับรายงานเหตุฉ้อ ราษฎร์บังหลวง รวมไปถึงเรื่องร้องเรียนและบันทึกประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจนเป็นรูปแบบและแนวโน้ม เช่น ในอินเดีย มีช่องทางบนเว็บไซต์ให้รายงานการจ่ายสินบน ชื่อ “I paid a bribe” เป็นต้น โดยการจัดทำฐานข้อมูล (เรื่องสินบน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใส และการจัดทำและใช้งบประมาณของรัฐ เช่น “Porcisme” ในโรมาเนีย “Rospil” ในรัสเซีย และ “Mars Group” ในเคนยา) และเวทีพูดคุยออนไลน์ โครงการเหล่านี้ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยองค์กรพัฒนาเอกชนและปัจเจกที่เป็นเอกชน ซึ่งก็พบว่า ในระยะแรกมักมีแรงดันจากรัฐบาล แต่เครือข่ายสังคมออนไลน์บางรายเหล่านี้ท้ายที่สุดสามารถสร้างสัมพันธภาพในเชิงบวกและเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ภาครัฐได้อย่างชัดเจน

สื่อสังคมออนไลน์ถูกนำมาใช้ในด้านต่างๆ ได้แก่

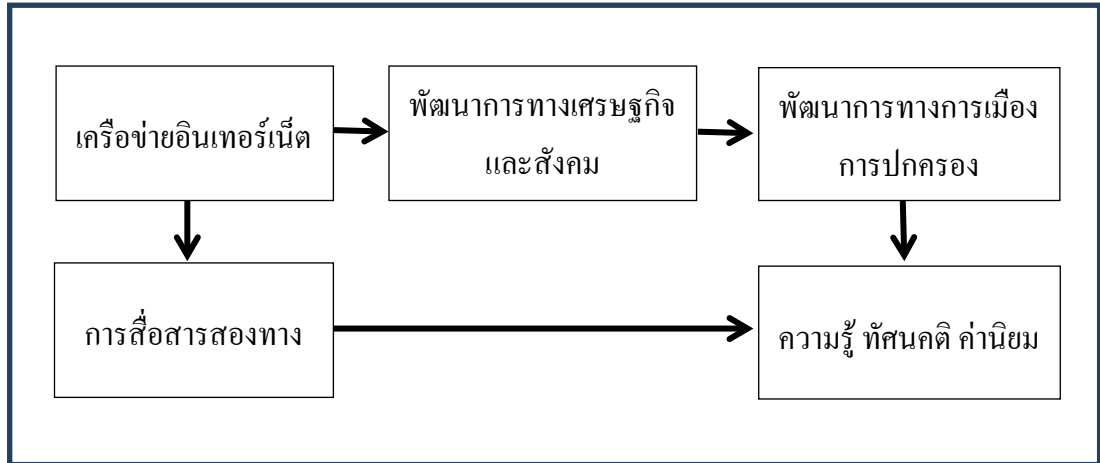
๑. เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย/เจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตหรือราษฎรบังหลวงในการดำเนินงานของรัฐ
๒. เป็นเครื่องมือในการติดตามมาตรการต้านข้อ ราษฎร บังหลวงที่นำไปใช้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่กระทำทุจริต
๓. เป็น “สายอากาศ” ส่งสัญญาณไปยังบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นทางกฎหมายที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม และ
๔. เป็นเครื่องมือในการกำหนดงบประมาณและการให้ทุนสนับสนุนบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ ผู้ให้ทุนสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชน ธุรกิจเอกชนและนักวิชาการสามารถช่วยรัฐบาลในการประเมินว่า ทำอย่างไรให้สื่อสังคมออนไลน์สามารถ ช่วยเสริมระบบของรัฐบาลที่มีอยู่แล้วในการรับเรื่องร้องทุกข์จากราษฎร และประณามผู้กระทำผิด และช่วย ในการวินิจฉัยว่าหน่วยงานภาครัฐมีผลการดำเนินงานที่ดี หรือไม่อย่างไร

## การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างธรรมาภิบาลในรูปแบบต่างๆ

เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการพัฒนาก้าวหน้าไปไม่หยุดยั้งนั้นมีความสัมพันธ์กับอำนาจด้านการเมืองและการปกครอง เศรษฐกิจ และสังคมอย่างใกล้ชิดและเมื่อมีการปฏิวัติด้านเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่ๆ ขึ้นจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะใหม่ๆ ตามมา การพัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด สามารถอธิบายการสื่อสารทางการเมืองของกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ โดยจะใช้ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด อธิบายภาพรวมของงานวิจัย กล่าวคือ เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น เป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่ถือได้ว่าเป็นผลมาจากการปฏิวัติครั้งที่ ๔ คือการปฏิวัติระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิตอล อันอาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบางประการในสังคม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีผลต่อการพัฒนาทางด้านการเมืองในทางตรงอันจะส่งผลไปถึงการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อไป ในท้ายที่สุดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมนั้นก็อาจก่อให้เกิดผลต่อการพัฒนาการเมืองในทางอ้อม และนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารได้อีกครั้งหนึ่งโดยสามารถสรุปให้อยู่ในรูปของตัวแบบได้ ตามแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ ๓- ๑ ความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาการเมืองการปกครอง



ที่มา : สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๕:๑

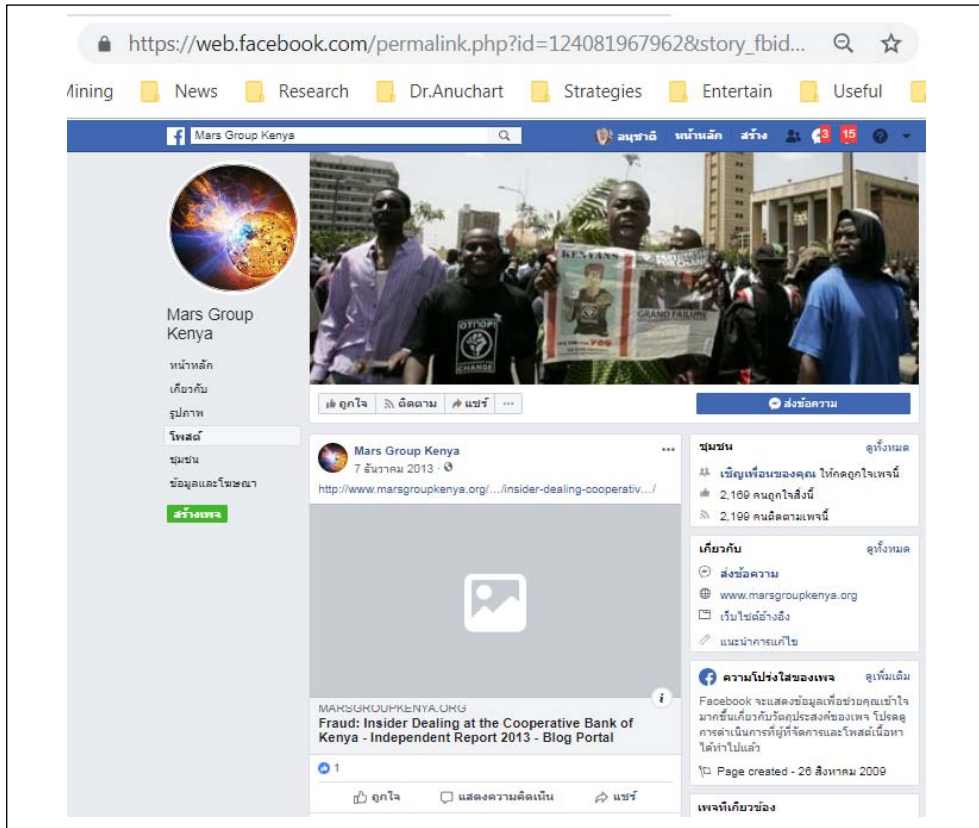
ในปัจจุบันจึงได้มีการนำเอาสื่ออินเทอร์เน็ตมาใช้ประโยชน์ในทางการเมืองเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการที่พรรคการเมืองและผู้สมัครรับเลือกตั้งได้ใช้เว็บไซต์ในการรณรงค์หาเสียง นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการเมืองต่าง ๆ ที่มีกระดานสนทนา ( web board) หรือห้องสนทนา (chat room) เพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้เข้ามา “ตั้งประเด็น” และมีการแสดงความคิดเห็น ถกเถียงต่อประเด็นการเมืองนั้น อันเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างสูง โดยกระดานสนทนาทางการเมืองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสนทนา ( discussion group) บนกระดานข่าวอินเทอร์เน็ต หรือ Internet Message Boards (IMBs) แต่การสนทนา แสดงความคิดเห็น หรือเผยแพร่ข่าวสารทางการเมืองเหล่านั้น กลับมิได้มีการตรวจสอบควบคุมอย่างเพียงพอ หากพิจารณาแล้วจะพบว่า สถานการณ์ทางสังคมปัจจุบันกำลังดำเนินไปในทิศทางของ “ตลาดเสรี” ที่อำนาจทางการเงินและทุนกระจุกตัวอยู่ในมือของคนจำนวนน้อยที่สามารถสั่งการหรือครอบงำการตัดสินใจของคนจำนวนมากได้ ขณะที่สถานการณ์ระหว่างสังคมกับสื่อมวลชนก็กำลังดำเนินไปในแบบเดียวกัน กล่าวคือ สื่อและการโฆษณาสินค้าโดยผ่านทางสื่อเหล่านี้กำลังเข้ามามีอำนาจครอบงำสังคมในลักษณะเดียวกับที่บริษัททุนข้ามชาติขนาดใหญ่เข้ามามีบทบาทในการกำหนดระดับราคาและความต้องการสินค้าในตลาด และกำหนดทิศทางความเห็นความเชื่อ แม้แต่ทัศนคติของผู้คนก็ถูกกำหนดไปในทิศทางที่สื่อและผู้มีอำนาจ เช่น นักธุรกิจการเมือง ต้องการให้เป็น เพราะการเติบโตและความแข็งแกร่งของสื่อสอดคล้องกับความเชื่อของสังคมที่ว่า จะนำมาซึ่งพื้นที่อันกว้างขวางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างเสรี แต่เมื่อสื่อถูกผูกขาดโดยกลุ่มคนเพียงไม่กี่คน การแข่งขันระหว่างสื่อในการนำเสนอความคิดเห็นที่แตกต่างหรือขัดแย้งกันย่อมมีน้อยลงตามลำดับ สื่อ

ทั้งหลายถูกทำให้เสนอข้อมูลแบบเดียวกัน การวิเคราะห์ทำนองเดียวกัน ผลที่เกิดขึ้นจากความก้าวหน้าของวิทยาการการสื่อสารก็อาจทำให้ความคิดความเข้าใจของมนุษย์มีได้อยู่ในรูปของ “แนวความคิด” (concepts) หรือการสร้างนามธรรมความคิด (abstract mental constructs) แต่ความนึกคิดของมนุษย์จะถูกกำหนดในรูปแบบของ “ภาพลักษณ์” ที่ถูกทำให้เห็นมิได้มีเรื่องของความคิดความเข้าใจมาเกี่ยวข้องมากนัก ไม่สามารถจะให้ความคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์ ถ้าจะให้ได้ดีก็เป็นความคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์ของคนอื่น ๆ ที่ปรากฏผ่านสื่อ หรือเป็นลักษณะของ “การถูกสื่อคิดแทน” นั่นเอง

กรณีศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานภาครัฐ ได้แก่ กรณีศึกษา ดังต่อไปนี้

๑. Mar Group ในเคนยา ใช้สื่อสังคมออนไลน์หลายประเภท ในการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตในวงการต่างๆ ผู้สังคม และเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลโดยการบูรณาการทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม ทั้งนี้ Mar Group ได้ก่อตั้งขึ้นโดย Mwalimu Mati ประธานองค์การเพื่อความโปร่งใสแห่งประเทศเคนยา มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นฐานข้อมูลหลักเกี่ยวกับการสร้างธรรมาภิบาล การป้องกันและปราบปรามการฉ้อราษฎร์บังหลวง และหลายครั้งก็ได้้นำเอกสารของรัฐบาลมาทำการเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้แก่สาธารณชน จนได้ชื่อว่าเปรียบเสมือน วิกีลีสส์ แห่งเคนยา โดยได้ทำการวิจัย สืบค้น และจัดทำรายงานขึ้นมาเป็นประจำ มีผลงานชิ้นสำคัญมากมาย ได้แก่ การรายงานถึงการทำสัญญา ระหว่างบริษัทน้ำมัน Kenya pipeline company (KPC) ที่มีความฉ้อฉลหลายประการ ทั้งเรื่องความร่วมมือกันทุจริตระหว่างบริษัทดังกล่าว กับแหล่งเงินคือ Ecobank หรือการปกปิดผลการตรวจประเมินสถานะแวดล้อมจากการวางท่อน้ำมัน (bankelele, 2010:1) จนเกิดกระบวนการคัดค้านอย่างรุนแรง โดยการนำเสนอผ่านสื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ ดังเช่น การใช้เฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือดังแผนภาพต่อไปนี้

## แผนภาพที่ ๓- ๒ การใช้เฟซบุ๊กเพื่อช่วยในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลของ Mar Group ในเคนยา



ที่มา : Mars Group Kenya, 2019:1

๒. เครือข่าย RosPil ในรัสเซีย ก่อตั้งขึ้นโดย Alexey Navalny ผู้ที่มีแนวความคิดในการใช้สื่อสังคมออนไลน์มาเป็นเครื่องมือในการต่อต้านการฉ้อราษฎร์บังหลวงของภาครัฐ ก่อตั้งขึ้นในเดือนธันวาคม ค.ศ.๒๐๑๑ และมีบทบาทสำคัญในการจัดขบวนการใช้งบประมาณอย่างไรประสิทธิภาพของรัฐบาลรัสเซีย เป็นจำนวนเงินถึง ๑,๓๐๐ ล้านดอลลาร์ ด้วยการเปิดเผยข้อมูลให้สังคมได้รับรู้ และสร้างกระแสการต่อต้านอย่างกว้างขวาง ( Paul M. Healyand Karthik Ramanna, 2013:1) ทั้งนี้ ความสำเร็จของ RosPil ในการสร้างธรรมาภิบาลในประเทศรัสเซีย ได้รับการยอมรับไปทั่วโลก และ Harvard Business School ได้นำมาใช้เป็นกรณีศึกษาทั้งทางด้านธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาลจนถึงปัจจุบันนี้ (Harvard Business School, 2019:1)

RosPil มีบทบาทในการสร้างธรรมาภิบาล อันเป็นผลมาจากเงื่อนไขหลัก คือ (Jennifer Shkabatur, 2012:4)

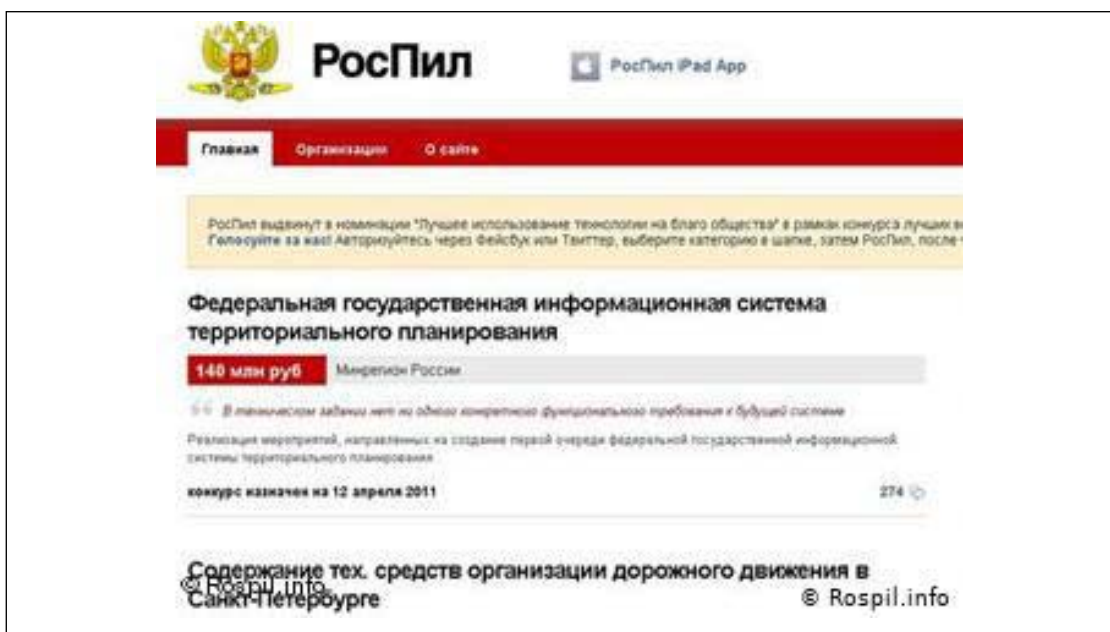
๒.๑ ทำงานภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย ตามสิทธิและหน้าที่ที่ประชาชนสามารถกระทำได้

๒.๒ นำเสนอข้อมูลสู่สังคมทั่วไป โดยมีเหตุผลและข้อเท็จจริงประกอบ  
 เป็นที่เชื่อถือได้ ะทำให้

๒.๓ มุ่งประเด็นไปที่จุดสนใจของผู้คนส่วนรวม และนำเสนอผ่านทางเว็บไซต์  
 เป็นเครื่องมือหลัก

ผังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ ๓ – ๓ เว็บไซต์ที่ RosPil ใช้นำเสนอข้อมูลสู่สังคมเพื่อสร้างเครือข่ายชมรมอภิบาล



ที่มา : Alexei Navalny, 2019:1

แนวโน้มในอนาคตของสื่อสังคมออนไลน์ บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป จะขยับจากช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนไปสู่การวิเคราะห์ระบบ และก้าวต่อไปถึงการหาทางออกที่ปฏิบัติได้จริง ดังกรณีของเว็บไซต์ที่ชื่อ “I Propose” ซึ่งนักศึกษามหาวิทยาลัยในเม็กซิโกจัดทำขึ้น โดยเชิญชวนให้คนเข้ามาเสนอแนวคิดเพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมต่างๆ ในเม็กซิโกชาตินี้ เว็บไซต์นี้ใช้หน้าบล็อก ทวิตเตอร์ และเฟซบุ๊ก ถามคนทั่วไปว่าปัญหาอะไรที่ต้องแก้ไขและให้นำเสนอแนวคิดในการแก้ไขที่ทำได้จริง

๓. Social innovation camp (กลุ่มนวัตกรรมเพื่อสังคม) ริเริ่มขึ้นในสหราชอาณาจักร จากนั้นก็ขยายสาขา ต่อยอดในอีกหลายประเทศตลอดช่วงปีที่ผ่านมา ทั้งในยุโรปตะวันออกและยุโรปกลาง รวมทั้งในรัสเซียด้วย โดยนำผู้เชี่ยวชาญด้านปัญหาสังคมและทางออกต่างๆ มาทำงาน



ร่วมกับนักออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ เป้าหมายเพื่อระดมนวัตกรรมในสื่อสังคมออนไลน์ที่จะนำไปใช้กับความเปลี่ยนแปลงทางสังคมนอกจากนี้ การนำผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วม ก็เป็นอีกหนึ่งหนทางที่ควรพิจารณา เพราะนักกฎหมายและนักบัญชีย่อมรู้ว่าช่องโหว่อยู่ที่จุดใด ที่ จะนำไปสู่การทุจริตบริษัทเอกชนที่รับงานภาครัฐย่อมรู้ว่ากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทุจริตกันอย่างไร กระบวนการฉ้อราษฎร์บังหลวงเหล่านี้มักอยู่เหนือการรับรู้จากประสบการณ์ของประชาชนทั่วไป สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางเปิดให้นักกฎหมาย นักบัญชี และนักธุรกิจรายงานพฤติกรรมฉ้อราษฎร์บังหลวงที่เกิดขึ้น นอกเหนือจากเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปแล้ว สื่อสังคมออนไลน์อาจกระตุ้นให้บรรดาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเหล่านี้ สามารถอธิบายในรายละเอียดถึงกระบวนการทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวงแบบต่างๆ องค์กรความรู้เหล่านี้สามารถนำไปเผยแพร่ตามแนวคิดแบบ crowd sourcing โดยให้กลุ่มคนช่วยกันขบคิดและค้นหาคำตอบ ซึ่งอาจนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ในการเสริมศักยภาพให้เข้มแข็งหลายประเทศจะต้องฝึกอบรมและลงมือปฏิบัติจริงให้มากขึ้นในด้านจริยธรรม ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการ ประเทศเหล่านี้จะต้องมีระบบที่เข้มแข็งขึ้นในด้านที่จัดว่าเป็นกลไกสำคัญๆ เช่น การตรวจสอบภายใน การจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานด้านภาษี และงานสาธารณะ แต่น่าเสียดายที่ความพยายามในการสร้างศักยภาพเหล่านี้มักมองข้ามแรงจูงใจในการดำเนินงาน และการไหลของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในแง่ปัจจัยนำเข้าและผลผลิต (input and outcome) ประสบการณ์นานาชาติชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการนำภาคธุรกิจและประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม แม้จะเป็นเรื่องภายในอย่างการสร้างศักยภาพขององค์กรภาครัฐ ประโยชน์ย่อมเกิดกับประเทศ ในการฝึกอบรมที่ช่วยให้ธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน พรรคการเมือง และกลุ่มประชากร ขยายขอบเขต “ความรู้” และ “วิธีการ” ในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้นแล้ว มหาวิทยาลัยและธุรกิจเอกชน อาจเข้ามามีบทบาทในการรวบรวมและถ่ายทอดเรื่องราวที่ประสบความสำเร็จและการปฏิบัติที่ดีเพื่อใช้เป็นตัวอย่างในประเทศไทย โดยจัดทำเป็น “รายการเตือนความจำ” ที่นำไปใช้งานได้จริง ทั้งในระดับแยกย่อยแต่ละหน่วยงานของภาครัฐ (ภายในกระทรวง องค์กร เทศบาล โรงพยาบาล เป็นต้น) รายการเตือนความจำเหล่านี้ยังเป็นประโยชน์ในการเผยแพร่วิธีปฏิบัติต่างๆ ที่นำไปใช้งานได้จริง

การนำทรัพย์สินกลับคืน ส่วนหนึ่งของการลงมือปฏิบัติจะต้องรวมถึงสิ่งที่ต้องทำหลังวิเคราะห์แล้วว่า “รอยร้าวใหญ่” อยู่ตรงไหนและวางแนวทางที่จะอุดรอยร้าวและนำทรัพย์สินที่ถูกฉ้อฉลไปกลับคืนมา

เมื่อสามารถดำเนินการในขั้นต่างๆ ได้แล้ว ต่อไปก็คือ การขยายผลเชิงรุก เนื่องจากปฏิบัติการในสามขั้นตอนที่กล่าวไปก่อนหน้านี้ อาจก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้างต่อศักดิ์ศรีและความเป็นมืออาชีพของข้าราชการ ต่อความเชื่อมั่นของพลเมืองที่มีต่อรัฐบาล และต่อมุมมองของนานาชาติที่มีต่อประเทศไทย แต่ในทางกลับกัน ผลกระทบเหล่านี้ก็นำไปสู่การขยายตัวของการลงทุน แรงสนับสนุนจากประชาชน และอันดับที่ดีขึ้นในดัชนีภาพลักษณ์นักรัฐบาลบังหลวง

อีกหนึ่งตัวอย่างที่ไทยอาจเรียนรู้จากประสบการณ์ในประเทศอื่นคือ การเรียนการสอนด้านจริยธรรมและหน้าที่พลเมืองในโรงเรียน ตัวอย่างจากประเทศอินโดนีเซีย ในโรงเรียนมัธยมต้นและมัธยมปลาย นักเรียนทำหน้าที่ดูแล “ร้านซั้วสตั๊ด” เพื่อให้ให้นักเรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ในหลักสูตรการเรียนเกี่ยวกับหน้าที่พลเมืองไปปฏิบัติจริง นับว่าเป็นการให้การศึกษาเกี่ยวกับการต่อต้านฉ้อ ราษฎร์บังหลวงได้อย่างชัดเจน ซึ่งกระบวนการเรียนการสอนนี้ สามารถนำชุดคำสั่งประยุกต์ในรูปแบบต่างๆ มาใช้ประโยชน์ได้ เนื่องจากคนไทยส่วนใหญ่ ล้วนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ประจำตัวอยู่แล้ว เมื่อไทยมีความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่อต้านฉ้อ ราษฎร์บังหลวงขึ้นแล้ว ผู้ให้การสนับสนุนด้านเงินทุนสามารถช่วยเผยแพร่ข่าวสารให้นานาชาติรับรู้มากขึ้น ไทยควรจะศึกษาดัชนีต่างๆ ที่องค์กรนานาชาติและนักลงทุนใช้วัดขีดความสามารถในการแข่งขันและการทุจริตฉ้อ ราษฎร์บังหลวง จากนั้นออกแบบวิธีการที่จะสื่อสารให้ผู้จัดทำดัชนีเหล่านั้นรับรู้ถึงความก้าวหน้าของไทยได้อย่างถ่องแท้ ผู้นำในภาครัฐและเอกชนของไทยควรจะสามารถเข้าถึงเวทีนานาชาติเหล่านั้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารล่าสุดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และความสำเร็จของประเทศ

## ประเภทของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

ปัจจุบัน อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ไม่เพียงแต่เป็นการโจมตีหรือแพร่กระจายของไวรัสเท่านั้น แต่ยังพัฒนาเป็นรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งสร้างความเสียหายมากกว่าเดิม โดยการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์สามารถแยกออกได้เป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด ส่วนที่สอง คอมพิวเตอร์เป็นวัตถุที่ถูกกระทำความผิด และส่วนที่สาม การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์หาประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาต

จาก ๓ ส่วนดังกล่าว สามารถแยกประเภทอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้เป็น ๕ ประเภท กล่าวคือ

๑. การลักลอบขโมยหรือใช้บริการสารสนเทศ เป็นการลักลอบเข้าไปใช้บริการโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ของบริษัทผู้ให้บริการ หรือของประชาชนทั่วไป ทำให้บุคคลดังกล่าวต้องรับภาระในค่าบริการ

๒. การใช้อินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวกแก่การประกอบอาชญากรรม รูปแบบดั้งเดิม เช่น องค์กรอาชญากรรมทำการติดต่อซื้อขายยาเสพติดผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต หรือ การพนันบนอินเทอร์เน็ต

๓. การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เช่น การทำซ้ำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การปลอมแปลงสื่อทางคอมพิวเตอร์หรือมัลติมีเดีย

๔. การเผยแพร่สิ่งผิดกฎหมาย เช่น ภาพลามก วิธีการทำระเบิดทางระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต

๕. การฟอกเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Funds Transfers และการชำระหนี้เนื่องจากการค้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Commerce

๖. การทำลายและการก่อการร้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเจาะเข้าไปในระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่น โดยไม่มีอำนาจ หรือ Hacking

๗. การหลอกลวงในการขายสินค้าและการลงทุนผ่านทางระบบเครือข่าย เช่น การโฆษณาหลอกลวงขายสินค้า เป็นต้น

๘. การสกัดหรือดักเอาข้อมูลมาใช้ประโยชน์โดยมิชอบ เช่น การดักฟัง การล้วงเอาความลับทางการค้า หมายเลขบัตรเครดิตมาใช้

๙. การฉ้อโกงในการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเจาะเข้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารแล้วเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือโอนเงินจากบัญชีหนึ่งไปยังอีกบัญชีหนึ่ง

ตัวอย่างรูปแบบของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่พบเห็นทั่วไป ได้แก่ (วศิน เพิ่มทรัพย์ , ๒๕๕๖:๒๓๕-๒๔๒)

๑. การลักลอบเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ( Unauthorized Access and Use) เนื่องจากในปัจจุบันข้อมูลถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร การลักลอบอ่านและนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้จึงสามารถสร้างความเสียหายได้อย่างใหญ่หลวงให้แก่เจ้าของข้อมูลได้

กลุ่มคนที่ลักลอบเข้าถึงข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น ๓ กลุ่ม คือ

๑.๑ แฮกเกอร์ ( Hacker) หรือ กลุ่มคนที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี มักจะอาศัยช่องโหว่ของเทคโนโลยี ลักลอบดูข้อมูลของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยเจตนาแล้วไม่ได้มุ่งร้ายต่อข้อมูลแต่อย่างใด ส่วนมากเป็นคนชอบแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยากรู้ อยากรู้อเห็น ต้องการศึกษเพื่อทดลองขีด

ความสามารถของตนเอง บางครั้งแฮกเกอร์จะเข้าไปหาจุดบกพร่องของระบบเครือข่ายแล้วแจ้งแก่ผู้ดูแลระบบ

๑.๒ แครกเกอร์ (Cracker) เป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ความสามารถเช่นเดียวกับแฮกเกอร์แต่มีเจตนาที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง กล่าวคือ โดยหลักแครกเกอร์จะมุ่งทำลายระบบหรือลักลอบเข้าไปแก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือทำลายข้อมูล ในระบบนั้นทั้ง การกระทำของแครกเกอร์จะมีเจตนาให้เกิดความเสียหายของข้อมูลมากกว่าแฮกเกอร์ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ความชำนาญทางด้านคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายหรือการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์มากเป็นพิเศษ อาจถือได้ว่ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความร้ายแรงมากในปัจจุบัน

๑.๓ สคริปต์คิดดี (Script Kiddie) แปลตามศัพท์ได้ว่า พวกเด็กที่ชอบเล่นสคริปต์บุคคลกลุ่มนี้มักเป็นเด็กวัยอยากรู้อยากเห็น นักศึกษาจบใหม่ที่ไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเจาะระบบมากนักและอาศัยโปรแกรมหรือเครื่องมือบางอย่างที่หาได้จากแหล่งต่างๆบนอินเทอร์เน็ตแล้วทำตามคู่มือใช้งาน ก็สามารถเข้าไปก่ออันตรายระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นให้เกิดความเสียหายได้ เช่น การลอบอ่านอีเมลล์ การขโมยรหัสผ่านของผู้อื่น เป็นต้น บุคคลกลุ่มนี้ในปัจจุบันเริ่มมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

๒. การขโมยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software Theft) การก่ออาชญากรรมประเภทนี้เป็นการกระทำเพื่อขโมยเอาข้อมูลของโปรแกรม รวมถึงคัดลอกข้อมูลโปรแกรมโดยผิดกฎหมาย โดยเฉพาะการทำซ้ำหรือการละเมิดลิขสิทธิ์ข้อมูล การกระทำดังกล่าวยากที่จะจับตัวได้เนื่องจากสามารถทำซ้ำได้ง่าย ส่งผลให้บริษัทผู้ผลิตโปรแกรมได้รับความเสียหายตามมาเนื่องจากในบางครั้งมีการทำซ้ำแล้ววางขายในราคาถูกกว่ามาก ผู้ใช้งานทั่วไปจึงหันไปซื้อโปรแกรมที่ถูกทำซ้ำโดยไม่ชอบเหล่านั้น

### ๓. การก่ออันตรายระบบด้วยโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malicious Code)

กลุ่มโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malicious Code) ถูกพบมากในปัจจุบันและสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก ตัวอย่างของกลุ่มโปรแกรมดังกล่าว เช่น

๓.๑ ไวรัสคอมพิวเตอร์ (Computer Virus) เป็น โปรแกรมชนิดหนึ่งซึ่งพัฒนาขึ้นโดยนักพัฒนาโปรแกรมที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อมุ่งให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ หลักการทำงานจะอาศัยคำสั่งที่เขียนขึ้นในตัวโปรแกรมเพื่อกระจายไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เป้าหมาย การแพร่กระจายอาจทำโดยผ่านการสำเนาข้อมูลด้วยสื่อบันทึกข้อมูลสำรองจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่ง หรือ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์โดยอาศัยคนกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งกับพาหะที่โปรแกรมไวรัสนั้นแฝงตัวอยู่เพื่อกระจาย เช่น อ่านอีเมลล์ เปิดดูเว็บเพจ หรือเปิดไฟล์ที่แนบมากับอีเมลล์ เป็นต้น

๓.๒ เวิร์ม หรือ หนอนอินเทอร์เน็ต ( Worm) เป็นกลุ่มโปรแกรมประสงค์ร้ายอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นมากในปัจจุบัน มีความรุนแรงกว่าไวรัสคอมพิวเตอร์มาก อาศัยระบบเครือข่ายเพื่อการแพร่กระจาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีปริมาณผู้ใช้จำนวนมากทำให้การแพร่กระจายมีมากขึ้นด้วย การทำงานจะมีการตรวจสอบเพื่อหาเครื่องเป้าหมายที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตก่อน จากนั้นจะวิ่งเจาะเข้าไปเองและสามารถทำสำเนาซ้ำตัวมันเองเป็นจำนวนมากอย่างรวดเร็ว คอยทำลายระบบทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพที่ลดลงหรือไม่สามารถทำงานต่อได้ เช่นทำให้ฮาร์ดดิสก์มีข้อมูลเต็ม เครื่องคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถทำงานต่อได้ ทำให้หน้าจอดับไปเอง หรือทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ปิดไปเอง เป็นต้น

#### ๔. การก่อกวนระบบด้วยสปายแวร์ (Spyware)

สปายแวร์เป็นกลุ่มโปรแกรมที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อใช้งานบนอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก แม้ไม่อาจกระทำการร้ายแรงต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ได้เท่ากับ โปรแกรมประสงค์ร้ายแต่จะสร้างความรำคาญให้แก่ผู้ใช้เมื่อมีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เช่นการแทรกโฆษณาในหน้าบราวเซอร์ที่ใช้สำหรับท่องเว็บอยู่ตลอดเวลา เข้าไปเปลี่ยนหน้าแรกของบราวเซอร์ที่ตั้งไว้ให้เป็นโฆษณาของเว็บอื่น ควบคุมการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อให้หมุนโมเด็มใหม่ไปยังเลขหมายปลายทางในต่างประเทศ ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้รับแจ้งยอดค่าโทรศัพท์ที่แพงขึ้น และบางครั้งอาจไม่สามารถทำการเปลี่ยนค่าต่างๆดังกล่าวให้กลับคืนมาอีกได้ด้วยวิธีปกติ โปรแกรมประเภทนี้มักจะแฝงตัวอยู่ในเว็บไซต์บางประเภทหรือโปรแกรมแจกฟรีตามอินเทอร์เน็ต

#### ๕. การก่อกวนระบบด้วยสแปมเมลล์ (Spam Mail)

สแปมเมลล์ คือ รูปแบบของอีเมลล์ที่เจ้าของอีเมลล์ทั่วไปไม่ต้องการ เป็นการส่งอีเมลล์แบบหว่านแหให้ผู้รับซึ่งไม่รู้จกกันมาก่อนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารประเภทเชิญชวนให้ซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการของเว็บไซต์นั้น การก่อกวนด้วยวิธีนี้นอกจากจะก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ใช้ระบบเครือข่ายแล้วยังทำให้พื้นที่สำหรับเก็บอีเมลล์ไม่มีที่เหลือพอสำหรับจดหมายอื่นๆ ได้เป็นผลให้ผู้ใช้อีเมลล์พลาดการรับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญเนื่องจากพื้นที่เก็บข้อมูลเต็มแล้ว

#### ๖. การหลอกลวงเหยื่อเพื่อล้วงเอาข้อมูลส่วนตัว (Phishing)

การใช้งานในระบบเครือข่าย โดยเฉพาะการทำธุรกรรมต้องอาศัยข้อมูลส่วนตัว ป้อนเข้าไปเพื่อขอใช้บริการ เช่น เว็บไซต์ซื้อขายสินค้าออนไลน์อาจต้องป้อนข้อมูลบัตรเครดิต การหลอกลวงจะทำโดยการสร้าง URL (Uniform Resource Locator) ปลอมเพื่อหลอกล่อเหยื่อให้ตายใจว่าเป็นของผู้ให้บริการจริง เมื่อผู้ใช้ระบบเครือข่ายป้อนข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลดังกล่าวจะส่งไปยังผู้กระทำความผิด หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นวิธีการแบบอ้อยเหยื่อออนไลน์เหมือนการตกปลานั้นเอง

อาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นอาชญากรรมที่มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นทุกนาที เนื่องจากบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากราคาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่ำลง ใช้งานง่ายขึ้น จึงมีผู้ใช้คอมพิวเตอร์เป็นจำนวนเพิ่มขึ้น ประกอบกับเนื่องจากการประกอบอาชญากรรมคอมพิวเตอร์กระทำได้ง่าย การตรวจสอบหาตัวผู้กระทำความผิดและการรวบรวมพยานหลักฐานจะต้องกระทำโดยผู้มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี และยังมีประเด็นปัญหาซึ่งเป็นช่องว่างทางกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติอีกด้วย

หากพิจารณาเพียงผิวเผินอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ดูจะไม่มี ความเสียหายเกิดขึ้นมากนัก เพราะโดยมากผู้เสียหายจะไม่ได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย อย่างไรก็ตามหากพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วจะพบว่ามีความเสียหายต่อทรัพย์สินอย่างมหาศาล และความเสียหายต่อทรัพย์สินดังกล่าวไม่เพียงแต่กระทบความมั่นคงของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น หากยังกระทบถึงความมั่นคงของเศรษฐกิจ สังคมส่วนรวมด้วย

### กฎหมายสิทธิของผู้เผยแพร่ข่าวสาร

ในประเทศที่ปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยถือว่าประชาชนมีสิทธิอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็น ไม่ว่าจะเป็นสิทธิในการพูดหรือกล่าวข้อความใดๆ แต่ในขณะเดียวกันกลับมีบุคคลใช้สิทธิเสรีภาพเกินขอบเขตทำให้บุคคลอื่นได้รับความเดือดร้อนเสียหาย จึงต้องมีกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิในชื่อเสียงของบุคคล

#### ๑. สมัยโรมัน

การคุ้มครองชื่อเสียงของบุคคลปรากฏในกฎหมาย Corpus Uris Civillis ภาค ไดเจส (Digest 47.10.15.27) ซึ่งกำหนดว่า ตุลาการจะห้ามการกระทำใดๆที่จะทำให้เป็นที่เสียหายแก่ชื่อเสียงของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการกระทำหรือพูดให้บุคคลอื่นเสียชื่อเสียงก็ตาม ซึ่งหากกระทำเช่นนั้น บุคคลที่เสียหายสามารถฟ้องคดีจากการดูหมิ่นได้ (Insult)

นอกจากนี้ การกระทำความผิดต่อชื่อเสียงมีลักษณะเป็นการกระทำที่เป็นการสบประมาท (Insulting Behavior) ซึ่งเป็นละเมิดที่อยู่ในหลักเรื่อง Injuria หรือการกระทำของบุคคลที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่มีอำนาจที่จะกระทำต่อเนื้อตัวร่างกาย การสบประมาทโดยพูดหรือเขียนต่อบุคคลอื่นอันเป็นการไม่คำนึงถึงสิทธิของเอกชนและสิทธิสาธารณะอื่นๆ โดยจงใจและเจตนากระทำการสบประมาทหรือเหยียดหยามต่อศักดิ์ศรีหรือชื่อเสียงของบุคคล ส่วนการชดเชยเยียวยาความเสียหาย (Remedies) ในการฟ้องคดี Injuria โจทก์ต้องฟ้องคดีภายใน 1 ปี เพราะการปล่อยคดีไว้นานเป็นการแสดงให้เห็นว่าโจทก์ไม่รู้สึกละอายใจหรือไม่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว และ โจทก์จะต้องกำหนดค่าเสียหายที่สูงที่สุดมาแล้วศาลจะดูจากพฤติการณ์ หากสูงเกินไปศาลอาจปรับลดได้

## ๒. กฎหมายในต่างประเทศยุคปัจจุบัน

### ๒.๑ ประเทศสหรัฐอเมริกา

ด้วยพื้นฐานของประเทศสหรัฐอเมริกา ประชาชนมีสิทธิในการแสดงออก หรือมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นสูง ซึ่งสิทธิและเสรีภาพดังกล่าว ได้ถูกรับรองอยู่ใน รัฐธรรมนูญของสหรัฐอเมริกา ในส่วนของการแก้ไข รัฐธรรมนูญครั้งแรก หรือ First Amendment เรียกว่า Freedom of Speech ซึ่งศาลเคยตีความรับรองสิทธิดังกล่าวว่า จะต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเสียหาย เนื่องจากความไม่ถูกต้องของข้อความที่ได้ออกสู่สาธารณะ อีกทั้งต้องไม่เป็นการโจมตีบุคคลหนึ่ง บุคคลใดเพื่อให้เขาได้รับความเสียหาย อย่างไรก็ตาม แม้ตามกฎหมายแล้วการหมิ่นประมาทถือเป็นการแสดงความคิดเห็นอย่างหนึ่ง แต่ก็ไม่ได้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญของประเทศ สหรัฐอเมริกา

กฎหมายเรื่องหมิ่นประมาทของสหรัฐอเมริกานั้นมีที่มาจากระบบกฎหมาย อังกฤษซึ่งถือว่าการพูดใส่ความให้ผู้อื่นถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชังจากผู้คนรอบข้างเป็นความผิดและ ผู้กระทำจะต้องถูกลงโทษ ในขณะที่เดียวกัน รัฐไม่ยินยอมให้คู่กรณีไปแก้แค้นหรือตอบโต้กันเองอัน จะก่อให้เกิดความไม่สงบในสังคม

ในส่วนเนื้อหาของกฎหมาย ความผิดฐานหมิ่นประมาทในสหรัฐอเมริกา แบ่งออกเป็นการหมิ่นประมาทด้วยลายลักษณ์อักษร ( Libel) และการหมิ่นประมาทด้วยวาจา (Slander) โดยในส่วนของหมิ่นประมาทด้วยลายลักษณ์อักษรจะเป็นความผิดทั้งในทางอาญา และทางแพ่งเนื่องจากถือว่าการใส่ความอันร้ายแรง ทำให้ผู้ถูกหมิ่นประมาทเสียหายมาก ความเสียหายหรือผลของการกระทำจะกระจายเป็นวงกว้าง มีผลเสียหายระยะยาว ดังนั้นสำหรับการ กระทำความผิดฐานนี้จึงมีทั้งทางอาญาและทางแพ่ง ในทางอาญาจำเลยอาจถูกลงโทษจำคุกหรือ ปรับ ส่วนในทางแพ่งจำเลยจะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่โจทก์ผู้เสียหายแม้โจทก์จะไม่นำ สืบหรือนำสืบไม่ได้ว่าเสียหายไปมากน้อยเท่าไรเนื่องจากเมื่อมีการหมิ่นประมาทด้วยลายลักษณ์ อักษร ศาลมักจะถือว่าโจทก์ได้รับความเสียหายโดยไม่ต้องพิสูจน์ถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น ต่าง จากการหมิ่นประมาทด้วยวาจา ( Slander) ซึ่งเมื่อกระทำแล้วจะสูญหายไปโดยฉับพลัน ไม่คงอยู่ได้นาน จึงถือว่าไม่เป็นการร้ายแรง จำเลยจึงมักจะรับผิดเฉพาะในทางแพ่งซึ่งผู้เสียหายจะมีภาระใน การพิสูจน์ถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตน

ในหลายมลรัฐ การหมิ่นประมาทด้วยวาจาไม่ถือว่าเป็นความผิดอาญา แต่ก็ ยังมีอีกหลายมลรัฐที่ถือว่าเป็นความผิดอาญา แต่ก็ถือว่าเฉพาะการหมิ่นประมาทด้วยวาจาในเรื่อง ความไม่บริสุทธิ์ของหญิงสาว หรือ Unchastity เท่านั้นที่เป็นความผิดอาญาได้ เช่น Alabama, Florida, Georgia, Nevada, Texas, Washigton, Wisconsin เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การฟ้องร้องคดีหมิ่นประมาทในสหรัฐอเมริกาที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะเป็นการฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายทางแพ่งมากกว่าการให้รับโทษทางอาญาเพราะรัฐเห็นว่ายังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องลงโทษอาญากับผู้กระทำความผิดในฐานนี้ อีกทั้งยังเสี่ยงต่อการขัดกฎหมายรัฐธรรมนูญอีกด้วย

## ๒.๒ ประเทศอังกฤษ

ในปี ๑๙๕๘ ประเทศอังกฤษได้เข้าร่วมใน European Convention และได้รับรองเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในมาตรา ๑๐ ของพระราชบัญญัติคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ประเทศอังกฤษมีกฎหมายคุ้มครองชื่อเสียง คือ The Libel Act 1843 ซึ่งมีอัตราโทษจำคุกขั้นสูงไว้ไม่เกิน ๑ ปี แต่การดำเนินคดีส่วนใหญ่จะเป็นคดีแพ่งเช่นเดียวกับประเทศสหรัฐอเมริกา ศาลในอังกฤษจะดำเนินคดีหมิ่นประมาทเป็นคดีอาญาเฉพาะแต่กรณีที่รุนแรงเท่านั้น เช่น กรณียุยงให้เกิดความแตกแยกหรือรบกวนความสงบสุขของสังคม

## ๒.๓ ประเทศเยอรมนี

ประเทศเยอรมนียอมรับเสรีภาพพูด (Freedom of Speech) โดยได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๕ วรรค ในกฎหมายพื้นฐานเยอรมัน (German Basic Law) โดยมีข้อจำกัดอยู่ในมาตรา ๕ วรรค ๒ ซึ่งเกี่ยวกับการปกป้องเด็ก บุคคลธรรมดา และชื่อเสียงของบุคคลจากการถูกดูหมิ่น และการยุยงให้กระทำความผิด (to protect the youth or to protect an individual or collective's honor against personal insults or hate speech) และในที่สุดท้ายกล่าวถึงการเผยแพร่แนวความคิดในเรื่องนาซีใหม่รวมถึงการใช้สัญลักษณ์นาซี เช่น สวั สติคะ เว้นแต่จะเป็นการใช้ในทางศิลปะ การศึกษา วิจัย (the propagation of neo-Nazi ideas and the use of Nazi symbols like the swastika, except for purposes of art, research, or education) เพื่อปกป้องระบอบประชาธิปไตยในประเทศเยอรมนี

อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริงมาตราดังกล่าวไม่ได้ออกมาเพื่อปกป้องเสรีภาพในการพูดของบุคคลแต่เป็นเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะกระทำในรูปแบบใด

กฎหมายประเทศเยอรมนียังได้กำหนดความผิดฐานหมิ่นประมาทไว้ในประมวลกฎหมายอาญาเยอรมนี (StGB) ด้วยในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๑๘๕ และ ๑๘๖ โดยผู้เสียหายสามารถดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำความผิดได้ไม่จำกัดเช่นเดียวกับในประเทศไทยเนื่องจากกฎหมายของเยอรมนีไม่ได้คำนึงถึงวิธีการกระทำความผิด ไม่ว่าจะเป็นการหมิ่นประมาทด้วยคำพูด การกระทำลายลักษณ์อักษรย่อมถือเป็นการหมิ่นประมาทเช่นเดียวกัน แต่จะพบว่าประเทศเยอรมนีได้ให้ความสำคัญกับสถานที่ที่ได้มีการกระทำความผิดด้วย โดยหากกระทำความผิดในที่สาธารณะ จะมีอัตราโทษหนักกว่า อีกทั้งยังได้กำหนดความคุ้มครองไปถึงบุคคลทางการเมืองด้วย กล่าวคือ หากมี



การกล่าวร้ายซึ่งทำให้ผู้เสียหายในระดับนักการเมืองถูกลดประสิทธิภาพลง ผู้กระทำความผิดต้องได้รับโทษซึ่งการกำหนดความผิดดังนี้มีผลคล้ายคลึงกับของประเทศญี่ปุ่น

#### ๒.๔ ฝรั่งเศส

ในประกาศสิทธิความเป็นมนุษย์และพลเมือง ( The Declaration of the Rights of Man and of the Citizen) มาตรา ๑๑ ได้กล่าวถึงอิสระในการสื่อสารซึ่งความคิดและความคิดเห็น (The free communication of thoughts and of opinions) ว่าเป็นสิทธิที่มีค่าที่สุดของมนุษย์ โดยมนุษย์ทุกคนมีสิทธิที่จะพูด เขียน พิมพ์อย่างอิสระ รวมถึงการสามารถปกป้องสิทธิจากการใช้เสรีภาพในทางไม่ชอบ นอกจากนี้ประเทศฝรั่งเศสยังเป็นภาคีในสนธิสัญญายุโรปว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและยังยอมรับเขตอำนาจศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปด้วย ( accepts the jurisdiction of the European Court of Human Rights) นอกจากนี้ สิทธิในการวิจารณ์นักการเมืองและรัฐบาลยังได้รับการยกย่องและชื่นชมจากประชาชน

อย่างไรก็ตามความผิดฐานหมิ่นประมาทได้ถูกกำหนดเป็นพิเศษไว้ในกฎหมายควบคุมสื่อ ปี ๑๘๘๑ ซึ่งถือเป็นกฎหมายฉบับแรกที่วางกฎเกณฑ์รวมทั้งกำหนดขอบเขตเสรีภาพในการพิมพ์ (Loi du 29 juillet 1881 sur la liberte' de la presse) โดยถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมหรือการใส่ความที่ถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมายฉบับนี้ ได้แก่

๒.๔.๑ การยุยงต่อสาธารณชนให้เกิดการกระทำความผิด มาตรา ๒๓ ซึ่งได้กำหนดโทษทางอาญาไว้สำหรับการพิมพ์ในลักษณะขู่ ก่อวิน สร้างกระแสให้เกิดการกระทำความผิดขึ้นต่อสาธารณะไม่ว่าจะด้วยวิธีใดโดยถ้าในที่สุดแล้วได้เกิดการกระทำความผิดตามที่มีการขู่ยันั้นจริง และในปี ๑๘๘๕ ยังได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ความผิดดังกล่าวครอบคลุมไปถึงการกระทำผ่านการสื่อสารทางเสียง (Communication Audiovisuelle) อีกด้วย

๒.๔.๒ การขู่หรือการก่อวินให้เกิดการกระทำความผิดร้ายแรง การเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ ความเกลียดชัง และความก้าวร้าวรุนแรง ตามมาตรา ๒๔ เป็นการกำหนดความผิดในกรณีพิมพ์ขู่หรือก่อวินให้เกิดการกระทำความผิดร้ายแรงซึ่งได้แก่ การฆาตกรรม ทำร้ายร่างกาย ความผิดต่อเพศ ลักทรัพย์ การก่อการร้าย หรือประกอบอาชญากรรมใดที่กระทบต่อประโยชน์ของชาติ แม้การกระทำดังกล่าวจะไม่ได้เกิดขึ้นจริงก็ตาม และความผิดดังกล่าวยังครอบคลุมไปถึงการกระทำผ่านการสื่อสารทางเสียงดังเช่นมาตรา ๒๓ ด้วย

๒.๔.๓ การพิมพ์ในลักษณะการหมิ่นประมาท และการหมิ่นประมาททางเชื้อชาติ การดูหมิ่น และการดูหมิ่นเชื้อชาติ ตามมาตรา ๓๒ และ ๓๓ อีกทั้งความผิดดังกล่าวยังครอบคลุมไปถึงการกระทำผ่านการสื่อสารทางเสียงดังเช่นมาตรา ๒๓ ด้วย นอกจากนี้ยังกำหนดให้

บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ทำการหมิ่นประมาทหรือดูหมิ่นบุคคลอื่นยังต้องมีความรับผิดชอบด้วยแม้ไม่ได้กระทำโดยเผยแพร่ต่อสาธารณชนก็ตาม

นอกจากนี้ กฎหมายอาญาหลักของฝรั่งเศสยังมีบทบัญญัติเพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากถ้อยคำหรือคำขู่ที่ไม่เหมาะสมต่างๆ ไว้ตามมาตรา ๒๒๗-๑๘ โดยเฉพาะอีกด้วย เช่น การขู่ หรือก่อให้เกิดหรือเยาวชนติดยาเสพติด สิ่งมีนเมาหรืออบายมุข ลัทธิอ่อนนวนโนใดๆ ไม่ว่าจะอาศัยช่องทางใดๆ รวมถึงการอาศัยเสียงหรือสื่อทันสมัยอื่นๆ ด้วย

## ๒.๕ ประเทศไทย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับพ.ศ.๒๕๕๐ ได้รับรองถึงสิทธิในการแสดงความคิดเห็น (Opinion) การพูด (Speech) การเขียน (Write) การพิมพ์ (Print) การโฆษณา (Publicise) และการสื่อความหมาย (Expression) โดยวิธีอื่น เป็นเสรีภาพที่จะจำกัดมิได้และการตรวจข่าวจะกระทำมิได้เช่นเดียวกัน เว้นแต่เพื่อความมั่นคงของรัฐ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้อื่น เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือเพื่อป้องกันหรือระงับความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนหรือประเทศอยู่ในภาวะสงคราม ไว้ในมาตรา ๓๕ ซึ่งเป็นสิทธิของประชาชน (Civil Rights) ประการหนึ่ง

การคุ้มครองสิทธิในชื่อเสียงของประเทศไทยได้ปรากฏอยู่ในกฎหมายต่างๆ ดังนี้

๒.๕.๑ ประมวลกฎหมายอาญา โดยประเทศไทยได้แยกการกระทำ ความผิดออกเป็นหลายส่วน ได้แก่ การหมิ่นประมาท การดูหมิ่น การดูหมิ่นเหยียดหยามแสดงความอาฆาตมาดร้ายต่อพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาทหรือผู้สำเร็จราชการ รวมถึงการกระทำ ความผิดดั่งกล่าวต่อราชาธิบดี ราชนิ ราชสามี รัชทายาท ประมุขแห่งรัฐต่างประเทศและผู้แทนรัฐ ต่างประเทศซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มาสู่พระราชสำนัก ดูหมิ่นเจ้าพนักงานซึ่งกระทำการตามหน้าที่ หรือเพราะได้กระทำการตามหน้าที่ รวมทั้งการดูหมิ่นศาลหรือผู้พิพากษาในการพิจารณาหรือพิพากษาคดี

๒.๕.๒ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้แก่ การกล่าวหรือโฆษณา ขาวแพร่หลายซึ่งข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง และการจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้บุคคลอื่นต้องเสียหายต่อสิทธิในชื่อเสียง

## สาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

พ.ศ.๒๕๕๐

พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ มีสาระสำคัญใน ๒ ส่วน โดยส่วนแรกเรียกว่า เป็นกฎหมายสารบัญญัติ ที่เป็นการกำหนดองค์ประกอบความผิด และส่วนที่ ๒ เป็นกฎหมายวิธีพิจารณาความผิด ที่เป็นองค์ประกอบของการเอาผิดผู้กระทำความผิด โดยมีคำว่า โดยมีชอบเป็นเส้นแบ่งระหว่างการกระทำที่ผิด หรือ ไม่ผิดกฎหมาย

คณะรัฐมนตรีได้เสนอร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.... ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๔๘ เมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ โดยมีหลักการคือ “ให้มีกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์” เนื่องจากในปัจจุบัน ระบบคอมพิวเตอร์ได้เป็นส่วนสำคัญของการประกอบกิจการและการดำรงชีวิตของมนุษย์ หากมีผู้กระทำด้วยประการใดๆ ให้ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานตามคำสั่งที่กำหนดไว้หรือทำให้การทำงานผิดพลาดไปจากคำสั่งที่กำหนดไว้ หรือใช้วิธีการใดๆ เข้าล่วงรู้ข้อมูล แก่ใจ หรือทำลายข้อมูลของบุคคลอื่นในระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จหรือมีลักษณะอันลามกอนาจาร ย่อมก่อให้เกิดความเสียหาย กระทบกระเทือนต่อเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของรัฐ รวมทั้งความสงบสุขและศีลธรรมอันดีของประชาชน สมควรกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้(พรเพชร์ วิจิตตชัย,๒๕๕๑:๒-๓)

ที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ลงมติรับหลักการแห่งร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวไว้พิจารณา และตั้งคณะกรรมการวิสามัญขึ้นคณะหนึ่งประกอบด้วยสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติแห่งชาติและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับวิชาการคอมพิวเตอร์และกฎหมายเพื่อพิจารณาคณะกรรมาธิการได้ประชุมพิจารณารวมทั้งสิ้น ๒๗ ครั้ง และได้เสนอต่อสภานิติบัญญัติเพื่อพิจารณาในวาระ ๒ และวาระ ๓ เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๕๐ และได้มีมติให้ผ่านร่างพระราชบัญญัตินี้เพื่อให้มีผลบังคับใช้เป็นกฎหมายต่อไป ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๘ ตอน ๗ ก. ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๐

ในมาตราพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดสามสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เนื่องจากพระราชบัญญัตินี้ นอกจากจะมีบทบัญญัติที่กำหนดโทษความผิดทางอาญาซึ่งเป็นกฎหมายในส่วนสารบัญญัติแล้ว ยังมีบทบัญญัติเกี่ยวกับวิธีการสืบสวนสอบสวนคดีโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องมีการเตรียมการและการวางระเบียบในเรื่องของการแต่งตั้ง (มาตรา ๒๗) และในเรื่องที่จะต้องกำหนดระเบียบและวางแนวทางวิธีปฏิบัติในการ

ดำเนินการสืบสวนสอบสวนซึ่งจะต้องมีการประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาชญากรรมกับพนักงานเจ้าหน้าที่ (มาตรา ๒๘) นอกจากนั้น ยังมี บทบัญญัติที่ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรี ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (มาตรา ๒๕) จึงจำเป็นต้องให้ระยะเวลาเตรียมการในเรื่องเหล่านี้

## ฐานความผิด องค์ประกอบความผิด และบทกำหนดโทษ

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ บัญญัติให้ การกระทำที่เป็นความผิดและกำหนดบทลงโทษไว้ในหมวด ๑ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ มาตรา ๕ ถึงมาตรา ๑๖ โดยกำหนดองค์ประกอบความผิดและบทลงโทษไว้ ดังนี้ (สำนัก นายกรัฐมนตรี,๒๕๕๐:๕-๘)

### ๑. การเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ

(พรเพชช วิชิตชลชัย,2551:8-10)

“...มาตรา ๕ ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการ เข้าถึง โดยเฉพาะและมาตรการนั้นมีได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน หกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

ตามเอกสารชี้แจงของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทาง อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งใช้อธิบายประกอบเสนอร่างกฎหมายต่อคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่าง พระราชบัญญัติฉบับนี้ ให้ความหมายของ “การเข้าถึง” ว่าหมายถึง การเข้าถึงทั้งในระดับกายภาพ เช่น กรณีที่มีการกำหนดรหัสผ่านเพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และผู้กระทำความผิด ดำเนินการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อให้ได้รหัสผ่านนั้นมาและสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นได้โดย นิ่งอยู่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์นั่นเอง และหมายความรวมถึงการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรือเข้าถึง ข้อมูลคอมพิวเตอร์ แม้ตัวบุคคลที่เข้าถึงจะอยู่ห่าง โดยระยะทางกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่สามารถ เจาะเข้าไปในระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ตนต้องการได้

นอกจากนั้นยังหมายถึงการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนก็ได้ ดังนั้นจึงอาจหมายถึง การเข้าถึงฮาร์ดแวร์ หรือส่วนประกอบต่างๆ ของคอมพิวเตอร์ ข้อมูลที่ถูกบันทึกเก็บไว้ในระบบเพื่อใช้ในการส่งหรือโอนถึงอีกบุคคลหนึ่ง เช่น ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ฯ เป็นต้น

ส่วนวิธีการเข้าถึงนั้นรวมทุกวิธีการไม่ว่าจะเข้าถึงโดยผ่านทางเครือข่ายสาธารณะ เช่นอินเทอร์เน็ตอันเป็นการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายหลายๆ เครือข่ายเข้าด้วยกัน และยังหมายถึง การเข้าถึงโดยผ่านระบบเครือข่ายเดียวกันด้วยก็ได้ เช่น ระบบ LAN (Local Area Network) อันเป็น เครือข่ายที่เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง เข้าด้วยกัน นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง การเข้าถึงโดยการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication) อีกด้วย

องค์ประกอบความผิดประการต่อไป คือ “โดยมิชอบ” ซึ่งองค์ประกอบ ความผิดนี้มีชื่ออยู่ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๖๕/๕ และมาตรา ๒๖๕/๖ ในเรื่องความผิด เกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์

ความหมายที่เข้าใจกันคือ “การเข้าถึง” ซึ่งถือว่าเป็นความผิดฐานนี้ จะต้อง เป็นการเข้าถึงโดยปราศจากสิทธิโดยชอบธรรม (Without Right) ด้วย ซึ่งหมายความว่าหากผู้ทำการ เข้าถึงนั้นเป็นบุคคลที่มีสิทธิเข้าถึงไม่ว่าด้วยถือสิทธิตามกฎหมายหรือได้รับอนุญาตจากเจ้าของ ระบบ ตัวอย่างเช่น การเข้าถึงเพื่อดูแลระบบของผู้ดูแลเว็บ (Webmaster) อย่างไรก็ตาม หากผู้ได้รับ อนุญาตให้ทำการเข้าถึงนั้นได้เข้าถึงระบบหรือข้อมูลคอมพิวเตอร์เกินกว่าที่ตนได้รับอนุญาต ใน กรณีนี้บุคคลดังกล่าวก็ย่อมต้องรับผิดเช่นเดียวกัน

องค์ประกอบความผิดที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือจะต้อง “เป็นระบบ คอมพิวเตอร์ที่มีวิธีการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะ” ระบบคอมพิวเตอร์ใดเป็นระบบที่มีวิธีการ ป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะเป็นข้อเท็จจริงที่จะต้องนำสืบเป็นเรื่องๆ ไป ส่วนเหตุผลที่บัญญัติ องค์ประกอบความผิดนี้ก็เพราะมีระบบคอมพิวเตอร์จำนวนมากที่เจ้าของไม่ได้วางแผนการที่ บุคคลใดจะเข้าถึง

ถึงแม้การกระทำของผู้กระทำจะครบองค์ประกอบความผิดในส่วนที่เป็น การกระทำแล้วก็ยังคงต้องการองค์ประกอบในภาคจิตใจคือ ผู้กระทำต้องมีเจตนาตามประมวล กฎหมายอาญา มาตรา ๕๕ ด้วย ซึ่งการกระทำความผิดโดยฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติแห่งมาตรานี้ อาจ เกิดขึ้นหลายวิธี เช่น การเจาะระบบ (Hacking or Cracking) หรือการบุกรุกทางคอมพิวเตอร์ (Computer Trespass) ซึ่งการกระทำเช่นนี้เป็นการขัดขวางการใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยชอบของ บุคคลอื่นอันอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือทำงานระบบคอมพิวเตอร์ได้ โดยปกติ ความผิดฐานนี้จะเป็นที่มาของการกระทำความผิดฐานต่อไป เช่นการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประกอบ อาชญากรรมอื่น หรือเพื่อกระทำความผิดฐานอื่นตามบทบัญญัติมาตราต่อไป ในพระราชบัญญัตินี้

๒. การเปิดเผยมาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นจัดทำขึ้นเป็นการ เฉพาะโดยมิชอบ

“...มาตรา ๖ ผู้ใดล่วงรู้มาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ ถ้านำมาตรการดังกล่าวไปเปิดเผยโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

องค์ประกอบความผิดมาตรา ๖ ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีองค์ประกอบดังนี้

๒.๑ ล่วงรู้มาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ ซึ่งหมายความว่า ระบบคอมพิวเตอร์นั้นมีมาตรการการเข้าถึง เช่น มีการลงทะเบียน username และ password หรือมีวิธีการอื่นใดที่จัดขึ้นเป็นการเฉพาะ การที่จะเป็นความผิดตามมาตรานี้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้กระทำความผิดล่วงรู้ ซึ่งการล่วงรู้นั้นจะได้อะไรโดยชอบหรือไม่ชอบไม่สำคัญ

๒.๒ เปิดเผยโดยมิชอบ ซึ่งหมายความว่า เพียงแต่นำมาตรการนั้นเปิดเผยแก่ผู้หนึ่งผู้ใดหรือหลายคนก็เข้าองค์ประกอบความผิดแล้ว เมื่อเปิดเผยแล้วผู้ใดจะทราบหรือนำไปใช้หรือไม่ ไม่สำคัญ

๒.๓ การสร้างความเสียหายแก่ผู้อื่น

๒.๔ เจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๕๕ ถ้าผู้กระทำความผิดไม่มีเจตนาข่มขู่ไม่มีความผิด เช่น เป็นเพียงประมาททำให้มีการเปิดเผยมาตรการการเข้าถึงข้อมูลไม่ผิดเพราะขาดเจตนา

### ๓. การเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ

“...มาตรา ๗ ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะและมาตรการนั้นมิได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

องค์ประกอบความผิดตามมาตรา ๗ ตรงกับองค์ประกอบความผิดตามมาตรา ๕ เพียงแต่เปลี่ยนจาก “ระบบคอมพิวเตอร์” เป็น “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” ซึ่งเจตนากรรมของการบัญญัติความผิดฐานเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ ซึ่งหมายถึงข้อมูลนั้นเป็นการเก็บหรือส่งด้วยวิธีการทางคอมพิวเตอร์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น จึงไม่น่าจะหมายความรวมถึงข้อมูลที่บรรจุไว้ในแผ่นซีดี หรือแผ่นดิสเกตต์ อย่างไรก็ตาม เมื่อใดที่มีการนำซีดีหรือแผ่นดิสเกตต์นั้นมาใช้งานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ก็จะอยู่ในความหมายของข้อมูลคอมพิวเตอร์ทันที

### ๔. การดักจับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ

“...มาตรา ๘ ผู้ใดกระทำความผิดด้วยประการใดโดยมิชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดักจับไว้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการส่งในระบบ

คอมพิวเตอร์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมิได้มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อให้บุคคลทั่วไปใช้ประโยชน์ได้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

องค์ประกอบความผิดของมาตรา ๘ คือ

๔.๑ กระทำด้วยประการใดโดยมิชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดักจับไว้ เมื่อพิจารณาตามคำอธิบายของเนคเทคประกอบการเสนอร่างกฎหมายตีความได้ว่า การดักจับข้อมูลในมาตรานี้หมายถึง การดักจับโดยวิธีการทางเทคนิค ( Technical Means) เพื่อดักลอบดักฟัง (Listen) ตรวจสอบ ( Monitoring) หรือติดตามเนื้อหาสาระของข่าวสาร ( Surveillance) ที่สื่อสารถึงกันระหว่างบุคคล หรือเป็นการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งเนื้อหาของข้อมูลโดยตรงหรือโดยการเข้าถึงและใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือการทำให้ได้มาซึ่งเนื้อหาของข้อมูลโดยทางอ้อมด้วยการแอบบันทึกข้อมูลสื่อสารถึงกันด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่คำนึงว่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บันทึกข้อมูลดังกล่าวจะต้องเชื่อมต่อเข้ากับสายสัญญาณสำหรับส่งผ่านข้อมูลหรือไม่เพราะบางกรณีอาจใช้อุปกรณ์เช่นว่านั้นเพื่อบันทึกการสื่อสารข้อมูลที่ได้ส่งผ่านด้วยวิธีการแบบไร้สายก็ได้ เช่นการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ การติดต่อโดยใช้เทคโนโลยีไร้สายประเภท Wireless LAN เป็นต้น ซึ่งนอกจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อบันทึกข้อมูลที่มีการส่งผ่านกันแล้ว ยังรวมถึงกรณีการใช้ซอฟต์แวร์ หรือรหัสผ่านต่างๆ เพื่อทำการแอบบันทึกข้อมูลที่ส่งผ่านถึงกันด้วย

การกระทำความผิดตามมาตรานี้ ผู้กระทำได้กระทำได้ไป “โดยมิชอบ” ด้วย ซึ่งหมายถึงการไม่มีอำนาจกระทำ ดังนั้น ถ้าผู้กระทำมีอำนาจที่จะกระทำได้ไม่ว่าโดยกฎหมายหรือโดยการอนุญาตของเจ้าของสิทธิ ผู้กระทำย่อมไม่มีความผิด

๔.๒ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการส่งในระบบคอมพิวเตอร์ การดักจับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นนี้จะต้องเป็นข้อมูลที่อยู่ระหว่างการส่งในระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงไม่หมายความรวมถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บในรูปแบบซีดีหรือคิสเกตต์

๔.๓ ข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมิได้มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อให้บุคคลทั่วไปใช้ประโยชน์ได้ ในการพิจารณาว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อให้บุคคลทั่วไปใช้ประโยชน์ได้หรือไม่ ต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงว่าลักษณะการส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวนี้ผู้ส่งต้องการให้เป็นเรื่องเฉพาะตนไม่ได้ต้องการให้เปิดเผยข้อมูลนั้นแก่ผู้ใดหรือไม่ ในการพิจารณาว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะจึงต้องพิจารณาจากการมีการเข้ารหัสการเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวเพียงใด

ดังนั้น จึงไม่ใช่เรื่องที่จะพิจารณาจากเนื้อหาของข้อมูลว่าเป็นความลับหรือไม่ เช่น เนื้อหาของข้อมูลอาจเป็นเรื่องความลับทางการค้า แต่หากผู้ส่งใช้วิธีการส่งที่ไม่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลนั้น ผู้ที่คัดกรดย่อมไม่มีความผิด

๔.๔ เจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๕๕ หมายถึง เจตนาในการกระทำความผิด

วัตถุประสงค์ของมาตรา ๘ คือ เพื่อคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวในการติดต่อสื่อสาร (The Right of Privacy of Data Communication) ทำนองเดียวกับการให้ความคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวในการติดต่อสื่อสารรูปแบบที่ห้ามดักฟังหรือแอบบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์

๕. การทำให้เสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ

“...มาตรา ๕ ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ความผิดตามมาตรานี้หมายถึงการกระทำอันเป็นการรบกวนข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ...”

องค์ประกอบความผิดของมาตรา ๕ คือ

๕.๑ กระทำการอันเป็นการทำให้เสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมโดยมิชอบ

องค์ประกอบข้อนี้ใช้ถ้อยคำซึ่งเป็นองค์ประกอบความผิดฐานทำให้เสียหายตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๕๘ คือคำว่า “ทำให้เสียหาย” และ “ทำลาย” แต่ในส่วนที่เกี่ยวกับการปลอมนั้น มาตรานี้ไม่ได้ยกองค์ประกอบของความผิดฐานปลอมเอกสารมา แต่เขียนองค์ประกอบให้ชัดเจนว่าเป็นการแก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำสามัญที่เข้าใจได้และแน่นอนว่าต้องคงองค์ประกอบความผิดในเรื่อง “โดยมิชอบ” ไว้เสมอ เพราะมีกรณีจำนวนมากที่ผู้กระทำมีอำนาจและสิทธิที่จะเข้าไปแก้ไขข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้

๕.๒ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่น

๕.๓ เจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๕ มุ่งจะคุ้มครองความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) ความถูกต้องแท้จริง (Authentication) และเสถียรภาพหรือความพร้อมในการใช้งานหรือการใช้ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่บันทึกเก็บไว้บนสื่อคอมพิวเตอร์ได้



อย่างเป็นทางการจึงเป็นการกำหนดขึ้นเพื่อให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้รับความคุ้มครองเช่นเดียวกับสิ่งของที่สามารถจับต้องได้ ตัวอย่างของการกระทำความคิดตามมาตรานี้ ได้แก่ การป้อนโปรแกรมที่มีไวรัสทำลายข้อมูลหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือการป้อน Trojan Horse เข้าไปในระบบเพื่อขโมยรหัสผ่านของผู้ใช้คอมพิวเตอร์สำหรับเพื่อเข้าไปลบ เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลหรือกระทำการใดๆ อันเป็นการรบกวนข้อมูล ฯลฯ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การกระทำความคิดตามมาตรานี้มีองค์ประกอบความคิดที่สำคัญคือ “โดยมิชอบ” ดังนั้นหากเป็นการกระทำของบุคคลผู้มีสิทธิโดยชอบก็จะเป็นความคิด เช่น การเปลี่ยนแปลงข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Traffic Data) เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารแบบไม่ระบุชื่อ ตัวอย่างเช่น การสื่อสารผ่านระบบ Anonymous Remailer System หรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเพื่อการรักษาความลับและความปลอดภัยของการสื่อสาร อาทิ การเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) เป็นต้น

๖. การกระทำเพื่อให้การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นไม่สามารถทำงานตามปกติได้

“...มาตรา ๑๐ ผู้ใดกระทำด้วยประการใดโดยมิชอบ เพื่อให้การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นถูกระงับ ชะลอ ชัดขวาง หรือรบกวน จนไม่สามารถทำงานตามปกติได้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

ความคิดตามมาตรานี้ มีวัตถุประสงค์และองค์ประกอบความคิดคล้ายคลึงกับ มาตรา ๕ เพียงแต่เปลี่ยนวัตถุประสงค์แห่งการถูกระงับจาก “ข้อมูลคอมพิวเตอร์” เป็น “ระบบคอมพิวเตอร์” มีองค์ประกอบความคิดของมาตรา ๑๐ คือ

๖.๑ กระทำด้วยประการใดโดยมิชอบ

๖.๒ มีเจตนาพิเศษเพื่อให้การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นถูกระงับ ชะลอ ชัดขวาง หรือรบกวน จนไม่สามารถทำงานตามปกติได้

มีข้อสังเกตว่า องค์ประกอบความคิดข้อที่ ๖.๑ นั้นเป็นเรื่องการกระทำใดๆ ก็ได้ซึ่งกินความหมายกว้างขวางมาก กฎหมายฉบับนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้น จึงควรหมายถึงการเข้าไปทำกับระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้นหรือไม่ หรือจะหมายถึงการกระทำทางกายภาพอื่นๆ เช่น การระเบิด การวินาศกรรม เพื่อให้มีผลทำลายการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ด้วย เท่าที่มีการอภิปรายกันในที่ประชุมของคณะกรรมการเป็นไปในแนวทางเดียวกันที่จะให้ขยายรวมถึงการกระทำทางกายภาพ ( Physical) ที่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับระบบ

คอมพิวเตอร์ด้วย ส่วนองค์ประกอบความผิดข้อที่ ๖.๒ มุ่งถึงเจตนาพิเศษของผู้กระทำเป็นสำคัญ จึงต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ผู้กระทำได้กระทำไปเพื่อค้นหาเจตนาพิเศษดังกล่าวตามหลัก “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา”

ส่วนถ้อยคำที่ว่า “จนไม่สามารถทำงานตามปกติได้” ย่อมหมายความว่าระบบคอมพิวเตอร์นั้นไม่สามารถทำงานได้โดยสมบูรณ์ ดังนั้นถึงแม้ว่าระบบคอมพิวเตอร์จะทำงานได้ แต่เป็นการทำงานที่ไม่สมบูรณ์หรือผิดปกติไป (Malfunctioning) ก็ย่อมอยู่ในความหมายของถ้อยคำอันเป็นองค์ประกอบความผิดนี้แล้ว ตัวอย่างของการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๑ อาทิ การป้อนโปรแกรมที่ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ปฏิเสธการทำงาน (Denial of Service) หรือทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานได้ช้าลงโดยการป้อนไวรัสคอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดผลชะลอการทำงาน ของระบบ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม หากผู้กระทำได้กระทำไปโดยมีอำนาจหรือสิทธิโดยชอบยอม ไม่เป็นความผิดเพราะไม่เข้าองค์ประกอบความผิดที่ว่า “โดยมิชอบ” ดังเช่น การทดสอบหรือรักษาความมั่นคงเพื่อความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์โดยบุคคลผู้ได้รับมอบอำนาจจากผู้เป็นเจ้าของระบบคอมพิวเตอร์ หรือผู้ปฏิบัติการ (Operator) หรือการปรับแก้ระบบปฏิบัติการ (Operating System) ของคอมพิวเตอร์โดยผู้ปฏิบัติการ (Operator) ก่อนติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ตัวอย่างเช่น การติดตั้งซอฟต์แวร์เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตซึ่งจะมีผลให้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานไม่เป็นปกติทั้งก่อนและหลังการติดตั้งโปรแกรม

๘. การส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์รบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุข

“...มาตรา ๑๑ ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่น โดยปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลดังกล่าว อันเป็นการรบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุข ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท...”

ความผิดตามมาตรา ๑๑ นี้ คณะกรรมการเพิ่มเติมขึ้นมาใหม่เป็นการบัญญัติเอาผิดแก่การกระทำที่ไม่ถึงกับทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นไม่สามารถทำงานตามปกติได้ แต่เป็นการทำให้เกิดการรบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุข เช่น ส่ง e-mail มากจนล้นระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นจนทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของเขา ภาษาอังกฤษเรียกว่า “spamming”

องค์ประกอบความผิดของมาตรานี้คือ

๗.๑ ส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง “จดหมายอิเล็กทรอนิกส์” หรือ e-mail ก็อยู่ในความหมายของ “ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” อยู่แล้วตามนิยามศัพท์ แต่คณะกรรมการต้องการให้ชัดเจนเพื่อเป็นการเตือนให้เข้าใจในความหมายขององค์ประกอบ ความผิดฐานนี้

๗.๒ โดยปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูล องค์ประกอบ ความผิดนี้สำคัญมากเพราะไม่ใช่เรื่อง “โดยมิชอบ” เหมือนกับความผิดตามมาตราอื่นๆ ในพระราชบัญญัตินี้ แต่เป็นเรื่องปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูล

การปกปิดหรือปลอมแปลงนี้ต้องเป็นเรื่องของ “แหล่งที่มาของการส่งข้อมูล” ซึ่งตรวจสอบได้โดย “ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์” ได้แก่ การปกปิดหรือปลอมแปลง IP address และหมายถึง การกระทำที่ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบถึงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลและ ส่งผลให้ไม่อาจตรวจสอบได้ทางระบบข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เป็นต้น จึงไม่ใช่เรื่องการปกปิดหรือปลอมแปลงโดยการไม่ใช่ชื่อจริง หรือการเปลี่ยนแปลงใช้ชื่อหรือใช้นามแฝง หรือใช้ email-address ที่ผิดไปหรือเปลี่ยนแปลงไปซึ่งยังตรวจสอบแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลได้อยู่

ความหมายของ “การปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์” ได้มีการอภิปรายและชี้แจงเพื่อให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายมาตรานี้ ชัดเจน ในการอภิปรายของสภานิติบัญญัติแห่งชาติในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัตินี้ในวาระที่ 2 ในการประชุมเมื่อวันพุธที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๕๐

๗.๓ อันเป็นการรบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่น โดยปกติสุข องค์ประกอบความผิดข้อนี้ คณะกรรมการเขียนลึกลับองค์ประกอบ ความผิดฐานบุกรุกตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๖๒ ดังนั้น จึงควรมีระดับความรุนแรงของการรบกวนพอสมควร ซึ่งต้องใช้มาตรฐานของวิญญูชนเป็นระดับวัดเป็นการพิจารณาแบบ Objective มิใช่พิจารณาตามความเป็นจริงแบบ Subjective

ข้อสังเกตสำหรับความผิดตามมาตรานี้ก็คือ เป็นบทบัญญัติที่มีโทษปรับสถานเดียวและไม่มีโทษจำคุก จึงถือว่าเป็นโทษที่ค่อนข้างเบา ในประเด็นที่เทียบเคียงกับความผิดฐานบุกรุกซึ่งเป็นความผิดอันยอมความได้ แต่คณะกรรมการเห็นว่าความผิดตามมาตรา ๑๒ เรื่อง Spamming นี้ จะไม่ทำกับผู้เสียหายคนเดียว แต่มักจะทำในวงกว้าง หากกำหนดให้เป็นความผิดอันยอมความได้จะมีปัญหาเกี่ยวกับการร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีซึ่งมีผู้เสียหายจำนวนมาก จึงไม่ได้กำหนดให้เป็นความผิดอันยอมความได้

๘. บทลงโทษที่หนักขึ้นสำหรับการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน หรือการรักษาความมั่นคงของประเทศ ฯลฯ มาตรา ๑๒ ถ้าการกระทำตามมาตรา ๕ หรือมาตรา ๑๐

๘.๑ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน ไม่ว่าจะความเสียหายนั้นจะเกิดขึ้น ในทันทีหรือภายหลังและไม่ว่าจะเกิดขึ้นพร้อมกันหรือไม่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๘.๒ เป็นการกระทำโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัย สาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือการบริการสาธารณะ หรือเป็นการกระทำ ต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ต้องระวางโทษจำคุก ตั้งแต่สามปีถึงสิบห้าปี และปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท

ถ้าการกระทำตามข้อ ๘.๒ เป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตายต้องระวางโทษ ตั้งแต่สิบปีถึงยี่สิบปี

มาตรา ๑๒ เป็นบทลงโทษที่หนักขึ้นสำหรับการกระทำความผิดตามมาตรา ๕ หรือมาตรา ๑๐ (ไม่รวมความผิดฐาน Spamming ตามมาตรา ๑๑) ซึ่งเป็นการกระทำโดยมิชอบกับ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่น ดังนั้นจะเป็นความผิดตามมาตรานี้ได้จะต้องเป็นความผิดใน ๒ มาตรา ดังกล่าวก่อน

ตามมาตรา ๑๒ พิจารณาผลจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดตามมาตรา ๕ หรือมาตรา ๑๐ คำว่า “แก่ประชาชน” ควรพิจารณาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ ประชาชนในวงกว้าง ( Public) แบบเดียวกับถ้อยคำ “ประชาชน ” ในเรื่องข้อโกงตามประมวล กฎหมายอาญา มาตรา ๓๔๓

องค์ประกอบที่น่าพิจารณาอีกประการหนึ่งก็คือ “ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะ เกิดขึ้นในทันทีหรือภายหลังและไม่ว่าจะเกิดขึ้นพร้อมกันหรือไม่ ” ซึ่งดูเหมือนว่าจะไม่คำนึงถึงผล แต่จริงๆ แล้วต้องพิจารณาว่าผลหรือความเสียหายนั้นต้องเกิดขึ้นแน่ เพียงแต่ว่า ถึงแม้จะยังไม่เกิด แต่แน่นอนว่าหากจะเกิดขึ้นในภายหลังก็ถือว่าเข้าองค์ประกอบความผิดนี้แล้ว ถ้อยคำนี้จึงแตกต่าง จาก “โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหาย” ตามมาตรา ๑๒(๒) ซึ่งจะได้อธิบายในลำดับถัดไป การ กระทำความผิดที่เข้ามาตรา ๑๒(๑) กฎหมายให้ระวางโทษหนักขึ้นเป็นจำคุกไม่เกินสิบปีและปรับ ไม่เกินสองแสนบาท

ส่วนบทลงโทษที่หนักขึ้นตามมาตรา ๑๒(๒) ไม่ได้พิจารณาจากผลของการ กระทำดังที่เขียนไว้ในมาตรา ๑๒(๑) แต่มาตรา ๑๒(๒) พิจารณาจากลักษณะของการกระทำที่จะ ก่อให้เกิดผล โดยใช้คำว่า “โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อ...” ซึ่งถ้อยคำนี้มีให้อยู่ใน ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตาม มาตรา ๒๖๕/๕ และมาตรา ๒๖๕/๖ ของประมวลกฎหมาย อาญาและอีกหลายบทมาตราที่ใช้ถ้อยคำในลักษณะทำนองเดียวกัน ในขณะที่มาตรา ๑๒(๑)

พิจารณาจากผลที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มาตรา ๑๒(๒) พิจารณาจากลักษณะของการกระทำที่ไปกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่กฎหมายมุ่งให้ความคุ้มครองเป็นพิเศษดังต่อไปนี้

๘.๓ ระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือการบริการสาธารณะ ซึ่งในตัวอย่างใช้คำว่า “หรือ” จึงหมายความว่า เกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเรื่องใดก็เข้าองค์ประกอบแล้ว และเป็นถ้อยคำสามัญที่ตีความตามหลักภาษาไทย

๘.๔ ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งถ้อยคำนี้ยังไม่ชัดเจนเท่าใดนัก ใน การพิสูจน์ความผิดตามองค์ประกอบข้อนี้ โจทก์จะต้องพิสูจน์โดยปราศจากความสงสัยตามสมควรว่า ผู้กระทำความผิดรู้ข้อเท็จจริงอันเป็นองค์ประกอบความผิดคือต้องรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์นั้นมีไว้เพื่อใช้เพื่อประโยชน์สาธารณะ เช่น อาจต้องมีประกาศแจ้งเตือนก่อน

การกระทำความผิดตามมาตรา ๑๒(๒) ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบห้าปีและปรับตั้งแต่หกหมื่นถึงสามแสนบาท ส่วนความในวรรคท้ายของมาตรา ๑๒ เป็นบทลงโทษสำหรับการลงโทษที่หนักขึ้นของผู้กระทำผิดตามมาตรา ๑๒(๒) ที่เป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย คือต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สิบปีถึงยี่สิบปี

มีข้อสังเกตว่า เหตุฉกรรจ์ตามมาตรา ๑๒ วรรคท้ายที่เป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตายนั้น หากเป็นกรณีที่ผู้กระทำมีเจตนาฆ่าผู้กระทำต้องมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๘๘ หรือ มาตรา ๒๘๙ แล้วแต่กรณี ซึ่งมีอัตราโทษจำคุกสูงสุด คือประหารชีวิต หากเป็นกรณีที่ผู้กระทำได้กระทำไปโดยประมาทก็ต้องถือว่าเป็นกรรมเดียวผิดกฎหมายหลายบทต้องปรับบทความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๕๑ ด้วย แต่เนื่องจากโทษตามมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัตินี้หนักกว่าโทษตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๕๑ ที่กำหนดไว้จำคุกไม่เกินสิบปี จึงต้องใช้บทลงโทษตามมาตรา ๑๒ วรรคท้ายซึ่งหนักกว่า ทั้งนี้เป็นไปตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๕๐ หรือแม้แต่การกระทำให้ผู้อื่นถึงแก่ความตายโดยไม่เจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๕๐ ก็มีอัตราโทษ คือจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบห้าปี ซึ่งเป็นอัตราโทษที่เบากว่ามาตรา ๑๒ วรรคท้าย

๕. การจำหน่ายชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด

“...มาตรา ๑๓ ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้น โดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘

มาตรา ๕ มาตรา ๑๐ หรือ มาตรา ๑๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

องค์ประกอบความผิดตามมาตรา ๑๑ คือ

๕.๑ จำหน่ายหรือเผยแพร่

คำว่า “จำหน่าย” ชัดเจน ส่วนคำว่า “เผยแพร่” นั้นเป็นคำที่กว้างกว่าน่าจะรวมถึงการโฆษณา แจก แจก เป็นที่น่าสังเกตว่า “การมีไว้เพื่อจำหน่าย” ไม่ใช่องค์ประกอบความผิดฐานนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะของสิ่งที่มีไว้ยากในการพิสูจน์ว่ามีไว้โดยเจตนาที่ชอบหรือไม่ชอบ ครั้นจะใช้หลักพิจารณาด้วยปริมาณของการมีไว้แบบยาเสพติดก็ทำไม่ได้เพราะชุดคำสั่งในลักษณะของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลดิจิทัล

๕.๒ ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้น โดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำ

ความผิดตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘ มาตรา ๙ มาตรา ๑๐ หรือ มาตรา ๑๑

ชุดคำสั่งตามมาตรานี้อาจเป็นแบบวัตถุ เช่น ดิสเกตต์ หรืออาจเป็นไฟล์ดิจิทัลก็ได้ ส่วนการใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดนั้นเป็นความผิดตามมาตราหนึ่งมาตราใดก็ได้ เพราะตัวบทใช้คำว่า “หรือ”

๕.๓ เจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๕๕

เจตนาในที่นี้ หมายถึง เจตนาจำหน่ายหรือเจตนาเผยแพร่ชุดคำสั่งจึงหมายความว่าผู้กระทำความผิดต้องรู้ข้อเท็จจริงด้วยว่าชุดคำสั่งนั้นได้จัดทำขึ้น โดยเฉพาะเพื่อเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด

ผู้กระทำความผิดมาตรา ๑๑ มีบทระวางโทษไม่รุนแรงนัก คือจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

๑๐. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำความผิดอื่น

“...มาตรา ๑๔ ผู้ใดกระทำด้วยประการใด ๆ ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

๑๐.๑ การนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนหรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน

๑๐.๒ การนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศหรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

๑๐.๓ นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร หรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

๑๐.๔ การนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ ที่มีลักษณะอันลามก และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

๑๐.๕ เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตาม (๑) (๒) (๓) หรือ (๔)

ปกติแล้วความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จะหมายความเฉพาะความผิดที่กระทำต่อระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังที่บัญญัติไว้ในมาตราก่อนหน้า

อย่างไรก็ตาม คอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์อาจถูกใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชญากรรมได้แทบทุกประเภท ที่เห็นได้ชัดเจนก็คือความผิดฐานดูหมิ่น หมิ่นประมาท หรือเผยแพร่ภาพลามก ซึ่งการกระทำผิดเหล่านั้นก็จำเป็นต้องพิจารณาจากองค์ประกอบความผิดสำหรับความผิดนั้นๆ เช่นพิจารณาบทบัญญัติจากบทบัญญัติของประมวลกฎหมายอาญา เป็นต้น

ถึงแม้ว่าการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดจะเป็นความผิดตามกฎหมายอื่นอยู่แล้ว แต่ผู้ร่างกฎหมายคงเห็นว่า มีความผิดหลายลักษณะที่ควรบัญญัติเป็นความผิดตามพระราชบัญญัตินี้อีกประการหนึ่ง จึงได้บัญญัติมาตรา ๑๔ โดยมีองค์ประกอบความผิดที่สำคัญคือ “นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์” การกระทำผิดตามมาตรานี้จึงต้องพิจารณาว่าอาจเป็นความผิดตามกฎหมายอื่นอีกด้วยหรือไม่

ความผิดตามมาตรา ๑๔ มี ๕ อนุมาตราจึงเปรียบเสมือนการบัญญัติความผิดขึ้นมาอีก ๕ ลักษณะ ดังนี้

๑๐.๖ การนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนหรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน

๑๐.๗ การนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศหรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

๑๐.๘ การนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร หรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

ความผิดตามมาตรา ๑๓(๓) มีองค์ประกอบความผิด ดังนี้

๑๐.๘.๑ นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์

๑๐.๘.๒ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร หรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

#### ๑๑. การสนับสนุนให้มีการกระทำความผิด

“...มาตรา ๑๕ ผู้ให้บริการผู้ใดจงใจสนับสนุนหรือยินยอมให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๔ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา ๑๔...”

มาตรา ๑๕ เป็นการเอาผิดกับ “ผู้ให้บริการ” มีองค์ประกอบความผิด ดังนี้

๑๑.๑ ผู้ให้บริการ

ผู้ที่จะมีความผิดตามมาตรา ๑๕ ต้องเป็น “ผู้ให้บริการ” ซึ่งมีนิยามศัพท์ไว้ในมาตรา ๓ ผู้ให้บริการจึงหมายถึงผู้ให้บริการแก่บุคคลอื่นในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตหรือให้สามารถติดต่อถึงกันโดยประการอื่นโดยผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในนามของตนเองหรือในนามหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น และยังหมายความรวมถึงผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

๑๑.๒ จงใจสนับสนุนหรือยินยอมให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๔

บทบัญญัติมาตรานี้ใช้ถ้อยคำ “จงใจ” ซึ่งเป็นคำที่เพิ่มขึ้นมาจาก “เจตนา” โดยมีเจตนารมณ์ที่จะเน้นให้เห็นว่า “จงใจ” นั้นหมายถึงต้องรู้ว่ามีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๔ เช่นมีการเตือนหรือแจ้งให้ทราบแล้วว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นเป็นความผิดต่อกฎหมายตามบทบัญญัติมาตรา ๑๔ เมื่อผู้ให้บริการยังปล่อยให้มีการเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นความผิดในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ก็จะถือได้ว่าเป็นการจงใจสนับสนุนหรือยินยอมให้มีการกระทำความผิด

๑๑.๓ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน

ข้อนี้เป็นเรื่องที่กฎหมายบัญญัติเอาผิดเฉพาะผู้ให้บริการที่กระทำความผิดในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตนเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการหรือผู้ใดก็ตามหากมีการกระทำอันเป็นการสนับสนุนหรือยินยอมให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๔ ไม่ว่าจะใน



ระบบคอมพิวเตอร์ของตนหรือของผู้ใดก็อาจต้องรับผิดชอบตามหลักเรื่องตัวการ หรือผู้สนับสนุนตามหลักในประมวลกฎหมายอาญาได้

#### ๑๑.๔ เจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๕๕

ถึงแม้มาตรา ๑๕ จะได้บัญญัติองค์ประกอบความคิดว่า “จงใจ” แล้วก็ตามแต่ผู้กระทำจะต้องมีเจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๕๕ ด้วย ซึ่งถึงแม้จะดูเป็นองค์ประกอบความคิดที่ซ้ำซ้อนกัน แต่คณะกรรมการเห็นควรให้คงไว้เพื่อเน้นย้ำว่าการที่จะเอาผิดกับผู้ให้บริการตามมาตรานี้ได้จะต้องเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการรู้อยู่แล้วว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งอยู่ในความควบคุมของตนเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดตามมาตรา ๑๔ แล้วยังยินยอมหรือสนับสนุนให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของตนอยู่

#### ๑๒. การตกแต่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นภาพของบุคคล

“...มาตรา ๑๖ ผู้ใดนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นภาพที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติมหรือดัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด ทั้งนี้ โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

ถ้ากระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการนำเข้าสู่ข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยสุจริต ผู้กระทำไม่มีความผิด ความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นความผิดอันยอมความได้ ถ้าผู้เสียหายในความผิดตามวรรคหนึ่งตายเสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย ซึ่งความผิดตามมาตรา ๑๖ นี้เป็นลักษณะของการดูหมิ่นหรือหมิ่นประมาทด้วยการตกแต่งภาพของบุคคลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด มีองค์ประกอบความคิด ดังนี้

๑๒.๑ นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ หมายความว่า ผู้กระทำได้มีการกระทำอันเป็นการนำข้อมูลคอมพิวเตอร์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบคอมพิวเตอร์นั้นเป็นระบบที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ ถ้าเป็นระบบคอมพิวเตอร์ของตนเองก็ไม่เป็นความผิด

๑๒.๒ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นภาพที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติมหรือดัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด

องค์ประกอบความคิดข้อนี้ต้องเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น หมายถึงการแสดงผลข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกเป็นภาพของบุคคล และภาพนั้นอาจเกิดจาก

การสร้างขึ้นใหม่ หรือเป็นภาพที่มีอยู่แต่ได้มีการตัดต่อ เติมหรือตัดแปลง ซึ่งเป็นการทำด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด ซึ่งคำว่า “วิธีการอื่นใด” เขียนไว้เพื่อให้ครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นภาพบุคคลนั้นด้วยวิธีการใดๆ ก็ได้ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์ จึงไม่น่าจะหมายความรวมถึงการตัดต่อ เติมหรือตัดแปลงภาพบุคคลซึ่งเป็น printout จากคอมพิวเตอร์

๑๒.๓ โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย องค์กรประกอบความผิดข้อนี้ใช้ข้อความทำนองเดียวกับความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๒๖ แต่เพิ่มคำว่า “ได้รับความอับอาย” เข้าไปด้วย จึงมีความหมายกว้างกว่าความผิดฐานหมิ่นประมาท

๑๒.๔ เจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๕๕ หมายถึง เจตนาในการนำภาพบุคคลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ การนำเข้าข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยสุจริตไม่เป็นความผิด การกระทำใดเป็นการนำเข้าข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยสุจริตน่าจะพิจารณาเทียบได้กับบทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๒๖ ที่บัญญัติว่า “ผู้ใดแสดงความคิดเห็นหรือข้อความโดยสุจริต... ผู้นั้นไม่มีความผิดฐานหมิ่นประมาท”

ข้อสังเกตประการต่อไปสำหรับความผิดตามมาตรา ๑๖ ก็คือความผิดตามมาตรานี้เป็นความผิดอันยอมความได้ และเป็นความผิดมาตราเดียวที่บัญญัติให้เป็นความผิดอันยอมความได้ ทั้งนี้เนื่องจากเห็นได้ชัดเจนว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความเสียหายเฉพาะบุคคล เมื่อเป็นความผิดอันยอมความได้ กฎหมายจึงต้องบัญญัติในเรื่องผู้เสียหายไว้ในลักษณะทำนองเดียวกับความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๓๓ ดังปรากฏความในวรรคสี่ ดังนี้

“...ถ้าผู้เสียหายในความผิดตามวรรคหนึ่งตายเสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดามารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย...

## สรุป

การนำเสนอข้อมูลในบทที่ ๓ นี้ เป็นการรวบรวมข้อเท็จจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยหัวข้อหลัก คือ สถานการณ์ธรรมาภิบาลไทย การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสร้างธรรมาภิบาลในรูปแบบต่างๆ ทั้งกฎหมายในการควบคุม สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการแก้ปัญหาหรือราษฎรบังหลวง และการเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทยนั้น หากยังคงใช้วิธีการแบบเดิมแบบเดียวกับที่ใช้กันมา ย่อมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หนทางแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน จะต้องปราบปรามระบบที่ก่อให้เกิดหรือ ราษฎรบัง

หลวง โดยให้ทุกภาคส่วนในสังคมให้มีการบูรณาการร่วมกันอย่างใกล้ชิด ซึ่งการ ขยายขอบเขต สังคมออนไลน์ การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้อย่างสร้างสรรค์จะช่วยเพิ่มแรงกระตุ้นให้เกิดความ โปร่งใสและนำไปสู่ความมุ่งมั่นร่วมกัน เพราะท้ายที่สุดแล้ว การถือ ราชฎ์ บังหลวงเป็น อาชญากรรมแห่งการคิดคำนวณ หมายความว่าถ้าโอกาสเป็นไปได้สูงว่าพฤติกรรมชั่วจะถูกเปิดเผย ความเป็นไปได้ที่จะถูกจับก็สูงตามขึ้นไปด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ความอยากประพฤติผิดลดลงตามไป ด้วยโดยประชาชนทั่วไป และภาคธุรกิจ สามารถใช้สังคมออนไลน์เป็นสื่อในการรายงานเรื่องถือ ราชฎ์บังหลวงและการใช้อำนาจในทางที่ผิดที่เกิดขึ้นได้ในทันที จากประสบการณ์ในประเทศอื่น มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำระบบปฏิบัติการสำหรับรายงานเหตุถือ ราชฎ์บังหลวง รวมไปถึงเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่ง ในปัจจุบันจึงได้มีการนำเอาสื่ออินเทอร์เน็ตมา ใช้ประโยชน์ในทางการเมืองเพิ่มมากขึ้น พร้อมกันนั้น ยังได้มี ความก้าวหน้าในการใช้สื่อสังคม ออนไลน์ในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานภาครัฐ ซึ่งเป็นการพัฒนาระดับของธรรมาภิ บาลในประเทศนั้นๆ ให้สูงขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตาม แม้สื่อสังคมออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะมีประสิทธิภาพที่จริง แต่ก็มีช่องโหว่ที่ทำให้ผู้คิดทุจริตเข้ามาโจมตีและก่อความเสียหายขึ้นมาได้ในหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น การพัฒนากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง การคุ้มครองสิทธิใน ชื่อเสียงของประเทศไทยได้ปรากฏอยู่ในกฎหมายต่างๆ ทั้งประมวลกฎหมายอาญา และประมวล กฎหมาย แพ่งและพาณิชย์ โดยกฎหมาย ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์<sup>๑</sup> มี สาระสำคัญใน ๒ ส่วน โดยส่วนแรกเรียกว่า เป็นกฎหมายสารบัญญัติ ที่เป็นการกำหนด องค์ประกอบความผิด และส่วนที่ ๒ เป็นกฎหมายวิธีพิจารณาความผิด ที่เป็นองค์ประกอบของการเอาผิด ผู้กระทำความผิด โดยมีคำว่า โดยมีชอบเป็นเส้นแบ่งระหว่างการกระทำที่ผิด หรือ ไม่ผิดกฎหมาย โดยได้ให้ความสำคัญต่อความผิดด้านต่างๆ ประกอบด้วย การเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ การเปิดเผยมาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะโดยมิชอบ การเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ การดักจับข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบการทำให้ เสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิชอบการกระทำเพื่อไ้การ ทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นไม่สามารถทำงานตามปกติได้ส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์รับกวน การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุขการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ประชาชนหรือการรักษาความมั่นคงของประเทศการจำหน่ายชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้เป็น เครื่องมือในการกระทำความผิดการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำความผิดอื่นการสนับสนุนให้มีการ กระทำผิดและการตกแต่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นภาพของบุคคล

## บทที่ ๔

### การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้

#### ในการเสริมสร้างความเข้มแข็ง

#### ของธรรมาภิบาลไทย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านทฤษฎี หลักการ และแนวความคิดในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในลักษณะต่างๆ ในบทที่ ๒ และรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังที่ได้นำเสนอไว้แล้วในบทที่ ๓ ผู้วิจัยจึงได้นำมาทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อันจะมีผลให้สามารถสังเคราะห์เพื่อแสวงหาแนวทางในการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้แบ่งออกเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทย  
ความก้าวหน้าของชุดคำสั่งประยุกต์
๒. สถานการณ์การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในปัจจุบัน
๓. กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

#### เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทย

รูปแบบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบันมีมากมายหลายรูปแบบ แต่ที่ได้มีการนำมาใช้เพื่อการให้บริการของภาครัฐ อันจะก่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหัวใจของธรรมาภิบาลไทย มี ๓ รูปแบบด้วยกัน ประกอบด้วย เว็บไซต์, Mobile Smart Device และสุดท้าย คือ ผู้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ที่ใช้ชื่อว่า Government Kiosk ซึ่งจะต้องใช้ประกอบกับ Smart Card เพื่อการยืนยันตัวตนที่ถูกต้อง (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ๒๕๕๕:๑)

##### ๑. เว็บไซต์

เว็บไซต์ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า w-e-b s-i-t-e คำนี้มีศัพท์บัญญัติว่า ที่อยู่เว็บ หมายถึง ชื่อเว็บที่เป็นแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลของหน่วยงานทั้งราชการ เอกชน

หรือบุคคล โดยรวมเก็บไว้ในเครื่องแม่ข่าย ซึ่งต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เมื่อต้องการศึกษาหรือค้นหาข้อมูลนั้น ต้องใช้คอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือ ไปค้นที่ชื่อเว็บไซต์ที่ต้องการ (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, ๒๕๕๔:๑)

รัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ( ICT) มาใช้ในภาครัฐ ( e-Government) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจ จะต้องเร่งดำเนินการพัฒนานำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันสามารถนำ ICT มาใช้เพื่อทำการปฏิรูประบบบริหารองค์กรของรัฐให้ได้ ตามเป้าประสงค์ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้กำหนดแผนทิศทาง (ROADMAP) ในการพัฒนาระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐแบบก้าวกระโดดในระยะเวลา 5 ปี และแผนดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในอนาคต เพื่อให้สามารถบรรลุการพัฒนาไปสู่ online information & interactive transaction โดยสมบูรณ์ แบ่งออกดังนี้

ระยะที่ ๑ กำหนดเป้าหมายเป็น c-Government หรือ Connected Government ที่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการ

ระยะที่ ๒-๓ เป็น m-Government หรือ Mobile Government ที่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่อื่น ๆ ในการให้บริการ

ระยะที่ ๔ เป็น u-Government หรือ Ubiquitous Government ที่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการ e-Services ณ ที่ใดก็ได้ และเป็นบริการตลอดเวลาแบบ

ระยะที่ ๕ เป็น t-Government หรือ Transformed Government หรือรัฐบาลที่ผ่านการแปลงสภาพ ตามนิยามขององค์การสหประชาชาติ โดยเป็นรัฐบาลที่ใกล้ชิดกับประชาชนทุกภาคส่วนที่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ผ่านช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการ ณ ที่ใดก็ได้ และเป็นบริการตลอดเวลา

การดำเนินงานในปัจจุบัน สามารถรองรับการใช้งานจากประชาชนในการเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในลักษณะการให้และรับบริการแบบรวมจุดเดียว ( One Stop Service) ผ่านระบบ Single Window Entry ด้วย Single Sign On ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบ e-Service ของผู้ใช้งานเกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีความมั่นใจในด้านความปลอดภัย

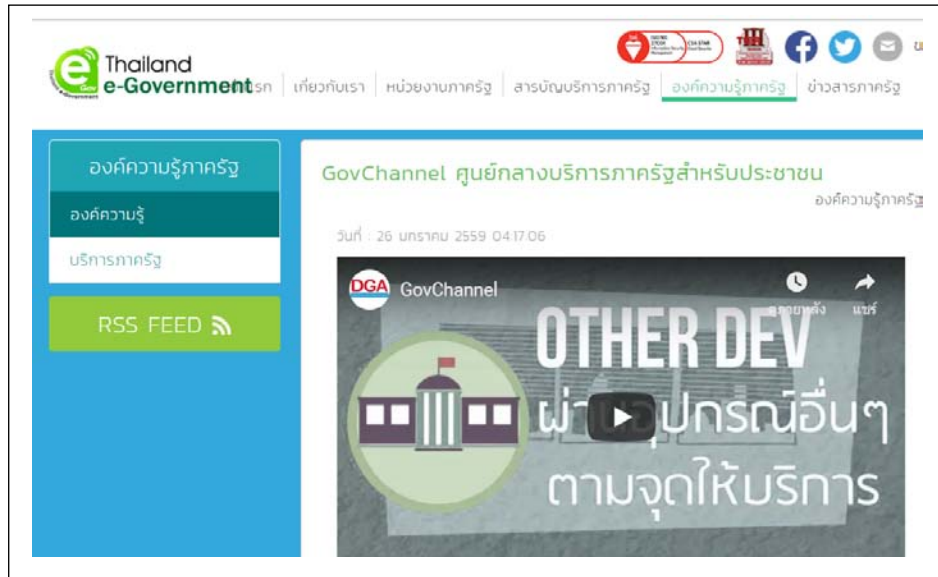
ขณะนี้ ได้มีการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความสะดวก และความโปร่งใส ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อธรรมาภิบาลของระบบราชการ ในการให้ข้อมูลด้านต่างๆ ประกอบด้วย

- ๑.๑ สวัสดิการภาครัฐ
- ๑.๒ ธุรกิจ การค้า การลงทุน
- ๑.๓ การคุ้มครองผู้บริโภค
- ๑.๔ การประกวดราคา และแบบฟอร์ม
- ๑.๕ กฎหมาย ความปลอดภัย และสาธารณสุข
- ๑.๖ สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และการเกษตร
- ๑.๗ ทรัพย์สินรัฐ และการประมูล
- ๑.๘ สาธารณสุข อาหาร และยา
- ๑.๙ ท้องเที่ยว วัฒนธรรม และกีฬา
- ๑.๑๐ ตรวจคนเข้าเมือง และวีซ่า
- ๑.๑๑ การศึกษา และสวัสดิการ
- ๑.๑๒ การจ้างงาน และสวัสดิการแรงงาน
- ๑.๑๓ ครอบครัว ชุมชน และที่อยู่อาศัย
- ๑.๑๔ หนังสือเดินทาง และการเดินทาง
- ๑.๑๕ การบริการสาธารณะ
- ๑.๑๖ การขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง
- ๑.๑๗ การเลือกตั้ง
- ๑.๑๘ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี
- ๑.๑๙ ภาษี และการเงิน
- ๑.๒๐ กมណမ and ฌนตံ
- ๑.๒๑ ประกันสังคม และคุ้มครองลูกจ้าง
- ๑.๒๒ สาธารณูปโภค
- ๑.๒๓ ผู้พิการ
- ๑.๒๔ อื่นๆ

เว็บไซต์หลักในการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์แก่ประชาชน มีที่ตั้ง ณ URL

<https://www.egov.go.th/th/index.php> ดังแผนภาพต่อไปนี้

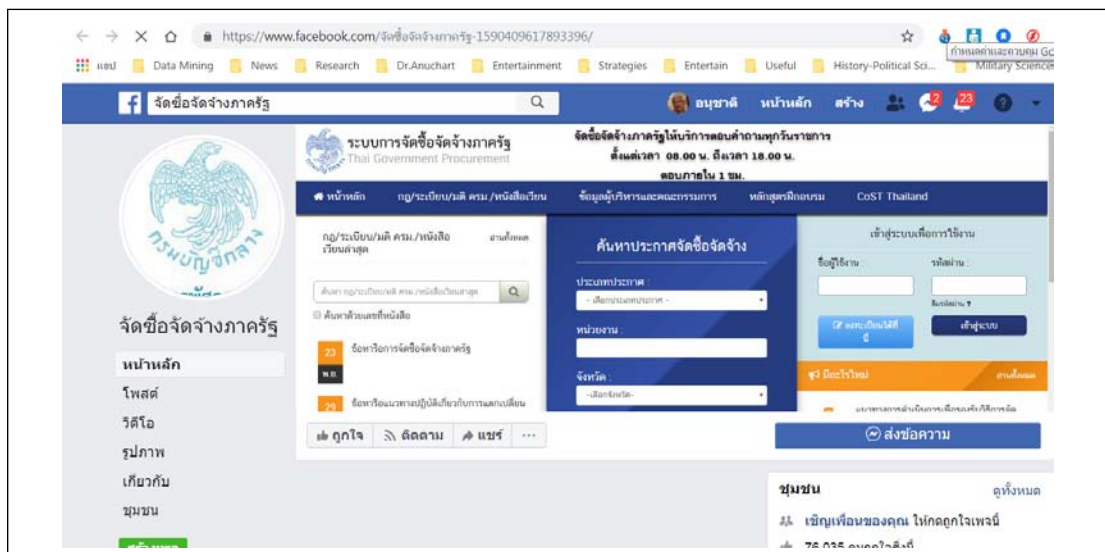
## แผนภาพที่ ๔-๑ เว็บไซต์หลักของรัฐบาลในการสร้างความโปร่งใสและให้บริการแก่ประชาชน



ที่มา : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ๒๕๖๒:๑

จากนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นี้เอง เป็นที่มาของการจัดทำกรประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหัวใจในการสร้างความโปร่งใสในด้านการประมูลงานภาครัฐ โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ด้วยการออกแบบเว็บไซต์หลัก ดังภาพต่อไปนี้

## แผนภาพที่ ๔ - ๒ เว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



ที่มา: กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, ๒๕๖๒:๑

เมื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบกับเว็บไซต์ของกระทรวงการคลังสหรัฐอเมริกา จะพบว่า เนื้อหา มีความลึกแตกต่างกันเป็นอย่างมาก โดยสหรัฐฯ จะนำเสนอทั้งตัวเลข สถิติ ข้อมูล ภาพเคลื่อนไหวของประเทศ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณในกิจการต่างๆ ไว้โดยละเอียด ในแห่งเดียว ดังแผนภาพต่อไปนี้

#### แผนภาพที่ ๔ - ๓ เว็บไซต์ของกระทรวงการคลัง สหรัฐอเมริกา



ที่มา : Department of the Treasury,2019:1

#### ๒. เฟซบุ๊ก

ในสังคมยุคปัจจุบัน ปฏิเสธไม่ได้ว่า “สื่อสังคมออนไลน์” หรือ Social Media ได้เข้ามามีบทบาทและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของเราเป็นอย่างมาก รวมถึงเป็นจุดเปลี่ยนของโลกแห่งการสื่อสารไปสู่รูปแบบใหม่ ๆ ที่รวดเร็ว การใช้สื่อใหม่หรือที่เรียกกันว่า “New Media” ได้ดำเนินมาสู่ระบบยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นการแข่งขันกันด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ถูกคิดค้นการใช้งานบนเครือข่ายการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออุปกรณ์การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟน หรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา (แท็บเล็ต) เป็นต้น คอยทำหน้าที่เป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้งาน หรือกลุ่มเป้าหมาย หลาย ๆ องค์กรหรือหน่วยงานเห็นประโยชน์ในข้อนี้ จึงได้นำ “สื่อสังคมออนไลน์” มาปรับประยุกต์ใช้และบูรณาการการปฏิบัติงานของตน ในงานด้านต่างๆ ซึ่งก็รวมไปถึงในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทยด้วย โดยเฟซบุ๊ก ( Facebook) ยังคงเป็น Social

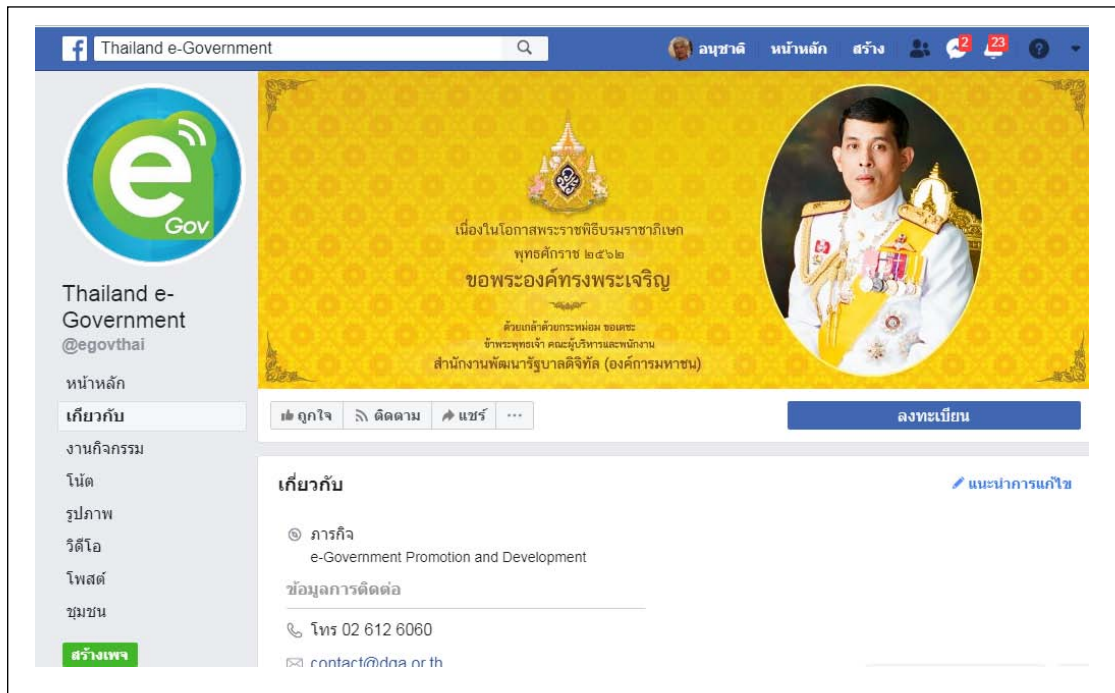


Media ยอดนิยมอันดับ ๑ ของคนไทย อันดับ ๒ คือ YouTube อันดับ ๓ คือ “LINE” อันดับ ๔ คือ Facebook Messenger และอันดับ ๕ คือ Instagram

ในส่วนของยอดผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ( Facebook) ในปัจจุบัน มีจำนวนประมาณ ๕๑ ล้านคน แยกเป็นผู้หญิงร้อยละ ๔๕ และผู้ชายร้อยละ ๕๑ (สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา, ๒๕๖๑:๑๔) จากจำนวนผู้เข้าถึงข้อมูลทั้งหมด พบว่า ความนิยมในแต่ละเฟซบุ๊กนั้น ส่วนหนึ่งมาจากการจัดทำเนื้อหา ( Content) ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ ควบคู่กับการนำเข้าสู่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ด้วยขั้นตอน/วิธีการและการตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการ ไม่มีข้อผิดพลาด ขณะเดียวกันต้องเผยแพร่ข่าวสารนั้นออกไปสู่สังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสนองตอบต่อการรับรู้ข่าวสารของผู้เข้าชม/สมาชิกเพจ ณ เวลานั้น ได้อย่างทันที เพราะการที่จะทำให้ผู้เข้าชม/สมาชิกเพจเลือกหรือตัดสินใจเข้ามาติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กรอยู่ตลอดเวลา นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ยังมียอดตัวเลขของผู้เข้าถึงข้อมูลองค์กรมากเท่าไร ก็ยิ่งแสดงให้เห็นถึงการให้ความสนใจต่อองค์กรของประชาชนมีมากขึ้นเท่านั้น ส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่ง คือ วิธีการปฏิบัติงานของแอดมินเพจ ซึ่งต้องมีเทคนิคหรือวิธีการในการจัดทำเนื้อหา ( Content) หรือการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ด้วย เช่น การเขียนพาดหัวข่าวที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย มีการเขียนข้อความเชิญชวนให้ติดตามข่าวสาร ภารกิจขององค์กร การคัดเลือกภาพประกอบต้องสื่อให้ตรงกับประเด็นของเนื้อหา เป็นต้น

ในปัจจุบัน เฟซบุ๊ก Thailand e-Government สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ๒๕๖๒:๑ ซึ่งมีที่ตั้ง ณ URL [https://web.facebook.com/egovthai?fref=ts&\\_rdc=1&\\_rdr](https://web.facebook.com/egovthai?fref=ts&_rdc=1&_rdr) แม้จะสร้างขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๓ แต่จนถึงปัจจุบัน กลับมีผู้ติดตามเพียง ๑๑,๗๘๕ คน ซึ่งนับว่าน้อยอย่างยิ่ง เมื่อเทียบกับเฟซบุ๊กซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ซึ่งจะมีผู้ติดตามหลายล้านคน เช่น เฟซบุ๊กของสำนักข่าวทีนิวส์ (๒๕๖๒:๑) มีผู้ติดตาม ๒,๕๐๑,๕๕๕ คน ส่วนเฟซบุ๊กของยิทร่า เบี้ยบังเกิด เลขาธิการมูลนิธิทีมงานนายประชาชนฯ (๒๕๖๒:๑) มีผู้ติดตาม ๕๓๖,๗๗๐ คน และแม้แต่เฟซบุ๊กของชมรมบ้านธัมมะ มศพ.(๒๕๖๒:๑) ซึ่งตั้งขึ้นเพื่อการเผยแพร่พระอภิธรรม ก็ยังมีสมาชิกถึง ๓๑,๗๐๓ คน ฯลฯ ซึ่งต่างก็มีสมาชิกมากกว่าเฟซบุ๊กของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) อย่างมากมาย ดังแผนภาพต่อไปนี้

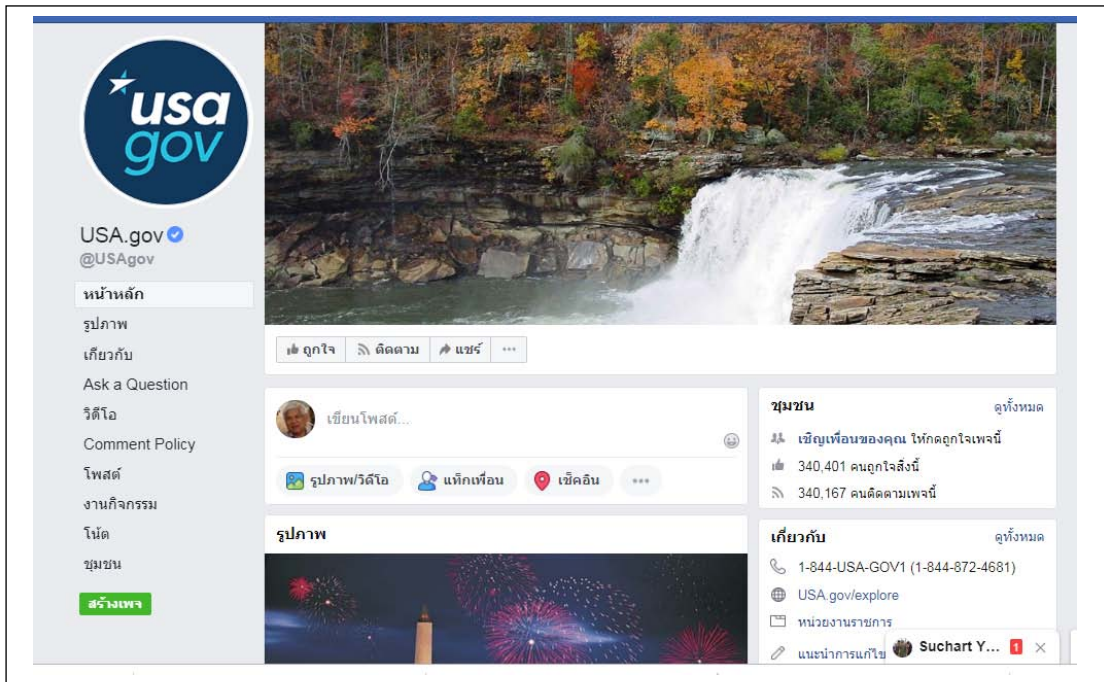
## แผนภาพที่ ๔ - ๔ เฟซบุ๊ก Thailand e-Government



ที่มา : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ๒๕๖๒:๑

เมื่อทำการเทียบเคียงกับการนำเฟซบุ๊กมาใช้ประโยชน์เพื่อการสร้างความโปร่งใสในประเทศอื่น จะพบว่า ประสิทธิภาพของเฟซบุ๊กซึ่งดำเนินการโดยรัฐบาลไทยนั้น ยังได้รับความนิยมต่ำมาก เช่น เฟซบุ๊กของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีที่ตั้ง ณ URL [https://web.facebook.com/USAgov/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://web.facebook.com/USAgov/?_rdc=1&_rdr) มีผู้ติดตามถึง ๓๓๘,๕๔๔ คน ดังแผนภาพต่อไปนี้

### แผนภาพที่ ๔-๕ เฟซบุ๊กของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา



ที่มา : USA Government, 2019:1

๓. ผู้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ที่ใช้ชื่อว่า Government Kioskเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าตู้เอนกประสงค์ภาครัฐ จัดสร้างขึ้นเพื่อการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐแบบครบวงจร ในรูปแบบดิจิทัล โดยใช้เป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐผ่านพื้นที่ให้บริการหน่วยงานของรัฐและพื้นที่สาธารณะ ครอบคลุมในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งของศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐสำหรับประชาชน ด้วยการยืนยันตัวตนในการเข้าถึงบริการด้วยบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (Smart Card) โดยผู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของหน่วยงานต่าง ๆ ได้จากจุดเดียว เพื่อนำไปสู่การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกกลุ่มและทุกท้องถิ่นอย่างเท่าเทียมกัน โดยภาครัฐจะนำผู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐไปติดตั้งตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการประชาชนทำธุรกรรมหรือตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ จากภาครัฐผ่านผู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ ณ จุดบริการที่ได้ติดตั้งไว้ ถือเป็นอีกหนึ่งโครงการบริการประชาชนของภาครัฐที่สนับสนุนความก้าวหน้าด้านการบริการใหม่ ๆ และสอดคล้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๘ :๑๐) นับเป็นระบบการรักษาความ

ปลอดภัยสูง สามารถใช้บริการได้อย่างมั่นใจโดยประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น สิทธิประกันสุขภาพ สิทธิประกันสังคมว่าได้รับรักษาโรงพยาบาลใด หรือหากมีการย้ายโรงพยาบาลมีการอัปเดตข้อมูลแล้วหรือไม่ การตรวจสอบเงินสะสม (กรณีชราภาพ) ว่ามีจำนวนเท่าไร ตรวจสอบการนัดหมายแพทย์โรงพยาบาลราชวิถีและโรงพยาบาล รามาธิบดี เป็นต้น นอกจากนี้ได้เพิ่มความสะดวกให้กับผู้กู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา หรือ กยศ. สามารถสามารถสั่งพิมพ์ เพื่อนำ QR code ไปสแกนเพื่อชำระเงินผ่าน KTB Net Bank ได้ด้วยแต่จุดด้อยที่สำคัญก็คือ มีการติดตั้งไว้เพียง ๑๑ แห่งเท่านั้นในขณะนี้และประชาชนทั่วไป จะสามารถใช้บริการในเรื่องต่างๆ ได้ ดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ข้อมูลบุคคล (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)
  - ๑.๒ ข้อมูลผู้ใช้น้ำประปา (การประปานครหลวง กระทรวงมหาดไทย)
  - ๑.๓ ข้อมูลนัดหมาย (โรงพยาบาลรามาธิบดี)
  - ๑.๔ ข้อมูลผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา (คุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ)
  - ๑.๕ บัญชีสินเชื่อในเครดิตบูโรแบบสรุป (บริษัท ข้อมูลเครดิตบูโรแห่งชาติ)
  - ๑.๖ ประวัติการเบิกจ่ายอุปกรณ์คนพิการ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)
  - ๑.๗ ตรวจสอบการใช้บริการ App center (log)(สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน))
  - ๑.๘ ระบบตรวจสอบข้อมูลสุขภาพ ในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข)
  - ๑.๙ ระบบประวัติการฟื้นฟู : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
  - ๑.๑๐ เงินสะสมกรณีชราภาพ (สำนักงานประกันสังคม)
  - ๑.๑๑ สิทธิการรับเบี้ยคนพิการ(กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)
  - ๑.๑๒ สิทธิประกันสุขภาพ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)
  - ๑.๑๓ สิทธิประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม)
  - ๑.๑๔ ระบบตรวจสอบสิทธิรับรองสิทธิอัตโนมัติ (โรงพยาบาลราชวิถี)
- อย่างไรก็ตาม การจะทำให้ผู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐเป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐที่ประสบผลสำเร็จ ภาครัฐต้องสร้างความเข้าใจโดยสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึง บริการภาครัฐดังกล่าว รวมถึงแสดงแผนที่แสดงจุดให้บริการเอนกประสงค์ของรัฐที่ได้ติดตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ในวงกว้างอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งต้องมี

การประเมินผลการดำเนินงาน การค้นคว้า การพัฒนา และการจัดเตรียมข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น เรื่อย ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนให้มากที่สุด เพื่อให้ชีวิตของประชาชนได้รับความสะดวกสบายขึ้นจากบริการของภาครัฐต่อไป

#### แผนภาพที่ ๔ - ๖ ตู้บริการเอกประสงค์ภาครัฐ



ที่มา : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, ๒๕๖๒:๑

#### ปัจจัยการเสริมสร้างประสิทธิภาพของสื่อสังคมออนไลน์

การให้บริการและการนำเสนอข้อมูลเพื่อการ เสริมสร้างธรรมาภิบาลของภาครัฐ ในรูปแบบต่างๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เพราะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกที่ทุกเวลา ที่สำคัญเป็นการสื่อสารแบบ ๒ ทาง (Two-way Communication) และยังเป็นการช่วยเสริมงานด้านประชาสัมพันธ์แบบเดิม (Offline) ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่ว่า “เป็นการสร้างเครือข่ายสังคมที่มีการเชื่อมโยงกัน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางสังคมร่วมกัน”

ปัจจัยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเนื้อหา ซึ่งก็คือ เรื่องราวต่าง ๆ ที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการนำเสนอ เพื่อสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมาย ให้ได้รับทราบ รับรู้ ให้ความสนใจ/ติดตาม และเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับกิจกรรมของรัฐบาล โดยแยกลักษณะได้ ๑๐ ประเภท ดังนี้

๑. Corporate Movement and Information เป็นการสื่อสารความเคลื่อนไหวของรัฐบาลในด้านต่าง ๆ เช่น แนวทางการบริหาร วิสัยทัศน์ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ของรัฐบาลที่ต้องการเผยแพร่ให้สังคมรับทราบ

๒ . Corporate Positioning การบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ การกล่าวถึงปริมาณงานและความสำเร็จว่ามีมากน้อยเพียงใด

- ๓ . Executive Vision เป็นการแสดงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในส่วนราชการระดับต่างๆ การให้ความเห็น วิเคราะห์บทบาทของรัฐต่อสถานการณ์สภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น บทบาทความ ข่าวสารข้อมูลที่สำคัญของประเทศชาติ ฯลฯ เป็นต้น
- ๔ . Service Value เป็นการแสดงการบริการ การบอกกล่าวหรืออธิบายความโดดเด่นของงานที่ทำ และงานบริการว่ามีอะไรบ้าง ให้แสดงถึงคุณค่า เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านกฎหมาย เป็นต้น
- ๕ . Communication for Engagement การสื่อสารข้อมูลเพื่อสร้างความผูกพันและความมั่นใจ การสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว รวมถึงหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส
๖. Data Research Service and Consultant การให้ข้อมูลข่าวสาร บทวิเคราะห์และคำปรึกษา การบริการในเชิงวิชาการ เช่น ศูนย์ข้อมูล บทวิเคราะห์ ผลการวิจัยโพล งานสรุปค้นคว้าที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน รายงานการวิจัย รวมถึงการปกป้องคุ้มครองสิทธิของประชาชน ตลอดจนการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
๗. Corporate Agenda การแจ้งกำหนดการที่สำคัญของรัฐ การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น รายงานกิจกรรม การจัดประชุม การแถลงข่าว ทั้งด้านการบริหาร การบริการ และการจัดกิจกรรม
- ๘ . Corporate Connection การแสดงความก้าวหน้าทางเครือข่ายของรัฐ ความก้าวหน้าการร่วมมือกับพันธมิตรกับองค์กรอื่น ๆ เช่น ข้อตกลงระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงความสำเร็จ ความคล่องตัว สร้างเครือข่ายและแสดงถึงประโยชน์ที่ได้รับ
- ๙ . Expert, Award, Ranking การแสดงให้เห็นถึงการยอมรับความเชี่ยวชาญการสื่อสารเรื่องราวหรือประเด็นความรู้ความสามารถในเชิงกฎหมาย หรือคุณงามความดี เช่น การได้รับรางวัล การยอมรับในมาตรฐานสากล เป็นต้น
- ๑๐ . Social Content เป็นการสื่อสารประเด็นทางสังคม สร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เช่น การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม กิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีใช้การโฆษณาประกาศความดี แต่เป็นการสร้างความตื่นตัวไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องให้พัฒนาไปพร้อม ๆ กัน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน

## การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย

สำหรับการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ ( Social Network) ซึ่งหมายถึง การบริการที่เชื่อมโยงคนหลายคนเข้าด้วยกัน โดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารและรับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว จะมี ข้อดี-ข้อเสียของรูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการ เสริมสร้างธรรมาภิบาล โดยสามารถเปรียบเทียบข้อแตกต่าง และผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔ - ๑ เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของรูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์  
ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย

ข้อดี	ข้อเสีย
๑. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้	๑. ช่องทางการให้บริการบางแห่ง อาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ใช้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำไปใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
๒. สามารถเป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อม เพราะสามารถเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันได้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจเข้ามาตอบหรือมีส่วนร่วมได้	๒. เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดหมายกันเพื่อจุดประสงค์ร้าย ตามที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์
๓. สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สะดวกและรวดเร็ว	๓. เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ ขโมยผลงาน หรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่าง ๆ ของผู้ใช้ให้บุคคลอื่นได้เห็นและแสดงความคิดเห็น

ตารางที่ ๔ - ๑ เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของรูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเสริมสร้าง  
ความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย(ต่อ)

ข้อดี	ข้อเสีย
๔. เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่สนใจทั่วไปได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น	๔. ข้อมูลที่ต้องกรอกเพื่อสมัครสมาชิก และแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยกแก่การตรวจสอบว่าเป็นความจริงหรือไม่ ดังนั้น อาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิกหรือการถูกลอกโดยบุคคลที่ไม่มีตัวตนได้
๕. สามารถใช้เป็นที่ในการประชาสัมพันธ์หรือให้บริการแก่ประชาชนสำหรับส่วนราชการและองค์กรต่าง ๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคมได้	๕. หากระบบการรักษาความปลอดภัยไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ คนร้ายอาจทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายได้ในวงกว้าง
๖. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในเครือข่ายได้โดยตรง	๖. เป็นการเสียเวลาถ้าผู้ใช้ ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างไร้ประโยชน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์ สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยราชการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ ความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกร่วมกันต่อหน่วยงานราชการต่างๆ รวมทั้งสถาบันหลักที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ของรัฐให้ประสบความสำเร็จมากหรือน้อยเพียงไร จึงขึ้นอยู่กับว่าเครือข่ายมีสมาชิกเป็นเช่นไร หากมีสมาชิกที่เข้มแข็ง มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ปรากฏเป็นรูปธรรม มีบริการที่เป็นเลิศ มีคุณธรรม จริยธรรม น่าเลื่อมใสเป็นที่ศรัทธาของคนทั่วไป ภาพลักษณ์ของรัฐโดยรวมนั้นก็จะเป็นภาพที่ดี น่าประทับใจ เป็นที่จดจำขึ้นในจิตใจของประชาชน ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานตามพันธกิจของรัฐบาลเพื่อให้ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในทางตรงกันข้าม หากภาพลักษณ์องค์กรเป็นไปทาง “ลบ” ความเชื่อมั่น การยอมรับและศรัทธาของประชาชนก็จะเปลี่ยนไปในทิศทางตรงกันข้ามเช่นเดียวกัน

ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จนั้น มีแนวทาง ดังนี้

๒.๑ พิจารณาออกแบบเนื้อหาที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์กับผู้รับสารที่เข้ามาติดตาม



- ๒.๒ มีการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบประเภทอื่น ๆ ที่หลากหลาย เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว การถ่ายทอดสด ฯลฯ เป็นต้น
- ๒.๓ เน้นการมีส่วนร่วมของผู้รับสารให้สามารถสื่อสารกันได้แบบ ๒ ทาง
- ๒.๔ ใช้กลยุทธ์การเขียนและนำเสนอเนื้อหาด้วยความเป็นกันเอง

## ความก้าวหน้าของชุดคำสั่งประยุกต์ของสื่อสังคมออนไลน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์ในยุคปัจจุบัน มีความก้าวหน้าอย่างสูง ทั้งรูปแบบและช่องทางการเข้าถึง ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดด้วยข้อความที่เป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพยนตร์ ซึ่ง นอกจากรูปแบบ (Platform) การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลตามที่ได้กล่าวมาก่อนหน้านี้แล้ว ยังมีชุดคำสั่งประยุกต์อื่นๆ ที่มีความสำคัญและมีประสิทธิภาพสูงในการนำมาใช้ประโยชน์ได้อีกหลากหลายรูปแบบ ซึ่งในปัจจุบัน ชุดคำสั่งประยุกต์ที่ได้รับความนิยม มีดังต่อไปนี้

### ๑. อินสตาแกรม(Instagram)

อินสตาแกรม เป็นโปรแกรมแบ่งปันรูปภาพและคลิปวิดีโอสั้น ๆ ได้รับการคิดค้นขึ้นในเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๓ ผู้ใช้งานสามารถถ่ายรูปและตกแต่งรูปภาพได้ตามต้องการ และแบ่งปันผ่านบริการเครือข่ายสังคม โดยการตกแต่งรูปนั้นจะเน้นในแนวย้อนยุคหรือกล้องโพลารอยด์ ซึ่งมีอัตราส่วนของรูปภาพอยู่ที่ ๔:๓ โดยในช่วงแรก อินสตาแกรมรองรับการใช้งานบน ไอโฟน ไอแพด และ ไอพอดทัช ต่อมาในเดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๕๕ ทางบริษัทก็ได้เพิ่มการรองรับระบบ แอนดรอยด์ ซึ่งรองรับตั้งแต่ แอนดรอยด์ เวอร์ชัน ๒.๒ ขึ้นไป ปัจจุบันสามารถดาวน์โหลดได้ทางไอทูนส์ และ กูเกิลเพลย์ ซึ่งในการปรับปรุงกิจการให้ทันสมัยอยู่เสมอ เฟซบุ๊กจึงได้เข้ามาซื้อกิจการในราคาประมาณ ๑ พันล้านดอลลาร์สหรัฐ รวมถึงหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ ในเดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๕๕ และในปัจจุบัน มีผู้ใช้งานเกินกว่า ๑ พันล้านคน

### ๒. ทวิตเตอร์(Twitter)

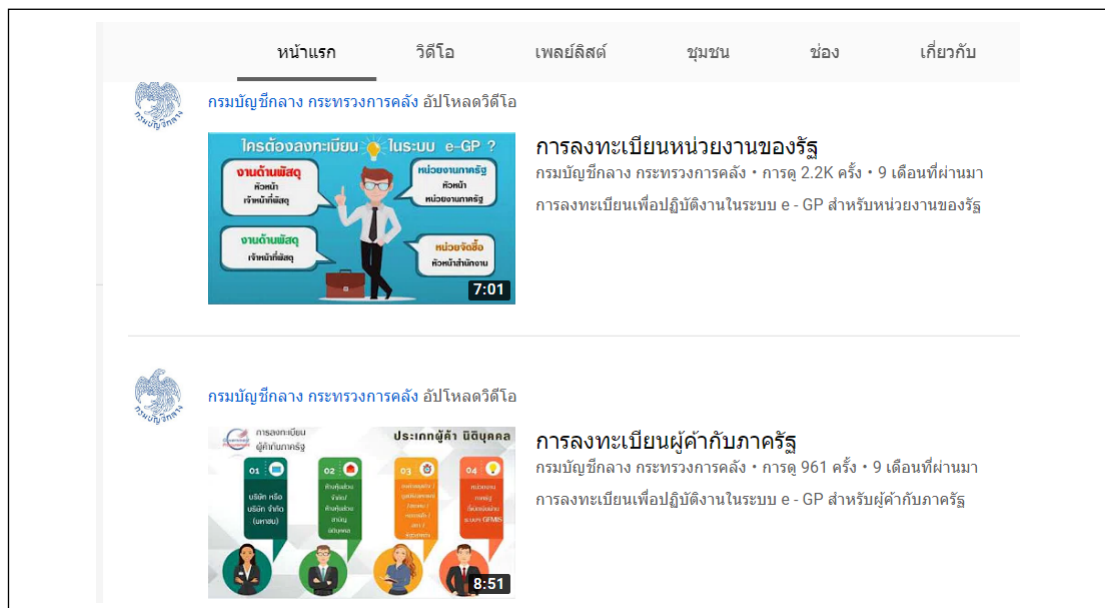
ทวิตเตอร์เป็นบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จำพวก ไมโครบล็อก โดยผู้ใช้สามารถส่งข้อความยาวไม่เกิน ๒๘๐ ตัวอักษร ว่าตนเองกำลังทำอะไรอยู่ โดยเรียกการส่งข้อความนี้ว่า ทวิต ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๔๔ โดย แจ็ก ดอร์ซี, บิซ สโตน และอี แวน วิลเลียมส์ เจ้าของบริษัทออบวิโออุส และต่อมาในเดือนกรกฎาคม ก็ได้เปิดตัวเว็บไซต์สังคมออนไลน์ ซึ่งต่อมาได้รับความนิยมจากทั่วโลก โดยมีผู้ใช้ที่ลงทะเบียนเข้าใช้มากกว่า ๕๐๐ ล้านคนในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ รวมไปถึงมีทวิตมากกว่า ๓๔๐ ล้านครั้งต่อวัน และมีการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์มากกว่า

๑,๖๐๐ ล้านครั้งต่อวัน นับตั้งแต่วันเปิดตัว ทวิตเตอร์เป็นเว็บไซต์ ๑ ใน ๑๐ อันดับที่มีผู้ใช้งานมากที่สุด โดยได้รับการขนานนามว่าเป็นเว็บไซต์สำหรับการส่งบริการข้อความสั้น บนอินเทอร์เน็ต

### ๑. ยูทูป (YouTube)

ยูทูป เป็นเว็บไซต์เผยแพร่วิดีโอ โดยมีสำนักงานอยู่ที่แซนบรูโน แคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา เว็บไซต์ดังกล่าวถูกสร้างขึ้นมาจากอดีตพนักงาน ๓ คนในบริษัทเพย์เพล อันประกอบด้วยแซด เฮอร์ลีย์ , สตีฟ เซน และยิวีต คาริม ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๔๘ ยูทูปถูกซื้อไปโดยในราคาประมาณ ๑ พันล้านเหรียญสหรัฐ ยูทูปจึงเป็นหนึ่งในบริษัทย่อยของกูเกิล โดยเว็บไซต์ยังสามารถให้ผู้ใช้งานสามารถอัปโหลด ชม หรือแบ่งปัน วิดีทัศน์ระหว่างผู้ที่สนใจร่วมกันได้ ปัจจุบัน มีส่วนราชการจำนวนมาก ทำการเผยแพร่ผลงานและ ข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการสื่อให้เป็นที่รับรู้กัน โดยทั่วไป ผ่านช่องทางยูทูป เช่น กระทรวงการคลัง ได้ใช้ทำการเผยแพร่ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง ฯ ดังแผนภาพต่อไปนี้

### แผนภาพที่ ๔-๗ การสื่อข้อมูลของทางราชการสู่ประชาชนผ่านทางช่องทางยูทูป



ที่มา : กระทรวงการคลัง, ๒๕๖๑:๑

### ๔. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ปัจจุบันมีการใช้อีเมลล์ในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น จนสามารถเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนทั่วไปได้อย่างมากมาย การติดต่อผ่านอีเมลล์มีความสะดวกรวดเร็วกว่าการส่งจดหมายในวิธีการปกติ ที่ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะถึงมือผู้รับ ทำให้อีเมลล์เป็นที่นิยม ทั้งการใช้

อีเมลในการติดต่อธุรกิจ หรือแม้กระทั่งการใช้ อีเมลในการสื่อสารกับคนในครอบครัวที่อยู่ห่างไกล กันทำให้ได้ใกล้ชิดกันมากขึ้น การพัฒนาอีเมลมีมาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี ค.ศ.๑๙๖๑ ที่อีเมลฉบับแรกถูกส่งผ่าน ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network) ทุกวันนี้มีผู้ให้บริการอีเมลเพิ่มมากขึ้น ทั้งในรูปแบบของการให้บริการจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ รวมไปถึงองค์การราชการ องค์การธุรกิจ ซึ่งมี Server ของตนเอง จึงมีช่องทางเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก (Mark O'Neill, 2011:1)

ในอดีต กระทรวงมหาดไทยได้จัดให้มีบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนทั่วไป โดยใช้ชื่อว่า คนไทยดอทคอม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการขอรหัสบุคคล (Pin Project) เมื่อทำการลงทะเบียนขอรหัสบุคคลแล้ว ประชาชนจะสามารถตรวจสอบข้อมูลด้านการทะเบียน อาทิ รายการตามทะเบียนราษฎร (ทะเบียนบ้าน) รายการบัตรประจำตัวประชาชน รายการเปลี่ยนชื่อ รายการเปลี่ยนสัญชาติ รายการย้ายที่อยู่ และยังสามารถตรวจสอบสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งตรวจสอบการสมรสหรือการหย่าได้ด้วย และสำหรับไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ นั้น กระทรวงมหาดไทยจะกำหนดชื่อผู้ใช้งาน (user) คือ p ตามด้วยรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักของประชาชนแต่ละคน โดยมีที่ทำการไปรษณีย์ (mail server) คือ khonthai.com ดังนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address) ก็จะเป็น “(รหัสเลขประจำตัวประชาชน) @khonthai.com” ส่วนรหัสลับ ก็คือ รหัสบุคคล (เลข ๔ หลัก) ที่ได้ลงทะเบียนไว้ แต่เมื่อลงทะเบียนแล้วนั้น จะมีขั้นตอนการตรวจสอบ หากเป็นเจ้าของประวัติจริงจะอนุมัติภายใน ๓ วันทำการ โดยจะแจ้งทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ที่ระบุหรือที่ขอใหม่ให้ทราบเป็นลำดับต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม โครงการนี้ค่อนข้างล้มเหลว เนื่องจากการให้บริการไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน มีประสิทธิภาพสูงกว่า ดังนั้น จึงไม่ได้ ก่อให้เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวังไว้

## การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมในปัจจุบัน

### สภาพแวดล้อมทางการเมือง

#### ๑. นโยบาย

จากการที่รัฐบาลไทยได้หันมาให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลมาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๐ อันเป็นผลมาจากวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ที่มีชื่อเรียกว่า “ต้มยำกุ้ง” ซึ่งเกิดจากการทุจริตในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในสมัยของรัฐบาล พล.อ.ชวลิต ยงใจยุทธ จนทำให้หลายประเทศในเอเชีย ต้องได้รับความเสียหายอย่างใหญ่หลวง และรัฐบาลชุดต่อมาภายใต้การนำของนายชวน หลีกภัย จำต้องรับข้อเสนอจากองค์กร

กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ให้เริ่มประกาศนโยบายในการสถาปนาธรรมาภิบาลไทยอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบกับจากแรงกดดันจากต่างประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาตั้งแต่ปี ๒๕๔๒ ทั้งนี้ กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ดังนั้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการก็เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ ซึ่งจะนำไปสู่การลดการฉ้อราษฎร์บังหลวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญทางด้านการเมือง ที่ทำให้มีการนำแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเสริมสร้างธรรมาภิบาล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยตรง และสื่อสังคมออนไลน์ก็เป็นส่วนหนึ่งในระบบดังกล่าวนี้

๒. การส่งเสริมการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายสังคมออนไลน์ตามแนวทางในการนำประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศดิจิทัล หรือ ที่เรียกว่า Digital Thailand ในปัจจุบัน จึงได้มีการวางรากฐานในการส่งเสริมเทคโนโลยีในรูปแบบของการวางแผนแม่บทการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ เพื่อสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่ม มีความรู้ และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

### สภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ

นายณัฐวัชร วรรณพุก (สัมภาษณ์เมื่อ ๑๓ พ.ค.๖๒, ๑๐.๐๐ น.) ผู้จัดการประจำประเทศไทย เอชทีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ให้ข้อมูลว่า ใน ปี ๒๕๖๒ นี้ ราคาโทรศัพท์ เคลื่อนที่ แบบสมาร์ตโฟนมีแนวโน้ม ลดลงอย่างต่อเนื่องจนถึงปี ๒๕๖๓ จากอันเป็นผลมาจาก กระแสความต้องการใช้โทรศัพท์ ประเภทนี้ในประเทศไทย ทำให้มีผู้นำสินค้าเข้ามาจำหน่ายเป็นจำนวน มากจนเกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น โดยจะให้ความสำคัญกับความสามารถในการใช้งานและความคุ้มค่ากับราคา ก่อนตัดสินใจซื้อ ซึ่งปัจจุบันราคาเฉลี่ย ตกประมาณ ๘,๐๐๐ – ๙,๐๐๐ บาทเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จาก นายสมชัย สิริพิชัยศรีชาติ

(สัมภาษณ์เมื่อ ๑๓ พ.ค.๖๒, ๑๓.๐๐ น.) กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตัวแทนจำหน่ายมือถือHTCซึ่งกล่าวว่า

“... ขณะนี้ตลาดโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นจากในอดีตเมื่อ ๖-๗ ปีที่แล้วมาก โดยปัจจุบันมียอดขายหลายหมื่นเครื่องต่อเดือนและในปีหน้า (๒๕๖๓) คาดว่าจะเพิ่มขึ้นถึง ๑ แสนเครื่องต่อเดือน โดยมีการขยายตัวเพิ่มจากปีที่แล้ว (๒๕๖๑) ประมาณร้อยละ ๗...”

### สภาพแวดล้อมทางด้านสังคมจิตวิทยา

ในปัจจุบัน ผู้คนเริ่มหันมาใช้สื่อสังคมออนไลน์แทนสื่อแบบเดิมๆ กันมากขึ้น ในการสื่อสารข้อมูลถึงกัน ซึ่งในช่วงเริ่มแรกการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มักใช้ในลักษณะของงานอดิเรกสื่อสารกันระหว่างตนเองกับคนรู้จักใกล้ชิด จากนั้นได้มีการขยายการประยุกต์ใช้สู่ภาคธุรกิจ ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้คนอย่างกว้างขวาง

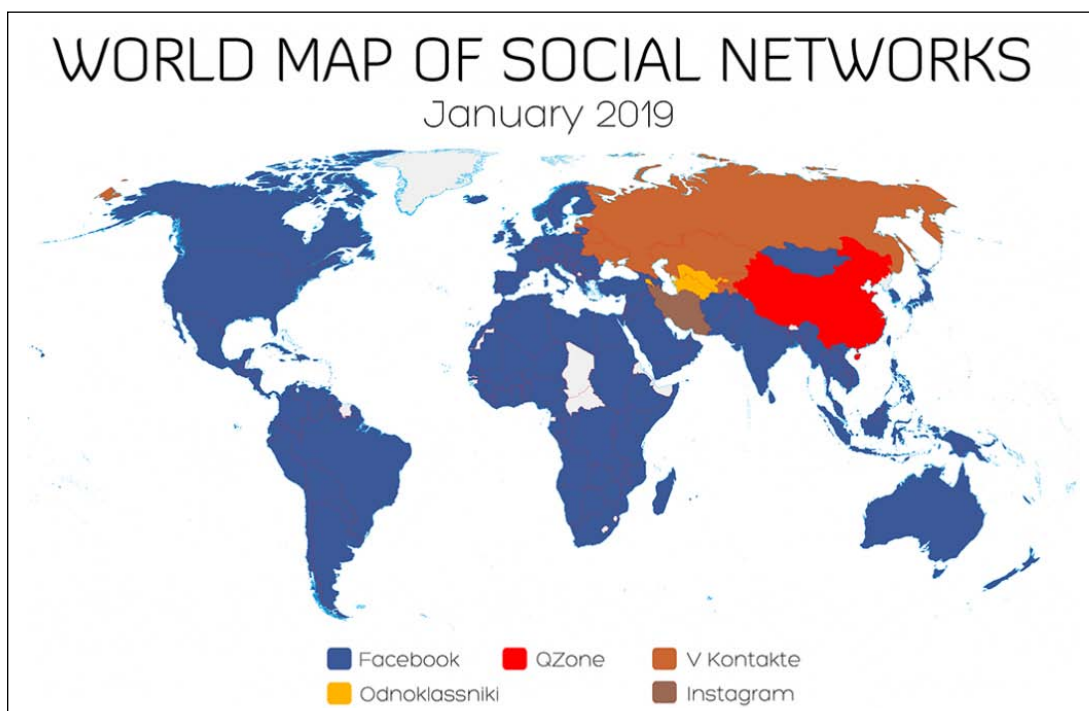
สาเหตุสำคัญที่ทำให้สื่อสังคมออนไลน์ ได้รับความนิยมขึ้นเรื่อย ๆ มาจากการใช้งานที่ง่าย เข้าถึงกลุ่มคนได้รวดเร็ว มีการแสดงความคิดเห็นไปมา และสื่อที่นำมาแบ่งปันมีลักษณะหลากหลาย รวมทั้งการพัฒนาตลอดเวลาของเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต ทำให้มีแนวโน้มค่อนข้างชัดเจนว่าสื่อสังคมออนไลน์ จะเป็นสื่อหลักของผู้คนในโลกอนาคตอย่างแท้จริง

### สภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

ในปี ๒๕๖๑ เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก ยังคงเป็น “Facebook” นับเป็นอันดับ ๑ ใน ๑๑๕ ประเทศที่ได้ทำการสำรวจ จากทั้งหมด๑๔๕ ประเทศทั่วโลก โดยมีผู้ใช้งานต่อเดือนมากกว่า ๑,๘๐๐ ล้านคน แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่า ความสำเร็จ Facebook เริ่มลดลงในบางประเทศ โดย “LinkedIn” และ “Instagram” (เป็นของ Facebook) กำลังเติบโตในหลายประเทศ โดยคนในประเทศบราซิล โมซัมบิก นามิเบีย อิหร่าน และอินโดนีเซีย นิยมใช้ Instagram มากกว่า นอกจากนี้ในอีกหลายประเทศของแอฟริกา LinkedIn เป็นแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ขณะเดียวกัน Facebook ไม่สามารถใช้งานได้ทุกประเทศทั่วโลก เนื่องจากบางประเทศได้บล็อกการใช้งาน ทำให้ผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ต้องถ่วงครองตลาดประเทศนั้นๆ เช่น จีน ทางเราได้บล็อก Facebook, Twitter, Instagram ดังนั้น “QZone” จึงเป็น Social Network ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ด้วยจำนวนผู้ใช้งาน ๖๓๒ ล้านคน แต่ถ้าเป็นแอปพลิเคชันแชทในจีนนิยมใช้ “QQ” และ “WeChat” มากที่สุดเช่นเดียวกับในรัสเซีย “VKontakte” หรือที่รู้จักกันในชื่อ VK และ “Odnoklassniki” หรือ OK.ru แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ของ Mail.ru กลุ่มบริษัทออนไลน์

ยักษ์ใหญ่ในรัสเซีย ครองความเป็นสองผู้นำตลาด ขณะที่ในญี่ปุ่น ผลการสำรวจพบว่า “Twitter” เป็นแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด (WP, ๒๕๖๐:๑) โดยในปี ๒๕๕๕ จำนวนผู้ใช้ Twitter ในญี่ปุ่นมี ๓๕ ล้านคน ตามมาด้วย Facebook ๒๕ ล้านคน ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ ๔-๘ แสดงประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งได้รับความนิยมในแต่ละประเทศ



ที่มา : Vincenzo Cosenza, 2018:1

### กฎหมายและข้อบังคับการกระทำผิดบนระบบเครือข่ายออนไลน์

ในรอบครึ่งทศวรรษที่ผ่านมาได้มีวิวัฒนาการของกิจกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดขึ้นในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งมาจากกระแสโลกอันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปิดเสรีในภาคธุรกิจ แต่อีกส่วนหนึ่งมาจากแรงผลักดันภายในประเทศเอง ทั้งนี้ครอบคลุมกิจกรรมในระดับและขนาดต่าง ๆ กัน ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงโครงการของภาครัฐและเอกชน ทั้งในระดับชาติและระดับองค์กร เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อใหม่ที่เข้ามามีความสำคัญในสังคมไทยในเวลาไม่นานมานี้ และที่มีลักษณะพิเศษหลายประการ โดยมีลักษณะของสื่อผสม (Multimedia) ซึ่งรวมเอาหลากหลายรูปแบบของการสื่อสารไว้ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์ การไปรษณีย์ การแพร่ภาพและการกระจายเสียง รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ในเวลาจริง การออกกฎหมายเพื่อควบคุมเนื้อหาอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทางที่ผิด จึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะต้องอาศัย

กรอบและกระบวนการทางกฎหมายที่ครอบคลุมกว้างขวาง อินเทอร์เน็ตได้ถูกนำไปใช้งานหลายประเภททั้งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นช่องทางในการรับ - ส่งข้อความ เอกสาร จากทั่วโลกในเวลาไม่กี่วินาที มีประสิทธิภาพ และราคาไม่แพง เป็นฐานข้อมูล และสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งเมื่อถูกออนไลน์จะได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยมากกว่าที่อยู่ในห้องสมุด นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังเป็นชุมชนเสมือน (Visual Communities) หลายร้อยชุมชน ซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนความสนใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ในขณะที่เดียวกันการประกอบอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นอาชญากรรมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในสังคมทุกวันนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกอบอาชญากรรมโดยอาศัยระบบเครือข่าย อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้นำเอาข้อดีของการติดต่อสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการกระทำความผิดของตน

เนื่องจากระบบกฎหมายในประเทศไทยเป็นระบบที่ใช้ประมวลกฎหมาย ( Civil Law) และประมวลกฎหมายอาญาได้ถูกนำมาใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๐๐ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุม และปราบปรามการกระทำในลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นปฏิปักษ์ต่อสังคม โดยไม่ได้มีเนื้อหาเจาะจงมุ่งเน้นว่าการกระทำความผิดจะได้กระทำลงในรูปแบบใดหรือใช้เครื่องมือใดในการกระทำความผิด แต่เนื่องจากการกระทำความผิดบนระบบเครือข่ายนั้น เป็นการกระทำความผิดที่มีความแตกต่างกับการกระทำความผิดในรูปแบบอื่น กล่าวคือ มีการใช้เครื่องมือในการกระทำความผิดที่ทันสมัย มีการปกปิดตัวผู้กระทำผิดได้มากขึ้น ทำให้ประมวลกฎหมายอาญาเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดบนระบบเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของความผิดต่อชื่อเสียง จะพบว่าเมื่อเป็นการกระทำบนระบบเครือข่าย ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการกระทำที่เสียชื่อเสียงในลักษณะที่แตกต่างและหลากหลายขึ้นกว่าการกระทำในรูปแบบปกติ จึงได้มีการนำการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงในบางวิธีมาบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ แต่ในปัจจุบัน แม้จะมีกฎหมายบัญญัติเกี่ยวกับการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงบนระบบเครือข่ายแล้ว แต่ก็ยังทำให้เกิดปัญหา ส่งผลให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาเนื้อหาของกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแล้วพอจะสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

#### ๑. เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและสิทธิในเกียรติยศ ชื่อเสียง

ประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ใช้งานระบบเครือข่ายและองค์กรอิสระมาก โดยเฉพาะในส่วนของพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐

มีการตั้งข้อสังเกตว่าพระราชบัญญัติฉบับนี้มีเนื้อหาที่ไม่ชัดเจน อาจเกิดปัญหาด้านการตีความ และยังเห็นว่าการร่างพระราชบัญญัติเช่นนี้ จะทำให้เกิดการนำมาใช้ในลักษณะเป็นการลิดรอนสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกของประชาชนหนักขึ้น ด้วยการใช้กฎหมายโดยมีเหตุผลซ่อนเร้นทางการเมือง มากกว่าการป้องปรามอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์อย่างแท้จริง โดยเฉพาะในสถานการณ์การเมืองปัจจุบัน ทั้งนี้ เนื่องจากว่าระบบเครือข่ายถือเป็นระบบที่ให้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นสูง อีกทั้งเมื่อเป็นการแสดงความคิดเห็นบนระบบเครือข่าย การใช้งานระบบเครือข่ายก็ไม่ได้จำกัดเฉพาะผู้ใช้ระบบเครือข่ายซึ่งเป็นอยู่ในประเทศไทยหรือมีสัญชาติไทยแต่ยังรวมถึงผู้ใช้ระบบเครือข่ายในทุก ๆ พื้นที่ในโลกซึ่งมีที่มาและแนวคิดในเรื่องเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นแตกต่างกันการวิพากษ์วิจารณ์กฎหมายดังกล่าวจึงไม่ได้จำกัดเฉพาะบุคคลที่อยู่ในประเทศไทยหรือมีสัญชาติไทยแต่รวมถึงบุคคลไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกก็จะสามารถเข้าถึง และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลซึ่งอยู่ในระบบเครือข่ายได้

๒. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๑๖ กำหนดฐานความผิดในเรื่องการตัดต่อภาพของบุคคลอื่นอันอาจทำให้ผู้เสียหายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง ซึ่งเป็นมาตราที่มีความใกล้เคียงอย่างยิ่งกับความผิดฐานหมิ่นประมาท ซึ่งกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญา และได้เพิ่มความคุ้มครองแก่ผู้ถูกนำภาพตัดต่อ แต่จะมีการกำหนดขอบเขตการคุ้มครองเพิ่มขึ้นจากการคุ้มครองความผิดต่อชื่อเสียงปกติประการหนึ่ง กล่าวคือ นอกจากจะคุ้มครองผู้ซึ่งน่าจะถูกทำให้เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชังแล้ว ยังให้ความคุ้มครองแก่ผู้ซึ่งน่าจะได้รับความอับอายจากภาพของตนที่ถูกบุคคลอื่นนำไปตัดต่อ ดัดแปลงด้วย เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น จะพบว่าแม้ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศสิงคโปร์จะไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองชื่อเสียงบนระบบเครือข่ายไว้เป็นการเฉพาะ แต่ทั้ง ๒ ประเทศจะมีกฎหมายคุ้มครองชื่อเสียงในเรื่องต่าง ๆ ครอบคลุมกว่ากฎหมายของประเทศไทย

ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองชื่อเสียงบนระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรจะมีการแก้ไขของค้ประกอบความผิดสำหรับความผิดต่อชื่อเสียง ทั้งในส่วน of ประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ โดยมุ่งเน้นไปที่เจตนาของผู้กระทำความผิด มากกว่าที่จะเพ่งเล็งถึงลักษณะของข้อความหรือรูปแบบความผิด เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในเรื่องของความคุ้มครองในคดีความผิดต่อชื่อเสียงไม่ทั่วถึง เช่น ในกรณีการนำภาพบุคคลอื่นมาตัดต่อหรือดัดแปลงโดยประการที่นำไปทำให้บุคคลได้รับความอับอายจะเป็นความผิด แต่หากเป็นการดัดแปลงข้อความของบุคคลใดแล้วส่งผลให้เจ้าของบทความนั้นน่าจะได้รับความอับอายกลับไม่เป็นความผิด เป็นต้น



นอกจากนี้ ยังควรจะมีการแบ่งประเภทของผู้ถูกระทำให้เสียชื่อเสียง เนื่องด้วยเหตุผลในทำนองเดียวกับที่ประเทศสหรัฐอเมริกากำหนดให้บุคคลสาธารณะจะได้รับความคุ้มครองน้อยกว่าบุคคลธรรมดา กล่าวคือ บุคคลบางประเภทต้องอาศัยการชื่นชมจากสาธารณะ จึงควรจะยอมรับความเสี่ยงที่จะถูกวิพากษ์วิจารณ์มากกว่าบุคคลทั่วไป อีกทั้งการที่สถานะของบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้บุคคลมีโอกาสนในการเข้าถึงสื่อมวลชน เพื่อตอบโต้ข้อความที่ทำให้ตนเสียชื่อเสียงต่างกัน โดยอาจจะกำหนดระดับการพิสูจน์ที่มากกว่าบุคคลธรรมดาก็ได้ อีกทั้งการแบ่งประเภทของผู้ถูกระทำความผิดต่อชื่อเสียงยังจะทำให้สามารถคุ้มครองผู้ทำธุรกิจ การค้าซึ่งต้องเสียหายมากกว่าบุคคลธรรมดาเพราะการใช้ระบบเครือข่ายเป็นเครื่องมือในการกระทำให้เสียชื่อเสียงอีกด้วย

๓. เนื่องจากการค้นหาตัวผู้กระทำความผิดบนระบบเครือข่ายเป็นเรื่องที่จะต้องใช้เทคโนโลยีและความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบหนึ่ง ๆ นั้น มีผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ให้บริการระบบเครือข่ายหลายฝ่าย การดำเนินการเพื่อค้นหาพยานหลักฐานในการระบุตัวผู้กระทำความผิดและพิสูจน์ความผิด จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวนมากต่างจากการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงในรูปแบบอื่น ๆ ทำให้การดำเนินการเพื่อค้นหาพยานหลักฐานเป็นเรื่องยาก เพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ จึงกำหนดให้บุคคลบางกลุ่มนอกจากผู้กระทำความผิดต้องรับผิดชอบ แต่ความรับผิดชอบดังกล่าวจะจำกัดอยู่เพียงการกระทำความผิดเฉพาะในมาตรา ๑๔ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการกระทำความผิดในเรื่องที่สำคัญ จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจสำหรับความผิดต่อชื่อเสียงบนระบบเครือข่าย ควรจะมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบหรือไม่ ทั้งนี้ ในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศสิงคโปร์ ไม่มีการออกกฎหมายในลักษณะของการกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบต่อการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงบนระบบเครือข่าย แต่มีแนวทางคำพิพากษาของศาลปรับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการเข้ากับความรับผิดชอบของผู้พิมพ์ (Publisher) และผู้เผยแพร่ (Distributor) โดยทั้ง ๒ ประเทศ ได้บัญญัติหลักกฎหมายเพื่อรับรองและคุ้มครองผู้ให้บริการบนระบบเครือข่ายบางประเภทว่าไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีต่าง ๆ สาเหตุของการบัญญัติกฎหมายในลักษณะดังกล่าวเนื่องมาจากทั้ง ๒ ประเทศไม่ต้องการให้การพัฒนาของระบบเครือข่ายต้องหยุดชะงักเนื่องจากการกำหนดภาระหน้าที่ให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป อีกทั้งยังเพื่อรักษาความเป็นเอกลักษณ์ตามธรรมชาติของอินเทอร์เน็ตที่เปิดกว้างให้บุคคลทั่วไปเข้ามาแสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่จำกัดนั่นเอง

ส่วนในเรื่องการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบความรับผิดชอบของทั้งประเทศไทย ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศสิงคโปร์แล้ว จะพบว่าทั้ง ๓ ประเทศกำหนดภาระหน้าที่ไว้ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากแม้ทั้งประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศสิงคโปร์

ไม่ได้บัญญัติหลักเกี่ยวกับความรับผิดของผู้ให้บริการไว้เป็นกฎหมายลายลักษณ์อักษร แต่เมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ศาลก็สามารถปรับความรับผิดของผู้ให้บริการเข้ากับความรับผิดของผู้พิมพ์และผู้เผยแพร่ดังกล่าวได้อยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม สิ่งที่แตกต่างกันระหว่างประเทศไทยและอีก ๒ ประเทศ คือ ทั้ง ๒ ประเทศดังกล่าวไม่ได้บัญญัติความรับผิดของผู้ให้บริการไว้อย่างชัดเจนดังเช่นในกฎหมายไทย และในทางตรงกันข้ามทั้ง ๒ ประเทศกลับมีการบัญญัติรับรองว่าหากผู้ให้บริการบางประเภทกระทำการบางอย่าง ผู้ให้บริการจะไม่ต้องรับผิดในกรณีที่มีผู้นำเนื้อหาไม่สมควรเข้ามาในระบบเครือข่ายของตน โดยเฉพาะประเทศสิงคโปร์ซึ่งนอกจากจะมีกฎหมายกำหนดยกเว้นความรับผิดของผู้ให้บริการแล้ว ยังมีหน่วยงานและคณะกรรมการซึ่งดูแลด้านเนื้อหาของกรให้บริการบนระบบเครือข่ายอีกด้วย

๔. เมื่อพิจารณาฐานความผิดสำหรับความผิดต่อชื่อเสียงตามประมวลกฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ จะพบว่าในบางฐานความผิด กฎหมายกำหนดให้เป็นความผิดอันยอมความได้ แต่ในบางฐานความผิดกลับไม่มีการกำหนดว่าเป็นความผิดอันยอมความได้ ความผิดตามมาตราดังกล่าวนี้จึงกลายเป็นความผิดอาญาแผ่นดิน ทำให้เกิดประเด็นซึ่งประเด็นนี้เป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าเหตุใดในการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงบนระบบเครือข่าย บางกรณีจึงมีการกำหนดเป็นความผิดอันยอมความได้ ในขณะที่บางกรณีจึงเป็นความผิดอันยอมความไม่ได้หรือความผิดอาญาแผ่นดิน และการบัญญัติดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินคดีเช่นใด

#### ๕. ปัญหาในทางปฏิบัติ

เมื่อมีการกระทำความผิดทางอาญาเกิดขึ้น โดยหลักทั่วไปแล้ว การที่จะนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์กำหนดว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดและมีกฎหมายกำหนดโทษไว้ และในขั้นตอนของการค้นหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิด รวมถึงการสอบสวน การฟ้องร้องคดี และการพิจารณาคดีของศาล ก็จะต้องทำตามวิธีการซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ แต่เนื่องจากการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงบนระบบเครือข่ายนั้น มีการกำหนดไว้ทั้งในประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งไม่ได้มีเนื้อหาเจาะจงมุ่งเน้นว่าการกระทำความผิดจะได้กระทำในรูปแบบใดหรือใช้เครื่องมือใดในการกระทำความผิด และในพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ ซึ่งก็ได้มีการกำหนดการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงบนระบบเครือข่ายไว้เพียงบางรูปแบบ ส่วนเครื่องมือในการบังคับการตามที่กฎหมายในส่วนสารบัญญัติกำหนดนั้น ในประมวลกฎหมายอาญาจะนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้พิจารณา ซึ่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาก็เช่นเดียวกับประมวลกฎหมายอาญากล่าวคือ ไม่ได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะเจาะจงว่าให้นำไปใช้ในกรณีการกระทำความผิดในรูปแบบใด

เป็นพิเศษ ดังนั้น อำนาจที่ให้ไว้แก่พนักงานสอบสวนก็จะเป็นอำนาจทั่วไปในการค้นหา พยานหลักฐานและผู้กระทำความผิด ต่างจากพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ ซึ่งนอกจากจะกำหนดว่าการกระทำใดเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ แล้วยังกำหนดเขตอำนาจศาล รวมทั้งอำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้เป็นกรณีพิเศษด้วย ดังนั้น จึง เกิดเป็นประเด็นปัญหาขึ้นว่า หากการกระทำใดเป็นความผิดต่อชื่อเสียงซึ่งมีการกำหนดไว้ว่าเป็น ความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาเท่านั้น โดยไม่เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการ กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ ด้วยแล้ว ก็จะไม่สามารถนำอำนาจพิเศษของ พนักงานเจ้าหน้าที่และหลักในการฟ้องร้องคดีมาบังคับใช้ได้ ทั้งที่เป็นการกระทำความผิดต่อ ชื่อเสียงบนระบบเครือข่ายเช่นเดียวกัน

#### ๖. ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดบนระบบเครือข่าย

ปัญหาประการหนึ่งที่เกิดขึ้นเมื่อมีการกระทำความผิดบนระบบเครือข่าย คือ การ ค้นหาพยานหลักฐานเพื่อระบุตัวผู้กระทำความผิดและนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษนั้นกระทำ ได้ยาก เนื่องจาก ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายมีจำนวนมาก และในบริการส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ สามารถปกปิดชื่อตนเอง โดยใช้ชื่อปลอมหรือไม่ระบุชื่อตนเอง เช่น การสนทนาบนกระดานข่าว สาธารณะ อีกทั้งการลบ เปลี่ยน แก้ไขข้อมูลคอมพิวเตอร์ก็สามารถกระทำได้โดยง่ายและรวดเร็ว ทำให้การสืบหาพยานหลักฐานบนระบบเครือข่าย จึงยากกว่าการสืบหาในลักษณะอื่น ทำให้หากไม่ มีความร่วมมือของผู้ให้บริการบนระบบเครือข่าย ซึ่งเกี่ยวข้องและมีข้อมูลโดยตรงแล้ว การค้นหา พยานหลักฐานดังกล่าวจะกระทำได้ยากมากขึ้นจนเกือบจะกระทำไม่ได้เลย พระราชบัญญัติว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ จึงกำหนดมาตรา ๒๖ ไว้เป็นเสมือนมาตรการ เบื้องต้นโดยกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูล ๒ ประเภท (อัศวิน อาษาไนย , ๒๕๕๐:๗) กล่าวคือ

๖.๑ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จะต้องเก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๙๐ วันนับแต่วันที่ ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ แต่ในกรณีที่จำเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่อาจสั่งให้ผู้ให้บริการเก็บ รักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้เกินกว่า ๙๐ วันแต่ไม่เกิน ๑ ปีเป็นกรณีพิเศษเฉพาะรายและ เฉพาะคราวก็ได้

๖.๒ ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จำเป็นเพื่อให้สามารถระบุตัวผู้ให้บริการนับตั้งแต่เริ่ม ใช้บริการจนกระทั่ง ๙๐ วันนับแต่การใช้บริการสิ้นสุดลง และยังกำหนดไว้อีกว่าหากผู้ให้บริการไม่ ปฏิบัติตามจะมีโทษปรับ โดยรายละเอียดหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของ ผู้ให้บริการได้มีกำหนดไว้ในประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ.๒๕๕๐

อย่างไรก็ตาม การกำหนดหน้าที่ของผู้ให้บริการจะต้องเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าว เพื่อแก้ปัญหาความยากลำบากในการค้นหาพยานหลักฐานทำให้เกิดข้อโต้แย้งกลายเป็นประเด็น ปัญหาใหม่ขึ้นมาเนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวค่อนข้างสูง โดยในปัจจุบัน การเก็บข้อมูลดังกล่าวจะเป็นการเก็บรักษาตามระยะเวลาที่มีผู้เข้าแสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าว เช่น ในกระทู้ใดที่มีผู้นิยมเป็นจำนวนมากและมีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นเรื่อยๆ โดยเฉพาะหาก ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นหัวข้อที่ควรค่าแก่การเก็บรักษาไว้ต่อไป อายุของกระทู้ดังกล่าวอาจจะอยู่ได้นานหลายปี ในทางกลับกัน หากกระทู้ใดไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น กระทู้ดังกล่าวก็จะตกไปและถูกลบในที่สุด ดังนั้น หากมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการด้านเนื้อหาต้องทำการเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการทั้งหมดเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๕๐ วัน นอกจากผู้ให้บริการรายดังกล่าวจะต้องเก็บรักษาข้อมูลในหัวข้อที่มีผู้นิยมเข้ามาแสดงความคิดเห็นแล้ว ผู้ให้บริการยังจะต้องเก็บรักษาข้อมูลในหัวข้ออื่นๆ อีกด้วย การกำหนดมาตรการดังกล่าวจึงเป็นการเพิ่มภาระในการเก็บข้อมูลให้แก่ผู้ให้บริการมากขึ้นเป็นเท่าตัว ซึ่งภาระหน้าที่ดังกล่าวย่อมหมายถึงค่าใช้จ่ายจำนวนมากมหาศาลด้วย

นอกจากผู้ให้บริการรายใหญ่แล้ว ผู้ให้บริการรายย่อยซึ่งอาจจะเป็นเพียงผู้ให้บริการซึ่งเข้ามาใช้พื้นที่ที่ผู้ให้บริการให้ใช้พื้นที่ในระบบเครือข่าย (Host Service Provider) เปิดให้ใช้อีกทอดหนึ่ง โดยเป็นการเปิดกระดานข่าวสาธารณะแลกเปลี่ยนความสนใจเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใดรุ่นหนึ่ง หรือกลุ่มผู้ชื่นชอบศิลปิน ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นผู้ให้บริการบนระบบเครือข่ายโดยตรง โดยอาจจะเป็นเพียงเด็กซึ่งสนใจในเรื่องดังกล่าว และต้องการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างกลุ่มผู้ชื่นชอบในเรื่องเดียวกันเท่านั้น ดังนี้ การกำหนดให้ผู้ให้บริการดังกล่าวต้องเก็บรักษาข้อมูลเป็นระยะเวลายาวนานอาจจะทำให้ผู้ให้บริการดังกล่าวแบกรับภาระค่าใช้จ่ายไม่ไหวจนต้องเลิกให้บริการไปเสียก็ได้

## สรุป

บทที่ ๔ นี้ เป็นการนำเสนอ การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อันจะมีผลให้สามารถสังเคราะห์เพื่อแสวงแนวทางในการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ซึ่งในปัจจุบันนี้ รูปแบบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายมีมากมายหลายรูปแบบ แต่ที่ได้มีการนำมาใช้เพื่อการให้บริการของภาครัฐ อันจะก่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหัวใจของธรรมาภิบาลไทย มี ๓ รูปแบบ ประกอบด้วย เว็ บไซต์, Mobile Smart Device และ ตู้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ที่ใช้ชื่อว่า Government Kiosk ซึ่งจะต้องใช้ประกอบกับ Smart Card เพื่อการยืนยันตัวตนที่ถูกต้อง

จากการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม พบว่า ปัจจัยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของสื่อสังคมออนไลน์ ที่สำคัญคือเนื้อหาในการนำเสนอที่มุ่งต่อกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม และเครือข่าย ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ในยุคปัจจุบัน มีความก้าวหน้าอย่างสูง ทั้งรูปแบบและช่องทางการเข้าถึง ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดด้วยข้อความที่เป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพยนตร์ ซึ่งนอกจากรูปแบบ (Platform) การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลตามที่ได้กล่าวมาก่อนหน้านี้แล้ว ยังมีชุดคำสั่งประยุกต์อื่นๆ ที่มีความสำคัญและมีประสิทธิภาพสูงในการนำมาใช้ประโยชน์ได้อีกหลากหลายรูปแบบ โดยรัฐบาลชุดปัจจุบันได้ให้การส่งเสริมการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายสังคมออนไลน์ตามแนวทางในการนำประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศดิจิทัล หรือ ที่เรียกว่า Digital Thailand จึงได้มีการวางรากฐานในการส่งเสริมเทคโนโลยี ในรูปของการวางแผนแม่บทการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้สาเหตุสำคัญที่ทำให้สื่อสังคมออนไลน์ ได้รับความนิยมขึ้นเรื่อย ๆ มาจากการใช้งานที่ง่าย เข้าถึงกลุ่มคน ได้รวดเร็ว มีการแสดงความคิดเห็นไปมา และสื่อที่นำมาแบ่งปันมีลักษณะ หลากหลาย รวมทั้งการพัฒนาตลอดเวลาของเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต ทำให้มีแนวโน้มค่อนข้างชัดเจนว่าสื่อสังคมออนไลน์ จะเป็นสื่อหลักของผู้คนในโลกอนาคตอย่างแท้จริง แต่ปัญหาในเชิงกฎหมายที่เกิดขึ้นตามมา คือ ในส่วนของความผิดต่อชื่อเสียง จะพบว่าเมื่อเป็นการกระทำความผิดระบบเครือข่าย ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการกระทำความผิดชื่อเสียงในลักษณะที่แตกต่างและหลากหลายขึ้นกว่าการกระทำในรูปแบบปกติ จึงได้มีการนำการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงในบางวิธีมาบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ แต่ในปัจจุบัน แม้จะมีกฎหมายบัญญัติเกี่ยวกับการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงบนระบบเครือข่ายแล้ว แต่ก็ยังทำให้เกิดปัญหา ส่งผลให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงและพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ ให้มีความเหมาะสมต่อไป

## บทที่ ๕

### สรุปและข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕ เป็นการสรุปประเด็นสำคัญ และจะได้ทำการเสนอแนะแนวทางใน การพัฒนา สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ซึ่งเป็นเป้าหมายหลัก ในการวิจัยครั้งนี้

#### สรุป

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค (อังกฤษ: computer network ; ศัพท์บัญญัติว่า ข่ายงานคอมพิวเตอร์) คือเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมระหว่างคอมพิวเตอร์จำนวน ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไปสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ การเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ต่าง ๆ ในเครือข่าย (โหนดเครือข่าย) จะใช้สื่อที่เป็นสายเคเบิลหรือสื่อไร้สาย เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่รู้จักกันดีคือ อินเทอร์เน็ตซึ่งในปัจจุบันนี้ มีการนำชุดคำสั่งประยุกต์ ( Software Application) ต่างๆ มาใช้ในสื่อสังคมออนไลน์ในหลากหลายรูปแบบ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลในประเทศต่างๆ นับตั้งแต่ปี ค.ศ.๑๙๙๖ เป็นต้นมา จากการสำรวจใน ๑๗๐ ประเทศ โดย นำมาใช้ในการสร้างความโปร่งใสในกิจการต่างๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การรายงานข้อมูลการทุจริตจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล โดยได้บัญญัติไว้ในกฎหมาย รัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ นอกจากนั้นยังได้นำมาบรรจุไว้ใน ส่วนที่ ๔ ที่ว่าด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และหลักธรรมาภิบาลยังได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) โดยรัฐบาลเป็นผู้นำในการวางนโยบาย ขับเคลื่อนประเทศ การดำเนินนโยบายด้านต่าง ๆ ภายใต้กฎหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ด้วย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ประเทศไทยได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในภาครัฐและภาคเอกชนเป็น เวลาพอสมควร ปัญหาด้านธรรมาภิบาลไทย เป็นปัญหาใหญ่ของประเทศมาเป็นเวลาช้านาน และมีผลกระทบต่อเสถียรภาพและความมั่นคงแห่งชาติโดยตรง

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นเครื่องมือสำคัญชิ้นหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในเชิงสร้างสรรค์ สังคม และได้มีการนำมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในประเทศต่างๆ เนื่องจากมีต้นทุนต่ำ สามารถ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างใกล้ชิด สะดวก รวดเร็ว และไม่จำกัดระยะเวลา ดังนั้น จึงสามารถ

นำมาใช้ประโยชน์ได้ใน ๓ ลักษณะ คือ ใช้ในการสร้างความโปร่งใส กระจายข่าวสารข้อมูล และ ความสุจริตยุติธรรมให้เป็นที่รับรู้ทั่วกันในสังคม ใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่ช่วยในการพิจารณาคงใจ ในเรื่องนโยบายต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และใช้ในการ ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนโดยทั่วไป ประกอบกับ รัฐบาลชุดปัจจุบัน ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ประกาศนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่าง ชัดเจนว่าในอีก ๕ ปีข้างหน้าภาครัฐ ของไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการ ระหว่างหน่วยงาน ทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ภายใต้ชื่อ “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔”

ดังนั้น จากสถานการณ์ความก้าวหน้าของสื่อสังคมออนไลน์ ปัญหาด้าน ธรรมชาติในในประเทศไทย และจากนโยบายของรัฐบาลที่จะนำนวัตกรรมเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ ในการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งหากมีการศึกษาถึงการพัฒนาสื่อสังคม ออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมชาติไทย ก็จะส่งผลโดยตรงต่อการ ยกระดับธรรมชาติในประเทศไทยให้สูงขึ้น สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลโดยตรง ผู้วิจัยจึง ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ ๓ ประการ คือ เพื่อศึกษา สถานการณ์และปัญหาการใช้สื่อ สังคมออนไลน์ของสังคมไทย เพื่อศึกษาองค์ประกอบและหลักการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ เหมาะสมในการเสริมสร้างความมั่นคงของระบบธรรมชาติไทย และเพื่อศึกษาแนวทางในการ พัฒนาการใช้สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมชาติใน ประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อกำหนดนโยบาย จึงได้ออกแบบให้ใช้วิธีการ วิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีการหลัก โดยทำการศึกษาดังต่อไปนี้ หลักการ และแนวความคิด เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะ และประเด็นหลักอื่นๆ มาพิจารณาประกอบ กับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แล้วทำการสังเคราะห์เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการ วิจัย

ผลของการวิจัย พบว่า นับแต่มีการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงขึ้นในช่วง ปลายทศวรรษ ๑๙๙๐ ทำให้เกิดเว็บไซต์ที่อนุญาตให้ผู้ใช้สร้างและนำเสนอเนื้อหาได้ด้วยตนเองบน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เช่น ใน ปี ๑๙๙๗ Six Degrees.com เป็นเว็บไซต์แรกที่เป็นสื่อสังคม ออนไลน์ที่มีให้บริการ และตั้งแต่ปี ๒๐๐๒ เป็นต้นมา ได้มีการสร้างและขยายจำนวนสื่อสังคม ออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยมีทั้งสื่อสังคมออนไลน์ที่เปิด กว้างแก่ทุกกลุ่มเป้าหมายและเฉพาะกลุ่ม ผู้สนใจเฉพาะด้าน อุปกรณ์สำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ คือ คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็น เครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานคำนวณผลและเปรียบเทียบค่าตามชุดคำสั่งด้วย

ความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ นอกจากนั้นก็คือ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) และ แท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งล้วนเป็น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีหน้าจอระบบสัมผัสขนาดใหญ่ มีขนาดหน้าจอตั้งแต่ ๗ นิ้วขึ้นไป พบว่าได้สะดวก สามารถใช้งานหน้าจอผ่านการสัมผัสผ่านปลายนิ้วได้โดยตรง มี แอปพลิเคชันมากมายให้เลือกใช้ นอกจากนั้น ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ มี มากมาย หลายประการ อาทิ สามารถนำมาใช้เพื่อ สนับสนุนความโปร่งใส และธรรมาภิบาล เป็นการสร้าง โอกาสให้บุคคลหรือกลุ่ม ต่าง ๆ ในการเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนเผยแพร่แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้สามารถใช้เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อมเพื่อเสนอและแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมี คำตอบได้ ช่วยกันตอบ ฯลฯ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีประชากรประมาณ ๖๕.๑๑ ล้านคน อัตราการรู้หนังสือของ ประชากรไทย คิดเป็นสัดส่วน ๘๗% ของประชากรทั้งประเทศ มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ๕๗ ล้านคน มีผู้ใช้งาน Social Media มากถึง ๕๑ ล้านคน มีผู้ใช้งาน โทรศัพท์มือถือ สูงถึง ๘๓.๖๑ ล้านเลขหมาย มากกว่าจำนวนประชากรทั้งประเทศ ในจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งหมด มีผู้ใช้ Social Media เป็นประจำผ่าน Smart Device ๔๖ ล้านคน คนไทยใช้เวลาต่อวันอยู่กับอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในโลก (รวมทุกอุปกรณ์) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๕ ชั่วโมง ๓๘ นาทีต่อวัน และถ้าวิเคราะห์การใช้งานอินเทอร์เน็ต บนสมาร์ทโฟน “ไทย” ยังคงเป็นประเทศที่ใช้เวลาท่องเน็ตต่อวันมากที่สุดในโลกเช่นกัน โดยเฉลี่ย อยู่ที่ ๔ ชั่วโมง ๕๖ นาที นอกจากนี้คนไทยยังใช้เวลาในการเล่น Social Media โดยเฉลี่ย ๓ ชั่วโมง ๑๐ นาทีต่อวัน และใช้เวลาไปกับการดูทีวี (Broadcast, Streaming, Video On Demand) ไม่ต่ำกว่า ๔ ชั่วโมง ๓ นาทีต่อวัน

ประเทศไทย เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน ( e-ASEAN Agreement) ในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๒ โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของ อาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศ สมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้าง โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะทำให้เกิด การเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของแต่ละประเทศสมาชิก ทั้งนี้ ประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยมี แนวคิดคือ ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็น ธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand เนื่องจาก การทำ ให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐจะเป็นกลไกที่สำคัญ



ขณะนี้ รัฐบาลได้กำหนด แนวความคิดในการขับเคลื่อน ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. ภาคเอกชนจะต้องเป็นผู้นำการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ภาครัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) และส่งเสริมสนับสนุน (Promoter) โดยการสร้างแรงจูงใจแก่เอกชนอย่างเป็นระบบ และปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐด้วยดิจิทัลให้โปร่งใสและลดการคอร์รัปชัน

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเศรษฐกิจดิจิทัลแห่งชาติ ที่ชี้นำทิศทางของการพัฒนาให้แก่หน่วยงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายสนับสนุนด้านการสร้างแรงจูงใจ (Incentive) นวัตกรรม (Innovation) จัดหาตลาดให้แก่เอกชน เพื่อร่วมกันสร้างเศรษฐกิจไทยให้เข้มแข็ง และพัฒนาคนไทยที่มีความสามารถ

๓. กำหนดนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศบนพื้นฐานของการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกันอย่างมีเอกภาพ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการขับเคลื่อนให้เกิดสัมฤทธิ์ผล

๔. ภาครัฐจะกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ให้มีธรรมาภิบาลและความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งมีการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อไม่ให้มีการละเมิดกัน

๕. ภาครัฐปรับปรุงบทบาท อำนาจหน้าที่ และแนวทางการลงทุนในองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ส่งเสริมธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการกำกับดูแลกิจการ ทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นองคาพยพของการทำงานเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัลที่เสริมซึ่งกันและกัน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล คือ

๑. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง โดยการบูรณาการความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

๒. ประสิทธิภาพของบุคลากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้แก่กัน

๓. การกำหนด นโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ การมีนโยบายภาครัฐและความชัดเจน ของกฎระเบียบที่รองรับ จะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทาง

มาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๔. การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ทางการเมือง และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลนั้น ในปัจจุบันมีการ นำมาใช้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการที่พรรคการเมืองและผู้สมัครรับเลือกตั้งได้ใช้เว็บไซต์ในการรณรงค์หาเสียง นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการเมืองต่าง ๆ ที่มีกระดานสนทนา ( web board) หรือห้องสนทนา ( chat room) เพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้เข้ามา “ตั้งประเด็น” และมีการแสดงความคิดเห็นถกเถียงต่อประเด็นการเมืองนั้น อันเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างสูง

### ข้อเสนอแนะ

จากผลของการทบทวนวรรณกรรม การตรวจสอบสถานะแวดล้อมทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้สามารถได้ข้อเสนอแนะ แนวทางใน การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ดังต่อไปนี้

#### ๑. ด้านการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย เป็นผลโดยตรงจากความพร้อมและสมบูรณ์ในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารหลักของสื่อสังคมออนไลน์ โดย

๑.๑ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ มีความทันสมัย มีเสถียรภาพ ตอบสนองความต้องการใช้งานของทุกภาคส่วน ในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม

๑.๒ ผลักดันให้ประเทศไทย เป็นหนึ่งในศูนย์กลางการเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลของอาเซียน โดยเป็นเส้นทางผ่านการจราจรของข้อมูลในภูมิภาค และเป็นที่ตั้งของผู้ประกอบการเนื้อหารายใหญ่ของโลก

๑.๓ เร่งรัดในการกำหนดนโยบายและแผนบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานคลื่นความถี่ และการหลอมรวมของเทคโนโลยีในอนาคต เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๔ เร่งรัดส่งเสริมให้ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ ทำการศึกษาและพัฒนา สื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในกิจการเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาลของแต่ละส่วนราชการและแต่ละรัฐวิสาหกิจ

๑.๕ ส่งเสริมให้มีการสร้างสื่อสังคมออนไลน์ของไทยขึ้นมาใช้ภายในประเทศ เพื่อความปลอดภัยและขจัดปัญหาในด้านการเผยแพร่ข่าวเท็จ ข่าวลวง ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ไทย

## ๒. ด้านความพร้อมของระบบรองรับ

รัฐบาลควรเร่งรัดในการ ผลักดันให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรธุรกิจ และภาคประชาสังคม ในด้านต่างๆ คือ

๒.๑ ให้มีการกำหนด แนวทางในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่ข่าวสาร ติดต่อบริการกับสังคม และการสร้างความโปร่งใสในแต่ละองค์การ

๒.๒ ใช้ในการ ส่งเสริม ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ใน การมีส่วนร่วมทางการเมือง โดยการออกแบบช่องทางออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถที่จะทำการรายงานสถานการณ์ด้านอาชญากรรม การร้องเรียน การให้ความเห็นต่อนโยบายด้านต่างๆ ของรัฐ และในด้านอื่นๆ ฯลฯ

๒.๓ การสร้างความโปร่งใสและระบบคุณธรรม โดยประชาชนสามารถมีโอกาสใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างกระแสกดดันให้รัฐบาลกระทำ หรือละเว้นการกระทำ ตามที่ประชาชนแต่ละกลุ่มนั้นพึงประสงค์

๒.๔ การเสริมสร้างความสงบสุขหรือสันติภาพ ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อันจะทำให้สังคมได้มีส่วนในการขัดขวางหรือลดความรุนแรงเหล่านั้นลงได้

๒.๕ การสร้างความถูกต้องชอบธรรมในภาคเอกชนและการคุ้มครองผู้บริโภค ภค  
โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้มีส่วนที่จะสร้างความโปร่งใสแก่ผู้บริโภค ให้สามารถเลือกใช้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลได้

๒.๖ ชักจูงหรือสร้างแนวร่วมระหว่างสื่อสังคมออนไลน์ของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และปัจเจกบุคคล ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทย อันจะทำให้การสื่อสารข้อมูลสามารถกระจายไปได้ในวงกว้าง

### ๓. ด้านองค์บุคคล

๓.๑ พัฒนาบุคลากรภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจ ให้มีความรู้และขีดความสามารถในการเข้าถึงและการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างความโปร่งใสและระบบธรรมาภิบาลในแต่ละองค์การ

๓.๒ ทำการบรรจุเนื้อหา การส่งเสริมองค์ความรู้ และการผลิตผู้ที่มีความรู้ในด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ไว้ในหลักสูตรการศึกษาระดับต่างๆ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้ ประโยชน์ และ พิชัยของสื่อสังคมออนไลน์ และการนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลในระดับต่างๆ ได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศไทยอย่างแท้จริง

### ๔. ด้านกฎหมาย

๔.๑ ทำการ แก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับความผิดต่อชื่อเสียงต่างๆ ให้ครอบคลุมข้อความทุกประเภท โดยควรมุ่งเน้นไปที่เจตนาของผู้กระทำความผิดมากกว่าลักษณะของข้อความที่มีการนำเข้าสู่ระบบเครือข่าย

๔.๒ บัญญัติกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงบางประเภทซึ่งเป็นผู้ที่จะได้รับความเสียหายมากกว่าบุคคลทั่วไป เช่น ผู้ประกอบกิจการร้านค้า หรือการทำธุรกิจ เป็นต้น

๔.๓ ใน การบัญญัติบทลงโทษ ควรพิจารณาความเหมาะสมโดยกำหนดเป็นช่วงการลงโทษ เพื่อให้สามารถยืดหยุ่นในการพิจารณาระดับของโทษตามความเหมาะสมแก่กรณีและตัวผู้กระทำความผิด

๔.๔ ภาครัฐควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อดูแลรับผิดชอบด้านเนื้อหาบนระบบเครือข่าย โดยควรจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทของเนื้อหาที่ต้องห้ามไม่ให้ นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ให้ชัดเจน อีกทั้งยังควรกำหนดให้ผู้ให้บริการบนระบบเครือข่ายซึ่งให้บริการในส่วนที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงได้สูงต้องลงทะเบียนกับหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการติดตามและเฝ้าระวัง และร่วมกันหาหรือแนวทางในการป้องกันการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงในรูปแบบต่างๆ

๔.๕ จัด ตั้งคณะกรรมการซึ่งมีที่มาจาก ภาครัฐ และ ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในกลุ่มผู้ใช้ระบบเครือข่ายเพื่อร่วมหาหรือและกำหนดลักษณะของการกระทำซึ่งน่าจะทำให้บุคคลอื่นเสียชื่อเสียงและนำมาพิจารณาบรรจุลงในการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ ภาครัฐควรจะกำหนดให้องค์กรที่เกี่ยวข้อง ทำการ บันทึกข้อมูลของผู้ใช้ระบบเครือข่าย เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนสอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐาน อันจะมีผลต่อการอำนวยความสะดวกธุรกรรมในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้นจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

กาญจนา แก้วเทพ. สื่อสองวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, ๒๕๕๕.

#### วิทยานิพนธ์

ทรงศักดิ์ โยชะคลัง. “การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดี ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน”.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๕๖.

#### การสัมภาษณ์

ณัฐวัชร วรรณพุก, Chief Operating Officer บริษัท ซีทีเอช จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์. ๑๓

พฤษภาคม ๒๕๖๒, ๑๐.๐๐ น. ณ บริษัท เอชทีซี (ไทยแลนด์) จำกัด.

สมชัย สิริชัยศรีชาติ, กรรมการบริหารความเสี่ยง บริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น(ประเทศไทย)

จำกัด(มหาชน). สัมภาษณ์. ๑๓ พฤษภาคม ๒๕ ๖๒, ๑๓.๐๐ น. ณ บริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน).

#### ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กรุงเทพธุรกิจ, สำนักพิมพ์. “เปิดแนวคิดใหม่ พิชิตคอรัปชัน พัฒนาธรรมาภิบาล ”.(ออนไลน์). เข้าถึง

ได้จาก:<http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/558607>. ๒๕๕๗.

การคลัง, กระทรวง. “ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงานพัสดุภาครัฐ

พ.ศ.๒๕๖๑ ตอนที่ ๑”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:<https://www.youtube.com/watch?v=m2tNBgkYxSA>. ๒๕๖๑.

คณะกรรมการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. “เทคโนโลยีสารสนเทศ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://www.nectec.or.th/nectec/background-th.html>. ๒๕๖๐.

ชมรมบ้านร่มมะ มูลนิธิศึกษาและเผยแพร่พระพุทธศาสนา. “ชมรมบ้านร่มมะ มศพ”.(ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก:<http://web.facebook.com/dhammahomefellowship/>. ๒๕๖๒.

ทีนิวส์, สำนักข่าว. “TNEWS-ทีนิวส์”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://web.facebook.com/TnewsTV/>. ๒๕๖๒.

ผู้จัดการ, สำนักพิมพ์. “อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.manager.co.th/Telecom/ViewNews.aspx?NewsID=9500000067518>. ๒๕๖๑.

พระปกเกล้า, สถาบัน. “อินเทอร์เน็ตกับการเมืองไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

[http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%AD%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%95%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B9%87%E0%B8%95%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2#.E0.B8.84.E0.B8.A7.E0.B8.B2.E0.B8.A1.E0.B8.81.E0.B9.89.E0.B8.B2.E0.B8.A7.E0.B8.AB.E0.B8.99.E0.B9.89.E0.B8.B2.E0.B8.97.E0.B8.B2.E0.B8.87.E0.B9.80.E0.B8.97.E0.B8.84.E0.B9.82.E0.B8.99.E0.B9.82.E0.B8.A5.E0.B8.A2.E0.B8.B5.E0.B8.81.E0.B8.B2.E0.B8.A3.E0.B8.AA.E0.B8.B7.E0.B9.88.E0.B8.AD.E0.B8.AA.E0.B8.B2.E0.B8.A3.E0.B9.81.E0.B8.A5.E0.B8.B0.E0.B8.9C.E0.B8.A5.E0.B8.81.E0.B8.A3.E0.B8.B0.E0.B8.97.E0.B8.9A.E0.B8.81.E0.B8.B1.E0.B8.9A.E0.B8.81.E0.B8.B2.E0.B8.A3.E0.B9.80.E0.B8.9B.E0.B8.A5.E0.B8.B5.E0.B9.88.E0.B8.A2.E0.B8.99.E0.B9.81.E0.B8.9B.E0.B8.A5.E0.B8.87.E0.B8.97.E0.B8.B2.E0.B8.87.E0.B8.81.E0.B8.B2.E0.B8.A3.E0.B9.80.E0.B8.A1.E0.B8.B7.E0.B8.AD.E0.B8.87\\_.E0.B9.80.E0.B8.A8.E0.B8.A3.E0.B8.A9.E0.B8.90.E0.B8.81.E0.B8.B4.E0.B8.88\\_.E0.B9.81.E0.B8.A5.E0.B8.B0.E0.B8.AA.E0.B8.B1.E0.B8.87.E0.B8.84.E0.B8.A1](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%AD%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%95%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B9%87%E0%B8%95%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2#.E0.B8.84.E0.B8.A7.E0.B8.B2.E0.B8.A1.E0.B8.81.E0.B9.89.E0.B8.B2.E0.B8.A7.E0.B8.AB.E0.B8.99.E0.B9.89.E0.B8.B2.E0.B8.97.E0.B8.B2.E0.B8.87.E0.B9.80.E0.B8.97.E0.B8.84.E0.B9.82.E0.B8.99.E0.B9.82.E0.B8.A5.E0.B8.A2.E0.B8.B5.E0.B8.81.E0.B8.B2.E0.B8.A3.E0.B8.AA.E0.B8.B7.E0.B9.88.E0.B8.AD.E0.B8.AA.E0.B8.B2.E0.B8.A3.E0.B9.81.E0.B8.A5.E0.B8.B0.E0.B8.9C.E0.B8.A5.E0.B8.81.E0.B8.A3.E0.B8.B0.E0.B8.97.E0.B8.9A.E0.B8.81.E0.B8.B1.E0.B8.9A.E0.B8.81.E0.B8.B2.E0.B8.A3.E0.B9.80.E0.B8.9B.E0.B8.A5.E0.B8.B5.E0.B9.88.E0.B8.A2.E0.B8.99.E0.B9.81.E0.B8.9B.E0.B8.A5.E0.B8.87.E0.B8.97.E0.B8.B2.E0.B8.87.E0.B8.81.E0.B8.B2.E0.B8.A3.E0.B9.80.E0.B8.A1.E0.B8.B7.E0.B8.AD.E0.B8.87_.E0.B9.80.E0.B8.A8.E0.B8.A3.E0.B8.A9.E0.B8.90.E0.B8.81.E0.B8.B4.E0.B8.88_.E0.B9.81.E0.B8.A5.E0.B8.B0.E0.B8.AA.E0.B8.B1.E0.B8.87.E0.B8.84.E0.B8.A1) ๒๕๕๕.

พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), สำนักงาน. “GNews”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.dga.or.th/th/profile/991/>. ๒๕๖๒.

พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), สำนักงาน. “GovChannel ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.egov.go.th/th/content/817/1448/>. ๒๕๕๘.

พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), สำนักงาน. “Thailand e-Government”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://web.facebook.com/pg/egovthai/about/?ref=page\\_internal](https://web.facebook.com/pg/egovthai/about/?ref=page_internal). ๒๕๖๒.

พุทธาวรรณ แข่เกตุ. “เครือข่ายสังคมออนไลน์”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://phutthawan.blogspot.com/>. ๒๕๕๖.

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, สำนักงาน. “แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๒)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://www.dga.or.th/upload/download/file\\_d6319d7dec92b7ed53c4f9e6ab3515ca.pdf](https://www.dga.or.th/upload/download/file_d6319d7dec92b7ed53c4f9e6ab3515ca.pdf). ๒๕๕๘.

ราชบัณฑิตยสภา, สำนักงาน. “เว็บไซต์”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.royin.go.th/?>

knowledge=%E0%B9%80%E0%B8%A7%E0%B9%87%E0%B8%9A%E0%B9%84%E0%B8%8B%E0%B8%95%E0%B9%8C%E0%B9%91%E0%B9%97%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B9%92%E0%B9%95%E0%B9%95%E0%B9%94. ๒๕๕๔.

เลขธิการรัฐสภา, สำนักงาน. “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://www.senate.go.th/assets/portals/49/files/handbook/km61/7.%20%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%98%E0%B9%8C.pdf>. ๒๕๖๑.

เลขธิการวุฒิสภา, สำนักงาน สำนักวิชาการ. “สื่อสังคมออนไลน์:แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้”.

(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://library.senate.go.th/document /Ext6685/6685991\\_0004.PDF](http://library.senate.go.th/document /Ext6685/6685991_0004.PDF). ๒๕๖๐.

เลขธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. “การเข้าถึงข้อมูลและการบริการภาครัฐผ่านตู้บริการเอนก

ประสงค์ Government Kiosk”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://www.Parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/article/article\\_20161230103100.pdf](https://www.Parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/article/article_20161230103100.pdf). ๒๕๕๘.

สมบูรณ์ สิริประชัย. “ประวัติความเป็นมาของคำว่า”ธรรมาภิบาล”และพัฒนาการ. ภาครรัฐ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://annpak.wordpress.com/2015/04/25/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%0%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%B3/>. 2015.



สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. “ระบบการทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/files/55/0203-3.pdf>. ๒๕๖๐.

สัมมนาออนไลน์. “สื่อสังคมออนไลน์กับการเรียนการสอน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:[http://](http://smforedu.blogspot.com/2014/02/blog-post.html)

[smforedu.blogspot.com/2014/02/blog-post.html](http://smforedu.blogspot.com/2014/02/blog-post.html). ๒๕๕๘.

ยิทธา เบี้ยบังเกิด. “ยิทธา เบี้ยบังเกิด เลขธิการมูลนิธิทีมงานนายประชาชนฯ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้

จาก:<https://web.facebook.com/sittra/>. ๒๕๖๒.

Brandbuffet. “สถิติผู้ใช้ดิจิทัลทั่วโลก “ไทย” เสพติดเน็ตมากสุดในโลก-“กรุงเทพ” เมืองผู้ใช้ Facebook

สูงสุด”. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก:<https://www.brandbuffet.in.th/2018/02/global-and-thailand-digital-report-2018/>. ๒๕๖๐.

CheckRaka.com. “จ่ายภาษีผ่านบัตรเครดิต.. ดียังไง?”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:[https://www.](https://www.checkraka.com/knowledge/credit-card-2-77/1689832/)

[checkraka.com/knowledge/credit-card-2-77/1689832/](https://www.checkraka.com/knowledge/credit-card-2-77/1689832/). ๒๕๖๑.

Social networks. “ข้อดีของ Social networks เครือข่ายสังคมออนไลน์”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://sites.google.com/site/socialnetworksangkhmxxnlin05/khxd-khx-seiy>. ๒๕๖๐.

Thailand e-Government. “ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ-บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ”. (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก:<https://www.egov.go.th/th/e-government-service/159/>. ๒๕๖๒.

WP. “โลก “Facebook” ผู้ล่าอาณานิคมอันดับ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:[https://www.brandbuffet.](https://www.brandbuffet.in.th/2017/03/world-map-of-social-networks-2017/)

[in.th/2017/03/world-map-of-social-networks-2017/](https://www.brandbuffet.in.th/2017/03/world-map-of-social-networks-2017/). ๒๕๖๐.

WP. “สถิติผู้ใช้ดิจิทัลทั่วโลก”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:[https://www.brandbuffet.in.th/2018/02/](https://www.brandbuffet.in.th/2018/02/global-and-thailand-digital-report-2018/)

[global-and-thailand-digital-report-2018/](https://www.brandbuffet.in.th/2018/02/global-and-thailand-digital-report-2018/). ๒๕๖๑.

## ภาษาต่างประเทศ

Alexei Navalny. “A blogger rebel stands up to the Kremlin”. (online). Available :[https://](https://www.dw.com/en/a-blogger-rebel-stands-up-to-the-kremlin/a-15622208)

[www.dw.com/en/a-blogger-rebel-stands-up-to-the-kremlin/a-15622208](https://www.dw.com/en/a-blogger-rebel-stands-up-to-the-kremlin/a-15622208). 2019.

Arch Puddington and Tyler Roylance. “Populists and Autocrats: The Dual Threat to Global

Democracy”. (online). Available :[https://freedomhouse.org/report/freedom-](https://freedomhouse.org/report/freedom-world/freedom-world-2017)

[world/freedom-world-2017](https://freedomhouse.org/report/freedom-world/freedom-world-2017). 2016.

- Bankelele. “This time around: Kenya Stockbroker collapse, Report leaks, Credit Reference Live”. (online). Available :<http://bankelele.blogspot.com/2010/02/this-time-around-kenya-stockbroker.html>. 2010.
- Byung-Keun Kim. “Internationalising the Internet the Co-evolution of Influence and Technology”. (online). Available :[https://books.google.co.th/books?id=IESrw3neDokC&pg=PA53&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.th/books?id=IESrw3neDokC&pg=PA53&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false). 2005.
- Cambridge Rindge & Latin School. “CRLS RESEARCH GUIDE”. (online). Available :[http://www.crlsresearchguide.org/12\\_Making\\_Note\\_Cards.asp](http://www.crlsresearchguide.org/12_Making_Note_Cards.asp). 2018.
- Charlene Li and Brian Solis. “The Seven Success Factors of Social Business Strategy”. (online). Available :<https://www.slideshare.net/Altimeter/the-evolution-of-social-business-six-stages-of-social-media-transformation>. 2016.
- Charlie R. Claywell. “Advantages and Disadvantages of Social Networking”. (online). Available :[https://socialnetworking.lovetoknow.com/Advantages\\_and\\_Disadvantages\\_of\\_Social\\_Networking](https://socialnetworking.lovetoknow.com/Advantages_and_Disadvantages_of_Social_Networking). 2018.
- Department of the treasury. “Front Page”. (online). Available :<https://home.treasury.gov/>. 2019
- Evie Browne. “Social media and governance”. (online). Available :<http://gsdrc.org/publications/social-media-and-governance/>. 2015.
- Francisco Magno and Ramonette Serafica. “Information Technology for Good Governance”. (online). Available :<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan002708.pdf>. 2018
- Harvard Business School. “Rospil.info”. (online). Available :<https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=41530>. 2019.
- Internet Society. “Brief History of the Internet”. (online). Available :<https://www.internetsociety.org/internet/history-internet/brief-history-internet/>. 1997.
- Jennifer Shkabatur. “Open Data for Social Accountability”. (online). Available :<https://slideplayer.com/slide/3859633/>. 2012.

- Lois Beckett. “Trump digital director says Facebook helped win the White House”. (online). Available :<https://www.theguardian.com/technology/2017/oct/08/trump-digital-director-brad-parscale-facebook-advertising>. 2017.
- Mark O'Neill. “The Evolution Of Email”. (online). Available :<https://www.makeuseof.com/tag/evolution-email-infographic/>. 2011.
- Paul M. Healy and Karthik Ramanna. “When the Crowd Fights Corruption”. (online). Available :[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2262440](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2262440). 2013.
- Shishir Mathur. “Conducting In-Depth Interviews”. (online). Available :[http://www.sjsu.edu/faculty/weinstein.agrawal/urbp298\\_phI\\_handout\\_Interviews.pdf](http://www.sjsu.edu/faculty/weinstein.agrawal/urbp298_phI_handout_Interviews.pdf). 2016.
- Scott D. McClurg. “Social Networks and Political Participation: The Role of Social Interaction in Explaining Political Participation”. (online). Available :<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/106591290305600407>. 2003.
- Susan Khazaeli. “The Internet: A new route to good governance”. (online). Available :<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0192512113494728?journalCode=ipsa>. 2013.
- The World Bank. “Populists and Autocrats: The Dual Threat to Global Democracy”. (online). Available :[https://blogs.worldbank.org/publicsphere/files/publicsphere/fh\\_fiw2017\\_worldmap\\_large.jpg](https://blogs.worldbank.org/publicsphere/files/publicsphere/fh_fiw2017_worldmap_large.jpg). 2017.
- The World Bank. “Good Governance”. (online). Available :<https://www.worldbank.org/en/topic/governance/overview>. 2017.
- Trading Economics. “Thailand Corruption Rank”. (online). Available :<https://tradingeconomics.com/thailand/corruption-rank>. 2018.
- Vincenzo Cosenza. “WORLD MAP OF SOCIAL NETWORKS”. (online). Available :<https://vincos.it/world-map-of-social-networks/> 2018.
- Wan Fariza Alyati Wan Zakaria. “Alvin Toffler: Knowledge, Technology and Change in Future Society”. (online). Available :<http://journalarticle.ukm.my/5288/1/7wan%2520fariza.pdf>. 2012.
- We Are Social. “GLOBAL DIGITAL REPORT 2018”. (online). Available :<https://digitalreport.wearesocial.com/>
- Wikipedia. “Microblogging”. (online). Available :<https://en.wikipedia.org/wiki/Microblogging>.

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นางกรรณิการ์ เทววิชชุลดดา

วัน เดือน ปีเกิด ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๐๘

การศึกษา -ปริญญาโท (บริหารธุรกิจ) / สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
-ปริญญาตรี (บัญชีบัณฑิต) / จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ประวัติการทำงานโดยย่อ

-รองประธานกรรมการ ภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก ฝ่ายปฏิบัติการ  
และบริหารการเงิน ของกลุ่ม บริษัท แคลิฟอร์เนีย ฟิตเนส เซ็นเตอร์  
-กรรมการบริษัท ฝ่ายปฏิบัติการและบริหารการเงิน  
บริษัท แคลิฟอร์เนีย ฟิตเนส เซ็นเตอร์ จำกัด  
-กรรมการ บริษัท ฝ่ายบริหารและฝ่ายการเงิน บริษัท ไมวาน(ประเทศไทย) จำกัด  
-ผู้จัดการฝ่ายบัญชีกลุ่ม ของกลุ่มบริษัท อินซ์เคป (ประเทศไทย) จำกัด

### ตำแหน่งปัจจุบัน

-กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท เกทเวย์ เฮลท์แคร์ จำกัด  
-กรรมการ บริษัท เกทเวย์ อีควิปเมนท์ จำกัด

# สรุปย่อ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ชื่อเรื่อง การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง  
ของชมรมภคินีไทย

ผู้วิจัย นางกรรณิการ์ เทววิษุฒดา หลักสูตร วิทยาลัยที่ ๖๑

ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ ใหญ่ บริษัท เกทเวย์ เฮลท์แคร์ จำกัด

## ความเป็นมา

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค (อังกฤษ: computer network; ศัพท์บัญญัติว่า ข่ายงานคอมพิวเตอร์) คือเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมระหว่างคอมพิวเตอร์จำนวนตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไปสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ การเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ในเครือข่าย (โหนดเครือข่าย) จะใช้สื่อที่เป็นสายเคเบิลหรือสื่อไร้สาย เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันดีคือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันนี้มีการนำชุดคำสั่งประยุกต์ (Software Application) ต่างๆ มาใช้ในสื่อสังคมออนไลน์ในหลากหลายรูปแบบ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชมรมภคินีไทยในประเทศต่างๆ นับตั้งแต่ปี ค.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นมา จากการสำรวจใน ๑๖๐ ประเทศ โดยนำมาใช้ในการสร้างความโปร่งใสในกิจการต่างๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การรายงานข้อมูลการทุจริตจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับหลักชมรมภคินี โดยได้บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ นอกจากนั้นยังได้นำมาบรรจุไว้ในส่วนที่ ๔ ที่ว่าด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และหลักชมรมภคินียังได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) โดยรัฐบาลเป็นผู้นำในการวางแผนนโยบายขับเคลื่อนประเทศ การดำเนินนโยบายด้านต่าง ๆ ภายใต้กฎหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมด้วย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ประเทศไทยได้นำหลักชมรมภคินีมาใช้ในภาครัฐและภาคเอกชนเป็นเวลาพอสมควร ปัญหาด้านชมรมภคินีไทย เป็นปัญหาใหญ่ของประเทศมาเป็นเวลาช้านาน และมีผลกระทบต่อเสถียรภาพและความมั่นคงแห่งชาติโดยตรง

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นเครื่องมือสำคัญชิ้นหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในเชิงสร้างสรรค์สังคม และได้มีการนำมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในประเทศต่างๆ เนื่องจากมีต้นทุนต่ำ สามารถ

เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างใกล้ชิด สะดวก รวดเร็ว และไม่จำกัดระยะเวลา ดังนั้น จึงสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ใน ๓ ลักษณะ คือ ใช้ในการสร้างความโปร่งใส กระจายข่าวสารข้อมูล และความสุจริตยุติธรรมให้เป็นที่รับรู้ทั่วกันในสังคม ใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่ช่วยในการพิจารณาตกลงใจในเรื่องนโยบายต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และใช้ในการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนโดยทั่วไป ประกอบกับ รัฐบาลชุดปัจจุบัน ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ประกาศนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจนว่าในอีก ๕ ปีข้างหน้าภาครัฐ ของไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ภายใต้ชื่อ “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔”

ดังนั้น จากสถานการณ์ความก้าวหน้าของสื่อสังคมออนไลน์ ปัญหาด้านธรรมาภิบาลในประเทศไทย และจากนโยบายของรัฐบาลที่จะนำเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งหากมีการศึกษาถึงการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ก็จะส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับธรรมาภิบาลในประเทศนี้ให้สูงขึ้น สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลโดยตรง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ ๓ ประการ คือ เพื่อศึกษา สถานการณ์และปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสังคมไทย เพื่อศึกษาองค์ประกอบและหลักการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม ในการเสริมความมั่นคงของระบบธรรมาภิบาลไทย และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการใช้สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล ในประเทศไทย

## วัตถุประสงค์

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังที่ได้กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อศึกษาสถานการณ์และปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสังคมไทย
๒. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและหลักการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม ในการเสริมสร้างความมั่นคงของระบบธรรมาภิบาลไทย
๓. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการใช้ สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ ประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลในประเทศไทย

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังต่อไปนี้

๑. หลักการและการใช้ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน
๒. แนวทางในการนำสื่อสังคมออนไลน์และชุดคำสั่งประยุกต์ต่างๆ มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในประเทศไทยยุคปัจจุบันและในต่างประเทศ
  ๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์
  ๔. นโยบายของรัฐบาลในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลในประเทศไทย
  ๕. นโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
  ๖. หลักการและแนวความคิดในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล
    ๗. แนวทางในการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อกำหนดนโยบาย จึงได้ออกแบบให้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีการหลัก โดยทำการศึกษาถึงทฤษฎี หลักการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และประเด็นหลักอื่นๆ ดังที่ได้นำเสนอไว้แล้วในหัวข้อขอบเขตของการวิจัย โดยผู้วิจัยจะได้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการรวบรวมข้อมูลอื่นๆ มาทำการสังเคราะห์ อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทยที่เหมาะสมซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยครั้งนี้ได้อย่างถูกต้อง

## ผลการวิจัย

นับแต่มีการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ ๑๙๙๐ ทำให้เกิดเว็บไซต์ที่อนุญาตให้ผู้ใช้สร้างและนำเสนอเนื้อหาได้ด้วยตนเองบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เช่น ใน ปี ๒๕๔๐ Six Degrees.com เป็นเว็บไซต์แรกที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีให้บริการ และตั้งแต่ปี ๒๐๐๒ เป็นต้นมา ได้มีการสร้างและขยายจำนวนสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยมีทั้งสื่อสังคมออนไลน์ที่เปิดกว้างแก่ทุกกลุ่มเป้าหมายและเฉพาะกลุ่มผู้สนใจเฉพาะด้าน อุปกรณ์สำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ คือ คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเครื่องคำนวณ

อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานคำนวณผลและเปรียบเทียบค่าตามชุดคำสั่งด้วยความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ นอกจากนั้นก็คือ สมาร์ทโฟน ( Smart Phone) และ แท็บเล็ต ( Tablet) ซึ่งล้วนเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีหน้าจอระบบสัมผัสขนาดใหญ่ มีขนาดหน้าจอตั้งแต่ ๗ นิ้วขึ้นไป พกพาได้สะดวก สามารถใช้งานหน้าจอผ่านการสัมผัสผ่านปลายนิ้วได้โดยตรง มีแอปพลิเคชันมากมายให้เลือกใช้ นอกจากนั้น ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีมากมายหลายประการ อาทิ สามารถนำมาใช้เพื่อสนับสนุนความโปร่งใส และธรรมาภิบาล เป็นการสร้างโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ในการเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนเผยแพร่ แลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้ สามารถใช้เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อม เพื่อเสนอและแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมี คำตอบได้ช่วยกันตอบ ฯลฯ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีประชากรประมาณ ๖๕.๑๑ ล้านคน อัตราการรู้หนังสือของประชากรไทย คิดเป็นสัดส่วน ๕๗% ของประชากรทั้งประเทศ มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ๕๗ ล้านคน มีผู้ใช้งาน Social Media มากถึง ๕๑ ล้านคน มีผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือ สูงถึง ๕๑.๖๑ ล้านเลขหมาย มากกว่าจำนวนประชากรทั้งประเทศ ในจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งหมด มีผู้ใช้ Social Media เป็นประจำผ่าน Smart Device ๔๖ ล้านคน คนไทยใช้เวลาต่อวันอยู่กับอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในโลก (รวมทุกอุปกรณ์) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๕ ชั่วโมง ๑๘ นาทีต่อวัน และถ้าวัดเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ตโฟน “ไทย” ยังคงเป็นประเทศที่ใช้เวลาท่องเน็ตต่อวันมากที่สุดในโลกเช่นกัน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๔ ชั่วโมง ๕๖ นาที นอกจากนี้คนไทยยังใช้เวลาในการเล่น Social Media โดยเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง ๑๐ นาทีต่อวัน และใช้เวลาไปกับการดูทีวี ( Broadcast, Streaming, Video On Demand) ไม่ต่ำกว่า ๔ ชั่วโมง ๓ นาทีต่อวัน

ประเทศไทย เข้าร่วมข้อตกลง ด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน ( e-ASEAN Agreement) ในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๒ โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้าง โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะทำให้เกิด การเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก ทั้งนี้ ประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยมีแนวคิดคือ ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน รัฐบาล



อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand เนื่องจาก การทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐจะเป็นกลไกที่สำคัญ

ขณะนี้ รัฐบาลได้กำหนดแนวความคิดในการขับเคลื่อนระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. ภาคเอกชนจะต้องเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ภาครัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) และส่งเสริมสนับสนุน (Promoter) โดยการสร้างแรงจูงใจแก่เอกชนอย่างเป็นระบบ และปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐด้วยดิจิทัลให้โปร่งใสและลดการคอร์รัปชัน

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเศรษฐกิจดิจิทัลแห่งชาติ ที่ขึ้นนำทิศทางของการพัฒนาให้แก่หน่วยงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายสนับสนุนด้านการสร้างแรงจูงใจ (Incentive) นวัตกรรม (Innovation) จัดหาตลาดให้แก่เอกชน เพื่อร่วมกันสร้างเศรษฐกิจไทยให้เข้มแข็ง และพัฒนาคนไทยที่มีความสามารถ

๓. กำหนดนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศบนพื้นฐานของการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกันอย่างมีเอกภาพ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ในการขับเคลื่อนให้เกิดสัมฤทธิ์ผล

๔. ภาครัฐจะกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ให้มีธรรมาภิบาลและความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งมีการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อไม่ให้มีการละเมิดกัน

๕. ภาครัฐปรับปรุงบทบาท อำนาจหน้าที่ และแนวทางการลงทุนในองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ส่งเสริมธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการกำกับดูแลกิจการ ทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นองคาพยพของการทำงานเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัลที่เสริมซึ่งกันและกัน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาล คือ

๑. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง โดยการบูรณาการความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

๒. ประสิทธิภาพของบุคลากร มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้แก่กัน

๓. การกำหนดนโยบายภาครัฐ และความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ การมีนโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ จะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางการมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ และโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ทางการเมือง และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลนั้น ในปัจจุบันมีการนำมาใช้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการที่พรรคการเมืองและผู้สมัครรับเลือกตั้งได้ใช้เว็บไซต์ในการรณรงค์หาเสียง นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการเมืองต่าง ๆ ที่มีกระดานสนทนา ( web board) หรือห้องสนทนา ( chat room) เพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้เข้ามา “ตั้งประเด็น” และมีการแสดงความคิดเห็นถกเถียงต่อประเด็นการเมืองนั้น อันเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างสูง

## ข้อเสนอแนะ

จากผลของการทบทวนวรรณกรรม การตรวจสอบสถานะแวดล้อมทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้สามารถได้ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย ดังต่อไปนี้

### ๑. ด้านการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของธรรมาภิบาลไทย เป็นผลโดยตรงจากความพร้อมและสมบูรณ์ในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารหลักของสื่อสังคมออนไลน์ โดย

๑.๑ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ มีความทันสมัย มีเสถียรภาพ ตอบสนองความต้องการใช้งานของทุกภาคส่วน ในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม

๑.๒ ผลักดันให้ประเทศไทย เป็นหนึ่งในศูนย์กลางการเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลของอาเซียน โดยเป็นเส้นทางผ่านการจราจรของข้อมูลในภูมิภาค และเป็นที่ตั้งของผู้ประกอบการเนื้อหารายใหญ่ของโลก

๑.๓ เร่งรัดในการกำหนดนโยบายและแผนบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คืบคลานความถี่ และการหลอมรวมของเทคโนโลยีในอนาคต เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของประเทศ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๔ เร่งรัดส่งเสริมให้ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ ทำการศึกษาและพัฒนาสื่อ สังกมออนไลน์ประเภทต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในกิจการเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ของแต่ละส่วนราชการและแต่ละรัฐวิสาหกิจ

๑.๕ ส่งเสริมให้มีการสร้างสื่อสังกมออนไลน์ของไทยขึ้นมาใช้ภายในประเทศ เพื่อความปลอดภัยและขจัดปัญหาในด้านการเผยแพร่ข่าวเท็จ ข่าวลวง ในเครือข่ายสังกมออนไลน์ ไทย

## ๒. ด้านความพร้อมของระบบรองรับ

รัฐบาล ควรเร่งรัดในการผลักดันให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรธุรกิจ และ ภาคประชาสังคม ในด้านต่างๆ คือ

๒.๑ ให้มีการกำหนด แนวทางในการใช้สื่อสังกมออนไลน์ในการเผยแพร่ ข่าวสาร ติดต่อกับสังกม และการสร้างความโปร่งใสในแต่ละองค์การ

๒.๒ ใช้ในการ ส่งเสริมภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการมีส่วนร่วม ทางการเมือง โดยการออกแบบช่องทางออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถที่จะทำการรายงาน สถานการณ์ด้านอาชญากรรม การร้องเรียน การให้ความเห็นต่อนโยบายด้านต่างๆ ของรัฐ และใน ด้านอื่นๆ ฯลฯ

๒.๓ การสร้างความโปร่งใสและระบบคุณธรรม โดยประชาชนสามารถมีโอกาส ใช้สื่อสังกมออนไลน์ในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างกระแสกดดันให้รัฐบาล กระทำ หรือละเว้นการกระทำ ตามที่ประชาชนแต่ละกลุ่มนั้นพึงประสงค์

๒.๔ การเสริมสร้างความสงบสุขหรือสันติภาพ ผ่านช่องทางสื่อสังกมออนไลน์ อันจะทำให้สังกมได้มีส่วนในการขัดขวางหรือลดความรุนแรงเหล่านั้นลงได้

๒.๕ การสร้างความถูกต้องชอบธรรมในภาคเอกชนและการคุ้มครองผู้บริโภค ภาค โดยใช้สื่อสังกมออนไลน์ให้มีส่วนที่จะสร้างความโปร่งใสแก่ผู้บริโภค ให้สามารถเลือกใช้สินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพและมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลได้

๒.๖ ชักจูงหรือสร้างแนวร่วมระหว่างสื่อสังกมออนไลน์ของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และปัจเจกบุคคล ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทย อันจะทำให้การสื่อสารข้อมูลสามารถกระจายไปได้ในวงกว้าง

### ๓. ด้านองค์บุคคล

๓.๑ พัฒนาบุคลากรภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจ ให้มีความรู้และขีดความสามารถในการเข้าถึงและการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างความโปร่งใสและระบบธรรมาภิบาลในแต่ละองค์การ

๓.๒ ทำการบรรจุเนื้อหา การส่งเสริมองค์ความรู้ และการผลิตผู้ที่มีความรู้ในด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ไว้ในหลักสูตรการศึกษาระดับต่างๆ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้ ประโยชน์ และ พิชัยของสื่อสังคมออนไลน์ และการนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลในระดับต่างๆ ได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศไทยอย่างแท้จริง

### ๔. ด้านกฎหมาย

๔.๑ ทำการ แก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับความผิดต่อชื่อเสียงต่างๆ ให้ครอบคลุม ข้อความทุกประเภท โดยควรมุ่งเน้นไปที่เจตนาของผู้กระทำความผิดมากกว่าลักษณะของข้อความที่มีการนำเข้าสู่ระบบเครือข่าย

๔.๒ บัญญัติกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงบางประเภทซึ่งเป็นผู้ที่จะได้รับความเสียหายมากกว่าบุคคลทั่วไป เช่น ผู้ประกอบกิจการร้านค้า หรือการทำธุรกิจ เป็นต้น

๔.๓ ใน การบัญญัติบทลงโทษ ควรพิจารณาความเหมาะสมโดยกำหนดเป็นช่วงการลงโทษ เพื่อให้สามารถยืดหยุ่นในการพิจารณาระดับของโทษตามความเหมาะสมแก่กรณีและตัวผู้กระทำความผิด

๔.๔ ภาครัฐควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อดูแลรับผิดชอบด้านเนื้อหาบนระบบเครือข่าย โดยควรจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทของเนื้อหาที่ต้องห้ามไม่ให้ให้นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ให้ชัดเจน อีกทั้งยังควรกำหนดให้ผู้ให้บริการบนระบบเครือข่ายซึ่งให้บริการในส่วนที่มีความเสี่ยงว่าจะเกิดการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงได้สูงต้องลงทะเบียนกับหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการติดตามและเฝ้าระวัง และร่วมกันหาหรือแนวทางในการป้องกันการกระทำความผิดต่อชื่อเสียงในรูปแบบต่างๆ

๔.๕ จัด ตั้งคณะกรรมการซึ่งมีที่มาจากภาครัฐ และ ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในกลุ่มผู้ใช้ระบบเครือข่ายเพื่อร่วมหาหรือและกำหนดลักษณะของการกระทำซึ่งน่าจะทำให้บุคคลอื่นเสียชื่อเสียงและนำมาพิจารณาบรรจุลงในการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ ภาครัฐควรกำหนดให้องค์กรที่เกี่ยวข้อง ทำการบันทึกข้อมูลของผู้ใช้ระบบเครือข่าย เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐาน อันจะมีผลต่อการอำนวยความสะดวกธุรกรรมในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้นจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์

### **การนำไปใช้ประโยชน์**

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับรัฐบาล และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ และการเสริมสร้างความเข้มแข็งธรรมาภิบาล ในการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน งาน และโครงการ รวมทั้งการพัฒนากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในการใช้และการป้องกันรักษาความปลอดภัย การป้องกันหรือบรรเทาความเสียหาย อันเป็นผลจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างไม่เหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งธรรมาภิบาลไทย อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต