



การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของ  
คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด  
สภาผู้แทนราษฎร

โดย  
นางณัฐพร คีรีวิเชียร

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12  
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของ  
คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด  
สภาผู้แทนราษฎร

โดย

นางณัฐพร ศิริวิเชียร รหัสประจำตัว 631220

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจ  
ของคณะกรรมการการป้องกันปราบปราม  
การฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา :



(อาจารย์กิตติมา บุณนาค)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

---

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12



(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

## บทคัดย่อ

ชื่อผู้จัดทำ : นางณัฐพร ศิริวิเชียร  
นักศึกษาศาสนาบ้านพระปกเกล้า หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12

ชื่อหัวข้อเอกสาร : การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ  
การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์กิตติมา บุณนาค

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ

เอกสารวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของ  
คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์  
เพื่อศึกษาข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของ  
คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร และศึกษา  
แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการกับประชาชน  
ในการเผยแพร่ความรู้ การประชาสัมพันธ์ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น  
ข้อเสนอแนะในประเด็นเกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ใน  
การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยได้ดำเนินการค้นคว้า รวบรวมข้อมูล ศึกษา และวิเคราะห์  
ตลอดจนทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่  
ฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

ผลการศึกษาพบว่า สื่อสังคมออนไลน์มีทั้งข้อดี ข้อเสีย การนำสื่อสังคมออนไลน์มา  
ประยุกต์ใช้กับงานตามภารกิจต่าง ๆ ของคณะกรรมการมีข้อดีมากกว่าข้อเสีย และในส่วนของ  
ข้อเสียสามารถหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดข้อเสียขึ้นได้ เช่น การเปิดรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน  
ผ่านสื่อสังคมออนไลน์อาจเป็นช่องทางทำให้มีการกลั่นแกล้งกัน ซึ่งแนวทางในการป้องกันการนำช่องทาง  
สื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้ง โดยต้องดำเนินการตรวจสอบ และสอบถาม  
ข้อเท็จจริงให้รอบด้าน มีกระบวนการกลั่นกรองของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนนำเรื่องร้องเรียนเสนอต่อ  
คณะกรรมการ ทั้งนี้ เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นแอปพลิเคชันที่มีความเหมาะสมมากที่สุดที่จะ  
นำมาใช้กับงานตามภารกิจ 3 ประเภทของคณะกรรมการ เนื่องจากข้อดีของเฟซบุ๊กเป็นช่อง  
ทางการสื่อสารสองทาง มีผู้ใช้ในประเทศไทยจำนวนมาก สามารถสื่อสารหลากหลายรูปแบบ เช่น

ข้อความ คลิปวิดีโอ รูปภาพ อีกทั้งผู้ใช้สามารถสร้างเครือข่ายทางสังคมหรือผู้มีเป้าหมายเหมือนกัน เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วง เช่น การสร้างเครือข่ายทางข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันปราบปราม การฟอกเงินและยาเสพติด และผู้เข้าใช้งาน เฟซบุ๊ก ไม่จำเป็นต้องมีโทรศัพท์มือถือเพราะสามารถใช้ชื่อ อีเมล (E – mail) สมัครเฟซบุ๊กได้ ประกอบกับ เฟซบุ๊ก ยังมีระบบ Facebook Messenger/Inbox ตอบสนองความต้องการความเป็นส่วนตัว ด้วยคุณสมบัติ รูปแบบของแอปพลิเคชัน เฟซบุ๊กเหล่านี้ สามารถตอบสนองการทำงานของคณะกรรมการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการมีส่วนร่วม ของประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น รวมทั้งตอบสนองแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564 ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital parliament & Smart Parliament และยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1 , 2 , 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ให้ก้าวไปสู่การเป็น Smart Committee & Digital Committee โดยมีเป้าหมายให้คณะกรรมการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียสามารถเข้าถึงการบริการที่ดี ของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และ ตรงต่อความต้องการ

ดังนั้น แนวทางการนำสื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกัน ปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร จึงควรมีการกำหนดแผนงานอย่างเป็น ระบบ แนวทางการใช้งานที่ชัดเจน ความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งาน และประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ที่เหมาะสมกับภารกิจของคณะกรรมการ เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ และสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือบนสื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมในการสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรได้

## กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากอาจารย์กิตติมา บุณนาค อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความรู้ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาในการศึกษาทุกขั้นตอน นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณกรรมการของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการที่กรุณาให้สัมภาษณ์ เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มาประกอบการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้ให้เกิดความสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอขอบคุณวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิผู้ให้ความรู้ในวิชาต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาอย่างมาก ตลอดจนเจ้าหน้าที่สถาบันพระปกเกล้าทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในประสานงานให้การจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้เสร็จสิ้น และอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว

นางณัฐพร ศิริวิเชียร

หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12

สถาบันพระปกเกล้า

พฤศจิกายน 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	4
1.3 ประเด็นการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	5
1.5 วิธีดำเนินการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564	7
2.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักกรรมธิการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564)	9
2.3 แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน	10
2.4 แนวคิดสื่อสังคมออนไลน์	12
2.5 หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน	16
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษา</b>	<b>19</b>
3.1 วิธีการศึกษา	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	21
3.3 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	22
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>23</b>
4.1 ผลการศึกษาข้อดี - ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยงของสื่อสังคมออนไลน์	23
4.1.1 ข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร	24
4.1.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง	34

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1.3 สรุปผลการศึกษาข้อดี ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการนำ สื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการกิจการที่ได้ จากการวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง	36
4.2 ผลการศึกษาแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของ คณะกรรมการกิจการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร	37
<b>บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>53</b>
5.1 บทสรุป	53
5.2 ข้อเสนอแนะ	55
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>59</b>
<b>ประวัติผู้ศึกษา</b>	<b>61</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงผลความคิดเห็นในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน	47
2. แสดงผลความคิดเห็นสื่อสังคมออนไลน์ประเภทใดที่มีความเหมาะสม นำมาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ	48
3. แสดงผลความคิดเห็นการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน	49
4. แสดงผลความคิดเห็นการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงิน และยาเสพติด	50
5. แสดงผลความคิดเห็นการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางช่องทางในสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน	51
6. แสดงผลการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ	51

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่สภาผู้แทนราษฎรได้แต่งตั้งคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด โดยอาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 129 ประกอบกับข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 ข้อ 90 (20) โดยได้กำหนดกรอบอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดให้มีหน้าที่และอำนาจกระทำการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด เช่น ปัญหาการฟอกเงินที่ได้จากการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อสังคมอย่างใหญ่หลวง เงินที่ได้จากการค้ายาเสพติดถูกนำไปฟอกเงินเพื่อให้กลายเป็นเงินที่ถูกกฎหมาย และถูกนำไปเพื่อการก่อการร้าย การค้าอาวุธและประกอบอาชญากรรมอย่างอื่น หรือแม้แต่การทุจริตตีสินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือนักการเมือง ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดทั้งในโรงเรียน ชุมชน สถานบันเทิง ซึ่งอยู่ในสถานะที่มีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีจำนวนผู้ติดยาเสพติดเพิ่มขึ้นทุกปีมีการซื้อขายยาเสพติดทั่วทุกพื้นที่ในประเทศส่งผลกระทบต่อสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมาก เป็นต้น

การดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามกรอบอำนาจหน้าที่ของรัฐธรรมนูญและข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรกำหนดไว้ นั้น คณะกรรมการจะต้องดำเนินงานผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านการประชุมพิจารณาของคณะกรรมการ การประชุมคณะอนุกรรมการ การเดินทางศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ การตรวจเยี่ยมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดโครงการสัมมนา การพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินและยาเสพติด และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามที่สภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย และเสนอแนวทางความคิดเห็นของคณะกรรมการที่มีต่อปัญหานั้น ๆ ให้แก่ฝ่ายบริหาร

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่า การดำเนินงานตามภารกิจของคณะกรรมการยังมีข้อจำกัดในหลายด้านเช่น การเข้าถึงข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน การเข้าถึงประชาชนในวงกว้าง การสร้างเครือข่ายด้านการฟอกเงินและยาเสพติดระหว่างบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก การประชาสัมพันธ์งานและกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการในวงกว้าง รวมทั้งการเผยแพร่ความรู้

เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดเพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันปัญหา การสร้างการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเสนอแนะแนวทางแก่ฝ่ายบริหาร ซึ่งช่องทางการสื่อสารของคณะกรรมการสิทธิการที่สื่อสารกับภาคประชาชนปัจจุบันมีเพียง 3 ช่องทางคือ ทางเว็บไซต์ของคณะกรรมการสิทธิการ ทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการฟอกเงินและยาเสพติด ทั้งนี้ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสิทธิการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 24 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 ถึง 2556 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 7 เรื่อง และปัจจุบันชุดที่ 25 ตั้งแต่เดือนกันยายน 2562 ถึง เดือนมีนาคม 2563 (ระยะเวลา 5 เดือน) มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 7 เรื่อง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ปัญหาการฟอกเงินและยาเสพติดในปัจจุบันของประเทศไทยที่เกิดขึ้นรายวัน เช่น ข้าราชการจับกุมผู้ค้ายาเสพติด หรือกรณีปัญหาแฮร์ลูกโซ่ ปัญหาการฟอกเงินผ่านสกุลเงินดิจิทัล จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า คณะกรรมการสิทธิการยังไม่มีช่องทางหรือเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนที่ดี ทั้งนี้ ยังขาดช่องทางอื่น ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสามารถร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือให้ข้อมูล เบาะแสเกี่ยวกับปัญหาการฟอกเงินและยาเสพติดมายังคณะกรรมการได้โดยตรง ประกอบกับการพิจารณาเรื่องเกี่ยวกับปัญหาการฟอกเงินและยาเสพติดของคณะกรรมการที่ผ่านมามีข้อจำกัดด้านข้อมูล โดยพบว่า ข้อมูลและข้อคิดเห็นที่คณะกรรมการใช้ประกอบการพิจารณาศึกษาและตัดสินใจนั้น ได้มาจากหน่วยงานฝ่ายบริหาร และเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการในสถานการณ์จริง ส่วนหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาไม่ได้เป็นหน่วยงานลงพื้นที่ไปปฏิบัติข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลที่ต้องประสานขอความอนุเคราะห์หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง ซึ่งไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างรอบด้าน เนื่องจากข้อมูลเป็นความลับหรือเป็นเรื่องอ่อนไหวทางการเมือง เป็นต้น ซึ่งในบางครั้งคณะกรรมการต้องการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์และนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

ผู้ศึกษาในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการสิทธิการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎรเห็นว่า ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนเพื่อรับทราบความเป็นไปในด้านต่าง ๆ อย่างรอบด้าน เพื่อประกอบการพิจารณาและการตัดสินใจในการศึกษาเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้คณะกรรมการสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามกรอบอำนาจหน้าที่ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 ดังนั้น เครื่องมือชนิดหนึ่งที่สามารถช่วยแก้ปัญหารื่องดังกล่าวและเพื่อเป็นการปรับรูปแบบการทำงานให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนแปลงไปช่วยให้สามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้างได้คือ “สื่อสังคมออนไลน์” (Social Media) เพราะในสังคมยุคปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่า สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้เข้ามามีบทบาทและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของคนในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก รวมถึงเป็นจุดเปลี่ยนของโลกแห่งการสื่อสารไปสู่รูปแบบใหม่ ๆ ที่รวดเร็ว การใช้สื่อใหม่ (New Media) ได้ดำเนินมาสู่ระบบ

ยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นการแข่งขันกันด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ถูกคิดค้นการใช้งานบนเครือข่าย การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีอุปกรณ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟน หรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา (แท็บเล็ต) เป็นต้น สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Youtube, Line, Twitter, Instagram และ Google กลายเป็นสื่อใหม่ที่มีพลังอำนาจที่ผู้คนนำไปใช้ประโยชน์ในหลายแง่มุม แม้วัตถุประสงค์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากการทำให้เกิดความสะดวกในการสื่อสารกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ปัจจุบันกลายเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการทำงานร่วมกัน ทำให้คนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน รวมถึงเป็นสื่อใหม่ที่องค์กรสามารถใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อความ ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และประหยัด ทำให้องค์กรในปัจจุบันอยากที่จะหลีกเลี่ยงการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ส่งผลให้สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อสังคม วัฒนธรรม และพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูล ข่าวสารของคนในยุคปัจจุบันเปลี่ยนไปจากที่เคยเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อหลักอย่างวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ไปรษณีย์ สอดคล้องกับข้อมูลสถิติผู้ใช้ดิจิทัลทั่วโลก 2019 โดย (Hootsuite, 2019) ผู้ให้บริการ ระบบจัดการ Social Media และ Marketing Solutions ได้รวบรวมสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกเพื่อฉายภาพการเปลี่ยนแปลงทั้งภาคธุรกิจออนไลน์ และพฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละประเทศ พบว่า คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดในโลก 9 ชั่วโมงต่อวัน Social Media ที่คนไทยใช้เยอะสุดคือ Facebook รองมา Youtube และ Line ทั้งนี้ ปัจจุบันเป็นที่ ยอมรับว่าหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรต่าง ๆ เห็นประโยชน์ในข้อนี้จึงได้นำ “สื่อสังคมออนไลน์” โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก (Facebook) มาประยุกต์ใช้และบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็น เครื่องมือที่เอื้อต่อการสื่อสารสองทาง (two way communication) ช่วยให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับ สาธารณะและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัด สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีขององค์กร การมีส่วนร่วม และเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง

อย่างไรก็ตาม การใช้สื่อสังคมออนไลน์ถือเป็นสื่อใหม่ การนำมาใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ อาจมีข้อจำกัด และยังไม่มีความชัดเจน รวมทั้งการนำมาใช้งานอาจก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นมีทั้งข้อดี ข้อเสีย และความผิดพลาดหรือสร้างความเข้าใจผิดได้ จึงควรมีการศึกษา ข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง และความเสี่ยงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งกำหนดแนวทางการใช้งานที่ชัดเจน

ฉะนั้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการ จะต้องปรับตัวและเปลี่ยนวิธีการทำงาน เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทาย ในยุคดิจิทัลที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนางานผสมผสานและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ในการสนับสนุนภารกิจของ คณะกรรมการด้านต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงานและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ หัวข้อเอกสาร วิชาการที่จะศึกษาครั้งนี้ จะต้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเสริมสร้างความเข้มแข็งเพื่อการ

สนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติมากที่สุด ขณะเดียวกันจะต้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานตามภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament และ Smart Parliament

ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564 และแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564 โดยมีพันธกิจ (Mission) ที่ต้องดำเนินการ ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือ ก้าวไปสู่การเป็น Smart Committee & Digital Committee (สำนักกรรมการ 1,2,3 , 2561, น. 15) ทั้งนี้ เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาสามารถตอบโจทย์การใช้งานของคณะกรรมการได้จริง สามารถรองรับและสนับสนุนการดำเนินบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และข้อบังคับการประชุม สภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 จึงจัดทำเอกสารวิชาการ เรื่อง **“การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร”** โดยเป็นการศึกษาข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง และแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสร้างสรรค์ สามารถใช้เป็นเครื่องมือสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการกับประชาชนในการเผยแพร่ความรู้ด้านการฟอกเงินและยาเสพติด สร้างการมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็น และประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการกับประชาชนในการเผยแพร่ความรู้ การประชาสัมพันธ์ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในประเด็นเกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดผ่านสื่อสังคมออนไลน์

## 1.3 ประเด็นการศึกษา

ผู้จัดทำมุ่งเน้นประเด็นการศึกษาข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง และแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ เพื่อสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561 – 2564) และแผนยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) ในด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อก้าวเข้าสู่ Digital Parliament & Smart Parliament

ตลอดจนนำแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน แนวคิดสื่อสังคมออนไลน์ และหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำเอกสารวิชาการเรื่อง “การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดสภาผู้แทนราษฎร”

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

##### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการศึกษาแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด เพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561 – 2564) และยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) ในการเป็น Digital Parliament & Smart Parliament โดยกำหนดข้อมูลที่จะศึกษาดังต่อไปนี้

- 1) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561 – 2564)
- 2) แผนยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564)
- 3) แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน
- 4) แนวคิดสื่อสังคมออนไลน์
- 5) หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

##### 1.4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2563

#### 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้ การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย บทความวิชาการ และแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และใช้วิธีการอธิบายในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายรายละเอียด เนื้อหา และสาระสำคัญในการศึกษาแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ โดยใช้เทคนิคการรวบรวมข้อมูล การสังเกต และลักษณะพรรณนาวิเคราะห์ เพื่ออธิบายแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสร้างสรรค์

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผู้บริหาร บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการ ฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เกิดความเข้าใจและทราบข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง และแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของ

คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6.2 ผู้บริหาร บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการ ฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เหมาะกับลักษณะงาน และนำผลการศึกษาที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับภารกิจงานด้านต่าง ๆ ต่อไป

1.6.3 คณะกรรมการ บุคลากรในกลุ่มงานคณะกรรมการ ฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีช่องทางเผยแพร่ความรู้ การประชาสัมพันธ์ผลงานและกิจกรรมต่าง ๆ การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดผ่านสื่อสังคมออนไลน์

## 1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด** หมายถึง กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551

**คณะกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร** หมายถึง คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด ชุดที่ 25 ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 ข้อ 90 (20)

**สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)** หมายถึง สื่อที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคมผ่านทางเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใด ๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่ เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเอง ในรูปของข้อมูล ภาพ และเสียง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษา วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง และแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการ ดังนี้

- 2.1 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564
- 2.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564)
- 2.3 แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.4 แนวคิดสื่อสังคมออนไลน์
- 2.5 หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

#### 2.1 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564

การศึกษาแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 - 2564 เพื่อนำไปเป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำเอกสารวิชาการเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะองค์กรหลักในการทำหน้าที่สนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561 - 2564) (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, น. 10 – 12) ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION) :

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

พันธกิจ (MISSION) :

เพื่อให้ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีพันธกิจ ดังนี้

- 1) สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ

3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

เป้าหมายองค์กร (GOAL) :

ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงการบริการที่ดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการ (การบริการ ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ด้านอำนวยความสะดวก)

ค่านิยมองค์กร (CORE VALUE) :

- 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน
- 2) มีจิตบริการในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี
- 3) สมานสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- 4) รับผิดชอบในหน้าที่

5) รักดีต่อส่วนรวม ยึดมั่นต่อระบอบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ยุทธศาสตร์ (STRATEGIES) :

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital Parliament & Smart Parliament

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือในเวทีประชาคมอาเซียน และรัฐสภาระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างประชารัฐและความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาลและความผาสุกในการปฏิบัติงาน

**โดยสรุป** จากการศึกษาหลักการ และแนวความคิดแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564 พบว่า กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 - 2564 ดังกล่าวข้างต้น เพื่อขับเคลื่อนสำนักงานให้มีขีดความสามารถในการรองรับและสนับสนุนการดำเนินบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 แนวนโยบาย รัฐบาล กรอบทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายคณะกรรมการ ข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และผู้บริหาร ตลอดจนข้อบังคับ กฎหมาย กฎ และระเบียบการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องมุ่งเน้นที่จะ

สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ตลอดจนพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital parliament & Smart Parliament และมีเป้าหมายองค์กรมุ่งให้ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงการบริการที่ดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการสอดคล้องกับการศึกษา เรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎรที่มีวัตถุประสงค์นำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการในการเผยแพร่ความรู้ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ และเป็นช่องทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

## 2.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564)

เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561 – 2564) ไปสู่การปฏิบัติ สำนักกรรมการ 1, 2, 3 ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาสำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) (สำนักกรรมการ 1, 2, 3, 2560, น. 15 – 16) ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION) :

สำนักกรรมการ 1, 2, 3 เป็นหน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมภารกิจของคณะกรรมการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชน

พันธกิจ (MISSION) :

สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เป้าหมายองค์กร (GOAL) :

คณะกรรมการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงการบริการที่ดีของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการ

ยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (STRATEGIES) :

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ให้ก้าวไปสู่การเป็น Smart Committee & Digital Committee

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริการต่อคณะกรรมการในรูปแบบดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาสำนักกรรมการ 1, 2, 3 เป็นมืออาชีพด้านกฎหมาย และวิชาการ  
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : จัดทำระบบการบริหารจัดการด้านการประชุม โดยมุ่งเน้นด้านกฎหมายและ  
ด้านวิชาการในกระบวนการนิติบัญญัติอย่างมืออาชีพ

**โดยสรุป** จากการศึกษาพบว่า หลักการ และแนวความคิดแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) มีความสอดคล้องและเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา  
เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการ  
ฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้ ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาสำนักกรรมการ 1, 2, 3  
ให้ก้าวไปสู่การเป็น Smart Committee & Digital Committee โดยมีเป้าหมายให้คณะกรรมการ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงการบริการที่ดี ของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ได้  
อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการ เนื่องจากการนำสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งเป็น  
เทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมในยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ  
เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ  
ตลอดจนเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital parliament & Smart  
Parliament

### 2.3 แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

สิริวดี ชูเชิด (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและ  
ทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ  
ตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

สมใจ ลักษณะ (2552, น. 7-8) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการ  
ในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจ  
แสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ  
ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็น  
ค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการ  
ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิค  
วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2  
ระดับ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพของบุคคล หมายความว่า การทำงานให้เสร็จโดยสูญเวลาและเสีย  
พลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มี  
ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิค

การทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากและเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย มีความสุขและพอใจในการทำงาน มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและ ปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ

2) ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตาม ภารกิจหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนได้อย่างคุ้มค่าที่สุด สูญเปล่า เวลาน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย มีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้วิธีการทำงานที่ เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมี ขวัญและกำลังใจ มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, น. 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมาย รวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของ ลูกค้าและผู้มารับบริการ

**โดยสรุป** การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานคือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะการทำงานของตนเอง หรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์และภารกิจหน้าที่ขององค์กร ทั้งนี้ แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานและเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์

### ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์

คำว่า social media สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน (2556) บัญญัติศัพท์ว่า สื่อสังคม หรือที่คนทั่วไปเรียกว่า สื่อออนไลน์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง โปรแกรมกลุ่มหนึ่งที่ทำงานโดยใช้พื้นฐานและเทคโนโลยีของเว็บ เช่น ไฮไฟฟ์ มายสเปซ วิกิพีเดีย เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และบล็อกต่าง ๆ ในทางธุรกิจเรียกว่า สื่อที่ผู้บริโภคสร้างขึ้น (consumer-generated media หรือ CGM) สำหรับกลุ่มบุคคลผู้ติดต่อสื่อสารกันโดยผ่านสื่อสังคมในการส่งข่าวสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือทำกิจกรรมที่สนใจร่วมกันเรียกว่า Social Network สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน บัญญัติศัพท์ Social Network ว่า เครือข่ายสังคม

ระวิ แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโล (2556) ได้ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง สังคมหรือการรวมกันของกลุ่มคนในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งบนอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่าชุมชนออนไลน์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ทำให้ผู้คนสามารถทำความรู้จักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกันในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งช่องทางเครือข่ายที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมีด้วยกันหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (YouTube) และทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น

ชวลีกร เกษทอง (2553) ได้ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) คือ สังคมหนึ่งในโลกอินเทอร์เน็ตที่ผู้เล่นสามารถแสดงความคิดเห็น ทำความรู้จักและแบ่งปันสิ่งที่น่าสนใจ โดยอาศัยรูปแบบการบริการที่เป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการสร้างเครือข่ายสังคมสำหรับผู้ใช้งานในอินเทอร์เน็ตสามารถที่จะเขียนอธิบายกิจกรรมที่น่าสนใจ รวมทั้งข้อมูล บทความ รูปภาพ และแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือความสนใจร่วมกันที่ผู้ใช้สามารถช่วยกันสร้างเนื้อหาขึ้นได้ตามความสนใจของแต่ละบุคคล

ฐิติภา สัมพันธ์พร (2556) ได้ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นสื่อที่มาจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีอยู่ และเป็นสื่อที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างรวดเร็วธุรกิจต่าง ๆ จึงนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เช่น ข้อมูลของสินค้าหรือบริการกิจกรรมส่งเสริมการตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เป็นต้น โดยทางผู้บริโภคสามารถโต้ตอบแสดงความคิดเห็นกลับมายังธุรกิจที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์นั้น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

พิศมัย หาญมงคลพิพัฒน์ (2556) ได้ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นรูปแบบของเว็บไซต์ในการสร้างเครือข่ายสังคม สำหรับผู้ใช้งานในอินเทอร์เน็ต เขียนอธิบายความสนใจ และกิจการที่ได้ทำ และเชื่อมโยงกับความสนใจและกิจกรรมของผู้อื่น ในบริการเครือข่ายสังคมมักจะประกอบไปด้วย การส่งข้อความ อีเมลล์ วิดีโอ เพลง อัฟโหลดรูป บล็อก เป็นต้น

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นสื่อที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารสามารถแบ่งปันสารไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยตนเอง (ภิเชก ชัยนิรันดร์, 2553) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1) เป็นสื่อที่แพร่กระจายด้วยปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม เป็นการสนทนากันจนเกิดสภาพ (Talk of the Town) เมื่อมีเรื่องที่น่าสนใจถูกหยิบมาเป็นประเด็นจนสามารถเผยแพร่ข่าวสารออกไปได้ง่าย ซึ่งอยู่ในรูปแบบของเนื้อหา รูปภาพ เสียง หรือวิดีโอ

2) เป็นสื่อที่เปลี่ยนแปลงจากสื่อเดิมที่แพร่กระจายแบบทางเดียว (One to Many) มีรูปแบบการสนทนาที่สามารถมีผู้อื่นเข้าร่วมได้หลายๆ คน การสนทนาที่เกิดขึ้นจึงเป็นการรวมกลุ่มพูดคุยในเรื่องที่สนใจร่วมกัน โดยที่ไม่มีใครเข้ามาควบคุมเนื้อหาของการสนทนา แม้กระทั่งตัวผู้สร้างเนื้อหาเอง เนื่องจากผู้ที่ได้รับสารมีสิทธิ์เข้าร่วมในรูปแบบของการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือการเข้าไปแก้ไขเนื้อหานั้น ๆ

3) เป็นสื่อที่เปลี่ยนผู้คนจากผู้บริโภคเนื้อหาเป็นผู้สร้างเนื้อหา เมื่อใครผลิตเนื้อหาได้ตรงใจคนหมู่มาก ก็จะเป็นผู้ทรงอิทธิพล (influence) ซึ่งสามารถโน้มน้าวให้ผู้ติดตามตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการได้โดยง่าย

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นสื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสาร ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยกันเองซึ่งสามารถแบ่งสื่อสังคมออนไลน์ออกเป็นประเภทต่าง ๆ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภทดังนี้

1) บล็อก (Blog) การจัดระบบเนื้อหาในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเขียนบทความที่เรียกว่า โพสต์ (Post) แล้วทำการเผยแพร่ เป็นการเรียงของเนื้อหา โดยจะเรียงจากเนื้อหาที่ใหม่สุดก่อนลดหลั่นลงมาตามลำดับเวลา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถด้านต่าง ๆ สามารถเผยแพร่ความรู้ด้วยการเขียนอย่างเสรี ซึ่งจุดเด่นของบล็อก คือ การสื่อสารถึงกันอย่างเป็นกันเองระหว่างผู้เขียน และผู้อ่านบล็อกผ่านการแสดงความคิดเห็น (Comment)

2) ทวิตเตอร์ (Twitter) รูปแบบหนึ่งของบล็อกที่จำกัดตัวอักษรของการโพสต์แต่ละครั้งไว้ที่ 140 ตัวอักษร โดยต้องการให้ผู้ใช้งานเขียนเรื่องราว (Tweet) ว่ากำลังทำอะไรอยู่ในขณะนี้ทวิตเตอร์ (Twitter) จึงถูกนำมาใช้ในทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างการบอกต่อ สร้างแบรนด์หรือเป็นเครื่องมือบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) และยังใช้ในการประชาสัมพันธ์ได้อีกด้วย

3) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เว็บไซต์ที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งที่รู้จักมาก่อน หรือรู้จักภายหลังทางออนไลน์ซึ่งเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์แต่ละแห่งมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนประกอบหลักที่มีเหมือนกัน คือ โปรไฟล์ (Profiles) เพื่อแสดง

ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัญชี การเชื่อมต่อ (Connecting) เพื่อสร้างเพื่อนกับคนที่รู้จักและไม่รู้จัก ทางออนไลน์ และการส่งข้อความ (Messaging) อาจเป็นข้อความส่วนตัว หรือข้อความสาธารณะ โดยมีเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน

4) การแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing) หมายถึง เว็บไซต์ที่เปิดโอกาสให้สามารถ นำรูปภาพหรือวิดีโอ มาแบ่งปันให้เพื่อนหรือเผยแพร่ต่อสาธารณะชน โดยสามารถถ่ายทอดความคิด เป็นรูปแบบวิดีโอหรือรูปภาพขึ้นเผยแพร่ เช่น YouTube Multiply และ Slide share เป็นต้น ข้อมูลหรือวิดีโอใดเป็นที่ชื่นชอบ จะทำให้เกิดการบอกต่ออย่างแพร่หลาย

### ลักษณะของสื่อออนไลน์

Mayfield (2005 อ้างถึงใน สวรินทร์ เนื่องคำมา , 2558) ได้กล่าวถึงสื่อออนไลน์ไว้ว่า เป็นช่องทางการสื่อสารที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายในฐานะของกลุ่มช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ โดยสื่อออนไลน์มีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) มีลักษณะเป็นการเข้าร่วม หรือการมีส่วนร่วม (Participation) โดยสื่อ ออนไลน์นั้นจะมีลักษณะที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้เกิดเสียงตอบกลับ (Feedback) จากผู้ที่สนใจ ซึ่งทำให้เส้นคั่นระหว่างสื่อ (Media) และผู้รับสาร (Audience) กลายเป็น แคเส้นคั่นบาง ๆ ซึ่งเป็นที่มาของการเกิดการมีส่วนร่วมบนสื่อออนไลน์ (Social Media Engagement) ในรูปแบบต่าง ๆ

2) มีลักษณะที่เปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness) โดยส่วนใหญ่แล้ว นอกจากจะเปิดโอกาสให้มีการตอบกลับและการมีส่วนร่วมบนสื่อออนไลน์แล้ว สื่อออนไลน์ยังเปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้ ให้คะแนนเสียง แสดงความคิดเห็น รวมไปถึงการแชร์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยใน การสร้างเนื้อหา ส่วนนี้บนสื่อออนไลน์นั้น อาจจะมีอุปสรรคบางอย่างในการเข้าถึงได้ เช่น จะต้องมีการ สร้างบัญชีผู้ใช้ หรือต้องใส่รหัสผ่าน จึงจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาดังกล่าวได้ เป็นต้น

3) มีลักษณะเป็นรูปแบบของการสนทนา (Conversation) ซึ่งในขณะที่สื่อ แบบดั้งเดิมมี รูปแบบที่เป็นแค่การกระจายข่าวสาร โดยสารเพียงถูกถ่ายทอดหรือถูกสร้างมาเพื่อส่งต่อให้ผู้รับสาร เท่านั้น แต่สื่อใหม่อย่างสื่อออนไลน์นั้นมีลักษณะที่เป็นการสนทนาดังแบบสองทาง (Two way Conversation) เน้นการโต้ตอบเพื่อสร้างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารในคราวเดียวกัน

4) มีลักษณะเป็นชุมชน (Community) สื่อออนไลน์มีลักษณะเป็นชุมชนที่ เอื้อให้เกิด ประสิทธิภาพทางการสื่อสารที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยชุมชนออนไลน์นี้สามารถที่จะแชร์สิ่ง ทั่ว ๆ ไปที่ สนใจให้กับผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดียวกับตัวเราได้ ตัวอย่างเช่น รูปภาพที่ชื่นชอบ ประเด็นทาง การเมือง หรือรายการโทรทัศน์ที่โปรดปราน เป็นต้น

5) มีลักษณะที่ให้ความรู้สึกใกล้ชิดผูกพัน (Connectedness) สื่อออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นสื่อประเภทที่เติบโตได้ด้วยการสร้างความรู้สึกผูกพันของตัวสื่อออนไลน์เอง เช่น ใช้ประโยชน์จากการเชื่อมลิงก์ไปสู่เว็บไซต์อื่น หรือเป็นแหล่งรวมผู้คนเป็นการเชื่อมต่อกับผู้ใช้งานกับตัวสื่อ ออนไลน์ ประเภทต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เป็นต้น

จากลักษณะของสื่อออนไลน์ดังกล่าวข้างต้นจะทำให้เห็นว่าสื่อออนไลน์จะเอื้อต่อการให้ผู้รับข้อมูลข่าวสารเป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ด้วยตนเอง (Active Audience) โดยผู้รับสารเป็นผู้คัดเลือกข้อมูลที่ตนเองสนใจและเข้าไปมีส่วนร่วมในเนื้อหาข้อมูลนั้น ๆ ได้

**โดยสรุป** สื่อสังคมออนไลน์คือ ช่องทางหนึ่งที่ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นในลักษณะ Real Time เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีที่เรียกว่า เว็บ 2.0 ที่ทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อนุญาตให้แต่ละบุคคลเข้าถึง สามารถป้อนข้อมูลข่าวสาร หรือแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูล ทำกิจกรรมต่าง ๆ และแบ่งปันประสบการณ์ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายได้มีประสิทธิภาพ โดยเชื่อมโยงกันในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันในสังคม ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของสื่อสังคมออนไลน์ที่ทำให้ได้รับความนิยมอย่างมากจากผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ การที่ทุกคนสามารถเป็นได้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร สามารถบอกถึงความคิดเห็นความต้องการจุดประสงค์ของตัวเองได้อย่างอิสระ ไม่ถูกจำกัดไว้เหมือนในอดีตที่เป็นเพียงผู้รับสาร ปัจจุบันหลายหน่วยงานได้นำเอาสื่อสังคมออนไลน์มาปรับใช้เพื่อสร้างช่องทางสื่อสารให้กับหน่วยงานและยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน เช่น การแสดงข้อมูลของหน่วยงาน หรือบริการเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นมาได้โดยง่าย แสดงข้อมูลเฉพาะที่รูปแบบไม่ได้จำกัดอยู่แค่ป้ายโฆษณา ประกอบกับสื่อออนไลน์นั้นเป็นช่องทางการติดต่อที่ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันได้มากขึ้น มีความหลากหลายซึ่งรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากเป็นช่องทางการสื่อสารที่เป็นที่นิยมมากในปัจจุบัน มีข้อดีคือ สามารถเลือกส่งสารได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งภาพเคลื่อนไหว เสียง รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์ต่าง ๆ ทำให้เข้าถึงเนื้อหาข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เป็นสื่อที่ใช้ต้นทุนต่ำเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ ทำให้การส่งสารผ่านช่องทางนี้ถูกเลือกใช้กันมากจากแนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้ศึกษาเรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากปัจจุบันสื่อออนไลน์เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เป็นช่องทางในการส่งต่อข้อมูลข่าวสารที่ประหยัด สามารถสื่อสารสร้างการรับรู้และปฏิสัมพันธ์ที่ีระหว่างคณะกรรมการการกับประชาชนในวงกว้าง

## 2.5 หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐการนั้น International Association for Public Participation ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) การให้ข้อมูลข่าวสาร ถือเป็น การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุดแต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาครัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหม้ายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2) การรับฟังความคิดเห็น เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3) การเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจเพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของภาครัฐ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย เป็นต้น

4) ความร่วมมือ เป็นการให้กลุ่มประชาชนผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วมโดยเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจและมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ เป็นต้น

5) การเสริมอำนาจแก่ประชาชน เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงที่สุดโดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ โครงการกองทุนหมู่บ้านที่มอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด เป็นต้น

การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจทำได้หลายระดับและหลายวิธี ซึ่งบางวิธีสามารถทำได้ง่าย ๆ แต่บางวิธีก็ต้องใช้เวลาขึ้นอยู่กับความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ค่าใช้จ่ายและความจำเป็นในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนจึงต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการทุกระดับควบคู่กันไปด้วย (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2549)

**โดยสรุป** การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถทำได้หลายระดับและหลายวิธี ซึ่งหลักการดังกล่าวผู้ศึกษาจะนำไปเป็นกรอบในการศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุน

ภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร โดยจะศึกษาแนวทางการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกิจกรรม และภารกิจของคณะกรรมการในระดับต่าง ๆ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินและยาเสพติด เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปณิชา นิติพรมงคล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (facebook) ในการเป็นสมาชิกมากที่สุด (2) พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับ เพศ, อายุ อาชีพ, ระดับการศึกษาและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างของคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีการแสดงพฤติกรรมการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพที่แตกต่างกัน มีการแสดงพฤติกรรมการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฑารัตน์ ศรารณวงค์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 72 คน ระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เมษายน 2558 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีการรับรู้และความเข้าใจในการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับมากและมากที่สุด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) และไม่ใช่ทวิตเตอร์ (Twitter) เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กรมากกว่าใช้เพื่อการทำงานร่วมกัน มีปัญหาด้านการขาดนโยบายและแนวทางการใช้งานที่ชัดเจนและความเข้าใจในการใช้เครื่องมือบนสื่อสังคมออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรมีการบริหารจัดการการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้กับงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ โดยประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมกับงานประชาสัมพันธ์ อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะ Facebook และ Twitter กำหนดนโยบายการใช้งาน สร้างแนวปฏิบัติการใช้งานร่วมกัน มีระบบตรวจสอบและควบคุมเนื้อหาสาระที่โพสต์หรือแชร์ ฝึกอบรมการใช้งาน สร้างเครื่องมือประเมินผลที่กำหนดตัวชี้วัดอย่างชัดเจน แต่งตั้งทีมงานขับเคลื่อนการใช้งาน และส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

ภัทรวรรณ สมประสงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบคือบุคลากรตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในองค์กร และนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการใช้

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้มากที่สุด รองมาได้แก่ ความพร้อมใช้งานของทรัพยากร แรงกดดันจากการแข่งขันในธุรกิจ และการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ ในขณะที่ตัวแปรอิสระการรับรู้ความง่ายในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่ส่งผลต่อการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในองค์กร ส่วนด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยปัจจัยการเพิ่มยอดขาย และขยายฐานลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าและการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารกับลูกค้า ปัจจัยการตระหนักรู้ถึงการมีอยู่ของตราหือ และปัจจัยการประหยัดต้นทุน โดยจากผลการวิจัยนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทาง ในการกำหนดทิศทางในการช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อพัฒนาทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ประกอบการ และสามารถใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 3

### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยได้ดำเนินการค้นคว้า รวบรวมข้อมูล ศึกษา และวิเคราะห์ ตลอดจนทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้นำเสนอวิธีการศึกษา โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

#### 3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 ทำการศึกษาจากหนังสือ งานวิจัย บทความวิชาการ รายงานการศึกษา วิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาข้อดี - ข้อเสีย ข้อควรระวัง และความเสี่ยงในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

- 1) เอกสารงานวิชาการ เรื่อง การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สื่อสังคมออนไลน์
- 2) บทความเรื่อง สื่อสังคมออนไลน์ : แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ (Social media : How to application with Government Agency)
- 3) บทความเรื่อง ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดี และข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน
- 4) บทความเรื่อง ประโยชน์และโทษของเฟซบุ๊ก
- 5) บทความเรื่อง YouTube คืออะไร จากนั้นทำการศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ รวบรวม และประมวลผลเอกสารจากแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561 – 2564) และแผนยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน แนวคิดสื่อสังคมออนไลน์ และหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อนำมาจัดทำเอกสารวิชาการเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

3.1.2 ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของบุคลากรสำนักกรรมการให้กับคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดสภาผู้แทนราษฎร โดยมุ่งเน้นสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีความน่าเชื่อถือในด้านความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งจากคณะกรรมการ และผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

1) คณะกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร จำนวน 5 คน ดังนี้

- (1) ประธานคณะกรรมการ
- (2) รองประธานคณะกรรมการ
- (3) เลขานุการคณะกรรมการ
- (4) โฆษกคณะกรรมการ
- (5) กรรมการ

2) ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร จำนวน 5 คน ดังนี้

(1) ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด จำนวน 1 คน

- (2) วิทยากรเชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน
- (3) นิติกรชำนาญการ จำนวน 2 คน

3) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการโดยมุ่งเน้นให้คณะกรรมการและผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการได้พิจารณาแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร ของนักศึกษาหลักสูตรนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ ๑๒ ซึ่งมุ่งเน้นการนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ การรับเรื่องร้องเรียน และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักกรรมการ ดังนี้

(1) ความเหมาะสมในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาสนับสนุนบทบาท ภารกิจของคณะกรรมการเพื่อนำมาใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

(2) แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดในด้านต่าง ๆ คือ ช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน

การให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และการประชาสัมพันธ์โครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ

(3) ข้อดี – ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษามีความมุ่งหวังที่จะได้รับทราบข้อมูล ความคาดหวัง ตลอดจน ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์จากคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักกรรมการต่อไป

### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารวิชาการ โดยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Research) งานวิจัย บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ ตำรา หนังสือ และข้อมูลบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษาจะคัดเลือกก่อนว่าเอกสารหลักฐานเหล่านั้นให้ข้อมูลที่มีคุณภาพหรือไม่ และต้องศึกษาเอกสารหลักฐานอย่างละเอียดรอบคอบ พยายามค้นหาความหมายหรือข้อเท็จจริงที่ปรากฏชัดเจนหรือแฝงอยู่ในเอกสารหลักฐานเหล่านั้น แล้วทำการบันทึกข้อมูล ซึ่งอาจจดบันทึกอย่างละเอียด หรือเลือกบันทึกเฉพาะประเด็นที่สนใจตามวัตถุประสงค์ของการรวบรวม และถูกต้องตรงความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ผู้ศึกษาจะดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อนำมาจัดทำเอกสารวิชาการเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

3.2.2 การสัมภาษณ์ผู้ศึกษาจัดทำใช้แบบสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนดไว้โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบไร้โครงสร้าง (Unstructured Interview) โดยขออนุญาตในการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลและใช้เครื่องบันทึกเสียงเพื่อเก็บข้อมูลที่จะได้จากการสัมภาษณ์ต่อไป

3.2.3 นำประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎรมาถอดบทเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการต่อไป

### 3.3 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

การศึกษาเรื่องนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2563 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2563

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารแหล่งต่าง ๆ และนำประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของผู้ศึกษามาประกอบการศึกษาแล้วนำเสนอผลการศึกษาในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้เข้าใจ และทราบถึงความเหมาะสม แนวทางการ ข้อดี – ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร โดยผู้ศึกษาได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1) ศึกษาข้อดี - ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง และแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ ลักษณะ รูปแบบต่าง ๆ ของสื่อสังคมออนไลน์มาวิเคราะห์ ข้อดี – ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง และแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์

2) ศึกษาการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการกับประชาชนในการเผยแพร่ความรู้ การประชาสัมพันธ์ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในประเด็นเกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561 – 2564) และแผนยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) ในด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อการก้าวเข้าสู่ Digital Parliament & Smart Parliament ตลอดจนนำพัฒนางานแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพ และหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน มาศึกษา วิเคราะห์ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการกับประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร เป็นการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 กลุ่ม รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 คน ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการ 5 คน และผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการจำนวน 5 คน และประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการ โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร 2) เพื่อศึกษาแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่าง คณะกรรมการกับประชาชนในการเผยแพร่ความรู้ การประชาสัมพันธ์ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในประเด็นเกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อดี ข้อเสีย ข้อควรระวัง ความเสี่ยง ของสื่อสังคมออนไลน์

4.2 ผลการศึกษาแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่าง คณะกรรมการกับประชาชนในการเผยแพร่ความรู้ การประชาสัมพันธ์ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในประเด็นเกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดผ่านสื่อสังคมออนไลน์

#### 4.1 ข้อดี - ข้อเสีย ของสื่อสังคมออนไลน์

การศึกษาข้อดี - ข้อเสีย ของสื่อสังคมออนไลน์ครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะข้อดี - ข้อเสีย ของสื่อสังคมออนไลน์ 3 ประเภท คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) และยูทูบ (youtube) โดยผลการศึกษาได้จากการวิจัยเอกสาร และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปผลการศึกษา ดังนี้

#### 4.1.1 ข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร

จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อดี - ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยง ในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการการ พบข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

##### ก) เอกสารงานวิชาการ เรื่อง การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สื่อสังคมออนไลน์<sup>1</sup>

เอกสารงานวิชาการ เรื่อง การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สื่อสังคมออนไลน์ ได้ให้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อดี - ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไว้ ดังนี้

##### 1. ประโยชน์สำคัญของการสื่อสารออนไลน์

1) ทำให้ทุกคนสามารถรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือการประชาสัมพันธ์ ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น สังเกตง่าย ๆ ว่าสมัยนี้เวลาที่กระแข่าวอะไรมาแรงมาก ๆ สื่อออนไลน์จะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้คนรับรู้ได้เป็นอันดับแรก ดังนั้นการสื่อสารออนไลน์จึงช่วยให้ทันกระแสของโลก กระแสสังคมได้รวดเร็วมาก

2) เข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมายโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดเหมือนการสื่อสาร ผ่านทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ หรืออื่น ๆ เพราะว่าการสื่อสารในโลกออนไลน์ทุกคนสามารถรับรู้และ สัมผัสเหมือนกันได้หมด

3) สะดวก รวดเร็ว ต่อการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการ พุดคุยเรื่องงาน ส่งไฟล์งาน รูปภาพ วิดีโอ สื่อต่าง ๆ ถึงกันได้ง่าย ติดต่อหากันได้รวดเร็วไม่ต้องใช้ เวลานานที่สำคัญยังสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้จากระยะไกลโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปหากันให้ วุ่นวายอีกด้วย

4) ช่วยสร้างรายได้หรือสร้างอาชีพให้กับหลายๆ คนได้ อย่าง การขายของ ออนไลน์ การไลฟ์สด และอื่น ๆ เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มเงินในกระเป๋าของหลายๆ คนได้เป็นอย่างดีหาก ว่าเลือกใช้การสื่อสารออนไลน์ได้อย่างถูกวิธี

5) ช่วยสร้างข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้มากขึ้น เพราะการสื่อสาร ออนไลน์เราสามารถรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร การวิเคราะห์ ความน่าเชื่อถือ ข้อเท็จจริง และอื่น ๆ เรียกว่าหากกำลังคิดตัดสินใจจะซื้อหรือทำอะไรซักอย่างเราสามารถสอบถามผู้รู้ได้ผ่านการ สื่อสารออนไลน์พร้อมกับหาข้อมูลด้วยนั่นเอง

6) ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก หากเป็นการติดต่อสื่อสารสมัยก่อนก็ต้องเสีย เงินในการติดต่อเยอะ เช่น โทรศัพท์ ส่งจดหมาย โทรเลข เป็นต้น แต่การติดต่อสื่อสารผ่านโลก

<sup>1</sup> สืบค้นจากเว็บไซต์สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี <https://sci.dru.ac.th/dlr/>

ออนไลน์ไม่จำเป็นต้องเสียค่าอะไรสักบาทแคมีแอปฯ หรือโปรแกรมติดต่อนั้นก็ทำการเชื่อมต่อ Wi-Fi เท่านั้นก็สามารถพูดคุยติดต่อสื่อสารกันได้แล้ว

7) ช่วยสร้างโลกใหม่ ๆ ให้กับผู้คนได้ง่าย เช่น การเข้ากลุ่มนักวิ่ง กลุ่มนักเขียน เป็นต้น เป็นการเปิดโลกทัศน์ของตนเองให้กว้างมากกว่าที่เคยเป็น

## 2. ข้อดีของ Social Network

- 1) สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้
- 2) เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อมเพราะเราสามารถเสนอและแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมีคำตอบได้ช่วยกันตอบ
- 3) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สะดวกและรวดเร็ว
- 4) เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตัวเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วิดีโอต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น
- 5) ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า
- 6) ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน เกิดการจ้างงานแบบใหม่ ๆ ขึ้น
- 7) คลายเครียดได้สำหรับผู้ที่ใช้ที่ต้องการหาเพื่อนคุยเล่นสนุก ๆ
- 8) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อนได้

## 3. ข้อเสียของ Social Network

- 1) เว็บไซต์ให้บริการบางแห่งอาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ให้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
- 2) Social Network เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกหลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้ายตามที่เห็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์
- 3) เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ขโมยผลงาน หรือถูกแอบอ้างเพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่าง ๆ ของเราให้บุคคลอื่นได้ดูและแสดงความคิดเห็น
- 4) ข้อมูลที่ต้องการออกเพื่อสมัครสมาชิกและแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่าจริงหรือไม่ ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิก หรือการถูกลอกโดยบุคคลที่ไม่มีตัวตนได้
- 5) ผู้ใช้ที่เล่น social network และอยู่กับหน้าจอกอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน อาจสายตาเสียได้หรือบางคนอาจตาบอดได้

6) ถ้าผู้ใช้หมกหมุ่นอยู่กับ social network มากเกินไปอาจทำให้เสียการเรียนหรือผลการเรียนตกต่ำลงได้

7) จะทำให้เสียเวลาถ้าผู้ใช้ใช้อย่างไร้ประโยชน์

#### 4. ประโยชน์ของการใช้เฟซบุ๊กเพื่อการเรียนการสอน

1) สื่อสารถึงนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้อีเมลล์หรืออีเลิร์นนิ่ง  
2) ส่งเสริมการกระตุ้นให้นักศึกษาได้แบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

3) นักศึกษามีความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

#### 5. ข้อจำกัดของการใช้เฟซบุ๊กเพื่อการเรียนการสอน

1) อาจละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้  
2) อาจารย์หรือนักศึกษาไม่เป็นส่วนตัวในการข้อความหรือรูปภาพต่าง ๆ

#### 6. ประโยชน์ของ YouTube สำหรับโรงเรียน

1) กว้างขวางครอบคลุม YouTube สำหรับโรงเรียนเปิดโอกาสให้โรงเรียนต่าง ๆ เข้าถึงวิดีโอเพื่อการศึกษาฟรีนับแสนรายการจาก YouTube EDU วิดีโอเหล่านี้มาจากองค์กรที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ เช่น Stanford,PBS และ TED รวมทั้งจากพันธมิตรที่กำลังได้รับความนิยมของ YouTube ซึ่งมียอดผู้ชมนับล้านๆ คน เช่น Khan Academy,Steve Spangler Science และ Numberphile

2) ปรับแก้ได้สามารถกำหนดค่าเนื้อหาที่ดูได้ในโรงเรียนของคุณ โรงเรียนทั้งหมดจะได้รับสิทธิ์เข้าถึงเนื้อหาYouTube EDUทั้งหมด แต่ครูและผู้ดูแลระบบอาจสร้างเพลย์ลิสต์วิดีโอที่ดูได้เฉพาะในเครือข่ายของโรงเรียนเท่านั้นได้เช่นกัน

3) เหมาะสมสำหรับโรงเรียนผู้บริหารโรงเรียนและครูสามารถลงชื่อเข้าใช้และดูวิดีโอใด ๆ ก็ได้ แต่นักเรียนจะไม่สามารถลงชื่อเข้าใช้และจะดูได้เฉพาะวิดีโอYouTube EDU และวิดีโอที่โรงเรียนได้เพิ่มเข้าไปเท่านั้น ความคิดเห็นและวิดีโอที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะถูกปิดใช้งานและการค้นหาจะจำกัดเฉพาะวิดีโอ YouTube EDU เท่านั้น

4) เป็นมิตรกับครู YouTube.com/Teachers มีเพลย์ลิสต์วิดีโอฉบับร้อยรายการที่ได้มาตรฐานการศึกษาทั่วไป และจัดระเบียบตามหัวเรื่องและระดับชั้น เพลย์ลิสต์เหล่านี้สร้างขึ้นโดยครูเพื่อเพื่อนครูด้วยกัน ดังนั้นคุณจึงมีเวลาในการสอนมากขึ้นและใช้เวลาค้นหาน้อยลง

#### 7. ข้อจำกัด

1) อาจมีการละเมิดลิขสิทธิ์  
2) อาจมีการกระทำที่ไม่ดี

**ข) บทความเรื่อง สื่อสังคมออนไลน์ : แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้กับ  
หน่วยงานของรัฐ (Social media : How to application with Government Agency)<sup>2</sup>**

บทความเรื่อง สื่อสังคมออนไลน์ : แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน  
ของรัฐ (Social media : How to application with Government Agency) ได้ให้ ข้อมูลที่  
เกี่ยวข้องกับข้อดี - ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการนำสื่อสังคมออนไลน์ไว้ ดังนี้

**1. ข้อดี**

1) สามารถใช้สร้างเป็นพื้นที่ในการสนทนา/ สื่อสารแก่สาธารณะได้  
สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ สนับสนุนความโปร่งใส และธรรมาภิบาล สร้าง  
โอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มที่ 3 ในการเข้ามามีส่วนร่วม และสนับสนุนเผยแพร่การส่งต่อข้อมูลใน  
ลักษณะทำซ้ำตัวเองเป็นทอด ๆ (Viral distribution) ทำให้มีการกระจายข้อมูลอย่างรวดเร็ว  
ลดต้นทุนการดำเนินการช่วยให้เข้าใจความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น สามารถติดตามความ  
เคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา ลดเวลาที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารลง สามารถที่จะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของ  
กลยุทธ์ในการสื่อสารและเป็นสื่อกลางในการขยายการเข้าถึงข้อมูล

2) หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ สามารถเข้าไป ใกล้ชิดกับสาธารณชนมากขึ้น

3) สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ

4) สนับสนุนความโปร่งใส และธรรมาภิบาล สร้างโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มที่ 3  
ในการเข้ามามีส่วนร่วม และสนับสนุนเผยแพร่ การส่งต่อข้อมูลในลักษณะทำซ้ำตัวเองเป็นทอด ๆ  
(Viral distribution) ทำให้มีการกระจายข้อมูลอย่างรวดเร็ว

5) ลดต้นทุนการดำเนินการช่วยให้เข้าใจความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น

6) สามารถติดตามความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา

7) ลดเวลาที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารลง

8) สามารถที่จะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการสื่อสารและเป็น  
สื่อกลางในการขยายการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ข่าวสาร

**2. ข้อเสีย**

1) มารยาทและรูปแบบการใช้งานแตกต่างจากสื่อรูปแบบอื่น

2) มีความเสี่ยงของความไม่แท้จริง การหลอกลวง ความซื่อสัตย์ และความไม่  
โปร่งใสในการใช้งาน

3) มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและอยู่เหนือการควบคุมของเจ้าของ

<sup>2</sup> พลตรี รักเกียรติ พันธุ์ชาติ ผู้ช่วยหัวหน้านายทหารฝ่ายเสนาธิการ ประจำรองปลัดกระทรวงกลาโหม สำนักงาน  
ปลัดกระทรวงกลาโหม นักศึกษา วปอ.หลักสูตร วปอ.รุ่นที่ 60

4) การหาเครือข่ายใหม่การสร้างเรื่องใหม่ ๆ เป็นเรื่องยากที่จะคาดเดาได้ว่าจะมีจำนวนผู้ใช้เท่าใดและไม่มีการรับรองผลว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นและส่งสารไปยังผู้รับสื่อ

### 3. ข้อเสนอแนะ

ในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการสื่อสารของหน่วยงานราชการจำเป็นต้องมีการดำเนินการเพื่อให้การสื่อสารของสื่อสังคมออนไลน์ที่นำมาใช้นั้น เป็นการสื่อสารสองทางที่เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายและได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง ทันสมัย มีความเป็นกลางและตรวจสอบได้อย่างแท้จริง ดังนี้

1) มีการวางแผนการใช้ กำหนดนโยบาย เงื่อนไขการใช้ สิทธิและความรับผิดชอบในการใช้ สื่อสังคมออนไลน์ที่ชัดเจน

2) พิจารณารายละเอียดของสื่อและสารที่ส่งออกจากหน่วยงานราชการอย่างรอบคอบ และมีความเป็นกลาง โปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

3) ตรวจสอบและปรับปรุงเนื้อหาสาระ ตลอดจนตอบข้อสงสัยที่สอบถามผ่านสื่อออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ โดยไม่ปล่อยให้มีข้อสงสัย หรือเกิดข้อขัดแย้งเกิดขึ้น อันเป็นการช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ของหน่วยงานและเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ความรู้ของหน่วยงานแก่สาธารณชน

4) ในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ควรจะมีการวิเคราะห์กระแสการตอบรับการสื่อสารด้วยว่า สื่อที่นำมาใช้และสารที่ส่งออกไป สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารให้ถึงกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังมากขึ้นต่อไป

5) ในการก้าวเข้าสู่การพัฒนาเป็น “ประเทศไทย 4.0” ได้จริง สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) ควรจะต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของประเทศที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปขนาดไหน ทั้งในเรื่องของนวัตกรรมใหม่ ๆ สังคมและวัฒนธรรมที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง จากการยอมรับวัฒนธรรมที่แตกต่างและการเข้ามาของความคิดที่แปลกใหม่ โดยจะต้องคำนึงถึงเป็นพิเศษในเรื่องนวัตกรรม การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของสิ่งของ (Internet Of Things) ที่ทำให้เป็นอุปกรณ์อัจฉริยะหรือปัญญาประดิษฐ์การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล(Cybersecurity) การประมวลและเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ (Cloud Computing)

6) ในการประยุกต์ใช้ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ประเภท Application ต่าง ๆ เช่น Facebook Line Instragram เป็นต้น หน่วยงานราชการ ต้องพึงระวังว่า Application ให้บริการบางแห่งอาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ใช้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้ Social Network เป็นสังคม

ออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกหลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้าย ตามที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ ขโมยผลงาน หรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่าง ๆ ของเราให้บุคคลอื่นได้ดู และแสดงความคิดเห็น ข้อมูลที่ต้องกรอกเพื่อสมัครสมาชิกและแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่าจริงหรือไม่

### ค) บทความเรื่อง ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน<sup>3</sup>

บทความเรื่อง ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน ได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อดี - ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการนำสื่อสังคมออนไลน์ไว้ ดังนี้

#### 1. ข้อดีของไลน์

1) ไลน์มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย ได้แก่ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แมคอินทอช (Macintosh) และแท็บเล็ตต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้สามารถซื้อและเลือกได้ตามขนาดระบบปฏิบัติการ และความชอบส่วนตัว ในกรณี มาร์ต วงศ์ศิริ (2555) กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินเด็กซ์ ครีเอทีฟ ออนไลน์จำกัด ที่ได้อธิบายว่า ไลน์สามารถใช้ได้กับสมาร์ทโฟนหลายประเภท รวมถึงอุปกรณ์การสื่อสารประเภทอื่น ๆ โดยไลน์จะเข้าถึงระบบปฏิบัติการทุกระบบบนสมาร์ทโฟนเริ่มจาก iOS, Android, Windows Phone, BlackBerry เป็นต้น

2) มีความเป็นส่วนตัว เมื่อผู้ใช้มีจำนวนเพื่อนในไลน์มากขึ้น ผู้ใช้สามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อความด้วยการไม่โต้ตอบ โดยไลน์จะแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าข้อความส่งมาเมื่อผู้ใช้ไม่โต้ตอบก็จะมีผลใด ๆ นอกจากจำนวนการแจ้งเตือนที่เพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้สามารถเลือกการปิดกั้นหรือยกเลิกการปิดกั้นได้ตามต้องการ

3) สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจ เจ้าของสินค้าหรือบริการสามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ของไลน์กับ Official Lineของบุคคล หรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของตราสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้เมื่อตราสินค้าที่ลงทะเบียนไว้กับ Official Lineทำการสื่อสาร สารจะถูกส่งไปยังสมาชิกที่ติดตามด้วย โดยมีเงื่อนไขสำคัญ คือ ผู้ใช้รายอื่นต้องตอบรับการเป็นเพื่อนเจ้าของบัญชีจึงมักใช้วิธีการการสร้างรูปแบบสติ๊กเกอร์ของตราสินค้าแล้วเปิดให้ผู้บริโภคดาวน์โหลดมาใช้ได้ฟรี โดยมีเงื่อนไขที่ผู้บริโภคต้องยอมรับการเป็นเพื่อนกับตราสินค้านั้นซึ่งเป็นการสร้างการจดจำในตราสินค้า และเจ้าของสินค้ายังสามารถส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าไปยังผู้บริโภคได้อีกด้วย

<sup>3</sup> ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ มหาวิทยาลัยน่านาซสดีแสดมฟอร์ด

บริษัท ยูนิเวอร์ซัล มิวสิคประเทศไทย (UniversalMusic Thailand co.,Ltd.) เป็นหนึ่งใน Official Account ของไลน์ที่ใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกของไลน์ ซึ่งภายในระยะเวลา 6 สัปดาห์ มีจำนวนผู้ติดตามแล้วถึง 260,000คน (กองบรรณาธิการนิตยสารโพซิชั่นนิง, 2555) กรรมการผู้จัดการ บริษัท ยูนิเวอร์ซัล มิวสิค (ประเทศไทย) จำกัด ได้อธิบายว่า ไลน์เป็นช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่มีประสิทธิผลมากในปัจจุบัน เพราะสอดคล้องกับรสนิยมของคนไทย ที่ชื่นชอบอะไรที่สนุก น่ารักๆ เช่น การส่งสติ๊กเกอร์ จึงได้รับความนิยมในกลุ่มวัยรุ่นเป็นอย่างมาก เมื่อนำมาใช้สื่อสารกับกลุ่มผู้ที่ชื่นชอบและติดตามศิลปินในสังกัด ทำให้ได้ผลตอบรับดีกว่าการส่งข้อความสั้นหรือ SMS

4) ช่วยเพิ่มสีสันและควมมีชีวิตชีวาให้การสนทนา ด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์ รูปภาพ เกม ตราสินค้า สติกเกอร์ ฯลฯ อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในกรณีนี้ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์ (“ปรากฏการณ์ LINE”, 2555) อธิบายว่า ไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มสนทนา ส่งข้อความ รูปภาพ คลิปวิดีโอ การสนทนาแบบเสียง และการส่งสติ๊กเกอร์ รวมทั้งยังมีการเพิ่มรูปแบบของไทม์ไลน์ (Time Line) ทำให้ไลน์กลายเป็นสังคมออนไลน์ประเภทหนึ่งที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก

5) มีความใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องด้วยแอปพลิเคชันไลน์ต้องเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา โดยในระบบจะมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนให้แอปพลิเคชันมีรุ่น (Version) ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้ใช้จึงสามารถตั้งค่าติดตามการแจ้งเตือนแอปพลิเคชัน (Update) ตามการพัฒนาระบบของผู้ผลิตได้ตลอดเวลา

6) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยระบบของVOICE Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าบริการการสนทนาข้ามประเทศ (Roaming) ในรูปแบบปกติแล้ว ถือว่ามีราคาที่ถูกลงมาก ทั้งนี้บทวิเคราะห์ของเว็บไซต์ไอที 24 ชั่วโมง (2555) อธิบายว่า คุณสมบัติของไลน์บนสมาร์ตโฟน คือการโทรศัพท์หาผู้ใช้ไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งก่อนหน้านี้รองรับเฉพาะการโทรศัพท์แบบ Voice Call บนสมาร์ตโฟน แต่เมื่อได้พัฒนาการโทรแบบ Voice Call บนคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการใช้งานของกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่ได้ใช้สมาร์ตโฟน ทำให้สามารถโทรผ่านคอมพิวเตอร์เพื่อสนทนากับผู้ใช้ไลน์บนสมาร์ตโฟนหรือคอมพิวเตอร์ด้วยกันได้

7) สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงาน ด้วยประสิทธิภาพของไลน์ที่สามารถรองรับแฟ้มงานที่หลากหลายนามสกุล ทำให้ผู้ใช้สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานโดยการรับ-ส่งแฟ้มงานที่มีนามสกุลต่าง ๆ ตามที่ไลน์รองรับ (มีลักษณะคล้ายการรับ-ส่งอีเมล) จากนั้นผู้รับสามารถเปิดอ่าน

ส่งต่อ หรือพิมพ์ออกมาได้ทันที ช่วยสร้างความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เช่น โปรแกรม Microsoft Powerpoint โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Adobe Premiere Pro และโปรแกรม Adobe InDesign เป็นต้น

8) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้สร้างสรรค์งานจากการบันทึกภาพและวิดีโอ พร้อมกับ การนำเสนอและร่วมแบ่งปัน (Share)ให้กับกลุ่มเพื่อน ด้วยวิธีการสร้างอัลบั้มภาพ (Create Album) สำหรับภาพนิ่ง และการตัดต่อวิดีโอ (Snap Movie) สำหรับภาพเคลื่อนไหว ซึ่งสามารถใช้ได้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น ข่าวยุวพรวันเกิด และเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น และสามารถรวบรวมภาพที่บันทึกไว้เป็นอัลบั้มตามแนวความคิดของผู้ใช้เอง และสามารถร่วมแบ่งปันให้เพื่อนแบบส่วนตัวหรือแบบกลุ่มได้ทันที

## 2. ข้อจำกัดด้านเทคนิคของไลน์

1) ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็น ตัวกลางในการรับ-ส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ทำให้ไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

2) สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่ (Battery Consuming) ด้วยความสามารถที่หลากหลายบนไลน์ เช่น การเปิดคลิปลิโอดการเชื่อมต่อจากลิงค์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice Call ทำให้สูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเปิดทิ้งไว้ยาวนานจะทำให้พลังงานแบตเตอรี่ลดลงอย่างรวดเร็ว

3) มีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียน ที่แอปพลิเคชันได้กำหนดให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ตโฟนเท่านั้น กล่าวคือสมาร์ตโฟน 1 เครื่อง จะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้ (Log in) เพียง 1 ไอดี และไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่น ซึ่งต่างจากโปรแกรมสนทนาอื่น ๆ ในรูปแบบเดียวกันอย่าง iMessage เฟซบุ๊กแมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) หรืออินสตาแกรม (instagram) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถใช้งานผ่านเว็บไซต์ได้

### ง) บทความเรื่อง ประโยชน์และโทษของเฟซบุ๊ก<sup>4</sup>

บทความเรื่อง ประโยชน์และโทษของเฟซบุ๊ก ได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อดี ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการนำสื่อสังคมออนไลน์ไว้ ดังนี้

#### 1. ข้อดี

1) FaceBook จะเป็นการสร้างเครือข่ายและจุดประกายด้านการศึกษาได้อย่างกว้างขวาง หากใช้อย่างถูกวิธี

<sup>4</sup> สืบค้นจาก <https://womanloveblog.wordpress.com/>

2) ทำให้ไม่ตกข่าว คือทราบความคืบหน้า เหตุการณ์ของบุคคลต่าง ๆ และผู้ที่ใกล้ชิด

3) ผู้ใช้สามารถสร้างเครือข่ายทางสังคม แฟนคลับหรือผู้ที่มีเป้าหมายเหมือนกัน และทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

4) สามารถสร้างมิตรแท้ หรือเพื่อนที่รู้จักที่แท้จริงได้

5) เป็นเว็บไซต์ที่เชื่อมต่อผู้ที่มีปัญหาในการปรับตัวทางสังคม สร้างเครือข่ายที่ดี สร้างความเห็นอกเห็นใจ และให้กำลังใจที่ดีแก่ผู้อื่นได้

6) สร้างเครือข่ายที่ดี สร้างความเห็นอกเห็นใจ และให้กำลังใจที่ดีแก่ผู้อื่นได้

## 2. ข้อเสีย

1) FaceBook เป็นการขยายเครือข่ายทางสังคมในโลกอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการมีเพิ่มเพื่อนเครือข่ายที่ไม่รู้จักดีพอ จะทำให้เกิดการลักลอบขโมยข้อมูล หรือการแฝงตัวของขบวนการหลอกลวงต่าง ๆ ได้

2) เพื่อนทุกคนในเครือข่ายสามารถเขียนข้อความต่าง ๆ ลง Wall ของ FaceBook ได้แต่หากเป็นข้อความที่เป็นความลับ การใส่ร้ายกัน หรือแฝงไว้ด้วยการยั่วยุตต่าง ๆ จะทำให้ผู้อ่านที่ไม่มีวุฒิภาวะพอ หลงเชื่อ เกิดความขัดแย้ง และปัญหาตามมาในภายหลังได้

3) Facebook อาจเป็นช่องทางในการสร้างสังคมแห่งการนินทา หรือการยุ่งเรื่องส่วนตัวของผู้อื่นโดยใช่เหตุ โดยเฉพาะสังคมที่ชอบสอดรู้สอดเห็น

4) การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวทั้งหมดให้กับบุคคลภายนอกที่ไม่รู้จักดีพอ เช่น การลงรูปภาพของครอบครัวหรือลูก อาจนำมาเรื่องปัญหาการปลอมตัว หรือการหลอกลวงอื่น ๆ ที่คาดไม่ถึงได้

5) เด็ก ๆ ที่ใช้เวลาในการเล่น Facebook มากเกินไป จะทำให้เสียการเรียน

6) ในการสร้างความผูกพันและการปรับตัวทางสังคมเป็นการพบปะกันในโลกของความจริง มากกว่าในโลกอินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้อยู่ในโลกของไซเบอร์มากเกินไปอาจทำให้เกิดปัญหาทางจิต หรือขาดการปรับตัวทางสังคมที่ดี โดยเฉพาะผู้ที่ชอบเล่น FaceBook ตั้งแต่วัยเด็ก

7) FaceBook อาจเป็นแรงขับให้มีการพบปะทางสังคมในโลกแห่งความเป็นจริงที่น้อยลงได้ เนื่องจากทราบความเคลื่อนไหวของผู้ที่อยู่ในเครือข่ายอย่างตลอดเวลา

8) นโยบายของบางโรงเรียน บางมหาวิทยาลัย บางครอบครัวหรือในบางประเทศมีปัญหามากมายที่เกิดจาก FaceBook ทำให้ FaceBook ไม่ได้รับการอนุญาตให้มีในหลายพื้นที่

## จ) บทความเรื่อง YouTube คืออะไร<sup>5</sup>

บทความเรื่อง YouTube คืออะไร ได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อดี - ข้อเสีย หรือ ข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการนำเสนอสังคมออนไลน์ไว้ ดังนี้

### ประโยชน์ของยูทูป

นอกเหนือจากการที่เราสามารถดูวิดีโอของคนทั่วโลกที่มีการอัปโหลดไปที่เว็บไซต์ YouTube.com แล้ว ปัจจุบัน ยูทูป ยังมีบริการเพิ่มเติมอื่น ๆ อีกที่น่าสนใจ และสามารถทำเป็นช่องทางทำมาหาเงินได้อีกด้วย เราสามารถสรุปประโยชน์ของยูทูปได้ดังนี้

1) แหล่งรวมความรู้ นอกเหนือจากคลิปวิดีโอทั่วไปแล้ว มีบางคน บางบริษัท ก็ได้มีการทำคลิปวิดีโอเผยแพร่สิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทางด้านไอที ความรู้ในการทำอาหาร แนะนำสินค้าและบริการ และอื่น ๆ อีกมากมายที่น่าสนใจ

2) แหล่งความบันเทิงแน่นอน อีกสิ่งหนึ่งที่เราสามารถพบเห็นได้บนยูทูป นั่นคือ เพลง ละคร รายงานบันเทิงจากช่องทีวีช่องปกติ ซึ่งมีการอัปโหลดบนยูทูป และสร้างเป็นสถานี หรือที่เรียกว่า Channel ให้ใครที่สนใจ สามารถดูย้อนหลังได้

3) แหล่งสร้างรายได้ปัจจุบันมีคนจำนวนมาก ทำคลิปขายสินค้าในรูปแบบวิดีโอ สามารถสร้างรายได้เป็นกอบเป็นกำ หรือก็อาจนำวิดีโอ ไปโฆษณาผ่านยูทูปซึ่งให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจเช่นกัน

4) ทหารายได้จาก YouTube โดยตรงไม่นานมานี้ ทาง YouTube ได้เปิดบริการให้เจ้าของคลิปวิดีโอ สามารถหารายได้จากการทำคลิปและให้คนทั่วโลกดูได้ โดยถ้ามีจำนวน 10,000 Page view ขึ้นไป วิดีโอของเราก็จะมีการแสดงโฆษณาแทรก และนี่เป็นช่องทางในการทำให้เราสามารถมีรายได้เพิ่มเติม

5) โพรโมทตัวเองปัจจุบัน มีคนไทยจำนวนหนึ่งที่มีการใช้ ยูทูป ในการแนะนำตัวเอง แสดงความสามารถไม่ว่าจะเป็นการร้องเพลง เล่นดนตรี เต้นรำ หรือแม้แต่การทำอาหาร เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งขบอกว่า มีคนประสบความสำเร็จในช่องทางนี้จำนวนไม่น้อย

<sup>5</sup> สืบค้นจาก <https://www.techointrend.com/what-is-youtube/>

#### 4.1.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ข้อดี - ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้รับบริการ คือ กรรมการจำนวน 5 คน และ 2) กลุ่มผู้ให้บริการ คือ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 5 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้แนวคิดและทรรศนะในประเด็นดังกล่าว พบข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

1) นายนิพนธ์ ศิริธร ประธานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์ทุกคนสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางนี้ได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ โดยไม่สามารถเลือกหรือสกัดกันได้ว่า จะรับหรือไม่รับข้อมูลของใคร สิ่งสำคัญคือต้องนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์ และแยกแยะให้ได้ว่าข้อมูลนั้นดีหรือไม่ดี

2) นายอาสาพล สรรณีไตรภพ รองประธานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ มีทั้งข้อดี - ข้อเสีย ดังนั้น ควรสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนให้ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการมีขอบเขตมากน้อยเพียงไร

3) นายมณฑล โพธิ์คาย เลขานุการคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า การนำเสนอข้อมูลของคณะกรรมการที่จะเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ต่อประชาชนจะต้องผ่านการพิจารณาอย่างรอบคอบ ต้องเป็นข้อมูลที่เกิดประโยชน์ มีความชัดเจน ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง

4) ร้อยเอก จองชัย วงศ์ทรายทอง โฆษกคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนภารกิจด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการมีข้อดีคือ สามารถสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ส่วนข้อเสียคือ การแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์อาจมีกลุ่มคนที่ประสงค์ร้าย มุ่งหวังทำลายผู้อื่น หรืออาจไม่มีตัวตนอยู่จริงเข้ามาแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จได้

5) นายจิรพงษ์ ทรงวัชรภรณ์ กรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า ข้อควรระวังในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการในเรื่องการเปิดรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์อาจเป็นช่องทางทำให้มีการกลั่นแกล้งกัน ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงในบางครั้งอาจไม่สามารถตรวจสอบได้ ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ควรคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก

6) นายธีรวัฒน์ วงศาสุวรรณ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า ข้อดีการใช้สื่อสังคมออนไลน์คือ สามารถใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการและประชาชน ส่วนข้อเสียคือ ในการดำเนินการใช้ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวต้องระมัดระวังในเรื่องการนำไปใช้เป็นช่องทางในการกลั่นแกล้งกันของกลุ่มผู้ไม่หวังดี หรือนำไปแอบอ้างทำให้เกิดความเสียหาย

7) นางสาวประไพพร สัมเกลี้ยง วิทยากรเชี่ยวชาญ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า ข้อดีคือ จะทำให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทของคณะกรรมการและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ส่วนข้อเสียคือ หากนำข้อมูลที่ไม่เหมาะสมไปเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์จะเป็นผลเสียหรือจะกระทบต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการเป็นอย่างมาก

8) นางสาววัชรีย์ ตรองจิตต์ วิทยากรเชี่ยวชาญ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า ข้อดีของสื่อสังคมออนไลน์ คือ มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ส่วนข้อเสียคือ อาจมีผู้แสดงความคิดเห็นที่ไม่อาจควบคุมได้ หรือมีบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาแสดงความคิดเห็นหรือขายสินค้าออนไลน์ เป็นต้น

9) นายสุรพงษ์ อุทิต นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 20 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า การสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจบริบทของผู้เล่นสื่อสังคมออนไลน์ที่มักเสกข่าวเฟกนิวส์ ขาวลือ ความเชื่อที่รับรู้กันมาผิด ๆ รวมถึงผู้ที่นิยมนับถือบุคคลผู้มีชื่อเสียงที่มีความคิดไปแนวทางเดียวกัน ทำอย่างไรให้ประชาชนเข้าใจสิ่งที่คณะกรรมการต้องการนำเสนอได้อย่างถูกต้อง

10) นายบุญนำ หนามฉัตร นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลว่า ข้อดีของสื่อสังคมออนไลน์คือ ประชาชนสามารถเข้าถึง และสื่อสารกับคณะกรรมการได้โดยง่ายและสะดวก ส่วนข้อเสียคือ อาจมีการนำเข้าสู่ข้อมูลอันเป็นเท็จในระบบคอมพิวเตอร์

#### 4.1.3 สรุปผลการศึกษา ข้อดี – ข้อเสีย หรือข้อควรระวัง ความเสี่ยงในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการฯ ที่ได้จากการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

##### ข้อดี

- 1) สื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถให้ข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา และช่วยให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น
- 2) การใช้งานบนแอปพลิเคชันเหล่านี้เป็นการสื่อสารสองทาง สามารถโต้ตอบได้ทันที รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่าย สามารถใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการฯ และประชาชน
- 3) สามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้างโดยไม่จำเป็นต้องใช้สื่อกระแสหลัก เช่น วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
- 4) เพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อให้ข้อมูลมาที่คณะกรรมการฯ ได้โดยตรง รวมทั้งสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดในเรื่องต่าง ๆ ได้
- 5) เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยการทำงานของคณะกรรมการฯ ให้เข้าถึงประชาชนในวงกว้าง และเป็นการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นการพัฒนาการทำงานอีกด้านหนึ่งของคณะกรรมการฯ
- 6) เป็นการเพิ่มช่องทางการในการเข้าถึงประชาชนในวงกว้างเพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน จากช่องทางเดิมที่ดำเนินการอยู่เช่น เว็บไซต์ของคณะกรรมการฯ ปรายฉนวน และโทรศัพท์

##### ข้อเสีย

- 1) การแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์อาจมีกลุ่มคนที่ประสงค์ร้ายมุ่งหวังทำลายผู้อื่น หรืออาจไม่มีตัวตนอยู่จริงเข้ามาแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จได้
- 2) การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อาจสร้างผลกระทบขึ้นในภายหลัง เช่น การกลั่นแกล้ง การถูกปลอมบัญชีผู้ใช้งาน หรือนำไปแอบอ้างทำให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น
- 3) หากนำข้อมูลที่ไม่เหมาะสมไปเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์จะเป็นผลเสียหรือจะกระทบต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ เป็นอย่างมาก
- 4) อาจมีผู้แสดงความคิดเห็นที่ไม่สามารถควบคุมได้ หรือมีบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องมาแสดงความคิดเห็นหรือขายสินค้าออนไลน์ เป็นต้น
- 5) สื่อสังคมออนไลน์อาจเข้าถึงกลุ่มคนไม่ได้ทั้งหมด โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่มีความถนัดในการใช้เครื่องมือสื่อสาร และกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่อุปกรณ์เครื่องมือในการใช้สื่อเหล่านี้มีค่าใช้จ่าย
- 6) อาจมีการนำเข้าสู่ข้อมูลอันเป็นเท็จในระบบคอมพิวเตอร์

### ข้อควรระวัง หรือความเสี่ยง

1) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ทุกคนสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางนี้ได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ โดยไม่สามารถเลือกหรือสกัดกั้นได้ว่าจะรับหรือไม่รับข้อมูลของใคร สิ่งสำคัญคือต้องนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์ และแยกแยะให้ได้ว่าข้อมูลนั้นดีหรือไม่ดี

2) ควรสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนให้ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการมีขอบเขตมากน้อยเพียงไร

3) การนำเสนอข้อมูลของคณะกรรมการที่จะเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ต่อประชาชนจะต้องผ่านการพิจารณาอย่างรอบคอบ ต้องเป็นข้อมูลที่เกิดประโยชน์ มีความชัดเจน ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง

4) การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการในเรื่องการเปิดรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์อาจเป็นช่องทางทำให้มีการกลั่นแกล้งกัน ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงในบางครั้งอาจไม่สามารถตรวจสอบได้ ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ควรคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก

### 4.2 แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักกรรมการ โดยมุ่งเน้นสัมภาษณ์บุคคลที่มีความน่าเชื่อถือในด้านความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งจากคณะกรรมการ และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร เพื่อประมวลแนวคิดและทรรศนะในเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร โดยกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความเหมาะสมในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาสนับสนุนบทบาท ภารกิจของคณะกรรมการ เพื่อนำมาใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

2) แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การประชาสัมพันธ์โครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ และการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

4.2.1 ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการ รองประธานคณะกรรมการ เลขาธิการคณะกรรมการ โฆษกคณะกรรมการ และกรรมการสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1) นายนิพันธ์ ศิริธร ประธานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

#### ความเหมาะสม

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการถือว่า มีความเหมาะสม เพราะในยุคปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมจากประชาชน และมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ซึ่งหากคณะกรรมการต้องการเข้าถึงประชาชนจำนวนมากควรใช้ช่องทางนี้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งปัจจุบันส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายให้ความสำคัญและใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้างโดยไม่จำเป็นต้องใช้สื่อกระแสหลัก เช่น วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ เป็นต้น การใช้งานบนแอปพลิเคชันเหล่านี้เป็นการสื่อสารสองทาง สามารถโต้ตอบได้ทันที รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ เห็นว่า แอปพลิเคชันเพชบุ๊คมีความเหมาะสมนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

#### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มีความเหมาะสมอย่างมากในการนำมาใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ของคณะกรรมการเช่น การจัดโครงการสัมมนา และกิจกรรมต่าง ๆ การลงพื้นที่เพื่อศึกษาหรือติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบบทบาทและภารกิจของคณะกรรมการ

สำหรับการใช้ในบทบาทด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด ควรมุ่งเน้นการให้ความรู้ประชาชนให้รู้เท่าทันปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งปัญหาการฟอกเงินและปัญหายาเสพติด เช่น การให้ความรู้ในเชิงการป้องกันไม่ให้เยาวชนเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในการรู้เท่าทันเรื่องยาเสพติดและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เนื่องจากปัจจุบันช่องทางการซื้อขายยาเสพติดมีการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งผู้ประกอบการบางคนอาจไม่มีความรู้หรือแนวทางการป้องกันในเรื่องนี้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาในเชิงการป้องกันอีกทางหนึ่ง ส่วนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถทำได้ แต่ควรนำความคิดเห็นที่ได้รับมานำมาพิจารณาก่อนการลงความน่าเชื่อถืออีกครั้ง

ส่วนแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการธิการ ในด้านการใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนเห็นว่า คณะกรรมการธิการทุกคณะกรรมการเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่งไม่ใช่เฉพาะคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดคณะเดียว ทั้งนี้ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงคณะกรรมการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์เปิดรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมากขึ้น

2) นายอาสพลธ์ สรรณไทรภาพ รองประธานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการสุรสารสำคัญ ดังนี้

#### ความเหมาะสม

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชนมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน โดยส่วนตัวใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ และจากการที่ได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์สื่อสารกับประชาชนในฐานะสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดจังหวัดศรีสะเกษพบว่า ได้ผลเป็นอย่างดีประชาชนในพื้นที่สามารถติดต่อให้ข้อมูลมาที่ตนได้โดยตรงและมีความกล้าที่จะแจ้งเบาะแสการกระทำผิดในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นเมื่อเทียบกับในอดีตที่ยังไม่ได้ใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้ เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถให้ข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา และช่วยให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น

#### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการธิการ

แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางที่มีความเหมาะสมมากที่สุด เพราะมีฟังก์ชันที่หลากหลายสามารถตอบสนองการใช้งานในด้านต่าง ๆ ส่วนแอปพลิเคชัน ไลน์ มีข้อจำกัดในการใช้งานมากกว่าเนื่องจากต้องมีเบอร์โทรศัพท์ ID line และต้องเป็นเพื่อนกันจึงจะสามารถติดต่อสื่อสารกันได้

การนำมาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนเห็นว่า ควรต้องสื่อสารกับประชาชนให้ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการธิการว่าสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างไรบ้าง จากประสบการณ์ส่วนตัวการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ กรณีปัญหาหายสาบสูญในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษพบว่า ประชาชนมีการแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก เมสเซนเจอร์ จากนั้นตนได้ดำเนินการส่งข้อมูลให้กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งต่อมาได้มีการจับกุมขยายผล ถือเป็นการทำงานร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย ประชาชนกล้าที่จะให้ข้อมูลผ่านช่องทางดังกล่าวและได้ผลเป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดควรมุ่งทำ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเข้าถึงและเป็นที่รู้จักของประชาชนมากขึ้น โดยจะต้องสื่อสารให้ชัดเจนว่าคณะกรรมการมีบทบาท อำนาจหน้าที่อย่างไร และให้ความช่วยเหลือ ประชาชนในเรื่องใดบ้าง

3) นายมณฑล โพธิ์คาย เลขานุการคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการ ใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการสุรสารสำคัญ ดังนี้

#### ความเหมาะสม

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาสนับสนุนบทบาทภารกิจของคณะกรรมการในด้าน การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเห็นว่า มีความเหมาะสม เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยการทำงานของคณะกรรมการให้เข้าถึงประชาชนใน วงกว้าง และเป็นการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นการพัฒนาการทำงานอีกด้านหนึ่งของคณะกรรมการ

#### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก และยูทูป ที่มีความเหมาะสมนำมาใช้สนับสนุนภารกิจของ คณะกรรมการ เนื่องจากสามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้าง ส่วนแอปพลิเคชัน ไลน์ จะเป็นการ เข้าถึงได้เฉพาะกลุ่ม มีการจำกัดจำนวนคน และมีข้อจำกัดมากกว่าในการใช้งาน

การนำมาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนเห็นว่า มีความ เหมาะสม เพราะเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้สังคมเปิดกว้าง มากขึ้นมีการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น การเปิดรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นสิ่งที่ เหมาะสมกับยุคสมัยปัจจุบัน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนต่าง ๆ ได้ให้บริการประชาชนผ่าน ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์กันมากขึ้น นอกจากนี้ สามารถใช้เป็นช่องทางให้ความรู้แก่ประชาชน โดยควรมุ่งเน้นการให้ข้อมูลแก่ประชาชนได้ทราบถึงโทษ อันตราย และพิษภัยของยาเสพติด เนื่องจาก ประชาชนบางส่วนยังเข้าไม่ถึงข้อมูลดังกล่าว ประกอบกับช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ยังมีความ เหมาะสมในการนำมาใช้เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ของคณะกรรมการ เช่น การลงพื้นที่ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ประชาชนได้ร้องเรียนมายังคณะกรรมการอีกด้วย

4) ร้อยเอก จงชัย วงศ์ทรายทอง โฆษกคณะกรรมการการป้องกันป้องกัน ปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการสุรสารสำคัญ ดังนี้

### ความเหมาะสม

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับภารกิจของคณะกรรมการมีความเหมาะสมอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันการใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งเน้นนำมาใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งช่องทางดังกล่าวเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างคณะกรรมการและประชาชนที่ช่วยให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก ยูทูบ และไลน์ ทั้ง 3 แอปพลิเคชันมีความเหมาะสมในแต่ละด้าน ซึ่งจากประสบการณ์ที่ได้ใช้ ทั้ง 3 แอปพลิเคชันมีความเห็นว่า แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางที่สมบูรณ์แบบและมีความเหมาะสมมากที่สุด เพราะมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการใช้งานในด้านประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนได้เป็นอย่างดี ส่วนแอปพลิเคชัน ไลน์ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เหมาะสมใช้เป็นเครื่องมือในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนสามารถแจ้งข้อมูล หรือเบาะแสการกระทำความผิด โดยสามารถส่งไฟล์ หรือสนทนาพูดคุยแบบส่วนตัวเพื่อรักษาความลับได้ ส่วน แอปพลิเคชัน ยูทูบ จะเป็นช่องทางในการเผยแพร่ และเก็บคลิปวิดีโอต่าง ๆ ของคณะกรรมการได้

การใช้ในบทบาทด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดเห็นว่าควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องโดยนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการฟอกเงินและเรื่องยาเสพติดมาอธิบายให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการฟอกเงิน หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาการฟอกเงิน เช่น ปัญหาแชร์ลูกโซ่ การให้ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด เป็นต้น

ส่วนการสร้างการมีส่วนร่วมโดยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเห็นว่าสามารถทำได้ แต่ควรนำความคิดเห็นที่ได้รับมานำมาพิจารณากลับกรองความน่าเชื่อถืออีกครั้ง ทั้งนี้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มีความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ของคณะกรรมการเช่น การจัดโครงการสัมมนา กิจกรรมต่าง ๆ การลงพื้นที่ศึกษา หรือติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมายังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินและยาเสพติด

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

หากคณะกรรมการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้โดยมีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก ควรดำเนินการให้มีการเคลื่อนไหวข้อมูล หรือปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (update) เป็นประจำ สม่าเสมอ โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่แอดมินเพจ (admin) และควรมีการสร้างทีมงานเพื่อจัดทำเนื้อหาในการให้ความรู้ โพสต์ ลบข้อความ ตอบคำถามในอินบ็อกซ์ โดยต้องทำงานอย่างต่อเนื่อง

5) นายจิรพงษ์ ทรงวัชรารักษ์ กรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการสุรสารสำคัญ ดังนี้

#### ความเหมาะสม

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาสนับสนุนบทบาทและภารกิจของคณะกรรมการเห็นว่ามีความเหมาะสม โดยเฉพาะนำมาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการเพื่อเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นสามารถทำได้ แต่ควรดำเนินการด้วยความระมัดระวัง เพราะอาจสร้างผลกระทบขึ้นในภายหลัง เช่น การกลั่นแกล้ง การถูกปลอมบัญชีผู้ใช้งาน เป็นต้น อีกทั้ง ประชาชนบางกลุ่มอาจไม่ได้ใช้งานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น ควรดำเนินการผ่านการสื่อสารรูปแบบเดิมควบคู่ไปด้วย

#### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก มีความเหมาะสมนำมาใช้สนับสนุนบทบาทและภารกิจของคณะกรรมการ เพราะมีผู้ใช้งานจำนวนมากและมีรูปแบบที่หลากหลาย ส่วนการนำมาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชนเห็นว่า เป็นสิ่งที่ดีมาก เพราะจะช่วยให้ประชาชนสามารถส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการได้สะดวก รวดเร็วกว่าขึ้น ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า ข้อมูลที่ส่งมาต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อป้องกันไม่ให้เป็นการกลั่นแกล้งบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

สำหรับการใช้ในบทบาทด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด ควรเน้นให้ข้อมูลพื้นฐานเรื่องของการฟอกเงินและยาเสพติด เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น ทั้งนี้ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มีความเหมาะสมมากในการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ของคณะกรรมการเพื่อให้ประชาชนรับทราบ และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาทอำนาจหน้าที่ และการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการให้ประชาชนรับทราบและเข้าใจมากขึ้น

4.2.2 ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานคณะกรรมการ วิทยากรเชี่ยวชาญ และนิติกรชำนาญการ ดังนี้

1) นายธีรวัฒน์ วงศาสุวรรณ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สำนักกรรมการ ๒ สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ สุรสารสำคัญ ดังนี้

#### ความเหมาะสม

มีความเหมาะสม เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางการสื่อสารที่ช่วยให้การติดต่อ สื่อสารระหว่างบุคคลเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งเป็นการเพิ่มช่องทางการในการเข้าถึง

ประชาชนในวงกว้างเพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด และการสร้าง การมีส่วนร่วมของประชาชน จากช่องทางเดิมที่ดำเนินการอยู่เช่น เว็บไซต์ของคณะกรรมการ ปรียญณี และโทรศัพท์ ทั้งนี้ หากนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้จริงในทางปฏิบัติต้องนำข้อมูลและความคิดเห็น ที่ได้รับมาตรวจสอบ กลั่นกรอง ข้อเท็จจริงและความถูกต้องก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อป้องกันการ ใช้เป็นช่องทางในการกลั่นแกล้งบุคคล และผู้ไม่หวังดีนำไปแอบอ้างทำให้เกิดความเสียหายได้

#### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางที่มีความเหมาะสมในการใช้งานมากที่สุด เนื่องจาก สามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้าง และมีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลายสามารถใช้เป็นช่องทาง การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนได้

การนำมาใช้เป็นช่องทางสร้างการมีส่วนร่วมเห็นว่า สามารถทำได้ แต่ควรนำ ความคิดเห็นที่ได้รับมามาพิจารณากลับกรองความน่าเชื่อถืออีกครั้ง นอกจากนี้ช่องทางสื่อสังคม ออนไลน์ยังมีความเหมาะสมในการใช้เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ตามภารกิจของ คณะกรรมการให้เข้าถึงประชาชนในวงกว้างได้เช่น การจัดโครงการสัมมนา กิจกรรมต่าง ๆ การลง พื้นที่ศึกษา หรือติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมายังคณะกรรมการ

สำหรับการนำมาใช้สนับสนุนบทบาทการให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและ ยาเสพติดเห็นว่าคุณภาพของเนื้อหา ข้อมูลที่จะให้ความรู้ หรือนำเสนอต่อประชาชนจะต้องมุ่งนำเสนอของ เนื้อหาสาระ ความรู้ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดในด้านกฎหมาย สถานการณ์ และ การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยจะต้องเป็นเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจเช่น การจัดทำข้อมูลในรูปแบบอินโฟกราฟฟิค (Infographic) เป็นต้นและจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องของ ข้อมูลเป็นสำคัญ โดยตรวจเช็คความถูกต้องของข้อมูลก่อนมีการเผยแพร่เช่น การสอบถามจากหน่วยงานที่ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เป็นต้น

ส่วนการนำมาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนเห็นว่า เป็น ช่องทางที่เหมาะสม ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติงานในฐานะ ฝ่ายเลขานุการจะต้องนำข้อมูลที่ได้มากลับกรองตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการ ต่อไป

#### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการดำเนินการควรตั้งทีมงานเพื่อดำเนินงานจัดทำเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมหรือสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยร่วมกันกำหนด นโยบาย แนวทางปฏิบัติ และตรวจสอบเนื้อหาในสื่อสังคมออนไลน์

2) นางสาวประไพพร สัมเกลี้ยง วิทยาการเชี่ยวชาญ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 17 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ สรุปลงสาระสำคัญ ดังนี้

#### ความเหมาะสม

มีความเหมาะสม เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในสังคมอย่างมาก สามารถช่วยให้การดำเนินงานของคณะกรรมการมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทำให้ติดต่อสื่อสารกับประชาชนได้โดยตรงและสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนได้มากขึ้น

#### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

แอปพลิเคชัน ไลน์ มีความเหมาะสมในการนำมาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ เนื่องจากมีความปลอดภัยในการใช้งาน การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เห็นว่า มีความเหมาะสมอย่างมากเป็นช่องทางที่ทำให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ ส่วนการนำมาใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ ควรมีกิจกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น จัดสัมมนาการจัดกีฬาต้านยาเสพติดและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เหมาะสม

การนำมาใช้สนับสนุนบทบาทการให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดแก่ประชาชนเห็นว่า มีเหมาะสม เนื่องจากช่วยให้การเผยแพร่ความรู้เข้าถึงประชาชนในวงกว้าง โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ ส่วนการนำมาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนเห็นว่า มีความเหมาะสม เนื่องจากจะทำให้การพิจารณาปัญหา หรือเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่เสนอต่อคณะกรรมการสามารถพิจารณาได้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ ในฐานะฝ่ายเลขานุการจะต้องนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการ

#### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังคือ ต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และช่วยให้เข้าใจบทบาท อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการมากขึ้น

3) นางสาววัชรี ตรองจิตต์ วิทยาการเชี่ยวชาญ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ สรุปลงสาระสำคัญ ดังนี้

### ความเหมาะสม

มีความเหมาะสม ควรนำสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ Line มาสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ เพื่อลดการใช้กระดาษ และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงานของฝ่ายเลขานุการ ส่วนการนำ facebook และ youtube มาใช้ ก็เป็นผลดี แต่อาจมีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายและควบคุมยาก

### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

สื่อที่เหมาะสมมากที่สุด คือ Line เพราะสามารถควบคุมและเจาะจงผู้ที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกในไลน์กลุ่มได้ หากนำ facebook Line youtube มาเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ช่วยให้มีความสะดวก รวดเร็ว แต่อาจมีผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาแสดงความคิดเห็นหรือส่งเรื่องเท็จมาร้องเรียน หรือเรื่องที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ ส่วนการให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดเห็นว่า ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดแก่ประชาชนผ่านบทความ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนควรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนรับทราบถึงโทษพิษภัยของยาเสพติด และให้รู้ทันกลไกของการฟอกเงิน ซึ่งอาจจะจัดสัมมนาให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนโดยตรง หรือเผยแพร่เอกสาร บทความ และวิดีโอ ผ่านสื่อออนไลน์

การประชาสัมพันธ์โครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการควรจัดทำโปสเตอร์ แผ่นพับ หรือป้ายคัทเอาต์ ติดตามจุดต่าง ๆ ที่ประชาชนเห็นได้ชัด หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

4) นายสุรพงศ์ อุทิต นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 20 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

### ความเหมาะสม

ในโลกปัจจุบันที่สังคมมีวิถีชีวิตประจำวันสนใจอยู่กับรับรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านทางโซเชียลทั้ง facebook Line youtube และ Twitter มากจนเห็นได้ว่าวิถีชีวิตที่มีต่อสังคม ครอบครัว เริ่มห่างเหินและขาดการใส่ใจกับบุคคลรอบข้าง การเลือกการรับรู้ที่เคยนิยมกันมาในอดีตอย่างเช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ วิทยุ ก็เริ่มลดน้อยถอยลง จนเริ่มเห็นการเปลี่ยนแปลงของสื่อหลาย ๆ สื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร รายการทีวี ต้องปิดตัวลง แต่ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อย่าง เฟซบุ๊ก ยูทูบ กลับสร้างชื่อเสียงให้กับบุคคลหลายคน ที่เรียกว่ายูทูบเปอร์บ้าง หรือแอดมินเพจบ้าง หลายคนเป็นคนดั่งแบบข้ามคืน เพราะจากความนิยมเลือกใช้ช่องทางดังกล่าวเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น หากจะมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้บทบาทภารกิจของคณะกรรมการ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนช่องทางดังกล่าวนับว่าเป็นการเลือกใช้ช่องทางตรงเป้าหมาย เข้าถึงสังคมผู้คนส่วนใหญ่ แต่อาจจะไม่ทั้งหมด โดยเฉพาะผู้สูงวัยที่ไม่มีความถนัดในการใช้เครื่องมือ

สื่อสาร และผู้มีรายได้น้อย ที่อุปกรณ์เครื่องมือในการใช้สื่อเหล่านี้ ยังมีค่าใช้จ่ายบริการ ที่ผู้มีรายได้น้อย อาจตัดสินใจไม่ยอมจ่ายเงินเพื่อเลือกเสพข่าวสาร เหมือนโทรทัศน์ที่มีค่าใช้จ่ายคือค่าไฟฟ้า หรือ วิทยุกระจายเสียงที่มีค่าถ่านพลังงาน และสามารถพกพาไปเปิดฟังในไร่นาสวนได้ แต่ช่องทางดังกล่าว นั้นถือว่ามีความเหมาะสมตามสถานการณ์โลกที่มีการรับรู้ข่าวสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในยุคปัจจุบัน

#### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

สื่อแต่ละสื่อมีจุดเด่นในการใช้งานที่แตกต่างกันไป ทุกสื่อมีความสำคัญ หากต้องการสื่อสารผ่านสื่อแต่ละสื่อ นั้น ควรตีโจทย์การใช้งานของสื่อ นั้นให้ดีกว่าเน้นเรื่องอะไร การนำเสนอ การสนทนา การชมสื่อภาพเคลื่อนไหว และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายให้ได้ว่าเป็นคนเล่นสื่อ นั้นเป็นกลุ่มคนประเภทไหน เพื่อประโยชน์ในการนำเสนอและได้รับข้อมูลในสิ่งที่คณะกรรมการต้องการจะได้

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน เห็นว่า เป็นสิ่งที่ดีมาก ทั้งนี้ การนำเสนอความรู้ความเข้าใจบทบาทการเป็นคณะกรรมการที่ทำงาน ในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติ และกรรมการ ช่วยเหลืออะไรได้บ้าง การเปิดโอกาสได้เสนอเรื่องร้องทุกข์ การให้คำตอบแก่ประชาชนผ่านสื่อ รวมถึงการเชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมของคณะกรรมการเช่น การจัดสัมมนา

5) นายบุญนำ นามฉัตร นิตกรชำนาญการ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 2 สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ สรุปลงสาระสำคัญ ดังนี้

#### ความเหมาะสม

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาสนับสนุนบทบาทภารกิจของคณะกรรมการ โดย การมุ่งเน้นการนำมาใช้ในเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ สร้างการมีส่วนร่วมของ ประชาชนช่องทาง มีความเหมาะสม เพราะปัจจุบันประชาชนใช้ช่องทางออนไลน์เป็นจำนวนมากและ สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย รวดเร็ว

#### แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

Facebook เป็นแอปพลิเคชันที่ควรนำมาใช้ เพราะคณะกรรมการ ฯ สามารถ สร้างเพจในการสื่อสารกับประชาชน ส่วนการนำมาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนของ ประชาชนเห็นว่า มีความเหมาะสม เพราะเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างคณะกรรมการ กับประชาชนอีกทางหนึ่ง เพื่อให้การพิจารณาให้ความช่วยเหลือรวดเร็วยิ่งขึ้น

การใช้ในบทบาทด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติดเห็นว่า ควรให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย สื่อสารในรูปแบบที่ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ส่วนการสร้างการมีส่วนร่วมของ ประชาชนควรสร้างกลุ่มใน Facebook กลุ่มไลน์ ให้ประชาชนที่สนใจอาจจะป็นรายภาค เพื่อให้ประชาชน

แจ้งเบาะแสหรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดมาทางช่องทางดังกล่าว สำหรับการประชาสัมพันธ์ โครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการการควมมีข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน สามารถสื่อสารให้ ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย สามารถเข้าใจได้ง่าย เช่น ปัญหาการฟอกเงินเป็นเรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่ขาด ความรู้ในเรื่องนี้ควรมีการทำเนื้อหาที่เข้าใจง่ายเผยแพร่ต่อประชาชน

**4.2.3 สรุปแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร โดยประมวลแนวคิดและทรงคนะ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้รับบริการ คือ กรรมการ จำนวน 5 คน และ 2) กลุ่มผู้ให้บริการคือ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบ ประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้**

1) ความเหมาะสมการนำสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

ประเด็น	เห็นด้วย (คน)	ไม่เห็นด้วย (คน)
ความเหมาะสมในการนำสื่อสังคมออนไลน์นำมาใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ	10	-

ตารางที่ 1 แสดงผลความคิดเห็นในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มกรรมการ จำนวน 5 คน และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 5 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 100 มีความคิดเห็นเป็นแนวทางเดียวกันว่า ควรนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนภารกิจของ คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากสื่อสังคม ออนไลน์ได้รับความนิยมจากประชาชน มีผู้ใช้งานจำนวนมาก การใช้งานในระบบสื่อสังคมออนไลน์ เป็นการสื่อสารสองทาง โต้ตอบได้ทันที รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่าย ช่วยให้คณะกรรมการสามารถ เข้าถึงประชาชนในวงกว้าง โดยเฉพาะการเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ และเป็นการเพิ่มช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน อีกทั้งเป็นเครื่องมือช่วย สร้างความสัมพันธ์อันดี สร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคณะกรรมการ หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ และประชาชน

นายมนทล โพธิ์คาย<sup>6</sup> ได้แสดงความคิดเห็นที่น่าสนใจในประเด็นนี้ว่า การนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยการทำงานของคณะกรรมการทำให้เข้าถึงประชาชนในวงกว้าง และเป็นการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นการพัฒนาการทำงานอีกด้านหนึ่งของคณะกรรมการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีการตั้งข้อสังเกตว่า ช่องทางดังกล่าวมีทั้งข้อดี – ข้อเสีย สิ่งสำคัญคือ ต้องนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์ และแยกแยะให้ได้ว่าข้อมูลนั้นดีหรือไม่ดี ควรดำเนินการด้วยความระมัดระวัง เพราะอาจสร้างผลกระทบขึ้นในภายหลัง เช่น การกลั่นแกล้ง การถูกปลอมบัญชีผู้ใช้งาน เป็นต้น อีกทั้ง ประชาชนบางกลุ่มอาจไม่ได้ใช้งานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น ควรดำเนินการผ่านการสื่อสารรูปแบบเดิมควบคู่ไปด้วย

2) สื่อสังคมออนไลน์ประเภทใดที่มีความเหมาะสมนำมาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการมากที่สุด เช่น facebook , Line , youtube

ประเด็น	Facebook (คน)	Line (คน)	Youtube (คน)
สื่อสังคมออนไลน์ประเภทใดที่มีความเหมาะสมนำมาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการมากที่สุด	8	2	-

ตารางที่ 2 แสดงผลความคิดเห็นสื่อสังคมออนไลน์ประเภทใดที่มีความเหมาะสมนำมาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มกรรมการ จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 3 คน รวมเป็นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80 มีความคิดเห็นว่า เฟซบุ๊ก เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีความเหมาะสมมากที่สุดในการนำมาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร

ขณะที่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการ จำนวน 2 คน เห็นว่า ไลน์ มีความเหมาะสมในการนำมาใช้สนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการ เนื่องจากมีความปลอดภัยในการใช้งาน และสามารถควบคุม เจาะจงผู้ที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกในกลุ่มไลน์ได้

<sup>6</sup> สัมภาษณ์ นายมนทล โพธิ์คาย เลขานุการคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร, 18 มิถุนายน 2563.

ร้อยเอก จองชัย วงศ์ทรายทอง<sup>7</sup> ได้เสนอแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไว้อย่าง น่าสนใจว่า เฟซบุ๊ก ยูทูบ และไลน์ ทั้ง 3 แอปพลิเคชันมีความเหมาะสมในแต่ละด้าน ซึ่งจากประสบการณ์ ที่ได้ใช้ ทั้ง 3 แอปพลิเคชัน มีความเห็นว่า แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางที่สมบูรณ์แบบและมีความ เหมาะสมมากที่สุด เพราะมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการใช้งานใน ด้านการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนได้เป็นอย่างดี ส่วนแอปพลิเคชัน ไลน์ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เหมาะสมใช้เป็นเครื่องมือในการรับเรื่องร้องเรียนของ ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูล หรือเบาะแสการกระทำความผิด โดยสามารถส่งไฟล์ หรือสนทนาพูดคุย แบบส่วนตัวเพื่อรักษาความลับได้ ส่วน แอปพลิเคชัน ยูทูบ จะเป็นช่องทางในการเผยแพร่ และ เก็บคลิปวิดีโอกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการธิการ

### 3) การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

ประเด็น	เห็นด้วย (คน)	ไม่เห็นด้วย (คน)
การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่อง ร้องเรียนของประชาชน	10	-

ตารางที่ 3 แสดงผลความคิดเห็นการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของ ประชาชน

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มกรรมการ จำนวน 5 คน และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 5 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความคิดเห็นว่า การเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นการอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน

นายนิพนธ์ ศิริธร<sup>8</sup> เสนอความเห็นที่น่าสนใจในประเด็นนี้ว่า คณะกรรมการ ทุกคณะควรเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นอีกช่องทาง หนึ่งไม่ใช่เฉพาะคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดคณะเดียว ทั้งนี้ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง

<sup>7</sup> สัมภาษณ์ ร้อยเอก จองชัย วงศ์ทรายทอง โฆษกคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร , 17 มิถุนายน 2563.

<sup>8</sup> สัมภาษณ์ นายนิพนธ์ ศิริธร ประธานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร , 17 มิถุนายน 2563.

คณะกรรมการไต่ถาม สวดก รวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานราชการต่าง ๆ ใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์เปิดรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน

นายอาสพลธ์ สรรณไตรภพ<sup>9</sup> เสนอความคิดเห็นที่น่าสนใจในประเด็นนี้ว่าการนำมาใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนเห็นว่า ควรต้องสื่อสารกับประชาชนให้ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการว่าสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างไรบ้าง จากประสบการณ์ส่วนตัวการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ กรณีปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษพบว่า ประชาชนมีการแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก เมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) จากนั้นตนได้ดำเนินการส่งข้อมูลให้กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งต่อมาได้มีการจับกุมขยายผล ถือเป็นการทำงานร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย ประชาชนกล้าที่จะให้ข้อมูลผ่านช่องทางดังกล่าวและได้ผลเป็นอย่างดี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า กลุ่มกรรมการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ตั้งข้อสังเกตและข้อควรระมัดระวังหากมีการเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โดยควรมีการตรวจสอบ กลั่นกรอง ข้อมูล ข้อเท็จจริงก่อนเพื่อป้องกันการใช้เป็นช่องทางในการกลั่นแกล้งบุคคลหรือมีผู้ไม่หวังดีแอบอ้างทำให้เกิดความเสียหายได้

4) การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด

ประเด็น	เห็นด้วย (คน)	ไม่เห็นด้วย (คน)
การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด	10	-

ตารางที่ 4 แสดงผลความคิดเห็นการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงินและยาเสพติด

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มกรรมการ จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 5 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความคิดเห็นว่า แนวทางการเผยแพร่ความรู้ควรมุ่งเน้นให้ความรู้ประชาชนรู้เท่าทันปัญหาการฟอกเงิน ปัญหาเสพติด และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องโดยนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาอธิบายให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

<sup>9</sup> สัมภาษณ์ นายอาสพลธ์ สรรณไตรภพ รองประธานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร , 17 มิถุนายน 25630.

## 5) การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเด็น	เห็นด้วย (คน)	ไม่เห็นด้วย (คน)
การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน	10	-

ตารางที่ 5 แสดงผลความคิดเห็นการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางช่องทางในสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มกรรมการ จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 5 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความคิดเห็นว่า สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่เหมาะสม แต่ควรนำความคิดเห็นนั้นมากลั่นกรองความถูกต้อง ความน่าเชื่อถืออีกครั้ง

ส่วนแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม นายบุญนำ หนามฉัตร<sup>10</sup> ได้เสนอความเห็นที่น่าสนใจในประเด็นนี้ว่า แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนควรสร้างกลุ่มใน เฟซบุ๊ก กลุ่มไลน์เพื่อให้ประชาชนที่สนใจเข้าร่วมกลุ่ม ซึ่งอาจตั้งเป็นรายภาค เพื่อให้ประชาชนแจ้งเบาะแสหรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดมาทางช่องทางดังกล่าวได้

6) การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ

ประเด็น	เห็นด้วย (คน)	ไม่เห็นด้วย (คน)
การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ	10	-

ตารางที่ 6 แสดงผลการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มกรรมการ จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 5 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความคิดเห็นว่า ควรนำช่องทางการสื่อสารออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการ

<sup>10</sup> สัมภาษณ์ นายบุญนำ หนามฉัตร นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร , 18 มิถุนายน 2563.

และกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการธิการ เช่น การลงพื้นที่เพื่อศึกษา หรือติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติ

ส่วนแนวทางการประชาสัมพันธ์ นายอาสพลธ์ สรรณไตรภพ ได้ให้แนวทางที่น่าสนใจในประเด็นนี้ว่า ควรมุ่งทำประชาสัมพันธ์ผ่านช่องการสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเข้าถึงและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากขึ้น โดยจะต้องสื่อสารให้ชัดเจนว่าคณะกรรมการมีบทบาท หน้าที่ อำนาจอย่างไร และให้ความช่วยเหลือประชาชนในเรื่องใดบ้าง

## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมากสามารถนำมาใช้เป็นช่องทางในการสร้างความสะดวกในสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร กับประชาชน ถือเป็น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยการทำงานของคณะกรรมการให้สามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้างและเป็นการสื่อสารสองทางสามารถโต้ตอบได้ทันที รวดเร็ว ไม่มีค่าใช้จ่าย อีกทั้งสื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมจากประชาชน และมีผู้ใช้งานจำนวนมาก คณะกรรมการสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการเข้าถึงประชาชนโดยเฉพาะการเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งจะ เป็นเครื่องมือในการสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคณะกรรมการ หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ และประชาชน ถือเป็น การพัฒนาการทำงานอีกด้านหนึ่งของคณะกรรมการ อีกทั้ง ยังเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและรับทราบบทบาท และภารกิจด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการมากขึ้น โดยวัตถุประสงค์การนำมาใช้ในการเผยแพร่ความรู้ด้านการฟอกเงินและยาเสพติด เช่น การจัดทำเนื้อหา (Content) การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย หรือความรู้ในเชิงป้องกันปัญหาเสพติดให้แก่ประชาชน ส่วนการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่น การสอบถามความคิดเห็นในประเด็นที่คณะกรรมการมีความสนใจ ตลอดจนการลงพื้นที่เพื่อศึกษาติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564 ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital parliament & Smart Parliament และยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1 , 2 , 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ให้ก้าวไปสู่การเป็น Smart Committee & Digital Committee โดยมีเป้าหมายให้คณะกรรมการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงการบริการที่ดีของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการ ตลอดจนหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

อย่างไรก็ตาม สื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อใหม่ หรือ new media ทำให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังขาดแนวทางในการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มศักยภาพ

ของเครื่องมือเหล่านี้ การใช้งานยังคงเป็นเรื่องการลองผิดลองถูก ประกอบกับงานวิจัยองค์ความรู้ในเรื่องนี้ยังมีน้อย จึงควรมีการกำหนดแผนและนโยบายอย่างเป็นระบบ แนวทางการใช้งานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ และสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือบนสื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมในการสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรได้

จากการศึกษาเรื่อง “การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร” โดยการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้มีส่วนได้เสียจำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้รับบริการ คือ คณะกรรมการ จำนวน 5 คน 2) กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน และนำประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการนั้น ผู้ศึกษาวิเคราะห์แล้วเห็นว่า สื่อสังคมออนไลน์มีทั้งข้อดี – ข้อเสีย การนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับงานตามภารกิจต่าง ๆ ของคณะกรรมการมีข้อดีมากกว่าข้อเสีย และในส่วนของข้อเสียสามารถหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดข้อเสียขึ้นได้ เช่น การเปิดรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์อาจเป็นช่องทางทำให้มีการกลั่นแกล้ง ซึ่งแนวทางในการป้องกันการนำช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้ง โดยต้องดำเนินการตรวจสอบ และสอบถามข้อเท็จจริงให้รอบด้านก่อนนำเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการ มีกระบวนการกลั่นกรองของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ภารกิจหลักของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร แบ่งได้เป็น 3 ประเภท 1) พิจารณาศึกษาปัญหา แนวทางแก้ไขในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด 2) นำเสนอผลการศึกษาต่อสภาผู้แทนราษฎรและรัฐบาล ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน 3) ตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งภารกิจทั้ง 3 ประเภทดังกล่าวสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้งานได้ จากข้อมูลผลการศึกษาพบว่า เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นแอปพลิเคชันที่มีความเหมาะสมมากที่สุดที่จะนำมาใช้กับงานตามภารกิจ 3 ประเภทของคณะกรรมการ เนื่องจากข้อดีของเฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารสองทาง มีผู้ใช้ในประเทศไทยจำนวนมาก สามารถสื่อสารหลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ รูปภาพ อีกทั้งผู้ใช้สามารถสร้างเครือข่ายทางสังคมหรือผู้มีเป้าหมายเหมือนกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง เช่น การสร้างเครือข่ายทางข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด และผู้ใช้งาน เฟซบุ๊กไม่จำเป็นต้องมีโทรศัพท์มือถือเพราะสามารถใช้ชื่ออีเมล (E – mail) สมัครเฟซบุ๊กได้ ประกอบกับ เฟซบุ๊กยังมีระบบ Facebook Messenger/Inbox ตอบสนองความต้องการความเป็นส่วนตัวด้วยคุณสมบัติรูปแบบของแอปพลิเคชัน เฟซบุ๊กเหล่านี้สามารถตอบสนองการทำงานของคณะกรรมการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมเช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็น

เป็นต้น รวมทั้งตอบสนองแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564 ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนางค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็น Digital parliament & Smart Parliament และ ยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1, 2, 3 (พ.ศ. 2561 – 2564) ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาสำนัก กรรมการ 1, 2, 3 ให้ก้าวไปสู่การเป็น Smart Committee & Digital Committee โดยมีเป้าหมายให้ คณะกรรมการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงการบริการที่ดี ของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการ

ข้อเสียของเฟซบุ๊กต่อการทำงานตามภารกิจหลักของคณะกรรมการนั้น สามารถหา แนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้าได้ยกตัวอย่างเช่น เรื่องการไม่สามารถยืนยันตัวตนที่แท้จริงได้ เกิดปัญหาการปลอมข้อมูล การกลั่นแกล้งในการใช้งานบนเฟซบุ๊กนั้น ซึ่งกลุ่มงานคณะกรรมการ การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สำนักกรรมการ ๒ ในฐานะฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการมีภารกิจหลักในการปฏิบัติงานด้านวิชาการ ด้านเลขานุการ และด้านธุรการในการ สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด สภาผู้แทนราษฎร จะเป็นผู้มีหน้าที่และบทบาทสำคัญในการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง คัดกรองข้อมูล เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการ โดยให้มีการยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์ บัตรประชาชน บัตรหรือหลักฐานอื่นใดที่ทางราชการออกให้ เป็นต้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. การนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการเผยแพร่ความรู้สิ่งสำคัญที่สุดคือ การจัดทำ เนื้อหา (Content) จะต้องสร้างเนื้อหาที่มีความน่าสนใจ หรือเป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยควร มุ่งเน้นการให้ความรู้ในเชิงป้องกันหรือรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของปัญหาการฟอกเงินและปัญหา ยาเสพติด เพื่อเป็นการแก้ปัญหาในเชิงป้องกันอีกทางหนึ่ง เช่น ปัญหาการซื้อขายยาเสพติดผ่านระบบ ออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ ความถูกต้องของเนื้อหาและการจัดทำเนื้อหาในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น การอธิบายกฎหมายฟอกเงินในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก เป็นต้น

2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้ ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่คณะกรรมการสนใจ เพื่อสอบถามหรือรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการฟอกเงินและยาเสพติด ซึ่งความคิดเห็นที่ได้เจ้าหน้าที่ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการควรนำมาถ่วงถ่วงความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ก่อนนำเสนอต่อ คณะกรรมการ เพราะช่องทางดังกล่าวมีทั้งข้อดี ข้อเสีย ควรนำข้อมูล หรือความคิดเห็นที่ได้มา ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์ และแยกแยะให้ได้ว่าข้อมูลนั้นดีหรือไม่ดี ควรดำเนินการด้วยความ ระมัดระวัง เพราะอาจสร้างผลกระทบขึ้นในภายหลัง เช่น การกลั่นแกล้ง การถูกปลอมบัญชีผู้ใช้งาน เป็นต้น

ควรนำข้อมูลที่จะทำการประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่ความรู้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาหรือข้อมูลก่อน โดยควรดำเนินการด้วยความระมัดระวัง เพราะอาจสร้างความเข้าใจผิดหรือทำให้เกิดผลกระทบขึ้นในภายหลัง อีกทั้ง ประชาชนบางกลุ่มอาจไม่ได้ใช้งานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น ควรดำเนินการผ่านการสื่อสารรูปแบบเดิมควบคู่ไปด้วย

3. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เป็นการเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึงคณะกรรมการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Facebook ซึ่งมีระบบ Facebook Messenger หรือแอปพลิเคชัน line ซึ่งทั้ง Facebook และ line สามารถส่งไฟล์ หรือสนทนาพูดคุยแบบส่วนตัว เพื่อรักษาความลับได้เจ้าหน้าที่ที่สามารถส่งหลักฐานให้ผู้ร้องยืนยันตัวตนต่อเจ้าหน้าที่ได้ นอกจากนี้ หากมีข้อกังวลสามารถใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์วิธีการส่งเรื่องร้องเรียนถึงคณะกรรมการผ่านช่องทางเดิมที่มีอยู่ เช่น การเขียนจดหมายส่งไปที่ช่องทางไปรษณีย์ การส่งข้อความผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E – mail) เป็นต้น ทั้งนี้ ควรมีการให้ข้อมูลหรือกำหนดหลักเกณฑ์ในการร้องเรียนที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนทราบและได้รับความสะดวก เช่น

การร้องเรียนต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- ชื่อ – สกุล / ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน หรือผู้ทำการแทนที่สามารถติดต่อได้
- ชื่อ – สกุลของบุคคลหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นธรรม หรือ กระทำการให้

เกิดความเดือดร้อน

- รายละเอียดการกระทำหรือเหตุการณ์ที่ประสบปัญหาเดือดร้อน หรือได้รับการปฏิบัติ

ไม่เป็นธรรม

- ลายมือชื่อผู้ร้อง หรือผู้ทำงานแทน

เรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการไม่สามารถรับไว้ตรวจสอบ

- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือ คำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว

- เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

ทั้งนี้ ควรมีการจัดทำแบบฟอร์มบันทึกคำร้องเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และง่ายต่อการตรวจสอบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการในตำแหน่ง นิติกร และวิทยากรจะเป็นผู้รับผิดชอบในการกลั่นกรอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการจัดทำความเห็นประกอบการพิจารณาและเสนอต่อคณะกรรมการต่อไป

4. วิธีดำเนินการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการสามารถแบ่งได้ 3 ระยะ ดังนี้

1) ระยะเตรียมการ การติดตั้งระบบเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้งานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการควรขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของสำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการติดตั้งโปรแกรม การสมัครแอคเคาท์เพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้แอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการขอคำแนะนำการติดตั้งโปรแกรมป้องกันภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ และการตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ ส่วนการเตรียมเนื้อหาเพื่อนำเสนอต่อสาธารณะควรมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ที่ดีเช่น การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการนำเสนอ เป็นต้น

2) ระยะดำเนินการ การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้สนับสนุนงานตามภารกิจของคณะกรรมการ ในระยะแรกควรดำเนินการทดลองใช้แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก ก่อน ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำเนื้อหาในการเผยแพร่ความรู้ การประชาสัมพันธ์ผลงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ ตลอดจนการตอบคำถามต่าง ๆ ควรเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการ การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด ซึ่งควรมีการกำหนดแผนและแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน เช่น การกำหนดระยะเวลา ความถี่ในการโพสต์ให้มีการเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ทั้งนี้ ในการตรวจสอบความถูกต้องควรมีการเสนอผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องอีกชั้นหนึ่ง จากนั้นวิธีการดำเนินการระยะยาวควรจัดทำตารางวางแผนการนำเสนอเนื้อหาตามภารกิจของคณะกรรมการของสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

3) การติดตามประเมินผล ควรมีการประเมินหรือทบทวนผลดี ผลเสีย หลังจากมีการเปิดใช้งาน หรือดำเนินการไปแล้วทุก 1 เดือน ทั้งนี้ หากใช้งานแล้วมีผลดีมากกว่าผลเสีย จึงค่อยพิจารณาเปิดใช้แอปพลิเคชันอื่นหรือพัฒนาแผนการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในฟังก์ชันการใช้งานรูปแบบอื่นเป็นลำดับต่อไป โดยฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานรับทราบผลการประเมินเบื้องต้น จากนั้นรายงานผลการประเมินให้กับคณะกรรมการรับทราบต่อไป

5. เพื่อป้องกันปัญหาการยืนยันตัวตน หรือการไม่สามารถยืนยันตัวตนที่แท้จริงได้ ในระยะเริ่มแรก ควรนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการสนับสนุนภารกิจด้านการประชาสัมพันธ์ โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ และด้านการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติดให้เป็นที่รู้จักของประชาชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการและประชาชนก่อน เมื่อเป็นที่รู้จักของประชาชนแล้วอาจดำเนินการสร้างเครือข่ายในการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด จากนั้นเมื่อมีความพร้อมจึงสร้างการมีส่วนร่วมโดยการรับฟังความคิดเห็นในประเด็นที่คณะกรรมการมีความสนใจ และเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนต่อไป

6. ในอนาคตควรมีการจัดทำแอปพลิเคชันหรือจัดทำแพลตฟอร์มแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการธิการ จำนวน 35 คณะ เพื่อให้บริการด้านข้อมูลทางวิชาการ แจกแจงการประชุม ส่งเอกสารประกอบการประชุม โดยสำนักคณะกรรมการธิการ 1 , 2 , 3 สามารถขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในการดำเนินการจัดทำแอปพลิเคชันหรือจัดทำแพลตฟอร์มต่อไป

## บรรณานุกรม

- จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์. (2558). **แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2563. จาก [https://so06.tcithaijo.org/index.php/tla\\_research/article/view/47984](https://so06.tcithaijo.org/index.php/tla_research/article/view/47984).
- ชูลีกร เกษทอง (2553). **การรับรู้การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการในสังคมเครือข่ายออนไลน์ของผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการตลาด ; บธ.ม. (การตลาด) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐิติภา สัมพันธ์พร. (2556). **กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัท จีเอ็มเอ็มไอ หับ จำกัด (จีทีเอช) กรณีศึกษาภาพยนตร์เรื่อง ATM เออร์ค...เออเร่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ก.พ..
- ปณิชา นิตินิมิต. (2556). **พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร**. วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย, ปีที่ 9, ฉบับที่ 3.
- พิศมัย หาญมงคลพิพัฒน์. (2558). **พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของ นิสิตหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**. การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ภิเชก ชัยนิรันดร์ . (2553). **การตลาดแนวใหม่ผ่าน social media**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภัทรวรรณ สมประสงค์. (2557). **การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2563. จาก [http://www.jisb.tbs.tu.ac.th/wpcontent/uploads/2018/02/Jisb2558Vol1No1\\_7Pattarawan\\_Mathupayatt.pdf](http://www.jisb.tbs.tu.ac.th/wpcontent/uploads/2018/02/Jisb2558Vol1No1_7Pattarawan_Mathupayatt.pdf).
- ระวี แก้วสุกใส และ ชัยรัตน์ จุสปาโล. (2556). **เครือข่ายสังคมออนไลน์: กรณีเฟสบุ๊คกับการพัฒนาผู้เรียน**. วารสาร Princess of Naradhiwas University Journal. ฉบับพิเศษ, หน้า 195-205.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักกรรมการ 1, 2, 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาสำนักกรรมการ 1, 2, 3 พ.ศ. 2561 – 2564**.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.(2560). **แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สิริวดี ชูเชิด. (2556).การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563. จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>

สวรินทร์ เนื่องคำมา .(2558). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและปัจจัยทางการตลาดผ่านสื่อออนไลน์ มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติ การมีส่วนร่วมบนสื่อออนไลน์ และแนวโน้มในการใช้บริการพื้นที่ทางการตลาด ด้วยผู้คอนเทเนออร์. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร.

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นางณัฐพร คีรีวิเชียร
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิทยากรชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา	วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถานที่ติดต่อ	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 1111 ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน 02-242-5900 ต่อ 7020 มือถือ 083-449-9982