การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมเฟสบุ๊ค ของหน่วยงานภาครัฐไทย[1]

อุดม ไพรเกษตร[*]
ปิยากร หวังมหาพร[**]

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาลักษณะการใช้เฟสบุ๊ค ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟสบุ๊ค ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟสบุ๊ค ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟสบุ๊คและเสนอแนวทางการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ หน่วยงานภาครัฐระดับกรม/เทียบเท่ากรมกลุ่มตัวอย่าง 108 หน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้บริหารหรือผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ 6 แห่ง และนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสังคม 3 คน ผลการวิจัยพบว่าหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ที่ใช้เฟสบุ๊คเป็นหน่วยงานสนับสนุน การใช้ เฟสบุ๊คมีลักษณะเป็น Page ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน หน่วยงานภายในเป็นผู้ดูแล มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อเป็นช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับประชาชน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การสนับสนุนของผู้นำ วัตถุประสงค์ของนโยบาย และความร่วมมือของประชาชนโดยมีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมผ่านเฟสบุ๊คสูงสุด สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช้เฟสบุ๊ค เนื่องจาก มีช่องทางสื่อสารกับประชาชนอื่นอยู่แล้ว ไม่มีบุคลากรดูแล เป็นต้น ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟสบุ๊คเพื่อการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐ เช่น บุคลากรขาดความรู้ สำหรับแนวทางใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การอบรมบุคลากร การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม / เฟสบุ๊ค / ภาครัฐ

---

[1] *บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ เรื่อง "การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมเฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐไทย"*

[*] *นักศึกษาปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม*

[**] *รองศาสตราจารย์ ดร., ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์*

People's Participation through Social Media Facebook of Thai Government Agencies

Udomtipok Phaikaset [*]
Piyakorn Whangmahaporn[**]

Abstract

The research aimed to study the characteristic in using Facebook, factors associated with the use of Facebook, factors affecting the use of Facebook, barriers to use Facebook and guidelines for government agencies to people's participation through Facebook. The quantitative research and qualitative research were applied. In quantitative research, population was the department in governments. The sample were 108 units and the instruments were questionnaire. For qualitative research, the instrument was structured interview. The targeted group consisted of executives or representatives from six government agencies and three academic experts in social media. The results showed that most government agencies using Facebook as a support agencies. Facebook was used as page via the Website of the agencies. The unit within the administration was administrators. The objectives of using were the channel of communication or public relations to people. Factors affecting to people's participation through Facebook were the support of the leader, policy objectives and people's cooperation with the highest. The government agencies did not using Facebook because of having already channel of communication and there were no administrators etc. For the barriers of public agencies using Facebook for people's participation was lack of knowledge of staffs etc. The guidelines for government agencies to the people's participation through Facebook were the staff training and public relations etc.

Keywords: People's Participation / Facebook / Government Agencies

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่ผ่านมาข้อจำกัดของการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจจะเกิดจากข้อจำกัดของช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และข้อจำกัดต้นทุนในการมีส่วนร่วม ข้อจำกัดเหล่านี้ทำให้ประชาชนมีโอกาสมีน้อยมากในการมีส่วนร่วมกับนโยบายหรือกิจกรรมต่างๆ ของรัฐ จนเกิดปัญหาความไม่เข้าใจหรืออาจรุนแรงจนถึงขั้นเกิดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐอยู่เสมอ อันส่งผลต่อการพัฒนาประเทศและการดำเนินไปของนโยบายให้หยุดชะงักลงในที่สุด ด้วยปัญหาอุปสรรคดังกล่าวได้กลายมาเป็นจุดเริ่มของการให้ความสำคัญในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐ ซึ่งส่งผลให้ภาครัฐ

[*] *Philosophy Programe in Public Administration Sripatum University*
[**] *Associate professor ,Dr., Philosophy Programe in Public Administration Sripatum University, advisor*

จำเป็นต้องจัดหาเครื่องมือหรือสนับสนุนกลไกต่างๆ ที่เป็นช่องทางในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดินและร่วมกำหนดทิศทางของนโยบายต่างๆ มากขึ้น

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

เฟสบุ๊คเป็นหนึ่งในสังคมเครือข่ายที่มีการขยายตัวของจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นในระยะเวลาที่รวดเร็ว จากสถิติ พ.ศ. 2559 มีผู้ใช้หรือเป็นสมาชิกทั่วโลกกว่า 1,500 ล้านคน อันดับหนึ่งคือประเทศสหรัฐอเมริกา รองลงมาคือ ประเทศอินเดีย และประเทศบราซิล (Thothzocial, 2016) สำหรับประเทศไทย จากผลสำรวจพบว่า มีคนไทยใช้เฟสบุ๊คมากขึ้น 38 ล้านบัญชี (Thothzocial, 2016) ดังนั้นเฟสบุ๊คจึงเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญที่รัฐจะใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

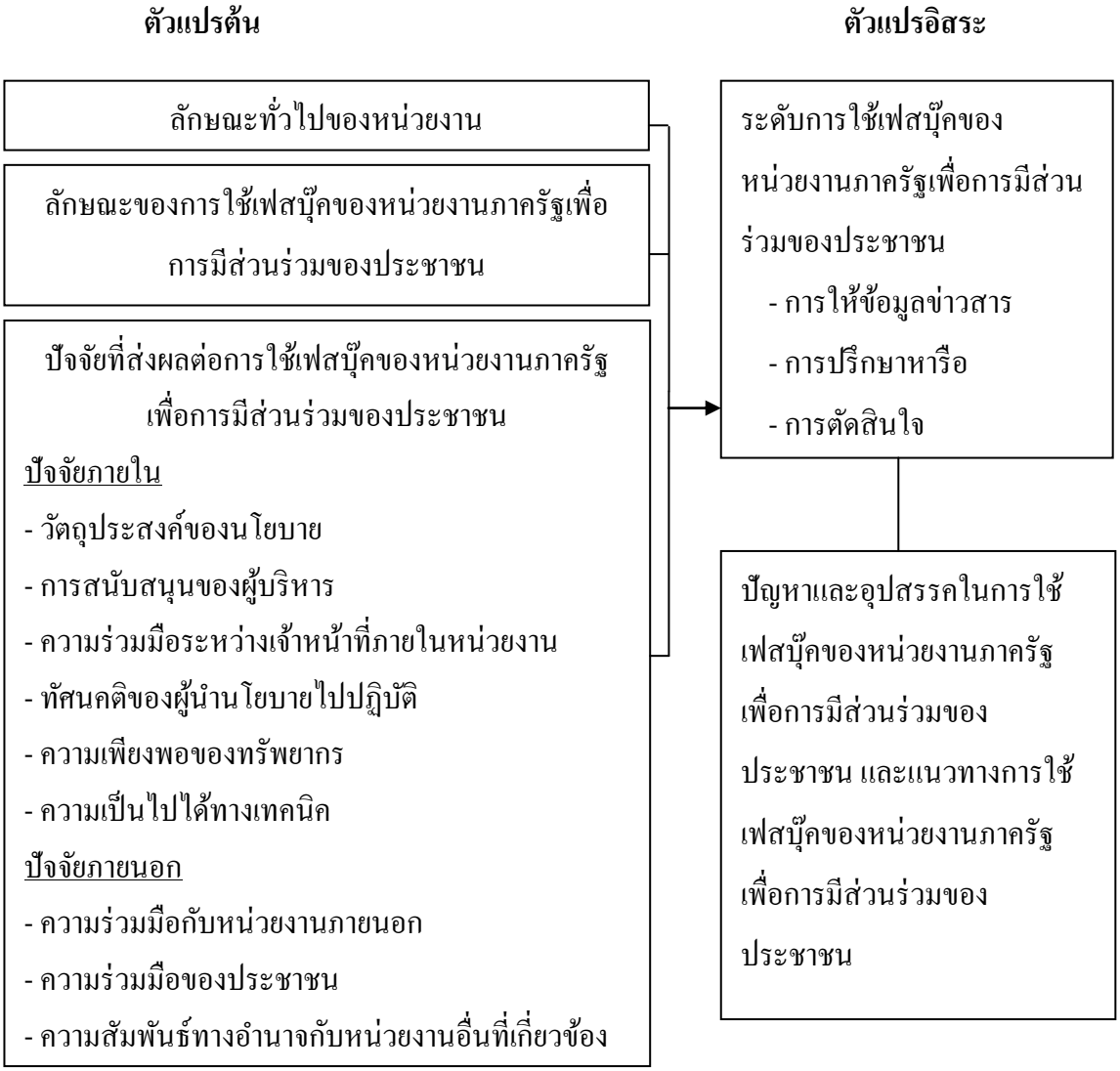
แต่ขณะเดียวกันด้วยเงื่อนไขทางด้านนโยบาย งบประมาณ บุคลากร ตลอดจนความเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของการใช้เฟสบุ๊คของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากเฟสบุ๊คในการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสื่อสังคมโดยเฉพาะอย่าง เฟสบุ๊คในหน่วยงานภาครัฐในเรื่องการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาลักษณะการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. เสนอแนวทางการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการประยุกต์แนวคิดเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ วรเดช จันทรศร (2548), Edwards (1980) ตัวแปรตาม ประยุกต์แนวคิดเรื่องระดับการมีส่วนร่วมของจุฑารัตน์ ชมพันธุ์ (2555)



เฟสบุ๊คก่อตั้งขึ้นและพัฒนาโดย Mark Zuckerburg และเพื่อนอีก 2 คน คือ Chris Hughes และ Dustin Moskovitz นักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อปี ค.ศ. 2004 ในชื่อเดิมว่า www.thefacebook.com โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นสมุดบันทึกรายชื่อของนักศึกษาทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และเว็บไซต์ www.thefacebook.com นี้ ได้รับความนิยมอย่างมากจนกลายมาเป็น www.facebook.com ในปัจจุบัน

เฟสบุ๊คจัดว่าเป็นสังคมออนไลน์ที่มีเครื่องมือและลูกเล่นมากมายที่ช่วยให้ผู้ใช้งานติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และสนุกสนาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้งานแบบส่วนตัว หรือใช้งานในเชิงธุรกิจ ซึ่งสามารถใช้งาน เฟสบุ๊คได้จากทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและจากโทรศัพท์มือถือ โดยเข้าจาก Facebook.com ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่อัพเดตตลอดเวลา และนอกจากนี้ ในปัจจุบัน โทรศัพท์ประเภทสมาร์ทโฟนทั้ง iPhone, Blackberry หรือโทรศัพท์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android ก็มีแอพพลิเคชัน เฟสบุ๊คที่สามารถดาวน์โหลดมาใช้งานได้อย่างสะดวกสบายอีกด้วย

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น (วรเดช จันทรศร, 2548)

1. ความเป็นไปได้ทางการเมือง ได้แก่

1.1 การเจรจาระหว่างรัฐบาลกับเอกชน ความสำเร็จของนโยบายจะขึ้นอยู่กับระดับของการสนับสนุนหรือคัดค้านของกลุ่มเอกชนที่มีต่อนโยบาย

1.2 ความสนับสนุนจากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ถ้านโยบายขาดการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์และบุคคลที่สำคัญในวงรัฐบาลและรัฐสภา มีโอกาสมากที่จะถูกโจมตีและถูกแก้ไขให้เปลี่ยนไปจากเดิม หรืออาจประสบปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.3 ผลกระทบของนโยบายที่มีต่อกลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพล หากกลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพลเห็นว่าจะส่งผลกระทบในทางลบต่อกลุ่มของตน ก็อาจประสบปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติได้

1.4 การสนับสนุนจากชนชั้นนำ กล่าวคือ หากนโยบายไม่ได้รับการสนับสนุนจากชนชั้นนำ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จมีน้อยมาก

1.5 การสนับสนุนจากสื่อมวลชน นโยบายที่ขาดการสนับสนุนจากสื่อมวลชนและประชาชนทั่วไป มักประสบปัญหาในการปฏิบัติอย่างมาก

1.6 การสนับสนุนจากผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง หากผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งไม่ชอบนโยบายนั้น โอกาสที่จะล้มเหลวก็จะมีสูง

2. ความเป็นไปได้ในทางเทคนิคหรือทางทฤษฎี เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และในแต่ละครั้งยังส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะต่างๆ ซึ่งประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่

2.1 การร่างนโยบาย นโยบายที่มีลักษณะไม่ยุ่งยากและมีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานไม่มากนัก มีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการนำไปปฏิบัติมากกว่านโยบายที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อน และมีผู้คนหรือหน่วยงานเกี่ยวข้องมากมาย

2.2 ข้อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ หากนโยบายที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เคยทำอยู่จนเกิดความเคยชิน จะมีโอกาสประสบปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.3 ทฤษฎีที่เชื่อถือได้ กล่าวคือ การเลือกทฤษฎีที่ดีหรือการมีกรอบการมองปัญหาที่ถูกต้องจะช่วยให้เกิดผลที่ดีในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.4 ลักษณะของเทคโนโลยี เทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติตามนโยบายต้องสอดคล้องกับสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

3.1 ทัศนคติที่มีต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย นโยบายที่ผู้ปฏิบัติจะนำไปปฏิบัติด้วยดีต้องเป็นนโยบายที่ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจ เห็นด้วย และมีความผูกพัน

3.2 ผลกระทบที่มีต่อพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ นโยบายที่มีผลให้ผู้ปฏิบัติต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติมานานแล้ว มักจะประสบความล้มเหลว ส่วนนโยบายที่ไม่กระทบต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติจะมีโอกาสสำเร็จสูง

3.3 ความขัดแย้งที่มีต่อค่านิยมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ถ้าผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่เห็นด้วยกับนโยบาย อาจจะนำไปสู่การเพิกเฉยหรือเลือกปฏิบัติเฉพาะส่วน ซึ่งจะส่งผลให้นโยบายนั้นล้มเหลว

3.4 ผลกระทบที่มีต่องาน อำนาจ ศักดิ์ศรี และผลประโยชน์ ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การมอบหมายนโยบายไปปฏิบัติให้กับผู้ที่มีความเห็นไม่สอดคล้องกับนโยบายนั้น จะทำให้นโยบายประสบความล้มเหลว เนื่องจากผู้ปฏิบัติมักจะพยายามหลีกเลี่ยงหรืองดเว้นการปฏิบัติ

Edwards (1980) ได้นำเสนอตัวแบบแสดงผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ 4 ตัวแปร ได้แก่ การสื่อความหมาย (Communication) ทรัพยากร (Resources) ความตั้งใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (Disposition of the Implementers) และโครงสร้างของระบบราชการ (Bureaucratic Structure) ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะส่งผลต่อการดำเนินงานและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันตลอดเวลา และส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม การที่มีทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากงบประมาณแล้ว ทรัพยากรยังหมายรวมถึงทรัพยากรบุคคลที่

เหมาะสมกับงาน มีความชำนาญในงาน ความเพียงพอของข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็น อำนาจหน้าที่ อาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน

จุฑารัตน์ ชมพันธุ์ (2555) ได้เสนอระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน จากการนำแนวคิดของนักวิชาการด้านการมีส่วนร่วมหลายท่านมาประยุกต์เข้าด้วยกัน โดยได้แบ่งระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 7 ระดับ

1. ระดับการให้ข้อมูล (Informing) เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่ต่ำที่สุด โดยรัฐหรือเจ้าของโครงการให้ข้อที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเมื่อกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ได้ถูกริเริ่มขึ้น โดยประชาชนมีสิทธิเพียงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเท่านั้น โดยไม่มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นหรือเกี่ยวข้องใดๆ กับการตัดสินใจนั้นๆ อย่างไรก็ตาม ก็อาจกล่าวได้ว่า ระดับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น เป็นจุดเริ่มต้นของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม วิธีการให้ข้อมูลมีได้หลายวิธี เช่น การประกาศผ่านหนังสือพิมพ์ การแจกแผ่นพับ การแสดงนิทรรศการ เป็นต้น

2. ระดับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (Information Provision) เป็นระดับที่สูงขึ้นซึ่งเมื่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลข่าวสารแล้ว สามารถที่จะต้นหาสาเหตุของปัญหา วิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการของกิจกรรมหรือโครงการ และพิจารณาถึงข้อดีข้อเสียของทางเลือกต่างๆ ได้ โดยที่รัฐหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจเชิญชวนให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรม หรือโครงการนั้นๆ เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจต่อไป

3. ระดับการปรึกษาหารือ (Consultation) เป็นระดับขั้นที่เปิดโอกาสให้มีการเจรจากันอย่างเป็นรูปแบบระหว่างผู้กำหนดนโยบาย เจ้าของโครงการ ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ และสาธารณชน มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำข้อมูลและผลการศึกษามาปรึกษาหารือกับประชาชนในประเด็นปัญหา และหาทางเลือกทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย/ โครงการนั้นๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้ แต่ไม่มีหลักประกันว่าแนวคิดเหล่านั้นจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาอย่างเหมาะสมและมีผลต่อการตัดสินใจเพียงใด

4. ระดับการสร้างความร่วมมือ/ การวางแผนร่วมกัน (Involvement) เป็นระดับที่เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทาง มีขอบเขตที่กว้างขึ้น มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับโครงการ เปิดโอกาสให้มีการวางแผนร่วมกันในการเตรียมหรือการดำเนินโครงการ โดยเฉพาะความคิดเห็นที่นำไปสู่การลดผลกระทบที่อาจจะเกิดจากการดำเนินการโครงการหรือการลดปัญหา

ความขัดแย้ง เหมาะสำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือมีข้อโต้แย้งมาก อย่างไรก็ตาม ผู้มีอำนาจตัดสินใจยังคงอำนาจการตัดสินใจขั้นสุดท้าย

5. ระดับการร่วมดำเนินการ (Partnership) ในระดับนี้ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ผู้ดำเนินนโยบาย/ โครงการ และประชาชน ร่วมกันจัดทำหรือดำเนินการตามนโยบาย/ โครงการนั้นๆ เป็นการปฏิบัติตามนโยบายหรือดำเนินโครงการร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

6. ระดับการร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล (Delegated Power) เป็นระดับที่ประชาชนมีสิทธิในการแลกเปลี่ยนกับผู้มีอำนาจตัดสินใจ และสามารถเข้าร่วมตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการนั้นๆ ว่าบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

7. ระดับการควบคุมโดยประชาชน (Citizen Control) เป็นระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด โดยประชาชนสามารถริเริ่มนโยบาย วางแผน และดำเนินการโครงการต่างๆ ได้เองตั้งแต่ต้น โดยเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุนการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยที่ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ หน่วยงานภาครัฐระดับกรม/เทียบเท่ากรม ภายใต้สังกัดกระทรวงทั้ง 18 กระทรวง รวมประชากรทั้งสิ้น 146 หน่วยงานคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan. (1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง 108 หน่วยงาน เครื่องที่ใช้เป็นแบบสอบถามและผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานภาครัฐ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานภาครัฐระดับกรม/เทียบเท่ากรม ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย ผู้บริหารหรือผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ 6 แห่ง และนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสังคม 3 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

การสรุปข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหาอภิปรายผลข้อมูลตามทฤษฎีและปรากฏการณ์ เพื่อสร้างข้อสรุปรวบยอดและข้อเสนอแนะต่อไป

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

1.1 ลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน และลักษณะการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ที่ใช้เฟสบุ๊คมีจำนวน ร้อยละ 81.25 เป็นหน่วยงานสนับสนุน ร้อยละ 47.92 มีลักษณะเป็นPageร้อยละ 73.08 โดยผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ร้อยละ 64.10 ใช้หน่วยงานภายในเป็นผู้ดูแลเฟสบุ๊คร้อยละ 100.00 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับประชาชน ร้อยละ 19.23

1.2 ระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานภาครัฐเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานภาครัฐให้กับประชาชนผ่านทางเฟสบุ๊ค มีการปรับปรุงหรืออัพเดตอยู่เสมอ และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ที่ต้องการข้อเสนอแนะจากประชาชนผ่านทางเฟสบุ๊ค ซึ่งควรมีการแจ้งผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจผ่านทาง เฟสบุ๊คเมื่อมองในภาพรวมถึงระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ที่ระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร

1.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด

ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยความร่วมมือของประชาชน มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร และความเป็นไปได้ทางเทคนิค โดยวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีอิทธิผลต่อระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด

ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือของประชาชน และความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยความร่วมมือของประชาชน มีอิทธิพบต่อระดับการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

2.1 ปัจจัยที่ไม่ใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย 1) มีช่องทางสื่อสารกับประชาชนอื่นอยู่แล้ว 2) ไม่มีบุคลากรดูแล 3) ยากต่อการควบคุมเรื่องข้อมูล 4) ไม่มีนโยบายที่จะนำมาใช้

2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย 1) บุคลากรขาดความรู้ความสามารถ 2) เนื้อหาที่นำเสนอยังขาดความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง 3) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนาการใช้ เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย 1) จัดการความรู้ของบุคลกรที่ทำหน้าที่ดูแล 2) การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบมากยิ่งขึ้น 3) ปรับปรุงการนำเสนอเนื้อหาให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

อภิปรายผล

การที่หลายหน่วยงานภาครัฐเห็นความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสังคมออนไลน์หรือเว็บไซต์ มาใช้เพื่อการสื่อสารกับประชาชน สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐกับประชาชน ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และการพัฒนาประเทศ ที่ผ่านมาในอดีต รัฐบาลได้มีแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแนวความคิดใหม่ ที่ผู้บริหารประเทศต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาคของโลก ตระหนักถึงความสำคัญในฐานะที่รัฐเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน (สมชัย อักษรารักษ์ และ อศินา พรวศิน, 2547)

แม้ว่ามีหลายหน่วยงานภาครัฐที่ใช้เฟสบุ๊คเพื่อการสื่อสารกับประชาชน แต่ก็หน่วยงานส่วนใหญ่จะเป็นการแจ้งข่าวสารแก่ประชาชนเพียงเท่านั้น ซึ่งขาดการมีส่วนร่วมกับประชาชน ทำให้การติดตามหรือการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนยังน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย การที่หน่วยงานภาครัฐของไทยจะก้าวเข้าสู่ e-Governance ตามกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทยแล้ว e-Governance หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนให้เกิดธรรมาภิบาลในการบริหารและบริการของภาครัฐ อันประกอบด้วย การมีส่วนร่วมการปฏิบัติตามกฎหมาย ความโปร่งใส การสนองตอบต่อข้อเรียกร้อง การยึดถือเสียงส่วนใหญ่ ความเสมอภาค การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและความรับผิดชอบ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

อย่างไรก็ตามก็ยังมีอีกบางหน่วยงานที่ยังกังวลถึงความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสังคมออนไลน์ อย่างเช่น เฟสบุ๊คที่จะนำมาใช้เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยที่ไม่ใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ก็คือหลายหน่วยงานก็มีช่องทางสื่อสารกับประชาชนช่องทางอื่นอยู่แล้ว ซึ่งบางหน่วยงานมีเว็บไซต์ที่ช่องทางสื่อสารหลักกับประชาชน นอกจากนี้การที่หน่วยงานไม่มีบุคลากรดูแล การขาดแคนกำลังคน หรือการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้าน IT อย่างแท้จริง อีกทั้งยังยากต่อการควบคุมเรื่องข้อมูลและความปลอดภัยของระบบ ความปลอดภัยของเฟสบุ๊คยังเป็นข้อกังวลของหลายหน่วยงาน และผู้บริหารไม่มีนโยบายที่จะนำมาใช้ ซึ่งผู้บริหารยังมองไม่เห็นประโยชน์จากการใช้ เฟสบุ๊คเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

นโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยย่อยต่างๆ ขององค์การ มีระบบวัดผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเริ่มต้นมาจากการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าอะไรคือเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถกำหนดภารกิจมอบหมายงานหรือความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้การประสานงานการปฏิบัติงานเป็นไปโดยราบรื่น นอกจากนี้ การกำหนดมาตรฐานในการทำงานยังอำนวยประโยชน์ให้เกิดระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ เป็นการง่ายที่ผู้บริหารนโยบายสามารถควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างตลอดเวลาและต่อเนื่อง ในประเด็นสุดท้าย ระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และการมีมาตรฐานในการทำงานที่เด่นชัดย่อมส่งผลให้การใช้ระบบการให้คุณให้โทษเป็นไปอย่างเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น และการสร้างความเป็น

ธรรมในระบบจะช่วยเสริมสร้างให้มาตรฐานในการปฏิบัติงานสูงขึ้นอีกด้วย (วรเดช จันทรศร, 2548)

ความร่วมมือของประชาชน หรือการมีส่วนร่วมของประชาชน ก็คือกระบวนการสานสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมและเพื่อให้การพัฒนานโยบายและบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยเน้นที่กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจของรัฐ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นวิธีการที่ภาครัฐ ภาคประชาสังคม และผู้เกี่ยวข้อง มีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจประเด็นนโยบายสาธารณะร่วมกัน ปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด ทุกฝ่ายยอมรับมากที่สุด และมีผลกระทบเชิงลบน้อยที่สุด หรืออาจกล่าวได้ว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” เป็นกระบวนการที่นำประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามาร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน ร่วมกันหาทางออกสำหรับการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในทางสันติ เป็นที่ยอมรับหรือเป็นฉันทามติของประชาสังคม และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยนำความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจและกำหนดแนวทางหรือนโยบายสาธารณะที่ภาครัฐจะดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร., 2556)

การที่จะทำให้การใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนประสบความสำเร็จนั้น วัตถุประสงค์ของนโยบายเป็นปัจจัยหนึ่ง ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติในเบื้องต้น ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของเป้าหมายและการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแปลงนโยบายมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ตลอดจนการให้ความร่วมมือกันฝ่ายการเมืองและมีความจริงใจที่จะนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ โดยปัจจัยที่ส่งผลทำให้นโยบายเปลี่ยนแปลงไปจากวัตถุประสงค์เดิม ได้แก่ ความคลุมเครือหรือการขาดความเฉพาะเจาะจงของนโยบาย ความหลากหลายในเป้าหมายของนโยบาย ระดับความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายที่หน่วยงานรับผิดชอบ และระดับความร่วมมือและความจริงใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ (วรเดช จันทรศร, 2548) ปัญหาของหลายหน่วยงานภาครัฐยังขาดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการใช้ เฟสบุ๊คเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งนโยบายต้องมีวัตถุประสงค์ที่เป็นรูปธรรมและมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Van Meter and Van Horn, 1975)

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมักจะเกิดขึ้นรวดเร็วมาก และการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งมักจะส่งผลอย่างสำคัญต่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่างๆ เพราะฉะนั้นความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ลักษณะต่างๆ ความเป็นไปได้ทางเทคนิคหรือทฤษฎี นโยบายที่มี

ลักษณะไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน และมีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการไม่มากนัก จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติมากกว่า นโยบายที่มีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน มีผู้คนหรือมีหน่วยงานมาเกี่ยวข้องมากมาย นโยบายที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากที่เคยทำอยู่จนเคยชิน มีโอกาสที่จะประสบปัญหาในการนำไปปฏิบัติ และศุภชัย ยาวะประภาษ (2552) ได้เสนอปัจจัยที่อาจกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติรวม 8 ปัจจัย ปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัยดังกล่าว ปัจจัยหนึ่งในนั้นก็คือ ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีและทฤษฎี เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทฤษฎีสู่การกำหนดนโยบาย และพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานต้องมีแผนงานและมาตรฐานรองรับชัดเจนและต้องปรับใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนโยบายด้วย

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การใช้เฟสบุ๊คเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ก็คือความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการร่วมแรงร่วมใจในการพัฒนาการใช้เฟสบุ๊คการร่วมมือการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการติดตามข่าวสารผ่านทางเฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อก้าวไปสู่การมีส่วนร่วมในนโยบายของหน่วยงานภาครัฐต่อไปการใช้เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนจะนำไปสู่กระบวนการที่เรียกว่า “Open Government” หมายถึง รัฐบาลที่มีการบริหารปกครองอย่างเปิดเผย หรือเรียกสั้นๆ ว่า “รัฐบาลเปิด” มีนัยของการบริหารราชการที่เน้นความโปร่งใส เปิดเผยและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ซึ่งรัฐบาลเปิดได้ให้ความสำคัญอยู่ 3 ประการ ดังนี้ (มนู อรดีดลเชษฐ์, 2554) 1) หน่วยงานภาครัฐต้องร่วมมือทำงานกับทุกภาคส่วน ทั้งภายในหน่วยงานของภาครัฐเองและร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น องค์กรอิสระ และธุรกิจ 2) ความร่วมมือร่วมใจจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการของรัฐบาล 3)รัฐบาลจะต้องรู้จักใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความร่วมมือกับภาคประชาชนอย่างจริงจัง

บุคลากรที่ทำหน้าที่ในปัจจุบันส่วนใหญ่ของหน่วยงานภาครัฐยังขาดความเชี่ยวชาญทางด้านการใช้งาน เฟสบุ๊คอย่างแท้จริง ขาดการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน หากจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการขาดสมรรถนะในการทำงานของบุคลกรนั้นเอง ด้วยข้อจำกัดในหลายประการของหน่วยงานภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านงบประมาณ จำนวนบุคลากร หรือแม้กระทั่งการบูรณาการความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะนำมาใช้เพื่อการพัฒนาหน่วยงาน

ปัญหาทางด้านการนำเสนอเนื้อหาผ่านทาง เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานเนื้อหาที่นำเสนอยังขาดความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง บางครั้งก็เป็นเพียงการนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเพียงเท่านั้น ขาดกระบวนการสื่อสารกับประชาชนเพื่อสร้างการมี

ส่วนร่วม ซึ่งเกิดจากผลกระทบต่อเนื่องมาจากการที่หน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานขาดวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการใช้ เฟสบุ๊ครวมถึงการที่ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงการมีเฟสบุ๊คของหน่วยงาน เป็นเพียงแค่การใช้งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วไป ไม่มีการส่งเสริมการรับรู้ ถึงการมี เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐ ช่องทางที่หน่วยงานภาครัฐใช้ให้ประชาชนรับทราบถึงการมี เฟสบุ๊คของหน่วยงาน ส่วนใหญ่จะใช้ผ่านช่องทางเว็บไซด์ของหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งไม่มีการประชาสัมพันธ์ เฟสบุ๊คผ่านทางช่องทางอื่นเลย

การให้ความรู้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลเฟสบุ๊คหรือการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่จะนำการใช้เฟสบุ๊คเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ที่จะมาทำหน้าที่ในการดูแล หรือบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างแท้จริง แนวทางการพัฒนาการใช้เฟสบุ๊คเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ก็คือ การประชาสัมพันธ์เฟสบุ๊คของหน่วยงานจากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบมากยิ่งขึ้น และเนื้อหาหรือการนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางเฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐควรปรับปรุงการนำเสนอเนื้อหาให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้องให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐควรมีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ และต้องสื่อสารต่อสาธารณะอย่างชัดเจนว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นวาระที่จะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากสามารถนำไปสู่ความเสมอภาคของประชาชนในสังคม เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจทั่วประเทศสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่มีคุณภาพมั่นคง และปลอดภัย ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

1.1.2 ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐควรจัดให้มีโครงสร้างของการกำกับดูแลการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานที่ชัดเจนและปฏิบัติได้จริง

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงการบริหาร

1.2.1 หน่วยงานภาครัฐควรมีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่ผู้ทำหน้าที่ดูแลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเชิงลึกอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.2.2 หน่วยงานภาครัฐควรสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เกิดขึ้นและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานส่วนภูมิภาค ภาคเอกชน เช่น รูปแบบของสื่อสังคมออนไลน์ การเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของประชาชน เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเชิงเปรียบเทียบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและการสื่อสารกับประชาชนขององค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

บรรณานุกรม

กนิษฐ์ ศรีสุวรรณ. (2548). *การประสานงานของผู้บริหารสารสนเทศภาครัฐ(Chief Information Officer: CIO) เพื่อไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).* **เอกสารวิจัยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์**, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). **กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554 – 2563 ของประเทศไทย ICT2020**. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2555). **มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายพัฒนามาตรฐานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักสถาปัตยกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอกนิกส์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

กล้า ทองขาว. (2534). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ: กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒ นบริหารศาสตร์.

กุลภัสสร์ ธรรมชาติ. (2552). **การใช้เว็บ 3.0 เพื่อพัฒนาเว็บไซต์**. กรุงเทพฯ: สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). *ข้าราชการกับไอที: เส้นทางที่จะต้องเลือกเดิน*. **ชุดอนุทัศน์ไอที 1**. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

จิตตา กิตติเสถียรนนท์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการประสานงานภาครัฐด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษากรณี ระบบสารสนเทศการประชุมคณะรัฐมนตรีแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Cabinet Network: CABNET)**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสตรศาสตร์ (สหสาขาวิชา), บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จินตวีร์ เกษมศุข. (2554). **การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฑารัตน์ ชมพันธุ์. (2555). *การวิเคราะห์หลัก "การมีส่วนร่วมของประชาชน" ในบริบทประเทศไทย*. **วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม**. 8(1), น.132-134.

ชัชนี ทรงศิล. (2545). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government): ศึกษาเปรียบเทียบ แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย และประเทศสิงคโปร์*. **เอกสารวิจัยหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์**, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิติกานต์ นิธิอุทัย. (2556). **การสร้างแบรนด์ให้ติดตลาดด้วย Facebook**. กรุงเทพฯ: บริษัท อินส์พัล จำกัด.

ณัฏฐลักษณ์ ศรีมีชัย. (2547). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นของนักศึกษาผู้ใหญ่ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบายการจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา, คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). **พลวัตการมีส่วนร่วมของประชาชน: จากอดีต จนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**. กรุงเทพมหานคร: เอ. พี. กราฟิก ดีไซน์และการ พิมพ์.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: แชทโฟร์ พริ้นติ้ง.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). **รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รัตนไตร.

ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2543). **กระบวนการเสริมสร้างชุมชนเข็มแข็ง ประชาคม ประชา สังคม**. ขอนแก่น: โครงการจัดตั้งมูลนิธิเสริมสร้างชุมชนเข็มแข็ง ชมรมนักวิชาการสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2547). **การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิค และกรณีตัวอย่าง**. เชียงใหม่: สิริลักษณ์การพิมพ์.

นนท์ กอแก้วทองดี. (2543). **หลักสูตรและคู่มือการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้นำประชาคมตำบลเรื่องเวทีประชาคมพร้อมใจเลือกตั้ง**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2535). **นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2546). **กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา**. กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.). กรุงเทพฯ.

บุญถึง นันตะก้านตรง. (2546). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติศึกษากรณีบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card)**.สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาตร์มหาบัณฑิต, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภควัต รักศรี. (2553). **เครือข่ายสังคม (Social Networking)**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://www.coe.or.th/e_engineers/knc_detail.php?id=170 [2013, December 1].

ภิเษก ชัยนิรันดร์. (2553). **การตลาดแนวใหม่ผ่าน Social Media**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภูไท เมฆกระจาย. (2554). **พฤติกรรมการใช้ Facebook ของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

มนู อรดีดลเชษฐ์. (2554). **กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย ICT2020**. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2526). **หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดไทยอนุเคราะห์ไทย.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550). ใน **ราชกิจจานุเบกษา,** เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2550 หน้า 1-127.

เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). **การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2530). **ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการพัฒนาชุมชน: ประชาชน ข้าราชการ และผู้นำรัฐบาล**. กรุงเทพมหานคร: โอเดี่ยนสโตร์.

วรเดช จันทรศร. (2540). **การนำนโยบายไปปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

วรเดช จันทรศร. (2548). **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: หจก. สหายบล๊อกและการพมพ์ จำกัด.

วชิราพร พุ่มบานเย็น. (2545). **เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพฯ: ซอฟท์เพรส.

วราวุธ แสงอร่าม. (2552). **อินเทอร์เน็ตกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยลัย.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2538). **นโยบายสาธารณะ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรีศักดิ์ จามรมาน และณัฏฐณิชา ช่อโพธิ์ทอง. (2545). **“Unveiling the Next Generation of e-Government” หรือ “การแปรสภาพเป็นระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ: สมาคมคอมพิวเตอร์แห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์. เอกสารประกอบการสัมมนา.

ศิริพร พงศ์วิญญู. (2546). **ภาพรวมของการนำเอาบริการ Social Network มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://www.slideshare.net/OnionHead/social-network-7711059 [2013, December 1].

สกุลศรี ศรีสารคาม. (2554). **สื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว**. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สถาบันพระปกเกล้า. (2553). **ต้นแบบความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในระดับจังหวัด**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).

สมพร เฟื่องจันทร์. (2539). **นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2540). **นโยบายสาธารณะ: แนวคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: เอสแอนด์จีกราฟฟิค.

สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรวศิน. (2547*).* **Being e-Citizen by e-Government โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อคนไทย**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556*).* **คำเฉพาะเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=2&content_id=2549 [2013, December 1].

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2555). **รายงานการศึกษาและการยกระดับ United Nations e-Government Readiness Rankings 2012**. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

อรทัย ก๊กผล. (2551). **คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) มูลนิธิปริญญาโทนักบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อรทัย ก๊กผล. (2552). **คู่คิด คู่มือ การมีส่วนร่วมขอประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: จรัญสนิทวงศ์การพิมพ์.

อิทธิพล ปรีติประสงค์. (2552). **ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.gotoknow.org/posts/288469 [2013, December 1].

Arnstein, S. R. (1969). *A Ladder of Citizen Participation.* **Journal of the American Institute of Planners**, 35(4): 216-224.

Bardach. E. (1980). **The Implementation Game: What happens After a Bill Becomes a Law**. 3rd ed. Cambridge, Massacxhusetts: The MIT Press.

Berman, P. and McLaughlin, M. W. (1977). **Federal Programs Supporting Educational Change, vol.5: Factors Affecting Implementation and Continuation**. Santa Monica, Calif: The Rand Corporation.

Berman, P. (1978). *The Study of Macro- and Micro-Implementation.* **Public Policy,** 26, 2: 157-184.

Boyd. D. M. & Ellison N. B. (2007). *Social Network Sites: Definition, History and Scholarship.* **Journal of Computer-Mediated Communication,** 13(1), 210-230. (Online). http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2008.00408.x/full#b5Boyd M. [2013, December 1].

Creighton, James L. (2005). **The Public Participation Handbook: Making Better Decisions through Citizen Involvement**. San Francisco: Jossey Bass.

Cohen, J. M. and Unhoff, N. T. (1997). **Rural Development Participation**. New York: Concepts and measures for project design implementation and evaluation.

Diduck, A. & Sinclair, A. J. (2002). *Public Involvement in Environmental Assessment: The Case of the Nonparticipation*. **Journal of Environmental Management,** 29(4), 578-588.

Department of Electronics and Information Technology, Ministry of Communication and Information Technology, Goverment of India. (2011). **Framework & Guidelines for Use of Social Media for Government Organisations**. (Online) http://deity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/SocialMediaFramework DraftforPublicConsultation_192011.pdf [2013, December 1].

Edward, G. C. (1980). **Implementation Public Policy**. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.

Guo, Xuetao & Lu, Jie. (2005). *Electronic Government Strategies and Implementations. edited by Wayne Huang, Keng Siau, & Kwok Kee*, Wei. **Electronic Government Strategies and Implementations.** Hershey: Idea Group.

International Association for Public Participation. (2007). ***IAP2 Spectrum of Public Participation***. (Online). http://www.iap2.org/associations/4748/files/spectrum.pdf [2013, December 1].

Ines Mergel. (2012). **Social Media In The Public Sector: A Guide To Participation, Collaboration, And Transparency In The Networked World**. The United States of America.

Joosten, T. (2012). **Social Media for Educators: Strategies and Best Practices**. USA: Jossey-Bass.

Norshidah, Mohamed. (2008). *Internal users' self assessment of Malaysia's e-government flagship applications in lead implementation agencies*. **Public Sector ICT Management Review**, Vol. 2(1), pp. 13-21.

Petts, J. (1999). *Public Participation and Environmental Impact Assessment*. **Handbook of Environmental Impact Management,** 1: 145-173. Oxford: Blackwell Science.

Pressman, J. L., & Wildavsky, A. B. (1973). **Implementation**. 2nd ed. San Francisco: University of California Press. (Online) http://www.gotoknow.org/posts/448023) [2013, December 1].

Putt, A. D., and Springer, F. J. (1989). **Policy Research: Concept, Methods and Application**. New Jersey: Prentice Hall.

Reddick, Christopher G. (2009). *Factors that Explain the Perceived Effectiveness of E- Government: A Survey of United States City Government Information Technology Directors.* In **International Journal of Electronic Government Research**, Vol. 5(2), pp. 1-15.

Sabatier, Paul. A., and Mazmanian, Daniel. A. (1980). *The Implementation of Public Policy: A Framework of Analysis*. **Policy Studies Journal,** 8, 4: 538-560.

Susan Barrett and Colin Fudge. (1981). **Policy and Action: Essays on The Implementation of Public Policy.** New York: Methuen & Co.,Ltd.

Skoler, M. (2009). *Why The News Media Became Irrelevant-And How Social Media Can Help*. **Nieman Reports** (Fall): 38-40 (Online) http://jclass.umd.edu/classes/jour698m/ skoler_files/ContentServer.pdf [2013,December 1].

Thothzocia **.Global and Thailand Facebook Population update 2016.** (Online). http://thothzocial.com/facebook-population-2016/ [2016, May].

Van Meter, D. S., and Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. **Administration & Society, 6**(4): 445-488.