



แนวทางเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร

โดย สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

(Guidelines for Uses of Social Media)

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจอย่างแพร่หลาย โดยมีรูปแบบการสื่อสารหลากหลายชนิด ทั้งการสร้างและผลิตเนื้อหา การเผยแพร่ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และเนื่องจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันถูกขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Information) เป็นหลัก ประกอบกับการพัฒนาของเทคโนโลยี ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้นบนอุปกรณ์พกพา เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์แบบพกพา สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จึงใช้เทคโนโลยีเหล่านี้มาเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้และการติดต่อสื่อสารกับประชาชนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการใช้งานบนอุปกรณ์เหล่านี้เป็นการสื่อสารแบบสองทาง สามารถโต้ตอบได้ทันที รวดเร็ว อีกทั้งหน่วยงานยังสามารถสร้างเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไขข้อมูลได้ตามต้องการ โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้ทั้งประโยชน์และโทษหากใช้โดยขาดความระมัดระวัง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารบางอย่างที่เผยแพร่ออกสู่สาธารณะไปแล้วไม่สามารถเรียกกลับคืนได้ และอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจทุกท่าน สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด สคร. จึงมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ดังนี้



แนวทางการใช้สื่อออนไลน์ส่วนบุคคล

❖ การเผยแพร่ข้อมูลและการรักษาความลับทางราชการ

- ห้ามเผยแพร่ข้อมูลลับทางราชการ หรือแสดงความคิดเห็นที่อาจทำให้เข้าใจว่าเป็นความเห็นจากหน่วยงาน ต้องมีการแสดงข้อความจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) ว่าเป็นความเห็นส่วนตัว มิใช่ความเห็นของหน่วยงานที่ตนสังกัด เว้นแต่จะเป็นความเห็นของส่วนงานหรือหน่วยงานอย่างแท้จริง หรือได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี
- ผู้บริหารในระดับใดๆ พึงระมัดระวังในการเผยแพร่ข้อมูล หรือการแสดงความคิดเห็นเนื่องจากจะถูกมองว่าเป็นความเห็นของหน่วยงานของตนได้ง่าย และอาจมีผลกระทบต่อความเข้าใจของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ทั้งนี้ให้มีการแสดงข้อความจำกัดความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเช่นเดียวกัน

❖ รักษาความเป็นส่วนตัวและเคารพผู้อื่น

หลีกเลี่ยงการพาดพิง การกล่าวถึง การอ้างอิงบุคคลหรือสถานการณ์ใดโดยไม่ได้รับอนุญาต ผู้ใช้ควรให้เกียรติ เคารพ และระมัดระวังอย่างยิ่งไม่ให้มีการละเมิดความเป็นส่วนตัว (Privacy) และความลับ (Confidentiality) ของผู้อื่น

❖ รับผิดชอบและโปร่งใส

พึงตระหนักว่า ข้อความหรือความเห็นที่เผยแพร่บนสื่อออนไลน์เป็นข้อความที่สามารถเข้าถึงได้โดยสาธารณะ มีใช้พื้นที่ส่วนตัวอย่างแท้จริง ผู้เผยแพร่ต้องรับผิดชอบต่อทั้งทางด้านสังคม และด้านกฎหมาย นอกจากนี้ ยังอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียงการทำงานและอนาคตวิชาชีพของตนได้

❖ เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมออนไลน์

หากพบเพื่อนร่วมหน่วยงานใช้สื่อออนไลน์อย่างไม่เหมาะสม ควรตักเตือนโดยตรง หากไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี ให้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชา ดึงใช้คำไม่สุภาพ หยาบคาย รุนแรง ตลอดจนการโจมตีบุคคลอื่นบนสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

❖ รู้จักแบ่งแยก

หากประสงค์จะใช้สื่อออนไลน์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องงานหรือข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ควรแยกบัญชีผู้ใช้ (Account) ระหว่างการใช้เพื่อเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานออกจากกัน พร้อมทั้งแยกส่วนอุปกรณ์การใช้งานออกจากกันอย่างสิ้นเชิงเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

❖ แก้ไขหากเกิดข้อผิดพลาด

การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต้องใช้คนเป็นผู้ควบคุม จึงอาจเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ ทำให้ข้อความหรือข้อมูลใดๆ ได้รับการเผยแพร่ต่อไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ดังนั้น หากพบความผิดพลาด ต้องดำเนินการแก้ไขและออกมาแสดงความรับผิดชอบในทันที

❖ คิดทุกครั้งก่อนโพสต์

พึงระลึกเสมอว่าสิ่งที่โพสต์ลงบนออนไลน์สามารถเข้าถึงได้โดยสาธารณะและโพสต์นั้นจะยังคงอยู่ในโลกออนไลน์ไปอีกนาน ชื่อเสียงและความผิดพลาดต่างๆ อันจะส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่นขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ใช้นั่นเอง ดังนั้น “จงคิดทุกครั้งก่อนโพสต์ แต่อย่าโพสต์ทุกอย่างที่คิด”

แนวทางการใช้สื่อออนไลน์ในนามของ สคร.

❖ ความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูล

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในนามของหน่วยงาน ผู้เผยแพร่ต้องแสดงตำแหน่ง หน้าที่ สังกัด ให้ชัดเจน เพื่อความน่าเชื่อถือ อาจใช้รูปสัญลักษณ์เครื่องหมาย แสดงสังกัดได้ แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการใช้งาน และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และอนุมัติเห็นชอบเนื้อหา ก่อนโพสต์ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้ติดตามสามารถใช้ดุลพินิจในการนำข้อมูล ไปใช้ พร้อมทั้งพึงระมัดระวังการใช้ถ้อยคำและภาษา ควรใช้ภาษาให้ถูกต้อง สุภาพ และสร้างสรรค์

❖ รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบของข้อมูลที่สื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในฐานะตัวแทนของหน่วยงานควรมีลักษณะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ ขององค์กร การแนะนำบุคลากร ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของผู้บริหารและข้าราชการ รวมถึงการ ให้ข่าวสารความรู้ ข้อมูล หรือเนื้อหาที่ผ่านการ ตรวจสอบแล้วว่าสามารถเผยแพร่ได้ ไม่ใช่ความลับ ทางราชการ ในบางกรณีอาจเป็นคำอธิบายเกี่ยวกับ ภาวะวิกฤติ หรือข้อความที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ ขององค์กรให้ดีขึ้น หรือเนื้อหาโดยทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งานแต่เป็นประเด็นร่วมสมัยที่น่าสนใจ

❖ การโต้ตอบบนสื่อออนไลน์

พึงงดเว้นการโต้ตอบด้วยความรุนแรง กรณีประชาชน บุคคล หรือหน่วยงานอื่นมีความคิดเห็นแตกต่าง ควรชี้แจงด้วยเหตุผลพร้อมคำนึงถึงความเหมาะสม ตามกาลเทศะ พิจารณาความคิดเห็น ผลตอบรับ (Feedback) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง กระบวนการในการทำงาน หรือเพื่อวางแผนจัดการ แก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ พึงงดเว้นการใช้สื่อ สังคมออนไลน์ของหน่วยงานในการวิพากษ์วิจารณ์ ตลอดจนแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เป็นข้อมูลภายใน องค์กรหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กร

❖ การวางแผนอย่างเป็นระบบ

มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการ สื่อออนไลน์ในนามหน่วยงานโดยเฉพาะ (Corporate Communication) โดยมีการวางแผน ออกแบบ กำหนดขอบเขตการนำเสนอบนสื่อออนไลน์ จะช่วยเพิ่มมูลค่าแก่หน่วยงาน และ/หรือ ข้อมูลเนื้อหา ของหน่วยงานได้มากยิ่งขึ้น

❖ การนำเสนอข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

ผลิตเนื้อหาอย่างสร้างสรรค์ (Content) นำเสนอข้อมูลที่ มีประโยชน์เกี่ยวกับภารกิจงาน ตรวจสอบก่อนส่งต่อ (Share) เพื่อสร้างบรรยากาศการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยนำเสนอเนื้อหาให้น่าสนใจ มีความ หลากหลาย เช่น การใช้ตัวอักษร ภาพนิ่ง เสียง ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์ต่องาน แล้วยังเป็นประโยชน์แก่สาธารณชนอีกด้วย

❖ การสร้างและเชื่อมความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ใช้สื่อออนไลน์เพื่อสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันภายในหน่วยงาน ให้สื่อเปรียบเสมือนพื้นที่ ส่วนกลางเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล และให้เกียรติ

❖ การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรเสมอ

ในปัจจุบันสื่อออนไลน์มีอิทธิพลต่อสังคมอย่างมาก แทบทุกด้าน โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นตัวกลางสื่อสารบอกกล่าว เรื่องราวของหน่วยงาน ผู้เผยแพร่ต้องคำนึงเสมอว่า ทุกสิ่งที่สื่อสารออกไปนั้นแสดงถึงภาพลักษณ์ ตัวตน ความเป็นมืออาชีพ ของหน่วยงาน ดังนั้น ความถูกต้อง ของเนื้อหาข้อมูล กาลเทศะ การใช้ภาษาที่สุภาพ เหมาะสม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาพลักษณ์ ของหน่วยงาน