

Abstract

Project Code : RSA6080081

Project Title : Social Media Using for Citizen Engagement and Local Governance Development

Investigator : Associated Professor Dr.Sataporn Roengtam, Khon Kaen University

E-mail Address : sataro@kku.ac.th

Project Period : 30th May 2017 – 29 May 2019

The objectives are to study situations and contributions of social media using in local government administrations including the appropriated approaches for promoting social media using to develop citizen engagement and local governance. The qualitative research methodology will be applied. The results indicate that although social media use can be applied through various formats, they can generally only facilitate communication activities. There are no obvious activities to promote interaction and engagement. There are 5 factors can be Several limitations. Those are involved regulations, organizations, acceptance of personnel, confidence, and also include the cost of social media for people. An 'easy-to-use' approach is the required solution in the context of government officials and the people. Guidelines for the development of social media use must be a feature of the use that is consistent with the four important principles that is can be shared (S), easy to use (Open), appropriate for the area (Uniqueness), enhancing working partnerships (Partnership), also known as SOUP model.

This study proposes that the research and Development (R&D) should be applied in order to find the format and method of using Social Media that is suitable for the use in the management of complaints and promotion of citizen engagement in policies making of local government. The researcher should apply this model to create the application and operating system. This will increase the knowledge of the application of digital technology in public administration which will lead to the use of the paradigm shift and the development of knowledge in this field in the future.

Keywords : Social Media; Local Governance; Citizen Engagement;

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RSA6080081

ชื่อโครงการ : การใช้ Social Media กับการพัฒนาการเข้าร่วมรับผิชอบของพลเมือง
และการบริหารการปกครองท้องถิ่น

ชื่อนักวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สถาพร เริงธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail Address : sataro@kku.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : 30 พฤษภาคม 2560 – 29 พฤษภาคม

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ เพื่อศึกษาถึงสถานการณ์การใช้งาน ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานโซเชียลมีเดียขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังต้องการศึกษาถึงแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการสนับสนุนการใช้งานโซเชียลมีเดียเพื่อส่งเสริมการเข้าร่วมรับผิชอบของพลเมือง และการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการดำเนินการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ถึงแม้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการใช้โซเชียลมีเดียอย่างแพร่หลายก็ตาม แต่ก็ยังเป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่เพียงอย่างเดียว ไม่ได้ถูกใช้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและไม่ได้ถูกใช้เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าร่วมรับผิชอบในการบริหารงานแต่อย่างใด โดยพบว่ามีข้อจำกัดในการใช้งาน 5 ประการ ได้แก่ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กร การยอมรับการใช้งานของบุคลากร ความเชื่อมั่นในผลของการใช้งาน และต้นทุนค่าใช้จ่ายในการงานโซเชียลมีเดีย การศึกษานี้เสนอว่า การพัฒนาการใช้งานโซเชียลมีเดียจะต้องอยู่บนแนวทางการ “ใช้งานได้ง่าย” (easy-to-use) สำหรับทั้งเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน การศึกษาเสนอว่า การพัฒนาตามแนวทางดังกล่าวจะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ ต้องสามารถใช้ในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารได้ง่าย(Sharing: S) ต้องทำให้ง่ายต่อการใช้งาน (Open: O) ต้องสามารถปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการทำงาน (Uniqueness: U) และต้องสามารถใช้เสริมสร้างความเป็นหุ้นส่วนในการทำงานร่วมกันได้ (Partnership: P) ซึ่งอาจจะเรียกแนวทางการพัฒนาตามองค์ประกอบดังกล่าวนี้ว่า SOUP model

การศึกษานี้เสนอว่า การวิจัยในระยะต่อไปควรจะเป็นการศึกษาในรูปแบบ “การวิจัยและพัฒนา” (R&D) โดยจะนำมาทดลองใช้ในกรณีของการจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่มาจากประชาชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายสาธารณะ โดยการศึกษาดังกล่าวจะนำเอาตัวแบบดังกล่าวมาพัฒนาต่อยอด โดยนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำเป็นแอปพลิเคชันและแนวทางการใช้งานระบบที่สนับสนุนการใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การนำไปใช้ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และพัฒนาองค์ความรู้ของศาสตร์ทางด้านวิชาการทางด้านนี้ต่อไปในอนาคต

คำหลัก : โซเชียลมีเดีย; การเข้าร่วมรับผิชอบของพลเมือง; การบริหารการปกครองท้องถิ่น