

## แนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

เนื่องด้วยปัจจุบัน สื่อมวลชนในประเทศไทยแขนงต่าง ๆ ทั้งหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และเว็บไซต์ข่าวสารต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์จากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ทั้งในด้านการเผยแพร่และการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น หรือการเผยแพร่การทำงานขององค์กร ทั้งการใช้ประโยชน์ในระดับองค์กรและระดับบุคคล

ส.ส.ท. ในฐานะองค์กรสื่อสาธารณะที่ให้การสนับสนุนการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และเคารพสิทธิเสรีภาพในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพนักงาน บนพื้นฐานของจริยธรรมวิชาชีพ ความรับผิดชอบ และการไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ดังนั้น ส.ส.ท. จึงได้ออกแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ของ ส.ส.ท. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติและสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

### หมวด ๑ บททั่วไป

ข้อ ๑ ในแนวปฏิบัตินี้

“ส.ส.ท.” หมายถึง องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

“พนักงาน” หมายถึง ผู้บริหาร และพนักงานของ ส.ส.ท.

“สื่อสังคมออนไลน์” (Social Media) หมายถึง ช่องทางการสื่อสารหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลผ่านเว็บไซต์ โปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต อาทิ Twitter, Facebook, YouTube หรือ LINE

“สื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท.” หมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท., แปรนด้อย, รายการ, โครงการ, กิจกรรม หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและการดำเนินงานของ ส.ส.ท.

ข้อ ๒ แนวปฏิบัตินี้ ใช้กับพนักงานซึ่งใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ในประเภทดังต่อไปนี้

๒.๑ สื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท.

๒.๒ สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานส่วนบุคคล

### หมวด ๒ แนวปฏิบัติการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในนาม ส.ส.ท.

ข้อ ๓ การสร้างบัญชีและการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท. จะต้องดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับ และแนวปฏิบัติของ ส.ส.ท. ที่เกี่ยวข้อง โดยต้องพิจารณาถึง การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว (Privacy Setting) การรักษาความปลอดภัยของบัญชีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อป้องกันการเข้าใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต รวมทั้งการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร

ข้อ ๔ การสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท. จะต้องเป็นไปตามข้อบังคับด้านจริยธรรมของ ส.ส.ท. และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น ประมวลกฎหมายอาญาว่าด้วยความผิดฐานหมิ่นประมาท พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.๒๕๓๗ เป็นต้น

ข้อ ๕ การสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท. จะต้องยึดถือข้อเท็จจริงความถูกต้อง เพียงตรง ไม่บิดเบือน ไม่ชี้นำ หรือสร้างความเข้าใจผิด หากพบว่ามี การนำเสนอข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เกิดความผิดพลาด ต้องแสดงความรับผิดชอบโดยไม่ชักช้า ด้วยการขอภัยหรือขอโทษ พร้อมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็ว และเร่งชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้อง รวมถึงหาแนวทางเยียวยาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในลำดับต่อไป

ข้อ ๖ การสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท. จะต้องไม่ใช่ถ้อยคำ ภาษา แสดงรูปภาพ หรือ สัญลักษณ์อื่นใด ที่เป็นการดูหมิ่น หมิ่นประมาท เป็นเท็จ รวมทั้งที่เป็นการละเมิดต่อกฎหมาย สิทธิส่วนบุคคล สิทธิของผู้เสียหาย สิทธิของผู้ต้องหา สิทธิของเด็กและสตรี สิทธิของผู้เสียชีวิต ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ส.ส.ท. หรือบุคคลภายนอก

ข้อ ๗ การสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท. จะต้องไม่แสดงสัญลักษณ์ทางการเมือง พรรคการเมือง กลุ่มการเมือง กลุ่มเคลื่อนไหวกดดัน ที่แสดงถึงความไม่เป็นอิสระ ไม่เป็นกลาง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่สังคมหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ หรือกระทบต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

ข้อ ๘ สื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท. ต้องไม่ใช้ในการประกอบธุรกิจการค้าหรือใช้งานในเชิงพาณิชย์ เพื่อประโยชน์ของพนักงานหรือของบุคคลภายนอก

ข้อ ๙ ในขณะที่เกิดสถานการณ์สาธารณะภัย, เหตุฉุกเฉิน, ภัยพิบัติ, การก่อการร้าย, การจลาจล, หรือภาวะสงคราม การสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท. ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของสถานการณ์ดังกล่าว ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแหล่งที่มา และดำเนินการตามมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๐ ในกรณีเกิดภาวะวิกฤต หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน (Crisis management) ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย กระทบถึงภาพลักษณ์ หรือความเชื่อมั่นของ ส.ส.ท. การสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์หรือให้ข้อมูลในนามของ ส.ส.ท. ต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นทางการและเป็นข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ได้เท่านั้น

### หมวด ๓ แนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานส่วนบุคคล

ข้อ ๑๑ การสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานส่วนบุคคล พนักงานพึงตระหนักว่าพื้นที่บนสื่อสังคมออนไลน์เป็นพื้นที่สาธารณะ ข้อมูลที่การสื่อสารอาจถูกบันทึกไว้ และมีผลทางกฎหมาย การสื่อสารจึงควรคำนึงถึงกรอบจริยธรรมของ ส.ส.ท. โดยเฉพาะสิทธิส่วนบุคคล สิทธิของผู้เสียหาย สิทธิของผู้ต้องหา สิทธิของเด็กและสตรี สิทธิของผู้เสียชีวิต การละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ภาพอนาจาร ความรุนแรง และระมัดระวังมิให้กระทบถึงภาพลักษณ์ และการดำเนินการของ ส.ส.ท. ด้วย

ข้อ ๑๒ พนักงานต้องตระหนักถึงการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานส่วนบุคคลที่ต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อมูลความลับหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของ ส.ส.ท. หรือพนักงาน รวมถึงข้อมูลที่เป็นเท็จอันอาจก่อให้เกิดความเสียหาย กระทบถึงภาพลักษณ์ และการดำเนินการของ ส.ส.ท.

ข้อ ๑๓ พนักงานต้องไม่สร้างหรือใช้งานบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ที่ทำการปลอมแปลงขึ้นเพื่อให้บุคคลภายนอกเชื่อว่าเป็นบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ของ ส.ส.ท. ไม่ว่าจะเป็นการใช้ชื่อ หรือรูปสัญลักษณ์ของ ส.ส.ท. อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ส.ส.ท. หรือนำไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือบุคคลภายนอก

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่มีความผิดพลาดในการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือข้อมูลที่กระทบต่อผู้อื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และการดำเนินการของ ส.ส.ท. ต้องแสดงความรับผิดชอบด้วยการแก้ไขหรือลบข้อความดังกล่าว และขอโทษหรือแสดงความเสียใจ ด้วยสำนึกอย่างเหมาะสมทันที

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(รองศาสตราจารย์จุมพล รอดคำดี)

ประธานกรรมการนโยบาย

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย