

นวัตกรรมการสื่อสารในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล*

INNOVATIVE COMMUNICATION IN PUBLIC LISTENING BY POLITICAL PARTY IN DIGITAL ERA

ไพศาล เรืองฤทธิ์*, วิทยาร ท่อแก้ว, กานต์ บุญศิริ

Paisan Rueangrit*, Wittayatorn Tokeaw, Karn Boonsiri

สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand

*Corresponding author E-mail 4661500118@stou.ac.th

บทคัดย่อ

กระบวนการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองไทยในยุคดิจิทัลไม่ใช่เพียงการรับฟังเสียงจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการเผยแพร่ข้อมูลหรือการสร้างภาพลักษณ์ของพรรคการเมืองให้ประชาชนรับรู้และเชื่อมโยงความคิดเห็นของประชาชนเข้าสู่กระบวนการทางการเมืองแบบสมบูรณ์ โดยการนำการสื่อสารสังคมออนไลน์ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในเผยแพร่นโยบายสาธารณะและเปิดพื้นที่ได้ต่อบริบทซึ่งกันและกันสร้างการมีส่วนร่วมแบบเรียลไทม์ และมีระบบตอบกลับเพื่อสื่อสารโดยตรงเฉพาะความคิดเห็น การเปิดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังเป็นการจัดการระบบการสื่อสารพรรคการเมืองและประชาชนผ่าน 6 กระบวนการสำคัญ ได้แก่ 1) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายและนโยบายสาธารณะ 2) การติดตามและสะท้อนความคิดเห็นต่อการใช้กฎหมาย 3) การใช้นวัตกรรมสื่อสารเพื่อตรวจสอบและอภิปรายรัฐบาล 4) การนำเสนอข้อมูลประกอบการตั้งกระทู้ถามหรือการซักถามฝ่ายบริหาร 5) การนำเสียงสาธารณะเข้าสู่การทำงานของคณะกรรมการการ และ 6) การสื่อสารผลลัพธ์กลับสู่สาธารณะอย่างโปร่งใสและเข้าถึงง่าย ทั้งนี้ บทความนี้นำเสนอแนวทาง กลยุทธ์ และกลไกการจัดการนวัตกรรมสื่อสารของพรรคการเมืองไทยในยุคดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงสาธารณะ ครอบคลุมทั้งระดับนโยบาย การดำเนินงานของพรรค และรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนบนสื่อดิจิทัล เพื่อให้เข้าใจ แนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพรรคการเมืองไทยให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการขยายพื้นที่การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ทั้งยังมุ่งเสนอแนวคิดการบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับกลไกเชิงโครงสร้างของพรรค เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และความยั่งยืนของประชาธิปไตยไทยในระยะยาว

คำสำคัญ: นวัตกรรมสื่อสาร, การขับเคลื่อนประชาธิปไตยที่ยั่งยืน, พรรคการเมือง, ยุคดิจิทัล

Abstract

The process of public consultation by Thai political parties in the digital age goes beyond simply listening to the government's voice. It also involves disseminating information and building a political party's image to the public, integrating public opinion into the complete political process. This process utilizes modern social media to disseminate public policies and provide a

forum for real-time interaction, fostering real-time participation, and providing a feedback system for direct feedback. Furthermore, it facilitates the management of political parties' and public communication systems through six key processes: 1) Public consultation on draft legislation and public policies, 2) Monitoring and reflecting on the implementation of laws, 3) Using innovative communication methods to scrutinize and debate the government, 4) Presenting information to support questions or inquiries of the executive branch, 5) Incorporating public opinion into the work of committees, and 6) Communicating the results to the public in a transparent and accessible manner. This article presents guidelines, strategies, and mechanisms for managing the communication innovations of Thai political parties in the digital age, particularly in relation to public listening. Covers both the policy level and the operation of the party, as well as the model of public participation on digital media, to understand the direction of developing the political communication strategy of Thai political parties. This enables the use of digital technology as a tool to systematically expand the area of public participation. To be transparent and effective, it also aims to introduce the concept of integrating technology into the Party's structural mechanisms to enhance the credibility, transparency, and long-term sustainability of Thai democracy.

Keywords: Innovative Communication, Driving Sustainable Democracy, Political Party, Digital Era

บทนำ

นวัตกรรมการสื่อสารดิจิทัลเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในทุกวิชาชีพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสร้างความร่วมมือที่กว้างขวางและยั่งยืน สำหรับบริบทของพรรคการเมืองไทย ในอดีตการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองไทยในยุคดั้งเดิมมักจำกัดอยู่ในรูปแบบการสื่อสารทางเดียว โดยพรรคการเมืองทำหน้าที่เป็นผู้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร หรือนโยบายไปสู่ประชาชนผ่านสื่อกระแสหลัก เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือเวทีปราศรัยทางการเมือง ซึ่งแม้จะเป็นช่องทางสำคัญในการสร้างการรับรู้ แต่กลับมีข้อจำกัดด้านเวลา พื้นที่ และต้นทุน อีกทั้งประชาชนยังมีบทบาทเพียงผู้รับสารที่ไม่สามารถโต้ตอบ แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนวคิดกลับไปยังพรรคได้โดยตรง (ภัทรพงศ์ แก้วมณีชัย, 2567) นวัตกรรมดังกล่าวทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างพรรคการเมืองกับประชาชนอย่างมีพลัง ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงกิจกรรมทางการเมืองได้อย่างใกล้ชิด และสะดวกมากขึ้น (ศุภกร เชิดชูธีรกุล และสมบูรณ์ สุขสำราญ, 2567) การสื่อสารทางการเมืองผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลถูกนำมาใช้เพื่อการสื่อสารกับประชาชนทั้งในด้านการเผยแพร่นโยบายและรายงานผลการดำเนินงานของพรรค การจัดเวทีเสวนาออนไลน์ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประชาชนแบบเรียลไทม์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook, X (Twitter), TikTok, YouTube, Zoom, Twitter Space เป็นต้น ตลอดจนการนำระบบจัดระบบข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ฐานการเลือกตั้งด้วยปัญญาประดิษฐ์ ทำให้การสื่อสารและการออกแบบนโยบายมีความแม่นยำและตอบโต้ภัยสังคมมากยิ่งขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2565) นอกจากนี้ยังสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการนำเสนอข้อมูลของภาครัฐเปิดช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการร่างกฎหมายและติดตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นก้าวสำคัญในการขับเคลื่อนประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมในยุคดิจิทัล (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2567) อย่างไรก็ตาม การรับฟังเสียงสาธารณะผ่านช่องทางดิจิทัลในทางปฏิบัติยังคงมีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลที่ทำให้บางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างทั่วถึง รวมถึงความเสี่ยงจากข่าวปลอมและการบิดเบือนข้อมูลที่บั่นทอนความน่าเชื่อถือของการมีส่วนร่วมออนไลน์ (ภาวรัช รุจาฉันท, 2562) อีกทั้งยังมีอุปสรรคเชิงโครงสร้าง เช่น กฎหมาย



และกลไกที่ยังไม่รองรับการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ตลอดจนค่านิยมทางการเมืองแบบดั้งเดิมที่ยังคงจำกัดบทบาทของประชาชนในฐานะผู้รับสาร มากกว่าผู้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (สุเมธ ตั้งประเสริฐ, 2565) การศึกษาวัฒนธรรมการสื่อสารในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัลจึงเปรียบเสมือนเป็นการนำเสนอรูปแบบ กลยุทธ์ และกระบวนการใช้วัฒนธรรมการสื่อสารที่เหมาะสมกับพรรคการเมืองไทยในปัจจุบัน เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนากลไกการสื่อสารของพรรคการเมืองให้มีความเป็นระบบ ทันสมัย และยั่งยืน โดยเน้นการสร้างกรอบแนวคิดและแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในทางการเมืองไทย เพื่อยกระดับคุณภาพนโยบาย การสร้างความไว้วางใจระหว่างพรรคการเมืองและประชาชน และการลดความขัดแย้งทางสังคม (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566)

ความสำคัญและความจำเป็นในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล

การรับฟังเสียงสาธารณะถือเป็นหัวใจสำคัญของระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากหลักการประชาธิปไตย เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในด้านการใช้สิทธิเลือกตั้ง การเสนอความคิดเห็น และการตรวจสอบการทำงานของพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมดังกล่าวสะท้อนว่าประชาชนไม่ได้เป็นเพียงผู้รับสารหรือผู้ถูกปกครอง แต่มีบทบาทในฐานะผู้กำหนดทิศทางทางการเมืองของประเทศ (Diamond, L., 2019) สำหรับบริบทของพรรคการเมืองไทย การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกลไกที่ทำให้พรรคมีความชอบธรรมในการดำเนินงาน และช่วยให้การกำหนดนโยบายสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของสังคม (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566) อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่โปร่งใสและทันสมัย อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อความนิยมและการสนับสนุนทางการเมืองในระยะยาว

ปัจจุบันช่องทางการสื่อสารมีความทันสมัยและหลากหลาย โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้พรรคการเมืองสามารถเผยแพร่ข้อมูลและข้อเท็จจริงไปสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกัน ประชาชนก็สามารถแสดงความคิดเห็นและสะท้อนข้อเรียกร้องกลับมายังพรรคได้ทันที ส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่สมบูรณ์ในลักษณะสองทางซึ่งทั้งพรรคการเมืองและประชาชนต่างมีบทบาททั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร (ศุภกร เชิดชูธีรกุล และสมบูรณ์ สุขสำราญ, 2567) ตัวอย่างเช่น Facebook ถูกใช้เพื่อการสื่อสารเชิงลึกและสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างพรรคกับประชาชน ผ่านการโพสต์ข้อมูลนโยบาย การจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ การเปิดเพจถ่ายทอดสด (Facebook Live) สำหรับการประชุมหรือการเสวนา รวมทั้งเปิดคอมเมนต์เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นโดยตรง เป็นช่องทางที่เปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนมุมมองทางการเมือง ซึ่งช่วยให้ประชาชนรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในทิศทางและวิสัยทัศน์ของพรรคการเมืองมากยิ่งขึ้น เป็นต้น การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำให้พรรคการเมืองเผยแพร่ข้อมูลได้รวดเร็วและตรงกลุ่มเป้าหมาย ช่วยเปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถโต้ตอบ แสดงความคิดเห็น กดถูกใจ หรือแชร์ข้อมูล ซึ่งกลายเป็นข้อมูลสะท้อนความต้องการและทัศนคติของประชาชนที่พรรคสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายได้อย่างแท้จริง (สุเมธ ตั้งประเสริฐ, 2565) นอกจากนี้ การสื่อสารดิจิทัลยังช่วยให้พรรคการเมืองสามารถเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่หรือผู้ที่ไม่เคยมีส่วนร่วมทางการเมืองมาก่อน ซึ่งเป็นฐานเสียงสำคัญในการสร้างพลังทางการเมืองในอนาคต

การรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัลเป็นการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมที่ทันสมัย เป็นเครื่องมือกลางที่เปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถสื่อสารกับพรรคการเมืองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการแสดงความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายและนโยบายสาธารณะ การสะท้อนปัญหาจากการบังคับใช้กฎหมาย การเสนอข้อคิดเห็นเพื่อนำเข้าสู่การอภิปรายหรือการตรวจสอบในสภา ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของนโยบาย พรรคการเมืองสามารถนำเทคโนโลยี Big Data และ AI มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชน ทำให้การกำหนดนโยบายตอบสนองความต้องการจริงมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน

การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น Facebook, LINE Official Account, Zoom หรือ Clubhouse ยังทำให้การสื่อสารและการมีส่วนร่วมเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุม และเท่าเทียม ลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ จึงถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเชื่อมโยงระหว่างพรรคการเมืองกับประชาชนให้ใกล้ชิด โปร่งใส และมีความชอบธรรมทางการเมืองมากขึ้นในยุคดิจิทัล

รูปแบบในการรับฟังเสียงสาธารณะชนของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล

ในยุคดิจิทัล พรรคการเมืองไม่ได้ทำหน้าที่เพียงเผยแพร่ข้อมูลหรือนำเสนอนโยบายต่อสาธารณะเท่านั้น แต่ยังต้องพัฒนาระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อสะท้อนความต้องการของประชาชนเข้าสู่กระบวนการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจทางการเมืองอย่างแท้จริง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้พรรคการเมืองสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเข้าถึงเสียงสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่เปิดพื้นที่ให้โต้ตอบแบบเรียลไทม์ การจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ที่รวดเร็ว และการพัฒนาแพลตฟอร์ม e-Participation ที่รองรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเชิงโครงสร้าง ช่วยให้การรับฟังความคิดเห็นเกิดขึ้นได้อย่างกว้างขวาง โปร่งใส และตรวจสอบได้ (สุเมธ ตั้งประเสริฐ, 2565) รูปแบบของการรับฟังเสียงสาธารณะในพรรคการเมืองยุคดิจิทัลของไทยเริ่มจากการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายและนโยบายสาธารณะ ซึ่งใช้แพลตฟอร์ม e-Participation ของรัฐสภาและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนส่งข้อเสนอแนะได้โดยตรง ลดข้อจำกัดของการจัดเวทีประชาพิจารณ์แบบเดิมที่ล่าช้าและสิ้นเปลือง ทั้งยังช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของกฎหมายและนโยบายสาธารณะได้มากขึ้น และข้อเสนอเหล่านี้ยังถูกนำไปใช้จริงในกระบวนการนิติบัญญัติ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566) นอกจากนี้ พรรคการเมืองยังมีบทบาทสำคัญในการติดตามและรับฟังความคิดเห็นต่อการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น ปัญหาการตีความกฎหมายที่ไม่ชัดเจนหรือการบังคับใช้ที่ไม่เป็นธรรม โดยข้อมูลที่ได้จากประชาชนจะถูกนำไปใช้ในการอภิปรายในสภา เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงหรือแก้ไขกฎหมายให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (ดารินทร์ อินทนนต์, 2562) นวัตกรรมการสื่อสารดิจิทัลจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้พรรคการเมืองรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนได้อย่างมีระบบ ข้อมูลเหล่านี้สามารถใช้เป็นฐานประกอบการอภิปรายการตั้งกระทู้ถาม หรือการซักถามฝ่ายบริหาร ทำให้การตรวจสอบรัฐบาลมีน้ำหนักมากขึ้นและสะท้อนปัญหาที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างตรงจุด (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566) พรรคการเมืองยังสามารถนำเทคโนโลยีการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมและทัศนคติของประชาชนในโลกออนไลน์ เพื่อจำแนกประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญและจัดลำดับความเร่งด่วนของปัญหา ซึ่งช่วยให้การตั้งกระทู้ถามหรือการอภิปรายในสภามีความเฉพาะเจาะจงและตรงต่อประเด็นมากขึ้น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566) การนำเสียงสาธารณะเข้าสู่กระบวนการทำงานของคณะกรรมการการก็เป็นอีกบทบาทสำคัญของพรรคการเมืองในยุคดิจิทัล การใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ช่วยให้การรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเข้าถึงง่าย ข้อมูลเหล่านี้ถูกนำไปใช้ในการตรวจสอบกฎหมาย ประเมินผลกระทบนโยบาย และจัดทำรายงานการศึกษา ทำให้คณะกรรมการสามารถพิจารณาข้อเท็จจริงได้รอบด้านและใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากขึ้น (ศุภกร เชิดชูธีรกุล และสมบุรณ์ สุขสำราญ, 2567) นอกจากนี้ พรรคการเมืองยังใช้นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยช่องทางดิจิทัลที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้อย่างกว้างขวาง เช่น การใช้ Facebook Messenger และ LINE Official Account ที่มีระบบตอบกลับอัตโนมัติ รวมถึงการจัดเวทีเสวนาผ่านแพลตฟอร์ม Zoom, Google Meet, Twitter Space และ Clubhouse เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมพูดคุย ถาม-ตอบ หรือแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นสาธารณะได้แบบเรียลไทม์ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ การใช้เครื่องมือเหล่านี้ไม่เพียงช่วยลดช่องว่างระหว่าง



พรรคการเมืองกับประชาชน แต่ยังส่งเสริมความโปร่งใส ความเข้าใจ และการยอมรับในเชิงสังคมมากขึ้น ซึ่งตัวอย่างจากต่างประเทศ เช่น แพลตฟอร์ม Taiwan ของไต้หวัน ได้แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมลักษณะนี้สามารถสร้างความชอบธรรมและความไว้วางใจทางสังคมได้อย่างกว้างขวาง (Chang, H.-C. H. et al., 2021)

โดยสรุป รูปแบบการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองไทยในยุคดิจิทัลได้พัฒนาอย่างก้าวหน้าและเป็นระบบมากขึ้น โดยมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านนวัตกรรมการสื่อสารที่หลากหลาย พรรคการเมืองได้ปรับบทบาทจากผู้สื่อสารทางเดียวมาเป็นผู้รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประชาชนแบบสองทางผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น ระบบ e-Participation สื่อสังคมออนไลน์ และเวทีเสวนาออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เสนอแนวคิด และสะท้อนปัญหาต่อการดำเนินนโยบายอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยี Big Data และ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของสาธารณะเพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและอภิปรายในสภา เสียงสะท้อนเหล่านี้ยังถูกนำเข้าสู่กระบวนการของคณะกรรมการเพื่อประเมินผลกระทบและตรวจสอบกฎหมายอย่างรอบด้าน ขณะเดียวกัน พรรคการเมืองยังสื่อสารผลลัพธ์กลับสู่ประชาชนอย่างโปร่งใผ่านเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนถึงการเปลี่ยนผ่านสู่การเมืองแบบเปิด ที่ประชาชนมีส่วนร่วมจริงและพรรคการเมืองทำหน้าที่เชื่อมโยงความคิดเห็นของสังคมกับการตัดสินใจทางนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กระบวนการจัดการในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล

กระบวนการรับฟังเสียงสาธารณะ (Public Participation Process) เป็นกระบวนการสำคัญตามแนวคิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมที่มุ่งเน้นให้ประชาชนมีบทบาททางการเมืองมากกว่าการเป็นผู้ใช้สิทธิเลือกตั้ง แต่ยังคงมีบทบาทในฐานะผู้กำหนดทิศทางนโยบายและผู้ตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยอย่างต่อเนื่อง (Pateman, C. , 1970) พรรคการเมืองจึงควรทำหน้าที่ทั้งผู้แทนทางการเมืองและเป็นผู้ส่งผ่านข้อมูลของประชาชนผ่านเวทีที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองอย่างจริงจัง นำข้อมูลที่ได้จากประชาชนมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวให้กลายเป็นพลังเชิงนโยบายสะท้อนถึงเจตจำนงของประชาชนได้อย่างแท้จริง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างชอบธรรม และส่งเสริมให้ประชาชนมีการตัดสินใจสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ ช่วยลดช่องว่างระหว่างพรรคการเมืองกับประชาชนรวมทั้งระบบการบริหารประเทศให้ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น (ภักดีสิทธิ์ ภัทริรัชสิน และสัณฐาน ชยพันธ์, 2567)

กระบวนการจัดการในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองในยุคดิจิทัล เป็นกลไกสำคัญที่สะท้อนถึงการปรับตัวของสถาบันทางการเมืองให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ พรรคการเมืองไม่ได้เป็นเพียงองค์กรทางการเมืองที่ทำหน้าที่แข่งขันเพื่ออำนาจทางการเมืองเท่านั้น แต่ยังต้องทำหน้าที่เป็นผู้รับฟังที่แท้จริงของประชาชน เสียงของประชาชนที่ส่งผ่านเข้ามาทางสื่อดิจิทัลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ หรือระบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ล้วนถูกนำเข้าสู่กระบวนการจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย ห้าขั้นตอนหลัก ตั้งแต่การวางแผน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประมวลผล ไปจนถึงการนำเสนอและสะท้อนกลับสู่สาธารณะ โดยเริ่มต้นจากการวางแผน (Planning) พรรคการเมืองจะเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายของการรับฟังเสียงสาธารณะอย่างชัดเจน เช่น การออกแบบนโยบายใหม่ การประเมินผลการดำเนินงานของพรรค หรือการสร้างเชื่อมโยงกับประชาชนในภาวะวิกฤต พรรคจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากสื่อสังคมออนไลน์ การสำรวจออนไลน์ หรือเวทีเสวนาดิจิทัลเพื่อกำหนดเครื่องมือที่เหมาะสมในการเข้าถึงประชาชน เช่น การใช้แพลตฟอร์มฟอรัมออนไลน์หากต้องการความคิดเห็นเชิงลึก หรือการใช้แบบสำรวจออนไลน์ผ่าน Facebook และ Google Forms หากต้องการข้อมูลเชิงปริมาณที่เข้าถึงวงกว้าง พร้อมทั้งกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับประเด็น เช่น การรับฟังเสียงของเกษตรกรผ่านเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนหรือสหกรณ์การเกษตร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนปัญหาจริงและนำไปใช้ประโยชน์ได้

ตรงประเด็น ตัวอย่างเช่น ระบบ Section 77 ของรัฐสภาไทยเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อร่างกฎหมาย และความคิดเห็นเหล่านั้นจะถูกนำไปสังเคราะห์ใช้ประกอบการพิจารณาในกระบวนการนิติบัญญัติ นอกจากนี้ในระดับท้องถิ่นยังมีการประยุกต์ใช้แนวทาง e-Participation เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำของการกำหนดทิศทางการพัฒนา (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566) จากนั้นจึงเข้าสู่ขั้นตอนของ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกลไกเชื่อมโยงข้อมูลจากประชาชนกลับสู่สังคม พรรคการเมืองทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงในการถ่ายทอดความคิดเห็นและปัญหาของประชาชนผ่านช่องทางสื่อดิจิทัลหลากหลายรูปแบบ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเพจทางการใน Facebook ที่เปิดให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นแบบเรียลไทม์ การใช้แพลตฟอร์ม TikTok และ YouTube Shorts เพื่อเข้าถึงคนรุ่นใหม่ในรูปแบบวิดีโอสั้นที่เข้าใจง่าย และการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live เพื่อให้ประชาชนสามารถรับชมการอภิปรายหรือการปราศรัยจากทุกที่ได้พร้อมกัน พรรคยังใช้ LINE Official Account ในการส่งข่าวสาร แจ้งกิจกรรม หรือสรุปผลการประชุมให้ผู้ติดตามได้รับข้อมูลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดเวทีเสวนาออนไลน์ผ่าน Zoom และ Twitter Space เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยตรง กลยุทธ์การสื่อสารแบบหลายช่องทางนี้ช่วยขยายการเข้าถึงลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ และสร้างภาพลักษณ์ของพรรคที่เปิดกว้าง โปร่งใส และพร้อมรับฟังเสียงของประชาชนเสมอ (มาณริกา จันทาโก, 2566) เมื่อพรรคสามารถสร้างการมีส่วนร่วมผ่านการสื่อสารได้แล้ว ขั้นตอนต่อมาคือ การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งถือเป็นรากฐานของการกำหนดนโยบายอย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ พรรคการเมืองจะรวบรวมความคิดเห็นจากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของพรรค Facebook Page หรือ LINE Official Account และนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดระบบให้สามารถนำไปวิเคราะห์ต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต เช่น ช่วงการระบาดของโควิด-19 พรรคการเมืองหลายพรรคใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ และการศึกษา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถูกนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการอภิปรายและเสนอแนวนโยบายเยียวยาที่ตอบโจทย์ความต้องการจริงของประชาชน กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร แต่ยังสร้างความโปร่งใสและความชอบธรรมให้กับพรรคในฐานะตัวแทนของประชาชนอย่างแท้จริง (สมชาย ปรีชาศิลปกุล, 2563) รวมทั้ง การวิเคราะห์และประมวลผล พรรคการเมืองจะนำข้อมูลที่ได้รับการรับฟังความคิดเห็นมาผ่านการตรวจสอบและคัดกรอง เพื่อแยกความคิดเห็นทั่วไปออกจากประเด็นที่มีนัยสำคัญทางนโยบาย การวิเคราะห์เชิงคุณภาพร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ถูกนำมาใช้เพื่อระบุแนวโน้ม ทิศทาง และระดับความสำคัญของปัญหาที่สังคมให้ความสนใจ การประมวลผลเช่นนี้ช่วยให้พรรคเข้าใจเจตนารมณ์ของประชาชนอย่างลึกซึ้งและสามารถนำไปสังเคราะห์เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายได้อย่างเป็นระบบ โดยจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามสาขา เช่น เศรษฐกิจ การศึกษา หรือสาธารณสุข พร้อมเผยแพร่ผลการวิเคราะห์กลับสู่สังคมเพื่อสร้างความโปร่งใสและยืนยันว่าความคิดเห็นของประชาชนได้รับการนำไปใช้จริง กระบวนการนี้จึงไม่เพียงเป็นการจัดการข้อมูล แต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่เปลี่ยนเสียงของประชาชนให้กลายเป็นพลังขับเคลื่อนทางการเมือง และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของระบบประชาธิปไตยในยุคดิจิทัล (ฐวีย์ดิษฐ์ พิศสุวรรณ อุเช็ง และคณะ, 2567)

สรุปได้ว่า การนำผลจากกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปใช้และสื่อสารกลับ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบและความโปร่งใสของพรรคการเมือง พรรคควรนำข้อเสนอแนะและข้อมูลที่ได้จากการมีส่วนร่วมของประชาชนไปประมวลผล วิเคราะห์ และสังเคราะห์เป็นข้อสรุปเชิงนโยบาย เพื่อนำเสนอในการอภิปรายในรัฐสภา หรือใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เพื่อให้เสียงของประชาชนถูกนำเข้าสู่กระบวนการกำหนดนโยบายอย่างแท้จริง ในอีกด้านหนึ่ง พรรคการเมืองจำเป็นต้องสื่อสารผลลัพธ์กลับไปยังประชาชนอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าความคิดเห็นของประชาชนได้รับการรับฟังและนำไปใช้จริง การเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ทางการ เพจสื่อสังคมออนไลน์ หรือ



แพลตฟอร์มสื่อใหม่อย่าง TikTok และ YouTube จะช่วยให้ประชาชนสามารถติดตาม ตรวจสอบ และมีส่วนร่วมได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การสื่อสารลักษณะดังกล่าวไม่เพียงสร้างภาพลักษณ์ความโปร่งใสและเปิดกว้างของพรรคการเมืองเท่านั้น แต่ยังช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้แทนและประชาชน เสริมสร้างความเชื่อมั่น และส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเมืองที่ยึดโยงกับประชาชนอย่างแท้จริง

กลยุทธ์การจัดการในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล

การรับฟังเสียงสาธารณะถือเป็นหัวใจสำคัญของระบอบประชาธิปไตย โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารระหว่างพรรคการเมืองและประชาชน พรรคการเมืองไม่ได้ทำหน้าที่เพียงเผยแพร่นโยบายหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเท่านั้น หากแต่ต้องพัฒนา “กลยุทธ์การรับฟังเสียงสาธารณะ” เพื่อสะท้อนความคิดเห็น ความต้องการ และปัญหาของประชาชนให้เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบายอย่างแท้จริง การรับฟังในยุคดิจิทัลจึงไม่ใช่เพียงการสื่อสารทางเดียว แต่เป็นการสร้างระบบนิเวศทางการเมืองที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านนวัตกรรมการสื่อสารที่เปิดกว้าง โปร่งใส และเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งกลยุทธ์สำคัญที่พรรคการเมืองไทยนำมาใช้ในปัจจุบัน เริ่มต้นจากการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายและนโยบายสาธารณะ ที่เปลี่ยนผ่านจากกระบวนการแบบดั้งเดิม เช่น การจัดเวทีประชาพิจารณ์หรือการส่งจดหมายแสดงความคิดเห็น ไปสู่การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลและ e-Participation ที่ช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้กว้างขวางและรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่องทางเหล่านี้ช่วยลดต้นทุนและข้อจำกัดด้านเวลา ทำให้เสียงของประชาชนถูกส่งตรงถึงพรรคการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ พรรคเพื่อไทยและพรรคก้าวไกลเป็นตัวอย่างของพรรคการเมืองที่ใช้สื่อดิจิทัลอย่างเข้มข้น โดยพรรคเพื่อไทยใช้การถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live เพื่ออธิบายร่างกฎหมายและเปิดพื้นที่ให้ประชาชนถาม-ตอบแบบเรียลไทม์ ซึ่งมีผู้เข้าชมจำนวนมากจนกลายเป็นพื้นที่สาธารณะออนไลน์ ขณะที่พรรคก้าวไกลใช้คลิปวิดีโอสั้นและอินโฟกราฟิกใน TikTok และ YouTube Shorts เพื่ออธิบายนโยบายที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่ายและเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้อย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ พรรคการเมืองยังใช้แบบสอบถามออนไลน์และโพลสั้น ๆ บน Facebook เพื่อสำรวจความคิดเห็นและแนวโน้มทัศนคติของประชาชน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ปรับกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองได้อย่างทันท่วงที (ภาวิช รุจาฉน์, 2562) และต้องมีการติดตามและสะท้อนความคิดเห็นต่อการใช้กฎหมาย ซึ่งถือเป็นภารกิจที่ช่วยให้พรรคการเมืองทำหน้าที่ตรวจสอบกลไกรัฐอย่างต่อเนื่อง การบังคับใช้กฎหมายมักส่งผลโดยตรงต่อชีวิตของประชาชน พรรคการเมืองจึงต้องทำหน้าที่เป็นกระบอกสะท้อนสังคมรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการตีความกฎหมายหรือผลกระทบที่ไม่เป็นธรรม โดยใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น แบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มสนทนาใน Facebook หรือ LINE Official Account ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนส่งความคิดเห็นได้ตลอดเวลา การใช้เทคโนโลยี Big Data และ AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์แนวโน้มและความถี่ของปัญหาที่ประชาชนกล่าวถึง ยังช่วยให้พรรคจัดลำดับความสำคัญของประเด็นได้อย่างเป็นระบบ และนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการอภิปรายในสภาหรือรายงานต่อคณะกรรมการเฉพาะด้าน นอกจากนี้ พรรคการเมืองบางแห่งยังพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ ซึ่งมีระบบติดตามสถานะที่โปร่งใส ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อเสนอของตนได้รับการดำเนินการอย่างไร วิธีการเหล่านี้ทำให้การสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนไม่เพียงอยู่ในโลกออนไลน์เท่านั้น แต่ถูกยกระดับให้กลายเป็นข้อมูลเชิงนโยบายที่มีผลในทางปฏิบัติจริง (สุเมธ ตั้งประเสริฐ, 2565) การใช้นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อการอภิปรายและตรวจสอบรัฐบาล ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของพรรคฝ่ายค้านในระบอบประชาธิปไตย พรรคการเมืองใช้สื่อดิจิทัลในการรับฟังและรวบรวมข้อมูลจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการอภิปราย เช่น การสร้างแบบสอบถามออนไลน์ เปิดห้องสนทนาใน Twitter Space หรือการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live ที่ประชาชนสามารถร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้โดยตรง ข้อมูลที่ได้จะถูกวิเคราะห์ด้วยเทคโนโลยี Big Data เพื่อจัดหมวดหมู่ประเด็น

เช่น เศรษฐกิจ การศึกษา หรือการบริหารราชการ จากนั้นนำไปใช้ในการอภิปรายในสภา ทำให้ข้อเสนอมีน้ำหนัก และอิงกับประสบการณ์จริงของประชาชน หลังจากการอภิปราย พรรคการเมืองยังสื่อสารผลลัพธ์กลับสู่สังคมผ่าน คลิปสั้น อินโฟกราฟิก หรือการสรุปประเด็นสำคัญในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ วิธีนี้ช่วยให้ประชาชนเห็นได้ว่า ข้อมูลที่ตนมีส่วนร่วมได้รับการนำไปใช้จริง และสร้างความไว้วางใจในกระบวนการตรวจสอบของพรรคการเมือง (รภัสสิทธิ์ ภัทริรัชยสิน และสัณฐาน ชยนนท์, 2567) ร่วมกับการใช้นวัตกรรมการสื่อสารในการตั้งกระทู้ถาม และซักถามรัฐบาล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการตรวจสอบฝ่ายบริหาร พรรคการเมืองสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น Facebook, LINE Official Account และแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อรวบรวมประเด็นปัญหาที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ราคาพืชผลทางการเกษตร การเข้าถึงบริการสาธารณสุข หรือการบังคับใช้กฎหมายแรงงาน จากนั้นใช้เทคโนโลยี Big Data และ AI วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุแนวโน้มของปัญหาและสร้างข้อซักถามที่ตรงจุด และสะท้อนความเดือดร้อนของประชาชนอย่างแท้จริง ก่อนเข้าสู่การซักถาม พรรคการเมืองมักจัดทำรายงานเชิงนโยบายและสื่อประกอบ เช่น อินโฟกราฟิกหรือวิดีโอสั้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการอภิปรายในสภา หลังการซักถาม พรรคยังเผยแพร่สรุปผลและคำตอบของรัฐบาลต่อสาธารณะผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ว่าการตั้งกระทู้ถามนั้นเกิดผลเป็นรูปธรรมและสามารถติดตามต่อได้ วิธีการดังกล่าวทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการเสี่ยงของตนมีคุณค่าและได้รับการสะท้อนในเวทีทางการเมืองอย่างแท้จริง (ดารินทร์ อินทนนต์, 2562) กลยุทธ์การนำเสนอเสียงสาธารณะเข้าสู่กระบวนการของคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการตรวจสอบกฎหมายและนโยบายของรัฐ พรรคการเมืองในยุคดิจิทัลใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรวบรวมความคิดเห็นจากประชาชน เช่น การใช้แบบสอบถามออนไลน์ โพลใน Facebook หรือ LINE Official Account เพื่อเปิดรับความคิดเห็นในประเด็นสำคัญที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการการเลือกตั้ง ข้อมูลที่ได้จะถูกวิเคราะห์ด้วย Big Data และ AI เพื่อแยกหมวดหมู่ความคิดเห็นเป็นเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง รวมถึงตรวจสอบความถี่ของประเด็นที่ประชาชนกล่าวถึง ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์เหล่านี้จะถูกนำเสนอในรูปแบบรายงานสรุป เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตัวอย่างเช่น การนำเสนอข้อมูลปัญหาของเกษตรกรหรือแรงงานที่สะท้อนผ่านช่องทางออนไลน์ควบคู่กับข้อมูลทางวิชาการ ทำให้การพิจารณามีมิติที่รอบด้านและใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น หลังการประชุม พรรคการเมืองยังสื่อสารผลการพิจารณากลับสู่สาธารณะผ่านเว็บไซต์ อินโฟกราฟิก หรือโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงผลลัพธ์และติดตามความคืบหน้าได้อย่างโปร่งใส (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566)

โดยสรุป กลยุทธ์การจัดการในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล ประกอบด้วยแนวทางสำคัญหลายประการที่เชื่อมโยงเทคโนโลยีกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การเปิดรับความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายและนโยบายสาธารณะผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้สะดวกและทั่วถึง การติดตามและสะท้อนปัญหาจากการบังคับใช้กฎหมายโดยใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น แบบสอบถามออนไลน์และระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เสียงของประชาชนถูกนำเข้าสู่การพิจารณาอย่างต่อเนื่อง การใช้นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการอภิปรายและตรวจสอบรัฐบาลให้มีความโปร่งใสบนพื้นฐานของข้อมูลจริง การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตั้งกระทู้ถามและซักถามรัฐบาลให้สอดคล้องกับประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญ การนำเสนอเสียงสาธารณะเข้าสู่กระบวนการของคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และตรวจสอบเชิงลึก และนำผลลัพธ์จากกระบวนการทั้งหมดกลับไปสื่อสารต่อสาธารณะอย่างโปร่งใสผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายรูปแบบ ให้สอดคล้องกับแนวทางการสื่อสารของพรรคการเมืองสู่ประชาชนอย่างแท้จริง



ปัจจัยที่ท้าทายความสำเร็จและความล้มเหลวในการจัดการในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล

แม้เทคโนโลยีดิจิทัลจะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากขึ้น แต่กระบวนการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองไทยในยุคดิจิทัลยังคงเผชิญกับปัจจัยท้าทายหลายประการที่อาจนำไปสู่ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การบริหารจัดการและความสามารถของพรรคในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมสมัยใหม่ ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลเป็นอุปสรรคสำคัญที่ยังคงปรากฏอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อย และประชาชนในพื้นที่ห่างไกลที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและความรู้ด้านเทคโนโลยี ทำให้เสียงของประชาชนกลุ่มนี้มักถูกละเลย ขณะที่ความคิดเห็นส่วนใหญ่กลับมาจากกลุ่มที่มีความพร้อมทางดิจิทัล เช่น คนเมืองหรือคนรุ่นใหม่ พรรคการเมืองจึงจำเป็นต้องพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมที่ผสมผสานระหว่างช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับสะท้อนภาพรวมของสังคมได้อย่างเที่ยงตรง นอกจากนี้ ขวาล้อมและข้อมูลบิดเบือนก็เป็นอีกปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของกระบวนการรับฟังเสียงสาธารณะ เพราะการแพร่กระจายข้อมูลเท็จในโลกออนไลน์สามารถสร้างความเข้าใจผิดและบิดเบือนทิศทางของความคิดเห็นประชาชน หากพรรคการเมืองขาดระบบตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือไม่มีการคัดกรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ย่อมเสี่ยงต่อการวิเคราะห์ข้อมูลผิดพลาดและการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของสังคมจริง (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2565) อีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดการเสียงสาธารณะคือข้อจำกัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบ แม้ว่ารัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มาตรา 77 จะกำหนดให้รัฐต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนการออกกฎหมาย แต่ระบบดิจิทัลที่ใช้ในกระบวนการดังกล่าวยังขาดกลไกการรับที่ชัดเจน ทำให้ความคิดเห็นจำนวนมากที่แสดงผ่านช่องทางออนไลน์ไม่ถูกนำไปพิจารณาอย่างจริงจัง ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนรู้สึกว่าคุณค่าความคิดเห็นของตนไม่มีความหมายและไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง ปัญหานี้ยังเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมทางการเมืองแบบดั้งเดิมที่ยังคงเน้นการสื่อสารทางเดียวโดยพรรคการเมืองส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีเพื่อประชาสัมพันธ์มากกว่าการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ส่งผลให้เสียงของประชาชนถูกใช้เพียงเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ แทนที่จะกลายเป็นแรงขับเคลื่อนเชิงนโยบายที่มีผลในทางปฏิบัติ (สุเมธ ตั้งประเสริฐ, 2565) ในอีกมิติหนึ่ง ความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดประสิทธิภาพของการรับฟังเสียงสาธารณะ พรรคการเมืองหลายพรรคยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ หรือการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้จากประชาชนจำนวนมากไม่ถูกประมวลผลอย่างมีประสิทธิภาพและไม่สามารถนำไปใช้กำหนดนโยบายได้จริง ในขณะเดียวกัน ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์หรือระบบตอบกลับอัตโนมัติ ยังอยู่ในขั้นพัฒนาและไม่สามารถรองรับการใช้งานอย่างกว้างขวางได้เต็มที่ อีกทั้งการดำเนินงานของพรรคการเมืองส่วนใหญ่ยังขาดความต่อเนื่อง มักให้ความสำคัญกับการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นเฉพาะช่วงการเลือกตั้ง แต่ลดความเข้มข้นหลังจากนั้น ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นและลดการมีส่วนร่วมในระยะยาว (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566) ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของการสื่อสารผลลัพธ์คือปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการรับฟังเสียงสาธารณะ หากพรรคการเมืองสามารถสื่อสารผลการรับฟังความคิดเห็นกลับสู่สังคมอย่างชัดเจน เช่น การรายงานสรุป การแถลงความคืบหน้า หรือการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย จะช่วยสร้างความไว้วางใจและกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง แต่หากขาดการสื่อสารตอบกลับหรือแสดงให้เห็นว่าคุณค่าความคิดเห็นของประชาชนไม่ได้รับการนำไปใช้จริง ก็อาจทำให้ความพยายามในการสร้างการมีส่วนร่วมสูญเปล่าและกลายเป็นเพียงสัญลักษณ์ทางการเมืองเท่านั้น ดังนั้น ความสำเร็จของการจัดการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองในยุคดิจิทัลจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความพร้อมด้านบุคลากร กลยุทธ์การบริหารจัดการ และความมุ่งมั่นของพรรคในการสร้าง

ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมที่แท้จริงในทุกระดับของสังคม (ภาวรัช รุจาฉน์, 2562)

โดยสรุปว่า การจัดการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองในยุคดิจิทัลเผชิญท้าทายหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบโดยตรง ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลที่ทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้เทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม ส่งผลให้ข้อมูลที่สะท้อนจากสังคมไม่ครอบคลุมทุกมิติ ปัญหาข่าวปลอมและข้อมูลบิดเบือน ที่ลดทอนความน่าเชื่อถือของการสื่อสารทางการเมือง และบิดเบือนการรับรู้ของประชาชน ข้อจำกัดทางกฎหมายและระเบียบราชการ ที่ยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทำให้การมีส่วนร่วมออนไลน์ไม่สามารถขับเคลื่อนได้เต็มรูปแบบ และวัฒนธรรมการเมืองแบบดั้งเดิมที่ยังเน้นการสื่อสารทางเดียวมากกว่าการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ยังมีปัญหาภายในพรรค เช่น ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล, ระบบการจัดการข้อมูลที่ไม่ทันสมัย และการสื่อสารที่ไม่ต่อเนื่องหลังการเลือกตั้ง ซึ่งทำให้ความเชื่อมั่นของประชาชนลดลง หากพรรคการเมืองสามารถลดช่องว่างทางดิจิทัล สร้างกลไกตรวจสอบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับยุคออนไลน์ และพัฒนาระบบสื่อสารที่โปร่งใสและต่อเนื่อง จะช่วยยกระดับคุณภาพของการรับฟังเสียงสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและเป็นรากฐานของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมที่มั่นคงในระยะยาว

แนวทางการนำนวัตกรรมการสื่อสารในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล

นวัตกรรมการสื่อสารดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นตัวกลางเชื่อมโยงประชาชนและพรรคการเมืองเข้าด้วยกันอย่างมีส่วนร่วม โดยใช้ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทำให้ประชาชนไม่ได้เป็นเพียงผู้รับสารทางการเมืองเหมือนในอดีต เปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้แบบเรียลไทม์ ทำให้การสื่อสารระหว่างพรรคและประชาชนเป็นไปอย่างโปร่งใส ใกล้ชิด และต่อเนื่องมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้พรรคการเมืองจัดการระบบฐานข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ส่งต่อข้อมูลจากประชาชนสู่ภาครัฐอย่างเป็นระบบ ขณะเดียวกัน พรรคยังพัฒนาการสื่อสารออนไลน์เข้ากับกิจกรรมออฟไลน์ เช่น การจัดเวทีเสวนา การลงพื้นที่ และการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างเท่าเทียม หลังจากการรวบรวมความคิดเห็น พรรคจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสื่อสารผลลัพธ์กลับไปยังประชาชนอย่างโปร่งใสผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่าย เช่น รายงานออนไลน์ อินโฟกราฟิก หรือคลิปวิดีโอสั้น เพื่อแสดงให้เห็นว่าข้อเสนอของประชาชนถูกนำไปใช้จริง นอกจากนี้ พรรคยังต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีและสื่อสารสมัยใหม่ พร้อมจัดตั้งระบบตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อต้านข่าวปลอม และสร้างความร่วมมือกับภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชน เพื่อขับเคลื่อนระบบการเมืองดิจิทัลที่เปิดกว้าง โปร่งใส และส่งเสริมประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน

สรุป

นวัตกรรมการสื่อสารดิจิทัลมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างพรรคการเมืองกับประชาชนในสังคมไทย จากเดิมที่การรับฟังเสียงสาธารณะจำกัดอยู่ในเวทีประชาพิจารณ์ หรือการส่งหนังสือแสดงความคิดเห็น มาสู่กระบวนการมีส่วนร่วมผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปิดกว้าง เข้าถึงง่าย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพรรคการเมืองใช้แพลตฟอร์ม e-Participation สื่อสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยี Big Data รวมถึง AI เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ และสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนเข้าสู่กระบวนการทางการเมืองอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การเปิดรับความคิดเห็นต่อร่างกฎหมาย การติดตามการบังคับใช้กฎหมาย การใช้ นวัตกรรมสื่อสารตรวจสอบรัฐบาล การนำข้อมูลจากประชาชนมาประกอบการชกถามในสภา การส่งต่อเสียงสาธารณะสู่คณะกรรมการการ และการสื่อสารผลลัพธ์กลับสู่สังคมอย่างโปร่งใส แนวทางการนำนวัตกรรมการสื่อสาร



มาใช้ในการรับฟังเสียงสาธารณะของพรรคการเมืองยุคดิจิทัล ความมุ่งมั่นในการสร้างระบบที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และตรวจสอบได้จริง โดยเริ่มจาก 1) การออกแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมที่เชื่อมโยงกับเว็บไซต์พรรคหรือแอปพลิเคชันกลางของรัฐ เพื่อให้ประชาชนส่งความคิดเห็น ข้อเสนอ หรือปัญหาได้โดยตรง 2) การใช้เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ความคิดเห็นจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ หรือระบบสำรวจออนไลน์ เพื่อจัดหมวดหมู่ประเด็นปัญหาและระบุความต้องการของประชาชนอย่างแม่นยำ 3) การเปิดเวทีเสวนาออนไลน์แบบเรียลไทม์ ผ่านแพลตฟอร์มอย่าง Zoom, Twitter Space หรือ Facebook Live เพื่อเปิดพื้นที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและตอบสนองข้อสงสัยของประชาชนโดยตรง 4) การสร้างระบบสื่อสารแบบตอบกลับ (Feedback Loop) ที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ว่าความคิดเห็นของตนถูกนำไปใช้หรือพิจารณาอย่างไร เพื่อสร้างความไว้วางใจในกระบวนการ และ 5) การใช้สื่อดิจิทัลเชิงสร้างสรรค์ เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น และแคมเปญออนไลน์ เพื่อสื่อสารผลลัพธ์ของการรับฟังความคิดเห็นให้ประชาชนเข้าใจง่ายและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มวัย ทั้งนี้ พรรคการเมืองควรมีกลยุทธ์สำคัญในการจัดการการรับฟังเสียงสาธารณะ ได้แก่ การผสมผสานช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มประชาชนทุกช่วงวัย การสร้างกลไกตรวจสอบข้อเท็จจริงและป้องกันข้อมูลบิดเบือน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านสื่อดิจิทัล และการสื่อสารผลลัพธ์กลับสู่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังเผชิญความท้าทายจากความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ปัญหาข่าวปลอม วัฒนธรรมการเมืองแบบเดิม และข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี หากพรรคสามารถพัฒนาแนวทางและกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์เหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การนำนวัตกรรมสื่อสารมาใช้ในการรับฟังเสียงสาธารณะเป็นพลังสำคัญในการเสริมสร้างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมที่โปร่งใส เข้มแข็ง และยั่งยืนในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- ดารินทร์ อินทนนต์. (2562). การประยุกต์ใช้แนวคิด E-Participation ในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้านอย่างมีส่วนร่วม กรณีศึกษา: บ้านนนทรี หมู่ที่ 8 ตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี. ใน วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรพงศ์ แก้วมณีชัย. (2567). การออกแบบกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการร่างตรากฎหมายตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 77 ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ใน วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการจัดการ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาวิธ รุจฉันท. (2562). การสื่อสารทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น ในเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 6(1), 85-95.
- มาณริกา จันทาโก. (2566). บทความทางวิชาการ เรื่อง "การเมืองดิจิทัลด้วยบริบทแบบไทย". นนทบุรี: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- รภัสสิทธิ์ ภัทริยสิน และสัณฐาน ชยนนท์. (2567). อิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีผลต่อความนิยมของพรรคเพื่อไทย. วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์, 9(1), 1211-1226.
- ศุภกร เชิดชูธีรกุล และสมบุรณ์ สุขสำราญ. (2567). การสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของพรรคก้าวไกลในปัจจุบัน. วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์, 9(2), 2303-2314.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2567). การวางแผนและพัฒนากำลังแรงงานหลังวิกฤต COVID-19. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

- สมชาย ปรีชาศิลปกุล. (2563). การเมืองและรัฐไทยในการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19. วารสารพัฒนศาสตร์, 4(1), 1-11.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). รายงานดัชนีรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2566). รายงานการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อร่างพระราชบัญญัติและนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุเมธ ตั้งประเสริฐ. (2565). กลยุทธ์และวิธีการสื่อสารของพรรคการเมืองไทยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ. 2562. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 5(1), 25-38.
- ฮุ้ยตีย๊ะ พิศสุวรรณ อุเชิง และคณะ. (2567). การสื่อสารและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในสื่อดิจิทัล. วารสารนิเทศศาสตร์, 42(2), 75-92.
- Chang, H.-C. H. et al. (2021). Digital civic participation and misinformation during the 2020 Taiwanese Presidential Election. *Media and Communication*, 9(1), 144-157. <https://doi.org/10.17645/mac.v9i1.3405>.
- Diamond, L. (2019). *Ill winds: Saving democracy from Russian rage, Chinese ambition, and American complacency*. New York: Penguin Press.
- Pateman, C. (1970). *Participation and democratic theory*. Cambridge: Cambridge University Press.