การออกแบบช่องทางสื่อสารสองทางของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ในยุคแพลตฟอร์ม: กรอบเกณฑ์การออกแบบเชิงสถาบัน

Public Discourse under Platform Feudalism: A Reconsideration of the Concept of the Public Sphere in the Context of Thai Politics

เอกรัตน์ ยิ่งยง[1]

[1]คณะรัฐศาสตร์ สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา
[2]Faculty of Political Science, Local Government Program, Chalermkarnchana University
E-mail: agarat@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อสังเคราะห์เกณฑ์การออกแบบช่องทางสื่อสารสองทางของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจากทฤษฎีนวัตกรรมประชาธิปไตยและทฤษฎีพื้นที่สาธารณะ และเสนอกรอบการประเมินช่องทางสำหรับยุคที่การสื่อสารสาธารณะพึ่งพาแพลตฟอร์มดิจิทัลเอกชน วิธีการศึกษา บทความเชิงมโนทัศน์ที่ใช้การวิจัยเอกสารและการวิเคราะห์เชิงแนวคิดจากวรรณกรรมด้านการมีส่วนร่วมของพลเมือง การออกแบบสถาบันประชาธิปไตย พื้นที่สาธารณะดิจิทัล และอำนาจของแพลตฟอร์ม ผลการศึกษา บทความเสนอเกณฑ์การออกแบบห้าประการ ได้แก่ การเข้าถึงอย่างครอบคลุม การควบคุมของพลเมืองผ่านพันธะการตอบสนอง คุณภาพการพิจารณา ความโปร่งใส และความมั่นคงของโครงสร้างพื้นฐานควบคู่กับความปลอดภัยของผู้พูด โดยสี่ประการแรกมาจากกรอบของสมิธ (Smith, 2009) ส่วนประการที่ห้าเป็นข้อเสนอเพิ่มของบทความเพื่อรองรับเงื่อนไขของยุคแพลตฟอร์ม บทความเสนอข้อเสนอเชิงออกแบบห้าข้อ โดยมีข้อโต้แย้งหลักว่าระดับของความเป็น “สองทาง” ถูกกำหนดโดยกลไกพันธะการตอบสนองของหน่วยงานมากกว่าเทคโนโลยีของช่องทาง นัยทางทฤษฎี/นโยบาย กรอบที่เสนอใช้จัดลำดับช่องทางของหน่วยงานท้องถิ่นตั้งแต่ช่องทางประกาศทางเดียวไปจนถึงกระบวนการตัดสินใจร่วม และชี้แนวทางพัฒนาเป็นขั้นตอนที่สอดคล้องกับทรัพยากรของหน่วยงาน ทั้งนี้ข้อเสนอทั้งหมดเป็นข้อเสนอเชิงทฤษฎีที่รอการทดสอบเชิงประจักษ์

คำสำคัญ : การออกแบบเชิงสถาบัน, การปกครองส่วนท้องถิ่น, การสื่อสารสองทาง, การมีส่วนร่วมของพลเมือง, แพลตฟอร์มดิจิทัล

Abstract

PURPOSES: To synthesise design criteria for two-way communication channels of Thai local government from theories of democratic innovation and the public sphere, and to propose an evaluative framework suited to an era in which public communication depends on private digital platforms. METHODS: A conceptual article based on documentary research and conceptual analysis of the literature on citizen participation, democratic institutional design, the digital public sphere, and platform power. RESULTS: Five design criteria are proposed: inclusiveness, citizen control through commitments to respond, considered judgement, transparency, and infrastructure security together with speaker safety. The first four draw on Smith's (2009) framework; the fifth is added to address conditions of the platform era. Five design propositions are advanced. The central argument is that the degree to which a channel is "two-way" is determined by the authority's commitment mechanisms rather than by the channel's technology. THEORETICAL/POLICY IMPLICATIONS: The framework ranks local government channels from one-way announcement to shared decision-making and outlines a staged development path matched to authorities' resources. All propositions remain to be tested empirically.

Keywords: Institutional design, Local government, Two-way communication, Citizen participation, Digital platforms

บทนำ

หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานรัฐที่ประชาชนสัมพันธ์ด้วยมากที่สุดในชีวิตประจำวัน และเป็นหน่วยงานที่การสื่อสารสองทางมีโอกาสสร้างผลได้ชัดที่สุด เพราะผู้รับสารที่ตอบสนองได้อยู่ใกล้ผู้พูด อย่างไรก็ตาม คำว่า “สื่อสารสองทาง” ในวาทกรรมนโยบายมักทำหน้าที่เป็นคำขวัญมากกว่าเป็นเกณฑ์ออกแบบ กล่าวคือ ช่องทางใดที่เปิดให้ประชาชนแสดงความเห็นได้ก็มักถูกนับว่าเป็นสองทาง โดยไม่ถามว่าความเห็นนั้นไปสู่อะไร ใครเป็นผู้ควบคุมกติกา และผู้พูดต้องแบกรับความเสี่ยงใด

ปัญหาดังกล่าวซับซ้อนขึ้นเมื่อช่องทางสื่อสารของหน่วยงานส่วนใหญ่ตั้งอยู่บนแพลตฟอร์มดิจิทัลเอกชน ซึ่งกำหนดการมองเห็นด้วยอัลกอริทึม (Bucher, 2012) กำกับเนื้อหาด้วยกติกาที่ผู้ใช้ตรวจสอบไม่ได้ (Gillespie, 2018) และสกัดข้อมูลผู้ใช้เป็นฐานของรายได้ (Zuboff, 2019) ฮาเบอร์มาสเองเห็นว่าสภาวะของพื้นที่สาธารณะดิจิทัลเรียกร้องกรอบเชิงสถาบันที่รองรับ มิใช่การปล่อยให้เป็นไปตามกลไกของแพลตฟอร์ม (Habermas, 2022; Seeliger & Sevignani, 2022) บทความนี้จึงถามว่า หน่วยงานท้องถิ่นควรออกแบบช่องทางสื่อสารสองทางอย่างไรให้เป็นไปตามหลักการพื้นที่สาธารณะได้จริง ภายใต้ข้อจำกัดของโครงสร้างพื้นฐานที่ตนไม่ได้เป็นเจ้าของ

วัตถุประสงค์

1. สังเคราะห์เกณฑ์การออกแบบช่องทางสื่อสารสองทางของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจากทฤษฎีนวัตกรรมประชาธิปไตยและทฤษฎีพื้นที่สาธารณะ
2. เสนอกรอบเปรียบเทียบประเภทช่องทางของหน่วยงานท้องถิ่นตามเกณฑ์ดังกล่าว
3. เสนอแนวทางพัฒนาช่องทางเป็นขั้นตอนที่สอดคล้องกับทรัพยากรและข้อจำกัดของหน่วยงาน

สมมติฐาน

บทความนี้เป็นบทความเชิงมโนทัศน์ จึงไม่มีสมมติฐานเชิงสถิติ แต่เสนอ “ข้อเสนอเชิงออกแบบ” ห้าข้อ เพื่อใช้ทดสอบเชิงประจักษ์ต่อไป ดังนี้

- ข้อเสนอที่ 1 (พันธะการตอบสนอง) ระดับความเป็นสองทางของช่องทางถูกกำหนดโดยกลไกพันธะการตอบสนองของหน่วยงาน เช่น กรอบเวลาและการเปิดเผยสถานะ มากกว่าถูกกำหนดโดยเทคโนโลยีของช่องทาง ช่องทางเทคโนโลยีเดียวกันอาจอยู่ทั้งขั้นการแจ้งข่าวและขั้นการเป็นหุ้นส่วน

- ข้อเสนอที่ 2 (โครงสร้างพื้นฐาน) ช่องทางที่ตั้งบนแพลตฟอร์มเอกชนล้วนให้การเข้าถึงสูงในเบื้องต้นแต่ความมั่นคงของโครงสร้างพื้นฐานต่ำ จึงควรใช้เป็นช่องทางเสริมการเข้าถึง ไม่ควรเป็นที่เก็บเรื่องและข้อมูลหลักของกระบวนการ
- ข้อเสนอที่ 3 (ความโปร่งใส) การเปิดเผยสถานะเรื่องต่อสาธารณะเปลี่ยนการแสดงความเห็นจากเรื่องส่วนตัวเป็นเรื่องที่ตรวจสอบร่วมกันได้ และเพิ่มแรงกดดันให้หน่วยงานรักษาพันธะการตอบสนอง
- ข้อเสนอที่ 4 (คุณภาพการพิจารณา) การสนทนาบนช่องทางเปิดโดยไม่มีผู้อำนวยการสนทนาและรูปแบบกำหนดไม่เอื้อต่อการพิจารณาอย่างรอบด้าน จึงต้องมีเวทีที่มีโครงสร้างควบคู่กับช่องทางแสดงความเห็นเปิด
- ข้อเสนอที่ 5 (ความปลอดภัยของผู้พูด) การออกแบบที่ลดการเปิดเผยตัวผู้พูดโดยไม่จำเป็นลดต้นทุนการแสดงออก แต่ต้องชั่งน้ำหนักกับความสามารถในการตรวจสอบเรื่องและการป้องกันการใช้ช่องทางโดยมิชอบ

กรอบแนวคิดการวิจัย

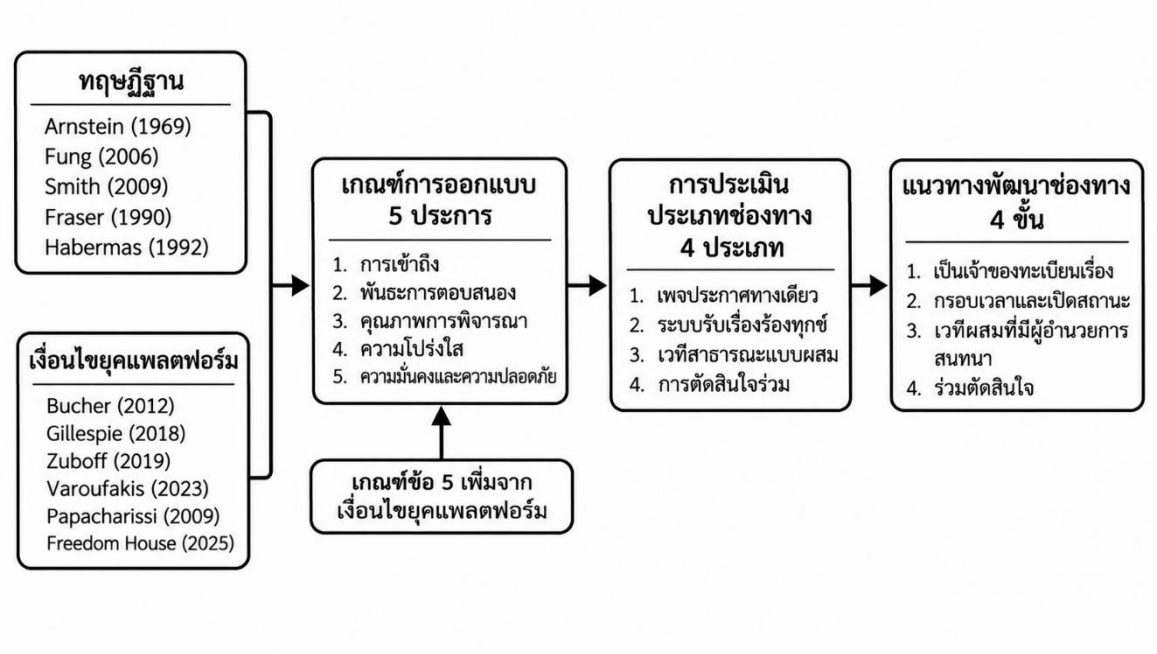
บทความนี้สร้างกรอบแนวคิดจากวรรณกรรมสองกลุ่ม กลุ่มแรกคือทฤษฎีฐานด้านการมีส่วนร่วมของพลเมือง นวัตกรรมประชาธิปไตย และพื้นที่สาธารณะ กลุ่มที่สองคือวรรณกรรมที่อธิบายเงื่อนไขของยุคแพลตฟอร์ม โดยเริ่มจากแนวคิดที่ว่าการสื่อสาร “สองทาง” มีหลายระดับ แอร์นสไตน์ (Arnstein, 1969) แบ่งการมีส่วนร่วมเป็นบันไดแปดขั้นภายใต้สามกลุ่ม ได้แก่ การไม่มีส่วนร่วมจริง การมีส่วนร่วมแบบพิธีกรรม (tokenism) ซึ่งรวมการแจ้งข่าว การปรึกษา และการปลอบประโลม และอำนาจของพลเมือง ซึ่งรวมความเป็นหุ้นส่วนและการมอบอำนาจ ข้อสังเกตสำคัญคือการที่พลเมืองได้พูดไม่เท่ากับการที่พลเมืองมีอำนาจ ช่องทางที่เปิดให้แสดงความเห็นแต่ไม่มีกลไกผูกมัดให้หน่วยงานนำความเห็นไปใช้จึงอยู่ในกลุ่มพิธีกรรม แนวคิดนี้เป็นฐานของข้อโต้แย้งหลักของบทความ และสอดคล้องกับฟุง (Fung, 2006) ที่เสนอให้ผู้ออกแบบพิจารณาสามมิติ คือ ใครเป็นผู้เข้าร่วม ผู้เข้าร่วมสื่อสารและตัดสินใจกันอย่างไร และการสนทนาเชื่อมกับนโยบายหรือการกระทำสาธารณะอย่างไร มิติที่สามชี้ว่าความเป็นสองทางต้องมีทั้งทางขาเข้าของความเห็นและทางขาออกของการตอบสนอง

เมื่อต้องแปลงหลักการเหล่านี้เป็นเกณฑ์ประเมิน บทความใช้กรอบของสมิธ (Smith, 2009) ซึ่งเสนอเกณฑ์ประเมินนวัตกรรมประชาธิปไตยสี่ประการ ได้แก่ การเข้าถึงอย่างครอบคลุม การควบคุมของประชาชน การพิจารณาอย่างรอบด้าน และความโปร่งใส เกณฑ์การเข้าถึงสอดคล้องกับข้อวิพากษ์ของเฟรเซอร์ว่าพื้นที่สาธารณะเดียวมักเอื้อกลุ่มที่ได้เปรียบ (Fraser, 1990) ส่วนเกณฑ์การพิจารณาสะท้อนบรรทัดฐานของฮาเบอร์มาสว่าการสนทนาต้องตัดสินด้วยเหตุผล (Habermas, 1992) นอกจากนี้ รายงาน

ของ OECD (2020) รวบรวมกระบวนการพิจารณาอภิปรายของพลเมืองในหลายประเทศ และแสดงว่ามีรูปแบบการออกแบบที่หลากหลายให้หน่วยงานเรียนรู้ได้

อย่างไรก็ตาม กรอบดังกล่าวสร้างขึ้นก่อนที่ช่องทางสื่อสารของรัฐจะย้ายเข้าสู่แพลตฟอร์มเอกชนอย่างกว้างขวาง ปัจจุบันหน่วยงานที่ใช้เพจหรือกลุ่มบนแพลตฟอร์มต้องยอมรับเงื่อนไขการมองเห็นและการกำกับเนื้อหาของผู้ให้บริการ (Bucher, 2012; Gillespie, 2018) และพื้นที่ออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เชิงพาณิชย์มากกว่าพื้นที่สาธารณะ (Papacharissi, 2009) แนวคิดเทคโนศักดินามองความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับแพลตฟอร์มในฐานะการเช่าโครงสร้างพื้นฐาน (Varoufakis, 2023) ผู้เขียนใช้แนวคิดนี้เพียงเป็นข้อสังเกตว่า ความมั่นคงของช่องทางที่ตั้งอยู่บนโครงสร้างพื้นฐานของผู้อื่นเป็นเงื่อนไขที่เกณฑ์ของสมิธไม่ได้ครอบคลุม ส่วนด้านความปลอดภัยของผู้พูด รายงาน Freedom on the Net (Freedom House, 2025) ระบุข้อจำกัดทางกฎหมายต่อการแสดงออกออนไลน์ในไทย ซึ่งหมายความว่าช่องทางที่ระบุตัวผู้พูดได้อาจเพิ่มต้นทุนการแสดงออก และการเก็บข้อมูลผู้ใช้ของหน่วยงานต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จากการสังเคราะห์ข้างต้น บทความกำหนดกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1 โดยทฤษฎีฐานและเงื่อนไขยุคแพลตฟอร์มเป็นที่มาของเกณฑ์การออกแบบห้าประการ ซึ่งสี่ประการแรกมาจากทฤษฎีฐาน (Smith, 2009) ส่วนประการที่ห้าคือความมั่นคงของโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยของผู้พูด เป็นข้อเสนอเพิ่มของบทความจากเงื่อนไขยุคแพลตฟอร์ม จากนั้นนำเกณฑ์ไปประเมินประเภทช่องทางของหน่วยงานท้องถิ่นสี่ประเภท ตั้งแต่เพจประกาศทางเดียว ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ เวทีสาธารณะแบบผสม ไปจนถึงการตัดสินใจร่วม และนำผลการประเมินไปกำหนดแนวทางพัฒนาช่องทางสี่ขั้นที่สอดคล้องกับทรัพยากรของหน่วยงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

บทความนี้เป็นบทความเชิงมโนทัศน์ (Conceptual Article) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับการวิเคราะห์เชิงแนวคิด (Conceptual Analysis) วรรณกรรมคัดเลือกจากความเกี่ยวข้องโดยตรงกับสี่กลุ่ม ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมของพลเมืองและการออกแบบสถาบันประชาธิปไตย (2) ทฤษฎีพื้นที่สาธารณะ (3) อำนาจของแพลตฟอร์มดิจิทัล และ (4) บริบทกฎหมายและเสรีภาพการแสดงออกออนไลน์ของไทย การศึกษานี้ไม่ได้เป็นการทบทวนอย่างเป็นระบบและไม่ได้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ การวิเคราะห์ดำเนินสามขั้นตอน คือ การสกัดเกณฑ์การออกแบบจากกรอบทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับ การปรับเกณฑ์ให้สอดคล้องกับเงื่อนไขของแพลตฟอร์ม และการประเมินประเภทช่องทางของหน่วยงานท้องถิ่นตามเกณฑ์เชิงทฤษฎี ผลที่ได้จึงมีสถานะเป็นข้อเสนอเชิงทฤษฎีและเชิงออกแบบที่ต้องทดสอบต่อไป

ผลการวิจัย

1. เกณฑ์การออกแบบช่องทางสื่อสารสองทางห้าประการ

บทความนำสี่เกณฑ์แรกจากสมิธ (Smith, 2009) มาตีความสำหรับช่องทางท้องถิ่น และเพิ่มเกณฑ์ที่ห้าเพื่อรองรับเงื่อนไขของยุคแพลตฟอร์ม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การออกแบบช่องทางสื่อสารสองทางของหน่วยงานท้องถิ่น

เกณฑ์	ความหมายเมื่อใช้กับท้องถิ่น	คำถามออกแบบ

1. การเข้าถึงอย่างครอบคลุม	ผู้มีสถานภาพและทักษะดิจิทัลต่างกันเข้าร่วมได้ (Fraser, 1990; Smith, 2009)	ผู้ที่ไม่ใช้แพลตฟอร์มหลักเข้าร่วมได้อย่างไร
2. การควบคุมของพลเมืองผ่านพันธะการตอบสนอง	ความเห็นเชื่อมกับการตัดสินใจหรือการตอบสนองที่ตรวจสอบได้ (Arnstein, 1969; Fung, 2006)	หน่วยงานผูกมัดตนเองไว้กับอะไร ภายในกี่วัน
3. คุณภาพการพิจารณา	การสนทนาถูกตัดสินด้วยเหตุผลและมีผู้อำนวยการสนทนา (Habermas, 1992; Smith, 2009)	ใครอำนวยการสนทนา และมีรูปแบบกำหนดหรือไม่
4. ความโปร่งใส	กติกา สถานะเรื่อง และผลการตอบสนองเปิดเผยต่อสาธารณะ (Smith, 2009)	ประชาชนตรวจสอบสถานะเรื่องของตนและของผู้อื่นได้หรือไม่
5. ความมั่นคงของโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยของผู้พูด (ข้อเสนอเพิ่มของบทความ)	หน่วยงานควบคุมข้อมูลและกติกาของช่องทาง ผู้พูดไม่ถูกลงโทษหรือเปิดเผยตัวเกินจำเป็น (Gillespie, 2018; Freedom House, 2025)	หากแพลตฟอร์มเปลี่ยนกติกาหรือปิด ข้อมูลและกระบวนการยังอยู่ที่หน่วยงานหรือไม่

2. เปรียบเทียบประเภทช่องทางตามเกณฑ์

เมื่อนำเกณฑ์ไปจัดลำดับประเภทช่องทางที่หน่วยงานท้องถิ่นอาจใช้ ได้ผลเชิงทฤษฎีดังตารางที่ 2 ซึ่งเป็นการประมาณค่าเชิงคุณภาพของผู้เขียนจากกรอบทฤษฎี ไม่ใช่ผลการวัดจากข้อมูลจริง

ตารางที่ 2 ความคาดหวังเชิงทฤษฎีของประเภทช่องทางตามเกณฑ์การออกแบบ

ประเภทช่องทาง	**การเข้าถึง**	**การควบคุม/ตอบสนอง**	**การพิจารณา**	**ความโปร่งใส**	**ความมั่นคง/ปลอดภัย**
เพจประกาศทางเดียวบนแพลตฟอร์ม	สูง	ต่ำมาก	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์	ปานกลาง	ปานกลาง (หากมีกรอบเวลาและเปิดเผยสถานะ)	ต่ำ	ปานกลางถึงสูง	ขึ้นกับว่าใครเป็นเจ้าของระบบ
เวทีสาธารณะแบบผสมออนไลน์และพบปะ	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง	ปานกลาง	สูง
กระบวนการตัดสินใจร่วม เช่น งบประมาณแบบมีส่วนร่วม	ปานกลาง	สูง	สูง	สูง	สูง (ใช้ทรัพยากรมาก)

ตารางชี้ว่าไม่มีช่องทางใดได้คะแนนสูงทุกเกณฑ์ ช่องทางที่เข้าถึงง่ายที่สุดคือช่องทางที่ผูกพันหน่วยงานน้อยที่สุด และช่องทางที่ผูกพันหน่วยงานมากที่สุดเป็นช่องทางที่ใช้ทรัพยากรมากที่สุด ความสัมพันธ์ผกผันนี้ตรงกับข้อสังเกตของแอร์นสไตน์ว่าอำนาจของพลเมืองต้องแลกกับการยอมแบ่งอำนาจของหน่วยงาน (Arnstein, 1969) ดังนั้นการพัฒนาช่องทางจึงควรเป็นการผสมช่องทางหลายประเภทเข้าด้วยกัน ไม่ใช่การเลือกช่องทางเดียว

3. ข้อจำกัดของการใช้แพลตฟอร์มเป็นช่องทางหลัก

ข้อเสนอที่ 2 มีนัยว่าหน่วยงานที่ใช้เพจเป็นช่องทางเดียวสะสมความสัมพันธ์กับประชาชนไว้บนโครงสร้างที่ตนควบคุมไม่ได้ หากแพลตฟอร์มลดการมองเห็นของเพจหรือเปลี่ยนกติกา ความสามารถในการสื่อสารของหน่วยงานก็เปลี่ยนตาม (Bucher, 2012) นอกจากนี้ ข้อมูลที่ประชาชนส่งผ่านช่องทางดังกล่าวกลายเป็นข้อมูลที่แพลตฟอร์มเก็บรวบรวม (Zuboff, 2019) การให้หน่วยงานเก็บเรื่องและสถานะไว้ในระบบที่ตนควบคุม โดยใช้แพลตฟอร์มเป็นทางเข้าเสริม จึงเป็นทางออกที่รักษาทั้งการเข้าถึงและความมั่นคง ทั้งนี้ ข้อเสนอนี้ต้องชั่งน้ำหนักกับต้นทุนการพัฒนาและดูแลระบบของหน่วยงานขนาดเล็ก

4. ความตึงเครียดระหว่างการไม่เปิดเผยตัวกับความรับผิดชอบ

ข้อเสนอที่ 5 ชี้ว่าการลดการเปิดเผยตัวผู้พูดอาจลดต้นทุนการแสดงออก ซึ่งสอดคล้องกับข้อสังเกตว่าบริบทกฎหมายออนไลน์ของไทยเพิ่มความเสี่ยงให้ผู้แสดงความเห็น (Freedom House, 2025) แต่การไม่เปิดเผยตัวเพิ่มความเสี่ยงของการใช้ช่องทางโดยมิชอบและทำให้หน่วยงานตรวจสอบ

ความถูกต้องของเรื่องได้ยากขึ้น คำตอบเชิงออกแบบที่เป็นไปได้คือการแยกชั้นข้อมูล คือ หน่วยงานเก็บข้อมูลระบุตัวเพียงเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินเรื่อง ขณะที่สถานะและผลการตอบสนองที่เปิดเผยต่อสาธารณะไม่ระบุตัวผู้ร้อง ทั้งนี้ไม่มีรูปแบบใดที่ขจัดความตึงเครียดนี้ได้ทั้งหมด และต้องทดสอบในบริบทจริง

5. แนวทางพัฒนาช่องทางเป็นขั้นตอน

หน่วยงานท้องถิ่นมีทรัพยากรและขีดความสามารถต่างกัน จึงเสนอแนวทางสี่ขั้นที่ต่อยอดกันได้

ขั้นที่หนึ่ง หน่วยงานเป็นเจ้าของทะเบียนเรื่องและข้อมูลของช่องทาง โดยใช้แพลตฟอร์มเป็นทางเข้าเสริม

ขั้นที่สอง กำหนดกรอบเวลาตอบสนองและเปิดเผยสถานะเรื่องต่อสาธารณะ

ขั้นที่สาม จัดเวทีสาธารณะแบบผสมที่มีผู้อำนวยการสนทนาและรูปแบบที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ขั้นที่สี่ เปิดให้พลเมืองร่วมตัดสินใจในบางเรื่อง เช่น การจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่ง

ทั้งนี้ ไม่จำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องไปถึงขั้นที่สี่ และการข้ามขั้นโดยไม่มีฐานรองรับอาจทำให้ช่องทางกลายเป็นพิธีกรรม

อภิปรายผล

ข้อโต้แย้งหลักของบทความว่าระดับความเป็นสองทางถูกกำหนดโดยพันธะการตอบสนองมากกว่าเทคโนโลยี ตรงกับข้อสังเกตของแอร์นสไตน์ (Arnstein, 1969) และมิติที่สามของฟุง (Fung, 2006) แต่บทความเพิ่มประเด็นสองประการที่กรอบดังกล่าวไม่ได้ครอบคลุม ประการแรก ความมั่นคงของโครงสร้างพื้นฐานเป็นเกณฑ์การออกแบบที่แยกเป็นอิสระ เพราะช่องทางที่ผูกพันหน่วยงานสูงอาจไม่มีความหมาย หากข้อมูลและกติกาอยู่ในมือผู้ให้บริการ ประการที่สอง ความปลอดภัยของผู้พูดเป็นเงื่อนไขของคุณภาพการมีส่วนร่วม ซึ่งเชื่อมกับความเสี่ยงทางกฎหมายที่มีรายงาน (Freedom House, 2025)

อีกด้านหนึ่ง บทความไม่ได้อ้างว่าการออกแบบที่ดีจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพโดยอัตโนมัติ งานด้านพื้นที่สาธารณะดิจิทัลชี้ว่าเงื่อนไขของแพลตฟอร์มเป็นอุปสรรคสำคัญ (Papacharissi, 2009; Seeliger & Sevignani, 2022) และการออกแบบของหน่วยงานท้องถิ่นแก้ได้เพียงส่วนที่อยู่ในอำนาจของตน ไม่ครอบคลุมการจัดสรรการมองเห็นในระดับแพลตฟอร์มหรือกรอบกฎหมายระดับชาติ

ข้อจำกัดของการศึกษา มีสี่ประการ ประการแรก เป็นการศึกษาเชิงมโนทัศน์ที่คัดเลือกวรรณกรรมตามความเกี่ยวข้อง ไม่ใช่การทบทวนอย่างเป็นระบบ ประการที่สอง ตารางที่ 2 เป็นการประมาณค่าเชิงทฤษฎี ยังไม่ผ่านการวัดจากข้อมูลช่องทางจริงของหน่วยงานใด ประการที่สาม กรอบสร้างจากวรรณกรรมที่มีรากฐานนอกประเทศไทยเป็นส่วนใหญ่ การนำมาใช้ต้องปรับให้เข้ากับโครงสร้างและทรัพยากรของท้องถิ่นไทย ประการที่สี่ ขั้นตอนการพัฒนาที่เสนอยังไม่ผ่านการประเมินในหน่วยงานจริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

บทความเสนอกรอบเกณฑ์ห้าประการสำหรับออกแบบและประเมินช่องทางสื่อสารสองทางของหน่วยงานท้องถิ่น โดยมีข้อโต้แย้งหลักว่าความเป็นสองทางขึ้นกับพันธะการตอบสนองของหน่วยงาน และเพิ่มเกณฑ์ความมั่นคงของโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยของผู้พูดเพื่อรองรับยุคแพลตฟอร์ม สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรดำเนินการดังนี้

1. ทดสอบกรอบด้วยการประเมินช่องทางของหน่วยงานท้องถิ่นหลายแห่งตามเกณฑ์ทั้งห้า
2. เปรียบเทียบผลของการมีและไม่มีกรอบเวลาตอบสนองที่เปิดเผยต่อสาธารณะ
3. ศึกษาต้นทุนและขีดความสามารถของหน่วยงานขนาดต่างกันในการพัฒนาช่องทางตามขั้นตอนที่เสนอ

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. (2562). *ราชกิจจานุเบกษา*.

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners, 35*(4), 216–224.

Bucher, T. (2012). Want to be on the top? Algorithmic power and the threat of invisibility on Facebook. *New Media & Society, 14*(7), 1164–1180.

Fraser, N. (1990). Rethinking the public sphere: A contribution to the critique of actually existing democracy. *Social Text, (25/26)*, 56–80.

Freedom House. (2025). *Freedom on the Net 2025: Thailand*. Retrieved from https://freedomhouse.org/country/thailand/freedom-net/2025

Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance. *Public Administration Review, 66*(s1), 66–75.

Gillespie, T. (2018). *Custodians of the Internet: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media*. New Haven, CT: Yale University Press.

Habermas, J. (1992). Further reflections on the public sphere. In C. Calhoun (Ed.), *Habermas and the public sphere* (pp. 421–461). Cambridge, MA: MIT Press.

Habermas, J. (2022). Reflections and hypotheses on a further structural transformation of the political public sphere. *Theory, Culture & Society, 39*(4), 145–171.

OECD. (2020). *Innovative citizen participation and new democratic institutions: Catching the deliberative wave*. Paris, France: OECD Publishing.

Papacharissi, Z. (2009). The virtual sphere 2.0: The Internet, the public sphere, and beyond. In A. Chadwick & P. N. Howard (Eds.), *Routledge handbook of Internet politics* (pp. 230–245). New York, NY: Routledge.

Seeliger, M., & Sevignani, S. (2022). A new structural transformation of the public sphere? An introduction. *Theory, Culture & Society, 39*(4), 3–16.

Smith, G. (2009). *Democratic innovations: Designing institutions for citizen participation*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Varoufakis, Y. (2023). *Technofeudalism: What killed capitalism*. London, UK: The Bodley Head.

Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. New York, NY: PublicAffairs.