

การใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในสังคมไทย

Using the Thai Free Television Channel's Website for Promoting Political Participation in Thai Society

กฤษณ์ รัชชาติเจริญ¹

Krish Rugchatjaroen¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในสังคมไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ของช่องโทรทัศน์ฟรีเว็บไซต์การจัดการ/ความสามารถ/องค์ประกอบที่น่าสนใจที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในประเทศไทยและในการสร้างกรอบความคิดที่สำรวจปัจจัยทั้งห้าของการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของบริการ ความตั้งใจที่จะใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองในสังคมไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) เว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ไทยมีการจัดการระบบได้อย่างดีและมีแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีข้อจำกัดในการแสดงออกทางการเมืองส่งเสริมการแสดงออกที่ลดการขัดแย้ง 2) เว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ไทยใส่ใจกับคำถาม/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้และมีแผนการนำข้อมูลเหล่านั้นกลับสู่สาธารณะ 3) เว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ไทยส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองในสังคมไทยได้ภายใต้ข้อจำกัดทางกฎหมาย อย่างไรก็ตามประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้มีเสรีภาพในการแสดงความเห็น การพูด การเขียน การพิมพ์ การโฆษณาและการสื่อความหมายด้วยวิธีการอื่น

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ, การมีส่วนร่วมทางการเมือง, ฟรีทีวี

Abstract

The Thai free television channel websites use Information Technology Management (ITM) to enhance their news publications. At the same time, they bring to the Thai people a promise of greater accessibility, correctness and reliance. The aims of this research were to study the current situation with the free television channel websites particularly with respect to their management and whether the capabilities of the system can encourage political participation by Thai citizens. The study creates a conceptual framework that investigates five factors including system quality,

¹ อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ Lecturer, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

information quality, service quality, intention to use and user satisfaction for promoting political participation in Thai society, The results showed that: 1) The management of the free television channel websites has been successful in arranging a capable system for promoting political participation. 2) Thai free television channels' websites should pay attention to the questions/complaints of users. 3) Thai free television channel's website can promote political participation in Thai Society.

Keywords: information technology, political participation, free television

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีกระแสรุนแรงอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน หลายประเทศต่างปรับตัวเพื่อพัฒนาประเทศของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีความสำคัญในการพัฒนาประเทศ ประการหนึ่งนั้นย่อมต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ซึ่งเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงที่ มนุษย์ได้ก้าวเข้าสู่สังคมข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มจะเพิ่มมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจึงมีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน และในทุก ๆ องค์การในยุคโลกาภิวัตน์นี้องค์การภาครัฐและภาคเอกชนเองต่างก็ต้องปรับตัวที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (Delone & McLean, 2003, pp. 9-31)

เทคโนโลยีมีความจำเป็นในการบริหารงานของทุก ๆ องค์การ โดยเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในองค์การเพื่อการติดต่อสื่อสารที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ การส่งเสริมการมีส่วนร่วม และเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิผลในการจัดการงานในองค์การ เพิ่มขีดความสามารถขององค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อก้าวสู่การแข่งขันในระดับนานาชาติต่อไป

เทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถช่วยจัดการและสร้างให้การทำงานของหน่วยงานตอบสนองต่อ

ความต้องการของประชาชน เพราะเทคโนโลยีมีการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็ว โดยมีความเร็วกว่าการทำงานของมนุษย์หลายเท่า ซึ่งจะสามารถเข้ามาช่วยในด้านงานบริการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงงานในด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เทคโนโลยีก็มีบทบาทเข้ามาเป็นส่วนช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในด้านการประสานงานในแต่ละองค์การ อีกทั้งยังช่วยในการส่งข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานต้องการสื่อถึงประชาชน และข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการสื่อถึงหน่วยงานได้อย่างฉับไว กล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยจัดสรรงานข้อมูลต่าง ๆ ที่มีจำนวนมากได้เป็นอย่างดี และสามารถมาจัดรูปแบบองค์การให้มีรูปแบบที่สมบูรณ์ มีกฎเกณฑ์ ทันท่วงทีและตรวจสอบได้ (David & Robert, 2005, pp. 344-345)

ในระบบการเมืองแบบประชาธิปไตย สื่อมวลชนทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ถ่ายทอดสารการเมืองและผู้ส่งสารทางการเมือง โดยปัจจุบันโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีลักษณะมวลชนมากที่สุด ซึ่งได้แย่งเวลาและความสนใจของประชาชนไปจากหนังสือพิมพ์ และเมื่อสอบถามประชาชนว่าได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนประเภทใดมากที่สุด จะพบว่าได้รับข่าวสารจากโทรทัศน์มากที่สุด (เสถียร เขยประทับ, 2551, หน้า 34) เมื่อประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วฉับไว จึงทำให้สามารถเข้ามามีบทบาทต่อการนำเสนอทัศนคติ และความคิดเห็นส่วนบุคคล ข้อมูลทาง

ความคิดเห็นของประชาชนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศได้นั้น คือ ความคิดเห็นในการหาทางออกทางการเมือง ปัจจุบันพบว่า การมีส่วนร่วมต่อการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองมีหลายช่องทาง ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น กรณีตัวอย่าง เช่น สื่อโทรทัศน์เป็นผู้ถ่ายทอดสารการเมือง และผู้ส่งสารทางการเมือง โดยมีสถานีโทรทัศน์เป็นสื่อ การมีส่วนร่วมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ไม่เพียงแต่รับสารอย่างเดียว การตอบรับร่วมแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารจึงมีความสำคัญ สื่อโทรทัศน์มักกระทำในรูปแบบของการส่งสารผ่านสื่อมวลชน เพื่อให้คำร้องหรือความต้องการนั้นมีความน่าเชื่อถือ และได้รับความสนใจ ผ่านรูปแบบการสัมภาษณ์ โพล และการสัมภาษณ์กลุ่ม ฯลฯ แต่บางครั้งการส่งผ่านรูปแบบเหล่านี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ระยะเวลาานกว่าที่จะได้รับการตอบรับ ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบคอมพิวเตอร์ควบคู่กับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะเข้ามาช่วยในการสื่อสาร เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพในการสื่อสาร สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นช่องทางการกระจายเผยแพร่ข้อมูล และการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่ทั้งรับและส่งกลับ ข้อมูลข่าวสาร การแสดงทัศนคติของแต่ละบุคคลในยุคปัจจุบันมักพบในรูปแบบของสื่อเว็บไซต์ ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นฐานเชื่อมต่อ เพื่อหลีกเลี่ยงการแสดงการมีส่วนร่วมทางการเมืองบนที่สาธารณะ เช่น การชุมนุมตามจุดต่าง ๆ ที่อาจจะไม่เป็นการปลอดภัยในการร่วมแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (reciprocal) อีกต่อไป

จากการมีส่วนร่วมดังกล่าว การใช้สื่อเว็บไซต์เปรียบเสมือนเครื่องมือในการ ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อหาทางออก และการกระตุ้นเพื่อให้เกิดผลกระทบทางการเมือง แม้ว่าประเทศไทยจะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พุทธศักราช 2550 กำกับดูแล

แล้วก็ตาม เพราะเป็นที่ชัดเจนว่าการมีส่วนร่วมผ่านสื่อเว็บไซต์หากขาดการบริหารที่ดี ผลที่ตามมาคือไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Ott, Hyde, & Shafritz, 1990, pp. 63) จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อเว็บไซต์ เพื่อให้ได้รูปแบบการมีส่วนร่วมผ่านสื่อเว็บไซต์อย่างเป็นรูปธรรม เป็นประโยชน์ต่อผู้ดูแลระบบเว็บไซต์ให้มีแนวทางการตั้งกฎ การอธิบาย และข้อจำกัดในการแสดงความคิดเห็น โดยที่ข้อจำกัดจะต้องไม่ละเมิดสิทธิตามรัฐธรรมนูญ แต่ข้อจำกัดเหล่านั้นจะมาแก้ไข และสร้างแนวทางการดูแลข้อมูลที่ผ่านในระบบ และจับประเด็นสำคัญเพื่อการคืนข้อมูลจากสื่อเว็บไซต์ของช่องโทรทัศน์กลับสู่ภาคประชาชน และภาคสังคม โดยให้สังคมได้ร่วมกันวิเคราะห์ ไตร่ตรอง เพื่อหาทางออกทางการเมือง ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์สู่สาธารณะ ลดความแตกแยกทางการเมือง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างแท้จริง เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความมั่นคงของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพเว็บไซต์สื่อโทรทัศน์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองของเว็บไซต์สื่อโทรทัศน์
3. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการใช้เว็บไซต์สื่อโทรทัศน์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง
4. เพื่อศึกษาการคืนข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองสู่สาธารณะ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ในเชิงหน่วยที่ศึกษา จะเป็นการวิจัยในเชิงผสมผสานโดยได้ข้อมูลจาก 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ประชาชนผู้ใช้งานเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์
- 2) ผู้ดูแลเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ในรูปแบบฟรีทีวี ซึ่งเป็นช่องรายการที่หารายได้จากโฆษณาอย่างเดียว อาจอยู่ในรูป เส้า จาน หรือเคเบิล ได้แก่ ช่อง 3, 5, 7, 9, NBT และ Thai PBS

2. ในเชิงทฤษฎีจะใช้แบบจำลอง “ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ” ของ Delone & McLean (2003) เพื่อมุ่งไปสู่การสร้างกรอบแนวทางของการจัดการเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในสังคมไทย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการแสดงออกทางการเมือง และการเสนอข้อมูลกลับคืนสู่สาธารณชนของสื่อโทรทัศน์ในรูปแบบต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นหาคำถามหรือกรอบแนวความคิดการจัดการนี้จะอาศัยกระบวนการแบบแผนการวิจัยเชิงผสมผสาน (mixed methods research) เพื่อประมวลภาพรวมของเว็บไซต์ที่เป็นสื่อสารสนเทศที่ประชาชนต้องการ และสามารถเข้าถึงได้ ในการแสดงออกทางการเมือง และมุมมองของผู้ดูแลเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ เพื่อการจัดการเว็บไซต์ให้รองรับการแสดงออกของประชาชน

1. ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถาม (questionnaire)

2. การกำหนดพื้นที่ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการคัดเลือกพื้นที่เพื่อเป็นสนามในการศึกษา โดยกำหนดพื้นที่ คือ พื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตรวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศมาก

ที่สุดในประเทศไทย และเป็นพื้นที่ที่มีการชุมนุมทางการเมือง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรเป้าหมายแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ประชาชน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีคุณลักษณะคือ อายุ 20-60 ปีเป็นผู้ที่ใช้งานเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์เว็บใดเว็บหนึ่งในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง และมีการใช้งานเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์เป็นประจำสม่ำเสมอ

2) ผู้ดูแลเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีคุณลักษณะ คือ เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ไม่ต่ำกว่าระยะเวลา 1 ปี ประกอบด้วยเว็บไซต์ www.thaitv3.com, www.tv5.co.th, www.ch7.com, www.mcot.net, www.nbttv.prd.go.th และ www.thaipbs.or.th

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างในกลุ่มผู้ดูแลเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ 6 เว็บไซต์ โดยวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งผู้วิจัยเลือกตัวอย่างตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ คือ เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ ทั้ง 6 เว็บไซต์ และมีหน้าที่ดูแลเว็บไซต์มาไม่ต่ำกว่า 1 ปี เว็บไซต์ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน

จากนั้นสุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนที่ใช้งานเว็บไซต์สื่อโทรทัศน์ โดยวิธีการสุ่มแบบสโนว์บอลเทคนิค (snowball technique) โดยผู้วิจัยจะถามผู้ดูแลเว็บไซต์ว่า ควรจะเชิญตัวอย่างในกลุ่มประชาชนเป็นบุคคลใดต่อไป ซึ่งเลือกจากคนที่แสดงความคิดเห็นและใช้งานบ่อยที่สุด จากสถิติการเข้าใช้ (log statistic) เรียงลำดับจนครบเว็บไซต์ละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากข้อมูลด้านเอกสารจากการเก็บรวบรวมข้อมูลวิชาการและวิจัยจากห้องสมุดแล้วยังได้ข้อมูลภาคสนาม โดยการใช้แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ประชาชน แบ่งแบบเป็น 6 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การใช้บริการเว็บไซต์ในการแสดง การมีส่วนร่วมทางการเมือง (เช่น การติดตาม ข่าวสารหรือรับฟังข่าวสาร การให้ข้อเสนอแนะ การ แสดงความคิดเห็น ฯลฯ) และเว็บไซต์ที่ใช้บริการ บ่อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์

ส่วนที่ 3 รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน และแนวทางที่ประชาชนต้องการให้เว็บไซต์จัดทำเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ส่วนที่ 4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สื่อเว็บไซต์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ส่วนที่ 5 การคืนกลับข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนสู่สาธารณชน

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์สื่อโทรทัศน์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง

แบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลเว็บไซต์ แบ่งแบบเป็น 4 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 การจัดการเว็บไซต์เพื่อรองรับการแสดงความคิดเห็นของประชาชน

ส่วนที่ 3 แนวทางการคืนข้อมูลสู่สาธารณชน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเว็บไซต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เป็นหลัก ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์จำแนกแยกแยะข้อมูลที่ได้แจกแจงไปตามชุดของมโนทัศน์ในกระบวนการข้อมูลและดำเนินการสืบสาวไปสู่คำตอบ ความสัมพันธ์ หรือในเชิงข้อเสนอแนะ ซึ่ง

สามารถนำไปสู่ข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยผู้ศึกษาได้เน้นการสรุปโยงความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์จากประเด็นเนื้อหาหรือสาระสำคัญในสถานการณ์ที่ศึกษาเป็นหลัก

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพเว็บไซต์สื่อโทรทัศน์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพเว็บไซต์สื่อโทรทัศน์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองประชาชนพบว่าการรับรู้และความเข้าใจในสถานการณ์ประเด็นทางการเมืองอาจเกิดข้อจำกัดในการแสดงความคิดเห็นของพวกเขาเกี่ยวกับเรื่องทางการเมือง อย่างไรก็ตามประชาชนหวังว่า ถ้าความมั่นคงทางการเมืองได้รับการพัฒนาจากข้อคิดเห็นของประชาชน ภายหลังการรับข่าวสารจากช่องสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีในประเทศไทยจะช่วยให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นของตน เพื่อสร้างให้เกิดความชัดเจนของเนื้อหาผ่านการมีความเป็นอิสระ โดยไม่มีการเลือกนำเสนอเพียงแค่ด้านในด้านหนึ่ง

อย่างไรก็ตามเว็บไซต์ของช่องสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีในประเทศไทยนั้นประชาชนเห็นความสำคัญต่อการได้รับการประเมินในแง่ของประสิทธิภาพของความถูกต้อง รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงได้ และข้อมูลมีความเชื่อมั่น มีผลงานของนักวิจัยต่าง ๆ มากมายก่อนหน้านี้ที่ให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบความสำเร็จของบริการเว็บไซต์ แต่ยังไม่พบการประเมินสื่อเว็บไซต์ที่มุ่งการใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในสังคมไทยเท่าที่ควร

2. แนวทางการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองของเว็บไซต์สื่อโทรทัศน์

แนวทางการพัฒนาระบบการร่วมรับการแสดงความคิดเห็นและข้อซักถามของภาค

ประชาชน คือ การพัฒนาเว็บไซต์ โดยมีแผนและคณะทำงานที่แยกออกมาจากเว็บไซต์หลัก เพื่อการร่วมรับการแสดงความคิดเห็นและข้อซักถามของภาคประชาชนที่สามารถเข้าใช้บริการ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับผู้รับข่าวสารที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวและโปรแกรมทั้งหมดของช่องรายการ รวมทั้งมีแผนในการแยกส่วนเนื้อหาเพื่อสร้างเป็นพื้นที่รับเนื้อหาประเด็นทางการเมืองอีกด้วย ภายใต้ทัศนคติที่ว่า “เรากลุ่มผู้ให้ข้อมูลควรมีการนำเสนอทุกแง่มุม” ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับในทุกช่องสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีในประเทศไทยช่องอื่นๆ แต่พบเพียงช่องโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเท่านั้นที่ได้มีการวางแผนอย่างเป็นรูปธรรมที่จะนำเสนอความคิดเห็นของผู้ใช้ทั้งหมดในความเป็นจริงภายใต้แผนการพัฒนา พร้อมทั้งเน้นการปรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารให้ข้อมูลสุดท้ายต้องเป็นข้อมูลที่ไม่มีการโต้แย้งจากสังคม

3. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการใช้เว็บไซต์สื่อโทรทัศน์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการใช้เว็บไซต์สื่อโทรทัศน์เพื่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง โดยทุกคนสามารถทำหน้าที่เป็นสื่อได้ ทั้งการนำเสนอข่าวและการแสดงความคิดเห็นและสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างกว้างขวางนำไปสู่การเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัด ทำให้ทุกคนทุกสังคมต้องมีการปรับตัวและพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การขยายโอกาสทางการเรียนรู้และธรรมชาติแก่นักเรียนนักศึกษา และประชาชนทั่วไป รวมทั้งสามารถเพิ่มมูลค่าในการให้ข้อมูลทางการศึกษาการมีส่วนร่วมทางการเมือง และยังสามารถเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายพันธมิตรต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

4. การคืนข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองสู่สาธารณะชน

การคืนข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองสู่สาธารณะชนมีแผนการผ่านสื่อหรือช่องทางในการติดต่อในลักษณะของการ

สื่อสารแบบสองทางผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อรูปแบบใหม่ (new media) เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ด้วยตนเองออกสู่สาธารณะตัวอย่างเช่น Facebook, Twitter, LinkedIn, Google Plus, MySpace, YouTube, Blog, Wiki รวมทั้งเว็บไซต์ต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เปิดให้บริการ file sharing, photo sharing, video sharing และกระดานข่าว (board) เป็นต้นโดยตัวอย่าง สถานีไทยพีบีเอสได้ทำการจัดตั้งคณะแผนและคณะทำงานที่แยกออกมาจากเว็บไซต์หลัก เพื่อการร่วมรับการแสดงความคิดเห็นและข้อซักถามของภาคประชาชน รวมทั้งมีแผนในการแยกส่วนเนื้อหาเพื่อสร้างเป็นพื้นที่รับเนื้อหาประเด็นทางการเมืองและประเด็นอื่น ๆ อีกด้วย เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และนำเสนอในรูปแบบข้อมูล ข่าวสาร ผลสำรวจ อีกทั้งมีแผนในการสะท้อนข้อมูลเหล่านี้สู่หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาการบริการต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

หลักสำคัญของการนำสื่อเว็บไซต์เข้ามาช่วยในการบริหารงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนสื่อสารสนเทศผ่านสื่อเว็บไซต์ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญต่อการใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในสังคมไทย จากปัญหาทางการเมือง (political issues) ที่ผ่านมานั้น ช่องสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการเมืองส่งตรงสู่ภาคประชาชนโดยการให้บริการสารสนเทศผ่านสื่อเว็บไซต์ควบคู่ด้วย เพื่อให้ประชาชนเข้ารับฟังข้อคิดเห็นรวมถึงข้อเสนอ

แนะต่อข่าวสารที่เกิดขึ้นได้อย่างทั่วถึงและฉับไว

ปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้บริหารช่องสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ข่าวการเมือง (political news) จึงเป็นข่าวที่ได้รับความสนใจอย่างยิ่งจากภาคประชาชน โดยข้อมูลออกอากาศส่งตรง (broadcast) ถึงภาคประชาชน ประกอบกับการใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในสังคมไทย เพื่อเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร (feedback communications) การพิจารณาการบริหารการให้บริการสารสนเทศผ่านสื่อเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในสังคมไทย

จากข้อมูลการประเมินที่พบในประเทศไทย พบการประเมินสื่อสารสนเทศด้านสื่อเว็บไซต์ของปรีชญนันท์ นิลสุข ที่ได้กล่าวถึง “การประเมินคุณภาพเว็บข้อมูลสารสนเทศ” โดยกล่าวว่า การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ได้เพิ่มขึ้นโดยลำดับ และนับวันจะยิ่งทวีจำนวนขึ้น ในปัจจุบันมีเว็บไซต์ออนไลน์ในระบบอินเทอร์เน็ตนับไม่ถ้วน แต่มีคำถามสำคัญที่ต้องมาหาคำตอบก็คือ เว็บไซต์แบบไหนที่มีคุณภาพดี เว็บไซต์แบบใดจึงจะถือว่าเป็นเว็บที่มีคุณค่า และเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ประโยชน์ เป็นเรื่องที่ต้องตอบคำถามกันอยู่เสมอ และยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจน แบบประเมินเว็บเพจของแนนซี อีเวอร์ฮาร์ท ซึ่งกำหนดระดับการให้คะแนนเอาไว้ค่อนข้างน่าสนใจและน่าจะนำมาขยายความเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของเว็บสำหรับนักออกแบบและพัฒนาเว็บ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะได้มีแนวทางในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพที่สามารถอธิบายเหตุผลได้ โดยข้อมูลที่ได้กล่าวถึงในการประเมิน คือ ความทันสมัย (current) เนื้อหาและข้อมูล (content and information) อำนาจความรับผิดชอบ (authority) การเชื่อมโยงข้อมูล (navigation) การปฏิบัติจริง (experi-

ence) ความเป็นมัลติมีเดีย (multimedia) การให้ข้อมูล (treatment) การเข้าถึงข้อมูล (access) ความหลากหลายของข้อมูล (miscellaneous)(Everhart, 1996) จากที่ได้กล่าวมานั้น มีความสอดคล้องในหน่วยวัดขององค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบของ Delone & McLean (2003) ที่กล่าวถึงการศึกษาการให้บริการสารสนเทศผ่านสื่อเว็บไซต์ ผู้วิจัยจึงใช้กรอบการประเมินการใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์นี้เป็นฐานสรุปตามองค์ประกอบ เพื่ออธิบายผลการใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ และเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในสังคมไทย

ในปัจจุบันการเผยแพร่ข่าวสารนั้นทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่นและประหยัด เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงกระบวนการเผยแพร่สารสนเทศทั้งในระหว่างบุคคล ไปสู่กลุ่มผู้ใช้ หรือแก่สาธารณะโดยอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการสื่อสารทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล ภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ความสามารถของอินเทอร์เน็ตนอกจากสามารถนำเสนอด้วยข้อความและภาพแล้ว ยังสามารถนำเสนอด้วยเสียงและภาพเคลื่อนไหวทำให้เกิดการนำเสนอในรูปแบบสื่อผสมเกิดขึ้นดังนี้ **เทคโนโลยีด้านเสียง** เสียงก็นำมาใช้ประกอบในหน้าเว็บเพจในลักษณะเป็นเสียงประกอบคลออยู่เบื้องหลังเว็บไซต์ **เทคโนโลยีด้านภาพวิดีโอ** ภาพเคลื่อนไหวเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีถูกนำมาในหน้าเว็บเพจเช่นเดียวกับแบบเสียงการนำเสนอข้อมูลข่าวสารจะถูกจัดเก็บไว้ในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลวิดีโอ เช่น .avi, .mov, .mpeg เป็นต้น **การสื่อสารสองทาง** การสื่อสารระหว่างเว็บไซต์กับผู้เข้าชมการสื่อสารแบบสองทางที่นิยมนำมาใช้เพื่อการสื่อสารทางเว็บเพจต่าง ๆ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ามาในเว็บไซต์สามารถถามคำถามเสนอความคิดเห็นให้คำแนะนำโดยสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการติดต่อสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ได้ การสื่อสารสองทางจึงใช้เพื่อสอบถาม เสนอความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งใช้ในการรับสมัครสมาชิก อินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างไปจากสื่อปกติ มีคุณสมบัติเสนอได้ทั้งภาพและเสียงสามารถเพิ่มคุณสมบัติการติดต่อสื่อสารสองทางได้ **หน้าโฮมเพจ** หน้าโฮมเพจเป็นอินเทอร์เน็ตเพจสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจว่า จะเข้ามาดูหน้านี้หน้าเดียวหรือหน้าอื่น ๆ ที่มีอยู่ในเว็บไซต์นั้น ถ้าไม่มีอะไรที่แสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์นี้มีประโยชน์อะไร ผู้ใช้ก็จะผ่านเว็บไซต์นี้ไป ถ้าข้อมูลในโฮมเพจแสดงให้เห็นว่าน่าสนใจในระยะเวลาสั้นว่าเป็นโฮมเพจเกี่ยวกับเรื่องอะไร เป็นของใครสร้างหรือปรับปรุงขึ้นเมื่อไร มีที่มาจากที่ไหน และติดต่อกับผู้พัฒนาเว็บไซต์นั้นได้อย่างไร ก็จะทำให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลที่จะตัดสินใจในการเข้าชมเว็บเพจหน้าอื่นของเว็บไซต์นั้น โฮมเพจเป็นเสมือนศูนย์รวมของข้อมูลที่มีในเว็บไซต์นั้น ควรมีการเชื่อมโยงระหว่างหน้าเว็บเพจอื่นกับโฮมเพจ โดยมีส่วนการเชื่อมโยงที่ชัดเจนในหน้าเว็บเพจแต่ละหน้าเพื่อกลับไปยังโฮมเพจ นอกจากนี้ควรมีการให้ข้อสังเกตเมื่อมีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น และมีส่วนติดต่อกลับไปยังผู้พัฒนาเว็บไซต์เพื่อสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น

เว็บไซต์ของช่องสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีในประเทศไทยมีความสำคัญมากกว่าเพียงแค่การนำเสนอรายการที่จะออกอากาศผ่านสื่อเว็บไซต์เท่านั้น ยังมีการนำเสนอข่าวสารที่ผ่านการเผยแพร่ทางโทรทัศน์ผ่านทางเว็บไซต์ การทำรับข้อมูลข่าวสารที่ผ่านการนำเสนอโดยช่องทางเว็บไซต์ ทำให้เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญในยุคปัจจุบัน จากสภาพสังคมที่มีความเปลี่ยนแปลง ประชาชนมีหลายช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารที่ต้องได้รับการกลั่นกรอง หน้าแรกของผู้นำเสนอข้อมูลที่คัดกรองเนื้อหาเพื่อให้ผู้รับได้โดยตรงพิจารณาสารนั้น ๆ อีกต่อหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาข่าวสารทางการเมืองควรมีช่องทางให้ภาคประชาชนร่วมกลั่นกรองข้อมูล และร่วมแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลเหล่านั้น ช่องสถานีโทรทัศน์

ฟรีทีวีในประเทศไทยควรให้ความสำคัญต่อการใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในสังคมไทย ซึ่งนับว่าเป็นการปฏิวัติเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วมที่ได้มาพร้อมกับความรู้ของข่าวสาร ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมือง ดังนั้น การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีในประเทศไทยจึงเป็นประเด็นใหม่ที่ที่น่าสนใจว่าผู้มีหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ และเครือข่ายจะจัดการระบบเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้โดยเว็บไซต์ของช่องสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีต่างประเทศ อาทิเช่น บีบีซี (BBC) ซีเอ็นเอ็น (CNN) และเอ็นเอชเค (NHK) ได้มีการสนับสนุนสำหรับผู้รับข่าวสารที่สามารถเข้าถึง การทบทวนข่าวสารได้อย่างง่ายได้ผ่านสื่อเว็บไซต์ และมีการเอื้อประโยชน์ต่อผู้รับสาร โดยการจัดกลุ่มข่าวต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยเฉพาะข่าวทางการเมือง และมีพื้นที่รองรับการมีส่วนร่วมทางการเมือง

การมีส่วนร่วมทางการเมืองเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการชี้นำระบอบประชาธิปไตย แต่การที่ประเทศไทยมีบรรยากาศทางการเมืองที่อ่อนไหว ประชาชนมีการเคลื่อนไหวทางการเมืองด้วยการชุมนุมเพื่อปิดช่องทางการเดินทาง และถนนสาธารณะ ทำให้เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์โดยรวมทั้งทางสังคม และทางเศรษฐกิจ ดังนั้น การแก้ปัญหาพฤติกรรมทางการเมืองดังกล่าว อาจจะมีทางออกโดยการใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสื่อโทรทัศน์ เป็นช่องทางแสดงออกแทนการชุมนุมปิดถนนเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในสังคมไทยเป็นการแสดงความคิดเห็น ช่วยลดการสูญเสียชีวิตจากการชุมนุม ลดปัญหาการแสดงความคิดเห็นผ่านสถานที่สาธารณะ รวมถึงเป็นข้อมูลยืนยันตัวตนต่อความคิดเห็น และอาจเป็นการสร้างช่องทางในการเสนอประเด็นสำคัญในการแก้ไขปัญหา และร่างกฎหมายระดับประเทศต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์ หน่วยงานสามารถทำได้โดย

1. การพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน
2. พัฒนาระบบเว็บไซต์ให้รองรับกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นมาใหม่อย่างต่อเนื่อง
3. ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงกิจกรรมทางการเมืองที่สร้างสรรค์ผ่านสื่อเว็บไซต์ ที่แต่ละหน่วยงานได้มีการจัดสร้างขึ้น
4. การพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศ เพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการ
5. การพัฒนาการบริการเว็บไซต์ เพื่อให้ครอบคลุมตามความต้องการของประชาชน ให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชน
6. การพัฒนาการบริการข้อมูล มีการปรับปรุงข้อมูลภายในเว็บไซต์ให้ทันสมัย และถูกต้อง
7. ติดตามผลและแจ้งผลการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทันสมัย
8. สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนหันมารับบริการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของผู้ให้บริการและรับบริการที่ครอบคลุมสื่อโทรทัศน์ที่ให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ ช่องทีวีดิจิทัล ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น และการสื่อสารที่หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น เพื่อประเมินสถานการณ์ทางการเมืองในปัจจุบัน และแนวทางที่จะเป็นไปในอนาคต
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการข้อมูลทั้งส่ง-รับ ที่ถูกต้องภายใต้กฎหมาย และการทำความเข้าใจระเบียบข้อบังคับและกฎหมายในการใช้สื่อสารสนเทศแก่ประชาชนและผู้ดูแลเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนได้มีการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองได้อย่างอิสระภายใต้กรอบของกฎหมาย และได้รับความรู้ที่ถูกต้อง

กิตติกรรมประกาศ

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยภายใต้โครงการ
ส่มมหาวิทยาลัยวิจัย (โครงการ Talent Management)
มหาวิทยาลัยมหิดล

เอกสารอ้างอิง

- David, H. R., & Robert, S. K. (2005). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector*. New York: McGraw-Hill.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 4(19), 9-30.
- Everhart, N. (1996). *Web Page Evaluation Worksheet*. [Online]. Available <http://www.capecod.net/schrockguide/neeval.htm> [2015, March 24].
- Ott, J. S., Hyde, A. C., & Shafritz, J. M. (1990). *Public management: The essential readings*. Chicago: Lyceum Books/Nelson-Hall.