



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล

(Individual Study)

ประชาธิปไตยกับการสื่อสารยุคดิจิทัล

จัดทำโดย นายสมชัย เลิศสุทธีวงศ์

รหัส ๖๐๐๕๔๓

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๕
วิทยาลัยศาลรัฐธรรมนูญ
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ประชาธิปไตยกับการสื่อสารยุคดิจิทัล

นายสมชัย เลิศสุทธิวงค์^๑

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างรัฐกับประชาชน เพื่อเป็นการส่งเสริมประชาธิปไตยให้มีความเข้มแข็ง เนื่องจากประชาธิปไตยเป็น การปกครองที่อำนาจสูงสุดเป็นของประชาชน หรือที่เรียกว่าเป็นการปกครองโดยประชาชน ดังนั้นการมีส่วนร่วม หรือการเข้าถึงของประชาชนเป็นหัวใจของการปกครองในระบบนี้ โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีด้านต่างๆมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นทุกวัน ระบบการติดต่อสื่อสารที่มีผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ สามารถส่งต่อถึงกันได้ในเวลาอันรวดเร็วทั่วทุกมุมโลก โดยในหลายปีที่ผ่านมาทั่วโลกจึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาธิปไตย ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ในประเทศไทยเองมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย 43,873,732 ราย^๒ จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 65,931,550 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66.5 ของประชากรทั้งหมดเมื่อสิ้นปี 2559 และมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ถึงประมาณ 90,037,070 หมายเลข มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ รวมถึงแผนการขยายโครงข่ายขยายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ให้เข้าถึงทุกหมู่บ้านกว่า 70,000 แห่งทั่วประเทศภายใน 12 เดือน ตามนโยบายของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี

ดังนั้น หากรัฐสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารนี้ก็จะสามารถเข้าถึงประชาชน และรับฟังความเห็นของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ หลักประชาธิปไตย, อินเทอร์เน็ต, ประชาชน

^๑ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

^๒ ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
<http://webstats.nbtc.go.th/netnbt/INTERNETUSERS.php>

ประชาธิปไตยกับการสื่อสารยุคดิจิทัล

บทนำ

ในทุกวันนี้ สื่อดิจิทัล เป็นสื่อที่ครอบคลุมบริเวณส่วนใหญ่ของประชาชนอยู่ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์มือถือ วิทยุออนไลน์ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G และ 4G จนเกิดปรากฏการณ์ สังคมก้มหน้า เป็นพฤติกรรมพื้นฐานของคนในยุคนี้ ที่เรียกว่าเป็น “ยุคดิจิทัล” จนเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง แม้ในแง่หนึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสังคมระดับครอบครัว แวดวงเพื่อนฝูง หรือแม้กระทั่งสังคมในที่ทำงาน แต่ในทางตรงกันข้าม ก็แสดงให้เห็นถึงถึงประสิทธิภาพของสื่อดิจิทัล ว่ามีความสามารถเข้าถึงกลุ่มคนจนกระทั่งเทคโนโลยีเหล่านี้กลายเป็นปัจจัยที่ 6 นอกเหนือจากปัจจัย 4 ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทั่วไป

แนวคิดการนำสื่อดิจิทัลมาใช้ในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นั้น เริ่มมีการนำมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมในหลายประเทศโดยหากพิจารณาวัตถุประสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ต และบทบาทของอินเทอร์เน็ตในกิจกรรมประชาธิปไตย อาจจำแนกออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่ หน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร (information function) หน้าที่ในการสื่อสาร (communication function) และ หน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ (action function)^๓ ไล่เรียงความเข้มข้นตามลำดับ ซึ่งในแต่ละประเทศจะมาสารถนำมาใช้ได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ความเข้าใจของประชาชน กฎหมาย นโยบาย และที่สำคัญคือ เทคโนโลยีสื่อสารสนเทศ

^๓ ศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ ,อินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาประชาธิปไตย, <http://www.kriengsak.com/node/62>

1. หลักประชาธิปไตย^๔

ประชาธิปไตย คือ การปกครองโดยประชาชน ซึ่งสาระสำคัญของหลักประชาธิปไตย ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 3 หลักการ ได้แก่

- (1) หลักอำนาจสูงสุดเป็นของประชาชน
- (2) หลักเสรีภาพและความเสมอภาค และ
- (3) หลักการปกครองโดยเสียงข้างมากคุ้มครองเสียงข้างน้อย

อย่างไรก็ตามนักกฎหมายบางท่านเห็นว่า นอกจากหลักการทั้ง 3 หลักการแล้ว หลักประชาธิปไตยยังประกอบด้วยหลักประชาธิปไตยโดยทางผู้แทน และหลักการมีพรรคการเมือง ซึ่งผู้เขียนมีความเห็นว่าระบอบประชาธิปไตยนั้นมี 2 รูปแบบ คือ ประชาธิปไตยโดยตรง และประชาธิปไตยโดยทางอ้อมหรือประชาธิปไตยโดยทางผู้แทน แม้ว่าในปัจจุบันประชาธิปไตยโดยตรงล้วน ๆ ไม่สามารถใช้ได้แต่ประเทศต่าง ๆ ในตะวันตก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุโรปและอเมริกาเหนือที่มีประชาธิปไตยโดยทางผู้แทน มีระบบการเลือกตั้งและระบบพรรคการเมืองที่ดีแล้วก็ยังคงมีการใช้ประชาธิปไตยโดยตรงหรือที่เรียกว่าประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมผสมผสานควบคู่กับประชาธิปไตยโดยทางผู้แทนและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ก็ได้รับเอาแนวความคิดดังกล่าวมาบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำประชามติ การเสนอร่างกฎหมาย และการถอดถอนผู้แทนก็ตาม หากหลักประชาธิปไตยประกอบด้วยหลักประชาธิปไตยโดยทางผู้แทนและหลักการมีพรรคการเมืองด้วยแล้ว ก็จะทำให้เกิดคำถามที่ว่าประชาธิปไตยโดยตรงมิใช่ประชาธิปไตยหรือ ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่าหลักการทั้งสองดังกล่าวใช้ได้เฉพาะกับประชาธิปไตยโดยทางผู้แทนหรือประชาธิปไตยโดยทางอ้อมเท่านั้น ไม่สามารถใช้ได้กับประชาธิปไตยโดยตรงหลักประชาธิปไตยโดยทางผู้แทนและหลักการมีพรรคการเมืองจึงไม่น่าจะเป็นหลักการพื้นฐานของหลักประชาธิปไตยที่เป็นหลักสากล

โดยประเทศใดจะเป็นประชาธิปไตยในแง่เนื้อหามากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับความตื่นตัวและความเข้มแข็งของภาคประชาชนในแต่ละประเทศในแต่ละช่วงตอนของประวัติศาสตร์เป็นสำคัญ หลักการประชาธิปไตยระบอบประชาธิปไตย อยู่บนรากฐานหลักการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1.1 **หลักการอำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชน** ประชาชนแสดงออกซึ่งการเป็นเจ้าของโดยใช้อำนาจที่มีตามกระบวนการเลือกตั้งอย่างอิสระและทั่วถึงในการให้เข้ามาซึ่งตัวผู้ปกครองและผู้แทนของตน รวมทั้งประชาชนมีอำนาจในการคัดค้านและถอดถอนผู้ปกครองและผู้แทนที่ประชาชนเห็นว่า มิได้บริหารประเทศในทางที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม เช่น มีพฤติกรรมร่ำรวยผิดปกติ

^๔ ธารณี องค์กรสิทธิสตรี, ๒๕๕๐, ปัญหาการจำกัดสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญโดยประกาศห้ามทำและเผยแพร่โพลเลือกตั้งของคณะกรรมการการเลือกตั้ง,หลักสุนทรนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิตคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.2 **หลักเสรีภาพ** ประชาชนทุกคนมีความสามารถในการกระทำหรืองดเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่บุคคลต้องการ ตราบเท่าที่การกระทำของเขานั้น ไม่ไปละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่น หรือละเมิดต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและความมั่นคงของประเทศไทย

1.3 **หลักความเสมอภาค** การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงทรัพยากรและคุณค่าต่างๆของสังคมที่มีอยู่จำกัดอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ถูกกีดกันด้วยสาเหตุแห่งความแตกต่างทางชั้นวรรณะทางสังคม ชาติพันธุ์ วัฒนธรรมความเป็นอยู่ ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือด้วยสาเหตุอื่น

1.4 **หลักการปกครองโดยกฎหมายหรือหลักนิติธรรม** การให้ความคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทั้งในเรื่องสิทธิเสรีภาพในทรัพย์สิน การแสดงออก การดำรงชีพ ฯลฯ อย่างเสมอหน้ากัน โดยผู้ปกครองไม่สามารถใช้อำนาจใดๆละเมิดเพิกถอนสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้ และไม่สามารถใช้อำนาจใดๆอยู่เหนือกฎหมาย หรือเหนือกว่าประชาชนคนอื่นๆได้

1.5 **หลักการเสียงข้างมาก (Majority rule) ควบคู่ไปกับการเคารพในสิทธิของเสียงข้างน้อย (Minority Rights)** การตัดสินใจใดๆที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหมู่มาก ไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้งผู้แทนของประชาชนเข้าสู่ระบบการเมือง การตัดสินใจของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายตุลาการ ย่อมต้องถือเอาเสียงข้างมากที่มีต่อเรื่องนั้นๆ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือก โดยถือว่าเสียงข้างมากเป็นตัวแทนที่สะท้อนความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนหมู่มาก หลักการนี้ ต้องควบคู่ไปกับการ เคารพและคุ้มครองสิทธิเสียงข้างน้อยด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นหลักประกันว่า ฝ่ายเสียงข้างมากจะไม่ใช้วิธีการพวกมากลากไปตามผลประโยชน์ความเห็นหรือกระแสความนิยมของตนอย่างสุดโต่ง แต่ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนทั้งหมด เพื่อสร้างสังคมที่ประชาชนเสียงข้างน้อย รวมทั้งชนกลุ่มน้อย ผู้ด้อยโอกาสต่างๆ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข โดยไม่มีการเอาเปรียบกันและสร้างความขัดแย้งในสังคมมากเกินไป ค่านิยม ทศนคติ ที่ส่งเสริมประชาธิปไตย ระบอบประชาธิปไตย นอกจากจะเป็นระบอบการเมืองแล้ว ยังเป็นระบอบเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ด้วย ดังนั้นจึงไม่ใช่อยู่ที่รัฐธรรมนูญ กฎหมาย การเลือกตั้ง และการต่อรองทางการเมืองเท่านั้น หากอยู่ที่สมาชิกในสังคมจะต้องช่วยกันหล่อหลอม สร้างค่านิยม วิถีชีวิต ที่เป็นประชาธิปไตย มาตั้งแต่ในครอบครัว โรงเรียน ที่ทำงาน ชุมชน เพื่อจะนำไปสู่หรือการปกป้อง ระบอบประชาธิปไตย ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม^๕

^๕ วิทยากร เชียงกุล, หลักการของระบอบประชาธิปไตย, <https://witayakorclub.wordpress.com/2007/06/26/democratic/>

2. รูปแบบประชาธิปไตย^๖

ระบอบประชาธิปไตย หรือการปกครองตนเองของประชาชน อาจแบ่งเป็น

2.1 ประชาธิปไตยโดยตรง

ประชาชนมาประชุมกัน อภิปรายและลงคะแนนกันในเรื่องสำคัญ เช่น การประชุมเรื่องงบประมาณ กฎหมาย ในระดับท้องถิ่น หรือการลงประชามติในระดับประเทศ เช่น การจะรับหรือไม่รับร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่

2.2 ประชาธิปไตยโดยระบบผู้แทน

เนื่องจากประเทศส่วนใหญ่มีประชาชนมาก มีความซับซ้อน ต้องแบ่งงานกันทำ จึงมักใช้วิธีเลือกผู้แทนของประชาชนขึ้นไปเป็นฝ่ายบริหารและฝ่ายออกกฎหมาย

2.3 ประชาธิปไตยแบบประชาชนมีส่วนร่วม

เป็นการผสมผสานทั้ง 2 แบบแรก รวมทั้งการให้ประชาชนมีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น เมืองนครอิสระที่รักษาผลประโยชน์ฝ่ายประชาชน มีสื่อมวลชนและองค์กรประชาชนที่เข้มแข็ง ภาคประชาชนหรือสังคมพลเมืองมีบทบาทในการตัดสินใจเรื่องการบริหารประเทศค่อนข้างมาก ไม่ได้ปล่อยให้ผู้แทนทำทุกอย่างโดยประชาชนให้ใช้สิทธิแค่เลือกตั้งผู้แทนนานๆ ครั้งเท่านั้น ตั้งแต่ปี 2475 ประเทศไทย ใช้ประชาธิปไตยแบบที่ 2 เป็นบางช่วง (บางช่วงเป็นเผด็จการ) ประเทศไทยควรใช้แบบที่ 1 และ 3 เพิ่มขึ้นเพราะระบอบประชาธิปไตย โดยระบบผู้แทนมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในสภาพที่นักการเมืองกลุ่มน้อยมีฐานะทางเศรษฐกิจสูง มีอำนาจและความรู้สูงกว่าประชาชนส่วนใหญ่มาก ทำให้คนกลุ่มนี้มักได้เป็นผู้แทน และมักจะทำอะไรก็ได้ตามใจชอบ รวมทั้งการคอร์รัปชัน, การหาผลประโยชน์ทับซ้อน โดยอ้างว่าเพราะประชาชนเลือกพวกเขาเข้าไปแล้ว เขาจะทำอะไรก็ถือว่าเป็นประชาธิปไตยทั้งนั้น ประชาธิปไตย โดยระบบผู้แทน หมายถึงว่า ประชาชนเลือกผู้แทนเข้าไปเป็นผู้บริหารจัดการแทนตัวพวกเขา เพื่อให้บริหารประเทศเพื่อประโยชน์ของประชาชน ไม่ใช่เลือกไปเป็นเจ้านายและประชาชนยังมีสิทธิคัดค้านถอดถอนผู้แทนที่ขึ้นไปเป็นรัฐบาลแล้วไม่ได้ทำหน้าที่อย่างซื่อตรงและเพื่อส่วนรวมด้วย แต่รัฐธรรมนูญที่ผ่านมาไม่ได้เปิดช่องทางและไม่มีการให้การศึกษาและข่าวสารแก่ประชาชนว่า ประชาชนมีสิทธิ ประการหลังที่สำคัญนี้ด้วย ประชาชนไม่ได้เลือกผู้แทนไปเป็นเจ้านายในระบอบอำนาจนิยมซึ่งเป็นระบอบเก่า แต่วัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม (ยกย่องเกรงกลัวคนมีอำนาจ) ยังคงตกค้างมาจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะในประเทศไทยและประเทศกำลังพัฒนาอื่นๆ ที่ประชาชนได้รับการศึกษาและข่าวสารน้อยและหรือได้รับแบบคุณภาพต่ำ ทำให้เป็นประชาธิปไตยแค่รูปแบบ หรือเป็นประชาธิปไตยเพียงบางส่วน ยังไม่ใช่การปกครองตนเองของประชาชน ที่ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ระบอบประชาธิปไตย ไม่ใช่หมายถึงแค่ ประชาธิปไตยทางการเมือง (ประชาชน

^๖ อ้างแล้วเชิงอรรถที่ ๕

มีสิทธิเสรีภาพ เลือกรับ คัดค้าน ถอดถอน ผู้แทนได้) เท่านั้น หากต้องเป็นประชาธิปไตยทางเศรษฐกิจ (มีการกระจายทรัพย์สิน และรายได้ที่เป็นธรรม มีการแข่งขันที่เป็นธรรม) และประชาธิปไตยทางสังคม (ประชาชนมีการศึกษา รับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีสิทธิเสรีภาพ และโอกาสการเข้าถึง ศาสนา ความเชื่อ ศิลปวัฒนธรรม อย่างเสมอภาคกัน) ด้วย ประชาธิปไตย 2 อย่างหลังนี้ ประเทศไทยยังมีน้อย รวมทั้งไม่มีการให้การศึกษาคำสอน ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารประชาชนในเรื่องนี้มากพอ เป็นเหตุให้ประชาธิปไตย การเมือง พัฒนาไปได้ช้ามาก

3. ยุคดิจิทัล

ดิจิทัล หมายถึง เลขในทฤษฎีข้อมูลหรือระบบข้อมูล เป็นวิธีแทนความหมายของ ข้อมูลหรือชิ้นงานต่างๆในรูปแบบของตัวเลข โดยเฉพาะเลขฐานสอง ที่ไม่ต่อเนื่องกัน ซึ่งต่างจากระบบแอนะล็อกที่ใช้ค่าต่อเนื่องหรือสัญญาณแอนะล็อกซึ่งเป็นค่าต่อเนื่อง หรือแทนความหมายของ ข้อมูลโดยการใช้ฟังก์ชันที่ต่อเนื่อง^๗ โดยคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีปัจจุบันส่วนมากทำงานอยู่ด้วยการส่งสัญญาณแบบดิจิทัล เฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสื่อสารสารสนเทศ จึงมีการเรียกยุคนี้ว่า “ยุคดิจิทัล”

3.1 วิวัฒนาการของยุคดิจิทัล^๘

Digital1.0 ยุคของอินเทอร์เน็ต

คำจำกัดความของ Digital 1.0 คืออินเทอร์เน็ต เป็นยุคที่เกิดขึ้นเมื่อสิบกว่าปีที่ผ่านมา เป็นจุดเริ่มต้นของการใช้เว็บไซต์ และอีเมล Digital 1.0 เป็นการเปลี่ยนผ่านครั้งยิ่งใหญ่จากโลกออฟไลน์ มายังออนไลน์ เปลี่ยนจากการส่งจดหมายติดแสตมป์ เป็นเป็นอีเมล ที่สะดวกรวดเร็วขึ้น และการเปลี่ยนแปลงนี้ได้เกิดผลกระทบใหญ่ที่ทำให้บางสิ่งบางอย่างในโลกออฟไลน์ที่เคยใช้งานอยู่เดิมได้ หายไปและเกิดปรากฏการณ์ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงและก้าวไปข้างหน้าไม่หยุดยั้ง

สิ่งที่เกิดขึ้นทาง ธุรกิจในปีในยุค Digital 1.0 คือ องค์กรเริ่มมองเห็นโอกาสทางดิจิทัล ในยุคแรกๆของเว็บไซต์จึงเป็นยุคของการใช้เว็บไซต์แทนโบชัวร์ที่มีความมัลติคราบถ้วน, ใช้ติดต่องานเชิงพาณิชย์ สร้างความน่าเชื่อถือ เปิดสำนักงานเสมือนที่สามารถทำงานได้ 24X7 ไม่มีวันหยุด

^๗ วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี,

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A5>

^๘ Mirum, กรกฎาคม 2559, เปิดยุค Digital 1.0-4.0, <http://marketeer.co.th/archives/89081>

Digital 2.0 ยุคแห่ง Social Media

จากจุดเริ่มต้นของ social media คือการร่วมเพื่อนในสังคมออนไลน์มาสู่ออนไลน์ และขยายพฤติกรรมการใช้งานสู่ยุคคอนซูเมอร์ใช้ social network เป็นสื่อหลัก ในการสื่อสาร จากการที่ social media เข้ามาอยู่ในมือถือ

ในยุคนี้เป็นยุคของนักธุรกิจมองเป็นเครื่องมือในการวัดผลที่รวดเร็ว และเห็นทิศทางอำนาจต่อรองย้ายมาที่ผู้บริโภค จากอิทธิพลของ social media ที่เปลี่ยนให้ผู้บริโภคเป็นผู้สร้างคอนเทนต์ได้เองในส่วนของแบรนด์โซเชียลมีเดียได้กลายเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้แบรนด์รู้จัก สร้าง Relationship กับลูกค้าได้แน่นแฟ้นขึ้น รวมถึงการเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำ Marketing Contact Service และมาซึ่งการขายสินค้าในที่สุด

Digital 3.0 ยุคของบิ๊ก Data Analytic /Cloud Computing/Application

Social media ประสบความสำเร็จจากแพลตฟอร์มที่สามารถใช้งานได้ทั่วโลก และการเติบโตของ social media ทำให้เกิดการขยายของข้อมูลมหาศาล ในแต่ละวันทุกแพลตฟอร์มไม่ว่าจะเป็น Facebook Google Apple หรือแม้แต่ธุรกิจอย่าง ธนาคาร ประกันภัย รีเทลที่มีข้อมูลวิ่งเข้าออกเป็นล้านล้าน record ต่อวัน เมื่อข้อมูลมากแต่นำไปใช้งานต่อไม่ได้ก็ไม่เกิดประโยชน์

ในยุค Digital 3.0 เป็นยุคที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเวลานี้ ทุกองค์กรต่างเห็นความสำคัญของการนำ big data มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด บนพื้นฐานของความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของข้อมูลที่ต้องการเก็บเพื่อนำไปขยาย ผลในรูปแบบต่างๆ ผ่านระบบ Data Analytic แต่การนำ Data Analytic มาใช้ให้เกิดประโยชน์และสามารถใช้งานได้อย่างเรียลไทม์โดยไม่มีข้อจำกัดของ สถานที่ จำเป็นต้องมี Cloud Computing มาช่วยอำนวยความสะดวก สามารถเชื่อมโยงการทำงานต่าง แพลตฟอร์มมาใช้งานร่วมกันแบบเรียลไทม์ เกิดบริการ Online Service, Omni Channel, บริการต่างๆ บนมือถือและอื่นๆ

นอกจากนี้ในยุค Digital 3.0 ยังมาพร้อมกับการใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้บริโภคที่กลายมาเป็นอุปกรณ์ในการค้น หาข้อมูลการสื่อสารและการสั่งซื้อสินค้า จนแบรนด์ต้องปรับตัวสู่การเข้าถึงลูกค้าในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ผ่านบริการใหม่ๆ ที่ให้บริการอยู่บนคลาวด์คอมพิวเตอร์ ยกตัวอย่างเฟซบุ๊กได้เปิดตัว BOT บริการที่เฟซบุ๊กร่วมมือกับร้านค้า โดยเฟซบุ๊กจะจับความต้องการของผู้ใช้ผ่าน status / comment และประมวลผลผ่าน Data Analytic และเมื่อสิ่งที่ผู้ใช้เฟซบุ๊กโพสต์ลงในสเตตัสตรงกับสินค้าที่ร้านค้ามีอยู่ เช่น ผู้ใช้โพสต์อวยพรวันเกิดคนสำคัญ

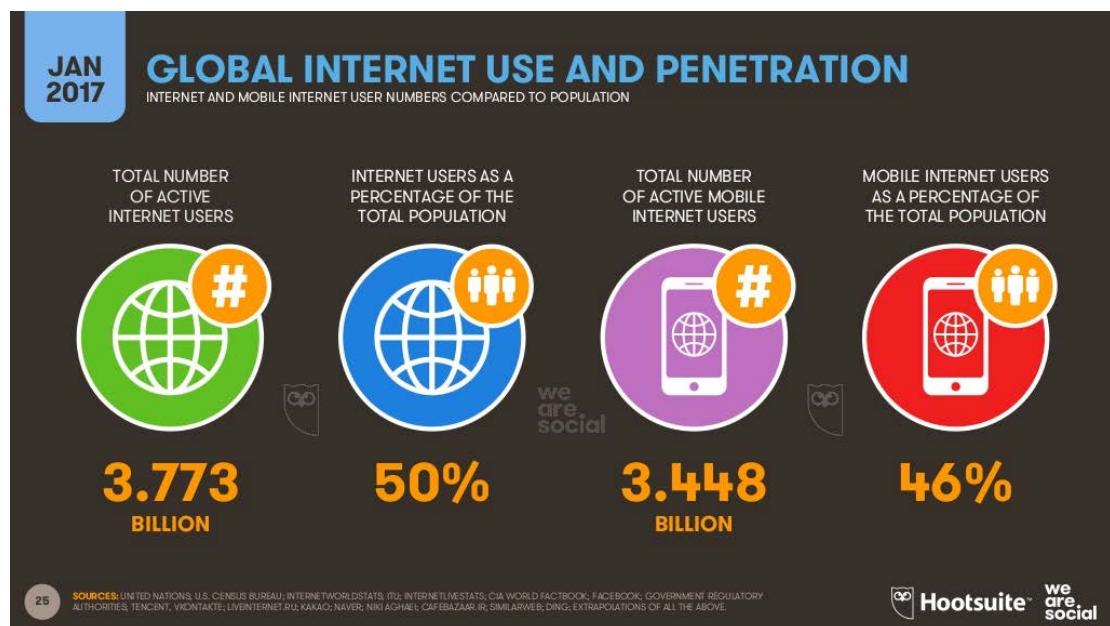
หรือข้อความที่บ่งบอกว่าอยากซื้อดอกไม้ส่งให้คนสำคัญ ร้านดอกไม้ก็จะขึ้นมาโชว์ที่หน้า feed ของผู้โพสต์ทันทีและทำการซื้อขาย ชำระเงิน กันผ่านหน้าเฟซบุ๊กได้โดยตรง และเฟซบุ๊กก็ยังสามารถเก็บข้อมูลความชอบเกี่ยวกับดอกไม้จากผู้ใช้งานเฉพาะ บุคคลและนำข้อมูลนี้ไปต่อยอดกับพาร์ทเนอร์อื่นๆได้อีกด้วย

Digital 4.0 ยุค Machine-2-Machine

ความฉลาดของเทคโนโลยีจะทำให้อุปกรณ์ต่างๆ คุยกันเองได้โดยอัตโนมัติโดยคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นหลัก เช่น รถยนต์คุยกับบ้านแจ้งเตือนบ้านให้เปิดไฟ เปิดแอร์ก่อนที่รถจะขับถึงบ้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องปรับตัวตามเทรนด์เหล่านี้ให้ทันพัฒนาวัตกรรมการ เพื่อต่อยอดธุรกิจ บนการแข่งขันที่รวดเร็วและรอบด้านโดยเฉพาะสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ที่อยู่อาศัย การเงินธนาคาร และยานยนต์ เป็นต้น

3.2 สถิติความเคลื่อนไหวในโลกดิจิทัล (Digital Movement)

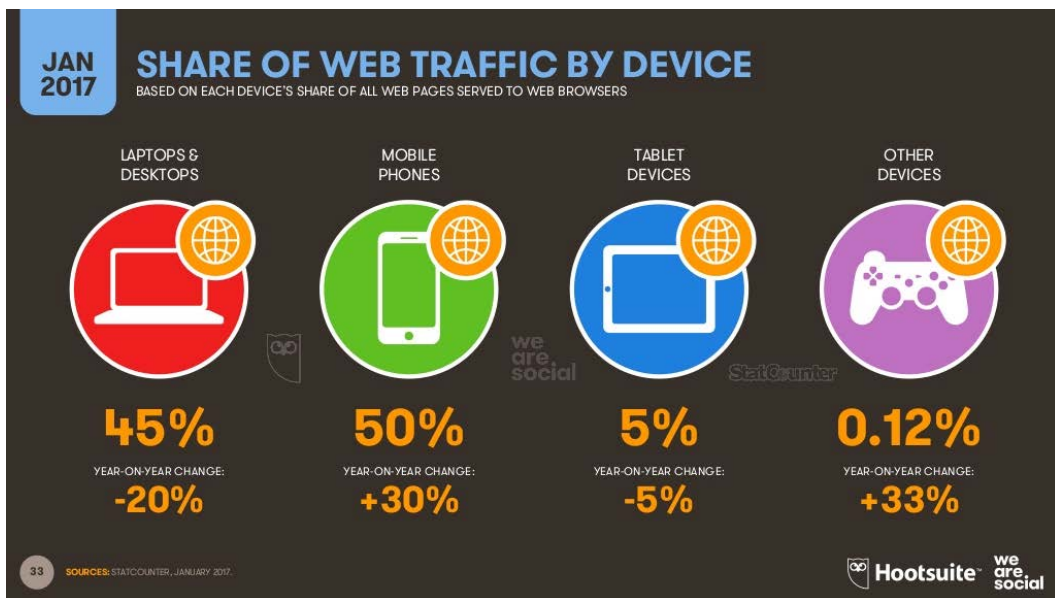
การที่เราจะสามารถใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ อินเทอร์เน็ต หรือช่องทางอื่นๆ ในยุคดิจิทัลได้จะต้องมีการศึกษาสถิติ พฤติกรรมการใช้งาน และแนวโน้มการใช้งานที่เกิดขึ้นในปัจจุบันก่อน ซึ่งเมื่อต้นปี 2560 ทั่วโลกมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (Global Internet Usage) มากกว่า 3.7 พันล้านราย คิดเป็น 50% ของประชากรทั่วโลก โดยการใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ถึง 91% ของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลก



ที่มา: Digital in 2017 Global Overview <https://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-global-overview>

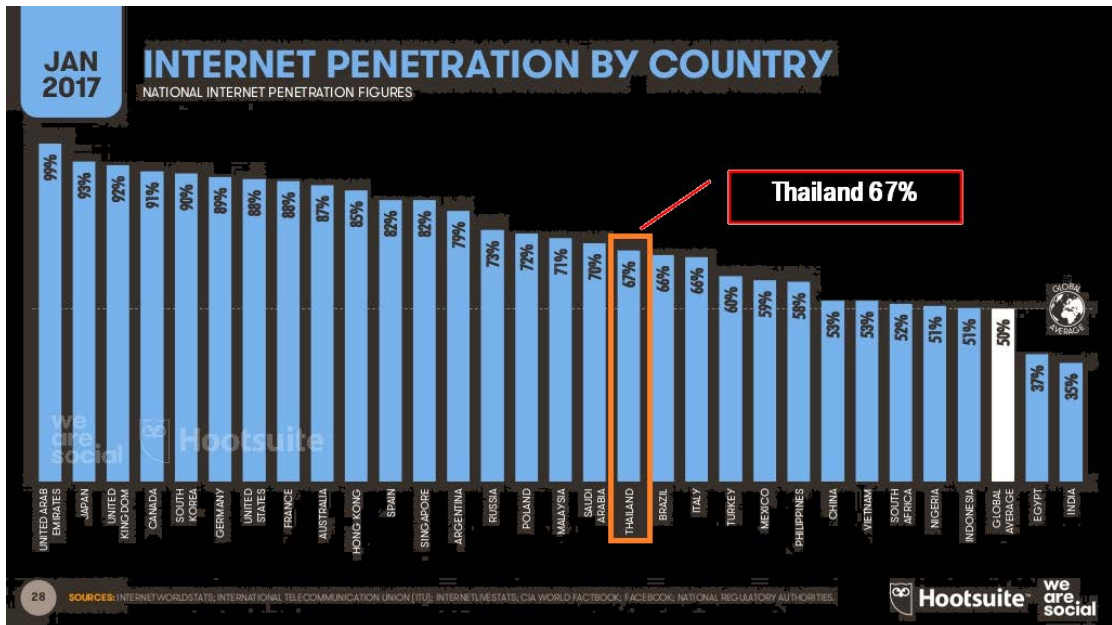
โดยสัดส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตาม อุปกรณ์ (Device) การใช้งานดังนี้

- โทรศัพท์เคลื่อนที่มีสัดส่วนมากถึง 50% เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 30%
- คอมพิวเตอร์ และ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop) 45% ลดลงจากปีก่อน 20%
- Tablet 5% ลดลงจากปีก่อน 5%
- อุปกรณ์อื่นๆ 0.12% เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 33%



ในปัจจุบันประเทศไทยเองมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย 43,873,732 ราย^๙ จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 65,931,550 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66.5 ของประชากรทั้งหมดเมื่อสิ้นปี 2559 และเมื่อต้นปี 25560 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 67 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วในเดือนเดียวกันถึงร้อยละ 21 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงผ่านการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Smartphone มีความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งเป็นในทิศทางเดียวกันทั่วโลก

^๙ อ้างแล้วเชิงอรรถที่ ๒



ที่มา: Digital in 2017 Global Overview <https://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-global-overview>

โดยข้อมูลล่าสุดพบว่าประเทศไทยมีการใช้งาน Facebook ซึ่งเป็นสื่อ social network ที่ได้รับความนิยมทั่วโลกเป็นอันดับ 8 ของโลกมีการใช้งานถึง 57,000,000 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 3 ของผู้ใช้งานทั่วโลก และ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีการใช้งานสูงที่สุดของโลกมีการใช้งานถึง 35,000,000 ราย หรือคิดเป็นคิดเป็นร้อยละ 1.6 ของผู้ใช้งานทั้งหมด



ที่มา: <http://imgur.com/FyBJx4u>

4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนำมาใช้ประโยชน์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเมืองและประชาธิปไตย^{๑๐}

หากพิจารณาวัตถุประสงค์ของการใช้ อินเทอร์เน็ต และบทบาทของอินเทอร์เน็ตในกิจกรรมประชาธิปไตย อาจจำแนกออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ดังนี้

4.1 หน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร (Information Function)

อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างต่อเนื่องในปริมาณที่ไม่จำกัด เนื่องจากอินเทอร์เน็ตมีช่องทางในการสื่อสารที่มากกว่า และสามารถส่งผ่านข้อมูลที่ทันสมัยได้ตลอดเวลา ในราคาที่ถูกลงกว่าเมื่อเทียบกับการสื่อสารผ่านช่องทางอื่น อีกทั้งยังยากต่อการปิดกั้นและแทรกแซงได้เมื่อเทียบกับสื่อแบบเดิม อินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้พลเมืองมีสิทธิโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ที่สำคัญ มีการมองว่า อินเทอร์เน็ตเป็นระบบสารสนเทศที่ก้าวหน้า เสรีและเป็นกลาง ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญสำหรับ พลเมืองที่รอบรู้ (well-informed citizen) สำหรับระบอบประชาธิปไตย

พลเมืองที่ได้รับการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต จะช่วยส่งเสริมความเป็นพลเมืองผู้รอบรู้ (informed citizen) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจำนวนมากที่ช่วยในการตัดสินใจ อันจะส่งผลให้ประชาชนมีเหตุมีผลในการตัดสินใจในการเลือกตั้งมากขึ้น และทำให้มีแนวโน้มเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น รวมทั้งยังทำให้พลเมืองมีความสามารถในการปกครองตนเองได้มากขึ้นด้วย

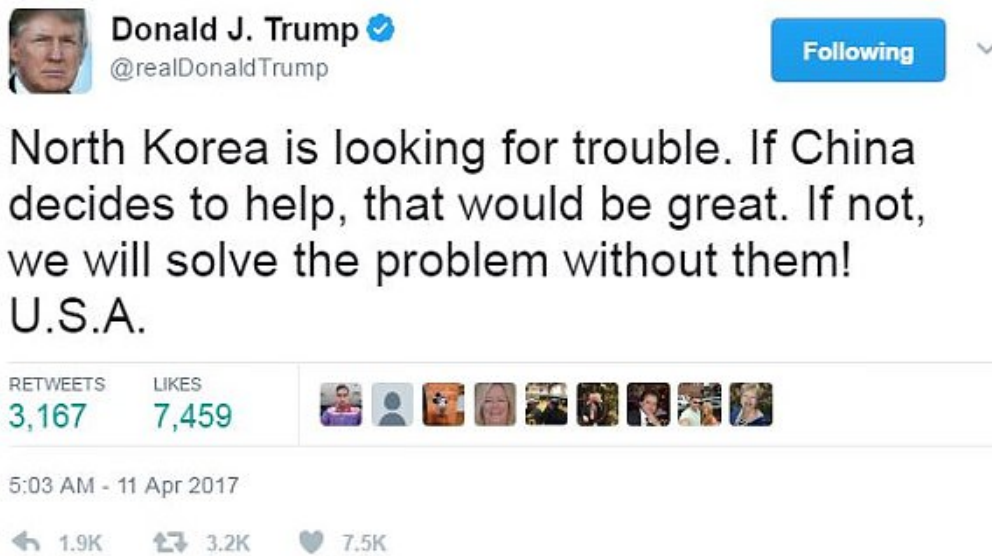
ในขณะเดียวกัน อินเทอร์เน็ตยังทำให้บรรดาตัวแสดงทางการเมือง (political actors) กลุ่มต่าง ๆ มีช่องทางในการแพร่กระจายข้อมูลมากขึ้น ทำให้ผู้สมัครแข่งขันชิงตำแหน่งทางการเมืองมีเสรีภาพในการแสดงออกมากขึ้น และทำให้รัฐบาลและการบริหารงานภาครัฐต้องเปิดกว้างและรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น ส่งผลให้การบริหารราชการแผ่นดินมีความโปร่งใส อีกทั้งการที่ประชาชนมีข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของรัฐบาลและผู้แทนมากขึ้น ทำให้รัฐบาลและผู้แทนต้องรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยโต้แย้งว่า แม้อินเทอร์เน็ตจะทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น แต่ประชาชนจะประสบปัญหาการท่วมท้นของข่าวสารที่มีจำนวนมากมหาศาล

^{๑๐} ศาสตราจารย์ ดร. เกียรติศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ ,อินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาประชาธิปไตย, <http://www.kriengsak.com/node/62>

อีกทั้งจำนวนไม่น้อยเป็นเหมือนข้อมูลที่ไม่มีคุณค่า และระบุว่า ข้อมูลที่แพร่กระจายในอินเทอร์เน็ตนั้น ไม่แตกต่างจากสื่ออื่น เพราะเป็นเพียงการเปลี่ยนแปลงเพียงรูปแบบการสื่อสารเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น ยังเกิดปัญหาช่องว่างในการรับรู้ข่าวสารระหว่างผู้ที่เข้าถึงเทคโนโลยีกับผู้ที่เข้าไม่ถึง

โดยตัวอย่างการนำสื่อมาใช้ในทางลบที่เห็นได้ชัดในปัจจุบันอย่างกรณีของนายโดนัลด์ ทรัมป์ ประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นผู้ที่นิยมการทวีตข้อความผ่าน Twitter ทั้งก่อนและหลังเข้ารับตำแหน่งประธานาธิบดีสหรัฐฯซึ่งมีผู้ติดตามถึง 34.4 ล้านคน ที่มีการใช้ข้อความที่แสดงถึงนโยบายทางการเมืองของตนในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทั้งการเมืองภายในประเทศ และการเมืองระหว่างประเทศ โดยโฆษกทำเนียบขาว ฌอน สไปเซอร์ เคยกล่าวไว้ว่า “บัญชีทวีตเตอร์ของทรัมป์คือคำแถลงอย่างเป็นทางการของประธานาธิบดีสหรัฐฯ”



และล่าสุดองค์กรสนับสนุนการแสดงความคิดเห็นเสรี Knight First Amendment Institute จากมหาวิทยาลัยโคลัมเบียในนิวยอร์ก เป็นโจทก์ร่วมกับผู้ใช้ทวีตเตอร์อีก 7 คน กล่าวหาว่าประธานาธิบดีทรัมป์ได้บล็อกความเห็นของผู้ใช้ ที่วิพากษ์วิจารณ์ หรือไม่เห็นด้วยกับ การทำงานของผู้นำสหรัฐฯ ซึ่งนายโดนัลด์ ทรัมป์มักใช้ Twitter ในการแถลงนโยบายจึงควรถือเป็นบัญชีสาธารณะ และไม่ควรถูกจำกัดความคิดเห็น ถือว่าขัดกับรัฐธรรมนูญสหรัฐฯ บทที่ 1 ว่าด้วยเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของพลเมืองอเมริกัน^{๑๑}

^{๑๑} U.S. free-speech group sues Trump for blocking Twitter users, July 11, 2017, สำนักข่าว Reuters, <https://www.reuters.com/article/us-usa-trump-twitter-idUSKBN19W1UZ>

มิเพียงเท่านั้น ในทางกลับกัน อินเทอร์เน็ตยังอาจถูกใช้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มพลังต่อต้านประชาธิปไตย (anti-democratic forces) และถูกนำมาใช้เพื่อละเมิดสิทธิมนุษยชนได้ด้วย อินเทอร์เน็ตอาจถูกใช้เป็นเครื่องมือของกลุ่มผู้นำที่ปฏิเสธประชาธิปไตย โดยใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการโฆษณาชวนเชื่อเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้กับอำนาจรัฐ รวมทั้งรัฐอาจออกกฎระเบียบเพื่อแทรกแซงด้วยการเซ็นเซอร์ การออกกฎหมายควบคุมและการสกัดกั้นมิให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลบางประเภทอย่างเสรี

4.2 หน้าที่ในการติดต่อสื่อสาร (Communication function)

คุณสมบัติของการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การเสียค่าใช้จ่ายน้อย มีปฏิสัมพันธ์ตอบโต้กันได้อย่างรวดเร็ว เป็นการสื่อสารแนวนอนและเป็นเครือข่ายเชื่อมกันได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้การสื่อสารระหว่างประชาชนกับรัฐบาล หรือระหว่างประชาชนกับผู้แทนมีความโปร่งใส ทั้งรัฐบาลและผู้แทนประชาชนสามารถที่จะรับทราบความคิดเห็นของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อม ๆ กับที่สามารถสื่อสารกลับไปถึงประชาชนได้ทันที นับเป็นวิธีการสื่อสารโต้ตอบกันที่ง่ายและรวดเร็วกว่าการสื่อสารในช่องทางอื่น ๆ

พลเมืองจะสามารถมีปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่กับรัฐบาล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มตัวแทนทางการเมืองอื่น ๆ ระบบการเมืองจะเปิดออกสำหรับพรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ และแนวคิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม การสื่อสารกันทางอินเทอร์เน็ตจะช่วยสนับสนุนการมีส่วนร่วม การปรึกษาหารือและถกเถียงของพลเมือง รวมทั้งการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางการเมือง การศึกษายังพบอีกว่า การถกเถียงผ่านทางระบบออนไลน์ (online discussion) ช่วยให้คนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและจริงใจ และเป็นความเห็นที่มีคุณภาพทำให้มีความเชื่อว่า อินเทอร์เน็ต จะทำให้กลายเป็นพื้นที่สาธารณะแห่งใหม่ (new public sphere) อีกทั้ง ยังมีการคาดการณ์ว่าจะเกิดระบบประชาธิปไตยทางตรงรูปแบบใหม่ เรียกว่า Libertarian Democracy ซึ่งเป็นประชาธิปไตยในรูปแบบใหม่ ระหว่าง ประเทศดิจิทัล (digital nation) กับ พลเมืองดิจิทัล (digital citizen) โดยประชาชนมีส่วนร่วมตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังช่วยส่งเสริมการเพิ่มขึ้นของพหุนิยม เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเพิ่มปริมาณและความหลากหลายในช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้เกิดการสื่อสารระหว่างประชาชนที่หลากหลายและอาศัยอยู่ต่างสถานที่กัน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนกลุ่มผลประโยชน์กับเจ้าหน้าที่รัฐ อินเทอร์เน็ตอำนวยความสะดวกในการแข่งขันทางการเมือง เพิ่มความเข้มแข็งให้กับกลุ่มเครือข่าย องค์กรภาคประชาสังคม และขบวนการทางสังคมแบบใหม่ รวมทั้งเพิ่มอำนาจให้กับภาคพลเมืองในการดำเนินกิจกรรมตามความสนใจของตนได้อย่างมีพลังมากขึ้น

ถึงกระนั้น ฝ่ายที่มองโลกแง่ลบมีข้อโต้แย้งว่า คนที่มีแนวโน้มใช้ อินเทอร์เน็ต ในการมีส่วนร่วมทางการเมือง ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ใช้เครื่องมืออื่น ๆ เพื่อมีส่วนร่วมทางการเมืองอยู่แล้ว หรือต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีด้วย ยิ่งไปกว่านั้นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอาจมิได้มีความเท่าเทียมและเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง ประชาชนจำนวนมากยังคงเพิกเฉยไม่ใส่ใจในการแสดงความคิดเห็นในปัญหาสาธารณะ ปัญหาการถูกรบกวนงำโดยพรรคการเมืองใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มสื่อสารมวลชน

ประเด็นโต้แย้งสำคัญอีกประเด็นหนึ่ง นั่นคือ การไม่เปิดเผยชื่อและตัวตนของผู้ใช้ อินเทอร์เน็ต ย่อมหมายความว่า ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่ต้องแสดงความรับผิดชอบ ส่งผลให้การแสดงความคิดเห็นใน อินเทอร์เน็ต มีคุณภาพค่อนข้างต่ำ มักเป็นการใช้อารมณ์ขาดเหตุผล ข้อมูลจากการสนทนาในอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ หลอกลวงและไม่ถูกต้อง มักแสดงทัศนคติและจุดยืนที่สะท้อนการแบ่งขั้วตรงข้ามอย่างชัดเจน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เกิดช่องว่างที่ห่างออกจากกันมากขึ้น จนไม่สามารถหาข้อสรุปได้ อันเป็นลักษณะที่ไม่สมบูรณ์แบบ ไม่สอดคล้องกับพื้นที่สาธารณะ (public sphere) ที่ควรจะเป็นในอุดมคติ

ปัญหาดังกล่าวข้างต้นอาจเกิดจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ยังมีศักยภาพไม่เพียงพอสำหรับการถกเถียงและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางการเมือง ระดับของการปฏิสัมพันธ์ของการสื่อสารระหว่างกันยังไม่สามารถเทียบเคียงกับการสื่อสารแบบหน้าต่อหน้า (face-to-face) ได้ เนื่องจากผู้ที่เข้ามาใช้ประโยชน์ทางการเมืองในอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน มีระดับของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันที่ยังไม่สามารถเรียกได้ว่า ถึงระดับที่เรียกว่า intelligence of contexts and shared understanding ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (interactivity) และส่วนใหญ่เป็นการถกเถียงระหว่างกันผ่านตัวอักษร (text-based internet discussions) ซึ่งฉิวเฉียดเกินกว่าที่จะนำมาสนับสนุนความมั่นคงทางการเมืองได้ (political deliberation)

4.3 หน้าที่ในการดำเนินกิจกรรม (Action function)

อินเทอร์เน็ตได้รับการคาดหวังว่า จะช่วยส่งเสริมกิจกรรมสาธารณะให้ก้าวหน้าขึ้น และสนับสนุนให้พลเมืองเข้าร่วมกิจกรรมประชาธิปไตยที่เป็นทางการมากขึ้น อาทิ การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งทางอินเทอร์เน็ต (e-voting) การทำประชาพิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต (online public hearing) การลงประชามติทางอินเทอร์เน็ต (online referendums) ทั้งนี้เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสื่อสารที่มีค่าใช้จ่ายต่ำเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ

นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตช่วยลดข้อจำกัดด้านต้นทุน พื้นที่และเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม และการรวมกลุ่มของประชาชน ภาคพลเมืองจึงสามารถเข้าถึงเครือข่ายทางสังคมใหม่ ๆ หรือเข้าร่วมในชุมชนเสมือนจริง (virtual communities) ผ่านทางประชาธิปไตยทางไกล (tele democracy)

การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ยังช่วยจูงใจให้พลเมืองเข้ามีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนจริงมากขึ้นด้วย. ช่วยเพิ่มพลังให้กับเครือข่ายทางสังคมและช่วยขยายเครือข่ายทางสังคมให้กว้างออกไปจากขอบเขตชุมชนตามพื้นที่ภูมิศาสตร์ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการระดมทรัพยากร การแสวงหาข้อมูล พันธมิตร และการช่วยเหลือในรูปของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากสมาชิกที่มีขอบเขตกว้างขวาง ปัจเจกบุคคลที่เป็นสมาชิกของหลายเครือข่ายจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

การวิจัยเชิงประจักษ์ พบหลักฐานว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนมากขึ้น และทำให้คนที่เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนอยู่แล้วยิ่งเข้าร่วมมากขึ้น ขณะที่พบว่า ผู้ที่เข้าร่วมการถกเถียงแบบออนไลน์มีความไว้วางใจที่จะมีความไว้วางใจทางสังคม (social trust) การมีส่วนร่วมทางการเมือง และการร่วมกิจกรรมในชุมชน มากกว่าคนที่ไม่ได้เข้าร่วมการถกเถียงแบบออนไลน์ เหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะเครือข่ายทางสังคม (social networks) ทำให้สมาชิกเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจกัน ทั้งนี้เครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต มีลักษณะเป็น ความไว้วางใจที่บอบบาง (thin trust) ที่เป็นพื้นฐานของการบูรณาการทางสังคมในสังคมสมัยใหม่ที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งประชาชนจะขยายขอบเขตความไว้วางใจออกไปสู่คนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลและไม่รู้จักกันมาก่อนเลยก็เป็นได้

อย่างไรก็ตาม กลุ่มที่ไม่เชื่อในพลังของ อินเทอร์เน็ต โต้แย้งว่า การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมทางประชาธิปไตยจะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาการลงคะแนนเสียงผ่านระบบดิจิทัล เกิดคำถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของการเลือกตั้งอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์โพล ข้อสำคัญ อินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะยังมีกลุ่มคนที่ไม่พร้อมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านี้

ข้อโต้แย้งสำคัญอีกประการ คือ การปฏิสัมพันธ์ในอินเทอร์เน็ตไม่ได้ช่วยให้เครือข่ายความสัมพันธ์ของภาคพลเมือง (civic engagement) แน่นแฟ้นขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการพูดคุยทางอินเทอร์เน็ตไม่ช่วยสร้าง ความเชื่อใจทางสังคม (social trust) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนทางสังคม (social capital) เพราะคนเข้าง่าย ออกง่าย และไม่จำเป็นต้องแสดงตัวตนที่แท้จริง จึงไม่ทำให้เกิดความสัมพันธ์กันเหมือนการปฏิสัมพันธ์แบบหน้าต่อหน้า (face-to-face contact.) ไม่เพียงเท่านั้น ยังมองว่า การที่ประชาชนใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทำให้เกิดความสงสัยว่า จะทำให้การใช้เวลาใน

การทำกิจกรรมในชุมชนลดลง และอาจทำให้เกิดช่องว่างที่มากขึ้นระหว่างผู้ที่มีส่วนร่วมกับผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วม ยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาที่ผ่านมา ไม่พบว่า การเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารมีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองและก่อให้เกิดรูปแบบกิจกรรมที่แปลกใหม่แต่อย่างใด

นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ต ยังได้รับการพยากรณ์ว่า จะทำให้เกิดปัญหา ความตื่นตัวของพหุนิยม (hyper pluralism) อันเกิดจากการที่มีกลุ่มผลประโยชน์จำนวนมาก จนทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายในกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย รวมทั้งยังทำให้เกิดภาวะการแตกแยกและไม่มีเสถียรภาพของกลุ่มการเมืองหรือชุมชนการเมืองต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้เป็นการรวมตัวแบบเฉพาะกิจสำหรับบางสถานการณ์เท่านั้น หรือเรียกว่า กลุ่มเฉพาะกิจ (event group)

สรุป

ในยุคดิจิทัลที่มีการสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วทั่วถึงเกือบทุกมุมโลก เห็นได้จากสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ในทุกภูมิภาคของโลกรวมถึงในประเทศไทยเองซึ่งในประเทศไทยเองมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย 43,873,732 ราย จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 65,931,550 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66.5 ของประชากรทั้งหมดเมื่อสิ้นปี 2559 โดยอินเทอร์เน็ตสามารถส่งผ่านข้อมูลได้ตลอดเวลา ในราคาที่ถูกลงกว่าเมื่อเทียบกับการสื่อสารผ่านช่องทางอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานสื่อ social network อาทิ Facebook, twitter หรือ instagram ซึ่งเดือนพฤษภาคม 2017 พบว่าคนไทยใช้ facebook ถึง 57 ล้านคน ถึงแม้จะสูงขึ้นเพียง 15% ขณะที่คนใช้ Instagram 11 ล้านคน สูงขึ้นถึง 41% LINE มีผู้ใช้ 41 ล้านคน ส่วน twitter นั้นน่าจับตามองสุดๆเพราะเติบโตมากที่สุดในทุก Social Media ในไทย โดยมีผู้ใช้ถึง 9 ล้านคน โตขึ้น 70%^{๑๒} ซึ่งเห็นได้ว่าสื่อดิจิทัลเหล่านี้สามารถเข้าถึงประชาชนเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แต่การนำมาใช้กับระบบการปกครองย่อมมีความละเอียดอ่อน เนื่องจากยากต่อการปิดกั้นและแทรกแซงได้เมื่อเทียบกับสื่อแบบเดิม เพราะด้านหนึ่งรัฐได้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างแท้จริง แต่ในอีกด้านหนึ่งก็อาจมีความซุ่มเสียดังในททการใช้เป็นช่องทางในการเคลื่อนไหวทางการเมือง ดังที่จะเห็นได้ทั่วไป

ดังนั้น หากต้องการใช้สื่อดิจิทัลนำมาใช้กับระบบการปกครองระหว่างรัฐ กับ ประชาชน หรือระหว่างประชาชนด้วยกัน ต้องการใช้อย่างระมัดระวัง โดยมีหลายปัจจัยที่ต้องพิจารณาประกอบไม่ว่าจะเป็น ความรู้ความเข้าใจของประชาชน เนื้อหาแนวนโยบายของภาครัฐ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ

^{๑๒} Thailand Zocial Awards 2017

บรรณานุกรม

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ <http://webstats.nbtc.go.th/netnbtc/INTERNETUSERS.php>

ศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ ,อินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาประชาธิปไตย, <http://www.kriengsak.com/node/62>

ธารณี องค์กรสิทธิสวัสดิ์, ๒๕๕๐, ปัญหาการจำกัดสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญโดยประกาศห้ามทำและเผยแพร่โพลเลือกตั้งของคณะกรรมการการเลือกตั้ง,หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิตคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิทยากร เชียงกุล, หลักการของระบอบประชาธิปไตย, <https://witayakornclub.wordpress.com/2007/06/26/democratic/>

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A5>

Mirum, กรกฎาคม 2559, เปิดยุค Digital 1.0-4.0, <http://marketeer.co.th/archives/89081>

Digital in 2017 Global Overview <https://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-global-overview>

U.S. free-speech group sues Trump for blocking Twitter users, July 11, 2017, สำนักข่าว Reuters, <https://www.reuters.com/article/us-usa-trump-twitter-idUSKBN19W1UZ>

Thailand Zocial Awards 2017