การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

นายฐาปกรณ์ กันเกตุ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม สหสาขาวิชาธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย
The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

CROWDSOURCING AS A PROCESS TO CREATE INNOVATION IN NEW PUBLIC GOVERNANCE

Mr. Thapakorn Kankate

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy in Technopreneurship and Innovation Management
Inter-Department of Technopreneurship and Innovation Management
Graduate School
Chulalongkorn University
Academic Year 2018

Copyright of Chulalongkorn University

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่
โดย	นายฐาปกรณ์ กันเกตุ
สาขาวิชา	ธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภควรรณ ปักษี

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธรรมนูญ หนูจักร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภควรรณ ปักษี)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ขวัญรัฐ ส่วนพงษ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)

ฐาปกรณ์ กันเกตุ : การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่. (CROWDSOURCING AS A PROCESS TO CREATE INNOVATION IN NEW PUBLIC GOVERNANCE) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ศ. ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. ดร. ภควรรณ ปักษี

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างตัวแบบสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ และเพื่อออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง 48 คน คู่ขนานไปกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 14 คน และใช้โปรแกรม atlas.ti ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ยังศึกษาการยอมรับและการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเปิดรับโครงการเพื่อทดลองใช้จริงจำนวน 3 โครงการ แล้วศึกษาการยอมรับและการใช้ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้งานจริงจำนวน 12 คน ประเด็นคำถามประยุกต์จากประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2

ผลจากการวิจัยคือตัวแบบสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ประกอบด้วย 7 กระบวนการ ได้แก่ ริเริ่ม เห็นชอบ ร่วมคิด ตั้งโครงการ ระดมทุน ดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริง และความสามารถรับผิดชอบ โดยมีตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง 3 ประเภทได้แก่ มวลชน ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ และแพลตฟอร์ม ซึ่งทั้ง 3 ตัวแสดงนี้มีส่วนร่วมในแต่ละกระบวนการแตกต่างกันและมีปัจจัยที่ผลักดันหรือเป็นอุปสรรคในแต่ละกระบวนการแตกต่างกันด้วย ส่วนในการออกแบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ การยืนยันตัวตนและการกำหนดสิทธิ การมีส่วนร่วม การระดมทุน ค่าธรรมเนียมการให้บริการ และรายละเอียดการออกแบบอื่นๆ ทั้งนี้ผลการศึกษาตัวแบบกระบวนการและการออกแบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำไปพัฒนาเป็นเว็บแพลตฟอร์ม www.vradom.com และจากการทดลองใช้งานจริง 3 โครงการ ผลการศึกษาสามารถยืนยันได้ว่ากระบวนการตามตัวแบบและเครื่องมือที่ออกแบบตามตัวแบบนั้นสามารถใช้ได้จริงและก่อให้เกิดการร่วมผลิตอย่างเต็มรูปแบบภายใต้ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ นอกจากนี้ผลจากการศึกษาการยอมรับการใช้งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจที่จะใช้งานต่อไปทั้งในการริเริ่มโครงการ ร่วมแสดงความคิดเห็น และร่วมระดมทุน

สาขาวิชา	ธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม	ลายมือชื่อนิสิต .....
ปีการศึกษา	2561	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....
		ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม .....

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

5687765820 : MAJOR TECHNOPRENEURSHIP AND INNOVATION MANAGEMENT
KEYWORD: NPG, New Public Governance, crowdsourcing, co-production, fundraising, innovation

Thapakorn Kankate : CROWDSOURCING AS A PROCESS TO CREATE INNOVATION IN NEW PUBLIC GOVERNANCE. Advisor: Prof. Supachai Yavaprabhas, Ph.D. Co-advisor: Asst. Prof. PAKAWAN PUGSEE, Ph.D.

The objectives of this research are to develop a model for crowdsourcing as a process to create innovation in new public governance (NPG) and to design and implement the information technology platform for the proposed crowdsourcing model. The methodology applied in this research was qualitative in-depth interviews with 48 informants and 14 experts. The atlas.ti program was used to analyze obtained data. Additionally, the acceptance and the usage of the platform were studied and analyzed by opening for the new 3 projects. There were 12 users interviewed by adapted questions from unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT2).

The research result is the model for crowdsourcing as a process to create innovation in NPG consists of 7 stages: initiation, agreement, co-creation, project, funding, accomplishment and accountability. The actors were also categorized into crowd, creator and platform. It was found that these actors have different driven or barrier effects towards different individual stage. To design the platform, the essential issues needed to be considered are authentication and authorization, participation, fundraising, service fee, and other design information. Then, the platform was established base on the proposed model and these mentioned issues, called www.vradom.com and was tested by the three real-world projects. The research results insist that the model and its platform are useful for the crowdsourcing process and lead to full co-production under NPG. Moreover, user samples who experienced with the implemented platform have intention to continue using the platform for initiation, co-creation and funding.

Field of Study:	Technopreneurship and Innovation Management	Student's Signature .....
Academic Year:	2018	Advisor's Signature .....
		Co-advisor's Signature .....

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จลุล่วงของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ดังนี้

ขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย ยาวะประภาษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาจุดประกายความคิด ชี้แนะแนวทางให้คำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และเมตตาสนับสนุนช่วยเหลือในการดำเนินการต่างๆ แก่ผู้เขียนโดยตลอด และขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภควรรณ ปักษี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์และให้กำลังใจแก่ผู้เขียนตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ และ อาจารย์ ดร. ขวัญรัฐ ส่วนพงษ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาพร กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์และให้ความกรุณาแก่ผู้เขียนในด้านต่างๆ เสมอ

ขอกราบขอบพระคุณบุพการี นายประทีป-นางวรานิษฐ์ กันเกตุ และขอขอบใจน้องชาย นายณัฐวัฒน์ชัย กันเกตุ ที่รักและสนับสนุนผู้เขียนในทุกๆ ด้าน

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ญาติมิตร เพื่อนพี่น้องร่วมรุ่นมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และที่สำคัญเพื่อนพี่น้องร่วมรุ่นปริญญาเอก รุ่น 7 หลักสูตรธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรมที่สนับสนุนช่วยเหลือ ไถ่ถามความคืบหน้า และเป็นกำลังใจให้แก่กันและกันตลอดระยะเวลา 6 ปีที่ผ่านมา

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้สละเวลามาเพื่อให้ข้อมูลที่สำคัญในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ กรมศุลกากร ทุนการศึกษาระดับปริญาเอกภายในประเทศ ภายใต้เงินกองทุนพัฒนาบุคลากรของกระทรวงการคลัง และทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช

สุดท้ายนี้ หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณะ หรือผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับด้านนี้ด้วยประการใดๆ ก็จะยังความยินดีแก่ผู้เขียนเป็นอย่างยิ่ง และหากเกิดมีข้อผิดพลอดประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับและกราบขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ฐาปกรณ์ กันเกตุ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญ 1

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 5

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 6

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 6

2.2 การร่วมผลิต 14

2.3 คราวด์ซอร์สซิ่ง 16

2.4 การระดมทุนพลเมือง 23

2.5 แพลตฟอร์มเกี่ยวกับการระดมทุนพลเมือง 24

2.6 ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ 32

2.7 ตัวแบบและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ 36

2.8 นวัตกรรมภาครัฐ กระบวนการนวัตกรรม และกระบวนการพัฒนาบริการใหม่ 43

2.9 การมีส่วนร่วมของประชาชนและการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย 50

2.10 ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 55

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย 59
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย 61
บทที่ 4 ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 65
4.1 คุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 65
4.2 กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง .. 67
4.3 ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 68
4.4 ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 69
บทที่ 5 เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการ สร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 74
5.1 การออกแบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 74
5.2 การยอมรับและการนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งาน สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 75
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ 88
6.1 สรุปผลการวิจัย 88
6.2 การอภิปรายผลการวิจัย 89
6.3 ข้อเสนอแนะ 91
บรรณานุกรม 92
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 99
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ 100
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ 102
ภาคผนวก ง ตัวอย่างรหัส กลุ่มรหัส และแนวคิดหลัก ที่ได้จากการสัมภาษณ์ 104

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ประวัติผู้เขียน..... 149

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณลักษณะของกระบวนทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ 12
ตารางที่ 2 ระดับการร่วมผลิต 15
ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐและการร่วมผลิต 16
ตารางที่ 4 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มเทใจ 25
ตารางที่ 5 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มเอซิโอล่า 26
ตารางที่ 6 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มสเปซฮายว์ 27
ตารางที่ 7 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มอายโอ้บี 29
ตารางที่ 8 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มซิติซินเวสเตอร์ 30
ตารางที่ 9 เปรียบเทียบลักษณะของแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการระดมทุนพลเมือง 31
ตารางที่ 10 ปัจจัยความสำเร็จของคราวด์ซอร์สซิ่ง 35
ตารางที่ 11 อธิบายคุณลักษณะตามมิติของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ 36
ตารางที่ 12 ระดับชั้นของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ 38
ตารางที่ 13 การใช้ ICT ให้เกิดประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ 41
ตารางที่ 14 วัตถุประสงค์และแนวในทางวิชาการของตัวแบบและกรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ 42
ตารางที่ 15 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ 61
ตารางที่ 16 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 62
ตารางที่ 17 สรุปแนวทางในการดำเนินการวิจัย 63
ตารางที่ 18 ประมาณการรายได้ 85
ตารางที่ 19 ประมาณการงบกำไรขาดทุน 85
ตารางที่ 20 ประมาณการระยะเวลาคืนทุน 86

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 การพิจารณาคราวด์ซอร์สซิ่งจากพื้นที่ในการควบคุม (Brabham, 2013b) 19

ภาพที่ 2 กรอบที่ใช้อ้างอิงสำหรับโครงการการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Scherer & Wimmer, 2011)..... 39

ภาพที่ 3 ตัวแบบแนวความคิดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Porwol et al., 2016) 40

ภาพที่ 4 วัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์กับกระบวนการนโยบาย (Phang & Kankanhalli, 2008)..... 42

ภาพที่ 5 ยุคที่หนึ่ง การผลักดันโดยเทคโนโลยี (technology push) (Rothwell, 1994) 47

ภาพที่ 6 ยุคที่สอง ตลาดดึง (market pull) (Rothwell, 1994) 47

ภาพที่ 7 ยุคที่สาม ผสมผสาน (the coupling model) (Rothwell, 1994)..... 47

ภาพที่ 8 ยุคที่สี่ บูรณาการ (integrated) (Rothwell, 1994) 48

ภาพที่ 9 ตัวแบบนวัตกรรมแบบเปิด (Chesbrough, 2012)..... 48

ภาพที่ 10 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2557-2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)..... 52

ภาพที่ 11 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ ตามเขตการปกครอง พ.ศ. 2557-2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)..... 53

ภาพที่ 12 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้อินเทอร์เน็ต ตามกลุ่มอายุ พ.ศ. 2557-2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)..... 53

ภาพที่ 13 ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) 56

ภาพที่ 14 ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 (UTAUT2)..... 57

ภาพที่ 15 กรอบแนวคิดในการวิจัย 60

ภาพที่ 16 ตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่..... 70

ภาพที่ 17 ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคในแต่ละกระบวนการ แบ่งตามตัวแสดง..... 72

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ภาพที่ 18 ตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ แบ่งตามการออกแบบและการส่งมอบบริการ 73
ภาพที่ 19 โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน 76
ภาพที่ 20 โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป 77
ภาพที่ 21 การร่วมคิดในโครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว 78
ภาพที่ 22 โครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว 79
ภาพที่ 23 โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน 80
ภาพที่ 24 โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป 80
ภาพที่ 25 โครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว 81
ภาพที่ 26 การพิจารณาโครงการตามประเภทของการร่วมผลิต 81
ภาพที่ 27 การวิเคราะห์ vradom.com ด้วยแนวคิด Business Model Canvas 86

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การสื่อสาร และเศรษฐกิจโลก เป็นเหตุให้ทั้งภาคธุรกิจ ภาคอาสาสมัคร และภาครัฐ ต้องประเมินและปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเอง โดยเฉพาะในส่วนของภาครัฐนั้น โลกาภิวัตน์ อินเทอร์เน็ต และการพัฒนาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นแรงกดดันให้ภาครัฐต้องลดอำนาจลง โดยเคลื่อนย้ายจากการปกครอง (government) ที่สถาบันรัฐ (institutions of the state) ควบคุมดูแลพลเมืองและส่งมอบผลประโยชน์สาธารณะ ไปสู่การจัดการปกครอง (governance) ที่เครือข่ายเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย (institutional and networked) (Henry, 2013)

การจัดการปกครอง กำลังกลายเป็นแนวคิดที่สำคัญต่อการศึกษาการเมือง เศรษฐกิจ และระบบสังคมโดยทั่วไป (Levi-Faur, 2012) รวมถึงกำลังกลายเป็นแนวทางหลัก (approach) ในทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ทั้งในแง่ของการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การดำเนินนโยบาย การส่งมอบบริการสาธารณะ (Klijn, Buuren, & Edelenbos, 2012) และมีลักษณะร่วมกัน ได้แก่ การพึ่งพาอาศัยกันระหว่างองค์กร มีปฏิสัมพันธ์กันต่อเนื่องบนพื้นฐานของความไว้เนื้อเชื่อใจและกฎกติกาที่ผ่านการเจรจาต่อรองและได้รับการยอมรับ โดยที่รัฐกำกับดูแล (steer) ได้ในทางอ้อมและไม่สมบูรณ์นัก

การจัดการปกครอง ถูกนำไปใช้ใน 6 นัย (Rhodes, 1997) คือ รัฐที่มีขนาดเล็ก (Governance as the minimal state) จากการโอนกิจการของรัฐเป็นของเอกชน (privatization) และการลดจำนวนข้าราชการลง บรรษัทภิบาล (Governance as corporate governance) ที่เน้นการกำกับและตรวจสอบ (direct and control) องค์กรภาคธุรกิจ และมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะเมื่อกล่าวถึงความสามารถรับผิดชอบ (accountability) ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และ ธรรมาภิบาล (good governance) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Governance as the new public management) ที่นำวิธีการบริหารจัดการแบบภาคเอกชนเข้ามาใช้ในภาครัฐ และที่นำการแข่งขันทางการตลาดเข้ามาใช้ในการจัดหาบริการสาธารณะ ธรรมาภิบาล (Governance as good governance) ระบบการควบคุมทางสังคม (Governance as a socio-cybernetic system) อันเป็นแนวทางที่เน้นจำกัดการปกครองโดยส่วนกลาง (central actor) ซึ่งไม่ได้มีอำนาจสูงสุดเพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไป และเครือข่ายที่มีการจัดการตนเอง (Governance as self-organizing networks) ในความหมายนี้ การจัดการปกครอง (governance) มีนัยกว้างกว่าการปกครอง (government) เพราะการจัดบริการสาธารณะจะทำโดยองค์กรภาครัฐในระดับต่างๆ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ร่วมกับภาคเอกชน และภาคอาสาสมัคร ซึ่งมีการเชื่อมโยงกันระหว่างองค์กร (interorganizational linkage) เป็นลักษณะที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ

การจัดการปกครอง ได้มีพัฒนาการสำคัญในทางทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ ในฐานะที่กำลังก่อตัวเป็นกระบวนทัศน์ (paradigm) ซึ่งเรียกว่าธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ (New Public Governance: NPG) (Osborne, 2010) ขึ้นมาควบคู่กับกระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) โดยมีรากฐานมาจากทฤษฎีทางสถาบันและเครือข่าย (institutional and network theory) เน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร สิ่งแวดล้อมขององค์กร ใช้เครือข่ายและการเจรจาตกลงเป็นกลไกการจัดสรรทรัพยากร (Osborne, 2010)

ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ยกระดับความสำคัญของพลเมืองและองค์กรนอกภาครัฐ (non-governmental organizations) ให้เท่ากันกับภาครัฐและภาคเอกชน ในการร่วมกันผลิต (co-produce) สินค้าและบริการสาธารณะ โดยมีกลไกสำคัญคือ เครือข่าย ที่ตัวแสดงอาจมาจากทั้งภายนอกประเทศ ภายในประเทศ ภาครัฐ นอกภาครัฐ ส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น องค์กร หรือส่วนบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในแนวระนาบ (horizontal) (Poocharoen, 2015) เน้นจำกัดการควบคุมจากส่วนกลาง (the limits of central control) ซึ่งแตกต่างจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นการกำกับดูแลจากส่วนกลางและการควบคุมในทางการเมือง (central steering and political control) (Klijn, 2012)

นอกจากนี้ ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ยังมีข้อแตกต่างที่สำคัญ อาทิ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ สนใจการปรับหรือเปลี่ยนแปลงองค์การหรือสถาบันในภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการและองค์กรภาครัฐ ใช้เครื่องมือทางธุรกิจ (เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ กลไกการตลาด ตัวชี้วัดผลงาน และคณะกรรมการผู้บริโภค) เพื่อปรับปรุงการส่งมอบบริการภาครัฐ โดยที่ฝ่ายการเมือง (elected official) จะเป็นผู้ตั้งเป้าหมายแล้วให้หน่วยงานอิสระ (independent agencies) หรือกลไกทางการตลาด เป็นผู้ดำเนินการให้สำเร็จบนพื้นฐานของการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน หลีกเลี่ยงปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนกับสังคม และอาจมีการใช้ คณะกรรมการผู้บริโภคหรือสิ่งจูงใจทางการตลาดในการกำกับควบคุมหน่วยงานปฏิบัติ ในขณะที่ ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ สนใจการปรับหรือเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและตัวแสดงอื่นๆ มุ่งเน้นปรับปรุงการทำงานประสานกันระหว่างองค์กรและคุณภาพของการตัดสินใจเชิงนโยบาย ใช้เทคนิคการจัดการเครือข่าย (network management) เป้าหมายจะถูกพัฒนาขึ้นในระหว่างที่มีการปฏิสัมพันธ์และในกระบวนการตัดสินใจ โดยที่ฝ่ายการเมือง (elected officeholders) จะเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ และการเจรจาตกลงระหว่างตัวแสดงต่างๆ ในสังคมเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงและมีความจำเป็นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ (Klijn, 2012)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การก่อตัวเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ของ ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ซึ่งมีความแตกต่างจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงก่อให้เกิดประเด็นใหม่ (agenda) ขึ้นตามมาในกรอบการศึกษาวิจัยที่มีผลกระทบต่อทั้งนโยบายและการส่งมอบบริการสาธารณะ (public policy and public services delivery) (Osborne, 2010)

ปัจจุบันประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรมภาครัฐ (public sector innovation) ได้รับความสนใจเพิ่มสูงขึ้น อันเนื่องมาจาก ความต้องการและความคาดหวังต่อภาครัฐที่เพิ่มขึ้นภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และการเพิ่มขึ้นของปัญหาที่ซับซ้อนยุ่งยาก (wicked problem) (Sorensen & Torfing, 2012) แต่ความแตกต่างในสมติฐานทางความคิด (conceptions) ของแต่ละกระบวนทัศน์ได้ส่งผลให้คุณลักษณะ วัตถุประสงค์ และบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมีความแตกต่างกันในแต่ละกระบวนทัศน์ด้วย (Hartley, 2005) โดยนวัตกรรมที่อยู่บนพื้นฐานของแนวคิด ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ จะเกิดขึ้นและดำเนินไปในลักษณะที่อยู่เหนือระดับขององค์การ (above the organizational level) คือ มีหลายองค์การมาเกี่ยวข้องเป็นเครือข่าย (networks of organizations) ในกิจกรรมทางการเงิน กระบวนการตัดสินใจ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในอนาคตนวัตกรรมใน ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ นี้จะเป็นส่วนที่สำคัญของนวัตกรรมภาครัฐ (Moore & Hartley, 2010) ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาว่าจะออกแบบกระบวนการใน ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ อย่างไรเพื่อสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม

กลุ่มของปัจเจกชนซึ่งแม้จะมีทัศนคติหรือมุมมองไม่เหมือนกัน แต่มีความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจ และปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่ จัดการกับความเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ที่ยุ่งยากร่วมกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมโดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลาง (Technology-Mediated Social/Civic Participation) ในปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่ามวลชนสามารถบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาและสร้างสรรค์และนวัตกรรมร่วมกัน ด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วมและร่วมมือกันได้ (Leimeister, 2010)

การร่วมผลิต ซึ่งมีความสำคัญต่อบริการสาธารณะและมีคราวด์ซอร์สซิ่ง (Crowdsourcing) เป็นหนึ่งในเทคนิควิธีการเพื่อให้มวลชนเข้ามามีส่วนร่วม (Mergel & Desouza, 2013; Seltzer & Mahmoudi, 2012) ตามลักษณะของแนวคิดปัญญาสะสม (collective intelligence) โดย คราวด์ซอร์สซิ่ง เป็นรูปแบบความร่วมมือซึ่งอาศัยเว็บเทคโนโลยี (people-centric web technologies) เพื่อจัดการปัญหาของบุคคล องค์กร และสังคม โดยเปิดให้มวลชน (crowd) เข้ามามีส่วนร่วมด้วย (Pedersen et al., 2013) ในลักษณะต่างๆ ทั้งการเสนอ (input) นโยบาย แผนงาน และงบประมาณ การสร้างสรรค์แนวคิด (idea generation) การประสานงานร่วมมือระหว่างผู้เชี่ยวชาญ (expert collaboration) การแจกจ่ายงาน (work distribution) (Warner & Lakewood, 2011) และมีความเชื่อมโยงกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วย (Saur-Amaral, 2015)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

รัฐบาลทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นมีการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะเพิ่มมากขึ้น (Aitamurto, 2016) โดยในทางนโยบายสาธารณะ คราวด์ซอร์สซิ่งคือกลไกใหม่ที่มีการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกับพลเมือง เป็นเครือข่ายของตัวแสดงเพื่อออกแบบและนำแนวคิดหรือโครงการไปปฏิบัติ ซึ่งเรียกว่า ชุมชนเครือข่าย (network communities) ทั้งนี้ ในนโยบายสาธารณะ สามารถแบ่งรูปแบบทางเทคโนโลยีของคราวด์ซอร์สซิ่งออกเป็น การคาดการณ์ตลาด (prediction market crowdsourcing) การระดมสมองแบบเครือข่าย (network brainstorming) โครงการ (project crowd-sourcing) และ การระดมทุนมวลชน (crowdfunding) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีเครือข่าย สำหรับการระดมทุนเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่างๆ (Morozova, 2015)

การระดมทุนมวลชน เป็นแนวทางใหม่ในการระดมทุนสำหรับโครงการที่หลากหลาย ได้รับการกล่าวถึงว่าเป็นรูปแบบใหม่ของนวัตกรรมทางการเงิน ได้รับความสนใจอย่างมากในภาคธุรกิจ สถาบันการเงิน รัฐบาล ประชาชน และนักลงทุน (Adams, 2014) จนในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมามีการขยายตัวเติบโตขึ้น ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ จำนวนเงินทุนที่ระดมได้ จำนวนของแพลตฟอร์ม และรวมไปถึงมี การระดมทุนมวลชนชนิดที่แยกย่อยลงไปเกิดขึ้นด้วย (Stiver, Barroca, Minocha, Richards, & Roberts, 2015)

การระดมทุนพลเมือง (civic crowdfunding) เป็นหนึ่งในประเภทย่อยของ การระดมทุนมวลชน (Stiver, Barroca, Petre, Richards, & Roberts, 2015) ที่เป็นการระดมทุนสำหรับโครงการที่ทำให้เกิดทรัพย์สินของชุมชน (community assets) ทรัพย์สินที่เสมือนว่าเป็นของสาธารณะ (quasipublic assets) เป็นทรัพยากรร่วม (common pool resource) หรือเป็นสินค้าสาธารณะ (public goods) (Davies, 2015) นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะของการระดมทุนพลเมือง ยังแตกต่างกับการระดมทุนมวลชนแบบทั่วไปทั้งในรายละเอียดของโครงการ บทบาทและความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้สื่อสังคม การสื่อสาร และบทบาทของชุมชนแบบออนไลน์และออฟไลน์

คราวด์ซอร์สซิ่งและการระดมทุนพลเมือง มีลักษณะเฉพาะที่เป็นวิธีการใหม่เพื่อให้พลเมืองเข้าไปมีส่วนร่วมและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นในชุมชน และไม่ใช่เพียงช่องทางในการระดมทุนเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความเป็นหุ้นส่วนระหว่างกันของหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ พลเมือง อีกทั้งยังมีส่วนในการสนับสนุนการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่น (Stiver, Barroca, Minocha, et al., 2015) ตลอดจนยังมีความเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้วย ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาถึงการนำคราวด์ซอร์สซิ่ง และการระดมทุนพลเมือง มาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ให้ได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยมีคำถามสำหรับการวิจัย ดังนี้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

1. คราวด์ซอร์สซิ่งภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ เป็นอย่างไร

2. ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง

3. ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ควรเป็นอย่างไร

4. เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ควรเป็นอย่างไร

5. เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ จะได้รับการยอมรับหรือไม่

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างสร้างตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

2. เพื่อออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจคุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ สามารถขยายผลการศึกษาวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ และคราวด์ซอร์สซิ่งภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

2. สามารถนำข้อมูลคุณลักษณะ รวมถึงปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ไปเป็นข้อมูลในการสร้างตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

3. เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง

4. เกิดการสร้างสรรค์บริการและนวัตกรรม โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเครือข่ายพลเมือง องค์กรภาครัฐอื่น และองค์กรภาคเอกชนต่างๆ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่” จะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 11 ส่วน ได้แก่

1. แนวความคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่
2. การร่วมผลิต
3. คราวด์ซอร์สซิ่ง
4. การระดมทุนพลเมือง
5. แพลตฟอร์มเกี่ยวกับการระดมทุนพลเมือง
6. ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ
7. ตัวแบบและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ
8. นวัตกรรมภาครัฐ
9. การมีส่วนร่วมและการใช้อินเทอร์เน็ตในบริบทไทย
10. ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2
11. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

2.1.1 การจัดการปกครอง

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การสื่อสาร และเศรษฐกิจโลก เป็นเหตุให้ทั้งภาคธุรกิจ ภาคอาสาสมัคร และภาครัฐ ต้องประเมินและปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเอง โดยเฉพาะในส่วนของภาครัฐนั้น โลกาภิวัตน์ อินเทอร์เน็ต และการพัฒนาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นแรงกดดันให้ภาครัฐต้องลดอำนาจลง โดยเคลื่อนย้ายจากการปกครองที่สถาบันรัฐควบคุมดูแลพลเมืองและส่งมอบผลประโยชน์สาธารณะ ไปสู่การจัดการปกครองที่เครือข่ายเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย (Henry, 2013)

การจัดการปกครอง กำลังกลายเป็นแนวคิดที่สำคัญต่อการศึกษาการเมือง เศรษฐกิจ และระบบสังคมโดยทั่วไป (Levi-Faur, 2012) ที่มีอิทธิพลต่อการเมืองในทางปฏิบัติ ทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ (Schneider, 2012) ถูกใช้อย่างกว้างขวางในองค์การระหว่างประเทศ ภาคเอกชน (Peters, 2012) รวมถึงกำลังกลายเป็นแนวทางหลัก ในทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ทั้งในแง่ของการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การดำเนินนโยบาย การส่งมอบ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บริการสาธารณะ (Klijn et al., 2012) แต่ความหมายของคำนี้ก็ยังคงไม่ชัดเจนและยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ (Levi-Faur, 2012; Peters & Pierre, 1998)

"Governance" น่าจะมาจากคำ "kybernan" ในภาษากรีก มีความหมายว่า ชี้แนะ (pilot) นำทาง (steer) หรือ สั่งการ (direct) ซึ่งตรงกับคำ "gubernare" ในภาษาลาติน (Levi-Faur, 2012) หากถอดความตามพจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford English Dictionary) จะหมายถึง การกระทำหรือวิธีการในการปกครองทั้ง การสั่งการ การชี้นำ หรือการควบคุม บุคคล องค์กร ชาติ องค์กรข้ามชาติ ไม่ว่าภาครัฐ ภาคเอกชน หรือทั้งสองจะเป็นฝ่ายจัดการหรือกระทำ การจัดการปกครองในวงวิชาการจะหมายถึงการใช้อำนาจทั่วไป เพื่อการรักษาอำนาจในการควบคุมและการบังคับให้เกิดความรับผิดชอบ โดยที่อำนาจนั้นจะอ้างอิงกับสถาบัน ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือทั้งสองฝ่าย และการจัดการปกครองโดยทั่วไปจะมองว่าเป็นคำที่มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่าการปกครองที่เป็นการจัดการควบคุมสังคมโดยรัฐ (Lynn, 2012)

ในช่วงต้นทศวรรษ 1990 เริ่มมีการนิยามความหมายใหม่ของการจัดการปกครองในวงวิชาการ ซึ่งสะท้อนถึงปฏิกิริยาของนักวิชาการต่อการปรากฏขึ้นของชนิด รูปแบบ หรือเครื่องมือใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงวิธีการปกครอง (transforming the governing) ของทั้งสังคมที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา การจัดการปกครองในความหมายใหม่นี้อธิบายถึงการลดอาณาเขตของการควบคุมโดยรัฐ การขยายบทบาทของประชาสังคม (civil society) ในการจัดการและควบคุมการใช้ทรัพยากรสาธารณะ การเพิ่มความไว้วางใจในการปรึกษาหารือ (deliberative) ตามรูปแบบประชาธิปไตย (Lynn, 2012) สื่อถึงการเปลี่ยนแปลงความหมายของ การปกครองทั้งในแง่ของกระบวนการ วิธีการ และเงื่อนไข โดยหากมองในทางการบริหารภาครัฐและนโยบายสาธารณะ จะสื่อถึงการเปลี่ยนแปลงขอบเขตต่างๆ ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคอาสาสมัคร ตลอดจนสื่อถึงการเปลี่ยนแปลงบทบาทของรัฐ (Rhodes, 2012) ความไม่แน่ใจในการที่ภาครัฐเป็นตัวแสดงหลักทางนโยบาย หรือมีอิทธิพลทางเศรษฐกิจและสังคมผ่านการกระทำต่างๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า การจัดการปกครองโดยปราศจากรัฐบาล (governance without government) กำลังจะกลายมาเป็นรูปแบบหลัก ที่ตัวแสดงทางสังคมจะเข้ามามีบทบาทต่อนโยบายและการบริหารงานภาครัฐ (Peters & Pierre, 1998)

Rhodes (1996) ได้อธิบายถึง การจัดการปกครองต่างๆ ว่ามีลักษณะร่วมกัน ได้แก่ การพึ่งพาอาศัยกันระหว่างองค์กร มีปฏิสัมพันธ์กันต่อเนื่องบนพื้นฐานของความไว้เนื้อเชื่อใจและกฎกติกาที่ผ่านการเจรจาต่อรองและได้รับการยอมรับ โดยที่รัฐกำกับดูแลได้ในทางอ้อมและไม่สมบูรณ์นัก

Klijn (2012) ที่เน้นการศึกษาการจัดการปกครองในฐานะเครือข่าย มองการจัดการปกครองว่าเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในเครือข่าย และมีลักษณะที่สำคัญคือ สนใจการกำหนดนโยบายและการให้บริการในมิติระหว่างองค์การและการพึ่งพากันขององค์การต่างๆ ในอันที่จะทำให้นโยบายบรรลุเป้าหมายและสามารถส่งมอบบริการได้ มีการกำกับดูแลในแนวราบเพื่อให้ตัวแสดง

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ต่างๆ สนับสนุนการทำงานของเครือข่ายมากขึ้น ใช้ความรู้จากตัวแสดงทางสังคมเพื่อปรับปรุงคุณภาพนโยบายและบริการภาครัฐ และเพิ่มการใช้ประโยชน์จากข้อมูลของตัวแสดงต่างๆ (เพิ่มคุณภาพและความสามารถในทางนวัตกรรม) ความเกี่ยวโยงกันมาก่อนของตัวแสดงทางสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มพลเมืองจะเพิ่มความชอบธรรมในการตัดสินใจ (legitimacy of decision) เพิ่มความชอบธรรมในทางประชาธิปไตย (democratic legitimacy)

Peters and Pierre (1998) เสนอว่าในตัวแบบการจัดการปกครอง (governance model) จะพิจารณาถึงความสำคัญของเครือข่ายที่มีอิทธิพลต่อนโยบายสาธารณะ รัฐจะไม่ได้สูญเสียกำลังอำนาจไปทั้งหมด เพียงแต่ความสามารถในการควบคุมโดยตรงจะเปลี่ยนเป็นการโน้มน้าวชักจูง (from control to influence) ลักษณะความเป็นเครือข่ายก็จะนำมาซึ่งการผสานกันของทรัพยากรจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และแนวทางการจัดการปกครองนี้ ยังทำให้รัฐสามารถเลือกใช้เครื่องมือนโยบายได้อย่างหลากหลายมากขึ้น

Ansell and Gash (2007) นิยามความหมายของการจัดการปกครองร่วมกัน (collaborative governance) ว่าเป็นการจัดการปกครองที่มีหน่วยงานภาครัฐอย่างน้อยหนึ่งหน่วยงานมีส่วนร่วมโดยตรงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกภาครัฐในกระบวนการตัดสินใจด้วยลักษณะที่เป็นทางการ ยึดถือเสียงส่วนใหญ่ และปรึกษาหารือร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อกำหนดหรือดำเนินนโยบายสาธารณะ หรือจัดการแผนงานหรือทรัพย์สินสาธารณะ และยังได้เน้นถึงเกณฑ์ที่สำคัญของนิยามดังกล่าวว่ามี 6 ข้อ คือ (1) เวทีสาธารณะ (forum) จะถูกริเริ่มโดยหน่วยงานภาครัฐหรือสถาบันองค์กรต่างๆ (2) ผู้มีส่วนร่วมในเวทีสาธารณะรวมถึงตัวแสดงที่อยู่นอกภาครัฐ (non-state actors) (3) ผู้มีส่วนร่วมมีส่วนร่วมโดยตรงในการตัดสินใจและไม่ใช่เป็นเพียงการขอคำปรึกษาจากหน่วยงานภาครัฐ (4) เป็นเวทีสาธารณะที่มีการจัดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างเป็นทางการ (5) มีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจร่วมกัน (6) จุดสำคัญของการร่วมมือกันคือ นโยบายสาธารณะหรือการจัดการสาธารณะ

2.1.2 ประเภทของการจัดการปกครอง

Osborne (2010) กล่าวถึงการแบ่งสายกว้างๆ ของงานวิชาการเกี่ยวกับการจัดการปกครองออกเป็น 3 สาย ได้แก่

1. บรรษัทภิบาล (corporate governance) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบและกระบวนการจัดการและความรับผิดชอบภายในองค์กร หรือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายทำนโยบายนั้นให้เป็นจริง

2. ธรรมาภิบาล (good governance) ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ต้นแบบบรรทัดฐาน (normative models) ทางสังคม การเมือง และการบริหารการปกครอง (administrative governance) โดยองค์การระหว่างประเทศ (supranational bodies) อย่างเช่น ธนาคารโลก และ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

มักจะให้คุณค่าสูงกับแนวคิดทางด้านการตลาด (market-based approaches) ในการปกครองและจัดสรรทรัพยากรสาธารณะ

3. ธรรมาภิบาลภาครัฐ (public governance) ซึ่งแบ่งย่อยออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ **ธรรมาภิบาลเชิงการเมืองสังคม (Socio-political governance)** ซึ่งเป็นเรื่องเชิงสถาบันภายในสังคมที่มีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสถาบันทางสังคมอื่นๆ ร่วมกับภาครัฐเพื่อความเข้าใจต่อการสร้างสรรค์และการดำเนินนโยบายสาธารณะ โดยรัฐบาลอาจจะมีบทบาทสำคัญในนโยบายน้อยกว่าตัวแสดงทางสังคมอื่นๆ ที่มีความชอบธรรมและมีผลกระทบถึง **ธรรมาภิบาลนโยบายสาธารณะ (Public policy governance)** ให้ความสำคัญกับบทบาทและปฏิสัมพันธ์ของชนชั้นนำในทางนโยบาย (policy elites) และเครือข่ายในการสร้างสรรค์และปกครองกระบวนการนโยบายสาธารณะ **ธรรมาภิบาลการบริหาร (Administrative governance)** สนใจผลของการใช้เครื่องมือทางการบริหารจัดการภาครัฐ แก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนของรัฐสมัยใหม่ **ธรรมาภิบาลสัญญา (Contract governance)** ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายใน NPM และการจัดการความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับสัญญาในการจัดบริการสาธารณะ **และธรรมาภิบาลเครือข่าย (Network governance)** ที่สนใจบทบาทการทำงานของเครือข่ายระหว่างองค์การที่มีการจัดการตนเอง (self-organizing interorganization networks) ในการจัดบริการสาธารณะทั้งในกรณีที่มีและไม่มีภาครัฐร่วมอยู่ด้วย ว่าเครือข่ายนั้นดำเนินนโยบายและส่งมอบบริการสาธารณะอย่างไร ซึ่งเป็นจุดเน้นที่จะแตกต่างกับธรรมาภิบาลนโยบายสาธารณะ (Osborne, 2010; ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2559)

Rhodes (1997) ได้อธิบายการจัดการปกครองไว้ 5 นัย (รูปแบบ) คือ

1. รัฐที่มีขนาดเล็ก (Governance as the minimal state) เป็นการให้ความหมายใหม่ (redefining) ต่อขอบเขตและรูปแบบของการแทรกแซงโดยรัฐ (public intervention) และการใช้ระบบตลาดและกึ่งตลาดมาใช้ในการส่งมอบบริการสาธารณะ โดยรัฐจะมีขนาดเล็กลงจากการโอนกิจการของรัฐเป็นของเอกชน (privatization) และการลดจำนวนข้าราชการลง

2. บรรษัทภิบาล (Governance as corporate governance) ที่เน้นการกำกับและตรวจสอบ (direct and control) องค์กรภาคธุรกิจ ทั้งด้านการจัดการ ความรับผิดชอบ และความถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งเมื่อบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงสู่ตลาด มีการจัดการในเชิงพาณิชย์มากขึ้น หลักการพื้นฐานของบรรษัทภิบาลในภาคธุรกิจได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา และความสามารถรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้เข้าไปมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะเมื่อกล่าวถึงความสามารถรับผิดชอบในการจัดการภาครัฐแนวใหม่และธรรมาภิบาล

3. การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Governance as the new public management) ซึ่งมี 2 ความหมาย คือ การจัดการนิยม (managerialism) ที่นำวิธีการบริหารจัดการแบบภาคเอกชนเข้ามา

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ใช้ในภาครัฐ และเศรษฐศาสตร์สถาบันแนวใหม่ (new institutional economics) ที่นำการแข่งขันทางการตลาดเข้ามาใช้ในการจัดหาบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังมีความเกี่ยวข้องว่า การกำกับดูแล (steering) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการวิเคราะห์การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีความหมายที่พ้องกับการจัดการปกครอง

4. ธรรมาภิบาล (Governance as good governance) ซึ่งธนาคารโลกให้การสนับสนุนให้เกิดในประเทศกำลังพัฒนาที่ครอบคลุมถึง ระบบการจัดสรรแบ่งปันอำนาจ (distribution of power) ทางการเมืองและเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอก การเมืองที่อำนาจและความชอบธรรมของรัฐมาจากอาณัติทางประชาธิปไตย (democratic mandate) และการบริหารบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เปิดเผย สามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ยังให้ความสำคัญกับการแข่งขันและตลาด การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การลดจำนวนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพิ่มวินัยทางการคลัง กระจายอำนาจการบริหาร และให้องค์กรนอกภาครัฐจัดบริการสาธารณะมากขึ้น

5. ระบบการควบคุมทางสังคม (Governance as a socio-cybernetic system) อันเป็นแนวทางที่เน้นจำกัดการปกครองโดยส่วนกลาง (central actor) ซึ่งไม่ได้มีอำนาจสูงสุดเพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไป โดยการจัดการปกครองเป็นผลจากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม-การเมืองในการปกครอง ที่มีตัวแสดงหลากหลายในแต่ละพื้นที่นโยบาย มีการพึ่งพากันระหว่างตัวแสดงทางสังคม-การเมือง-การบริหาร มีเป้าหมายร่วมกัน เส้นแบ่งระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคอาสาสมัครจะไม่ชัดเจน และมีการกระทำ การแทรกแซง การควบคุม ในรูปแบบใหม่ๆ และหลากหลาย

6. เครือข่ายที่มีการจัดการตนเอง (Governance as self-organizing networks) ในความหมายนี้ การจัดการปกครองมีนัยกว้างกว่าการปกครอง เพราะการจัดบริการสาธารณะจะทำโดยองค์กรภาครัฐในระดับต่าง ๆ ร่วมกับภาคเอกชน และภาคอาสาสมัคร ซึ่งมีการเชื่อมโยงกันระหว่างองค์กร (interorganizational linkage) เป็นลักษณะที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้เครือข่าย (network) จะถูกใช้เพื่ออธิบายถึงการพึ่งพากันและกัน (interdependent) ของตัวแสดงต่างๆ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ และมีการจัดการตนเอง คือ มีอำนาจในการจัดการตนเอง (autonomous and self-governing) โดยที่การจัดการปกครองในรูปแบบเครือข่ายจะให้ความสำคัญกับ ความไว้วางใจ (trust) ให้เกียรติ (reputation) ถ้อยทีถ้อยปฏิบัติ (reciprocity) และการพึ่งพากันและกัน (mutual interdependence)

2.1.3 ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

การจัดการปกครองได้มีพัฒนาการสำคัญในทางรัฐประศาสนศาสตร์โดยถูกนำมาอภิปราย (Peters & Pierre, 1998) ถึงความเป็นระบอบ (regime) หรือกระบวนทัศน์ซึ่งกำลังเกิดขึ้นมาควบคู่กับรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (classic public administration) และการจัดการภาครัฐแนวใหม่

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

(Hartley, 2005; Osborne, 2010; Torfing & Triantafillou, 2013) โดยเรียกว่า ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ (New Public Governance) ที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีทางสถาบันและเครือข่าย (Institutional and network theory) เน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ สิ่งแวดล้อมขององค์การ ใช้เครือข่ายและการเจรจาต่อรองเป็นกลไกการจัดสรรทรัพยากร (Osborne, 2010)

ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ยกระดับความสำคัญของพลเมืองและองค์การนอกภาครัฐ (non-governmental organizations) ในการร่วมกับภาครัฐเพื่อผลิต (co-produce) สินค้าและบริการสาธารณะ ซึ่งตัวแสดงที่หลากหลายของเครือข่ายอาจมาจากทั้งภายนอกประเทศ ภายในประเทศ ภาครัฐ นอกภาครัฐ ส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น องค์การ หรือปัจเจกบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กันในแนวระนาบ (horizontal) (Poocharoen, 2015) มุ่งเน้นคุณค่าและพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (Hartley, 2005; Morgan & Shinn, 2014) โดยมุ่งหวังที่จะเสริมอำนาจ (empower) และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาครัฐและนอกภาครัฐ ให้มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้มากขึ้น สร้างสรรค์วิธีการใหม่ในการแก้ปัญหาร่วมกันได้ เป็นหุ้นส่วนกัน มีปฏิสัมพันธ์กันผ่านการแลกเปลี่ยนแนวคิด ความรู้ และทรัพยากร ให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรม (Torfing and Triantafikkou, 2013) นอกจากนี้ ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ยังให้ความสนใจกับการเพิ่มความสามารถของท้องถิ่นในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะ (civic infrastructure) รวมถึงความสามารถด้านต่างๆ ที่จะทำให้ชุมชนจัดการตนเองได้ (self-authoring) (Morgan & Shinn, 2014) เน้นจำกัดการควบคุมจากส่วนกลาง (the limits of central control) ซึ่งแตกต่างจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการกำกับดูแลจากส่วนกลางและการควบคุมในทางการเมือง (central steering and political control) (Klijn, 2012)

ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ สามารถใช้เพื่อเป็นเครื่องมือ (conceptual tool) ที่ช่วยทำความเข้าใจต่อความท้าทายของการดำเนินนโยบายและการส่งมอบบริการสาธารณะในศตวรรษที่ 21 ได้ (Osborne, 2010) โดยมีความแตกต่างจากกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เดิมและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Osborne, 2010) ตามที่แสดงให้เห็นในตารางที่ 1 และอาจพบว่ามีแนวคิดที่ใกล้เคียงหรือมีการใช้คำเรียกที่ต่างไป อาทิ Governance, Network Governance, Collaborative Governance, New Public Value, New Public Service (Henry, 2013; Poocharoen, 2015; ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2559)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณลักษณะของกระบวนทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์

	รัฐประศาสนศาสตร์เดิม	การจัดการภาครัฐแนวใหม่	ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่
รากฐานทางทฤษฎี (Osborne, 2010)	รัฐศาสตร์/นโยบายสาธารณะ/ ทฤษฎีองค์การ	หลักเหตุผล/ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ/ การศึกษาทางการจัดการ	ทฤษฎีทางเครือข่ายและสถาบัน
บริบท (Hartley, 2005)	ความคงที่	การแข่งขัน	การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
ความสนใจ (Osborne, 2010)	ระบบการเมือง	องค์การ	องค์การภายภายในสภาพแวดล้อม
กลไก (Bracci, Fugini, & Sicilia, 2016; Hartley, 2005; Poocharoen, 2015; Torfing & Triantafillou, 2016)	ลำดับขั้นบังคับบัญชา	ตลาด	เครือข่าย
จุดเน้น (Osborne, 2010)	การจัดทำนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ	การจัดการทรัพยากรขององค์การและผลการปฏิบัติการ	การเจรจาต่อรองในเรื่องคุณค่า ความหมาย และความสัมพันธ์
เครื่องมือนโยบาย (Osborne, 2010; Poocharoen, 2015)	รัฐดำเนินการเอง	การทำสัญญาจ้าง	การร่วมผลิต
รากฐานทางค่านิยม (Osborne, 2010)	ราชการ	ประสิทธิภาพของการแข่งขันและตลาด	การแพร่กระจายและการประกวดแข่งขัน
บทบาทของประชากร (Bracci et al., 2016; Hartley, 2005; Torfing & Triantafillou, 2013, 2016)	ผู้รับบริการ	ลูกค้า	ผู้ร่วมผลิต
การวัดความสำเร็จ (Osborne, 2010; Poocharoen, 2015)	ผลผลิต/ธุรกรรม/ การบังคับตามกฎหมาย	ผลลัพธ์	การแก้ปัญหาความขัดแย้ง/ความสัมพันธ์/ ทุนทางสังคม

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

นอกจากนี้ ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ยังมีข้อแตกต่างที่สำคัญ อาทิ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ สนใจการปรับหรือเปลี่ยนแปลงองค์การหรือสถาบันในภาครัฐมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการและองค์กรภาครัฐ ใช้เครื่องมือทางธุรกิจ (เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ กลไกการตลาด ตัวชี้วัดผลงาน คณะกรรมการผู้บริโภค) เพื่อปรับปรุงการส่งมอบบริการภาครัฐ โดยที่ฝ่ายการเมือง (elected official) จะเป็นผู้ตั้งเป้าหมายแล้วให้หน่วยงานอิสระ (independent agencies) หรือกลไกทางการตลาด เป็นผู้ดำเนินการให้สำเร็จบนพื้นฐานของการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน หลีกเลี่ยงปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนกับสังคม และอาจมีการใช้คณะกรรมการผู้บริโภคหรือสิ่งจูงใจทางการตลาดในการกำกับควบคุมหน่วยงานปฏิบัติ ในขณะที่ ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ สนใจการปรับหรือเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและตัวแสดงอื่นๆ มุ่งเน้นปรับปรุงการทำงานประสานกันระหว่างองค์กรและคุณภาพของการตัดสินใจเชิงนโยบาย ใช้เทคนิคการจัดการเครือข่าย (network management) เป้าหมายจะถูกพัฒนาขึ้นในระหว่างที่มีการปฏิสัมพันธ์และในกระบวนการตัดสินใจ โดยที่ฝ่ายการเมือง จะเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ และการเจรจาตกลงระหว่างตัวแสดงต่างๆ ในสังคมเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงและมีความจำเป็นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ (Klijn, 2012)

ในบริบทของประเทศไทย อเนก เหล่าธรรมทัศน์ และวลัยพร รัตนเศรษฐ (2557) ได้เสนอแนวคิด รัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง ที่เป็นการบริหารงานภาครัฐเพื่อสร้างพลเมือง เน้นการจัดการตนเองของประชาชน (self-government) และประโยชน์สาธารณะที่หล่อเลี้ยงด้วยคุณธรรมแห่งพลเมือง (civic virtue) ยอมรับและเคารพศักยภาพของประชาชนเป็นพลัง เป็นสมอง เป็นทรัพย์สินเข้ามาร่วมคิด ร่วมลงมือปฏิบัติ และตรวจสอบภาครัฐ ซึ่งเป็นการบริหารภายใต้ระบอบประชาธิปไตยที่สร้างจากประชาชน ประชาชนปกครองตนเอง เป้าหมายคือการมีสังคมประชาธิปไตยที่ดี (good democratic society) (วลัยพร รัตนเศรษฐ, 2557)

การบริหารภาครัฐที่มีความสัมพันธ์กับประชาชนในลักษณะรัฐประศาสนศาสตร์พลเมืองในพัฒนาการทางความคิดของรัฐประศาสนศาสตร์ปัจจุบันเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง การสร้างความเป็นพลเมืองในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ท้องถิ่น และชุมชน (วลัยพร รัตนเศรษฐ, 2557) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่พบในกระบวนทัศน์ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่เช่นเดียวกัน

ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ จะเป็นไปได้และประสบความสำเร็จเมื่อเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการความร่วมมือรูปแบบต่างๆ (อัมพร ธำรงลักษณ์, 2553) ซึ่งปัจจุบันทั่วโลกอาศัยศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) เพื่อเปลี่ยนแปลงให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ซึ่งขอบเขตการใช้ประโยชน์ยังเกี่ยวเนื่องถึงการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบาย โดยการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) เอื้อให้เกิดการสื่อสาร

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

แบบสองทางระหว่างรัฐบาลกับประชาชน เป็นการให้ข้อมูลความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับเหตุผลและกระบวนการนโยบาย การสร้างความชอบธรรมในการตัดสินใจของรัฐบาล การเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการมีส่วนร่วมโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ โดยการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์มีวิธีการสากลที่พบได้ทั่วไป เช่น การใช้เว็บท่า (web portal) สำหรับแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสนทนาออนไลน์ การประชุมทางไกล แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ทั้งนี้ กระบวนการหรือเครื่องมือทาง ICT ที่ใช้เพื่อการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ จะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วม จึงต้องมีการเลือกใช้ให้เหมาะสม เพื่อที่การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นไปอย่างมีระบบ และประสบความสำเร็จ (Phang & Kankanhalli, 2008)

การก่อตัวเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ของ ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ซึ่งมีความแตกต่างจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงก่อให้เกิดประเด็นใหม่ขึ้นตามมาในกรอบการศึกษาวิจัยที่มีผลกระทบต่อทั้งนโยบายและการส่งมอบบริการสาธารณะ (public policy and public services delivery) (Osborne, 2010) ซึ่งต้องเชื่อมต่อกับขอบเขตคำถามเกี่ยวกับ หน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) โครงสร้างองค์การ (architectural) ความยั่งยืน (sustainability) คุณค่า (values) ทักษะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ (relational skills) ความสามารถรับผิดชอบ (accountability) และการประเมินผล (evaluation) ที่เป็นรากฐานของธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

2.2 การร่วมผลิต

การร่วมผลิต (co-production) เป็นคำที่ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในทางรัฐประศาสนศาสตร์เพื่อช่วยอธิบายบทบาทของพลเมืองในการผลิตบริการสาธารณะ โดย Elinor Ostrom และคณะ ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับทฤษฎีรัฐศาสตร์และการวิเคราะห์นโยบาย ที่มหาวิทยาลัยอินเดียนาเมื่อช่วงปลายทศวรรษ 1970 แต่เพิ่งได้รับความสนใจอย่างมากจากภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคเอกชนและองค์การไม่แสวงหากำไร ในช่วงปี 2000 เนื่องจากการร่วมผลิตมีความสำคัญในยุคที่ต้องมีการรัดเข็มขัด (austerity) เป็นวิธีการพิจารณาบทบาทใหม่ระหว่างภาครัฐ ภาคประชาสังคม พลเมืองและผู้ใช้บริการ และเป็นกลไกสร้างสรรค์คุณค่าสาธารณะที่มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านองค์การคือการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และนวัตกรรม ในด้านพลเมืองคือความพึงพอใจ การตอบสนองความต้องการ และการเสริมสร้างพลังอำนาจ รวมถึงในด้านสังคมคือความเป็นพลเมือง ประชาธิปไตย และความสามารถรับผิดชอบ (Nabatchi, Sancino, & Sicilia, 2017)

Nabatchi et al. (2017) ให้ความหมายของการร่วมผลิตว่า “เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้ในแต่ละขั้นตอนของวงจรการให้บริการสาธารณะ ซึ่งตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐทำงานร่วมกันเพื่อสร้างผลประโยชน์” จากความหมายข้างต้นผู้มีส่วนร่วมใน

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

กิจกรรมการร่วมผลิตจึงแบ่งออกเป็น 2 ประเภทได้แก่ (1) ตัวแสดงที่เป็นรัฐ (state actors) ซึ่งเป็นผู้ผลิตโดยปกติ (regular producers) เป็นมืออาชีพที่ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ในภาครัฐ หรืออาจเป็นเจ้าหน้าที่ในองค์การนอกภาครัฐได้ แต่ต้องทำงานในฐานะที่เป็นรัฐทั้งทางตรงและทางอ้อม (2) ตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ (lay actor) ที่อาจมีหลากหลายบทบาทตามสถานการณ์คือ พลเมือง (citizen) เป็นสมาชิกของชุมชนในทางภูมิศาสตร์หรือทางการเมือง ผู้รับบริการ (client) เป็นผู้รับบริการสาธารณะที่มีสิทธิตามกฎหมาย โดยไม่ต้องชำระค่าบริการ หรือลูกค้า (customer) เป็นผู้รับบริการสาธารณะที่ต้องชำระค่าบริการโดยตรงแก่องค์การที่ให้บริการ (Nabatchi et al., 2017)

การร่วมผลิตระหว่างตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ สามารถเกิดขึ้นได้ในลักษณะที่เป็น (1) การร่วมผลิตระดับบุคคล (individual co-production) ซึ่งตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐมาทำงานร่วมกันโดยตรงตัวต่อตัว โดยส่วนมากตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐมีบทบาทเป็นผู้รับบริการหรือลูกค้าและเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ส่วนใหญ่จากกิจกรรมการร่วมผลิต (2) การร่วมผลิตระดับกลุ่ม (group co-production) ที่ตัวแสดงที่เป็นรัฐหนึ่งตัวแสดงหรือมากกว่าทำงานร่วมกันโดยตรงกับตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐเฉพาะประเภทใดประเภทหนึ่งที่มีคุณลักษณะหรือผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐเหล่านี้ส่วนมากมีบทบาทเป็นผู้รับบริการหรือลูกค้าและเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ส่วนใหญ่จากกิจกรรมการร่วมผลิต แต่อาจมีผลประโยชน์เกิดขึ้นแก่สังคมได้ด้วย (3) การร่วมผลิตโดยรวม (collective co-production) ซึ่งตัวแสดงที่เป็นรัฐหนึ่งตัวแสดงหรือมากกว่า ไม่ว่าจะอยู่ในองค์การเดียวกันหรือข้ามองค์การ ทำงานร่วมกันโดยตรงกับหลายๆ ตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐซึ่งมีบทบาทเป็นพลเมือง ทั้งนี้เป้าหมายของการร่วมผลิตโดยรวมจะอยู่ที่สมาชิกของชุมชนที่มีความหลากหลายและเมื่อเกิดการผลิตแล้วผลประโยชน์จะตกแก่ชุมชน ซึ่งจะแตกต่างจากการร่วมผลิตระดับกลุ่มที่เป้าหมายของการร่วมผลิตจะจำกัดเฉพาะกลุ่มและผลประโยชน์จากการร่วมผลิตก็จะตกแก่กลุ่มนั้นๆ (Nabatchi et al., 2017)

ตารางที่ 2 ระดับการร่วมผลิต

ระดับการร่วมผลิต	บทบาทของตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ	ผลประโยชน์
การร่วมผลิตระดับบุคคล	ผู้รับบริการ, ลูกค้า	ประโยชน์ต่อบุลคล
การร่วมผลิตระดับกลุ่ม	ผู้รับบริการ, ลูกค้า	ประโยชน์ต่อบุลคล ประโยชน์ต่อสังคม
การร่วมผลิตโดยรวม	พลเมือง	ประโยชน์ต่อสังคม

ที่มา: ปรับปรุงจาก Nabatchi et al. (2017)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การร่วมผลิตยังสอดคล้องกับการวางแผนและส่งมอบบริการสาธารณะ และกระบวนการนโยบาย โดยมีการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ ในมิติของกระบวนการออกแบบบริการและการส่งมอบบริการสาธารณะ (Bracci et al., 2016) ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐและการร่วมผลิต

		ภาระหน้าที่ในการออกแบบบริการสาธารณะ		
		การวางแผนบริการโดยตัวแสดงที่เป็นรัฐ	การวางแผนบริการร่วมกัน	การวางแผนบริการโดยตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ
ภาระหน้าที่ในการส่งมอบบริการสาธารณะ	การส่งมอบบริการโดยตัวแสดงที่เป็นรัฐ	การจัดบริการแบบดั้งเดิม	การร่วมผลิตด้านการออกแบบ	ตัวแสดงที่เป็นรัฐเป็นผู้ส่งมอบบริการหลัก
	การส่งมอบบริการร่วมกัน	การร่วมผลิตด้านการส่งมอบบริการ	การร่วมผลิตอย่างเต็มรูปแบบ	การร่วมผลิตด้านการส่งมอบบริการ
	การส่งมอบบริการโดยตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ	ตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐส่งมอบบริการที่ตัวแสดงที่เป็นรัฐออกแบบ	การร่วมผลิตด้านการออกแบบ	ตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐจัดการตนเอง

ที่มา: Bracci et al. (2016)

2.3 คราวด์ซอร์สซิ่ง

คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นคำที่ประดิษฐ์ขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 2006 (Brabham, 2008) ในฐานะที่เป็นรูปแบบทางธุรกิจที่ใช้เพื่อสร้างแนวคิดใหม่ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจ (Liu, 2016) ตลอดจนจัดการปัญหาของบุคคล องค์การ และสังคม โดยเปิดให้มวลชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วยผ่านเว็บเทคโนโลยี (people-centric web technologies) (Pedersen et al., 2013) เป็นกระบวนการออนไลน์ สำหรับเชื่อมต่อชุมชนออนไลน์กับองค์การ เพื่อบรรลุความต้องการในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือแก้ปัญหา โดยอาศัยสื่อใหม่ต่างๆ เป็นเครื่องมือ เช่น วิกิ (wikis) บล็อก (blogs) เว็บไซต์ (websites) โมบายแอปพลิเคชัน (mobile applications) เว็บเครือข่ายสังคม (social networking sites) (เช่น Facebook, Twitter) (Brabham, 2013a)

การพัฒนาเกี่ยวกับคราวด์ซอร์สซิ่งจุดประกายให้เกิดความร่วมมือของมวลชนในการผลิตสินค้าและบริการของภาคส่วนต่างๆ โดยการใช้ประโยชน์จากปัญญาของมวลชน (wisdom of the

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

crowd) (Liu, 2016) ทั้งในลักษณะการใช้ความรู้และข้อมูลภายนอกองค์การเพื่อช่วยในการตัดสินใจ พยากรณ์ตลาด และทำภารกิจเฉพาะให้สำเร็จ (crowd wisdom) การสร้างและประเมินเนื้อหาสาระ (crowd creation) การกลั่นกรองและจัดอันดับเนื้อหาแบบออนไลน์ (crowd voting) การจัดหาเงินทุนในกิจกรรมหรือโครงการ (crowd funding) (Saur-Amaral, 2015) การเสนอนโยบาย แผนงาน และงบประมาณ การสร้างสรรค์แนวคิด (idea generation) การประสานงานร่วมมือระหว่างผู้เชี่ยวชาญ (expert collaboration) และการกระจายงาน (work distribution) (Warner & Lakewood, 2011)

มีนักวิชาการอธิบายความหมายของคราวด์ซอร์สซิ่งไว้อย่างหลากหลาย เช่น Geerts (2009) มองคราวด์ซอร์สซิ่งว่ามีลักษณะเป็นสหวิทยาการ (interdiscipli-nary) หมายถึง ความซับซ้อนของการแก้ไขปัญหา (complex of solutions) ที่ต้องใช้ความพยายามทางสติปัญญาความรู้ ข้อมูล และองค์การ ของชุมชนเครือข่ายที่เปิดเผยได้ถกเถียงกัน (อ้างถึงใน Morozova, 2015) นอกจากนี้นักวิชาการที่ศึกษาประเด็นร่วมระหว่างคราวด์ซอร์สซิ่งและนโยบายสาธารณะก็ได้อธิบายความหมายของคราวด์ซอร์สซิ่งไว้ด้วย เช่น Prpic, Taeihagh, and Melton (2015) อธิบายว่า คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นตัวแบบในการแก้ปัญหา การสร้างความคิด และการผลิต ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวกลาง (IT-mediated) ในการดึงความรู้ที่กระจายอยู่กับกลุ่มบุคคลหรือปัจเจกบุคคลมาสร้างทรัพยากรที่แตกต่างหลากหลาย (heterogeneous resources) สำหรับองค์การ Morozova (2015) ให้ความหมายของคราวด์ซอร์สซิ่งว่าคือกลไกใหม่เชิงการโต้ตอบในปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย (authority) กับพลเมือง ซึ่งจะทำให้เทคโนโลยีและทรัพยากรในนโยบายสาธารณะถูกพัฒนาขึ้น

Estelles-Arolas and Gonzalez-Ladron-de-Guevara (2012) ได้วิเคราะห์นิยามของคราวด์ซอร์สซิ่งที่มีอยู่ แล้วนิยามความหมายที่ละเอียดและครอบคลุมขึ้นว่า “คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นรูปแบบของกิจกรรมการมีส่วนร่วมออนไลน์ที่ปัจเจกบุคคล สถาบัน องค์การไม่แสวงหากำไร หรือบริษัท เสนอต่อกลุ่มของปัจเจกบุคคลหรือมวลชนซึ่งมีความแตกต่างทางความรู้ ต่างแบบ (heterogeneity) และจำนวน โดยเปิดกว้างให้มีการอาสาอย่างสมัครใจเพื่อทำภารกิจต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนและมีสภาพเป็นมอดุลาร์ (modularity) ด้วยการมีส่วนร่วมทำงาน ร่วมลงเงิน ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้หรือประสบการณ์ และอาจได้รับผลประโยชน์ร่วมกันได้ โดยผู้เข้ามามีส่วนร่วม (user) จะได้รับความพึงพอใจตามความต้องการในทางเศรษฐกิจ การยอมรับทางสังคม ความภูมิใจแห่งตน หรือการพัฒนาทักษะส่วนบุคคล ส่วนผู้ที่นำเสนอการมีส่วนร่วม (crowdsourcer) ก็จะได้นำสิ่งที่ได้จากการมีส่วนร่วมของกลุ่มคนดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อไป” โดยคราวด์ซอร์สซิ่งตามความหมายนี้ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะดังนี้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

(1) กำหนดลักษณะของมวลชนไว้อย่างชัดเจน

(2) แต่ละภารกิจมีเป้าหมายที่ชัดเจน

(3) รางวัล/การตอบแทนที่มวลชนจะได้รับมีความชัดเจน

(4) ระบุตัวของผู้นำเสนอการมีส่วนร่วมได้ชัดเจน

(5) กำหนดสิ่งที่ผู้นำเสนอการมีส่วนร่วมจะได้รับไว้อย่างชัดเจน

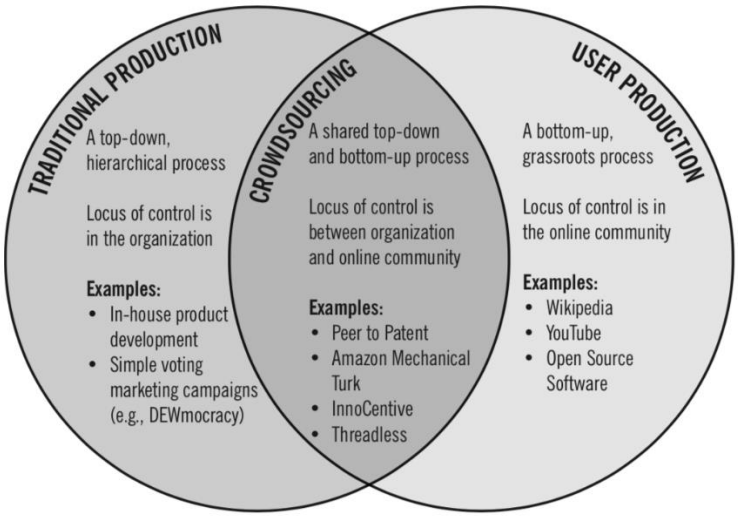
(6) เป็นการมีส่วนร่วมประเภทที่มีกระบวนการทางออนไลน์

(7) ประกาศเปิดรับอย่างกว้างขวาง

(8) ใช้อินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ Brabham (2013b) ยังพยายามชี้ให้เห็นว่าคราวด์ซอร์สซิ่งต้องมีลักษณะเป็นการผสานกันระหว่างกระบวนการจัดการแบบบนลงล่างที่ยึดธรรมเนียมปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชากับกระบวนการแบบล่างขึ้นบนที่เปิดกว้างกับชุมชนออนไลน์ โดยให้พิจารณาพื้นที่ในการควบคุม (locus of control) ว่าต้องมีร่วมกันทั้งในองค์การและชุมชนออนไลน์ เช่น คนในชุมชนออนไลน์ตอบรับทำงานตามที่องค์การต้องการและประกาศไว้บนแพลตฟอร์ม โดยองค์การนั้นเป็นผู้จัดการออกแบบงาน และจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้ตอบรับทำงาน (เช่น Amazon Mechanical Turk) แพลตฟอร์มและองค์การเจ้าของปัญหาประกาศเปิดรับวิธีการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์โดยต้องกำหนดกฎเกณฑ์ ขอบเขตการแก้ปัญหา และผลตอบแทนแก่ผู้ชนะ (เช่น InnoCentive) ส่วนกรณีพื้นที่ในการควบคุมอยู่ในองค์การเป็นหลัก เช่น การเปิดให้ลงคะแนนเลือกรสชาติของเครื่องดื่ม โดยไม่ได้ใช้ความสามารถใดๆ จากชุมชนออนไลน์ จะถือเป็นการผลิตแบบดั้งเดิม (traditional production) และกรณีพื้นที่ในการควบคุมอยู่ที่ชุมชนออนไลน์เป็นหลัก โดยไม่จำเป็นต้องมีการสั่งการใดๆ จากองค์การ เช่น วิกิพีเดีย ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (open source software) จะจัดเป็นการผลิตโดยผู้ใช้งาน (user production) (ดูภาพที่ 1)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18



ภาพที่ 1 การพิจารณาคราวด์ซอร์สซิ่งจากพื้นที่ในการควบคุม (Brabham, 2013b)

สรุปได้ว่า คราวด์ซอร์สซิ่ง เป็นรูปแบบของกิจกรรมการมีส่วนร่วมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวกลาง ที่ปัจเจกบุคคล สถาบัน หรือองค์กร เสนออย่างเปิดกว้างต่อมวลชนที่มีความแตกต่างหลากหลาย ให้ทำภารกิจ แก้ปัญหา หรือริเริ่มแนวคิดอย่างสมัครใจ ด้วยการมีส่วนร่วมในการทำงาน ร่วมลงเงิน ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้หรือประสบการณ์ โดยอาจได้รับผลประโยชน์ร่วมกันได้ ซึ่งผู้เข้ามามีส่วนร่วมจะได้รับความพึงพอใจตามความต้องการในทางเศษฐกิจ การยอมรับในสังคม ความภูมิใจแห่งตน หรือการพัฒนาทักษะส่วนบุคคล ส่วนผู้นำเสนอการมีส่วนร่วมจะนำสิ่งที่ได้จากการมีส่วนร่วมของมวลชนดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อไป (Brabham, 2013a; Estelles-Arolas & Gonzalez-Ladron-de-Guevara, 2012; Prpic et al., 2015)

Brabham (2013b) ได้จำแนกแนวทางการนำคราวด์ซอร์สซิ่งไปใช้สำหรับการจัดการปกครอง โดยแบ่งตามฐานของปัญหาเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การค้นพบและการจัดการความรู้ (Knowledge discovery and management) เป็นการที่หน่วยงานของรัฐใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเพื่อค้นหาและเก็บข้อมูลจากมวลชน ที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันและมีรูปแบบเดียวกัน เหมาะสำหรับการใช้งานเพื่อรวมรวมข้อมูล และการรายงานปัญหาต่างๆ มีตัวอย่างการใช้งานในต่างประเทศ เช่น SeeClickFix ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่พลเมืองสามารถรายงานปัญหาไม่เร่งด่วน (non-emergency issue) อันเกิดขึ้นใกล้ตัว (เช่น ไฟสัญญาณจราจรเสีย ถนนชำรุด) โดยเมื่อหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบได้รับการรายงานก็จะนำไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จึงถือเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างภาครัฐกับพลเมือง เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

2. งานที่ดำเนินการโดยใช้ปัญญาจากมนุษย์หลายคน (Distributed human intelligence tasking) เป็นการที่หน่วยงานของรัฐใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเพื่อให้มวลชนวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (large-scale data analysis) และเป็นข้อมูลที่การวิเคราะห์โดยมนุษย์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างการใช้งาน เช่น การนำข้อมูลที่บันทึกไว้ในอดีตด้วยลายมือมาพิมพ์ใหม่ด้วยคอมพิวเตอร์ การแปลภาษาเพื่อใช้ในงานเอกสารหรือเพื่อลงบนเว็บไซต์ การบันทึกข้อมูล

3. การตรวจค้นผ่านการแพร่หลายกระจายข่าว (Broadcast search) เป็นการที่หน่วยงานของรัฐใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเพื่อให้มวลชนช่วยแก้ปัญหาประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง ด้วยวิธีการที่สามารถพิสูจน์ความจริงได้ โดยหน่วยงานของรัฐจะเสนอประเด็นที่ท้าทาย เช่น ทางด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรม เข้าไปในแพลตฟอร์ม พร้อมกับข้อมูลของปัญหาโดยสรุป ให้มวลชนในชุมชนออนไลน์เป็นผู้เสนอวิธีการแก้ไขต่อไป ทั้งนี้ อาจใช้วิธีการประกวดหรือแข่งขัน เพื่อให้รางวัลแก่แนวคิดการแก้ปัญหาที่ชนะเลิศด้วยก็ได้ ตัวอย่างการใช้งาน เช่น แพลตฟอร์ม Challenges.gov ในประเทศสหรัฐอเมริกา

4. การร่วมผลิต (Peer-vetted creative production) เป็นการที่หน่วยงานของรัฐใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเพื่อให้มวลชนช่วยสร้างและคัดเลือกแนวคิดที่มีความสร้างสรรค์ เหมาะสำหรับประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับการสร้างสรรค์ การออกแบบ ความสวยงาม ให้สอดคล้องตามรสนิยมหรือแนวโน้มตลาด โดยอาจมีการประกวด แข่งขัน หรือให้รางวัล เช่นเดียวกับประเภทการตรวจค้นผ่านการแพร่หลายกระจายข่าว (Broadcast search) ก็ได้ ตัวอย่างการใช้งานเช่น โครงการ Next Stop Design ของหน่วยงานด้านการขนส่งในรัฐยูทาห์ ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นโครงการการออกแบบและการลงคะแนนเพื่อตัดสินเลือกแบบป้ายหยุดรถประจำทาง ซึ่งมีผู้ร่วมส่งแบบเข้าประกวดถึง 260 ราย และมีผู้ร่วมลงคะแนนเลือกมากกว่า 10,000 ราย ในโครงการอื่นๆ เช่น ข้อเสนอนโยบาย การออกแบบอาคารสาธารณะ โครงการศิลปะ โครงการสำหรับเมือง

นอกจากนี้ มีนักวิชาการหลายท่านพยายามจำแนกประเภทของคราวด์ซอร์สซิ่ง โดยมีฐาน (based) ในการจำแนกแตกต่างกันไป เช่น ฐานภารกิจ (task-based approach) (Aitamurto & Chen, 2017) วัตถุประสงค์ในการใช้คราวด์ซอร์สซิ่ง (Warner & Lakewood, 2011) รูปแบบกิจกรรมหรือเทคโนโลยี (activity or technological forms) (Morozova, 2015; Prpic et al., 2015) โดยอาจสรุปประเภทของคราวด์ซอร์สซิ่งในทางการบริการสาธารณะหรือนโยบายสาธารณะได้ดังนี้

1. การเปิดประเด็นอย่างแพร่หลายโดยมวลชน (Crowd-dissemination) คราวด์ซอร์สซิ่งประเภทนี้สื่อถึงการเปิดกว้างหรือการขยายโอกาสการเปิดประเด็นผ่านชุมชนออนไลน์เพื่อนำเสนอความคิด (ideas) หรือประเด็นปัญหา (issues) เกี่ยวกับบริการสาธารณะหรือความต้องการทางการเมือง ให้เกิดการถกเถียงหรือการระดมสมองจนในที่สุดความคิดหรือประเด็นปัญหาเหล่านั้นจะ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

กลายเป็นประเด็นในทางนโยบายหรือแนวคิดโครงการที่มีความสร้างสรรค์ต่อไป โดยพลเมืองจะสามารถแสดงออกถึงการสนับสนุน ปฏิเสธ ประเมิน หรือแสดงความเห็นต่อความคิดและประเด็นปัญหาที่มีการนำเสนอไว้ได้ด้วย (Morozova, 2015) และคราวด์ซอร์สซิ่งประเภทนี้ยังรวมถึงกรณีที่เปิดให้พลเมืองสามารถรายงานปัญหาเล็กน้อยหรือไม่เร่งด่วน (non-emergency issues) ที่พบเห็นในชุมชนได้ เช่น ถนนชำรุด ช่องทางระบายน้ำอุดตัน ไฟสัญญาณจราจรเสีย (Brabham, 2013b)

2. การก่อรูปโดยมวลชน (Crowd-formulation) เป็นคราวด์ซอร์สซิ่งที่มุ่งการค้นหาและคัดเลือกวิธีการจัดการกับปัญหาหรือพัฒนาความคิดให้ออกมาเป็นทางเลือกนโยบายหรือโครงการที่สมบูรณ์ ซึ่งในที่นี้จะแบ่งแยกย่อยออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 การปรึกษาหารือมวลชน (Crowd-consulting) ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาวิธีการจัดการกับปัญหาหรือพัฒนาความคิดที่เป็นประเด็นทางนโยบายหรือแนวคิดโครงการโดยอาศัยทรัพยากร ความรู้และประสบการณ์ของผู้มีส่วนร่วมที่สื่อสารแลกเปลี่ยนบนเครือข่ายสังคมหรือชุมชนออนไลน์ ซึ่งจะช่วยผู้จัดทำนโยบายหรือเจ้าของโครงการจัดทำนโยบายหรือโครงการได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (Aitamurto & Chen, 2017; Morozova, 2015) การปรึกษาหารือมวลชนมีลักษณะเป็นการรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณะ (public comment) ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญต่อการตัดสินใจ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในการร่างและปรับปรุงนโยบายหรือโครงการมาตั้งแต่ต้น ยังจะทำให้การร่วมทำงาน (collaboration) ในอนาคตมีประสิทธิผลด้วย (Warner & Lakewood, 2011) ทั้งนี้ การปรึกษาหารือมวลชนอาจกระทำได้โดยการเสนอร่างเอกสารนโยบายหรือโครงการบนแพลตฟอร์มให้มวลชนวิพากษ์วิจารณ์แสดงความเห็น โต้แย้งอย่างมีเหตุผล แบ่งปันข้อมูล แก้ไขข้อความหรือเนื้อหา (Aitamurto & Chen, 2017; Warner & Lakewood, 2011)

2.2 การประกวดแข่งขันสำหรับมวลชน (Crowd-contesting) ที่มุ่งค้นหาและคัดเลือกวิธีการจัดการกับปัญหา โดยใช้หลักการแข่งขันและให้รางวัล (competitions and prizes) โดยปัญหาขององค์การจะถูกเสนอขึ้นบนแพลตฟอร์ม เพื่อเปิดให้มวลชนแข่งขันกันเสนอวิธีจัดการปัญหานั้น ซึ่งผู้ชนะจะได้รับรางวัลตามจำนวนที่กำหนดไว้ (Prpic et al., 2015)

3. การยอมรับโดยเห็นพ้องต้องกันของมวลชน (Crowd-adoption) เป็นรูปแบบการตัดสินใจโดยชุมชนออนไลน์ที่จะสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนโครงการหรือวิธีจัดการปัญหาที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นมาบนแพลตฟอร์ม โดยแบ่งย่อยออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 การออกเสียงลงคะแนนของมวลชน (Crowd-voting) เป็นการใช้ดุลยพินิจและมติมวลชนในการตัดสินใจหรือช่วยตัดสินใจ สนับสนุนหรือไม่สนับสนุน นโยบาย โครงการ หรือวิธีจัดการปัญหาที่ยื่นเสนอโดยมวลชนจากการประกวดแข่งขันสำหรับปัญหาที่ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องในเชิงประจักษ์ (empirically right) (Brabham, 2013b) หรือจากที่องค์การเสนอมาก็ได้ การออกเสียงลงคะแนนของมวลชนอาจใช้เพื่อประโยชน์ในการหยั่งเสียงในกระบวนการนโยบายได้หลายขั้นตอน

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

เพื่อสกัดข้อมูลจำเพาะจากพลเมือง และสามารถใช้เพื่อเป็นข้อมูลเสริมสำหรับการพิจารณาตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายสาธารณะ (Phang & Kankanhalli, 2008)

3.2 การระดมทุนมวลชน (Crowdfunding) คือการลงมือร่วมกันของประชาชนที่มีลักษณะเป็นเครือข่าย โดยลงเงินร่วมกันผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อลงทุนและสนับสนุนความพยายามริเริ่มของบุคคลหรือองค์การอื่น (Ordanini et al., 2011 อ้างถึงใน Stiver, Barroca, Minocha, et al., 2015) สำหรับโครงการที่มีวัตถุประสงค์หลากหลาย รวมถึงในกิจกรรมขององค์การที่ไม่แสวงหากำไรด้วย (Morozova, 2015) หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า เป็นกระบวนการออนไลน์ (online process) ที่ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ (creator) จะได้รับเงินทุนสำหรับโครงการด้วยการบริจาคจากกลุ่มของผู้สนับสนุน (crowd of backers) โดยผ่านแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่ง (online crowdsourcing platform) และใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อช่วยส่งเสริมความสำเร็จ (Stiver, Barroca, Petre, et al., 2015) การระดมทุนมวลชน จึงเป็นแนวทางใหม่ในการระดมทุนสำหรับโครงการที่หลากหลาย ได้รับการกล่าวถึงว่าเป็นรูปแบบใหม่ของนวัตกรรมทางการเงิน ได้รับความสนใจอย่างมากในภาคธุรกิจ สถาบันการเงิน รัฐบาล ประชาชน และนักลงทุน (Adams, 2014) จนในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมามีการขยายตัวเติบโตขึ้น ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ จำนวนเงินทุนที่ระดมได้ จำนวนของแพลตฟอร์ม และรวมไปถึงมี การระดมทุนมวลชน ชนิดที่แยกย่อยลงไปเกิดขึ้นด้วย (Stiver, Barroca, Minocha, et al., 2015)

4. การเปิดให้มวลชนร่วมทำงาน (Crowd-collaboration) คราวด์ซอร์สซิ่งประเภทนี้สื่อถึงการเปิดกว้างให้มวลชน เข้ามาประมูลราคา (bid) หรืออาสา เพื่อทำภารกิจที่ต้องทำโดยมนุษย์ (human intelligence tasks) หรือภารกิจขนาดเล็ก (microtasks) เช่น การแปลเอกสาร การถอดเทป การลงพื้นที่เก็บข้อมูล การอ่านเอกสารและรายงานผล การวิเคราะห์ภาพถ่ายเพื่อหาเบาะแส การเปิดรับภาพถ่ายหรือวิดีโอเฉพาะเหตุการณ์ ฯลฯ (Aitamurto & Chen, 2017; Brabham, 2013a, 2013b; Prpic et al., 2015; Warner & Lakewood, 2011) ซึ่งจะถูกนำเสนอขึ้นไปบนแพลตฟอร์มเพื่อให้ชุมชนออนไลน์ได้เข้ามาร่วมทำงานเหล่านั้นให้ลุล่วงไป โดยอาจได้รับการตอบแทนเป็นเป็นตัวเงินหรืออื่นๆ คราวด์ซอร์สซิ่งประเภทนี้ยังรวมถึงการเปิดรับอาสาสมัครเข้ามาร่วมทำงานเพื่อประโยชน์สาธารณะด้วย

คราวด์ซอร์สซิ่งถูกนำมาประยุกต์ใช้ในมิติต่าง ๆ ของภาครัฐ (Prpic et al., 2015) โดยเป็นกลไกใหม่ที่จะสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและพลเมือง เป็นเครือข่ายของตัวแสดงหรือชุมชนเครือข่าย เพื่อออกแบบและนำแนวคิดหรือโครงการไปปฏิบัติ โดยคราวด์ซอร์สซิ่งอาจจะริเริ่มขึ้นจากชุมชนเครือข่าย องค์การภาคประชาสังคมหรือที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในระดับต่างๆ (Morozova, 2015) ในทางนโยบายสาธารณะมีการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเพิ่มมากขึ้นทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นโยบายสาธารณะมีความ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

เข้มแข็งมากขึ้นด้วยการค้นหาและใช้องค์ความรู้ของพลเมืองเพื่อปรับปรุงนโยบาย พลเมืองหรือผู้เชี่ยวชาญได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะ และส่งเสริมความโปร่งใส (Aitamurto, 2016)

คราวด์ซอร์สซิ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากชุมชนออนไลน์จึงมีศักยภาพในการเป็นกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะไปเติมเต็มการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบเดิมได้ เพิ่มความเป็นประชาธิปไตยในกระบวนการ เป็นกิจกรรมที่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมโดยตรงและมีการปรึกษาหารือเพื่อวางแผนหรือเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร หรืออย่างน้อยเป็นการนำประชาชนเข้าไปมีส่วนในกระบวนการวางแผนซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้น (Brabham, 2013b)

2.4 การระดมทุนพลเมือง

การระดมทุนพลเมือง เป็นหนึ่งในประเภทย่อยของการระดมทุนมวลชนที่พลเมืองสามารถร่วมมือกับภาครัฐตัดสินใจผ่านกระบวนการระดมทุนสนับสนุนเงินทุนให้แก่ โครงการที่มีลักษณะเป็นบริการของชุมชน (Stiver, Barroca, Petre, et al., 2015) ทรัพยากรร่วม สินค้าสาธารณะ โครงการที่ทำให้เกิดทรัพย์สินของชุมชนหรือทรัพย์สินที่เสมือนว่าเป็นของสาธารณะ (community or quasipublic assets) (Davies, 2015) ทั้งโครงการขนาดใหญ่และโครงการขนาดเล็ก แต่โครงการที่พบได้ในปัจจุบันมักจะเป็นโครงการที่มีขนาดเล็ก (Stiver, Barroca, Minocha, et al., 2015) การระดมทุนพลเมืองบางโครงการอาจใช้ระยะเวลานาน เกิดขึ้นซ้ำกันได้ (Stiver, Barroca, Petre, et al., 2015) และการระดมทุนจะสำเร็จเมื่อสามารถระดมเงินทุนได้ตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้น ซึ่งกระบวนการตัดสินใจแบบล่างขึ้นบน การประเมินผล และการสนับสนุนเงินทุนโดยประชาชน ที่จะได้รับผลทางตรงหรือทางอ้อมจากโครงการในการระดมทุนมวลชนนี้ เป็นตัวอย่างของพลเมืองที่มีอำนาจในการกำหนดแนวทางหรือนโยบายของชุมชนตนเอง (Miglietta, Parisi, Pessione, & Sevato, 2014)

Stiver, Barroca, Minocha, et al. (2015) ได้สรุปคุณลักษณะของ การระดมทุนพลเมือง ไว้ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. รายละเอียดของโครงการ (project details) ซึ่งโครงการที่เหมาะสมกับการระดมทุนพลเมืองจะจำกัดอยู่เฉพาะบางประเภทที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะหรือให้บริการต่อชุมชนเท่านั้น เช่น พื้นที่ใช้สอยร่วมกันของชุมชน การขนส่งสาธารณะ และบริการสาธารณะต่างๆ เป็นต้น โครงการอาจเกิดขึ้นซ้ำได้ เช่น โครงการพื้นที่สีเขียว โครงการเกี่ยวกับการศึกษา เป็นต้น และบางโครงการอาจต้องใช้ระยะเวลานาน นอกจากนี้ แพลตฟอร์มเฉพาะสำหรับการระดมทุนพลเมือง จะมีการเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราต่ำ (ร้อยละ 3.7-5) และเพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จหรือเพื่อตอบแทนแก้ผู้บริจาคสนับสนุน อาจมีการให้ความรู้ก่อนการเริ่มต้นโครงการ การงดเก็บค่าธรรมเนียม (Fee)

CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18
3070057039

สำหรับโครงการที่ต้องการเงินทุนไม่เกินวงเงินที่กำหนดไว้ การร่วมบริจาคเงินจำนวนหนึ่งเป็นทุนประเดิม และการให้สิทธิพิเศษเกี่ยวกับภาษี

2. บทบาทและความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder roles and involvement) โดยพบว่า ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ (creators) จะเป็นเทศบาลหรือองค์การต่างๆ และทุนสนับสนุนจะมาจากหน่วยงานรัฐบาล (government body) ธุรกิจหรือองค์การทั้งที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร (for-profit or not-for-profit business or organization) และผู้สนับสนุนที่เป็นบุคคลธรรมดา (individual backers) นอกจากนี้ยังพบว่า การระดมทุนพลเมืองเหมาะกับผู้สนับสนุนที่อยู่ในท้องถิ่น (local backers) หรือชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง เนื่องจากจะเป็นทั้งผู้ใช้และได้รับประโยชน์เมื่อโครงการนั้นสำเร็จแล้ว ดังนั้น ผลประโยชน์ของทั้งตนเองและผู้อื่น (self-and-others-interest) จึงเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการเข้าไปสนับสนุนการระดมทุนพลเมืองด้วย

3. สื่อสังคมและการสื่อสาร (social media and conversation) ซึ่งพบว่า สื่อสังคมเป็นองค์ประกอบหลักสำหรับสนับสนุนความสัมพันธ์ การประสานงานร่วมมือ และเป็นปัจจัยความสำเร็จในการระดมทุนมวลชน แต่สำหรับในการระดมทุนพลเมือง พบว่ามีการใช้สื่อสังคมในการสื่อสารทางเดียวมากกว่าเป็นการสื่อสารหลายทางเพื่อสร้างเครือข่ายหรือให้ข้อมูลย้อนกลับ เช่น การไลค์ (like) ในเฟสบุค หรือการแชร์ (share) ในทวิตเตอร์ เท่านั้น จึงเป็นข้อจำกัดในการสื่อสารระหว่างผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ (creator) กับผู้สนับสนุน (backer) หรือระหว่างผู้สนับสนุนด้วยกัน แต่อย่างไรก็ตามการสื่อสารเกี่ยวกับโครงการ การระดมทุนพลเมือง อาจมีความแตกต่างกันในรูปแบบ สถานที่ตั้ง กิจกรรมของสื่อสังคม และอาจมีปัจจัยความสำเร็จที่แตกต่างจากที่มีการศึกษาไว้ในโครงการการระดมทุนมวลชนปกติ

4. ชุมชนแบบออนไลน์และออฟไลน์ (the importance of online and offline community) เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนกิจกรรมในโครงการการระดมทุนพลเมือง ดังนั้น กิจกรรมหรือชุมชนแบบออฟไลน์ของกลุ่มผู้สนับสนุน (backers) จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนชุมชนแบบออนไลน์ให้เกิดความสมบูรณ์ แต่ทั้งนี้จะต้องให้ชุมชนสามารถมีปฏิสัมพันธ์ (sociability) เรียนรู้และใช้งานได้ง่าย (usability)

2.5 แพลตฟอร์มเกี่ยวกับการระดมทุนพลเมือง

แพลตฟอร์มที่นำมาใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษานี้ประกอบด้วย แพลตฟอร์มที่มีอยู่ในประเทศไทย และต่างประเทศ รวม 5 แพลตฟอร์ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

1. เทใจ (taejai.com)

เทใจดอทคอม เป็นพื้นที่กลางของโครงการ ที่กลุ่ม/องค์กร ทั้งองค์กรไม่แสวงกำไร กิจการเพื่อสังคม (social enterprise) กลุ่มบุคคล ซึ่งมีแรงบันดาลใจหรือตั้งใจจริงที่จะทำประโยชน์เพื่อสังคมและร่วมมือกับผู้สนับสนุน ในการระดมทุนให้โครงการประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 4 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มเทใจ

เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง	จัดตั้งเมื่อปี 2555 โดยองค์กรเครือข่าย ได้แก่ มูลนิธิเพื่อ “คนไทย”, หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, Ashoka Thailand, TYPN (Thai Young Philanthropists Network), OpenDream และ สถาบัน ChangeFusion ภายใต้ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
โครงการเป้าหมาย	1. เป็นโครงการที่เน้นความคิดสร้างสรรค์ สร้างประโยชน์แก่ชุมชนและสังคมในแง่มุมใหม่ มีความยั่งยืน และขยายผลได้ตามสมควร 2. เป็นโครงการที่สร้างประโยชน์ต่อสังคมได้ชัดเจน วัดผลได้จริง และมีประสิทธิภาพ 3. เป็นโครงการที่กลุ่ม/องค์กร สามารถดำเนินการจัดการได้จริง และสามารถติดตามผลความก้าวหน้าของโครงการได้อย่างต่อเนื่อง 4. เป็นโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม การศึกษา สุขภาพ ศิลปวัฒนธรรม เทคโนโลยี และอื่นๆ
ขั้นตอนการทำงาน	1. เจ้าของโครงการนำข้อมูลโครงการให้เจ้าหน้าที่เทใจ ตรวจสอบ 2. เทใจ นำเสนอข้อมูลโครงการแก่สมาชิก 3. สมาชิกให้เงินสนับสนุนโครงการที่ชอบผ่านเทใจ 4. เทใจ มอบเงินสนับสนุนแก่เจ้าของโครงการและคอยติดตามการดำเนินงาน
การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	สามารถร่วมแสดงความคิดเห็นได้ในโครงการที่เทใจ นำเสนอออกมาให้สมาชิกสนับสนุนเงินทุนแล้ว
การสนับสนุนเงินทุน	1. ไม่กำหนดยอดขั้นต่ำในการสนับสนุน และผู้ที่สนับสนุนตั้งแต่ 250 บาทขึ้นไป สามารถขอใบรับเงินเพื่อนำไปเป็นยอดบริจาคเพื่อหักลดหย่อนภาษีได้ 2. สามารถสนับสนุนเงินทุนได้โดย บัตรเครดิต/เดบิต แพลตฟอร์มการชำระเงินไลน์เพย์ (LINE Pay) การโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร และบัตรของจวัญ (Gift Card) 3. การสนับสนุนเงินทุนผ่านเทใจ สามารถขอใบรับเงินเพื่อหักลดหย่อนภาษีได้ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของโครงการเทใจ ภายใต้มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งอยู่ในบัญชีรายชื่อมูลนิธิที่สามารถหักลดหย่อนเงินบริจาคได้
กรณีไม่สามารถระดมทุนได้ตามเป้าหมาย	1. กรณีเจ้าของโครงการพร้อมที่จะนำเงินทุนสนับสนุนไปดำเนินโครงการต่อ เทใจจะโอนเงินบริจาคให้ 2. กรณีเจ้าของโครงการไม่สามารถดำเนินโครงการต่อได้ เทใจจะให้เจ้าของโครงการเป็นผู้เลือกว่าจะนำเงินทุนสนับสนุนที่ได้มาไม่ครบตามเป้าหมายนั้น ไปมอบให้แก่โครงการอื่นในเทใจต่อไป

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	เทใจ หักค่าธรรมเนียมในการให้บริการร้อยละ 10 ในทุกการสนับสนุนเงินทุน เพื่อเป็นการบำรุงรักษาระบบ ค่าทำธุรกรรมทางการเงิน และค่าติดตามตรวจสอบโครงการ
การเชื่อมโยงกับสื่อสังคม	1. สมัครสมาชิกและลงชื่อเข้าใช้ได้ด้วย เฟสบุค 2. แบ่งปัน (Share) ข้อมูลโครงการได้ด้วย เฟสบุคและทวิสเตอ 3. ชวนเพื่อนให้เข้าร่วมสนับสนุนเงินทุนได้ด้วย เฟสบุคและอีเมล
ของตอบแทน	เจ้าของโครงการสามารถระบุการให้ของตอบแทนแก่ผู้สนับสนุนเงินทุนได้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

2. เอซิโอล่า (asiola.co.th)

เป็นแพลตฟอร์มในการระดมทุนที่เปิดกว้างสำหรับแนวคิดที่หลากหลาย ทั้งจาก ศิลปิน นักสร้างสรรค์ นักธุรกิจ และผู้ประกอบการต่างๆ ในรูปแบบการให้ผลตอบแทนผู้สนับสนุนแลกเปลี่ยนกับเงินทุน (reward-based)

ตารางที่ 5 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มเอซิโอล่า

เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง	จัดตั้งเมื่อปี 2558 โดยกลุ่มเพื่อนผู้เชี่ยวชาญทางด้านไอที ศิลปินชื่อดัง และนักธุรกิจเพื่อสังคม ภายใต้บริษัท เอซิโอล่า จำกัด
โครงการเป้าหมาย	เปิดกว้างสำหรับไอเดียที่หลากหลายทั้งดนตรี อาหาร แฟชั่น และศิลปะ แต่มีการร่วมคัดสรร โดยเอซิโอล่าจะคัดเลือกไอเดีย ที่สร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นกับวงการต่างๆ ในประเทศไทย
ขั้นตอนการทำงาน	1. เสนอไอเดีย จุดประสงค์ของการระดมทุน ผู้ที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่คาดหวัง จำนวนเงินที่ต้องการ และรายละเอียดต่างๆ ให้เอซิโอล่าพิจารณา ผ่าน asiola.co.th 2. ขั้นตอนการสร้างแคมเปญสำหรับไอเดียที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันของเอซิโอล่า กับเจ้าของไอเดีย ในการคัดสรรเนื้อหาและรูปแบบวิธีการนำเสนอไอเดีย การเลือกสรรของตอบแทน การทำตลาดและประชาสัมพันธ์ และการจัดส่งของตอบแทน 3. นำเสนอแคมเปญบนแพลตฟอร์ม 4. ผู้ที่สนใจหรือได้รับแรงบันดาลใจร่วมสนับสนุนเงินทุนในแคมเปญนั้นด้วยการสั่งจองของตอบแทนต่างๆ ที่เจ้าของไอเดียเตรียมไว้เพื่อแลกเปลี่ยนกับเงินทุน โดยยอดการสั่งจองของผู้สนับสนุนแต่ละคนจะถูกนำไปรวมกันเป็นยอดระดมทุนในแคมเปญนั้น 5. เมื่อแคมเปญระดมทุนได้ตามเป้าหมาย ไอเดียนั้นจะถูกต่อยอดให้เป็นจริงจากเงินทุนสนับสนุนที่ได้รับ และเจ้าของไอเดียจะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดส่งของตอบแทนให้กับผู้สนับสนุน
การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	เอซิโอล่า เป็นแพลตฟอร์มแบบร่วมคัดสรร โดยเอซิโอล่าจะคัดเลือกไอเดียที่ถูกนำเสนอมาเป็นแคมเปญสำหรับระดมทุนสนับสนุน

การสนับสนุนเงินทุน	1. สามารถสนับสนุนเงินทุนด้วยการสั่งจองของตอบแทน โดยเข้าไปเลือกของตอบแทนในแคมเปญที่ต้องการสนับสนุน จากนั้นทำการชำระตามยอดที่สั่งจองด้วยบัตรเครดิต/เดบิต และเมื่อแคมเปญระดมทุนได้ตามเป้าหมาย ภายในกำหนดระยะเวลา ระบบจะเรียกเก็บยอดสั่งจองดังกล่าว 2. หากแคมเปญระดมทุนสนับสนุนได้ตามเป้าหมาย ก่อนกำหนดจะมีการเพิ่มช่องทางชำระเงินให้สามารถสนับสนุนเพิ่มเติมได้โดยชำระผ่าน ธนาคารออนไลน์ เครื่อง ATM ระบบ PayPal และชำระด้วยเงินสดผ่านบาร์โค้ดที่เคาน์เตอร์บริการ (จะได้รับบาร์โค้ดในอีเมลยืนยันการสั่งจองของตอบแทน)
กรณีไม่สามารถระดมทุนได้ตามเป้าหมาย	ระบบจะไม่เรียกเก็บยอดสั่งจอง พร้อมทั้งจะคืนวงเงินให้บัญชีบัตรเครดิต/เดบิตที่ตัดล่วงหน้าไป
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	ค่าธรรมเนียมจะถูกหักไว้ในอัตราร้อยละ 20 ของเงินทุนสนับสนุนที่ได้รับทั้งหมด
การเชื่อมโยงกับสื่อสังคม	1. สมัครสมาชิกและลงชื่อเข้าใช้ได้ด้วย เฟสบุค 2. แบ่งปันข้อมูลโครงการได้ด้วย เฟสบุคและทวิสเตอ
ของตอบแทน	ของตอบแทนอาจเป็นสิ่งของ บริการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้สนุบสนุนจะได้รับจากเจ้าของไอเดีย และเจ้าของไอเดียจะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดส่งของตอบแทนให้กับผู้สนับสนุน โดยเอซิโอล่าทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยและอาจให้ความช่วยเหลือในบางกรณี

3. สเปซฮายว์ (spacehive.com)

เป็นแพลตฟอร์มแรกของโลกในการระดมทุนสำหรับโครงการที่เกี่ยวข้องกับมือง (civic projects) ทั้งสวนสาธารณะ สวนบนดาดฟ้า สนามเด็กเล่น ศูนย์ชุมชน บริการฟรีไวไฟ งานเทศกาลเฉลิมฉลอง

ตารางที่ 6 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มสเปซฮายว์

เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง	ก่อตั้งเมื่อปี 2555 โดย Chris Gourlay เจ้าของ Spacehive, Ltd. สำนักงานอยู่ในลอนดอน ประเทศอังกฤษ
โครงการเป้าหมาย	เปิดกว้างสำหรับโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะทั้งที่เป็นโครงการแบบถาวรหรือโครงการแบบชั่วคราว เช่น กีฬา การละเล่น สวนสาธารณะ ศิลปวัฒนธรรม สิ่งปลูกสร้าง อาหาร การเพาะปลูก โครงสร้างพื้นฐาน งานเทศกาลเฉลิมฉลอง เป็นต้น และต้องเป็นโครงการที่อยู่ในสหราชอาณาจักรเท่านั้น
ขั้นตอนการทำงาน	1. ผู้ก่อตั้งโครงการ (project promoter) สามารถสร้างโครงการใหม่ โดยใส่รายละเอียดของผู้ก่อตั้งโครงการ พร้อมรายละเอียดต่างๆ ของโครงการ ใน dashboard ของ spacehive.com

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

	2. ขั้นตอนการพิสูจน์ยืนยัน (verification) โดยองค์กรพันธมิตรของสเปซฮายว์ ได้แก่ Locality และ LTCM 3. เริ่มการระดมทุนหลังจากที่ได้รับการพิสูจน์ยืนยันแล้ว 4. หากระดมทุนได้ตามเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนด เงินทุนสนุบสนุนจะถูกส่งไปให้กับผู้ก่อตั้งโครงการ
การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	ร่วมแสดงความคิดเห็นได้ในโครงการที่สเปซฮายว์ นำเสนอออกมาให้ร่วมระดมทุนแล้ว ซึ่งสเปซฮายว์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ก่อตั้งโครงการ ในการติดต่อสื่อสารกับผู้สนับสนุน (supporters) โดยใช้เครื่องมือใน dashboard ทั้งในระหว่างการระดมทุนและระหว่างการดำเนินการตามโครงการ
การสนับสนุนเงินทุน	สามารถสนุบสนุนเงินทุนด้วยการกดปุ่ม “Back this project!” ในหน้าจอของโครงการที่ต้องการสนับสนุน จากนั้นให้กรอกจำนวนเงินที่ต้องการจะสนับสนุน โดยมีวิธีการชำระเงินให้เลือก 2 ช่องทางคือ PayPal สำหรับการชำระเงินด้วยบัญชี PayPal หรือบัตรเครดิต/เดบิต และช่องทาง GoCardless สำหรับการชำระเงินด้วยการตัดจากบัญชีธนาคารโดยตรง
กรณีไม่สามารถระดมทุนได้ตามเป้าหมาย	จะมีการตัดยอดเงินเมื่อโครงการสามารถระดมทุนได้ครบตามเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	ค่าธรรมเนียมจะถูกหักไว้ในอัตราร้อยละ 5 ของเงินทุนสนับสนุนที่ได้รับทั้งหมด
การเชื่อมโยงกับสื่อสังคม	1. สมัครสมาชิกและลงชื่อเข้าใช้ได้ด้วย เฟสบุค 2. แบ่งปัน (Share) ข้อมูลโครงการได้ด้วย เฟสบุค ทวิสเตอ กูเกิ้ลพลัส ลิ้งค์อิน ฯลฯ 3. แสดงความคิดเห็นในหน้าจอโครงการได้โดยใช้เฟสบุค (Facebook comments plugin)
ของตอบแทน	ผู้ก่อตั้งโครงการสามารถให้ของตอบแทนแก่ผู้สนับสนุนได้ แต่ต้องดำเนินการจัดส่งด้วยตัวเอง และต้องมีจำนวนของตอบแทนที่เพียงพอ

4. อายโอ้บี (ioby.org)

เป็นแพลตฟอร์มที่สนับสนุนโครงการซึ่งเกิดจากพลเมือง โดยให้คนในชุมชนสนับสนุนกันในด้านเงินทุน อาสาสมัคร และร่วมแลกเปลี่ยนแนวความคิดกันได้ นอกจากนี้ผู้ที่สนับสนุนเงินทุนสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้ด้วย

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตารางที่ 7 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มอายโอ้บี

เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง	ก่อตั้งเมื่อปี 2552 โดย Erin Barnes, Brandon Whitney และ Cassie Flynn เพื่อนซึ่งเรียนด้วยกันที่ Yale School of Forestry and Environmental Studies ในนาม In Our Backyard, Inc. และได้เริ่มดำเนินโครงการนำร่องเมื่อปี 2553 ในเมืองนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา
โครงการเป้าหมาย	เน้นโครงการในท้องถิ่นหรือชุมชน เป็นโครงการขนาดเล็กในกลุ่มเพื่อนบ้าน เกี่ยวกับปัญหาทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นโครงการที่สามารถจับต้องและวัดผลได้
ขั้นตอนการทำงาน	1. ขั้นตอนการนำเสนอแนวความคิดผ่าน ioby.org โดยบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เสนอแนวคิด (leader) รายละเอียดโครงการ เป้าหมาย 2. ขั้นตอนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการระดมทุนออนไลน์และทักษะที่สำคัญอื่นๆ แก่ผู้เสนอแนวคิด 3. ขั้นตอนการระดมทุน ซึ่งในขั้นตอนนี้ไอโอ้บียังคงเปิดให้ผู้เสนอแนวคิดสามารถใช้ทรัพยากรในการอบรมและบริการผู้ช่วยส่วนตัวของไอโอ้บีได้ 4. เมื่อได้รับเงินทุนครบแล้ว ไอโอ้บีจะจ่ายเงินให้แก่ผู้เสนอแนวคิดพร้อมกับช่วยวางแผนในการดำเนินโครงการในขั้นต่อไปด้วย
การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	ร่วมแสดงความคิดเห็นได้ในโครงการที่ไอโอ้บี นำเสนอออกมาให้ร่วมระดมทุนแล้ว
การสนับสนุนเงินทุน	สามารถสนับสนุนเงินทุนด้วยการกดปุ่ม “Donate to this project!” ในหน้าจอของโครงการที่ต้องการสนับสนุน จากนั้นให้กรอกรายละเอียดบัตรและจำนวนเงินที่ต้องการจะสนับสนุน
กรณีไม่สามารถระดมทุนได้ตามเป้าหมาย	ไอโอ้บีจะช่วยดำเนินการปรับปรุงโครงการจนสามารถระดมทุนได้สำเร็จ แต่หากถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการระดมทุนได้สำเร็จ ไอโอ้บีจะนำเงินสนับสนุนที่ได้ไปให้แก่โครงการที่ใกล้เคียงกัน (ประเภทโครงการ พื้นที่โครงการ)
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	คิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานในอัตราร้อยละ 8 ของเงินทุนสนับสนุน
การเชื่อมโยงกับสื่อสังคม	แบ่งปัน (Share) ข้อมูลโครงการได้ด้วย เฟสบุค ทวิสเตอ กูเกิ้ลพลัส ลิ้งค์อิน ฯลฯ
ของตอบแทน	ผู้ที่สนับสนุนเงินทุนสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้

5. ซิติซินเวสเตอร์ (citizinvestor.com)

เป็นแพลตฟอร์มการระดมทุนและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมสำหรับโครงการของรัฐบาลท้องถิ่น ที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลท้องถิ่นและพลเมือง แต่ขาดเงินทุนในการดำเนินการให้สำเร็จ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตารางที่ 8 รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มซิติซินเวสเตอร์

เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง	ก่อตั้งเมื่อปี 2555 โดย Citizinvestor, Inc. มีผู้ร่วมก่อตั้งคือ Tony DeSisto, Jordan Raynor และ Erik Rapprich
โครงการเป้าหมาย	เปิดกว้างทั้งโครงการขนาดใหญ่และขนาดเล็กเกี่ยวกับ ศิลปวัฒนธรรม การศึกษา ห้องสมุด สนสาธารณะ การขนส่ง เช่น การก่อสร้างสะพาน สวนสาธารณะ สร้างลานจอดรถ เป็นต้น โดยเฉพาะเป็นกรณีที่รัฐบาลท้องถิ่นมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ
ขั้นตอนการทำงาน	1. หน่วยงานท้องถิ่นเสนอโครงการใน citizinvestor.com 2. เริ่มการระดมทุน 3. หากระดมทุนได้ตามเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนด เงินทุนสนับสนุนจะถูกส่งไปเพื่อดำเนินโครงการ
การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในหน้าจอของโครงการที่เริ่มดำเนินกรระดมทุนได้ แต่สามารถเสนอแนวคิดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวคิดได้
การสนับสนุนเงินทุน	สามารถสนับสนุนเงินทุนด้วยการระบุจำนวนเงินแล้วกดปุ่ม “Donate” ในหน้าจอของโครงการที่ต้องการสนับสนุน จากนั้นจะเป็นขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ซึ่งระบบจะตัดเงินเมื่อโครงการได้รับการสนับสนุนครบตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีไม่สามารถระดมทุนได้ตามเป้าหมาย	จะมีการตัดยอดเงินเมื่อโครงการสามารถระดมทุนได้ครบตามเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	คิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานในอัตราร้อยละ 5 และค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตในอัตราร้อยละ 3 ของเงินทุนสนับสนุน
การเชื่อมโยงกับสื่อสังคม	1. สมัครสมาชิกและลงชื่อเข้าใช้ได้ด้วย เฟสบุค 2. แบ่งปัน (Share) ข้อมูลโครงการได้ด้วย เฟสบุค และทวิสเตอ
ของตอบแทน	ผู้ที่สนับสนุนเงินทุนสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้

จากการศึกษาเปรียบเทียบแพลตฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการระดมทุนพลเมืองในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยแพลตฟอร์มที่มีลักษณะเป็นการระดมทุนมวลชนทั่วไป และที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการระดมทุนพลเมือง สามารถสรุปเปรียบเทียบทั้ง 5 แพลตฟอร์มได้ตามตารางที่ 9 และจะพบว่าในแต่ละแพลตฟอร์มมีลักษณะแตกต่างกันทั้งวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนโครงการ กลุ่มของผู้เสนอโครงการหรือแนวคิด วิธีการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับของการเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ ซึ่งจะพบว่าการเปิดให้แสดงความคิดเห็นก่อนการนำโครงการออกมาระดมทุนเป็นไปอย่างจำกัดในทุกแพลตฟอร์ม รวมถึงยังไม่มีแพลตฟอร์มที่ออกแบบและมีวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับโครงการที่มุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่อยู่บนพื้นฐานของ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

เครือข่ายและการมีส่วนร่วมในบริบทของประเทศไทย จึงเป็นที่น่าสนใจว่าจะออกแบบแพลตฟอร์มที่จะอำนวยความสะดวกนี้อย่างไร

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบลักษณะของแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการระดมทุนพลเมือง

แพลตฟอร์ม	**taejai.com**	**asiola.co.th**	**spacehive.com**	**ioby.org**	**citizinvestor.com**
เจ้าของ	มูลนิธิบูรณะชนบทฯ	บจก. เอซิโอล่า	Spacehive, Ltd.	In Our Backyard, Inc.	Citizinvestor, Inc.
โครงการเป้าหมาย	โครงการสร้างสรรค์ เป็นประโยช์กับชุมชน สิ่งแวดล้อม การศึกษา สุขภาพ ศิลปะ วัฒนธรรม เทคโนโลยี	เปิดสำหรับไอเดียที่หลากหลายทั้ง ดนตรี อาหาร แฟชั่น และศิลปะ	โครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะในสหราชอาณาจักร	โครงการขนาดเล็กเกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชนท้องถิ่น	โครงการของท้องถิ่นที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ
ผู้เสนอแนวคิด/โครงการ	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนทั่วไป, ศิลปิน	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนทั่วไป	หน่วยงานท้องถิ่น
การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	แสดงความคิดเห็นได้ในโครงการที่เปิดให้ระดมทุนแล้ว	ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในโครงการได้	แสดงความคิดเห็นได้ในโครงการที่เปิดให้ระดมทุนแล้ว	แสดงความคิดเห็นได้ในโครงการที่เปิดให้ระดมทุนแล้ว	ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในโครงการได้
กรณีระดมทุนไม่ได้ตามเป้าหมาย	นำเงินทุนสนับสนุนไปดำเนินโครงการต่อเท่าที่ได้ หรือโอนเงินบริจาค ไปมอบให้แก่โครงการอื่นในเทใจ	ระบบจะไม่เรียกเก็บยอดสั่งจอง พร้อมทั้งจะคืนวงเงินให้บัญชีบัตรเครดิต/เดบิตที่ตัดล่วงหน้าไป	ตัดยอดเงินเมื่อระดมทุนได้ครบเท่านั้น	นำเงินสนับสนุนที่ได้ไปให้แก่โครงการที่ใกล้เคียงกัน	ตัดยอดเงินเมื่อระดมทุนได้ครบเท่านั้น
ค่าธรรมเนียม	ร้อยละ 10	ร้อยละ 20	ร้อยละ 5	ร้อยละ 8	ร้อยละ 8

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

สื่อสังคม	-สมัครสมาชิกและลงชื่อเข้าใช้ด้วยเฟสบุค -แบ่งปันด้วยเฟสบุคและทวิสเตอ -ชวนเพื่อนให้เข้าร่วมสนับสนุนเงินทุนได้ด้วยเฟสบุคและอีเมล	-สมัครสมาชิกและลงชื่อเข้าใช้ด้วยเฟสบุค -แบ่งปันด้วยเฟสบุคและทวิสเตอ	-สมัครสมาชิกและลงชื่อเข้าใช้ด้วยเฟสบุค -แบ่งปันข้อมูลโครงการด้วยเฟสบุค ทวิสเตอ กูเกิ้ลพลัส ลิ้งค์อิน ฯลฯ -แสดงความคิดเห็นในหน้าจอโครงการได้โดยใช้เฟสบุค	แบ่งปันข้อมูลโครงการด้วยเฟสบุค ทวิสเตอ กูเกิ้ล พลัส ลิ้งค์อิน ฯลฯ	-สมัครสมาชิกและลงชื่อเข้าใช้ด้วยเฟสบุค -แบ่งปันด้วยเฟสบุคและทวิสเตอ
ของตอบแทน	สามารถให้ของตอบแทนแก่ผู้สนับสนุนได้	หากโครงการได้รับการสนับสนุนตามเป้าเจ้าของไอเดียจะเป็นผู้รับผิดชอบการจัดส่ง	สามารถให้ของตอบแทนแก่ผู้สนับสนุนได้	ผู้ที่สนับสนุนเงินทุนสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้	ผู้ที่สนับสนุนเงินทุนสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้

2.6 ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ

Meijer (2015) ได้วิเคราะห์อุปสรรค (barriers) ของนวัตกรรมการจัดการปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-governance innovation) จาก 3 มิติ คือขั้นตอนของนวัตกรรม (phase model of innovation) ภาครัฐและพลเมือง (government and citizen barriers) และ โครงสร้างและวัฒนธรรม (structural and cultural barriers) แล้วแบ่งประเภทของอุปสรรคออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. อุปสรรคเชิงโครงสร้างของภาครัฐ (Structural Government barriers) ซึ่งประกอบด้วยข้อจำกัดทางกฎหมาย (legal constraints) การขาดแคลนทางด้านการเงิน (finances) ขาดแคลนบุคลากรและทักษะที่จะใช้ประโยชน์ได้ (personnel and available skills) ข้อจำกัดการสนับสนุนทางการเมืองและการจัดการ (political and management support) ขาดการประสานงาน (coordination) และข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยี (technological constraints)

2. อุปสรรคเชิงวัฒนธรรมของภาครัฐ (Cultural Government barriers) ซึ่งประกอบด้วยการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (resistance to change) กลัวว่านวัตกรรมจะทำลายความเข้มแข็งของ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ภาครัฐ (robustness of government) กลัวการแทรกแซงวัฒนธรรมระบบราชการ (interference with bureaucratic culture)

3. อุปสรรคเชิงโครงสร้างของพลเมือง (Structural Citizens barriers) ซึ่งประกอบด้วย การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านเทคโนโลยี (technological facilities) ข้อจำกัดทางด้านความรู้และความสามารถ (knowledge and competences) มีเวลาไม่เพียงพอ (shortage of time) และไม่สามารถนำนวัตกรรมเข้าไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

4. อุปสรรคเชิงวัฒนธรรมของพลเมือง (Cultural Citizen barriers) ซึ่งประกอบด้วย การขาดความสนใจ ขาดความศรัทธาและมองภาครัฐในภาพลบ ไม่รับรู้ถึงผลประโยชน์ และต่อต้านเทคโนโลยี

Lee, Loutas, Sanchez-Nielsen, Mogulkoc, and Lacigova (2011) เห็นว่าอุปสรรคของการมีส่วนร่วมแบบออฟไลน์ (offline participation) มีลักษณะร่วมกันกับอุปสรรคของการมีส่วนร่วมแบบออนไลน์หรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ (online or eParticipation) จึงได้อธิบายการจัดประเภทอุปสรรคของการมีส่วนร่วมแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทางของ Ann Macintosh ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความซับซ้อนทางสังคม (social complexity) ได้แก่ การที่ตัวแสดงทางนโยบาย (policy actors) มีจำนวนมากและหลากหลาย ทั้งระดับการศึกษา ความสนใจทางการเมือง และความรู้ทางเทคนิค รวมไปถึงอุปสรรคทางกายภาพ เช่น ความพิการทางร่างกาย การอยู่อาศัยในที่ห่างไกลหรือชนบท เป็นต้น

2. วัฒนธรรมทางการเมือง (political culture) ซึ่งขาดความเชื่อถือไว้วางใจต่อนักการเมืองและภาครัฐ ไม่เชื่อว่าสิ่งที่รับไปจากพลเมืองจะถูกนำไปใช้อย่างจริงจัง รวมถึงขาดการรับรองถึงความเชื่อมั่นในกระบวนการที่พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมนี้จากผู้กำหนดนโยบาย (policy-makers) ด้วย

3. โครงสร้างองค์การ (organizational structure) ที่ไม่สามารถผนวกการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับโครงสร้างของภาครัฐและกระบวนการนโยบายแบบปกติได้

4. การพึ่งพาเทคโนโลยี (technology dependencies) ได้แก่ ความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวสามารถแก้ปัญหาทุกอย่างของการมีส่วนร่วมของพลเมืองได้ ซึ่งจริงแล้วการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อภาครัฐและพลเมืองนำไปใช้กันอย่างกว้างขวาง โดยมีอุปสรรค คือ ความยุ่งยากทางภาษาและการจัดการข้อมูล

5. ความเข้าใจต่อการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (understanding eParticipation) ซึ่งยังมีความซับซ้อนอยู่เนื่องจากยังเป็นสาขาที่มีการศึกษาวิจัยมาไม่นานนัก จึงต้องการการศึกษาที่เป็นระบบครอบคลุมเพื่อทำความเข้าใจมากขึ้น

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

Anthopoulos, Reddick, Giannakidou, and Mavridis (2016) ได้ศึกษาถึงเหตุผลและปัจจัย (reason and factors) ที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government) โดยพบว่า

1. เหตุผล (reason) ซึ่งมีลักษณะเป็นความเปลี่ยนแปลงหรือเหตุการณ์ที่ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นอยู่ระหว่างดำเนินการโครงการ ประกอบไปด้วย (1) ช่องว่างระหว่างการออกแบบและความเป็นจริง (design-reality gap) ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างเทคโนโลยีกับสังคม ภาครัฐกับภาคธุรกิจ รวมไปถึงบริบทระหว่างประเทศ (2) ขาดความสนใจ (missing focus) วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน ไม่มีความต้องการอย่างแท้จริง (3) ด้านเนื้อหา (content issues) การกำหนดของเขตของโครงการ การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความต้องการเปลี่ยนไป ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (4) ด้านทักษะ (skill issues) ขาดทักษะหรือไม่สามารถจัดทีมงานโครงการได้ (5) ด้านการดำเนินงาน (execution issues) ตารางการทำงานที่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง แผนที่เปลี่ยนแปลง การให้ข้อมูลผิดพลาด (6) ด้านการบังคับควบคุม (regulatory issues) ขาดความสอดคล้องกับกรอบกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐาน ขาดความแน่นอนจากการโต้แย้งทางกฎหมาย และการตีความกฎหมายที่มีดิจิตัลมาเกี่ยวข้องด้วย (7) ปัจจัยภายนอก (external factors) ที่อยู่นอกเหนือจากโครงการ (8) ไม่สามารถทำให้ผู้ใช้งานพึงพอใจ (missing user satisfaction) โครงการไม่สามารถตอบสนองความคาดหวัง หรือไม่ได้เกิดประโยชน์หรือการใช้งานโดยสาธารณะ

2. ปัจจัย (factors) ได้แก่ (1) อำนาจในองค์การ (organizational power) ทั้งโครงสร้างและความสัมพันธ์ในองค์การ (2) การเมือง (politic) การรับรองจากผู้นำระดับสูงและรัฐบาล และการสนับสนุนทางการเมืองที่เหมาะสม (3) การศึกษา (education) ทักษะที่เหมาะสำหรับการปฏิบัติงานในโครงการ และการดำเนินกิจกรรมฝึกอบรม (4) การจัดการโครงการ (project management) (5) ความต้องการและวิสัยทัศน์ไม่ชัดเจน (unclear vision) (6) ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (security and privacy) (7) การเงินและต้นทุนการดำเนินงาน (finance and operational costs) (8) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระบวนการพัฒนาระบบ (ICT and system development process)

Rechenberger, Jung, Schmidt, and Rosenkranz (2015) จำแนกปัจจัยความสำเร็จ (success factors) ของคราวด์ซอร์สซิ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก (category) ซึ่งประกอบด้วย 7 ประเภทย่อย (subcategory) รวมจำนวน 41 ปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตารางที่ 10 ปัจจัยความสำเร็จของคราวด์ซอร์สซิ่ง

ประเภทหลัก	ประเภทย่อย	ปัจจัยความสำเร็จ
องค์การ (organization)	การนำไปใช้ (adoption)	ประเภทของคำตอบ ความสำคัญของงาน ชื่อเสียงของแบรนด์ ความอิ่มตัวของตลาด ความเฉพาะเจาะจงของงาน
	คุณภาพและการประเมิน (quality and evaluation)	เกณฑ์การประเมิน การรับรู้การทุจริต ประสบการณ์ที่ดี การประเมิน คุณภาพของการแก้ปัญหา คุณภาพการจัดการ สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นจริง
	การจัดการปกครอง (governance)	ช่วงเวลา การมอบหมายงาน รายละเอียดสัญญา ความโปร่งใส ค่าใช้จ่าย การประชาสัมพันธ์ ความปลอดภัย การสนับสนุนผ่านองค์การ ข้อกำหนดการเข้าถึง
ระบบ (system)	กลไกกระตุ้น (incentive mechanism)	สนับสนุนความถูกต้อง รวบรวมทางเลือก เข้าถึงความรู้
	เทคโนโลยี (technology issues)	ง่ายต่อการใช้ เป็นเครื่องมือที่ดี ขอบเขตการใช้งาน
ผู้เข้าร่วม (participant)	แรงจูงใจ (motivation)	ความหลากหลาย การยอมรับ ความเป็นอิสระเกี่ยวกับอาชีพ แรงจูงใจ รางวัลตอบแทนทางการเงิน การสนับสนุนโดยภาครัฐ ความเชื่อถือไว้ใจ เรื่องราวความสำเร็จที่ผ่านมา
	พฤติกรรม (behavior)	จำนวนผู้เข้าร่วม ความหลากหลายของมวลชน ความรู้

ที่มา: Rechenberger et al. (2015)

Salimun, Janom, and Arshad (2015) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของกระบวนการคราวด์ซอร์สซิ่งผ่านมุมมองจาก 3 องค์ประกอบหลักของคราวด์ซอร์สซิ่ง ได้แก่

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

1. ผู้เสนองาน (job provider) จะเกี่ยวข้องกับความชัดเจนในการอธิบายความต้องการหรือข้อกำหนดของงาน ทั้งด้านวัตถุประสงค์ของงานและช่วงเวลาในการทำงานนั้นให้สำเร็จ (task objective and duration)

2. แพลตฟอร์ม (platform) ทั้งในมิติการออกแบบงาน (task design) เช่น ความซับซ้อนของงาน กลุ่มเป้าหมาย เวลา สิ่งของตอบแทน และสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) เช่น user interface ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของระบบคราวด์ซอร์สซิ่ง

3. มวลชน (crowd worker) ซึ่งจะพิจารณาคุณลักษณะ (profile) ทั้งในมิติตัวตนของผู้ใช้งาน (user identity) คือรายละเอียดส่วนบุคคล ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ สัญชาติ เลขประจำตัวประชาชน ซึ่งสำคัญต่อการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจ ป้องกันสแปม อคติ และการละเมิดต่อกัน และในมิติคุณสมบัติ (qualification) ได้แก่ ชื่อเสียง และความเชี่ยวชาญ ซึ่งจะแสดงถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้

2.7 ตัวแบบและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ

Macintosh (2004) สร้างกรอบเพื่ออธิบายคุณลักษณะตามมิติสำคัญต่างๆ (key dimensions) ของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) ในการกำหนดนโยบาย ซึ่งประกอบด้วย 10 มิติ ได้แก่ 1. ระดับของการมีส่วนร่วม (Level of participation) 2. ขั้นตอนในการตัดสินใจ (Stage in decision-making) 3. ตัวแสดง (Actors) 4. เทคโนโลยีที่ใช้ (Technologies used) 5. กฎข้อผูกพัน (Rules of engagement) 6. (Duration & sustainability) 7. การเข้าถึง (Accessibility) 8. ทรัพยากรและการส่งเสริม (Resources and Promotion) 9. การประเมินและผลลัพธ์ (Evaluation and Outcome) 10. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Critical factors for success) โดยแต่ละมิติได้รับการอธิบายไว้โดยสรุป ดังนี้

ตารางที่ 11 อธิบายคุณลักษณะตามมิติของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์

มิติ	คำอธิบาย
1. ระดับของการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วมของพลเมืองโดยใช้เทคโนโลยีแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. E-enabling สามารถเข้าถึงและเข้าใจข้อมูล (accessibility and understandability) 2. E-engaging ให้คำปรึกษาหารือต่อภาครัฐ (top-down consultation) 3. E-empowering มีอิทธิพลและมีส่วนในการกำหนดนโยบาย (influence and participate)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

มิติ	คำอธิบาย
2. ขั้นตอนในการตัดสินใจ	ขั้นตอนที่พลเมืองจะเข้ามามีส่วนร่วม (when to engage citizens) โดยแบ่งตามวงจรในการกำหนดนโยบาย (policy-making life cycle) ได้แก่ การกำหนดประเด็น (agenda setting) การวิเคราะห์ (analysis) การสร้างนโยบาย (policy creation) การดำเนินการ (implementation) การติดตาม (monitoring)
3. ตัวแสดง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเข้ามามีส่วนร่วมเป็นใคร และมีบทบาทหน้าที่อะไร
4. เทคโนโลยีที่ใช้	ใช้เทคโนโลยีอะไรอย่างไรเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพลเมือง
5. กฎข้อผูกพัน	ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้และข้อห้ามข้อบังคับระหว่างการเข้ามามีส่วนร่วม
6. ระยะเวลา	ช่วงเวลาที่เปิดให้เข้ามามีส่วนร่วม
7. การเข้าถึง	ช่องทาง สถานที่ และจำนวนพลเมืองที่เข้ามามีส่วนร่วม
8. ทรัพยากรและการส่งเสริม	ทรัพยากรทางการเงินที่ใช้ไป และวิธีการที่ใช้ในการโฆษณา
9. การประเมินและผลลัพธ์	วิธีการประเมินผลและผลการประเมิน
10. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี

ที่มา: Macintosh (2004)

Lee et al. (2011) เสนอแนวความคิดสามระดับชั้นของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Three-tiered approach to eParticipation) อันได้แก่ การให้ข้อมูล (inform) การปรึกษาหารือ (consult) และการให้อำนาจ (empower) บนพื้นฐานของตัวแบบพหุกระแส (multi-stream policy-making model) ซึ่งมีองค์ประกอบคือกระแสปัญหา (problem stream) กระแสนโยบาย (policy stream) กระแสการเมือง (political stream) หน้าต่างนโยบาย (policy window) ผู้ประกอบการนโยบาย (policy entrepreneur) โดยระดับชั้นของการมีส่วนร่วมและตัวแบบกระแสมีความสัมพันธ์กันดังนี้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตารางที่ 12 ระดับชั้นของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์

ระดับชั้นของการมีส่วนร่วม	ตัวแบบพหุกระแส	คำอธิบาย
การให้ข้อมูล	การใช้ประโยชน์จากความรู้	การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการขยายฐานความรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	กระแสปัญหา	การวิเคราะห์ท่าทีและความพึงพอใจของผู้ใช้งานเพื่อให้เห็นประเด็นที่ได้รับความสนใจ
การปรึกษาหารือ	กระแสปัญหา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้ปรึกษาหารือร่วมกันในประเด็นที่สนใจและมีความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
	กระแสนโยบาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้ปรึกษาหารือร่วมกันถึงแนวทางการแก้ปัญหาที่จะเป็นไปได้
การให้อำนาจ	กระแสปัญหา	ผู้ใช้งานสามารถริเริ่มนำเสนอหัวข้อการสนทนาใหม่ได้ (new discussion topic)
	กระแสนโยบาย	ผู้ใช้งานสามารถริเริ่มนำเสนอแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหาหรือแนวคิดใหม่ทางนโยบายได้
	ผู้ประกอบการนโยบาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทเชื่อมโยงเป็นศูนย์กลางทำให้ นโยบายมีโอกาสพัฒนาไปได้

ที่มา: Lee et al. (2011)

Scherer and Wimmer (2011) นำเสนอผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรอบที่ใช้อ้างอิงสำหรับโครงการการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Reference framework for E-participation project) ซึ่งกรอบที่ใช้อ้างอิงนี้ประกอบด้วยแนวความคิดที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน ได้แก่

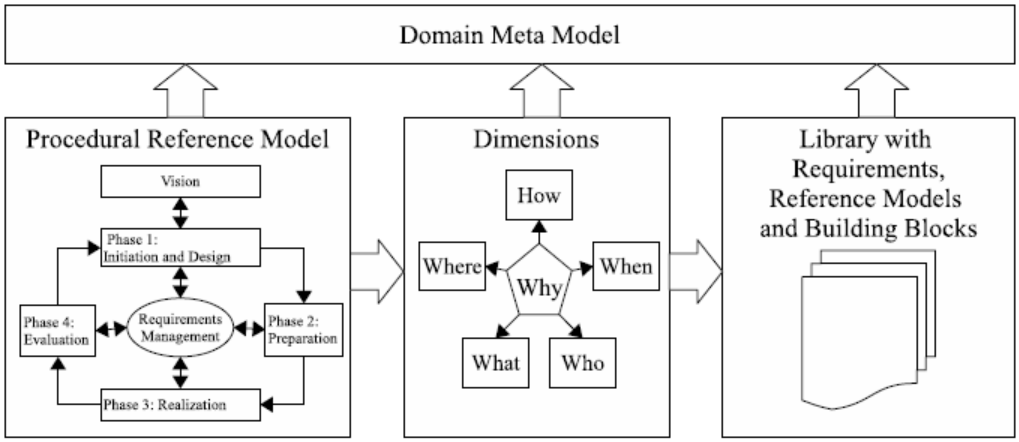
1. มิติ (dimensions) จะกำหนดขอบเขตและควบคุมส่วนอื่นๆ ในระหว่างที่เกิดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกอบด้วย แรงจูงใจ (Why) เวลา (When) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Who) ข้อมูล (What) เครือข่าย (Where) และการทำหน้าที่ (How)

2. ตัวแบบความสัมพันธ์ (domain meta model) ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งตัวแสดง (actors) กระบวนการมีส่วนร่วม (participation process) ข้อมูล และเครื่องมือในการสื่อสาร (information and communication tools) ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

3. ตัวแบบขั้นตอน (procedural reference model) เป็นการจัดแบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ การริเริ่มและออกแบบ (initiation and design) การตระเตรียม (preparation) การทำให้เป็นจริง (realization) และการประเมินผล (evaluation) ประกอบร่วมกับ การจัดการความต้องการ (requirements management)

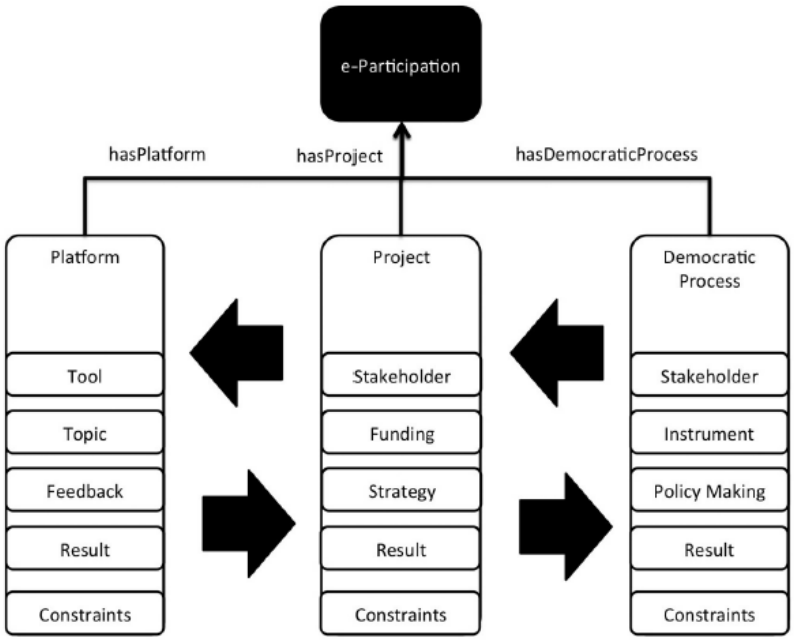
4. การเก็บรวมบรวมความต้องการ ตัวแบบกระบวนการมีส่วนร่วมที่ใช้อ้างอิง และองค์ประกอบเครื่องมือทางเทคนิคต่างๆ (library with requirements, reference models and building blocks)



ภาพที่ 2 กรอบที่ใช้อ้างอิงสำหรับโครงการการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Scherer & Wimmer, 2011)

Porwol, Ojo, and Breslin (2016) ได้ศึกษาแนวความคิดและความสัมพันธ์ (concepts and relations) ของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำเสนอตัวแบบแนวความคิดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation generic conceptual model) ผ่าน 3 มุมมองหลัก (view) คือ แพลตฟอร์ม (platform) โครงการ (project) และกระบวนการแบบประชาธิปไตย (democratic process) โดยที่แพลตฟอร์มแปรตามโครงการ และโครงการก็เชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับกระบวนการแบบประชาธิปไตย และทั้ง 3 มุมมองนี้ยังมีแนวความคิดที่ทับซ้อนกันเช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ผลที่เกิดขึ้น (result) ข้อจำกัดต่างๆ (constraints) เป็นต้น

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18



ภาพที่ 3 ตัวแบบแนวความคิดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Porwol et al., 2016)

Phang and Kankanhalli (2008) เสนอกรอบการใช้ ICT ให้เกิดประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (A framework of ICT exploitation for e-Participation initiatives) โดยชี้ให้เห็นว่าเทคนิคการมีส่วนร่วมและเครื่องมือทาง ICT เพียงเทคนิคหรือเครื่องมือเดียวจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงได้กำหนดขั้นตอนดำเนินการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้โดยเริ่มจาก การระบุวัตถุประสงค์ เลือกเทคนิคการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม และเลือกเครื่องมือ ICT ที่จะสนับสนุนเทคนิคการมีส่วนร่วมและวัตถุประสงค์นั้น โดยแบ่งวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 4 ประเภทคือ แลกเปลี่ยนข้อมูล (information exchange) ให้ความรู้และการสนับสนุน (education and support-building) เสริมการตัดสินใจ (decision-making supplement) และหยั่งท่าที (input probing) นอกจากนี้ ในแต่ละวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถเข้ากับลักษณะของกระบวนการนโยบายได้ ตามภาพที่ 4

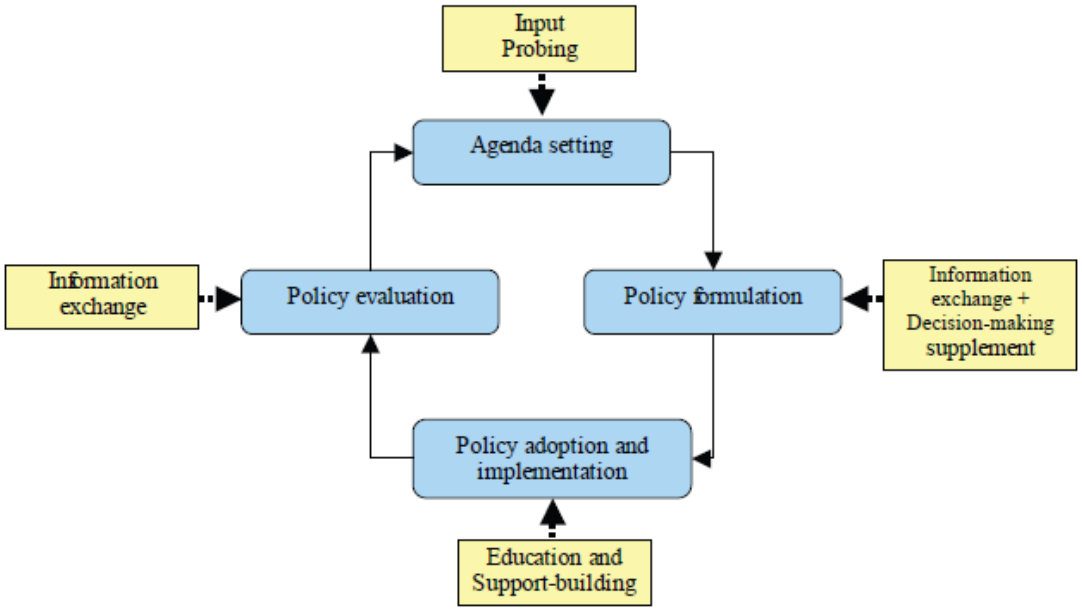
3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตารางที่ 13 การใช้ ICT ให้เกิดประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์

	วัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-participation objectives)			
	แลกเปลี่ยนข้อมูล	ให้ความรู้และสร้างการสนับสนุน	เสริมการตัดสินใจ	หยั่งท่าที
ลักษณะสำคัญ	วิธีการมีส่วนร่วมอย่างอิสระของพลเมือง โอกาสสำหรับการสื่อ สารแลกเปลี่ยนข้อมูล	การทำข้อตกลงและการคัดเลือกผู้เข้าร่วม การรักษาการติดต่อกับผู้เข้าร่วมไว้	ควบคุมกระบวนการมีส่วนร่วม กลไกในการได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อการตัดสินใจ	กลไกสำหรับรวมรวมและวิเคราะห์ความต้องการ ความคิดเห็นของพลเมืองอย่างเป็นระบบ
เทคนิคการมีส่วนร่วม (ตัวอย่าง)	ประชาพิจารณ์ Drop-in center	คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคประชาชน กลุ่มอภิปราย	การบวนการกลุ่ม การวิเคาระห์คุณค่า	การสำรวจ
เครื่องมือ ICT	Web portal with online discussion forum, online chat	Electronic profiling, online chat, discussion forum with login feature, teleconferencing, videoconferencing, e-mail	Group support systems with process restrictiveness feature, online pair-wise structured survey, visualization tools	Online survey questionnaire, web comment form, data analysis tool

ที่มา: Phang and Kankanhalli (2008)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18



ภาพที่ 4 วัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์กับกระบวนการนโยบาย (Phang & Kankanhalli, 2008)

จากการศึกษาตัวแบบและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ พบว่าหากพิจารณาในมิติของวัตถุประสงค์อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ตัวแบบหรือกรอบแนวคิดที่อธิบายถึงระดับของการมีส่วนร่วม และตัวแบบหรือกรอบแนวคิดที่อธิบายถึงกระบวนการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ในแต่ละตัวแบบหรือกรอบแนวคิดยังมีแนวทางในการศึกษาที่อยู่บนฐานของวิชาการที่ต่างศาสตร์ตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่าน (ตารางที่ 8) ทั้งนี้ ยังไม่พบว่ามีตัวแบบหรือกรอบแนวคิดที่ศึกษาบนพื้นฐานของแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ โดยเฉพาะที่มุ่งเน้นการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม

ตารางที่ 14 วัตถุประสงค์และแนวในทางวิชาการของตัวแบบและกรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์

นักวิชาการ	ตัวแบบหรือกรอบแนวคิด	วัตถุประสงค์	แนวในทางวิชาการ
Macintosh (2004)	Dimensions of e-participation (e-Enabling, e-Engaging, e-Empowering)	Level of Participation	e-Democracy, e-Participation
Lee et al. (2011)	Inform-Consult-Empowerment Approach	Level of Participation	e-Participation, Policy-modeling

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

นักวิชาการ	ตัวแบบหรือกรอบแนวคิด	วัตถุประสงค์	แนวในทางวิชาการ
Phang and Kankanhalli (2008)	A framework of ICT exploitation for e-Participation initiatives	e-Participation Process	e-Participation, Policy-modeling
Scherer and Wimmer (2011))	Reference Framework for E-participation	e-Participation Process	e-Participation, Reference Framework
Porwol et al. (2016)	Generic Conceptual Model for e-Participation	e-Participation Process	e-Participation ontology

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

2.8 นวัตกรรมภาครัฐ กระบวนการนวัตกรรม และกระบวนการพัฒนาบริการใหม่

2.8.1 นวัตกรรมภาครัฐ

ปัจจุบันประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรมภาครัฐ ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากความต้องการและความคาดหวังต่อภาครัฐที่เพิ่มขึ้นภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และการเพิ่มขึ้นของปัญหาที่ซับซ้อนยุ่งยาก (wicked problem) (Sorensen & Torfing, 2012) โดย Leon, Simmonds, and Roman (2012) ได้ชี้ให้เห็นถึงผลที่สำคัญของการนำนวัตกรรมมาใช้ในภาครัฐ 6 ด้าน ได้แก่ การเพิ่มคุณภาพการส่งมอบบริการ (rising quality in service delivery) ลดความยุ่งยากด้านการบริหารงานราชการ (reducing administrative burden and achieving simplification) ลดต้นทุนงบประมาณ (costs reductions) การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ (participative public services) มีความโปร่งใส (transparency) การปรับปรุงผลการดำเนินงานและความมีประสิทธิภาพ (performance improvements and efficiency)

นวัตกรรมภาครัฐ จะให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ กระบวนการหรือวิธีปฏิบัติ ที่ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือคุณภาพ ซึ่งนวัตกรรมนั้นจะนำมาซึ่งวิธีการออกแบบนโยบายและเครื่องมือในการดำเนินนโยบายนั้นๆ และรวมไปถึงการนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในบริการภาครัฐ โดยการปรับปรุงระดับความรับผิดชอบ ความโปร่งใส สมรรถนะ และความพึงพอใจของประชาชนด้วย นอกจากนี้ รูปแบบการจัดการใหม่ ทั้งการออกแบบองค์กรใหม่ เครื่องมืองบประมาณใหม่ หรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้ดีขึ้น ก็ถือเป็นนวัตกรรมและสามารถมีผลต่อการดำเนินนโยบายสาธารณะได้ด้วย (Leon et al., 2012) ทั้งนี้ มีนักวิชาการที่ให้ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐอย่างน่าสนใจ เช่น

Albury (2005) ให้ความหมายนวัตกรรมที่ประสบผลสำเร็จ คือ การะบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีการส่งมอบ (methods of delivery) ใหม่ ที่สร้างขึ้นและนำไปใช้ แล้วส่งผลสำคัญต่อการปรับปรุง (significant improvements) ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือคุณภาพ

Perry (2010) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่าเป็นกระบวนการในการเลือก พัฒนา และนำความคิดสร้างสรรค์ไปใช้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยการสร้างหรือปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ การปฏิบัติ หรือระบบ ผ่านการร่วมมือที่มีอยู่หรือความร่วมมือในรูปแบบใหม่

OECD (2012) ให้ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐว่า เป็นการดำเนินการขององค์การภาครัฐเพื่อสร้างขึ้นใหม่หรือปรับปรุง (significantly improve) วิธีการดำเนินงานหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งครอบคลุมทั้ง บริการ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการส่งมอบบริการหรือผลิตภัณฑ์ (อ้างถึงใน Leon et al., 2012)

Agolla and Van Lill (2013) ให้ความหมายว่า นวัตกรรมคือการสร้างสรรค์แนวคิดหรือความรู้ใหม่ และการใช้ความรู้ใหม่นั้นสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ทำให้เกิดคุณค่าต่อสาธารณะ

เนื่องจากยังไม่มีนิยามเฉพาะที่เป็นสากล จึงเห็นได้ว่ามีการให้ความหมายของคำว่านวัตกรรมภาครัฐอย่างหลากหลาย แต่ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมภาครัฐ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ หรือการดำเนินงาน ที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่หรือที่ปรับปรุงให้ดีขึ้น แล้วนำไปใช้จริง จนส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ ความพึงพอใจ หรือคุณค่าต่อสาธารณะ ทั้งนี้อาจอาศัยความร่วมมือจากภายนอกองค์กรด้วยก็ได้

การจัดประเภทของนวัตกรรมเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เข้าใจขอบเขตของนวัตกรรมภาครัฐ ที่จะใช้ในการศึกษา ซึ่งการจัดแบ่งนวัตกรรมออกเป็นประเภทต่างๆ นั้นมีแนวทาง (approach) ที่แตกต่างกันไป (Perry, 2010)

Walker (2006) ได้จัดแบ่งประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ ออกเป็น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (product) ซึ่งหมายถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ นวัตกรรมกระบวนการ (process) ที่มีผลต่อการจัดการและองค์กร และนวัตกรรมที่เกิดจากการช่วยเหลือกัน (ancillary) ซึ่งเป็นการทำงานข้ามหน่วยงานกับผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ หรือหน่วยงานรัฐอื่นๆ ดังนั้น ความสำเร็จของนวัตกรรมที่เกิดจากการช่วยเหลือกันนี้จะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่เกินการควบคุมขององค์กร

Damanpour (2009) แบ่งนวัตกรรมที่สามารถนำไปปรับใช้ได้กับองค์กรบริการภาครัฐ (public service organization) ออกเป็น 3 ประเภทคือ นวัตกรรมการบริการ (service innovation) ซึ่งเป็นการนำบริการใหม่สู่ลูกค้าที่มีอยู่เดิมและลูกค้าใหม่ และการนำบริการที่มีอยู่ไปสู่ลูกค้ารายใหม่ นวัตกรรมกระบวนการเทคโนโลยี (technology process innovation) เป็นกระบวนการใหม่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (technology core) หรือระบบเทคนิค (technical

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

system) ขององค์กร และนวัตกรรมกระบวนการบริหาร (administrative process innovation) ที่เน้นไปที่การบริหาร (administrative core) หรือระบบสังคม (social system) ขององค์กรมากกว่า

Perry (2010) จัดแบ่งนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาและให้บริการของภาครัฐเป็น 6 ประเภท คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (product/outcome innovations) นวัตกรรมบริการ (service/operational innovations) คือบริการใหม่หรือบริการที่ถูกปรับปรุงและเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะและการออกแบบการบริการ วิธีการส่งมอบบริการ หรือการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ นวัตกรรมกระบวนการ (process/ organization innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีผลกระทบต่อองค์กรเป็นหลัก ทั้งการดำเนินงาน (procedure) นโยบาย และโครงสร้างองค์กร นวัตกรรมเชิงแนวคิด (conceptual innovation) โดยจะเกี่ยวข้องกับพันธกิจ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และหลักการใหม่ ซึ่งมีความสำคัญกับองค์กรที่สัมพันธ์กับสังคมและสาธารณะ นวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) คือการวางเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ใหม่ขององค์กร นวัตกรรมเชิงระบบ (systemic innovation) เป็นการสร้างระบบหรือวิธีการใหม่ในการปฏิสัมพันธ์หรือร่วมมือกันกับองค์กรอื่นหรือกับผู้ใช้บริการ

Leon et al. (2012) ได้ชี้ให้เห็นว่า OECD ได้แบ่งประเภทของนวัตกรรมออกเป็น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมองค์กร และนวัตกรรมการสื่อสาร (communication innovation) และมีการจัดแบ่งประเภทของนวัตกรรมแบบอื่นๆอีก เช่น นวัตกรรมประชาธิปไตย (democratic innovation) เป็นแนวปฏิบัติใหม่ที่จะนำให้ประชาธิปไตยสัมพันธ์กับพลเมืองมากขึ้น นวัตกรรมเชิงแนวคิด (conceptual innovation) ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจใหม่ วัตถุประสงค์ใหม่กลยุทธ์ใหม่ การมองโลกแบบใหม่ และเหตุผลใหม่ๆ นวัตกรรมนโยบาย (policy innovation) นวัตกรรมกลยุทธ์ (strategic innovation) นวัตกรรมระบบ (system innovation) นวัตกรรมการวางตำแหน่ง (position innovation) นวัตกรรมการบริหารปกครอง (governance innovation) และนวัตกรรมเชิงสำนวนโวหาร (rhetorical innovation)

Wu, Ma, and Yang (2013) ได้จัดแบ่งนวัตกรรมตามลักษณะของภาครัฐจีนออกเป็น 5 ประเภท คือ นวัตกรรมบริการ (service innovation) ทั้งที่ให้บริการใหม่แก่ผู้ใช้ใหม่ ให้บริการเดิมแก่ผู้ใช้ใหม่ และให้บริการใหม่แก่ผู้ใช้เดิม นวัตกรรมเทคโนโลยี (technology innovation) นวัตกรรมการจัดการ (management innovation) นวัตกรรมการร่วมมือ (collaboration innovation) และนวัตกรรมการบริหารปกครอง (governance innovation)

Vries, Bekkers, and Tummers (2016) แบ่งนวัตกรรมภาครัฐออกเป็น 4 ประเภทได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) ซึ่งรวมทั้งนวัตกรรมกระบวนการทางการบริหาร (administrative process innovation) และนวัตกรรมกระบวนการทางเทคโนโลยี (technological process innovation) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ หรือนวัตกรรมบริการ (product or service

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

innovation) นวัตกรรมการจัดการปกครอง (governance innovation) และนวัตกรรมเชิงแนวคิด (conceptual innovation) โดยสองประเภทหลังนี้เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างองค์การ (inter-organizational innovation)

สำหรับนวัตกรรมภาครัฐในบริบทของไทย โดยเฉพาะที่เป็นนวัตกรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โกวิทย์ พวงงาม (2558) ได้แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ นวัตกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ/สาธารณสุข การจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการท่องเที่ยวและพาณิชยกรรม การจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น นอกจากนี้ จรัส สุวรรณมาลา และคณะ (2547) ได้ศึกษาวิจัยและแบ่งนวัตกรรมท้องถิ่นออกเป็น 10 ประเภท ได้แก่ ด้านการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน การบริหารทั่วไป การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชน การศึกษา การสาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต-สวัสดิการสังคม การส่งเสริมวัฒนธรรมและการศึกษา

ความแตกต่างในสมติฐานทางความคิดของแต่ละกระบวนทัศน์ได้ส่งผลให้คุณลักษณะ วัตถุประสงค์ และบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมีความแตกต่างกันในแต่ละกระบวนทัศน์ด้วย (Hartley, 2005) โดยนวัตกรรมที่อยู่บนพื้นฐานของแนวคิด ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ จะเกิดขึ้นและดำเนินไปในลักษณะที่อยู่เหนือระดับขององค์กร (above the organizational level) คือ มีหลายองค์กรมาเกี่ยวข้องเป็นเครือข่าย (networks of organizations) ในกิจกรรมทางการเงิน กระบวนการตัดสินใจ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในอนาคตนวัตกรรมตามแนวคิด ธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ นี้จะเป็นส่วนที่สำคัญของนวัตกรรมภาครัฐ (Moore & Hartley, 2010)

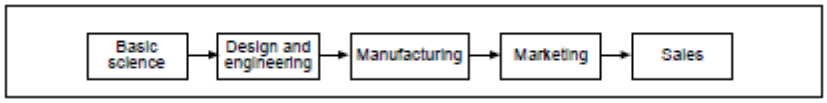
2.8.2 กระบวนการนวัตกรรม

กระบวนการนวัตกรรม (innovation process) โดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการเปลี่ยนแนวความคิดหรือการค้นพบ (idea or discovery) ให้เป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งในทางพาณิชย์หรือทางสังคม ตัวแบบกระบวนการนวัตกรรมที่ถูกนำไปใช้จะสะท้อนถึงความแตกต่างกันในแนวทางขององค์การและนวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นตามมา รวมถึงยังสะท้อนให้เห็นความสำคัญขององค์ความรู้และวิถีทางต่างๆ ที่จะเป็นช่องทางเปลี่ยนให้องค์ความรู้นั้นกลายเป็นนวัตกรรม (Smith, 2010)

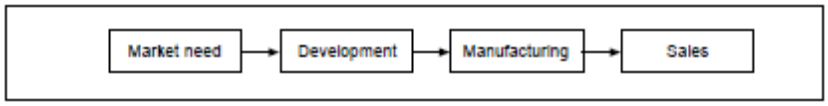
Rothwell (1994) ได้ชี้ให้เห็นว่ามีตัวแบบกระบวนการนวัตกรรมเกิดขึ้นมาต่อเนื่องกันไม่น้อยกว่า 5 ตัวแบบนับตั้งแต่ช่วงปี 1950 โดย (1) ยุคที่หนึ่ง การผลักดันโดยเทคโนโลยี (technology push) มีแนวคิดในทางนวัตกรรมว่าการวิจัยและพัฒนา (research and development) จะส่งผล

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

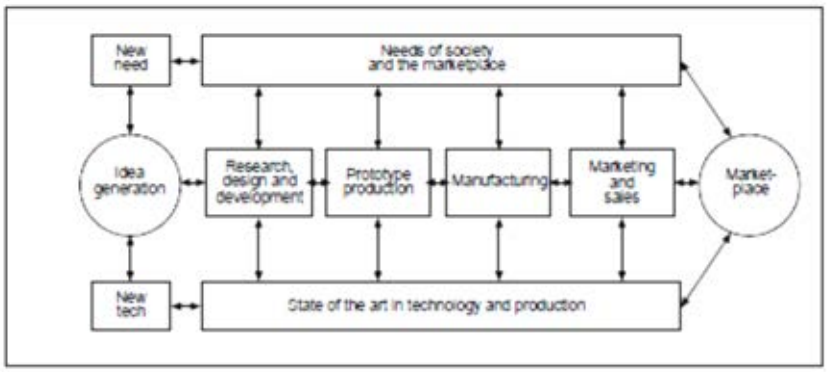
ต่อความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ที่ออกมา โดยให้ความสนใจกับตลาดสินค้าน้อยมาก (2) ยุคที่สอง ตลาดดึง (market pull) พิจารณาว่าตลาดเป็นที่มาของแนวคิดหรือความต้องการที่มีผลต่อทิศทางการวิจัยและพัฒนา และจะนำไปสู่นวัตกรรมได้ (3) ยุคที่สาม ผสมผสาน (the coupling model) เป็นกระบวนการนวัตกรรมที่ศักยภาพทางเทคโนโลยีและความต้องการของตลาดมาบรรจบ กันและมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (4) ยุคที่สี่ บูรณาการ (integrated) เป็นกระบวนการนวัตกรรมที่นำซัพพลายเออร์เข้าไปร่วมอยู่ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ขั้นตอนแรกๆ และในขณะเดียวกันก็รวมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานในองค์การเข้ามาทำงานไปพร้อมๆ กันด้วย (5) ยุคที่ห้า เครือข่าย เป็นกระบวนการนวัตกรรมที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรภายในองค์การเพียงอย่างเดียว แต่ยังใช้ทรัพยากรจากภายนอกในการพัฒนาระบบย่อยๆ ส่วนประกอบ หรือในบางขั้นตอนของกระบวนการนวัตกรรม (Rothwell, 1994; Smith, 2010)



ภาพที่ 5 ยุคที่หนึ่ง การผลักดันโดยเทคโนโลยี (technology push) (Rothwell, 1994)



ภาพที่ 6 ยุคที่สอง ตลาดดึง (market pull) (Rothwell, 1994)



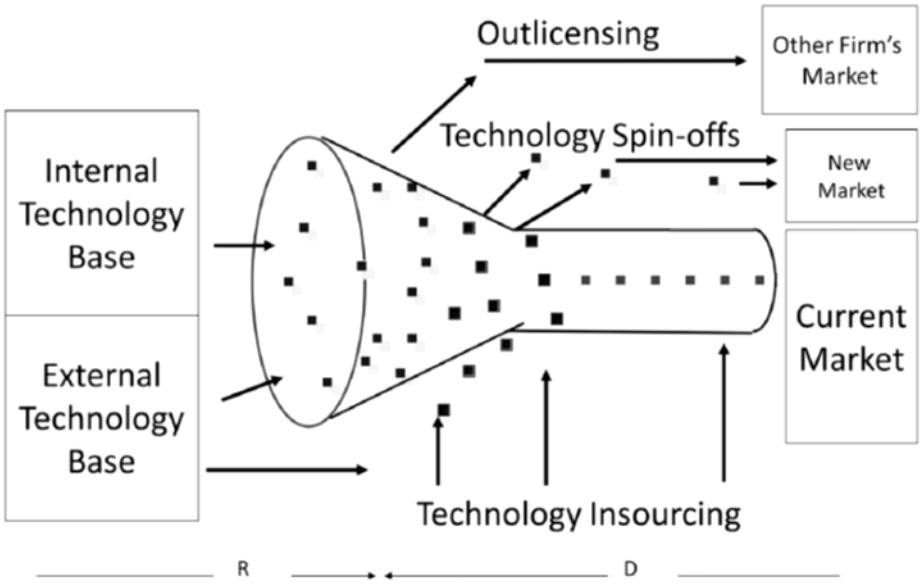
ภาพที่ 7 ยุคที่สาม ผสมผสาน (the coupling model) (Rothwell, 1994)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ภาพที่ 8 ยุคที่สี่ บูรณาการ (integrated) (Rothwell, 1994)

ตัวแบบกระบวนการนวัตกรรมในยุคที่ 1-4 มีลักษณะเป็นนวัตกรรมแบบปิด ที่องค์การหนึ่งๆ ใช้ทรัพยากรและศักยภาพภายในที่มีอยู่สร้างนวัตกรรม ในขณะที่ตัวแบบกระบวนการนวัตกรรมในยุคที่ 5 เครือข่าย มีลักษณะเป็นนวัตกรรมแบบเปิด (open innovation) (Smith, 2010)

กระบวนการนวัตกรรมแบบเปิดจะผสานแนวความคิดจากทั้งภายในและภายนอกองค์การเข้ามาไว้ด้วยกันในระบบ โดยมีรูปแบบที่สำคัญ 2 รูปแบบคือ (1) นวัตกรรมแบบเปิดจากภายนอกสู่ภายใน (outside-in) คือการเปิดกระบวนการนวัตกรรมขององค์การเพื่อรับแนวคิดหรือความรู้จากภายนอก (2) นวัตกรรมแบบเปิดจากภายในสู่ภายนอก (inside-out) คือการที่องค์การเปิดให้นำความรู้ที่ไม่ได้ใช้หรือใช้ได้ไม่เต็มที่ออกไปใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์การอื่นภายนอก (Chesbrough, 2012)



ภาพที่ 9 ตัวแบบนวัตกรรมแบบเปิด (Chesbrough, 2012)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

2.8.3 กระบวนการพัฒนาบริการใหม่

การออกแบบโครงสร้างการบริการที่เหมาะสมและการมีกระบวนการพัฒนาบริการที่เป็นระบบจะส่งผลให้บริการใหม่นั้นประสบความสำเร็จได้ Scheuing and Johnson (1989) จึงได้เสนอตัวแบบสำหรับการพัฒนาบริการใหม่ซึ่งประกอบด้วย 15 ขั้นตอน และจัดกลุ่มของขั้นตอนเหล่านี้ออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ การกำหนดทิศทาง (direction) การออกแบบ (design) การทดสอบ (testing) และการนำไปใช้ (introduction) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การกำหนดทิศทาง เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการพัฒนาบริการใหม่ที่ต้องกำหนดทิศทางให้มีความชัดเจน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนได้แก่ (1) การกำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของบริการใหม่ ที่จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางการตลาด เป้าหมาย และพันธกิจของธุรกิจ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจด้วย (2) การสร้างความคิด (idea generation) ซึ่งอาจมีที่มาได้จากภายในหรือภายนอกองค์การก็ได้ (3) การคัดกรองความคิด (idea screening) โดยจะพิจารณาความเป็นไปได้และการให้ผลกำไรหรือผลประโยชน์เป็นหลัก รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์

2. การออกแบบ ประกอบด้วยขั้นตอนที่ 4-11 ได้แก่ (4) การพัฒนาแนวคิด (concept development) จากความคิดที่ถูกเติมเต็มจากผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้าหรือผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า จนกลายเป็นแนวคิดที่มีศักยภาพจะพัฒนาเป็นบริการต่อไป (5) การทดสอบแนวคิด (concept testing) เพื่อประเมินว่าผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้ามีความเข้าใจหรือมีปฏิกิริยาความรู้สึกต่อบริการนี้อย่างไร สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง (unmet needs) ได้หรือไม่ (6) การวิเคราะห์ทางธุรกิจ (business analysis) ทั้งในด้านการตลาดและด้านการเงินเพื่อเป็นข้อแนะนำเสนอแก่ผู้บริหาร (7) การอนุมัติโครงการ (project authorization) เป็นขั้นตอนการตัดสินใจของผู้บริหารให้ใช้ทรัพยากรขององค์การเพื่อดำเนินการตามแนวคิดบริการใหม่นี้ต่อไป (8) การออกแบบและทดสอบการบริการ (service design and testing) เป็นการพัฒนารายละเอียดการดำเนินการให้บริการทั้งในส่วนของผู้ที่จะเป็นผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ (9) การออกแบบและทดสอบกระบวนการและระบบ (process and system design and testing) ซึ่งเป็นกลไกการส่งมอบบริการที่ต้องมีการติดตั้ง กลั่นกรองแก้ปัญหา เพื่อให้มั่นใจว่าการส่งมอบบริการจะเป็นไปอย่างราบรื่น (10) การออกแบบและทดสอบทางการตลาด (marketing program design and testing) ซึ่งต้องทำร่วมกับผู้ที่จะเป็นผู้ใช้บริการ (11) การฝึกอบรมบุคลากร (personnel training) ให้มีความคุ้นเคยกับรายละเอียดการปฏิบัติงานสำหรับบริการใหม่

3. การทดสอบ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ (12) การทดสอบและให้บริการนำร่อง (service testing and pilot testing) เพื่อให้เกิดความแน่นอนว่าลูกค้าจะยอมรับการใช้บริการและเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความราบรื่น (13) การทดสอบทางการตลาด (test marketing) เพื่อทดสอบว่า

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บริการใหม่จะขายได้หรือไม่ และตลาดจะมีปฏิกิริยาอย่างไรต่อบริการใหม่ โดยอาจทดสอบในบางสาขาหรือในบางกลุ่มตัวอย่างลูกค้า

4. การนำไปใช้ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ (14) การให้บริการเต็มรูปแบบ (full-scale launch) และ (15) การทบทวนหลังการให้บริการ (post-launch) เพื่อพิจารณาว่าบริการใหม่บรรลุเป้าหมายหรือมีข้อที่ต้องปรับปรุงอะไรบ้าง (Scheuing & Johnson, 1989)

2.9 การมีส่วนร่วมของประชาชนและการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

2.9.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีส่วนช่วยให้กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาและโครงการต่างๆ ของรัฐเป็นไปด้วยความรอบคอบ ลดความขัดแย้ง และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน (ถวิลวดี บุรีกุล, 2552) นอกจากนี้ ยังพบว่าการเปิดพื้นที่การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อยกระดับวิธีการมีส่วนร่วมหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมให้มีความเข้มข้นมากขึ้น ความเป็นจิตอาสาและจิตสาธารณะของประชาชน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ ยังเป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อการบริหารจัดการให้เกิดนวัตกรรมในท้องถิ่นได้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2558)

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่าหมายถึง “กระบวนการที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ ของการบริหาร ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนะความคิดเห็น การร่วมเสนอปัญหาและความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น การร่วมคิดแนวทางการแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการ และการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผลประโยชน์จากการพัฒนา” โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญคือ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งตามตัวแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน (public participation spectrum) ของสมาคมการมีส่วนร่วมสากล (international association for public participation) แบ่งได้ 5 ระดับ ได้แก่ (1) การให้ข้อมูลข่าวสาร (to inform) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นลักษณะการให้ข้อมูลทางเดียวจากภาครัฐสู่ประชาชน (2) การปรึกษาหารือ (to consult) เป็นการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และแสดงความคิดเห็น รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานของรัฐอย่างเป็นอิสระและเป็นระบบ (3) การเข้ามามีบทบาท (to involve) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องในการะบวนการตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลระหว่างรัฐกับประชาชนอย่างจริงจังและมีจุดมุ่งหมายชัดเจน โดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่จัดระบบ อำนวยความสะดวก ยอมรับการเสนอแนะและการตัดสินใจร่วมกับภาคประชาชน มักดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการที่มีภาคประชาชนเข้าร่วม (4) ความร่วมมือ (to

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

collaborate) เป็นการให้บทบาทของประชาชนระดับสูง มีเป้าหมายสำคัญในการเป็นหุ้นส่วนกับประชาชนในทุกขั้นตอนการตัดสินใจ ตั้งแต่การระบุปัญหา พัฒนาทางเลือก และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการเป็นภาคีในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ ความคิดของประชาชนจะสะท้อนออกมาในการตัดสินใจค่อนข้างสูง ตัวอย่างเช่น คณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน (5) การเสริมอำนาจประชาชน (empower) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทเป็นผู้ตัดสินใจ โดยหน่วยงานรัฐจะต้องดำเนินการตามการตัดสินใจของประชาชน เน้นให้ประชาชนมีบทบาทในการบริหารจัดการ โดยเป็นผู้ดำเนินภารกิจและภาครัฐมีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนเท่านั้น รูปแบบการมีส่วนร่วมระดับนี้ได้แก่ การลงประชามติ หรือสภาเมือง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการบริหารโครงการมีแนวทางการประยุกต์ใช้เทคนิคการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน เช่น เวทีสาธารณะ การพบปะแบบไม่เป็นทางการ คณะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล การประชุมเชิงปฏิบัติการ คณะที่ปรึกษา การสัมภาษณ์รายบุคคล การสนทนากลุ่มย่อย การแสดงคามคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ การสำรวจความคิดเห็น ประชาพิจารณ์ รายงานการศึกษา เวทีนำเสนอข้อมูล การชี้แจงประชาชนในการประชุมของทางการ เป็นต้น นอกจากนี้ในการออกแบบและกำหนดข้อบังคับ กฎหมาย ตลอดจนนโยบายสาธารณะอื่นๆ ยังมีการใช้เทคนิคการมีส่วนร่วมด้วย ได้แก่ เวทีสาธารณะ การประชุมเชิงปฏิบัติการ คณะที่ปรึกษา การสำรวจความคิดเห็น ประชาพิจารณ์ รายงานการศึกษา เวทีนำเสนอข้อมูล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

เงื่อนไขที่สำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น จะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ มีอิสรภาพ มีความเสมอภาค มีสิทธิเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมกิจกรรม ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายต้องมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าร่วมกิจกรรมได้ ต้องให้ข้อมูลแก่ภาครัฐเพื่อให้ทราบธรรมชาติและแนวคิดของชุมชน ส่วนภาครัฐต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ชัดเจนถูกต้อง ทันสมัย และเพียงพอ รวมถึงต้องมีความเชื่อใจกันในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และใช้เทคนิคการมีส่วนร่วมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (ถวิลวดี บุรีกุล, 2552) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อการมีส่วนร่วมในลักษณะต่างๆ ทัศนคติต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสะดวกเรื่องเวลา การเป็นคนในพื้นที่ ความจำเป็นในการพึ่งพาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศักยภาพของประชาชน ลักษณะของบริการสาธารณะที่เป็นเรื่องใกล้ตัวประชาชน ลักษณะของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ การมีสิ่งของตอบแทนที่เป็นรูปธรรมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีปัญหาความต้องการในชุมชน การรวมตัวกันในชุมชน และสภาพดินฟ้าอากาศ (เอกลักษณ์ อุปริรัตน์, 2552) ดังนั้น การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงต้องพิจารณาระดับการมีส่วนร่วมของ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

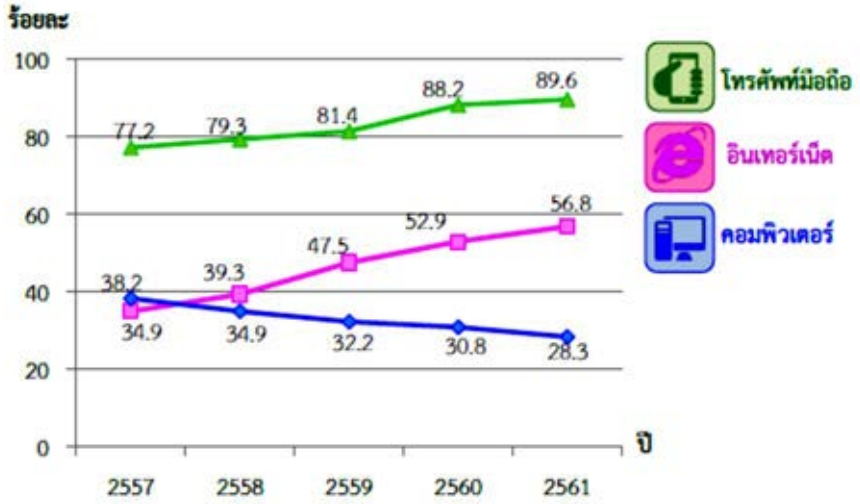
ประชาชน เลือกใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสม และคำนึงถึงเงื่อนไขและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมประกอบด้วย

2.9.2 การใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561) ได้ทำการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561 เพื่อให้ทราบจำนวนประชากรที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ ลักษณะและพฤติกรรมในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ในจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปประมาณ 63.3 ล้านคน พบข้อมูลที่น่าสนใจต่อทิศทางการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. แนวโน้มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

จากการสำรวจพบว่ามีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 17.9 ล้านคน (ร้อยละ 28.3) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 36.0 ล้านคน (ร้อยละ 56.8) และผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ 56.7 ล้านคน (ร้อยละ 89.6) และเมื่อพิจารณาแนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ระหว่างปี 2557-2561 พบว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ลดลงจากร้อยละ 38.2 เป็นร้อยละ 28.3 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 34.9 เป็นร้อยละ 56.8 ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 77.2 เป็นร้อยละ 89.6



ภาพที่ 10 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2557-2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

เมื่อพิจารณาผู้ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ระหว่างปี 2557-2561 พบว่ามีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ลดลง ส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและผู้ใช้โทรศัพท์มือถือมีเพิ่มขึ้นทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ปี	คอมพิวเตอร์		อินเทอร์เน็ต		โทรศัพท์มือถือ	
	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
2557	47.8	30.4	44.9	26.9	83.9	71.8
2558	42.6	28.7	49.4	31.2	84.8	74.9
2559	39.6	26.2	57.4	39.5	86.6	77.2
2560	38.1	24.8	62.7	45.0	90.8	86.0
2561	35.2	22.7	66.1	49.3	91.5	87.9

ภาพที่ 11 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ ตามเขตการปกครอง พ.ศ. 2557-2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

2. ลักษณะและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

เมื่อเปรียบเทียบการใช้อินเทอร์เน็ตตามกลุ่มอายุต่างๆ พบว่ากลุ่มอายุ 15-24 ปี มีการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุดร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 84.4 กลุ่มอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 69.6 กลุ่มอายุ 35-49 ปี ร้อยละ 62.1 และในกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปร้อยละ 21.2 และเมื่อพิจารณาแนวโน้มปี 2557-2561 จะพบว่ากลุ่มอายุ 25-34 ปี กลุ่มอายุ 35-49 ปี และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีอัตราการเพิ่มขึ้นของการใช้อินเทอร์เน็ตสูงมาก

ปี	กลุ่มอายุ (ปี)				
	6-14	15-24	25-34	35-49	50ปีขึ้นไป
2557	58.2	69.7	48.5	25.9	8.4
2558	58.0	76.8	60.1	31.8	9.6
2559	61.4	85.9	73.6	44.9	13.8
2560	63.4	89.8	80.3	54.9	18.2
2561	69.6	91.4	84.4	62.1	21.2

ภาพที่ 12 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้อินเทอร์เน็ต ตามกลุ่มอายุ พ.ศ. 2557-2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

สำหรับสถานที่ใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า ส่วนใหญ่ใช้ตามสถานที่ต่างๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 89.9 รองลงมาคือ ใช้ที่บ้าน/ที่พักอาศัย ร้อยละ 67.5 ใช้ที่ทำงาน ร้อยละ 31.2 และใช้ในสถานศึกษา ร้อยละ 23.0

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ส่วนกิจกรรมที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (เช่น เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ กูเกิลพลัส ไลน์ อินสตาแกรม) ร้อยละ 94.1 รองลงมาคือ ใช้ในการดาวน์โหลด รูปภาพ/หนัง/วีดีโอ/เพลง/เกมส์ เล่นเกม ดูหนัง ฟังเพลง วิทยุ ร้อยละ 89.3 ใช้ในการอัพโหลดข้อมูล รูปภาพ/ถ่ายภาพ วีดีโอ เพลง software ฯลฯ เพื่อแบ่งปัน(share) บนเว็บไซต์ ร้อยละ 57.0 และค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ร้อยละ 45.2 นอกจากนี้ ยังพบว่ามีการใช้อินเทอร์เน็ตในกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและบริการภาครัฐ ได้แก่ ค้นหาข้อมูลของภาครัฐ ร้อยละ 24.9 ห้องสนทนา (sites, blogs, newsgroups or online discussion) ร้อยละ 22 ติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 11.1 ทำธุรกรรมทางการเงิน (internet banking) ร้อยละ 11.8

ด้านความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่ใช้ 5-7 วัน ใน 1 สัปดาห์ ร้อยละ 84.6 รองลงมาใช้อินเทอร์เน็ต 1-4 วัน ใน 1 สัปดาห์ ร้อยละ 14.3 และใช้ 1-3 วัน ใน 1 เดือน ร้อยละ 0.3 และพบว่าในแต่ละวันมีการใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 2-4 ชั่วโมง ร้อยละ 39.7 รองลงมาใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 30.5 และใช้มากกว่า 4 ชั่วโมง ร้อยละ 17.5 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

นอกจากนี้ จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประเทศไทย ปี 2561 ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ชี้ให้เห็นว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ โดยมีปัจจัยหลักที่สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องได้แก่ (1) นโยบายของภาครัฐ ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนในหมู่บ้านได้เข้าถึงโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (2) จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี (3) การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็ว สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือที่ไม่ได้มีไว้ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารเท่านั้น แต่รวมถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย (4) ชีวิตคนไทยเริ่มเปลี่ยนผ่านไปสู่ดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการปรับพฤติกรรมเพื่อไปทำกิจกรรมต่างๆ ผ่านทางออนไลน์มากขึ้นกว่าเดิม (5) อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีราคาถูกลงมากกว่าเดิมทำให้สามารถเป็นเจ้าของได้ง่าย (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

การมีส่วนร่วมของประชาชนในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่ชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นมีเงื่อนไขหรือปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญในการพิจารณาประกอบกันทั้ง สถานภาพการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การมีอุปกรณ์เครื่องมือ การเข้าถึง และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

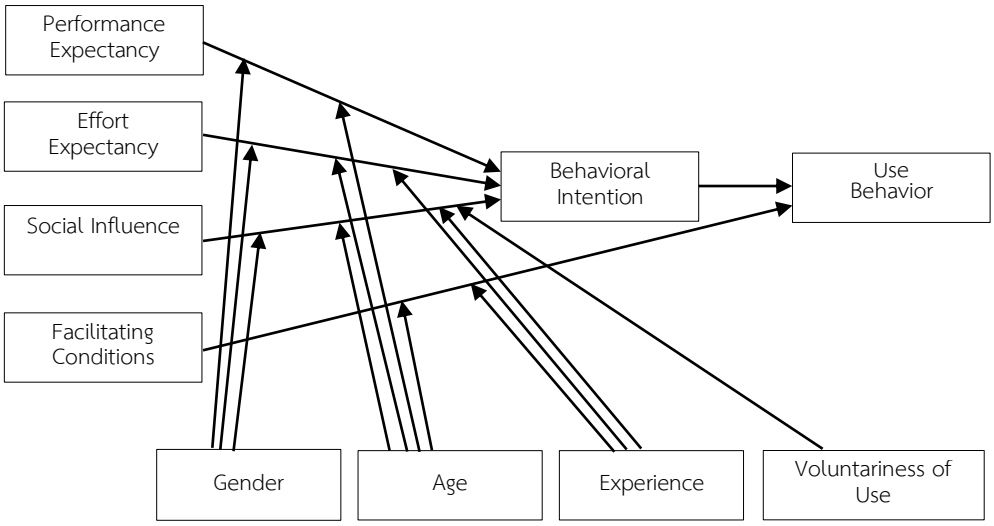
3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

2.10 ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2

ความเข้าใจต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหนึ่งในกระแสของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ได้รับความสนใจอย่างมาก จนปรากฏเป็นตัวแบบเชิงทฤษฎี (theoretical models) จำนวนมาก ที่เบื้องต้นพัฒนาจากทฤษฎีทางระบบสารสนเทศ จิตวิทยาและสังคมวิทยา เพื่ออธิบายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2012) ซึ่ง Venkatesh et al. (2003) เห็นว่าจากตัวแบบที่มีจำนวนมาก เมื่อเกิดความจำเป็นต้องเลือกใช้เพียง 1 ตัวแบบอาจจะทำให้ความน่าสนใจที่อยู่ในตัวแบบอื่นๆ ถูกละเลยไป จึงได้ทบทวนและเปรียบเทียบ (review and compare) ตัวแบบที่สำคัญ 8 ตัวแบบ ได้แก่ ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ตัวแบบแรงจูงใจ (Motivational Model: MM) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ตัวแบบผสมระหว่าง TAM และ TPB (Combined TAM and TPB: C-TAM-TPB) ตัวแบบการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT) และทฤษฎีปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) แล้วบูรณาการส่วนประกอบของทั้ง 8 ตัวแบบเป็น**ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)** และได้ทดสอบยืนยัน UTAUT ในเชิงประจักษ์ ซึ่งมีผลสนับสนุน UTAUT ว่าตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ได้แก่ การคาดหวังผลสัมฤทธิ์ (Performance Expectancy) การคาดหวังต่อความพยายาม (Effort Expectancy) และอิทธิพลของสังคม (Social Influence) ส่วนตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งาน (Use Behavior) คือ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และสภาพการอำนวยความสะดวก (Facilitations Conditions) โดยมีตัวแปรกำกับที่สำคัญ (significant moderating influences) เป็นเพศ อายุ ประสบการณ์ และความสมัครใจใช้งาน

การคาดหวังผลสัมฤทธิ์ หมายถึงระดับที่ปัจเจกบุคคลเชื่อว่าหากใช้ระบบ (system) จะช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานได้มากน้อยเท่าใด โดยมีรากฐานมาจากตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ (perceived usefulness ใน TAM, TAM2, C-TAM-TPB) ในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานจากการใช้ระบบ ตัวแปรแรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation ใน MM) ที่รับรู้ว่าจะเกิดขึ้นจากการใช้งาน เช่น การปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ของงาน การเลื่อนตำแหน่ง ค่าจ้าง ตัวแปรความเหมาะสมกับงาน (job-fit ใน MPCU) ที่ระบบจะสามารถเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคคลได้ ตัวแปรประโยชน์เชิงเปรียบเทียบของการใช้นวัตกรรม (relative advantage ใน IDT) ซึ่งเป็นประโยชน์กว่าการใช้สิ่งที่มีอยู่เดิม และตัวแปรการคาดหวังในผลลัพธ์ (outcome expectations ใน SCT) ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานและเป้าหมายส่วนบุคคล

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18



ภาพที่ 13 ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)
(Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)

การคาดหวังต่อความพยายาม หมายถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ซึ่งมีรากฐานมาจากตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use ใน TAM, TAM2) ที่บุคคลเชื่อว่าหากใช้ระบบนั้นจะไม่ต้องใช้ความพยายาม ตัวแปรความสลับซับซ้อน (complexity ใน MPCU) ที่เกี่ยวกับระดับการรับรู้ความยากในการทำความเข้าใจและการใช้งานระบบ และตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (ease of use ใน IDT)

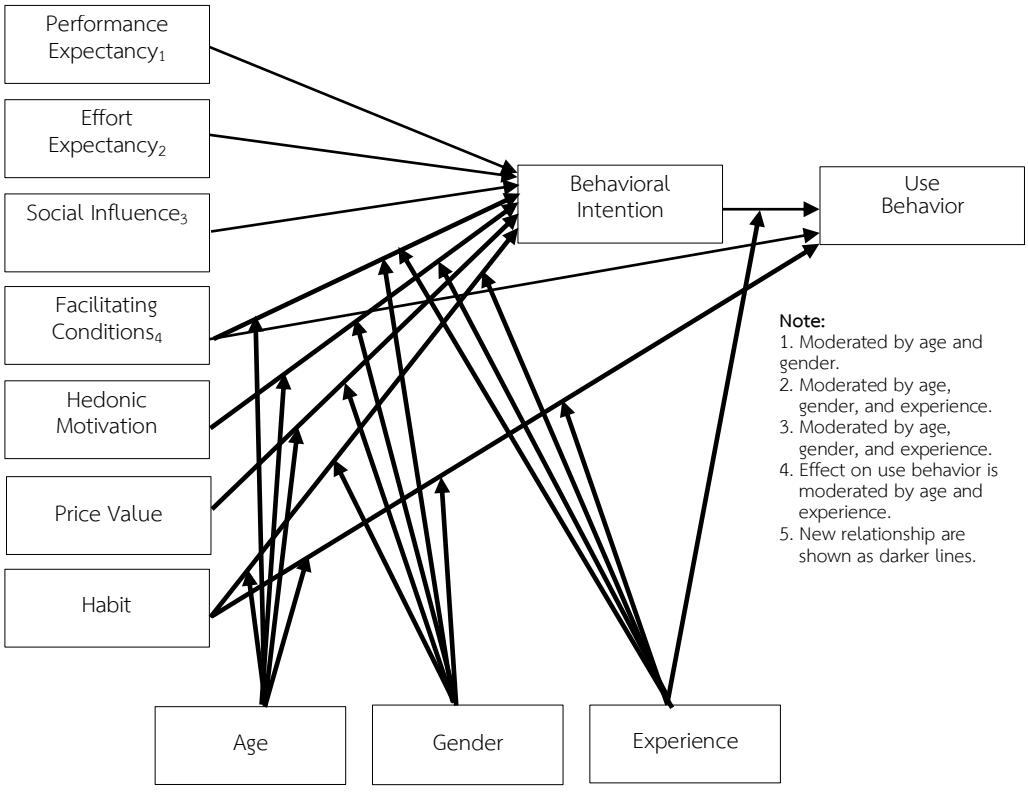
อิทธิพลทางสังคม หมายถึงระดับการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความเห็นของคนรอบตัวซึ่งเห็นว่าบุคคลนั้นควรใช้ระบบใหม่ๆ โดยมีรากฐานมาจากตัวแปรการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญกับตน ซึ่งเห็นว่าควรหรือไม่ควรแสดงพฤติกรรมนั้น (subjective norm ใน TRA, TAM2,TPB, C-TAM-TPB) ตัวแปรปัจจัยทางสังคม (social factors ใน MPCU) ที่เป็นวัฒนธรรมของกลุ่มหรือความสัมพันธ์ที่ตกลงไว้กับบุคคลอื่นๆ ภายใต้สถานการณ์ทางสังคมนั้น และตัวแปรภาพลักษณ์ (image ใน IDT) ซึ่งการใช้นวัตกรรมจะช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานภาพทางสังคม

สภาพการอำนวยความสะดวก หมายถึงระดับที่บุคคลรับรู้ว่ามีโครงสร้างพื้นฐานด้านองค์การและด้านเทคนิคเพื่อสนับสนุนการใช้งานระบบ ซึ่งมีรากฐานมาจากตัวแปรการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control ใน TPB, C-TAM-TPB) ทั้งภายในและภายนอกที่เป็นเงื่อนไขบังคับ ทั้งด้านความสามารถของตนเอง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางทรัพยากรและเทคโนโลยี ตัวแปรสภาพการอำนวยความสะดวก (facilitating conditions ใน MPCU) ที่เป็นปัจจัยแวดล้อมเชิงวัตถุรวมถึงการช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะทำให้การใช้งานง่ายขึ้น และตัวแปรความเข้ากันได้ (compatibility ใน IDT) ซึ่งผู้ใช้งานรับรู้ว่านวัตกรรมนั้นสอดคล้องกับคุณค่า ความต้องการ และประสบการณ์ที่มีอยู่มากน้อยเท่าใด

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

UTAUT ถูกนำไปประยุกต์ใช้ศึกษากับบริบทใหม่ในทางเทคโนโลยี ประชากรผู้ใช้ หรือในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน รวมถึงมีการเพิ่มเติมโครงสร้างหรือตัวแปรของ UTAUT เพื่อขยายขอบเขตทางทฤษฎีของ UTAUT และเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ภายใต้บริบทขององค์การหรือพนักงานในองค์การเป็นหลัก (Venkatesh et al., 2012)

Venkatesh et al. (2012) จึงพัฒนา**ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2)** ขึ้นมาภายใต้บริบทการใช้งานของผู้บริโภค (consumer use) โดยเพิ่มเติม 3 ตัวแปรหลักเข้าไปในโครงสร้างเดิมของ UTAUT เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโครงสร้างของ UTAUT และเพิ่มเติมความสัมพันธ์ใหม่เข้าไปด้วย ตามภาพที่ 14



ภาพที่ 14 ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 (UTAUT2)
(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)

UTAUT2 ปรับโครงสร้างหลัก 4 ตัวแปรของ UTAUT มาใช้ โดยให้คำนิยามใหม่ไว้ ดังนี้

1. การคาดหวังผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การคาดหวังว่าการใช้เทคโนโลยีจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ มากน้อยเท่าใด

2. การคาดหวังต่อความพยายาม หมายถึง ความง่ายเมื่อผู้บริโภคใช้งานเทคโนโลยี

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

3. อิทธิพลทางสังคม หมายถึง ระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อความเห็นของบุคคลรอบตัว ซึ่งเห็นว่าผู้บริโภคควรใช้เทคโนโลยี

4. สภาพการอำนวยความสะดวก หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคต่อความพร้อมด้านทรัพยากรและการสนับสนุนช่วยเหลือในการใช้งาน

ตัวแปรหลักที่ UTAUT2 เพิ่มเข้าไปเพื่อเติมเต็มโครงสร้างเดิมของ UTAUT มีจำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้

1. แรงจูงใจด้านความสุขสนุกสนาน (Hedonic Motivation) หมายถึงความสุขหรือความสนุกสนานที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี ถือเป็นมิติทางทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) ถูกนำมาใช้เพื่อเติมเต็ม UTAUT ซึ่งให้ความสำคัญกับแรงจูงใจภายนอก (การคาดหวังผลสัมฤทธิ์) แรงจูงใจด้านความสุขสนุกสนานถูกใช้เป็นตัวพยากรณ์หลัก (key predictor) ในงานวิจัยจำนวนมากที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและระบบสารสนเทศภายใต้บริบทของผู้ใช้เทคโนโลยี โดยพบว่ามีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ส่วนใน UTAUT2 พบว่าแรงจูงใจด้านความสุขสนุกสนาน มีบทบาทสำคัญต่อการพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค

2. มูลค่าของราคา (Price Value) หมายถึงการคิดของผู้บริโภคที่เปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน เนื่องจากผู้บริโภคจะต้องเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์และค่าบริการ ดังนั้น โครงสร้างราคาและค่าใช้จ่ายจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค โดยมีคุณภาพเป็นตัวกำหนดมูลค่าของอุปกรณ์หรือบริการนั้น และมูลค่าของราคาจะมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยี เมื่อผู้บริโภคเห็นว่าประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีมีมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

3. ความคุ้นชิน (Habit) หมายถึงแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมแบบอัตโนมัติตามการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมา เนื่องจากมีผลการศึกษาพบว่าการใช้งานในอดีตมีผลอย่างมากต่อการใช้งานเทคโนโลยีในอนาคต และความคุ้นชินมีผลโดยตรงต่อการใช้เทคโนโลยี รวมถึงยังมีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีด้วย กล่าวคือยิ่งมีความคุ้นชินมาก ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีก็จะมีความสำคัญน้อยลง

UTAUT2 ใช้อธิบายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในบริบทของผู้บริโภค โดยปรับปรุงจาก UTAUT ซึ่งเป็นการอธิบายในบริบทขององค์การ ที่การคาดหวังผลสัมฤทธิ์เป็นตัวผลักดันหลักของความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงาน ส่วนในกรณีของผู้บริโภคตาม UTAUT2 ตัวผลักดันที่เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ได้แก่ แรงจูงใจด้านความสุขสนุกสนาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ เป็นตัวแปรกำกับ (moderate) และมูลค่าของราคา ที่มีเพศและอายุเป็นตัวแปรกำกับ ส่วนความคุ้นชิน ซึ่งถูกเพิ่มเข้ามาใน UTAUT2 ด้วยเช่นกัน มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีทั้งทางตรง

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

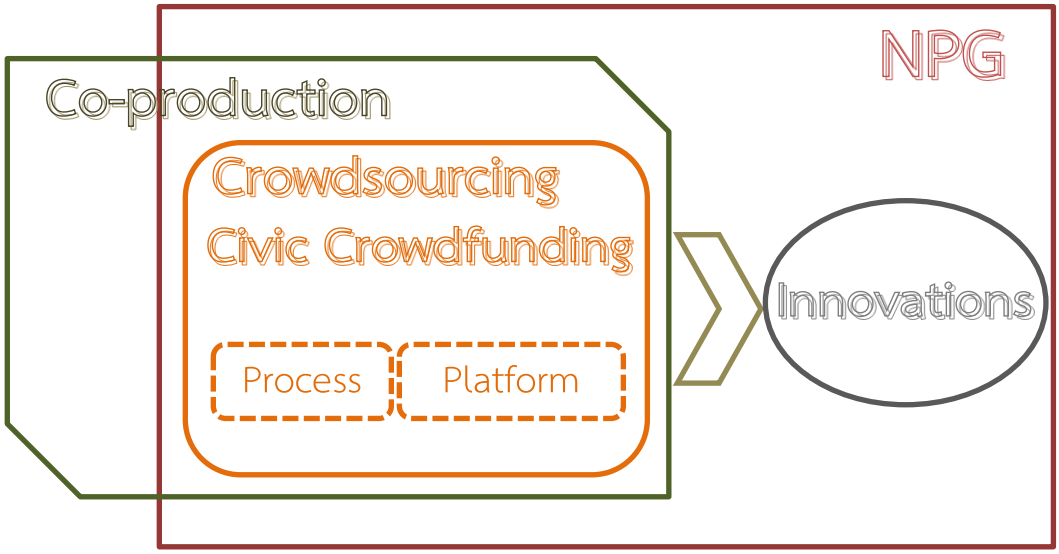
และทางอ้อม ผ่านความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยมีเพศ อายุ และประสบการณ์ เป็นตัวแปรกำกับ นอกจากนี้ UTAUT2 ยังเสนอความสัมพันธ์เพิ่มเติมของสภาพการอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมโดยมีเพศและอายุเป็นตัวแปรกำกับ จากเดิมที่ใน UTAUT มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม UTAUT2 ยังคงสนับสนุน UTAUT ในความสัมพันธ์ของการคาดหวังผลสัมฤทธิ์ การคาดหวังต่อความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยมีเพศ อายุ และประสบการณ์ เป็นตัวแปรกำกับ และความสัมพันธ์ของสภาพการอำนวยความสะดวก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยี โดยมีอายุและประสบการณ์เป็นตัวแปรกำกับ ทั้งนี้ใน UTAUT ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีผลโดยตรงต่อการใช้งาน แต่ในบริบทของผู้บริโภคตาม UTAUT2 ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมกับการใช้งาน จะมีประสบการณ์เป็นตัวแปรกำกับ

2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การศึกษานี้เป็นการศึกษาภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ที่มีการร่วมผลิตเป็นเครื่องมือนโยบายที่สำคัญ (Osborne, 2010; Poocharoen, 2015) โดยที่คราวด์ซอร์สซิ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนส่งเสริมให้พลเมืองเข้าไปมีส่วนในการร่วมผลิต (Fugini and Teimourikia, 2016) และยังเชื่อมโยงไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วย (Saur-Amaral, 2015) ประกอบกับเมื่อศึกษาตัวแบบและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ และแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการระดมทุนพลเมืองแล้ว ยังไม่พบว่ามีตัวแบบหรือกรอบแนวคิดที่ศึกษาบนพื้นฐานของแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ โดยเฉพาะที่มุ่งเน้นการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงยังไม่มีแพลตฟอร์มที่ออกแบบและมีวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับโครงการที่มุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่อยู่บนพื้นฐานของเครือข่ายและการมีส่วนร่วมในบริบทของประเทศไทย จึงเป็นช่องว่างสำหรับการศึกษาและเป็นที่มาของวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ การสร้างตัวแบบกระบวนการและออกแบบพัฒนาแพลตฟอร์ม สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ตามที่ปรากฏในกรอบแนวคิดในการวิจัย (ภาพที่ 15)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18



ภาพที่ 15 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บทที่ 3
วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อสร้างตัวแบบและออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ให้แพลตฟอร์มสามารถใช้งานได้จริงในทางปฏิบัติภายใต้บริบทของประเทศไทย ที่ทั้งองค์การภาครัฐ องค์การนอกภาครัฐ และพลเมือง ต่างมีประสบการณ์น้อยและแยกส่วนกันในประเด็นนวัตกรรมภาครัฐ คราวด์ซอร์สซิ่ง และธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ดังนั้น การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ จึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเก็บข้อมูลด้วยการการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง 48 คน (ตารางที่ 15) ดังนี้

1. ผู้บริหารหรือผู้แทนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสร้างเครือข่ายในภาครัฐทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards) ประเภทรางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านนวัตกรรมภาครัฐ

3. ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับคราวด์ซอร์สซิ่ง

4. ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับคราวด์ซอร์สซิ่ง

ตารางที่ 15 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน (คน)
1. ผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ	8
2. ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	8
3. ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน	16
4. ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน	16
รวม	48

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างข้างต้นทำคู่ขนานไปกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (expert interviews) (Flick, 2014) ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ตารางที่ 16 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ และภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ) ทั้งนี้ การสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ทั้งหมดเป็นแบบไม่มีโครงสร้าง (unstructered interviewing) (Fontana & Frey, 1994) เป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว มีการส่งประเด็นให้ผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า (ดูภาคผนวก ข และภาคผนวก ค) มีการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ และใช้โปรแกรม ATLAS.ti ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในการสร้างรหัส (codes) การจัดกลุ่มรหัส (categories) และกำหนดความสัมพันธ์ของรหัสและกลุ่มรหัสเป็นแนวคิดหลัก (theme/concept) (ภาคผนวก ง)

ตารางที่ 16 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ	จำนวน (คน)
1. ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ	4
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์	4
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์	4
4. เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน	2
รวม	14

งานวิจัยนี้กำหนดขั้นตอนออกเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

2. ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

3. สร้างตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

4. ออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ให้สามารถนำไปใช้ได้จริง

5. ศึกษาการยอมรับและการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

6. สรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ

โดยสามารถสรุปเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยได้ตามตารางที่ 17

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตารางที่ 17 สรุปแนวทางในการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์	การดำเนินงาน	ผลลัพธ์
1. เพื่อสร้างตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่		
- ศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่	1.ศึกษาจากเอกสาร 2.สัมภาษณ์เชิงลึก (กลุ่มตัวอย่างและผู้เชี่ยวชาญ)	คุณลักษณะของ คราวด์ซอร์สซิ่งและการระดมทุนพลเมืองตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่
- ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่	1.ศึกษาจากเอกสาร 2.สัมภาษณ์เชิงลึก (กลุ่มตัวอย่างและผู้เชี่ยวชาญ)	ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่
- สร้างตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่	1.ศึกษาจากเอกสาร 2.สัมภาษณ์เชิงลึก (กลุ่มตัวอย่างและผู้เชี่ยวชาญ)	ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่
2. เพื่อออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่		
- ออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่	1.ศึกษาจากเอกสาร 2.ศึกษาแพลตฟอร์ม 3.สัมภาษณ์เชิงลึก (กลุ่มตัวอย่างและผู้เชี่ยวชาญ) 4.ออกแบบพัฒนาแพลตฟอร์ม	เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

วัตถุประสงค์	การดำเนินงาน	ผลลัพธ์
- ศึกษาการยอมรับและการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่	1.ทดลองใช้ 2.สัมภาษณ์เชิงลึก (กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้งานแพลตฟอร์ม)	ผลการยอมรับและการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

การศึกษาการยอมรับและการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การทดลองใช้ โดยเปิดรับโครงการเพื่อทดลองใช้แพลตฟอร์มที่สร้างขึ้นมาจริงจำนวน 3 โครงการ

2. การศึกษาการยอมรับและการใช้โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นผู้ริเริ่มโครงการ ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และผู้ร่วมระดมทุนในโครงการทดลอง รวมจำนวน 12 คน ทั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างและประเด็นคำถามประยุกต์จากประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บทที่ 4
ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

การวิจัยเรื่อง การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการคือ เพื่อสร้างตัวแบบและออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ดังนั้น การนำเสนอผลการวิจัยจึงแบ่งออกเป็น 2 บท ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยในบทที่ 4 แบ่งเนื้อหาการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 4.1 คุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 4.2 ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ 4.3 ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ และ 4.4 ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

4.1 คุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ จำนวน 10 ประเด็นหลัก ได้แก่ ลักษณะของโครงการ เครือข่าย คุณลักษณะการมีส่วนร่วม ประโยชน์ ออนไลน์และออฟไลน์ กฎหมาย องค์การที่เป็นเจ้าของ สิทธิลดหย่อนภาษี สิ่งของตอบแทน และค่าธรรมเนียมการใช้งาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ลักษณะของโครงการ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะของโครงการคราวด์ซอร์สซิ่งตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ใน 2 มิติ ได้แก่

1. คุณลักษณะของโครงการ ควรเป็นโครงการเพื่อประโยชน์สาธารณะ แบ่งแยกเป็นงานหรือโครงการได้ชัดเจน กำหนดระยะเวลาได้ และจะเป็นโครงการฐานปัญหาหรือฐานพื้นที่ก็ได้

2. ประเภทของโครงการ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นโครงการเกี่ยวกับกระบวนการทางการบริหารและกระบวนการทางเทคโนโลยี โครงการผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สัมพันธ์กับความร่วมมือ และโครงการที่เกิดขึ้นระหว่างองค์การ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

4.1.2 เครือข่าย

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นเกี่ยวกับเครือข่ายในคราวด์ซอร์สซิ่งตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ไว้ใน 4 ประเด็นได้แก่ กลไกของเครือข่าย ผู้จัดการเครือข่าย ขนาดและความเข้มแข็งของเครือข่าย และการรักษาเครือข่าย

4.1.3 คุณลักษณะการมีส่วนร่วม

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของการมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 คุณลักษณะที่สำคัญได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมที่แตกต่างกันในแต่ละกระบวนการ ระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันในแต่ละกระบวนการ และความเปิดกว้างของการมีส่วนร่วม

4.1.4 ประโยชน์

ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างพลเมือง ด้านการสร้างเครือข่าย ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม ด้านนวัตกรรมภาครัฐ และด้านการแพร่กระจายนวัตกรรม

4.1.5 ออนไลน์และออฟไลน์

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ว่าควรมีทั้งการดำเนินการแบบออฟไลน์ควบคู่ไปกับการดำเนินการออนไลน์

4.1.6 กฎหมาย

ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงประเด็นทางด้านกฎหมายที่อาจเกี่ยวข้องและต้องพิจารณาในการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

4.1.7 องค์การที่เป็นเจ้าของ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นเกี่ยวกับองค์การที่ควรเป็นเจ้าของแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่เป็น 3 แนวทางได้แก่ มูลนิธิ หน่วยงานภาครัฐ และองค์การอื่น ๆ

4.1.8 สิทธิลดหย่อนภาษี

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นเกี่ยวกับสิทธิลดหย่อนภาษีที่จะได้รับเมื่อร่วมระดมเงินทุนผ่านแพลตฟอร์ม 3 ประเด็นหลัก คือ การเป็นหรือไม่เป็นปัจจัยสำคัญ การขึ้นอยู่กับองค์การที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มหรือเจ้าของโครงการ และประเด็นเกี่ยวกับผู้บริจาครายใหญ่

4.1.9 สิ่งของตอบแทน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นอย่างหลากหลายเกี่ยวกับสิ่งของตอบแทนที่อาจจะได้รับเมื่อเข้าร่วมในกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

4.1.10 ค่าธรรมเนียมการใช้งาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมที่จะถูกเรียกเก็บจากการใช้งานแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งเพื่อระดมทุนมวลชน ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่ เหตุผลและการพิจารณาค่าธรรมเนียม การสร้างความเข้าใจ การคำนวณ และอัตราค่าธรรมเนียม

4.2 กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง

เมื่อพิจารณาการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งประเภทต่างๆ ในกระบวนการทางการบริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะ ประกอบกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถจัดกลุ่ม (categorize) กิจกรรมที่จะสามารถเกิดขึ้นและเกี่ยวเนื่องกันเป็นกระบวนการของคราวด์ซอร์สซิ่ง เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ โดยกิจกรรมดังกล่าวประกอบด้วย ริเริ่ม เห็นชอบ ร่วมคิด ตั้งโครงการ ระดมทุน ดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริง และความสามารถรับผิดชอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.2.1 ริเริ่ม

ริเริ่ม เป็นกิจกรรมที่อาศัยการใช้ประโยชน์จากคราวด์ซอร์สซิ่งประเภทการเปิดประเด็นอย่างแพร่หลายโดยมวลชน เพื่อนำเสนอแนวคิดหรือประเด็นปัญหาให้เกิดการถกเถียงหรือการระดมสมองเพื่อนำไปสู่ประเด็นทางนโยบายหรือแนวคิดของโครงการ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงการริเริ่มว่าเป็นกิจกรรมแรกของการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ โดยกล่าวถึง 2 ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ (1) การนำเสนอปัญหาหรือแนวคิด ซึ่งมีความเป็นไปได้ในปัจจุบันที่ประชาชนจะใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นช่องทางนำเสนอปัญหาและแนวคิดใหม่ๆ ให้เกิดการถกเถียงกัน และ (2) ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งพบว่าเป็นไปได้ทั้งการริเริ่มโดยประชาชน การริเริ่มโดยภาครัฐ การริเริ่มโดยภาคเอกชน การริเริ่มโดยภาคท้องถิ่น หรือการริเริ่มโดยการเชื้อเชิญ

4.2.2 เห็นชอบ

เห็นชอบ เป็นกิจกรรมที่เกิดจากความเห็นเกี่ยวกับการกลั่นกรองโครงการที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ใน 2 มิติคือ ผู้กลั่นกรอง และเครื่องมือที่ใช้ในการกลั่นกรอง ซึ่งแบ่งออกเป็น การกลั่นกรองโดยการใช้เทคโนโลยี การกลั่นกรองโดยใช้เกณฑ์การตัดสินใจ และการกลั่นกรองโดยพิจารณาตามแนวทางของแพลตฟอร์ม

4.2.3 ร่วมคิด

ร่วมคิด เป็นกิจกรรมที่อาศัยการใช้ประโยชน์จากคราวด์ซอร์สซิ่งประเภทการปรึกษาหารือมวลชน ซึ่งมีลักษณะเป็นการรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณะ โดยผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็น 2 มิติ คือ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

1. ผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป และผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการ

2. กลไกหรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในการร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้น การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ความคิด และผู้นำ

4.2.4 ตั้งโครงการ

ตั้งโครงการ เป็นกิจกรรมที่เกิดจากความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งให้ความเห็นไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ รายละเอียดโครงการ การตัดสินใจตั้งโครงการ และการเห็นชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2.5 ระดมทุน

ระดมทุน เป็นกิจกรรมที่อาศัยประโยชน์จากการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งประเภทการระดมทุนมวลชน โดยผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นที่เกี่ยวข้องกับการระดมทุนไว้ใน 3 ประเด็นคือ

1. ความโปร่งใส ประกอบด้วย การแสดงรายการงบประมาณ และการเปิดเผยรายชื่อและจำนวนเงินที่ร่วมระดมทุน

2. ช่องทางการระดมทุน ที่ต้องมีความหลากหลาย ความง่าย และความปลอดภัย

3. การจัดการกรณีระดมทุนไม่ได้ตามเป้าหมาย

4.2.6 ดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริง

ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงการดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริงว่าเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

4.2.7 ความสามารถรับผิดชอบ

ผู้ให้สัมภาษณ์เน้นถึงความสามารถรับผิดชอบโดยให้ความสำคัญกับการรายงานผลการดำเนินงาน

4.3 ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

ผู้ให้สัมภาษณ์มีมุมมองเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันและอุปสรรคในการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่อย่างหลากหลาย ซึ่งอาจพิจารณามุมมองดังกล่าวได้ ดังนี้

4.3.1 ด้านมวลชน

ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคในการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นไว้โดยแยกเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับมวลชน ดังนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจ ประสบการณ์ใช้งาน ความสนใจ อายุ แหล่งที่อยู่อาศัย โครงสร้างพื้นฐาน และแรงจูงใจจากการเป็นผู้ร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการที่เข้าไปมีส่วน

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ร่วม รวมถึงสิทธิลดหย่อนภาษี และสิ่งของตอบแทน ที่แสดงรายละเอียดไว้แล้วในหัวข้อ 4.1.8 และ 4.1.9

4.3.2 ด้านผู้ริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันและอุปสรรคในการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ในด้านที่เกี่ยวกับผู้ริเริ่มสร้างสรรค์จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่

1. กฎหมายและระเบียบ

2. การสนับสนุนจากภาคท้องถิ่น

3. โครงการ ซึ่งประกอบด้วย ความน่าสนใจของประเด็นปัญหา การเขียนหรือการสื่อสารโครงการ ผู้สนับสนุนหลัก และการสนับสนุนก่อนเริ่มโครงการ

4. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ ได้แก่ ความตั้งใจ ความน่าเชื่อถือ และความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

4.3.3 ด้านแพลตฟอร์ม

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นในประเด็นที่เกี่ยวกับแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นปัจจัยผลักดันและอุปสรรคในการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ได้แก่ เครือข่ายผู้สนับสนุน การตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วม การให้คำแนะนำการใช้งาน การดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง ความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์ม กลยุทธ์การสื่อสาร (แบรนด์แอมบาสเดอร์และการดึงดูดความสนใจด้วยสื่อสังคมออนไลน์) รวมถึงค่าธรรมเนียมการใช้งานและระบบการรายงานผล ซึ่งแสดงรายละเอียดไว้แล้วในหัวข้อ 4.1.10 และ 4.2.7 ตามลำดับ

4.4 ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถนำมาสร้างตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ โดยแบ่งกระบวนการออกเป็น 7 กระบวนการ คือ

1. ริเริ่ม ซึ่งจะเป็นการริเริ่มปัญหาหรือแนวคิด โดยผู้ริเริ่มสร้างสรรค์อาจเป็นไปได้ทั้งภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคท้องถิ่น ภาคเอกชน หรืออาจเป็นการริเริ่มโดยการเชื้อเชิญก็ได้

2. เห็นชอบ เป็นการกลั่นกรองเบื้องต้นโดยบุคคลหรือคณะบุคคล ซึ่งอาจใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกรับเฉพาะปัญหาหรือแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางหรือหัวข้อหลัก (theme) ของแพลตฟอร์ม

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

3. ร่วมคิด คือการที่ประชาชนทั่วไป ผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการ รวมถึงแกนนำ ผู้รับผิดชอบ ผู้เสนอแนวคิด หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ มามีปฏิสัมพันธ์โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ความคิดร่วมกัน

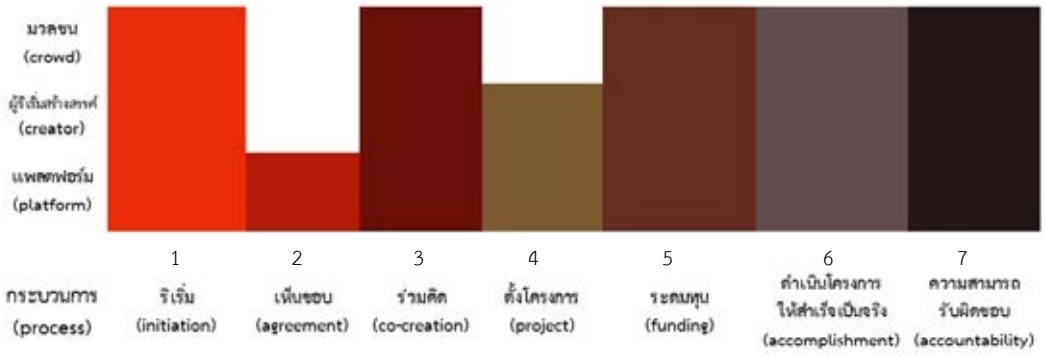
4. ตั้งโครงการ เป็นเรื่องของการพิจารณาและตัดสินใจร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำรายละเอียดโครงการ รวมถึงขออนุมัติหรืออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้

5. ระดมทุน เพื่อให้ได้ทรัพยากรไปใช้ในการดำเนินโครงการข้างต้นให้สำเร็จ ด้วยความโปร่งใส และมีช่องทางในการระดมทุนที่หลากหลาย ง่าย และปลอดภัย

6. ดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริง คือการนำทรัพยากรที่ได้จากการระดมทุนไปดำเนินการตามโครงการที่ได้เสนอไว้

7. ความสามารถรับผิดชอบ เป็นการรายงานผลการดำเนินโครงการ โดยอาจจะเป็นการทั้งในระหว่างโครงการหรือจบโครงการแล้วเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

นอกจากนี้ ยังสามารถแบ่งประเภทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ มวลชน (crowd) ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ (creator) และแพลตฟอร์ม (platform) (Salimun, Janom and Arshad, 2015) และจะพบว่าทั้ง 3 ประเภทนี้มีส่วนร่วมในกระบวนการข้างต้นแตกต่างกัน โดยกระบวนการริเริ่มเป็นการเปิดให้มีการริเริ่มได้อย่างกว้างขวาง กระบวนการเห็นชอบจะเป็นกิจกรรมเฉพาะของแพลตฟอร์มที่จะพิจารณากลั่นกรอง เมื่อผ่านการเห็นชอบไปสู่กระบวนการร่วมคิดก็จะเป็นการเปิดให้เกิดการมีส่วนร่วมได้อย่างกว้างขวางอีกครั้ง แต่ในกระบวนการตั้งโครงการหน้าที่รับผิดชอบจะเป็นของผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ร่วมกับแพลตฟอร์ม และหลังจากนี้ในกระบวนการระดมทุน กระบวนการดำเนินการให้สำเร็จเป็นจริง และกระบวนการรายงานผล ก็จะเปิดเป็นกระบวนการที่ทุกส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ (ตามภาพ)



ภาพที่ 16 ตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18
3070057039

ผลจากการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันและอุปสรรคในการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ทั้งในด้านมวลชน ด้านผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านแพลตฟอร์ม ยังทำให้สามารถพิจารณาได้ว่ามีปัจจัยอะไรจากด้านใดบ้างที่จะส่งผลต่อความสำเร็จหรือเป็นอุปสรรคของแต่ละกระบวนการ

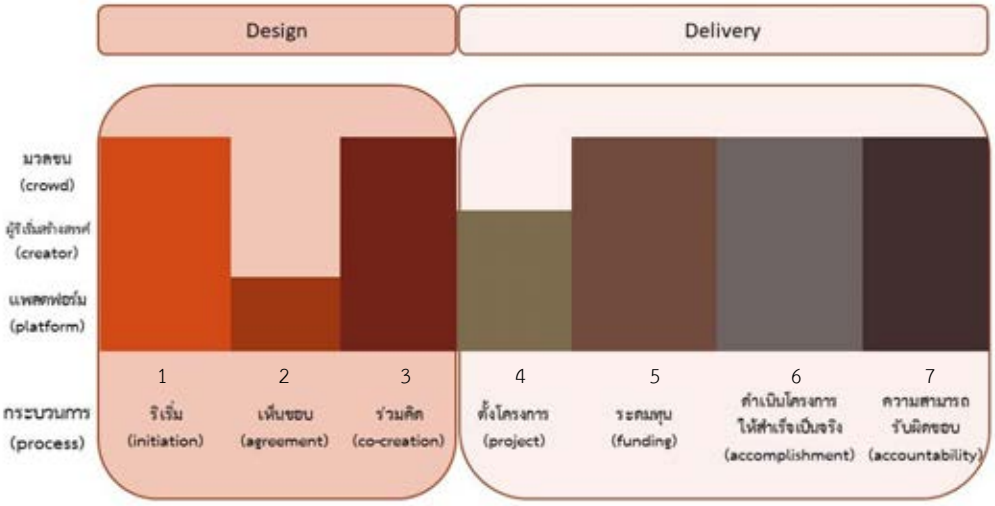
3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

กระบวนการ (process)	ริเริ่ม (initiation)	เห็นชอบ (agreement)	ร่วมคิด (co-creation)	ตั้งโครงการ (project)	ระดมทุน (funding)	ดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริง (accomplishment)	ความสามารถรับผิดชอบ (accountability)
มวลชน (crowd)	ความเชื่อถือไว้วางใจ, ประสบการณ์ใช้งาน		ความเชื่อถือไว้วางใจ, ประสบการณ์ใช้งาน, ความสนใจ, ความสนใจ, อายุ, อาชีพ, แรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลัง, โครงสร้างทางสังคม, เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนโครงการ, ฉากโครงการ, สิ่งของตอบแทน				ความเชื่อถือไว้วางใจ, ประสบการณ์ใช้งาน
ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ (creator)	กฎหมายและระเบียบ, การสนับสนุนจากภาคที่ยังไม่เข้มแข็งในช่วงเริ่มต้นโครงการ, ความมั่นใจ		ความน่าสนใจของประเด็นปัญหา, การเขียนหรือการสื่อสารโครงการ, ความมั่นใจ, ความน่าเชื่อถือ, ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	การเขียนหรือการสื่อสารโครงการ	กฎหมายและระเบียบ, การสนับสนุนจากภาคที่ยังไม่เข้มแข็งในช่วงเริ่มต้นโครงการ, ความน่าสนใจของประเด็นปัญหา, การเขียนหรือการสื่อสารโครงการ, ผู้สนับสนุนหลัก, ความมั่นใจ, ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล, การสนับสนุนจากภาคีเครือข่าย	การสนับสนุนจากภาคท้องถิ่น, ความน่าเชื่อถือ	
แพลตฟอร์ม (platform)	การให้คำแนะนำการใช้งาน, ความเชื่อถือของแพลตฟอร์ม, แรงจูงใจของผู้ใช้งาน		การตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วม, การดูแลและระบบอย่างต่อเนื่อง, ความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์ม, แรงจูงใจของผู้ใช้งาน, การสื่อสาร, ความสนใจ, ความสนใจ, ดอนไดร์	การให้คำแนะนำการใช้งาน	เครือข่ายผู้สนับสนุน, ความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์ม, แรงจูงใจของผู้ใช้งาน, การดึงดูดความสนใจ, ค่าธรรมเนียมการใช้งาน		ระบบการรายงานผล

ภาพที่ 17 ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคในแต่ละกระบวนการ แบ่งตามตัวแสดง

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

เมื่อพิจารณาตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ร่วมกับบทบาทของตัวแสดงที่เป็นรัฐกับตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐในการร่วมผลิต ทั้งในด้านการออกแบบและการส่งมอบบริการแล้ว จะพบว่ากระบวนการริเริ่ม เห็นชอบ และร่วมคิด จะสามารถพิจารณาให้อยู่ด้านการออกแบบ ส่วนการตั้งโครงการ การระดมทุน การดำเนินโครงการให้เป็นจริง และความสามารถรับผิดชอบ เป็นกระบวนการที่อยู่ในส่วนการส่งมอบบริการสาธารณะ ซึ่งหากมวลชน ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ หรือแพลตฟอร์ม ประกอบด้วยตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐมาร่วมกัน จะพิจารณาได้ว่าเป็นการร่วมผลิตอย่างเต็มรูปแบบได้



ภาพที่ 18 ตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่แบ่งตามการออกแบบและการส่งมอบบริการ

จากผลการศึกษาในด้านคุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง รวมถึงปัจจัยผลักดันและอุปสรรคในการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ในบทที่ 4 จะถูกนำไปใช้ในการออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ซึ่งจะนำเสนอในบทที่ 5 ต่อไป

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บทที่ 5
เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 เป็นการนำเสนอตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ของการวิจัยคือ ออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนคือ 5.1 การออกแบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และ 5.2 การยอมรับและการนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งาน

5.1 การออกแบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

จากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ มีประเด็นสำคัญสำหรับการออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่ง ที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐบนพื้นฐานของแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ และเพื่อให้แพลตฟอร์มดังกล่าวสามารถใช้งานได้จริงในทางปฏิบัติภายใต้บริบทของประเทศไทย คือ การลงทะเบียน การเข้าสู่ระบบ และการยืนยันตัวตน การมีส่วนร่วม การระดมทุน ค่าธรรมเนียมการให้บริการ และรายละเอียดการออกแบบอื่นๆ ทั้งนี้รายละเอียดเกี่ยวกับการระดมทุนและค่าธรรมเนียมการให้บริการได้แสดงไว้แล้วในบทที่ 4 หัวข้อ 4.2.5 และ 4.1.10

5.1.1 การลงทะเบียน การเข้าสู่ระบบ และการยืนยันตัวตน

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นเกี่ยวกับการออกแบบการการลงทะเบียน การเข้าสู่ระบบ และการยืนยันตัวตน โดยมีประเด็นที่สำคัญ คือ ข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียน การยืนยันตัวตนและกำหนดสิทธิการเก็บข้อมูลเครือข่าย นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ยังให้ความเห็นว่าการลงทะเบียน การเข้าสู่ระบบและการยืนยันตัวตน จะต้องทำได้ง่ายอีกด้วย

5.1.2 การมีส่วนร่วม

ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงการออกแบบแพลตฟอร์มที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม 4 ประเด็น ได้แก่ ใช้ภาษาไทย เป็นกระบวนการต่อเนื่อง เชื่อมโยงแพลตฟอร์มกับสื่อสังคมออนไลน์ และใช้เป็นช่องทางแสดงความคิดเห็นได้

5.1.3 การระดมทุน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นเกี่ยวกับการออกแบบแพลตฟอร์มในการระดมทุน 2 ประเด็น คือ ความโปร่งใส ที่ต้องแสดงรายการงบประมาณ และเปิดเผยรายชื่อและจำนวนเงินที่ร่วมระดมทุน และ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ช่องทางการระดมทุน ที่ต้องมีความหลากหลาย ง่าย และปลอดภัย ทั้งนี้รายละเอียดของผลการสัมภาษณ์ได้แสดงไว้แล้วในบทที่ 4 หัวข้อ 4.2.5

5.1.4 ค่าธรรมเนียมการใช้งาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการของแพลตฟอร์มใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ เหตุผลและการพิจารณา การสร้างความเข้าใจ การคำนวณ และอัตราค่าธรรมเนียม ดังรายละเอียดในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1.10

5.1.5 รายละเอียดการออกแบบอื่น ๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นเกี่ยวกับการออกแบบแพลตฟอร์มในประเด็นอื่น ๆ ที่ควรนำมาพิจารณา ดังนี้ การกำหนดหัวข้อหลัก (theme) ของโครงการในแพลตฟอร์ม การแสดงโครงการที่ผ่านมา สิ่งของตอบแทน รายละเอียดโครงการ และระบบการรายงานผล ซึ่ง 3 ประเด็นหลังได้แสดงรายละเอียดไว้แล้วในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1.9, 4.2.4 และ 4.3.3 ตามลำดับ

เมื่อได้ผลการศึกษาด้านตัวแบบกระบวนการและการออกแบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่แล้วจึงนำไปพัฒนาแพลตฟอร์มซึ่งเป็นเว็บแอปพลิเคชันโดยใช้ชื่อโดเมนว่า www.vradom.com

5.2 การยอมรับและการนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งาน สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

5.2.1 การนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งาน

เมื่อได้พัฒนาแพลตฟอร์ม www.vradom.com แล้วจึงเปิดให้มีการทดลองใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 5 พฤษภาคม 2561 มีโครงการเสนอเข้าร่วม 3 โครงการได้แก่ โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป และโครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

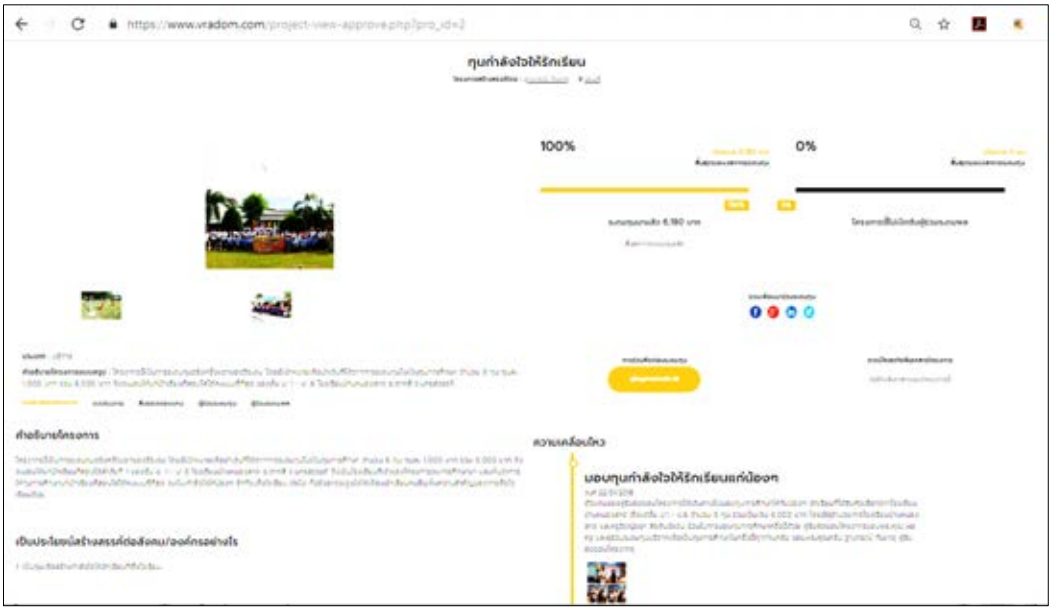
1. โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน

เป็นโครงการที่ริเริ่มขึ้นโดยนายฐาปกรณ์ กันเกตุ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินที่ได้จากการระดมทุนไปเป็นทุนการศึกษา จำนวน 6 ทุน ทุนละ 1,000 บาท รวม 6,000 บาท ซึ่งจะมอบให้แก่นักเรียนที่สอบไล่ได้คะแนนดีที่สุด ของชั้น ป. 1 - ป. 6 โรงเรียนบ้านหนองลาด อ.ตาคลี จ.นครสวรรค์ โดยผู้ริเริ่มโครงการเป็นผู้ติดต่อขออนุญาตจากครูก่อนริเริ่มโครงการ

โครงการนี้เริ่มต้นโดยการเปิดให้มีการระดมทุนเป็นเวลา 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 20 มกราคม 2561 สามารถระดมเงินทุนได้ตามเป้าหมายคือ 6,180 บาท (งบประมาณสำหรับโครงการจำนวน 6,000 บาท และค่าธรรมเนียมการให้บริการและบำรุงรักษาระบบของ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

vradom.com ร้อยละ 3 จำนวน 180 บาท) มีผู้ร่วมระดมทุนจำนวน 17 ราย และมีผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นในช่วงที่มีการระดมทุนจำนวน 2 คน เมื่อได้รับเงินจากการระดมทุนจากแพลตฟอร์มแล้ว ผู้ริเริ่มโครงการได้นำไปมอบให้แก่โรงเรียนบ้านหนองลาด เพื่อจัดสรรทุนให้นักเรียนตามที่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดโครงการ หลังจากนั้นจึงมารายงานความก้าวหน้าของโครงการตามที่แพลตฟอร์มได้กำหนดไว้



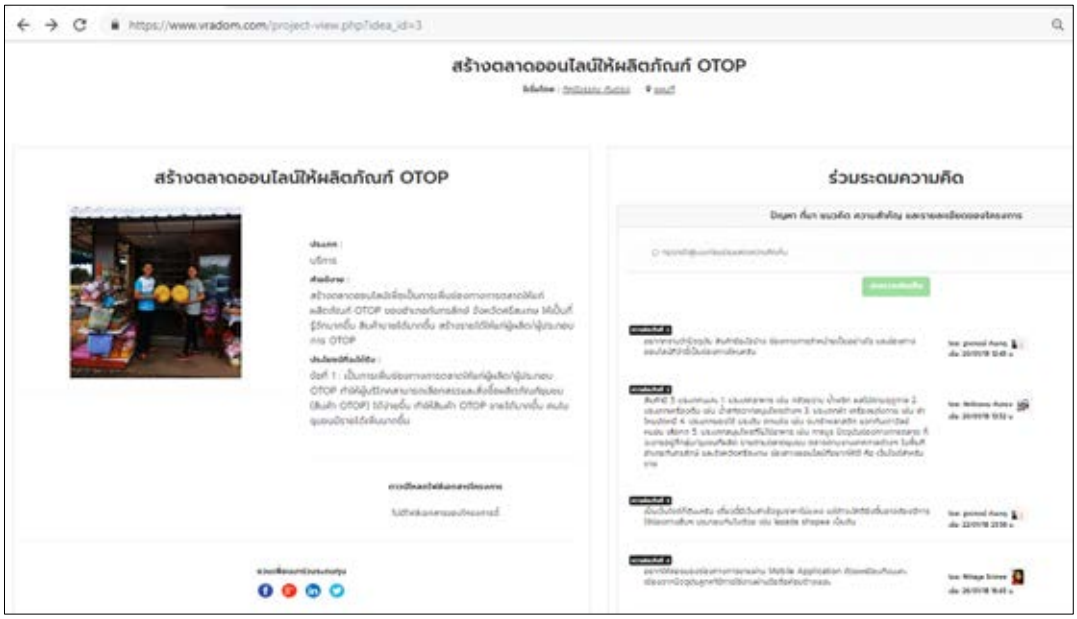
ภาพที่ 19 โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน

2. โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป

เป็นโครงการที่นางสาวทัศนีวรรณ กันตรง นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ริเริ่มขึ้น เนื่องจากมีแนวคิดที่อยากจะสร้างตลาดออนไลน์เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการตลาดให้แก่ผลิตภัณฑ์โอทอป ของอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น สินค้าขายได้มากขึ้น สร้างรายได้ให้แก่ผู้ผลิต/ผู้ประกอบการโอทอป จึงมานำเสนอแนวคิดไว้ใน vradom.com ต่อมา ต่อมาคณะกรรมการผู้ดูแล vradom.com เห็นว่าจะสามารถก่อให้เกิดโครงการที่สร้างสรรค์และจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชน จึงเห็นชอบให้เผยแพร่เพื่อเปิดให้มีการร่วมแสดงความคิดเห็นเป็นการทั่วไปผ่าน vradom.com ตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม 2561 โดยมีบุคคลทั่วไปเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ที่มา แนวคิด และรายละเอียดของโครงการจำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 29 ความคิดเห็น ได้ข้อสรุปเบื้องต้นว่าจะ จัดจ้างทำเว็บไซต์สำเร็จรูปจากหน่วยงานเอกชน (www.makewebeasy.com) ที่คิดค่าบริการปีละ 3,600 บาท ซึ่งสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอกันทรลักษ์ จะดำเนินการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจกับกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์โอทอป เตรียมข้อมูลภาพสินค้าและราคา ติดต่อและดำเนินการจ้างทำเว็บสำเร็จรูป อธิบายการใช้งาน และ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การบริหารจัดการแก่กลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์โอทอปเพื่อเริ่มใช้งานจริง แต่เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายไทยนิยมยั่งยืน จึงทำให้ภาระงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอกันทรลักษ์เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ผู้ริเริ่มแนวคิดจึงยังมิได้พัฒนาเป็นโครงการเพื่อเปิดให้มีการระดมทุนต่อ

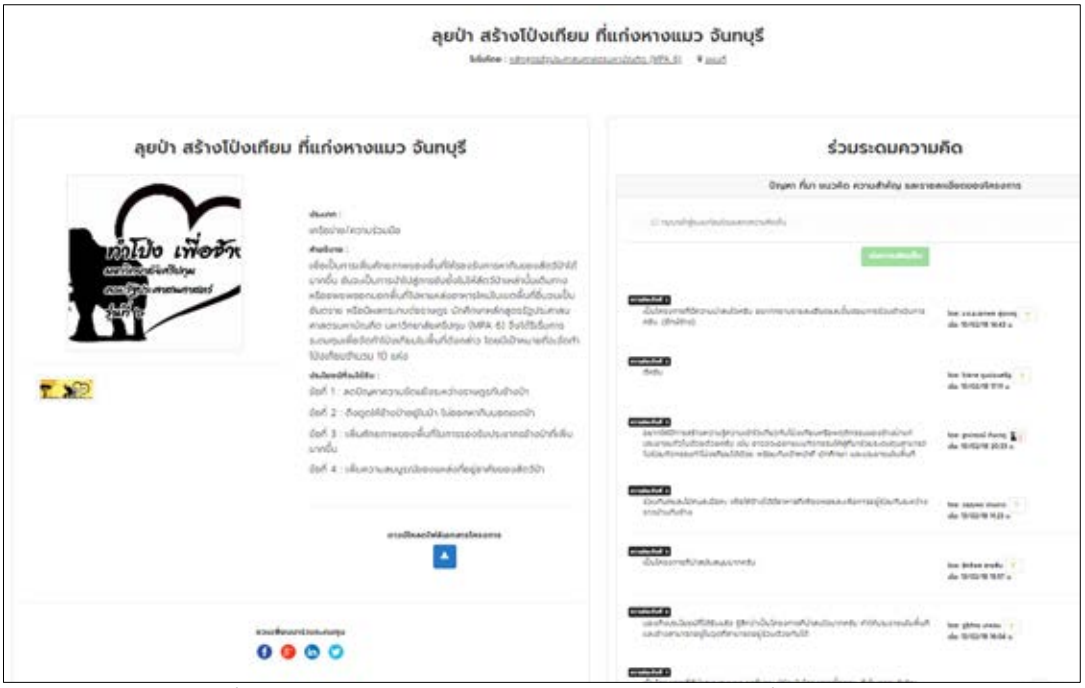


ภาพที่ 20 โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป

3. โครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว

เป็นโครงการที่เกิดจากแนวคิดของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 6 มหาวิทยาลัยศรีปทุม ร่วมกันริเริ่มเพื่อจะสร้างโป่งเทียม (โป่งช้าง) ให้เป็นอาหารของสัตว์ป่า ไปพร้อมกับการสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนในพื้นที่และประชาชนโดยทั่วไป เพื่อสร้างความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของสัตว์ป่าธรรมชาติ และลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างราษฎรกับช้างป่า โดยได้ริเริ่มแนวคิดนี้ใน vradom.com และคณะกรรมการผู้ดูแล vradom.com เห็นว่าเป็นโครงการที่สร้างสรรค์และจะเกิดความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ ของสังคมในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติ จึงเห็นชอบให้มีการระดมความคิดเห็นเพิ่มเติมเป็นการทั่วไปผ่าน vradom.com ตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2561 ถึงวันที่ 13 มีนาคม 2561 ซึ่งมีผู้มาร่วมแสดงความคิดเห็น 28 คน โดยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ที่มา แนวคิด และรายละเอียดต่างๆ ของโครงการ รวม 46 ความเห็น จนกระทั่งได้รายละเอียดต่างๆ ของโครงการครบถ้วน ได้แก่ คำอธิบายโครงการ ประโยชน์ของโครงการ การขออนุญาต/อนุมัติ เครือข่ายพันธมิตรผู้ร่วมโครงการ ช่องทางการสื่อสาร แผนการดำเนินงาน และงบประมาณ จึงพร้อมที่จะดำเนินการตั้งเป็นโครงการเพื่อเปิดให้มีการระดมทุนต่อไป

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18



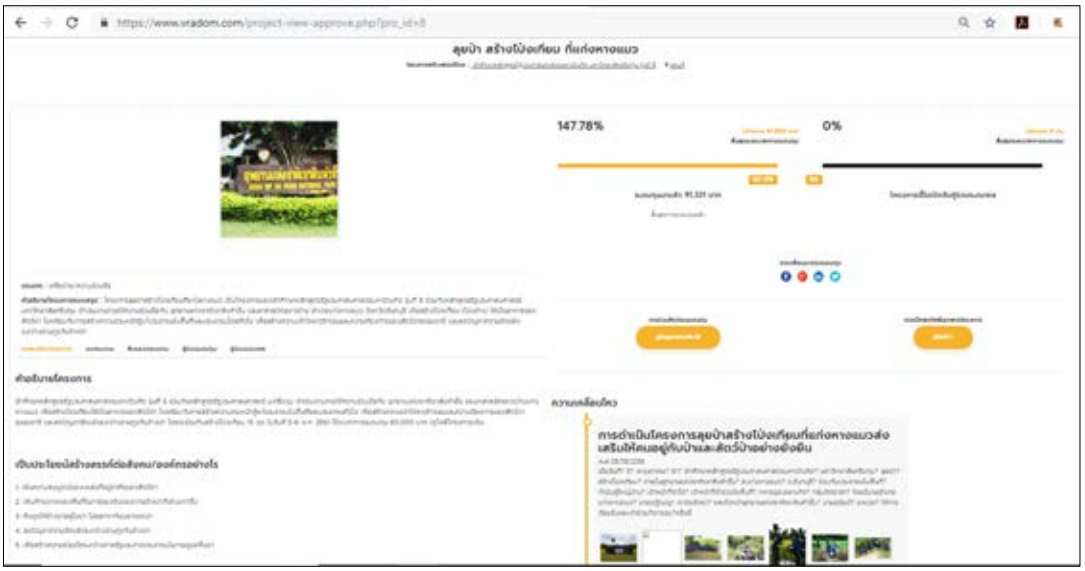
ภาพที่ 21 การร่วมคิดในโครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว

โครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 6 ดำเนินงานร่วมกับหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม และอาสาสมัครชาวบ้าน อ. แก่งหางแมว จ. จันทบุรี ภายใต้ความร่วมมือและการอนุญาตจากอุทยานแห่งชาติเขาสิบห้าชั้น โดยจะร่วมกันสร้างโป่งเทียมจำนวน 10 จุด โดยเปิดให้มีการระดมทุนผ่าน vradom.com ตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2561 ถึงวันที่ 21 เมษายน 2561 (รวม 35 วัน) จำนวนเงินเป้าหมายที่จะระดมทุน 61,800 บาท แบ่งเป็นงบประมาณวัสดุอุปกรณ์และวัตถุดิบสำหรับการจัดทำโป่งเทียมจำนวน 60,000 บาท ค่าธรรมเนียมการให้บริการและบำรุงรักษาระบบของ vradom.com ร้อยละ 3 จำนวน 1,800 บาท ซึ่งระหว่างนี้ผู้ริเริ่มโครงการและเครือข่ายได้ร่วมกันประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ จนสามารถระดมทุนได้ครบตามเป้าหมายก่อนกำหนดระยะเวลาการระดมทุน ผู้ริเริ่มโครงการ เครือข่าย และคณะกรรมการผู้ดูแล vradom.com จึงหารือร่วมกันและตกลงจะเปิดให้มีการระดมทุนต่อไปจนถึงวันสิ้นสุดการระดมทุนตามกำหนดเดิม โดยเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการระดมทุนแล้ว โครงการฯ สามารถระดมทุนได้ทั้งสิ้น 91,331 บาท คิดเป็นร้อยละ 147.78 ของเป้าหมายการระดมทุน มีผู้ร่วมระดมทุนจำนวน 51 ราย ส่วนยอดเงินระดมทุนส่วนที่เกินจากเป้าหมาย จำนวน 29,531 บาท ผู้ริเริ่มโครงการและเครือข่ายได้ร่วมปรึกษาหารือและตัดสินใจจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและประชาชนในพื้นที่ โดยจะสนับสนุนให้กับ 3 หน่วยงานเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กัน ได้แก่ อุทยานแห่งชาติเขาสิบห้าชั้น กำนันตำบลขุนซ่องและชุดรักษาความ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ปลอดภัยหมู่บ้าน และอำเภอแก่งหางแมว พร้อมทั้งได้รายงานแนวทางการจัดสรรยอดเงินระดมทุนส่วนที่เกินจากเป้าหมายดังกล่าว ผ่านการรายงานความก้าวหน้าของโครงการบน vradom.com

หลังจากที่ระดมทุนได้ตามเป้าหมายแล้ว ผู้ริเริ่มโครงการและเครือข่ายจึงได้จัดเตรียมความพร้อมและดำเนินการตามโครงการให้สำเร็จเป็นจริงในวันที่ 5 พฤษภาคม 2561 นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 6 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ ตำรวจ ทหารชุดเฉพาะกิจ จิตอาสา อาสาสมัครชาวบ้าน ประชาชน อ. แก่งหางแมว จ. จันทบุรี ได้ร่วมกันลงมือทำโป่งเทียมและกิจกรรมต่างๆ ตามที่ได้วางแผนไว้ โดยมีนายปฏิญญา พานิชอัตรา นายอำเภอแก่งหางแมว และนายอนันต์ นพเวช หัวหน้าอุทยานแห่งชาติเขาสิบห้าชั้น ให้การต้อนรับและเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ด้วย และเมื่อดำเนินการตามโครงการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ริเริ่มโครงการได้มารายงานความก้าวหน้าพร้อมภาพกิจกรรมให้ผู้ร่วมระดมทุนทราบทันทีผ่าน vradom.com ด้วย

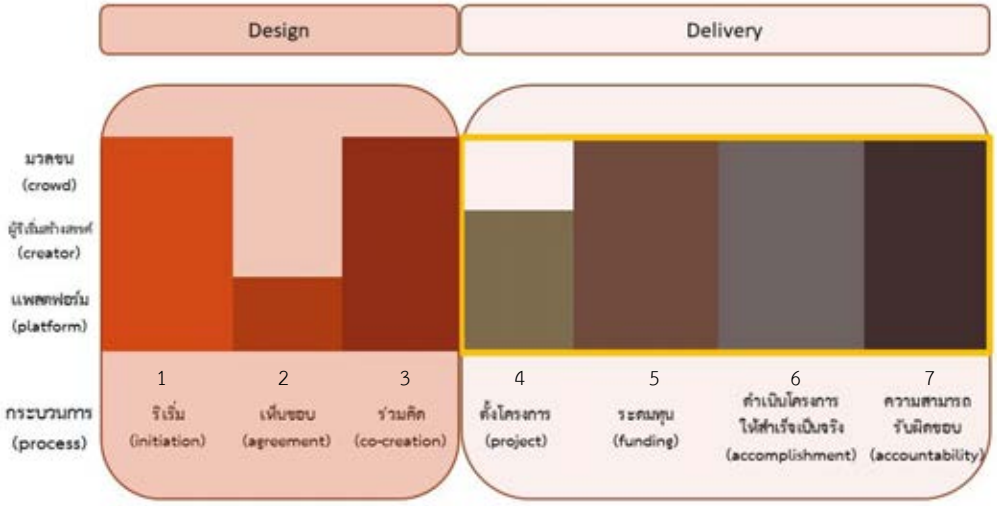


ภาพที่ 22 โครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว

จากการนำ vradom.vom ซึ่งเป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นตามตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ไปใช้จริง 3 โครงการดังกล่าว เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับตัวแบบฯ และบทบาทของตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐในการร่วมผลิต ของ Bracci et al. (2016) จะพบว่า

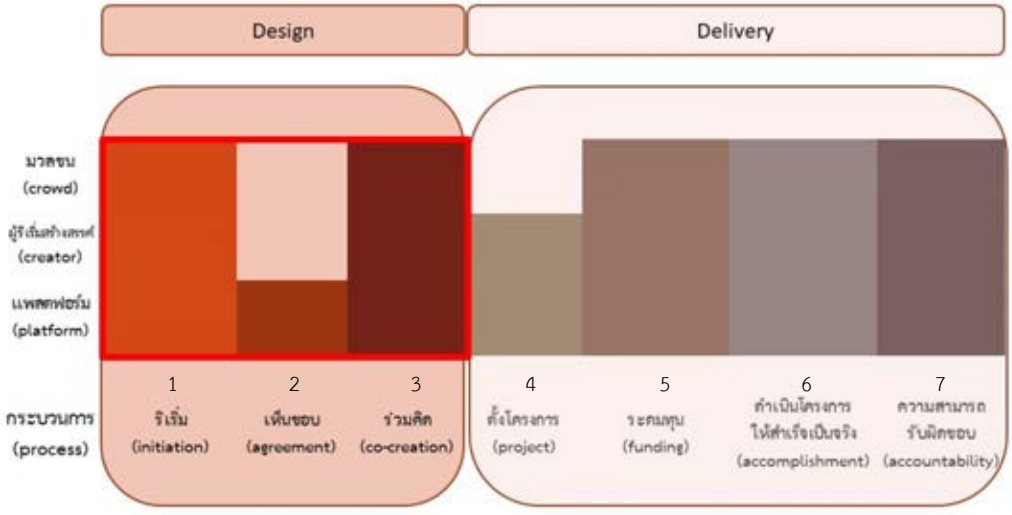
1. โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน เป็นโครงการที่เริ่มต้นโดยการตั้งโครงการระดมทุนขึ้นโดยตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ และไม่ได้มีการเปิดโอกาสให้ร่วมแสดงความคิดเห็นหรือการร่วมวางแผน ซึ่งโครงการลักษณะนี้อาจพิจารณาได้ว่าเป็นโครงการประเภทการร่วมผลิตด้านการส่งมอบบริการ (ภาพที่ 26)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18



ภาพที่ 23 โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน

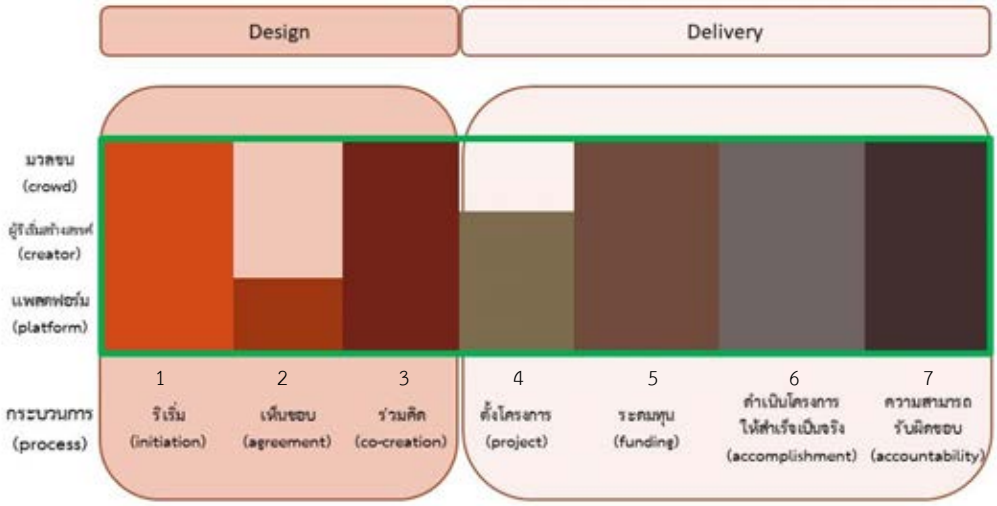
2. โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป ริเริ่มขึ้นโดยตัวแสดงที่เป็นรัฐและมีตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐเข้ามาร่วมในการออกแบบบริการ แต่โครงการนี้ยังไม่ได้ถูกนำไประดมทุนและดำเนินการให้สำเร็จเป็นจริง จึงยังไม่มีการส่งมอบบริการใดๆ เกิดขึ้น เบื้องต้นจึงอาจพิจารณาได้ว่าโครงการนี้เป็นประเภทการร่วมผลิตด้านการออกแบบ (ภาพที่ 26)



ภาพที่ 24 โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป

3. โครงการลุยป่าสร้างโป่งที่แก่งหางแมว เป็นโครงการที่ริเริ่มขึ้นโดยตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ แต่มีการร่วมออกแบบและร่วมส่งมอบบริการจากทั้งตัวแสดงที่เป็นรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ ทั้งในออนไลน์และออฟไลน์ ผ่านทุกกระบวนการในตัวแบบฯ จึงสามารถเป็นตัวอย่างของโครงการประเภทการร่วมผลิตอย่างเต็มรูปแบบได้ (ภาพที่ 26)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18



ภาพที่ 25 โครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว

โครงการทั้ง 3 มีลักษณะแตกต่างกันเมื่อพิจารณาตามลักษณะของการร่วมผลิต โดยพิจารณาได้ว่าโครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน เป็นโครงการประเภทการร่วมผลิตด้านการส่งมอบบริการ โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป เป็นประเภทการร่วมผลิตด้านการออกแบบ และโครงการลุยป่าสร้างโป่งที่แก่งหางแมว เป็นการร่วมผลิตอย่างเต็มรูปแบบ ตามภาพที่ 26

หมายเหตุ; 1 คือ โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน 2 คือ โครงการสร้างตลาดออนไลน์ฯ 3 คือ โครงการลยป่าสร้างโป่งเทียมฯ		ภาระหน้าที่ในการออกแบบบริการสาธารณะ		
		การวางแผนบริการโดยตัวแสดงที่เป็นรัฐ	การวางแผนบริการร่วมกัน	การวางแผนบริการโดยตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ
ภาระหน้าที่ในการส่งมอบบริการสาธารณะ	การส่งมอบบริการโดยตัวแสดงที่เป็นรัฐ	การจัดบริการแบบดั้งเดิม	การร่วมผลิตด้านการออกแบบ 2	ตัวแสดงที่เป็นรัฐเป็นผู้ส่งมอบบริการหลัก
	การส่งมอบบริการร่วมกัน	การร่วมผลิตด้านการส่งมอบบริการ	การร่วมผลิตอย่างเต็มรูปแบบ 3	การร่วมผลิตด้านการส่งมอบบริการ 1
	การส่งมอบบริการโดยตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ	ตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐส่งมอบบริการที่ตัวแสดงที่เป็นรัฐออกแบบ	การร่วมผลิตด้านการออกแบบ	ตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐจัดการตนเอง

ภาพที่ 26 การพิจารณาโครงการตามประเภทของการร่วมผลิต

CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18
3070057039

5.2.2 การยอมรับการใช้งานเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (vradom.com)

การศึกษาการยอมรับการใช้ vradom.com ในครั้งนี้ได้ใช้ประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 ซึ่ง Venkatesh (2012) พัฒนาขึ้นมาภายใต้บริบทการใช้งานของผู้บริโภค โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีประสบการณ์การใช้งาน vradom.com โดยเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดที่มีประสบการณ์ร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมระดมทุน 1 คน ผู้ริเริ่มแนวคิดที่มีประสบการณ์ร่วมแสดงความคิดเห็น 1 คน ผู้มีประสบการณ์ร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมระดมทุน 2 คน ผู้มีประสบการณ์ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเดียว 3 คน และผู้มีประสบการณ์ร่วมระดมทุนอย่างเดียว 5 คน

2. ผลสัมฤทธิ์จากการใช้งาน พบว่า vradom.com จะช่วยเพิ่มโอกาสในการริเริ่มโครงการและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งทุน สำหรับโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพิ่มโอกาสในการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นได้อย่างเปิดเผยและรวดเร็ว อันจะเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐในการเป็นช่องทางขยายโอกาสทำงานร่วมกับประชาชนมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนโดยที่อาจพึ่งพาทรัพยากรของภาครัฐที่มีจำกัดน้อยลงหรืออาจไม่ต้องใช้ทรัพยากรภาครัฐเลยก็ได้ แต่มีข้อสังเกตว่า vradom.com ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางจึงอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนผู้มีส่วนร่วม ดังนั้นจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกว้างขวางมากขึ้น

3. ความยากง่ายในการใช้งาน vradom.com พบว่า มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ แต่การใช้งานบนโทรศัพท์มือถือในช่วงแรกอาจจะพบปัญหาการใช้งาน และคนบางกลุ่มอาจไม่สะดวกในการใช้งาน เช่น คนที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ คนที่ไม่ถนัดในการใช้อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง จึงควรเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต อย่างไรก็ตามผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนให้ความเห็นว่าคนในสังคมทั่วไปน่าจะสามารถใช้งานได้และหากนำไปใช้ในชุมชนน่าจะเกิดประโยชน์มากขึ้น

4. อิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อผู้ใช้งาน พบว่าคนสำคัญรอบตัวมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจใช้งาน vradom.com เช่น เพื่อนเป็นผู้ริเริ่มโครงการ การแนะนำจากเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานให้มาใช้งาน การเป็นผู้ใช้งานแล้วแนะนำเพื่อนให้มาใช้งาน ซึ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นและไว้ใจในการใช้งาน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนพิจารณาความน่าสนใจของกิจกรรมหรือโครงการที่มานำเสนอมากกว่า

5. สภาพการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน พบว่าสะดวกสอกคล้องกับเทคโนโลยีที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาที่มีอินเทอร์เน็ต เมื่อพบปัญหาการใช้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

งานเล็กน้อยผ่านโทรศัพท์มือถือในช่วงแรก ก็ได้รับการแก้ไขในเวลาต่อมา และเมื่อเมื่อพบข้อสงสัยหรือติดขัดสามารถสอบถามผู้ดูแลระบบได้โดยตรง

6. ความสุขและความสนุกสนานในการใช้งาน ซึ่งพบว่าเกิดจากการได้แสดงความคิดเห็น ได้อ่านความคิดเห็นของคนอื่นๆ ที่แตกต่าง ได้แนวคิดใหม่ๆ ในการสร้างสรรค์สังคม มีความตื่นเต้นและมีความสุขในการใช้งาน เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมได้

7. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โดยเมื่อพิจารณาค่าธรรมเนียมการระดมทุนร้อยละ 3 พบว่ามีความสมเหตุผล เป็นอัตราที่ถูกและเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป และการเข้าไปร่วมแสดงความคิดเห็นไม่มีค่าใช้จ่าย มีความคุ้มค่า เพราะลดระยะเวลาและขั้นตอนได้

8. ความคุ้นชิน บางส่วนไม่เคยมีประสบการณ์ใช้งานในลักษณะเดียวกันกับ vradom.com มาก่อน แต่พบว่ามีประสบการณ์ร่วมแสดงความคิดเห็นออนไลน์ ซื้อสินค้าออนไลน์ หรือบริจาคเงินออนไลน์ ที่มีลักษณะคล้ายกันที่ต้องกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม

9. ความตั้งใจใช้งานในอนาคต พบว่า 1 ใน 3 ของผู้ให้สัมภาษณ์มีความตั้งใจจะเป็นผู้ริเริ่มโครงการเองในอนาคต นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่ตั้งใจจะร่วมระดมทุนในอนาคต เนื่องจากต้องการสนับสนุนกิจกรรมสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์แก่สังคม และเกินครึ่งหนึ่งของผู้ที่ตั้งใจร่วมระดมทุนก็ตั้งใจจะร่วมแสดงความคิดเห็นด้วย

10. ปัจจัยอื่นที่จะส่งผลต่อการใช้งานในอนาคต ได้แก่ ความเชื่อถือไว้ใจที่มีต่อ vradom.com ซึ่งอาจพิจารณาได้จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การไม่มีปัญหาเรื่องเงินระดมทุน มีความโปร่งใสติดตามตรวจสอบได้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลใน vradom.com ความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน และความถูกต้องตามกฎหมาย

5.2.3 การประเมินการนำ vradom.com ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์

การประเมินการนำ vradom.com ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ จะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ vradom.com ด้วยแนวคิด Business Model Canvas และการพิจารณารูปแบบการนำ vradom.com ไปใช้ประโยชน์

1. การวิเคราะห์ vradom.com ด้วยแนวคิด Business Model Canvas

- กลุ่มลูกค้า (customer segments)

เนื่องจาก vradom.com มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์บริการและนวัตกรรมโดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เครือข่ายพลเมือง องค์กรภาครัฐอื่น และองค์กรภาคเอกชนต่างๆ ดังนั้น กลุ่มลูกค้าจึงเป็นสมาชิกของชุมชน ท้องถิ่น องค์การภาครัฐหรือเอกชนที่มาร่วมสร้างสรรค์โครงการ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่ต้องการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือบริการสาธารณะ ซึ่ง

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

อาจมีบทบาทเป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ในกระบวนการริเริ่ม ตามบทที่ 4 หัวข้อ 4.2.1 หรือมีบทบาทเป็นผู้ร่วมระดมทุนในกระบวนการระดมทุน ตามบทที่ 4 หัวข้อ 4.2.5 ก็ได้

- ความสัมพันธ์กับลูกค้า (customer relationships)

การให้บริการของ vradom.com เป็นการให้บริการผ่านระบบ มีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านระบบได้แก่ การสร้างความเชื่อถือด้วยการแสดงรายการงบประมาณ ค่าธรรมเนียมการให้บริการและรักษาระบบ แสดงรายชื่อและจำนวนเงินที่ร่วมระดมทุน นอกจากนี้ยังมีช่องทางสำหรับการติดต่อได้โดยตรงทางหมายเลขโทรศัพท์และอีเมล รวมถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่สามารถติดต่อได้คือแฟนเพจเฟสบุค VRadom-วีระดม และไลน์แอด @VRadom

- ช่องทาง (channels)

ด้านการรับรู้และเห็นคุณค่า vradom.com สื่อสารกับลูกค้าได้โดยใช้ทั้งช่องทางออนไลน์ ได้แก่ การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ และช่องทางออฟไลน์ อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ สื่อสิ่งพิมพ์ การติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานที่ทำงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการดูแลลูกค้าสามารถให้บริการได้ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ส่วนในด้านการให้บริการจะเกิดขึ้นเฉพาะใน vradom.com

- การเสนอคุณค่า (value propositions)

Vradom.com เป็นแพลตฟอร์มเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อสังคม ที่ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ในทุกกระบวนการทั้งการริเริ่ม ร่วมคิด ระดมทุน

- พันธมิตรหลัก (key partners)

พันธมิตรหลักสำหรับการดำเนินงานของ vradom.com อาทิ หน่วยงานที่มีบทบาทส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านนโยบายหรือบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนด้านการมีส่วนร่วม องค์การไม่แสวงหากำไรอื่นๆ

- กิจกรรมหลัก (key activities)

กิจกรรมในการดำเนินงานของ vradom.com ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทั้งฝั่งผู้ริเริ่มโครงการ ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและผู้ร่วมระดมทุนในโครงการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นไว้ใจในการใช้งาน (2) แสวงหาความร่วมมือและรักษาเครือข่าย เพื่อให้มีแนวคิดหรือโครงการเกิดขึ้นใหม่และมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา (3) การพัฒนาปรับปรุงแพลตฟอร์มให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

- ทรัพยากรหลัก (key resources)

ทรัพยากรที่สำคัญของ vradom.com มี 3 ส่วน ได้แก่ (1) ตัวแพลตฟอร์ม vradom.com ที่เป็นเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งมีเครื่องมือสำหรับใช้จัดการสมาชิก การริเริ่มแนวคิด การร่วมแสดงความคิดเห็น การตั้งโครงการ โครงการระดมทุน ผู้ร่วมระดมทุน และผู้ร่วมระดมพล (กรณี

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

รับอาสาสมัครเพื่อร่วมดำเนินโครงการ) (2) เครือข่าย ทั้งที่อยู่ในกลุ่มผู้ริเริ่มโครงการและผู้มีส่วนร่วมในครงการ ซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนบทบาทกันต่อไปได้ (3) คณะกรรมการผู้ดูแล vradom.com ซึ่งมีหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าแนวคิดที่ถูกนำเสนอมีความเป็นไปได้และสอดคล้องกับแนวทางของ vradom.com หรือไม่ ทั้งยังมีส่วนในการบริหารจัดการแพลตฟอร์มและเครือข่ายอีกด้วย

- โครงสร้างต้นทุน (cost structure)

ต้นทุนเริ่มต้นของ vradom.com ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ค่าจ้างพัฒนาระบบ	100,000 บาท
(2) ค่าบริการจดทะเบียนโดเมนและพื้นที่โฮสติ้ง	2,000 บาท
รวมค่าใช้จ่ายเริ่มต้นประมาณ	102,000 บาท

- กระแสรายได้ (revenue streams)

รายได้ของ vradom.com มาจากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการและบำรุงรักษาระบบ โดยคิดในอัตราร้อยละ 3 ของจำนวนเงินที่ระดมทุนได้ในแต่ละโครงการ และจากการทดลองใช้จริงจึงสามารถประมาณการรายได้ ได้ดังนี้

ตารางที่ 18 ประมาณการรายได้

ประมาณการรายได้	**ปีที่ 1**	**ปีที่ 2**	**ปีที่ 3**	**ปีที่ 4**	**ปีที่ 5**
จำนวนโครงการ	9	14	21	32	36
เงินที่ระดมทุนในแต่ละโครงการ	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000
รายได้จากค่าธรรมเนียมร้อยละ 3	**16,200**	**25,200**	**37,800**	**57,600**	**64,800**

ตารางที่ 19 ประมาณการงบกำไรขาดทุน

ประมาณการงบกำไรขาดทุน	**ปีที่ 1**	**ปีที่ 2**	**ปีที่ 3**	**ปีที่ 4**	**ปีที่ 5**
รายได้	16,200	25,200	37,800	57,600	64,800
กำไรขั้นต้น	**16,200**	**25,200**	**37,800**	**57,600**	**64,800**
ค่าใช้จ่ายด้านการดูแลรักษาระบบ	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
ค่าใช้จ่ายด้านการดำเนินการ	1,620	2,520	3,780	5,760	6,480
รวมค่าใช้จ่าย	**3,620**	**4,520**	**5,780**	**7,760**	**8,480**
กำไรก่อนหักค่าใช้สิทธิ	**12,580**	**20,680**	**32,020**	**49,840**	**56,320**
ค่าใช้สิทธิ (15%)	1,887	3,102	4,803	7,476	8,448
กำไรสุทธิ	**10,693**	**17,578**	**27,217**	**42,364**	**47,872**

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตารางที่ 20 ประมาณการระยะเวลาคืนทุน

ประมาณการระยะเวลาคืนทุน	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
1. เงินสดรับ	10,693	17,578	27,217	42,364	47,872
2. เงินสดรับสะสม	10,693	28,271	55,488	97,852	145,724

ระยะเวลาคืนทุนพิจารณาจากระยะเวลาที่เงินสดรับสะสมมีค่าเท่ากับเงินลงทุนของโครงการประมาณ 102,000 บาท โดยเมื่อคำนวณแล้วปรากฏว่ามีระยะเวลาคืนทุนประมาณ 3.475 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยอมรับได้ เมื่อคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV) โดยใช้อัตราคิดลด (discount rate) ร้อยละ 10 พบว่า NPV มีค่า 9,530.95 บาท ซึ่งมากกว่าศูนย์จึงสามารถตัดสินใจยอมรับโครงการได้ ประกอบกับเมื่อพิจารณาอัตราผลตอบแทนคิดลด (Internal Rate of Return: IRR) ที่มีค่าร้อยละ 13.036 ซึ่งอยู่ในอัตราที่สามารถยอมรับได้เช่นกัน

ภาพที่ 27 การวิเคราะห์ vradom.com ด้วยแนวคิด Business Model Canvas

2. การพิจารณารูปแบบการนำ vradom.com ไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์

Vradom.com เป็นเว็บแพลตฟอร์มที่พัฒนามาจากผลการวิจัยการใช้คราวด์ซอร์สซึ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้น รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์จึงควรเป็น การอนุญาตให้ใช้สิทธิแต่เพียงผู้เดียว (exclusive licensing)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ประกอบกับการพิจารณาในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1.7 องค์การที่เป็นเจ้าของ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าควรเป็นหน่วยงานที่ไม่แสวงหากำไร มีบทบาทเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม การพัฒนาบริการหรือนวัตกรรมภาครัฐ โดยอาจเป็นองค์การในรูปแบบมูลนิธิ ซึ่งนอกจากการดำเนินการด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมแล้ว ยังสามารถดำเนินการด้านการระดมทุนหรือรับบริจาคได้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงอาจให้สิทธิลดหย่อนทางภาษีแก่ผู้ร่วมระดมทุนได้อีกด้วย

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บทที่ 6
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ มีรายละเอียดการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์แรกในการวิจัยนี้คือ เพื่อสร้างตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ โดยผลจากการวิจัยได้เสนอตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ประกอบด้วย 7 กระบวนการ ได้แก่ ริเริ่ม เห็นชอบ ร่วมคิด ตั้งโครงการ ระดมทุน ดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริง และความสามารถรับผิดชอบ มีตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง 3 ประเภท ได้แก่ มวลชน ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ และแพลตฟอร์ม ซึ่งทั้ง 3 ตัวแสดงนี้มีส่วนร่วมในแต่ละกระบวนการแตกต่างกัน และมีปัจจัยที่ผลักดันหรือเป็นอุปสรรค์ในแต่ละกระบวนการแตกต่างกันด้วย โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมวลชน ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจ ประสบการณ์ใช้งาน ความสนใจ อายุ แหล่งที่อยู่อาศัย โครงสร้างพื้นฐาน และแรงจูงใจจากการเป็นผู้ร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการที่เข้าไปมีส่วนร่วม สิทธิลดหย่อนภาษี และสิ่งของตอบแทน ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ ได้แก่ กฎหมายและระเบียบ การสนับสนุนจากภาคท้องถิ่น โครงการ และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับแพลตฟอร์ม ได้แก่ เครือข่ายผู้สนับสนุน การตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วม การให้คำแนะนำการใช้งาน การดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง ความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์ม กลยุทธ์การสื่อสาร (แบรนด์แอมบาสเดอร์และการดึงดูดความสนใจด้วยสื่อสังคมออนไลน์) ค่าธรรมเนียมการใช้งาน และระบบการรายงานผล

2. วัตถุประสงค์ที่สองในการวิจัยคือ เพื่อออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การออกแบบต้องควรคำนึงถึง การลงทะเบียน การเข้าสู่ระบบ และการยืนยันตัวตน การมีส่วนร่วม การระดมทุน ค่าธรรมเนียมการให้บริการ และรายละเอียดการออกแบบอื่นๆ เพื่อให้แพลตฟอร์มดังกล่าวสามารถใช้งานได้จริงในทางปฏิบัติภายใต้บริบทของประเทศไทย และเมื่อได้ผลการศึกษาด้านตัวแบบกระบวนการและการออกแบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ใหม่แล้วจึงนำไปพัฒนาแพลตฟอร์มซึ่งเป็นเว็บแอปพลิเคชันโดยใช้ชื่อโดเมนว่า www.vradom.com และได้เปิดให้มีการทดลองใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 5 พฤษภาคม 2561 มีโครงการเสนอเข้าร่วม 3 โครงการได้แก่ โครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน โครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป และโครงการลุยป่าสร้างโป่งเทียมที่แก่งหางแมว

โครงการ 3 ดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาตามตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ และลักษณะของการร่วมผลิตแล้ว พบว่าโครงการทุนกำลังใจให้รักเรียน เป็นโครงการประเภทการร่วมผลิตด้านการส่งมอบบริการ ส่วนโครงการสร้างตลาดออนไลน์ให้ผลิตภัณฑ์โอทอป เป็นประเภทการร่วมผลิตด้านการออกแบบ สำหรับโครงการลุยป่าสร้างโป่งที่แก่งหางแมว สามารถเป็นตัวอย่างของโครงการประเภทการร่วมผลิตอย่างเต็มรูปแบบได้

นอกจากนี้ ในการศึกษาการยอมรับการใช้ vradom.com โดยอาศัยแนวคิดประมวลทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจที่จะใช้งานต่อไปในอนาคตทั้งการเป็นผู้ริเริ่มโครงการเอง การร่วมแสดงความคิดเห็น และการร่วมระดมทุน เนื่องจากมีผลสัมฤทธิ์ในการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความง่ายในการใช้งาน สะดวกในการใช้งาน สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ มีความสุขและความคุ้มค่าในการใช้งาน เป็นต้น

สำหรับผลการประเมินการนำ vradom.com ไปใช้ประโยชน์ พบว่ามีระยะเวลาคืนทุนประมาณ 3.475 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยอมรับได้ เมื่อคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิ โดยใช้อัตราคิดลดร้อยละ 10 พบว่า NPV มีค่ามากกว่าศูนย์จึงสามารถตัดสินใจยอมรับโครงการได้ ประกอบกับเมื่อพิจารณาอัตราผลตอบแทนคิดลด (IRR) ที่มีค่าร้อยละ 13.036 ซึ่งอยู่ในอัตราที่สามารถยอมรับได้ ส่วนรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ควรเป็น การอนุญาตให้ใช้สิทธิแต่เพียงผู้เดียว

6.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นการอภิปรายที่สำคัญจากผลการวิจัยเพื่อสร้างตัวแบบและออกแบบพัฒนาเครื่องมือสำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ มีดังนี้

1. จากผลการศึกษาด้านคุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่ง ทำให้สามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างคราวด์ซอร์สซิ่งกับแนวคิดหรือกิจกรรมอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้ โดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่สำคัญ 8 ประการ คือ (1) กำหนดลักษณะของมวลชนไว้อย่างชัดเจน (2) แต่ละภารกิจมีเป้าหมายที่ชัดเจน (3) รางวัล/การตอบแทนที่มวลชนจะได้รับมีความชัดเจน (4) ระบุตัวของผู้นำเสนอการมีส่วนร่วมได้ชัดเจน (5) กำหนดสิ่งที่ผู้นำเสนอการมีส่วนร่วมจะได้รับไว้อย่างชัดเจน (6) เป็นการมี

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ส่วนร่วมประเภทที่มีกระบวนการทางออนไลน์ (7) ประกาศเปิดรับอย่างกว้างขวาง และ (8) ใช้อินเทอร์เน็ต (Estelles-Arolas & Gonzalez-Ladron-de-Guevara, 2012) ซึ่งตัวแบบและเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ออกแบบตามตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ที่เป็นผลจากการวิจัยครั้งนี้ มีคุณลักษณะครบตามองค์ประกอบดังกล่าว และยังมีความแตกต่างจากแนวคิดหรือกิจกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น วิกิพีเดีย จะถูกพิจารณาว่าไม่ได้มีลักษณะเป็นคราวด์ซอร์สซิ่ง เนื่องจาก ไม่สามารถระบุตัวของผู้นำเสนอการมีส่วนร่วมได้ชัดเจน ไม่มีการกำหนดสิ่งที่ผู้นำเสนอการมีส่วนร่วมจะได้รับไว้อย่างชัดเจน และประกาศเปิดรับอย่างกว้างขวาง (Estelles-Arolas & Gonzalez-Ladron-de-Guevara, 2012) หรือกรณีการรับบริจาค เรี่ยไร ทอดผ้าป่า ด้วยวิธีดั้งเดิม ก็ไม่อาจพิจารณาว่าเป็นคราวด์ซอร์สซิ่งในความหมายนี้ได้ เนื่องจากไม่มีการมีส่วนร่วมประเภทที่เป็นกระบวนการทางออนไลน์ และไม่ได้มีการใช้อินเทอร์เน็ต

2. ตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ออกแบบตามตัวแบบดังกล่าว นอกจากจะมีลักษณะเป็นการระดมทุนพลเมืองแล้ว ยังมีการใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งประเภทอื่นด้วย ได้แก่ การเปิดประเด็นอย่างแพร่หลายโดยมวลชนถูกนำมาใช้ในกระบวนการริเริ่มการปรึกษาหารือมวลชนถูกนำมาใช้ในกระบวนการร่วมคิด จึงสามารถทำให้มวลชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบบริการสาธารณะด้วย แตกต่างจากแพลตฟอร์มประเภทการระดมทุนหรือการระดมทุนพลเมืองที่ได้ศึกษาไว้ในบทที่ 2 ซึ่งพบว่าไม่ได้มีการเปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นก่อนการนำโครงการออกมาระดมทุน

3. กระบวนการตามตัวแบบและเครื่องมือที่ออกแบบตามตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ได้รับการยืนยันจากผลการวิจัยว่าสามารถใช้ได้จริงและก่อให้เกิดการร่วมผลิตอย่างเต็มรูปแบบภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ รวมถึงแสดงให้เห็นว่าคราวด์ซอร์สซิ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนส่งเสริมให้ตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐเข้าไปมีส่วนในการร่วมผลิตได้ (Fugini & Teimourikia, 2016) และเนื่องจากเป้าหมายของการร่วมผลิตที่เกิดขึ้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อสังคมชุมชน จึงพิจารณาได้ว่าบทบาทของตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐข้างต้นคือ การเป็นพลเมืองในระดับการร่วมผลิตโดยรวม (Nabatchi et al., 2017) ดังนั้น กระบวนการตามตัวแบบและเครื่องมือที่ออกแบบตามตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่นี้ จึงเป็นรูปแบบและวิธีการใหม่ที่ภาครัฐจะสามารถนำไปปรับใช้จริงต่อไปได้ โดยเป้าหมายอาจไม่ใช่เป็นการลดภาระงบประมาณเท่านั้น แต่ที่สำคัญคือเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและส่งเสริมบทบาทความเป็นพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

4. การนำตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ออกแบบตามตัวแบบดังกล่าวไปปรับใช้งาน ควรนำปัจจัยผลักดันและอุปสรรค ด้านมวลชน ด้านผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านแพลตฟอร์ม ไปพิจารณาประกอบการใช้งานด้วย โดยเฉพาะปัจจัยเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้ใจ เนื่องจากในผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเกี่ยวข้องกับทั้ง 3 ตัวแสดงในตัวแบบและสอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีต (Lee et al., 2011; Meijer, 2015; Rechenberger et al., 2015; Salimun et al., 2015) นอกจากนี้จากการศึกษาการยอมรับและการใช้งานยังพบว่าความเชื่อถือไว้ใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแพลตฟอร์มด้วย

6.3 ข้อเสนอแนะ

คราวด์ซอร์สซิ่งมีหลากหลายประเภทและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างกว้างขวาง จึงมีคราวด์ซอร์สซิ่งประเภทอื่นที่ยังสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในภาครัฐได้ แต่มิได้ถูกนำมาใช้ในตัวแบบการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ได้แก่ คราวด์ซอร์สซิ่งประเภทการประกวดแข่งขันสำหรับมวลชน ประเภทการออกเสียงลงคะแนนของมวลชน และประเภทการเปิดให้มวลชนร่วมทำงาน ซึ่งหากจะนำมาใช้ในภาครัฐก็อาจมีรูปแบบกระบวนการและการออกแบบแพลตฟอร์มที่แตกต่างไปจากการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้นจึงอาจมีการศึกษากระบวนการหรือการออกแบบแพลตฟอร์มโดยใช้คราวด์ซอร์สซิ่งประเภทอื่นในอนาคตได้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

บรรณานุกรม

Adams, C. (2014). *Crowdfunding guidance and practice: value added cocreation.* Paper presented at the The Internet, Policy & Politic Conference.

Agolla, J. E., & Van Lill, J. B. (2013). Public sector innovation drivers: A process model. *Journal of Social Sciences,* 34(2), 165-176.

Aitamurto, T. (2016). *Collective intelligence in law reform: When the logic of the crowds and the logics of policymaking collide.* Paper presented at the 2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences.

Aitamurto, T., & Chen, K. (2017). The value of crowdsourcing in public policymaking: epistemic, democratic and economic value. *The theory and practice of legislation,* 5(1), 55-72. doi:10.1080/20508840.2017.1282665

Albury, D. (2005). Fostering innovation in public services. *Public Money & Management,* 25(1), 51-56. doi:10.1111/j.1467-9302.2005.00450.x

Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory,* 18, 543-571. doi:10.1093/jopart/mum032

Anthopoulos, L., Reddick, C. G., Giannakidou, I., & Mavridis, N. (2016). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. *Government Information Quarterly,* 33, 161-173. doi:10.1016/j.giq.2015.07.003

Brabham, D. C. (2008). Crowdsourcing as a model for problem solving. *The International Journal of Research into New Media Technologies,* 14(1), 75-90. doi:10.1177/1354856507084420

Brabham, D. C. (2013a). *Crowdsourcing*. Cambridge, MA: The MIT Press.

Brabham, D. C. (2013b). *Using crowdsourcing in government*. Retrieved from http://www.cbs.dk/files/cbs.dk/using_crowdsourcing_in_government.pdf

Bracci, E., Fugini, M., & Sicilia, M. (2016). Co-production of public service: Meaning and motivations. In M. B. Fugini, Enrico & M. Sicilia (Eds.), *Co-production in the Public Sector:* . SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology: Springer, Cham.

Chesbrough, H. (2012). Open innovation: where we've been and where we're going.

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

Research-Technology Management, 55(4), 20-27.

Damanpour, F. (2009). Combinative effects of innovation type and organizational performance: a longitudinal study of service organizations. *Journal of Management Studies,* 46(4), 650-675.

Davies, R. (2015). Three provacations for civic crowdfunding. *Information, Communication & Society,* 18(3), 342-355. doi:10.1080/1369118X.2014.989878

Estelles-Arolas, E., & Gonzalez-Ladron-de-Guevara, F. (2012). Towards an integrated crowdsourcing definition. *Journal of Information Science,* 38(2), 189-200. doi:10.1177/0165551512437638

Flick, U. (2014). *An introduction to qualitative research* (5 ed.). Los Angeles: Sage.

Fontana, A., & Frey, J. H. (1994). Interviewing: The art of science In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *The Handbook of Qualitative Research* (pp. 361-376). Thousand Oaks: Sage Publications.

Fugini, M., & Teimourikia, M. (2016). The role of ICT in co-production of e-government public service. In M. Fugini, E. Bracci, & M. Sicilia (Eds.), *Co-production in the Public Sector*. SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology: Springer, Cham.

Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: past and present. *Public Money & Management,* 25(1), 27-34.

Henry, N. (2013). *Public administration and public affairs* (12th ed.). New York: Pearson.

Klijn, E. H. (2012). New public management and governance: a comparison. In D. Levi-Faur (Ed.), *Oxford Handbook of Governance* (pp. 201-214). New York: Oxford University Press.

Klijn, E. H., Buuren, A. V., & Edelenbos, J. (2012). The impact of governance: a normative and empirical discussion. In D. Levi-Faur (Ed.), *Oxford Handbook of Governance* (pp. 294-308). New York: Oxford University Press.

Lee, D., Loutas, N., Sanchez-Nielsen, E., Mogulkoc, E., & Lacigova, O. (2011). *Inform-Consult-Empower: A three-tiered approach to eParticipation.* Paper presented at the Third IFIP WG 8.5 International Conference, ePart 2011.

Leimeister, j. M. (2010). Collective intelligence. *Business & Information Systems Engineering,* 2(4), 245-248.

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

Leon, L. R., Simmonds, P., & Roman, L. (2012). *Trend and challenges in public sector innovation in Europe*. Retrieved from Brussels:

Levi-Faur, D. (2012). From "Big Goverment" to "Big Governance"? In D. Levi-Faur (Ed.), *Oxford Handbook of Governance* (pp. 3-18). New York: Oxford University Press.

Liu, H. K. (2016). Bring the crowd to reinventing government. *Journal of Public Administration Research and Theory,* 26(1), 177-181. doi:10.1093/jopart/muv015

Lynn, L. E. J. (2012). The many faces of governance: adaptation? transformation? both? neither? In D. Levi-Faur (Ed.), *Oxford Handbook of Governance* (pp. 50-64). New York: Oxford University Press.

Macintosh, A. (2004). *Characterizing e-participation in policy-making.* Paper presented at the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.

Meijer, A. (2015). E-governance innovation: barriers and strategies. *Government Information Quarterly,* 32, 198-206. doi:10.1016/j.giq.2015.01.001

Mergel, I., & Desouza, K. C. (2013). Implementing open innovation in the public sector: The case of challenge.gov. *Public Administration Review,* 73(6), 882-890.

Miglietta, A., Parisi, E., Pessione, M., & Sevato, F. (2014). *CrowdFunding and local governments: a financial opportunity for a new liaison with citizens*. Paper presented at the Toulon-Verona Conference "Excellence in Service", University of Ljubljana-Slovenia.

Moore, M., & Hartley, J. (2010). Innovation in governance. In S. P. Osborne (Ed.), *The New Public Governance? : Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance* (pp. 52-71). New York: Routledge.

Morgan, D. F., & Shinn, C. W. (2014). The foundations of new public governance. In D. F. Morgan & B. J. Cook (Eds.), *New Public Governance: A Regime-Centered Perspective*. Armonk, New York: M.E. Sharpe.

Morozova, E. V. (2015). PCrowdsourcing in the public policy: technologies, subjects and its socio-political role. *Asian Social Science,* 11(7), 111-121. doi:10.5539/ass.v11n7p111

Nabatchi, T., Sancino, A., & Sicilia, M. (2017). Varieties of participation in public services: The who, when, and what of coproduction. *Public Administration Review,* 77(5), 766-776.

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

Osborne, S. P. (2010). The (new) public governance: a suitable case for treatment? In S. P. Osborne (Ed.), *The New Public Governance? : Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance* (pp. 1-16). New York: Routledge.

Pedersen, J., Kocsis, D., Tripathi, A., Tarrell, A., Weerakoon, A., Tahmasbi, N., . . . deVreede, G.-J. (2013). *Conceptual foundations of crowdsourcing: A review of IS research.* Paper presented at the 2013 46th Hawaii International Conference on System Sciences.

Perry, K. A. (2010). *Innovation in the public sector- putting it into perspective*. Retrieved from

Peters, B. G. (2012). Governance as political theory. In D. Levi-Faur (Ed.), *Oxford Handbook of Governance* (pp. 19-32). New York: Oxforn University Press.

Peters, B. G., & Pierre, J. (1998). Governance without government? Rethinking public administration. *Journal of Public Administration Research and Theory,* 8(2), 223-243.

Phang, C. W., & Kankanhalli. (2008). A Framework of ICT exploitation for e-participation initiatives. *Communications of The ACM,* 51(12), 128-132. doi:10.1145/1409360.1409385

Poocharoen, O. (2015). Public administration scholarship in thailand: Key paradigms and future directions. In S. Punyaratabandhu (Ed.), *Public Administration in Thailand: Past, Present, and Future Directions* (pp. 229-252). Bangkok: The Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration.

Porwol, L., Ojo, A., & Breslin, J. G. (2016). An ontology for next generation e-Participation initiatives. *Government Information Quarterly*. doi:10.1016/j.giq.2016.01.007

Prpic, J., Taeihagh, A., & Melton, J. (2015). The fundamentals of policy crowsourcing. *Policy and Internet,* 7(3), 340-361. doi:10.1002/poi3.102

Rechenberger, T., Jung, V. M. E., Schmidt, N., & Rosenkranz, C. (2015). *Utilizing the crowd: A literature review on factors influencing crowdsourcing initiative success.* Paper presented at the Pacific Asia Conference on Information System.

Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: governance without goverment. *Political Studies,* 44, 652-667.

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding governance. Policy networks, governance, reflexivity, and accountability*. Buckingham: Open University Press.

Rhodes, R. A. W. (2012). Waves of governance. In D. Levi-Faur (Ed.), *The Oxford handbook of governance*. New York: Oxford University Press.

Rothwell, R. (1994). Towards the fifth-genreation innovation process. *International Marketing Review,* 11(1), 7-31.

Salimun, S., Janom, N., & Arshad, N. H. (2015). *Quality factors of crowdsourcing system: Paper review.* Paper presented at the 2015 IEEE 6th Control and System Graduate Research Colloquium (ICSGRC).

Saur-Amaral, I. (2015). Wisdom-of-the-crowds to enhance innovation: state of the art. *Journal of Innovation management,* 3(3), 71-89.

Scherer, S., & Wimmer, M. A. (2011). *Reference framework for e-participation project.* Paper presented at the Third IFIP WG 8.5 International Conference, ePart 2011.

Scheuing, E. E., & Johnson, E. M. (1989). A proposed model for new service development. *Journal of Services marketing,* 3(2), 25-34.

Schneider, V. (2012). Governance and complexity. In D. Levi-Faur (Ed.), *Oxford Handbook of Governance* (pp. 129-142). New York: Oxford University Press.

Seltzer, E., & Mahmoudi, D. (2012). Citizen participation, open innovation, and crowdsourcing: Challenges and opportunities for planning. *Journal of Planing Literature*. doi:10.1177/0885412212469112

Smith, D. (2010). *Exploring innovation* (2 ed.): McGraw-Hill Higher Education.

Sorensen, E., & Torfing, J. (2012). Collaborative innovation in the public sector. *The innovation journal: the public sector innovation journal,* 17(1), 1-14.

Stiver, A., Barroca, L., Minocha, S., Richards, M., & Roberts, D. (2015). Civic crowdfunding research: challenges, opportunities, and future agenda. *New Medis & Society,* 17(2), 249-271. doi:10.1177/1461444814558914

Stiver, A., Barroca, L., Petre, M., Richards, M., & Roberts, D. (2015). *Civic crowdfunding: how do offline communities engage online?* Paper presented at the 2015 British HCI Conference.

Torfing, J., & Triantafillou, P. (2013). What's in a Name? Grasping New Public Governance as a Political-Administrative System. *International Review of Public*

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

Administration, 18(2), 9-25. doi:10.1080/12294659.2013.10805250

Torfing, J., & Triantafillou, P. (2016). Enhancing public innovation by transforming public governance? In J. Torfing & P. Triantafillou (Eds.), *Enhancing public innovation by transformation public governance* New York: Cambridge University Press.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly,* 36(1), 157-178.

Vries, H. D., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda *Public Administration,* 94(1), 146-166. doi:10.1111/padm.12209

Walker, R. M. (2006). Innovation type and diffusion: an empirical analysis of local government. *Public Administration,* 84(2), 311-335.

Warner, J., & Lakewood, N. (2011). *Next steps in e-government crowdsourcing.* Paper presented at the 12th Annual International Conference on Digital Government Research.

Wu, J., Ma, L., & Yang, Y. (2013). Innovation in the Chinese public sector: typology and distribution. *Public Administration,* 91(2), 347-365.

โกวิทย์ พวงงาม. (2558). นวัตกรรมท้องถิ่น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพ: เสมาธรรม.

จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2547). นวัตกรรมท้องถิ่นไทย. กรุงเทพ: โครงการวิถีใหม่และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). พลวัตรการมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพฯ: เอ.พี. กราฟิก ดีไซน์และการพิมพ์.

ปกรณ์ ศิริประกอบ. (2559). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนสาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง (2 ed.). กรุงเทพ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วลัยพร รัตนเศรษฐ. (2557). รัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง. วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 12(3), 5-20.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม: เทคนิควิธีและการนำไปสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพ: ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). รายงานผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใชอินเทอร์เน็ตใน

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ประเทศไทย ปี 2561. กรุงเทพ: สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). การสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561. กรุงเทพ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

อัมพร ธำรงลักษณ์. (2553). การบริหารปกครองสาธารณะ: การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21. ใน อัมพร ธำรงลักษณ์ (บรรณาธิการ), การบริหารปกครองสาธารณะ: การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21. ปทุมธานี: โครงการตำราและสิ่งพิมพ์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

เอกลักษณ์ อุปริรัตน์. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพ.

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ

    1.1 คุณอารีย์พันธ์ เจริญสุข ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร.

    1.2 ศาสตราจารย์ ดร. จรัส สุวรรณมาลา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

    1.3 พ.อ.ดร. เศรษฐพงษ์ มะลิสุวรรณ ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.) และรองประธาน กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

    1.4 คุณชรินทร์ ธีรฐิตยางกูร ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม

    2.1 ผศ. ดร. อรทัย ก๊กผล คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ / รองเลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

    2.2 ผศ. ดร. วลัยพร รัตนเศรษฐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

    2.3 ผศ. ดร. สุนิสา ช่อแก้ว คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

    2.4 ดร. ถวิลวดี บุรีกุล ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า

3. ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์

    3.1 คุณพิพัฒน์ เอกภาพันธ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย

    3.2 ศ. ดร. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

    3.3 ผศ. ดร. อรอร ภู่เจริญ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

    3.4 ผศ. ดร. กฤษณ์ รักชาติเจริญ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

4. เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน

    4.1 คุณสิรินาท ต่อวิริยะเลิศชัย

    4.2 คุณณัฐวุฒิ เผ่าปรีชา

หมายเหตุ; เป็นรายชื่อและตำแหน่งขณะสัมภาษณ์

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

การสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนสำคัญของการเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง ตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง และเพื่อออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย ยาวะประภาษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
อาจารย์ ดร. ภควรรณ ปักษี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้จัดทำวิทยานิพนธ์ (ผู้สัมภาษณ์) นายฐาปกรณ์ กันเกตุ นิสิตระดับปริญญาเอก
หลักสูตรธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม (สหสาขาวิชา)
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้สัมภาษณ์ ชื่อ-นามสกุล_____
วันที่_____เวลา _____ระยะเวลา _____นาที
สถานที่สัมภาษณ์_____

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

ตอนที่ 3 เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตอนที่ 1 ตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐของพลเมืองและนวัตกรรมในภาครัฐ

1.2 ประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของกระบวนการมีส่วนร่วมแบบปกติ (ออฟไลน์) และการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์)

1.3 ประเด็นเกี่ยวกับ**ลักษณะของโครงการ**ที่เหมาะสมสำหรับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ คราวด์ซอร์สซิ่ง และการระดมทุนพลเมือง

1.4 ประเด็นเกี่ยวกับ**เครือข่าย**ในกระบวนการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ คราวด์ซอร์สซิ่ง และการระดมทุนพลเมือง สำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ

1.5 ประเด็นเกี่ยวกับ**ระดับการมีส่วนร่วม**ในกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ คราวด์ซอร์สซิ่ง และการระดมทุนพลเมือง สำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

2.1 ประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันการมีส่วนร่วม (เช่น การริเริ่มความคิด การร่วมและเปลี่ยนความเห็น การบริจาค ฯลฯ) ทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ

2.2 ประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคของการมีส่วนร่วม (เช่น การริเริ่มความคิด การร่วมและเปลี่ยนความเห็น การบริจาค ฯลฯ) ทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ

ตอนที่ 3 เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

3.1 องค์กรที่เป็นผู้รับผิดชอบ

3.2 สิทธิในการลดหย่อนทางภาษีสำหรับผู้บริจาค/สิ่งของตอบแทนสำหรับผู้บริจาค

3.3 วิธีการบริจาคสำหรับการระดมทุน

3.4 การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

3.5 การเชื่อมโยงกับสื่อสังคมออนไลน์ (social media)

3.6 ช่องทางการแสดงความคิดเห็น

3.7 การดำเนินการกรณีไม่สามารถระดมทุนได้ตามเป้าหมาย

3.8 การเข้าสู่ระบบและการรักษาความปลอดภัย

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง การยอมรับและการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม
ตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง (www.vradom.com)

การสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนสำคัญของการเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง ตัวแบบกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง และเพื่อออกแบบพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย ยาวะประภาษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภควรรณ ปักษี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้จัดทำวิทยานิพนธ์ (ผู้สัมภาษณ์) นายฐาปกรณ์ กันเกตุ นิสิตระดับปริญญาเอก
หลักสูตรธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม (สหสาขาวิชา)
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ-นามสกุล_____
วันที่_____เวลา _____ระยะเวลา _____นาที
สถานที่สัมภาษณ์_____

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

คำชี้แจง : การสัมภาษณ์นี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้ www.vradom.com ในฐานะเป็นเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง โดยแบ่งประเด็นการสัมภาษณ์ออกเป็น 10 ประเด็นได้แก่

1. ประสบการณ์การใช้งาน
2. ผลสัมฤทธิ์จากการใช้งาน
3. ความยากง่ายในการใช้งาน
4. อิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อผู้ใช้งาน
5. สภาพการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน
6. ความสุขความสนุกสนานในการใช้งาน
7. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน
8. ความคุ้นชิน
9. ความตั้งใจใช้งานในอนาคต
10. ปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อการใช้งานต่อไปในอนาคต

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ภาคผนวก ง ตัวอย่างรหัส กลุ่มรหัส และแนวคิดหลัก ที่ได้จากการสัมภาษณ์

การนำเสนอตัวอย่างรหัส กลุ่มรหัส และแนวคิดหลัก ที่ได้จากการสัมภาษณ์ มีการใช้สัญลักษณ์ ดังนี้ - คือ แนวคิดหลัก

-- คือ กลุ่มรหัส

--- คือ กลุ่มรหัสย่อย

โดย รหัสจะแสดงเป็นข้อความทางด้านซ้าย และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แสดงเป็นข้อความทางด้านขวา

- คุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

-- ลักษณะของโครงการ

--- คุณลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการเพื่อประโยชน์สาธารณะ	“ถ้าเป็นโครงการเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะ เช่น แก้ปัญหาเด็กและเยาวชน การช่วยน่าจะทำได้อยู่แล้ว กรณีบ้านหลวงราชไมตรีที่มีการระดมทุนทำเป็น social enterprise กรณีลำพูนจะอนุรักษ์เมืองเก่าจะระดมทุนเป็นกองทุนแบบนี้สามารถทำได้โดยเปิดกว้างทั่วไป เพราะน่าสนใจตรงกับความต้องการ เป็นสมบัติสาธารณะ” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
	“โครงการที่เกี่ยวกับด้านสังคมจะเป็นไปได้ เพราะมันเกิดความร่วมมือในหลายส่วน เช่น คนมีไอเดียทำเรื่องวีลแชร์สำหรับสุนัขพิการในราคาถูก คือนวัตกรรมอย่างหนึ่งที่ราคาถูกและใช้สิ่งของใกล้ตัว (ท่อน้ำ) และเปิดแบบให้เป็นสาธารณะกุศลให้ใครก็สามารถนำไปทำได้ ก็ขยายผลได้” (เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“โครงการก็น่าจะเกี่ยวข้องกับสังคมส่วนรวม ไม่ได้ทำเพื่อช่วยเหลือคนใดคนหนึ่ง แต่เพื่อสาธารณะ” (ผู้สนับสนุนเงินทุน)
	“โครงการเพื่อสังคมทุกอย่างเลย อะไรก็ได้ ทุนการศึกษา ปัญหาสังคมอะไรก็ได้ ปัญหาการศึกษา ปัญหาเมือง เป็นเรื่องบริบทของแต่ละคนที่จะอินหรือไม่อินในเรื่องอะไร” (ผู้เสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

แบ่งแยกเป็นงานหรือโครงการได้ชัดเจน	“ลักษณะโครงกการต้องเป็นงานที่สามารถ split ได้ ต้องแบ่งแยกออกไปให้เป็น micro organism ของงาน ให้การมีส่วนร่วมนั้นสามารถเสร็จได้ในช่วงเวลาที่กำหนด” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
กำหนดระยะเวลาได้	“โครงการที่เหมาะสมอาจเป็นเรื่องของจิตอาสา อุบัติภัย จราจร ภัยพิบัติ การหยั่งเสียง การวางแผนที่ต้องการระดมการมีส่วนร่วมในเมืองเล็ก ๆ การขอความช่วยเหลือ เป็นโครงการที่มีระยะเวลาสิ้นสุด” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
โครงการฐานปัญหาหรือฐานพื้นที่	“พอมันเป็นดิจิทัลแล้ว คำว่า space มันไม่ใช่ geographical space เช่น การทำงานของ wikistrat มีการกำหนดคุณสมบัติด้วยระดับการศึกษาหรือความเชี่ยวชาญ โดยไม่ได้ดูว่าเป็นคนชาติไหน ดังนั้น จะทำในลักษณะท้องถิ่นหรือพื้นที่ area based มันจะจำกัดเฉพาะคนใน area นั้น แต่จุดเด่นของ crowdsourcing คือ mass ที่เป็น online mass ถ้าจะยึดพื้นที่ก็ต้องดูว่าจะเป็นพื้นที่อย่างไร หากมองเป็น problem based มันจะสามารถ solve ได้ มีsolution เห็น output outcome แต่ถ้าเป็น area based จะจ้องเป็น mini problem ใน area นั้น ๆ หรือหากยึด problem based ในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ปัญหาพื้นที่จอดรถในสถานที่ท่องเที่ยว เช่น นิมมาน หัวหิน อัมพวา เป็นปัญหาคล้ายกัน หาก crowdsourcing เพื่อให้ได้ idea การแก้ปัญหามันก็จะมี solution บางอย่างที่จะ common แต่บางอย่างจะมีลักษณะเป็น area specific แต่สามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
	“โครงการแก้ไขปัญหาในเขตเมือง แก้ไขปัญหาชีวิตของคนเมือง urban policy เพราะคนเมือง access เข้าสู่ระบบได้ แล้วจะเห็นผลลัพธ์ เห็นความคิดของคนอื่นหรือข้อมูล ส่วนใน อบต. อบจ. ก็อาจต้องใช้เจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้ และเรื่องการมีส่วนร่วมแล้วระดมทุนแก้ไขปัญหา จะต้องเป็นปัญหาเฉพาะในพื้นที่เท่านั้น ไม่สามารถแก้ปัญหาในระดับมหภาคได้ หรือเป็นปัญหาที่ต้องการข้อสรุปรวดเร็วก็

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

อาจใช้ได้ในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปหรือ evidence ในประเด็นที่ได้มาจากการมีส่วนร่วมของคน”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

- - - ประเภทของโครงการ

กระบวนการทางการบริหารและกระบวนการทางเทคโนโลยี	“โครงการที่มีความเป็นไปได้ใน public sector เช่น การ monitor, การ report โดยคนจำนวนมาก การระดมความคิดเห็น voting เช่น การรายงานปัญหาจราจร หรือเรื่องที่ต้องการข้อมูลจำนวนมากในเวลาที่รวดเร็ว เช่น ภัยพิบัติ การจราจร การเกิดโรคระบาด ปรากฏการณ์ปัญหาอาชญากรรม โดยเรียกว่าเป็นนวัตกรรมทางด้านการจัดการ ที่ทำให้เกิด public service ที่เชื่อมต่อระหว่าง customer และผู้ให้บริการ” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
กระบวนการทางการบริหารและกระบวนการทางเทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สัมพันธ์กับความร่วมมือ	“นวัตกรรมที่เป็น process หรืออะไรก็แล้วแต่ที่ตอบสนองกับคนที่ต้องการ บางครั้งต้องถามพลเมืองหรือลูกค้าให้ engage เข้ามาเพื่อจะให้เกิด idea ดังนั้น นวัตกรรมกับความร่วมมือในแง่ที่ไม่ใช่สิ่งประดิษฐ์ คือเป็น service หรือ process อาจต้องสัมพันธ์กับความร่วมมือเยอะมาก เพราะต้องการกลุ่มตัวอย่างมาสร้างความใหม่ของสินค้าหรือบริการ อย่างที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ความร่วมมือในการ generate idea โดยหลายเรื่องที่ทำใช้ platform ชื่อ call for idea หรือ call for partnership ดังนั้น เราถือว่าการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยเฉพาะในภาครัฐถือว่าสำคัญมาก เพราะปัญหาของระบบงานที่ทำในภาครัฐ คือไม่มีอัตราการใช้งานที่น่าพอใจ” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
เกิดขึ้นระหว่างองค์การ	“กิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมเกิดจากการนำหลายอย่างมา synthesis กัน นำหลายอย่างที่อยู่คนละทิศคนละทางมาเชื่อมกันสร้างสิ่งใหม่มาประกอบกันขึ้น เป็น component ของ the old things คือ ของใหม่เกิดจากของเก่ามาประกอบกัน เช่น แต่ละท้องถิ่นเรียนรู้ประสบการณ์การจัดการขยะจากที่อื่น แล้วปรับให้เข้ากับพื้นที่ของตน จากการศึกษานวัตกรรมในท้องถิ่น

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

พบว่า เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ท้องถิ่นกับประชาชน ท้องถิ่นกับท้องถิ่น ท้องถิ่นกับนักวิชาการ NGO และหน่วยงานราชการ”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

- - เครือข่าย

กลไกของเครือข่าย

“ปัญหาหรือความต้องการ (need) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) เป็น crowd network / crowd community ซึ่งจะต้องเปิดพื้นที่ให้มีการบริหารจัดการร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่กัน ต้องมีส่วนที่รับผิดชอบในการจัดระบบ (organize) และบริหารจัดการ (management unit)”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

ผู้จัดการเครือข่าย

“Crowdsourcing ต้องมีคนที่เป็นผู้บริหารจัดการ เป็น manager หรือคนกลาง ที่ manage crowd network ซึ่งมี 2 ประเภทคือ open network และ close network”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

“ผู้มีส่วนร่วม (player) ที่อยู่ในตัวแบบอาจมีความหลากหลาย ควรประกอบด้วยใคร และทำหน้าที่อะไรนั้น ผู้จัดการโครงการ (project manager) ต้องเป็นผู้จัดการ”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“สิ่งที่กังวลหรือความยากของเครือข่ายเป็นเรื่องความเชื่อใจและความเข้มแข็งของเครือข่ายมากกว่า เพราะการบริหารเครือข่ายต้องมีการจัดการ มี network manager และสิ่งที่ต้องระวังคือ emotion ของคน ระบบอัตโนมัติอาจทำให้เครือข่ายพัง อย่างเช่นเวลาตอบกลับกรณีระดมทุนไม่ได้ตามเป้าหมาย หากตอบกลับแบบอัตโนมัติไป แต่คนจะพิมพ์กลับมาถาม จึงต้องมีคนตอบ จะใช้เครื่องตอบไม่ได้ ต้องระวังเรื่องการใช้ภาษา ภาษาที่เลือกใช้ และให้ระวัง emotional sensing ต้องจับให้ดี เพราะไม่อย่างนั้นจะทำให้เครือข่ายแตก ต้องมีการ respond และใครจะเป็น network manager”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ขนาดและความเข้มแข็งของเครือข่าย	“ขนาดและความเข้มแข็งของเครือข่ายสามารถวัดได้ strong network ต้องไปสกัดเป็น item ว่าวัดด้วยปัจจัยอะไร มีความผูกพันกับเครือข่ายมากน้อยขนาดไหน เวลาที่ให้กับเครือข่ายนี้ ปริมาณกับความเหนียวแน่นของเครือข่ายต่างกัน ปริมาณที่เยอะอาจไม่ใช่คำตอบ แต่ถ้ามีความเหนียวแน่นเครือข่ายจะดี” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
การรักษาเครือข่าย	“หลังจากจบโครงการแล้ว ควรต้องเก็บรักษาเครือข่ายไว้ เพื่อประโยชน์ต่อความร่วมมือในเรื่องอื่น ๆ เป็นการสร้างชุมชน (community) ให้เกิดพลเมืองที่มีความเคลื่อนไหวต่อเนื่องในลักษณะ e-Citizenship” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
	“หากต้องการสร้างเครือข่ายในการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะเป็นโครงการ เราจะสามารถ maintain เครือข่ายนี้ได้จะเป็นประโยชน์ต่อไปได้อย่างไร อีกประเด็นคือการควบคุมเครือข่ายทีมีขนาดใหญ่ เราจะมีวิธีการกรองอย่างไร” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

- - คุณลักษณะการมีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนร่วมที่แตกต่างกันในแต่ละกระบวนการ	“ผู้เข้ามามีส่วนร่วมอาจแตกต่างกันในแต่ละขั้นตอน เช่น ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนการประเมิน อาจไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการระดมทุน” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
ระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันในแต่ละกระบวนการ	“การมีส่วนร่วมในระยะต้นอาจจะเปิด คือระยะที่ form โปรเจก ระยะการคิด จะมีตัวอย่างจากหลายๆคนเข้ามาช่วยแชร์ แต่ถึงเวลาที่จะลงไปสู่โปรเจกจริง ๆ ไม่แน่ใจว่าควรจะแชร์หรือไม่ เมื่อคิดถึงกระบวนการพัฒนาจริง ๆ ส่วนต้นก็จะเป็นส่วนที่บานๆ หน่อย ฉะนั้น information ยิ่งเยอะยิ่งดี แต่พอส่วนที่ form option หรือทางเลือกก็เปิดรับอีกได้ คือต้องมีจุดเป็นจุด ๆ มี option พอ option เสร็จก็อาจให้คนมาช่วยโหวตว่าอันไหน แต่อันนี้คนอื่นจะรู้ดีกว่าเจ้าของปัญหาได้

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

อย่างไร คือช่วงต้นๆ ทุกคนต้องมาช่วยแชร์ แต่สุดท้ายต้องได้ policy option ออกมาสัก 2-3 อันแล้วมาบอกว่าตกลงทางออกนี้ดีนะ ซึ่งอันนี้ต้องเป็นคนที่เป็น stakeholder”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“crowdsourcing อาจใช้เพื่อการมีส่วนร่วมได้หลายระดับ 1.inform เป็นเรื่องของการ initiate issues ได้ว่ามีประเด็นอะไรที่ควรแก้ 2.consult เปิดช่องทางให้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นได้ต่อประเด็นนั้น 3. dialog โต้ตอบแลกเปลี่ยนได้ ซึ่งรัฐอาจไม่ต้องตอบเอง แต่เป็นผู้เชี่ยวชาญมาตอบแทนได้ 4. decision making การร่วมตัดสินใจว่าโครงการไหนสำคัญ จะทำโครงการหรือไม่ 5. monitor เช่นโครงการนี้ก้าวหน้าไปถึงไหน ใช้เงินไปเท่าไหร่ 6. evaluation ก็สามารถทำให้คนเข้าไปร่วมประเมินผลได้ โดยสรุปคือ สามารถออกแบบได้ตั้งแต่ data collection สร้าง collaboration, involve ไปจนถึง empower คือ สามารถคิดและทำเองได้”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

ความเปิดกว้างของการมีส่วนร่วม

“จำนวนคนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมต้องมีการออกแบบ บางเรื่องให้เข้ามามีส่วนร่วมด้วยเฉพาะที่ได้รับเชิญ (log in by invitation) บางเรื่องอาจเปิดกว้าง ต้องมีการออกแบบว่าจะเป็นวงเล็ก วงใหญ่ วงปิด หรือวงเปิด โดยขึ้นอยู่กับว่าเป็นปัญหาอะไร และprocessไหนของปัญหา เพราะบางเรื่องโครงการออกมาแล้วต้องการความเห็นของคนหมู่มากก็จะต้องเปิดกว้าง แต่หากต้องการถาม expert opinion ก็จะถามแบบทั่วไปไม่ได้”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“หากเป็นการจัดประเด็นการมีส่วนร่วมเฉพาะกลุ่ม/กลุ่มเล็ก แต่ในการสร้างทางเลือกหรือเสนอทางเลือกควรเปิดให้คนกลุ่มใหญ่ได้เข้ามามีส่วนร่วมด้วย คนกลุ่มเล็กได้แค่มาพูดว่าประเด็นนี้เป็นเรื่องที่เดือดร้อนและหาข้อมูลพื้นฐานเพื่อมาหาทางออกร่วมกัน แต่ถ้าจะหาทางเลือกว่าจะแก้ไขอย่างไรต้องมาจากคนกลุ่มใหญ่”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

- - ประโยชน์

สร้างพลเมือง	“ใช้ในการแก้ปัญหาชุมชนได้ด้วยคนในชุมชนเอง การทำเครือข่ายในชุมชน ซึ่งเจอกันในแพลตฟอร์มและทำงานร่วมกันได้ เอาไปใช้ในการบริการสาธารณะได้ จะทำให้เกิด responsiveness ของหน่วยงานรัฐได้ และที่สำคัญที่สุดคือสร้าง citizenship สุดท้ายทุกคนจะมีความรับผิดชอบ ทุกคนจะรู้ข้อมูลของชุมชน มีลักษณะเป็น civic education... ...ให้ความสำคัญกับการสร้างประชาธิปไตย civic education คือ กรณีนี้เป็นทั้ง 1. mean และเป็นช่องทางให้คนเข้าถึงบางอย่างได้และเป็นการฝึกคน คือมันมีสาระที่เราจะ list ว่าเราจะแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น ขยะชุมชน ที่สามารถใส่ issue เข้าไปได้ แล้วให้คนเข้าไปแสดงความเห็น ซึ่งเป็นการแสดงออก และ 2. เป็นช่องทางการเรียนรู้ด้วย” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
สร้างพลเมือง และ สร้างเครือข่าย	“เหมาะสำหรับการนำไปใช้สร้างพลเมือง, e-democracy, อำนวยความสะดวก แต่ยังไม่เหมาะสำหรับการนำไปใช้ทางธุรกิจ แต่เรื่องที่ท้าทายคือ การสร้างการมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายของคนที่สนใจประเด็นต่าง ๆ ร่วมกัน เป็นการเปิดพื้นที่ และสุดท้ายจะเป็นการสร้าง civic society” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
สร้างการมีส่วนร่วม	“การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระแสความคิดที่ต่อเนื่องจาก e-government ที่มีลักษณะ top-down และประชาชนไม่มีส่วนร่วม จึงมีการปรับ e-government ที่เป็น one way communication เป็น two way communication ที่เรียกว่า e-governance ที่ได้รับอิทธิพลมาจาก new public governance ซึ่งในไทยยังไม่เห็น และผันมาสู่ open government ที่เน้นการมีส่วนร่วม และความโปร่งใส แต่ก็ยังไม่เป็นรูปธรรม ดังนั้น การมี crowdsourcing จะเป็นเรื่องที่ดี การมีส่วนร่วมที่ประชาชนจะเข้ามาทำงานในภาครัฐจะมีความชัดเจนมากขึ้น มีช่องทางมากขึ้น ทำให้การสร้างนวัตกรรมต่าง ๆในภาครัฐเป็นไปได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

“crowdsourcing นี้น่าจะเป็นวิธีใหม่ในการใช้แทนการประชุมสภาเมือง เพราะตรงนี้จะเปิดโอกาสให้คนเข้ามานำเสนอ และมีส่วนร่วมมากขึ้น เพราะเดิมทุกครั้งที่จัดสภาเมืองทุกคนต้องมาร่วมด้วยตนเอง ซึ่งทำให้คนขาดหายไปเนื่องจากติดภารกิจ การนัดคนหลายร้อยคนมาในเวลาเดียวกันเป็นเรื่องยาก แต่ถ้ามาใช้แบบนี้จะกลายเป็นการเสนอปัญหาไว้ แล้วทุกคนเข้าไปช่วงเวลาสะดวกได้ มีส่วนร่วมได้ง่าย”

(ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)

นวัตกรรมภาครัฐ

“ผลของเครือข่ายจะสามารถทำให้โอกาสเกิดนวัตกรรมได้มากกว่าที่จะให้คิดกันแบบ face to face เพราะช่องทางกว้างขึ้นที่ทำให้ข้อมูลเข้ามาได้โดยตรง และไม่ถูก dominate แบบ face to face เกิดการคิดร่วมกันมากขึ้น idea ไม่ถูกกรองหรือตัดออกไป”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“หากนวัตกรรมคือสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่โดยที่นำสิ่งเก่ามาพัฒนา มันก็จะเกิดขึ้นได้ โดย crowdsourcing อาจเป็นกระบวนการทำให้ถูกลง ก็จะมีความเป็นไปได้เพราะต้องอาศัยความชำนาญของคนในแต่ละด้าน เพราะคนที่มีความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่ง แต่คิดอยากจะทำอะไรที่ขาดทักษะบางด้าน ก็อาศัยให้คนในสังคมมาช่วยกันคิดก็น่าจะเกิดประโยชน์และมีความเป็นไปได้”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“การที่คนเข้ามามีส่วนร่วมคิดร่วมทำกันจะมีผลต่อการเกิดนวัตกรรมหรือไม่ก็ได้ แต่อย่างน้อยจะทำให้รู้ว่าสิ่งที่คนต้องการคืออะไร เพราะนวัตกรรมของภาครัฐปัจจุบันคือ รัฐอยากทำอะไรก็ทำ เป็นแบบ Top-Down แต่การที่เราได้ crowdsourcing เอาคนเข้ามาช่วยกันจะมีลักษณะเป็น bottom-up แม้รัฐจะพยายามทำในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง ส.ส., อ.บ.ต., hearing ต่าง ๆ แต่ในความเป็นจริงมันไม่ใช่เสียงที่แท้จริง ดังนั้น crowdsourcing มันช่วยเปลี่ยนจากการที่ให้ ส.ส. ไปเอาคนสี่แสนคนแล้วสรุปเป็นหนึ่งเรื่อง เป็นฟังสี่แสนเรื่องแล้วให้โหวตจริง ๆ จะได้ bottom-up ที่เป็นครีมกว่าปัจจุบัน ซึ่งจะเป็น innovation อย่างไรก็ขึ้นอยู่กับเขา”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

แพร่กระจายนวัตกรรม	“ในส่วนของ crowdfunding อาจเป็นช่องทางในการสนับสนุนด้านทรัพยากร เพื่อจะได้มั่นใจว่ามีคนสนใจ ซึ่งอาจดูได้จากจำนวนเงินที่ได้รับจากการระดมทุน ได้ฟังเสียงจาก customer ด้วย แต่มีประเด็นเรื่องการคาดหวังของคนร่วมบริจาค หากไม่ตอบสนองได้ตามคาดก็จะทำให้ผิดหวัง โรงพยาบาลเล็ก ๆ ไม่ค่อยมีเงินงบประมาณ ถ้าอยากทำอะไรก็จะได้มีส่วนที่เข้ามาสนับสนุน” (ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)
	“ช่วงอบรมนี้สำคัญมาก เพราะเป็นการประชาสัมพันธ์ด้วย และดูความพึงพอใจของผู้ใช้ด้วย เป็นการประเมินงานโดยปริยายด้วย ซึ่งขณะที่ไปทำ ใช้เงินจากกองทุนพัฒนาของกรม ไม่ใช่เงินวิจัยของราชการปกติ หากมีโครงการ funding มาใส่ในกองทุนนี้ก็ได้ ทำโครงการเพื่อขยายและเผยแพร่ผลงานวิจัยหรือนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ หากองค์กรหรือใครอยากสนับสนุนก็นำเงินมาใส่ตรงนี้ได้ ปัจจุบันเงินที่ได้จากการขายสิทธิบัตรหรือค่า royalty ก็นำมาใส่กองทุนนี้เช่นกัน แต่กองทุนนี้ก็ยังใช้ระเบียบของรัฐในการดูแล” (ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

- - ออนไลน์และออฟไลน์

การดำเนินการแบบออฟไลน์ควบคู่กับออนไลน์	“ทั้งนี้จะเป็นการทำ online และ offline ควบคู่กัน คือการทำ trust building จะทำเป็น offline ส่วน demand side survey จะทำ online หรือ offline ก็ได้ และ consensus จะเป็น offline ก็ได้ ส่วน funding ก็กลับเข้าสู่ online อีกครั้งก็ได้ การประเมินผล ติดตามผล ต้องมีการรายงานซึ่งอาจเป็น online ได้... trust building ส่วนใหญ่ collaborative governance ส่วนใหญ่จะเน้น face-to-face แต่สมัยใหม่เจอกันทางออนไลน์ก็ได้ แต่ต้องเห็นหน้าถึงจะดี จึงต้องมี offline ประกอบ” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์) “คืออาจไม่ได้พบกันบนเว็บหรืออินเทอร์เน็ตอย่างเดียว อาจต้องมาเจอตัวกันเพื่อทำงานร่วมกันในการแก้ปัญหาที่พวกเขาช่วยกัน raise ผ่าน crowdsourcing โดย online คือเสนอความเห็น แต่ offline คือ เข้า

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ไป implement ในพื้นที่จริงๆ”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“เนื่องจากบ้านเรายังมีข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมแบบออนไลน์ ดังนั้น การมีส่วนร่วมแบบออฟไลน์และออนไลน์ต้องมี 2 รูปแบบ ควบคู่กันไป อัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีไม่มาก โดยในประเทศพัฒนาแล้วมีประมาณร้อยละ 50-60 ที่มีการใช้เป็นเรื่องเป็นราว ต้องหาอัตราการเข้าถึงที่แท้จริงว่าเท่าไหร่ ซึ่งถ้าน้อย การพึ่งพาออนไลน์อย่างเดียวอาจไม่เหมาะกับบ้านเรา”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

- - กฎหมาย

กฎหมาย “ต้องมีการศึกษาว่าระเบียบข้อบังคับในภาครัฐจะเป็นอุปสรรคหรือไม่”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“จุดหนึ่งที่ต้องคิดคือว่าเรื่อง funding พอไปทำกับภาครัฐจะไม่ง่ายเหมือนเอกชน เพราะจะมีระเบียบกำกับ ประเภทเงินที่ได้มา ประเภทการใช้เงิน แหล่งที่มาของเงิน อาจเกี่ยวข้องกับระบบภาษีภาครัฐ อย่างกรณีที่ตั้งมูลนิธิอาจมีการขอยกเว้นภาษีได้ จึงต้องดูความถูกต้องทางกฎหมายด้วย”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

- - องค์การที่เป็นเจ้าของ

มูลนิธิ “เจ้าของอาจเป็นมูลนิธิ แต่ต้องนำโครงการภาครัฐเข้าไปไว้ได้”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

“เป็นมูลนิธิแบบเทใจก็น่าสนใจ เพราะจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมได้ มีการลดหย่อนภาษี ซึ่งมีผลสำหรับคนที่มีรายได้และต้องเสียภาษี”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

หน่วยงานภาครัฐ “องค์กรผู้รับผิดชอบจะขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ตกอยู่กับใครมากที่สุดก็ควรจะเป็นผู้รับผิดชอบหลัก หรือหน่วยงานที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเภทนั้น เช่น ถ้าเกี่ยวข้องกับท้องถิ่นก็ต้องเป็นองค์กร

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

อะไรที่เกี่ยวกับท้องถิ่น เช่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเป็นส่วนราชการก็จะเป็น ก.พ.ร. หรือหน่วยงานอื่นๆของรัฐที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น สถาบันพระปกเกล้า ที่สามารถจะมาเป็นผู้เล่นหลักได้”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“ถ้าเป็นส่วนราชการความน่าเชื่อถือก็จะการันตีอยู่แล้วระดับหนึ่ง แต่ถ้าเป็นเอกชนก็ต้องเป็นการบ้านว่าจะสร้างความน่าเชื่อถือให้คนเข้ามาร่วมอย่างไร”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

องค์การอื่น ๆ “หน่วยงานที่จะเป็นเจ้าของแพลตฟอร์ม จะไม่สามารถห้ามได้ ใครๆก็สามารถทำได้ เจ้าของไม่จำเป็นต้องเป็นรัฐ แต่ว่าแล้วแต่ว่าจะทำอะไร”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“ถ้าไปเกี่ยวกับองค์การมหาชนต่าง ๆ ที่มีอำนาจในการได้มาซึ่งรายได้ จัดการเป็นนิติบุคคล และมีคนที่มีความรู้ความสามารถ ก็อาจลองดูว่าองค์การมหาชนที่มีอยู่ ใครจะสามารถเป็นผู้ดูแลได้ ถ้าเป็นท้องถิ่นก็จะเปล่าประโยชน์ ถ้าเป็นเอกชนก็หวังกำไรอยู่ดี”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“ถ้าสมมติว่าเป็นราชการ มันก็จะมีปัญหาที่คนรู้สึกว่าถูกจับตา ก็จะมีความเกร็ง ถ้าเป็นเอกชนมาทำก็จะรู้สึกว่าหวังประโยชน์หรือเปล่า จะมีโฆษณาแฝงไหม ถ้าเป็น NGO น่าจะกลางๆกว่า คือองค์กรที่ไม่หวังกำไร”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

- - สิทธิลดหย่อนภาษี

การเป็นหรือไม่เป็นปัจจัยสำคัญ “การลดหย่อนภาษีมีผลต่อการร่วมบริจาค แต่ไม่ได้มีผลมาก แต่สิ่งที่สำคัญคือความสนใจอยากบริจาคให้โครงการนั้นจริง ๆ”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

	“จากที่ได้ลองคุยคร่าวๆ กับคนที่บริจาคธรรมดา เรื่องของภาษีเป็นเรื่องที่สำคัญน้อยกว่าประเด็นนะ คือถ้าเกิดปัญหามันใช่ เขาก็พร้อมจะ contribute มากกว่า เพราะคนที่บริจาคกันร้อยสองร้อย ไม่ได้คิดอะไรมาก เวลาหย่อนกล่องในวัดก็ไม่ได้ขอบิล” (ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“แต่การลดหย่อนภาษีก็อาจเป็นประเด็น และควรเป็นใบเสร็จแบบออนไลน์ ถ้าจะให้ดีก็ส่งข้อมูลข่าวสารออนไลน์ด้วย” (ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)
	“ประเด็นลดหย่อนภาษีน่าจะมาจูงใจผู้บริจาคได้ เพราะว่าเขาได้ทั้งบริจาคทำบุญและได้อะไรกลับไปด้วย ก็เหมือนเขาได้ทั้งทำบุญและลดหย่อนด้วย” (ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)
ขึ้นอยู่กับองค์การที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มหรือเจ้าของโครงการ	“เป็นมูลนิธิแบบเทใจก็น่าสนใจ เพราะจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมได้ มีการลดหย่อนภาษี ซึ่งมีผลสำหรับคนที่มีรายได้และต้องเสียภาษี” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
	“แพลตฟอร์มไม่ได้มีการลดหย่อนภาษีให้ เนื่องจากไม่ได้เน้นการบริจาค แต่ในโครงการที่ทำกับโรงเรียนที่สามารถออกใบอนุโมทนาบัตรได้ โรงเรียนซึ่งเป็น creator ก็สามารถออกให้ผู้บริจาคที่เป็น backer ได้” (เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
ผู้บริจาครายใหญ่	“การลดหย่อนภาษีจะมีผลกับผู้บริจาครายใหญ่ จึงอาจมีทีมเข้าไปในบริษัทที่ชอบบริจาค” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
	“การลดหย่อนภาษีก็เป็นแรงกระตุ้นอย่างหนึ่งทั้งบุคคลที่มีรายได้สูงหรือบริษัทห้างร้าน ถ้าได้ลดหย่อนภาษีก็จะมีผลจูงใจ” (ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

- - สิ่งของตอบแทน

สิ่งของตอบแทน	“เป็นไปได้ที่คนจะร่วมคิดร่วมทำ แต่ต้องใช้พลังเยอะหน่อยเพราะคนไทยไม่ค่อยพูด บ่นเฉยๆ แต่ถ้าให้แสดงตัวแล้วบอกว่าอะไรจะไม่ค่อยพูดจะรอคนอื่นพูดก่อน เช่น สยามพิวรรธพยายามทำ crowdsourcing เรื่องความเป็นไทย ทำ digital museum ขึ้นมาโดยให้คนเขียนเรื่องราวความเป็นไทย กลับเป็นว่าคนที่เขียนมีไม่เยอะ จึงต้องทำ reward based เพื่อให้รางวัล และได้วิเคราะห์ว่าคนที่รู้เรื่องความเป็นไทยคือคนอายุมาก ซึ่งคนอายุมากไม่เหมาะกับการมาเขียนออนไลน์ การทำ reward based ก็อาจช่วยให้ลูกหลานไปสัมภาษณ์เรื่องราวจากคุณตาคุณยายมาเขียนลงไปเพื่อรางวัล”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“มีการพูดคยกันในเบื้องต้นว่าควรออกแบบของรางวัลอย่างไร แล้วเราก็มานั่งคิดว่าในสิ่งที่เราทำควรจะให้อะไรเขา ซึ่งไม่ได้เป็นของโหลๆ เราก็ต้องหา reward ที่ดึงดูดคนที่อาจไม่สนใจโครงการแต่สนใจของรางวัล”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“Reward มีการทำด้วยกัน ทาง creator รู้ว่าต้องการที่จะแจกอะไร ส่วนแพลตฟอร์มจะช่วยเรา design มีหลักการคิดอย่างไร เขาก็จะให้ความเห็น แต่จะไม่บังคับ โดยให้เราตัดสินใจและรับความเสี่ยงเอง”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“strategy ในการวาง reward ถือว่าสำคัญ”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“Reward ก็อาจเป็นแรงจูงใจ แต่ว่าไม่เยอะ”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

- - ค่าธรรมเนียมการใช้งาน

เหตุผลและการพิจารณา	“ค่าธรรมเนียมการให้บริการจะต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายให้ครบถ้วน เช่น ผู้ดูและระบบ และให้ระบบสามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือหากมีเงิน

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

เหลือจากค่าดำเนินการก็สามารถใช้เงินนี้เพื่อไปทำโครงการ CSR ได้”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“ค่าธรรมเนียมมีหลายส่วนที่บอกว่าค่อนข้างสูง (10%) แต่เทใจมีการอธิบายที่ค่อนข้างชัดเจนว่า ต้องการให้การบริจาคสามารถทำได้ง่ายๆ เช่น บัตรเครดิต online banking Line pay ซึ่งมีค่าทำธุรกรรมอยู่แล้วประมาณ 3% และการส่งใบเสร็จให้แก่ผู้บริจาคที่ต้องการ จึงมีต้นทุน เช่น ค่าซอง ใบเสร็จ แสตมป์ รวมถึงค่าโอนเงินเมื่อโครงการเสร็จแล้วให้แก่เจ้าของโครงการ ค่าโทรศัพท์ติดตามประเมินผล ให้คำปรึกษา บำรุงรักษาระบบ”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“หลายโครงการที่สำเร็จในเทใจ ก็เกิดจากการแนะนำกันเองของคนที่รู้จัก ตรงนี้ทำให้มาพิจารณาว่า แม้จะยินดีจ่ายกับค่าบริหารจัดการ แต่กรณีที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ช่วยหาคนมาระดมทุนเองนี้จะคุ้มกับค่าบริการที่หักไปหรือไม่ ดังนั้น คนที่ทำแพลตฟอร์มจะต้องแสดงให้เห็นว่าทำได้ดีกว่าองค์กรจะทำเอง เช่น ระบบการตอบจดหมายขอบคุณที่ออกแบบมาแล้วอย่างดี”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“ถ้าบริจาคผ่านแพลตฟอร์ม มองง่ายๆแพลตฟอร์มก็เป็นเหมือนตัวกลาง คือคนที่เป็นตัวกลางเขาก็ทำงาน จริงๆ เขาก็ควรจะได้ในส่วนที่จะได้ มันอาจไม่ใช่ประเด็นหรือปัจจัยสำคัญที่จะให้คนร่วมหรือไม่ร่วม”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

สร้างความเข้าใจ “การคิดค่าธรรมเนียมบริการจะไม่ทำให้คนมาบริจาคน้อยลง ถ้ามีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีค่าใช้จ่าย เนื่องจากทุกคนจะยอมรับอยู่แล้วว่าการทำแบบนี้ต้องมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการตัดบัตรเครดิต แต่ต้องสามารถ declare ได้ว่าเป็นค่าอะไรบ้าง และไม่มากเกินไป”

(ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

“การคิดค่าบริการควรต้องตอบให้ได้ว่าเป็นค่าอะไร เช่น เป็นค่าดำเนินการ เป็นค่าใช้จ่าย ต้องระบุให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น เช่น ระบุไว้ตั้งแต่หน้าแรก”

(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

“การหักค่าธรรมเนียมจะต้องบอกอย่างโปร่งใสว่าจะหักค่าธรรมเนียมค่าบริการ เท่าไหร่ คนบริจาคจะเคลียร์และรู้อยู่แล้ว”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

การคำนวณ “วิธีคำนวณอาจดูจากสัดส่วนจำนวนเงิน...
...และอาจพิจารณาด้วยว่าช่วงเวลามีผลต่อการคิดค่าธรรมเนียมหรือไม่ feature ที่ใช้มีผลต่อการคำนวณหรือไม่”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“ส่วนอัตราการจัดเก็บควนจัดเก็บเป็น rate ที่ต่างกันตามจำนวนเงินที่ระดมทุน”

(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

“คนที่ตั้งใจเขาตั้งใจอยู่แล้ว จึงย่อมจะเห็นความสำคัญของกิจกรรมหรือโครงการที่นำเสนอในช่องทางนี้อยู่แล้ว พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลืออยู่แล้ว แต่ถ้าหากจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นและเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ดูแลระบบหรือผู้ให้บริการด้านนี้ และเต็มใจให้ก็คงไม่ปฏิเสธ แต่ต้องเป็นไปในอัตราที่เหมาะสม ซึ่งอาจต้องแบ่งเป็นขั้นลำดับไป เช่น โครงการไม่เกินหนึ่งแสนเก็บร้อยละเท่าไหร่ โครงการมากกว่าหนึ่งแสนเก็บร้อยละเท่าไหร่ เป็นต้น”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

“ส่วนที่จะคิดอย่างไรมันก็อาจคิดจากต้นทุนที่จะต้องเสียค่าบำรุงดูแลรักษาเว็บ คือต้องไม่ขาดทุน แต่ก็ไม่ได้กำไรเว่อร์มากจนรู้สึกว่าเป็นหน้าด่านเพื่อดัก อยากให้ทำเพื่อสังคมจริงๆ”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

อัตรา ค่าธรรมเนียม	“ค่าธรรมเนียมร้อยละ 10 ไม่ถือว่าแพงเพราะเป็นค่าบริหารจัดการ และเพื่อให้เว็บสามารถคงอยู่ได้ คนที่เป็นเจ้าของโปรเจกก็น่าจะยินดี เพราะที่นี่เหมือนเป็นตลาดโปรเจก”
	(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
	“ค่าบริการคิด 6% เป็น service fee กับ 4% เป็น payment fee รวม 10% ซึ่งจะเขียนไว้ชัดว่าตัดอะไรบ้าง และ meefund จะได้เฉพาะกรณีที่โครงการสำเร็จแล้วเท่านั้น”
	(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“การคิดค่าธรรมเนียมในระดับ 10% ก็ดูโอเค เพราะทุกสิ่งทุกอย่างต้องมีค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงตัวเอง ค่าบริหารจัดการ จ้างคน ทำเว็บไซต์ ซึ่งอัตรา 10% ก็น่าจะคุ้มค่าสำหรับเจ้าของโครงการที่บางครั้งอาจระดมทุนได้มากกว่าเป้า 100% ที่ตั้งไว้”
	(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)
	“สำหรับค่าธรรมเนียม 10% ของเทใจยังคิดว่าสูงไปนิดหนึ่ง แต่สำหรับเป็นค่าดำเนินการของคนที่เกี่ยวข้อง ก็เป็นสิ่งที่สามารถให้ได้ เพราะโดยลำพังถ้าเราไประดมทุนเอง ขอรับบริจาคเองก็จะยาก ไม่มีความน่าเชื่อถือ แต่ด้วยตัวเว็บเทใจมีความน่าเชื่อถือ ทำให้โครงการลุล่วงไปได้ด้วยดี”
	(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“ส่วนค่าธรรมเนียม สังคมคนทำงานไม่ได้ชีเรียสนะ แต่ไม่ควรเกิน 5% หากเป็น 10% มันเยอะไป คือคนจะไปทำบุญ 10% หักมากไป”
	(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)
	“ถ้าเป็นค่าบริการ 10% ก็ถือว่าสมเหตุสมผล แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลด้วย”
	(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

- กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง

- - ริเริ่ม

ปัญหา/แนวคิด

"แต่ตอนเริ่มตั้งแต่ปัญหามาจนถึงโครงการเป็นเรื่องใหม่ ก็มองว่ามีโอกาสเป็นไปได้ เพราะว่าคนตอนนี้คุยกันเยอะเวลามีเรื่องอะไรที่เป็น issue ก็ชอบมาให้ความคิดเห็น คือไม่เหมือนเมื่อก่อนที่ไม่อยากพูด ไม่กล้า แต่เดี๋ยวนี้กล้าขึ้น ถ้าพูดถึงปัญหาแล้วให้คนมาถกเถียงกันจนเกิดโครงการก็เป็นไปได้ในลักษณะของคนยุคปัจจุบัน ทุกครั้งในองค์กรก็ใช้แนวคิดแบบนี้อยู่แล้ว มันเป็นหลักการถ้าจะได้แนวคิดใหม่ ถ้าไปนั่งอ่านหนังสือคนเดียวไม่เคยเกิด ในองค์กรต้องเถียงกันเต็มที่ก็ได้ไอเดียใหม่ๆ มาทุกครั้ง"

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

"การมีช่องทางให้คนมาเสนอไอเดียเพื่อที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมมีความเป็นไปได้ แต่จะยังไม่มีผลมากกับสังคมไทย เหมือนกับคนไทยคิดเยอะแต่ไม่ลงมือปฏิบัติ คนก็จะไปร่วมระดมทุนอะไรแบบนี้มากกว่าให้เป็นผู้คิดริเริ่ม คือมักจะไปร่วมในโครงการต่าง ๆ มากกว่า ทั้งไปร่วมให้ความคิดเห็นหรือไปร่วมสนับสนุนเงิน หรือไปร่วมเป็นอาสาสมัครในโครงการของพื้นที่ชุมชน เช่น ในท้องถิ่นจะกระจายข่าวได้ง่าย หรือจะเป็นช่องทางเสนอปัญหาก็ได้ เพื่อให้ทำเป็นโครงการต่อไป"

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

"crowdsourcing จะช่วยเปิดปัญหา ติชมโครงการ และรวมถึง funding เปิดรับสิ่งที่ดูแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมก็สามารถโยนเข้ามาในนี้ เพื่อให้ได้รับคำแนะนำ ปรับปรุง"

(ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)

การริเริ่มโดยประชาชน

"crowdsourcing ก็เป็นตัวหนึ่ง และมันจะมีอะไรที่สะดวกเท่าอันนี้และประหยัด และดึงคนรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วม และการบริการสาธารณะบางอย่างทำได้ด้วยระบบแบบนี้ และคนก็จะมาช่วยกัน ที่สำคัญคือจะทำให้คน raise ปัญหา และช่วยหา solutions และหาใครที่จะเข้าไปช่วยได้ และหา fund ได้ ซึ่งมันต่อเนื่องไปเลย"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

	“Crowdsourcing เป็นวงจร การเสนอไอเดียอาจเป็นใครก็ได้” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
	“หากจะให้การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความเป็นไปได้ที่ประชาชนจะเสนอโครงการขึ้นมาเอง และทางเทศบาลจะไปให้ความเห็นเพิ่มเติม เพราะชุมชนในเขตเทศบาลมีความเข้มแข็ง” (ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)
การริเริ่มโดยภาครัฐ	“หน่วยงานที่มีความขาดแคลนหรือปัญหาในการทำโครงการของรัฐ ก็ลองนำ platform นี้เข้าไปจับดูแล้วลอง pilot ดูว่าจะได้ output ที่สามารถเกิดขึ้นได้จริงหรือไม่” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
	“อาจเป็นการริเริ่มจากคนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมสังคมเดียวกัน กรมเดียวกัน กระทรวงเดียวกัน มาระดมว่ากรมเราหรือกระทรวงเรา อยากพัฒนาด้านไหน จะทำนวัตกรรมอะไร ก็เสนอแนวคิดเข้าไป” (ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)
การริเริ่มโดยภาคเอกชน	“ช่วงแรกอาจยังไม่เปิดให้รับประเด็นสาธารณะเบบเปิดกว้าง แต่อาจให้ส่งโครงการมาเพื่อพิจารณาก่อน จะได้ช่องทางในการสร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ ดีๆ โดยเอกชน” (ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)
การริเริ่มโดยภาคท้องถิ่น	“จากการศึกษานวัตกรรมในท้องถิ่นพบว่า เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับประชาชน ท้องถิ่นกับท้องถิ่น ท้องถิ่นกับนักวิชาการ NGO และหน่วยงานราชการ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใน 100 ความคิด สำเร็จไม่เกินร้อยละ 10 (ประมาณร้อยละ 5-6) ดังนั้น crowdsourcing จะมาช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ตั้งแต่เริ่มความคิด” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การริเริ่มโดยการเชื้อเชิญ	“การเริ่มโครงการจาก demand ที่มีอยู่แล้ว เช่น มี product อยู่แล้วต้องการมาใช้ อย่างกรณีโรงพยาบาลราชวิถี ก็อาจเริ่มจากการ invite” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

- - เห็นชอบ

ผู้กลั่นกรอง	“คนที่มาร่วมโครงการอาจไม่ต้องจำกัด แต่ใครจะเป็นคนสกรีนโครงการ...การสกรีนอาจต้องมี body มาจัดการดูแล โดยขึ้นอยู่กับโครงการ” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์) “ต้องมีคนกรองประเด็นที่สำคัญของสังคมมาอยู่แล้ว มันอาจต้องเริ่มจากอย่างน้อยต้องมี committee หรือไม่ คือคนเป็นแกนนำในการที่จะทำหรือคณะกรรมการในการคัดเลือก จะคุยกันทางไหนก็แล้วแต่ มันก็น่าจะมีคนเป็นเจ้าภาพ” (ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)
การกลั่นกรองโดยการใช้เทคโนโลยี	“เครื่องมือที่มาใช้กรอง idea ต่างๆ อะไรที่เป็น bias หรือ fact จะทำอย่างไร โดย modeling ที่จะมากลั่นกรองหรือวิเคราะห์ในทางเทคนิคของภาครัฐจะมี big data analytic และใช้ข้อมูลของ social เข้ามาวิเคราะห์ trend ตรงนี้จะรู้เบื้องต้นว่าจริงๆ แล้วแนวคิดมันจะไปทางไหน เบ้ซ้ายหรือเบ้ขวาอย่างไร” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
การกลั่นกรองโดยใช้เกณฑ์การตัดสินใจ	“แล้วก็เอาแนวคิดนั้นมากลั่นกรองดูอีกทีว่าอันไหนดูแล้วมีความเป็นไปได้มากที่สุด เวิ้กที่สุด แล้วต้องใช้ทรัพยากร ใช้เงินทุน ใช้งบประมาณเท่าไหร่ แล้วก็ค่อยมาว่ากันอีกที ถ้าแนวคิดนี้ผ่าน โดยดูจากแนวโน้มการใช้ทรัพยากร การใช้งบประมาณ แล้วมันเป็นไปได้ ก็มาดูว่าจะหาตังค์นั้นมาจากไหน ถ้าตังค์นั้นไม่ได้ถูกจัดสรรมาให้ เราก็ต้องใช้วิธีระดมทุน” (ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)
การกลั่นกรองโดยใช้เกณฑ์การ	“การกรอง demand ก่อนจะ project initiation ต้องมีการตัดสินใจร่วมกัน จะเป็น consensus หรือ mutual agreement หรือเป็น

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ตัดสินใจ และการกลั่นกรองโดยพิจารณาตามแนวทางของแพลตฟอร์ม	decision อะไรสักอย่างว่าจะเลือกโครงการไหน จะมี criterion อย่างไร จะเลือกเพราะอะไร demand ทุกอันอาจไม่ได้เป็นโครงการ ดังนั้นจะมีวิธีสกัด demand อย่างไร จึงต้องมีเครื่องมือในการประเมิน demand หรือมีวิธีการประเมิน demand เช่น คุยกัน โหวตกัน ตัดสินใจใช้เกณฑ์อะไร demand มาจากการคุยกันก็ต้องมีกระบวนการในการตกลงคุยกัน มีเกณฑ์ในการตัดสินใจ จึงต้องใช้คนที่มีความสามารถในการคุย จึงต้องมีการสร้าง trust ตั้งแต่ต้น และต้องนำ leader เข้าไปคุย ซึ่งตัวแพลตฟอร์มต้องให้เครื่องมือในการตัดสินใจ อธิบายกระบวนการ เพราะในแพลตฟอร์มต้องมี criterion ประกอบ สรุปคือ ต้องมีการตัดสินใจเลือก demand ก่อนที่จะเป็น project โดยมีเกณฑ์ในการเลือก” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

- - ร่วมคิด

- - - ผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

ประชาชนทั่วไป	“Crowdsourcing จะช่วยได้ไม่ใช่แค่นวัตกรรม แต่จะช่วยในมิติที่ภาครัฐยังแคบมากคือ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่จะมาร่วมกันคิด เช่น ในอังกฤษ มี government lab ที่ประชาชนหรือผู้เชี่ยวชาญ (expert) จะเข้ามาให้ idea เช่น ปัญหาจราจร ผังเมือง ว่าควรจัดการอย่างไร ซึ่งประเทศไทยขาดเวทีแบบนี้” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
ผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการ	“ถ้าเป็นเรื่องทางเทคนิค ต้องมีความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ แต่ถ้าเป็นเรื่องทั่วไปก็รับฟังความคิดเห็นทั่วไป ซึ่งต้องไปด้วยกัน” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์) “หากนวัตกรรมคือสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่โดยที่นำสิ่งเก่ามาพัฒนา มันก็จะเกิดขึ้นได้ โดย crowdsourcing อาจเป็นกระบวนการทำให้ถูกลง ก็จะมีความเป็นไปได้เพราะต้องอาศัยความชำนาญของคนในแต่ละด้าน เพราะคนที่มีความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่ง แต่คิดอยากจะทำอะไรที่ขาดทักษะบางด้าน ก็อาศัยให้คนในสังคมมาช่วยกันคิดก็น่าจะเกิด

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ประโยชน์และมีความเป็นไปได้”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

- - - กลไกหรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในการร่วมแสดงความคิดเห็น

ปฏิสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยง

“crowdsourcing จะมาช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ตั้งแต่เริ่มความคิด โยนคำถามว่าต้องทำแบบไหน ก็จะมีคำตอบมากมาย แต่ในแต่ละพื้นที่จะมีบริบทหรือ ecology ของสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน วิธีการจัดการกับปัญหาอาจไม่เหมือนกัน จะเกิดความคิดต้องอาศัยคุยกันผ่านเวทีที่เป็นทางกายภาพ ดังนั้น หากใช้เวทีที่เป็นแพลตฟอร์ม ก็น่าจะเป็นไปได้และจะเป็นประโยชน์ ในสังคมต่าง ๆ supply of public service จะ under supply บริการสาธารณะหลาย ๆเรื่องมีน้อยกว่าที่ควรจะเป็นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และมีปัญหาเรื่อง mismatch ระหว่าง demand และ supply บางที่ supply ก็ outdate แต่ยังทำอยู่ก็มีส่วนที่ under ก็มีส่วนที่ไม่ได้ meet initiative ส่วนหนึ่งเพราะว่าไม่มี mechanism ที่จะมา connect demand ซึ่งซ่อนอยู่ในสังคม และไม่มีตัวสร้างหรือ construct demand เหล่านี้ให้เป็นรูปเป็นร่างขึ้นมา ส่วน supply ก็สามารถ create ได้หากเห็น demand แต่ในระบบจะมีปัญหาว่ามี demand ซ่อนอยู่ เป็น hidden demand จำนวนมากใน public sector และ supply บางอย่างก็มีอยู่แต่ไม่สามารถใช้การได้ เหล่านี้ต้องใช้ mechanism สร้างให้เป็นรูปเป็นร่างขึ้นมา เช่น crowdsourcing”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

“บางครั้งการเจอหน้าไม่รู้จักกัน บางคนมีคุณวุฒิ มีตำแหน่งทางวิชาการ บางทีอาจเปิดเผยได้ไม่หมด แต่หากเป็นออนไลน์ เหมือนเป็นฉากกั้นฉากหนึ่ง คอมเม้นท์ที่เป็นประโยชน์อาจมาจากเด็ก ๆ ก็ได้ ตอบโจทย์ได้ เป็นประโยชน์กับตัวงานได้ คือความสัมพันธ์มันเท่ากัน ทำให้เกิดความเสมอภาคในการแสดงออก ความคิดเห็น การติจุดเด่นจุดด้อยของงานทำได้เต็มที่มากกว่าการเผชิญหน้ากันตรง ๆ”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

“การมาใช้แพลตฟอร์มเทใจ ทำให้ชัดเจนว่าปัญหานี้ทุกคนเห็นร่วมกันว่าเป็นปัญหาที่ต้องแก้ และเนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มเพื่อสังคม เป็นที่ที่คนคิดเพื่อสังคมและการพัฒนาเข้ามาอยู่รวมกัน เข้ามาแชร์กัน เป็น movement เดียวกัน”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ความคิด

“เชื่อว่านวัตกรรมต้องมาจาก synergy ของความคิดความรู้หลาย ๆ ศาสตร์ ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นแพร่งความรู้ คือมีศาสตร์หนึ่งมาเจอกับอีกศาสตร์หนึ่ง จะมีมุมมองที่ไม่เหมือนเดิมต่อประเด็นนั้น ๆ และมักจะทำให้เราเห็นมิติใหม่ ๆ เกิดขึ้น เชื่อว่า knowledge creation เป็นรากฐานของการเกิดนวัตกรรม คือเมื่อไหร่ก็ตามที่เริ่มใช้มุมมองที่หลากหลายและมอง object เดียวกันจะทำให้เห็นมิติใหม่ ๆ ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติม จำให้โครงการไม่เหมือนเดิม เช่น หากมองหรือวิเคราะห์ประเด็นปัญหาจากทางรัฐศาสตร์ตลอดเวลา ก็จะติดอยู่ที่เดิมตลอด มองเรื่องการมีส่วนร่วมหากมองด้วยมุมรัฐศาสตร์ก็จะรู้สึกเหมือนในรัฐบาลที่ไม่ได้เป็นประชาธิปไตยจะพูดถึงการมีส่วนร่วมไม่ได้เลย เพราะเป็นเรื่องสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาค จะดูเหมือนโลกการมีส่วนร่วมเป็นไปไม่ได้ในยุคสมัยนี้ แต่พอเรามองการมีส่วนร่วมจากภาษาธุรกิจ ซึ่งวันนี้ก็มีเรื่อง co-creation ที่คำนี้ดูเบากว่ามากถ้าใช้คำนี้ไปพูดกับคนที่ไม่อยากให้การมีส่วนร่วมขยายตัว ซึ่งจริง ๆ แล้วนี่คือการมีส่วนร่วม แต่เป็นการมีส่วนร่วมโดยการนำ information มาแชร์กัน มาแลกเปลี่ยนความคิด นวัตกรรมหลาย ๆ อย่างก็เกิดจากแบบนี้ คือนำมุมมองมาแลกเปลี่ยนกัน แล้วลองมาช่วยกันออกแบบว่านวัตกรรมอะไรจะช่วยแก้ปัญหา เหล่านี้จะช่วยให้สามารถปรับตัวเข้ากับยุคสมัยได้ การมีส่วนร่วมไม่ใช่คนทุกคนมีความรู้และจะมีส่วนร่วมอย่างมีคุณภาพได้ทั้งหมด ความรู้คนก็ไม่เหมือนกัน ความต้องการของคนก็ไม่เหมือนกัน ฉะนั้น จึงไม่ควรมองการมีส่วนร่วมในมุมมองรัฐศาสตร์เพียงอย่างเดียว การมีส่วนร่วมระดับแรกคือการเอาข้อมูลข่าวสารมาชนกัน ซึ่งจะกลายเป็นที่มาของการเกิดวิธีคิดใหม่ๆ เพราะมีข้อมูลใหม่”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

"เป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นอย่างหนึ่ง และร่วมกันหา solution และ scenario ได้ คือเมื่อมีปัญหาจะหา solution ที่ไม่ได้มี solution เดียว และสามารถหาข้อดีข้อด้อยของแต่ละ solution ได้ โดยประชาชนก็จะช่วยกันแสดงความคิดเห็นหรือแม้กระทั่งจะช่วยรัฐตัดสินใจในการที่จะทำอะไรบางอย่าง เช่น การออกแบบพิพิธภัณฑ์ ก็สามารถระดมความคิดว่ามีความต้องการอย่างไร แล้วอาจมีสถาปนิกอาสาเข้ามาร่วมออกแบบ แล้วช่วยกันเลือก ซึ่งอาจเรียกว่า participation design ได้"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

"ปัจจุบันมีการท้วงติงเรื่องการได้มาซึ่งโครงการ โครงการได้มาแค่กลุ่มเล็กๆ และ สท. ก็ไม่ได้เป็นตัวแทนที่แท้จริงของประชาชนได้ครบถ้วน สิ่งนี้จึงตอบโจทย์ การคิดโครงการใหม่ๆ แล้วโยนมาให้คนวิพากษ์วิจารณ์ จึงทำให้คิดได้รอบด้านมากขึ้น"

(ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)

"ตรงคำว่าปัญหาต้องอยู่ที่กลุ่ม กลุ่มที่มองเห็นด้วยกัน เช่น ปัญหาเด็กถูกกระชากมือถือ โยนเข้าไปในนี้ แล้วเอานักจิตวิทยา นักสังคม ตำรวจ หรือคนอื่นๆ ที่เคยเกิดเหตุการณ์นี้ มาเล่าสู่กันฟัง บางทีมันอาจได้ไอเดียที่เจ๋งๆ กว่าอย่ากลับดึกหรือกลางคืนอย่าโทรศัพท์"

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

- - ตั้งโครงการ

รายละเอียดโครงการ

"เมื่อมีการส่งข้อมูลเข้ามา เทใจจะร่วมพัฒนาโครงการ อาจมีการแก้ไขเนื้อหา นำเสนอวิธีการ เมื่อเห็นชอบร่วมกันจะให้เจ้าของโครงการนำเสนอแผนประชาสัมพันธ์ หลังจจากนั้นจะขึ้นเว็บเพื่อระดมทุน ทั้งนี้จะถามถึงความเป็นไปได้ที่เจ้าของโครงการจะช่วยประชาสัมพันธ์ หากยอดไม่ถึงเป้าจะทำอย่างไร หากยอดเกินจะทำอย่างไร ส่วนการกำหนดเป้าหรือวันระดมทุนจะทำร่วมกันกับเจ้าของโครงการ เพื่อกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมและจำนวนเงินที่เป็นไปได้ โครงการที่มาใหม่ส่วนใหญ่จะกำหนดไม่เกิน 50,000 บาท แต่หากเป็นโครงการที่มี impact

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

สูง อาจมีการกำหนดเป้าให้มากขึ้น”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

การตัดสินใจตั้งโครงการ	“แต่ถึงเวลาที่จะลงไปสู่โปรเจกจริง ๆ ไม่แน่ใจว่าควรจะแชร์หรือไม่ เมื่อคิดถึงกระบวนการพัฒนาจริง ๆ ส่วนต้นก็จะเป็นส่วนที่บานๆ หน่อย ฉะนั้น information ยิ่งเยอะยิ่งดี แต่พอส่วนที่ form option หรือทางเลือกก็เปิดรับอีกได้ คือต้องมีจุดเป็นจุด ๆ มี option พอ option เสร็จก็อาจให้คนมาช่วยโหวตว่าอันไหน แต่อันนี้คนอื่นจะรู้ดีกว่าเจ้าของปัญหาได้อย่างไร คือช่วงต้นๆ ทุกคนต้องมาช่วยแชร์ แต่สุดท้ายต้องได้ policy option ออกมาสัก 2-3 อันแล้วมาบอกว่าตกลงทางออกนี้ดีนะ ซึ่งอันนี้ต้องเป็นคนที่เป็น stakeholder” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
การเห็นชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	“คนที่มาร่วมโครงการอาจไม่ต้องจำกัด แต่ใครจะเป็นคนสกรีนโครงการ และต้องได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
	“การกำหนดประเด็นขึ้นมา เชื่อว่าจะเกิดขึ้นได้ในไทย แต่การขับเคลื่อนให้ประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้นเกิดแนวทางในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหา ตรงนี้จะเริ่มยากเนื่องจากภาครัฐที่เป็นหนึ่งองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมส่วนใหญ่จะยึดตามกฎหมาย ตามภารกิจ ซึ่งมีทั้งความซับซ้อนและซ้ำซ้อนในการปฏิบัติ จึงทำให้การมีส่วนร่วมมุมของภาครัฐมีปัญหา ส่วนราชการอยู่ภายใต้งบประมาณ แผ่นดิน ตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์ของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้นจะหลุดจากกรอบตัวชี้วัดไม่ได้ ถ้าเป็นเรื่องการสร้างสรรค์โดยภาคประชาชนร่วมกันเอง เชื่อว่าสามารถเกิดขึ้นได้แต่จะไม่ได้จบอยู่ที่ภาคประชาชน” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

- - ระดมทุน

แสดงรายการงบประมาณ	“ใน crowdfunding ต้อง clear ว่าเงินนี้จะเอาไปทำอะไร” (ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การเปิดเผยรายชื่อและจำนวนเงินที่ร่วมระดมทุน	“สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง เช่น ชื่อผู้บริจาค จำนวนเงิน และการใช้จ่ายเงิน” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
	“อาจมีการให้เครดิตขึ้นชื่อไว้ เพื่อแสดงให้เป็นว่ามีใครเป็นผู้บริจาคบ้าง” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
ความหลากหลาย	“วิธีบริจาคควรต้องทุกอย่าง แม้กระทั่ง seven eleven ต้องทำให้ง่าย ไม่เช่นนั้นจะไม่ได้เงิน แต่ทั้งนี้เรื่องที่จะให้เงินนั้นไม่น่ามีปัญหา หากคิดจะให้แล้ว” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
	“วิธีการที่ผู้บริจาคเลือกใช้มากที่สุดคือ บัตรเครดิต วิธีการโอนเงินของเทใจจะยุ่งยาก เลยเพิ่ม internet banking มา ส่วน Line pay ยังไม่ค่อยมีคนใช้งานมากเท่าไหร่” (เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“ช่องทางรับเฉพาะบัตรเครดิต เพื่อให้ทุกคนสนับสนุนออนไลน์ เข้าเว็บกรอกบัตรเครดิต โดยจะกันวงเงินบัตรเครดิตไว้ และจะตัดพร้อมกันเมื่อโครงการสำเร็จในเวลาที่กำหนด หากไม่สำเร็จในเวลาที่กำหนดคำสั่งจองวงเงินก็จะถูกยกเลิก... ...เรื่อง payment ที่ไทยยังใช้บัตรเครดิตไม่มาก เราอยากใช้ระบบจองวงเงิน เมื่อไม่มีบัตรเครดิตก็ไม่สามารถทำได้ ดังนั้น payment system ก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้คนที่อยากช่วย อยากสนับสนุน ก็ไม่สามารถทำได้ เพราะไม่มีบัตรเครดิต... ...พยายามเพิ่ม payment gateway ให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ให้ไปจ่ายใน seven eleven เพื่อให้เข้ากับคนไทยได้ เพราะจะง่ายกว่า แต่หากกรณีระดมทุนไม่สำเร็จก็ต้องมีการโอนคืน และมีค่าธรรมเนียมโอนคืนที่ต้องพิจารณาอีก...” (เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

"วิธีการบริจาคที่มีในปัจจุบันถือว่าสะดวกสบาย มีบัตรเครดิต มีอินเทอร์เน็ตแบงค์กิ้ง ซึ่งทำให้การระดมทุนทำได้ง่าย"

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

"ส่วนการบริจาคประชาชนบางกลุ่มอาจไม่สะดวกโอน จึงน่าจะมีช่องทางให้สามารถบริจาคได้ด้วยตนเองได้"

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

ความง่าย

"ช่องทางการบริจาคต้องง่าย เช่น mobile"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

"วิธีในการระดมทุนอาจพิจารณา e-payment หรือ QR code"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

"แพลตฟอร์มเขาวุ่นวาย เหมือนระเบียบก็เยอะ สมมติอยากจะโอนเงินไปให้โครงการ ถ้าเราโอนเงินผ่านธนาคาร เมื่อโอนแล้วถ่ายสลิป แล้วเราต้องกดไปที่หน้าส่งใบแจ้ง โดยก่อนหน้านั้นต้องกดบริจาคก่อน จะบริจาคได้ต้องเป็นสมาชิกด้วย และต้องกรอกเยอะ คนที่บริจาคเขาก็ไม่ได้อยากแสดงตัวอะไรมากขนาดนั้น"

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

ความปลอดภัย

"เรื่องความปลอดภัย แม้คนจะ concern แต่ปัจจุบันก็มีการใช้เยอะและชินแล้ว"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

"การเข้าสู่ระบบและการรักษาความปลอดภัย คงมีการกังวลเรื่องการตัดบัตรเครดิตว่าการให้ข้อมูลจะเชื่อถือได้หรือไม่"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

"ส่วนความปลอดภัยอย่างซื้อตั๋วหรืออโกด้า ต้องมีการคีย์ OTP ในในกรณีเทใจ แค่กรอกข้อมูล ใครคีย์ก็ได้ มันง่าย แต่มันเสี่ยง ใครที่มีบัตร

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

เครดิตเราในมือก็ทำได้เลย ก็ต้องมี security นิดหนึ่ง”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

การจัดการกรณีระดมทุนไม่ได้ตามเป้าหมาย	“กรณีที่ไม่สามารถระดมได้ตามเป้าแล้วจริง ๆ มีวิธีการคือ คืนเงินผู้บริจาคหรือให้ผู้บริจาคเลือกโครงการที่อยากสนับสนุนต่อ แต่ผู้บริจาคก็ไม่อยากได้เงินคืนเพราะมีกระบวนการยุ่งยาก จึงอยากให้โครงการอื่นแทน”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“ต้องสื่อสาร แชร์ให้เพื่อนหรือกระตุ้นให้คนเห็นและเข้ามาบริจาคมากขึ้น แต่ถ้าไม่ได้ตามโครงการก็ไม่ควรลดโปรเจค เพราะเขาคิดมาแล้วควรขยายเวลาออกไปดีกว่า”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

“เพราะโครงการออกแบบมาแล้วจึงต้องใช้งบประมาณสำหรับโครงการเท่าไหร่ จะไปลดก็ไม่น่าจะสำเร็จ แต่หากเป็นการขยายเวลาน่าจะโอเค แต่ก็ขึ้นอยู่กับแต่ละโครงการ เพราะบางโครงการก็อาจลดงบประมาณได้ และบางโครงการอาจลดงบประมาณไม่ได้ก็ต้องขยายเวลา”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

- - ดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริง

การดำเนินโครงการให้สำเร็จเป็นจริง	“ความเป็นไปได้ขึ้นอยู่กับจุดเด่นของ crowdsourcing ที่ทั้ง คิด นำไปปฏิบัติ และให้เห็นผล จนคนที่อยู่ในประชาคมนี้ยอมรับและเห็นประโยชน์ เพราะฉะนั้น สิ่งสำคัญคือ ต้องนำไปปฏิบัติได้”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

“online คือเสนอความเห็น แต่ offline คือ เข้าไป implement ในพื้นที่จริงๆ”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

- - ความสามารถรับผิดชอบ

ระบบการรายงานผล

"ที่สำคัญคือโครงการแต่ละโครงการต้องรายงานผลให้ผู้บริจาครับทราบ หรือสร้างความน่าเชื่อถือให้กับโครงการและแพลตฟอร์มว่าเงินที่บริจาคนั้นไปไหน จะมีระบบรายงานผล คือทุกครั้งที่แต่ละโครงการรายงานผล ทางเทใจจะนำข้อมูลขึ้นเว็บและเว็บจะจัดส่งข้อมูลตรงไปยัง e-mail ของผู้บริจาคให้ทราบทันที ซึ่งส่วนนี้จะสร้างความน่าเชื่อถือแก่คนหมู่มากให้รับรู้ว่าโครงการนั้นมีอยู่จริง ไม่หลอกลวง... การรายงานผลจะต้องรายงานภายใน 1 เดือน"

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

"ต้องมีระบบติดตาม ระบบรายงานข่าวให้ผู้สนับสนุนรู้ความเคลื่อนไหว อัพเดทสถานะของความก้าวหน้าของงานให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกคนทราบ"

(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

"สมมติว่าเราบริจาคไปแล้ว เขียนอีเมลไปแล้ว มีคอนเฟิมกลับมาในอีเมลว่าได้รับแล้วเป็นจำนวนเท่านี้ หรือว่าเป็นใบเสร็จรับเงินออนไลน์อะไรแบบนี้คือยืนยันในสิ่งที่เราได้ทำไป หรือ follow up ถ้ามีทำอะไรต่อก็มารายงานอัพเดทผลว่าทำแล้วนะ คือเมื่อปิดโปรเจคไปแล้ว 100% ส่งอีเมลมาบอกนิดนึงก็ดีว่า complete status แล้วนะ เงินบริจาคของท่านจะได้นำไปใช้ต่อไป"

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

- ปัจจัยผลักดันและอุปสรรคต่อการนำคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

- - ด้านมวลชน

ความเชื่อถือไว้วางใจ

"ในประเทศทางตะวันออกมีความไว้ใจในระบบน้อย"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

"ที่สำคัญคือโครงการแต่ละโครงการต้องรายงานผลให้ผู้บริจาครับทราบ หรือสร้างความน่าเชื่อถือให้กับโครงการและแพลตฟอร์มว่าเงินที่บริจาคนั้นไปไหน จะมีระบบรายงานผล คือทุกครั้งที่แต่ละโครงการรายงานผล ทางเทใจจะนำข้อมูลขึ้นเว็บและเว็บจะจัดส่ง

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ข้อมูลตรงไปยัง e-mail ของผู้บริจาคให้ทราบทันที ซึ่งส่วนนี้จะสร้างความน่าเชื่อถือแก่คนหมู่มากให้รับรู้ว่าโครงการนั้นมีอยู่จริง ไม่หลอกลวง”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

ประสบการณ์ใช้งาน

“ถ้าผู้ใช้ไม่มีพื้นฐานการใช้งานมาก่อน ก็อาจไม่ได้เข้ามาใช้ระบบนี้ ซึ่งกลุ่มนี้อาจเป็นกลุ่มคนที่สำคัญก็ได้ ดังนั้นอาจให้คนกลุ่มนี้ไปให้ข้อคิดเห็นที่ อปท. ในพื้นที่ที่เปิดระบบไว้ การมีส่วนร่วมก็อาจทั่วถึงขึ้น”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“เราเข้ามาดูรายละเอียดแล้วเราคุ้นเคย แล้วเราคิดว่าเราไว้วางใจ มันก็เป็นวิธีการที่โอเค พอมีโปรเจคถัดไปก็อาจที่จะร่วมทำต่อ”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

ความสนใจ

“Key success คือ audience attention และ viewer ต้องสนใจจริงและต้องส่งต่อด้วย”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

อายุ

“แม้กระทั่งการแสดงความคิดเห็นเฉยๆ ก็ไม่แน่ใจว่าในสังคมไทย ถ้าไม่ไว้วางใจจะออกมาแสดงความเห็นหรือไม่ โดยเฉพาะคนในยุคเบบี้บูมน่าจะไม่คอมเม้น เพราะไม่รู้ว่าจะนำความเห็นของเขาไปทำอะไรอย่างไร เหล่านี้เป็นสิ่งที่กังวล อย่างไรก็ตาม (คราวด์ซอร์สซิ่งแพลตฟอร์มแบบนี้) มันมีศักยภาพเพราะว่าเหมาะกับยุคสมัยปัจจุบัน แต่จะมีข้อจำกัดเรื่องอายุ และต้องมีเงื่อนไขอื่นๆในระยะเริ่มต้น ส่วนในระยะยาวน่าจะไปได้ แต่ในระยะต้นจำเป็นต้องวางรากฐานให้ชัดเจนมากขึ้น”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์มักจะเกิดกับคนที่มีฐานะและบุคคลในวัยทำงาน ส่วนวัยรุ่นจะเข้ามามีส่วนร่วมเฉพาะที่เกี่ยวข้องหรือมี

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ผลกระทบกับตัวเองโดยตรงเท่านั้น”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

“อุปสรรคที่ควรคำนึงถึงคือ คนอายุมากที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์มือถือ”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

แหล่งที่อยู่อาศัย	“เนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์และจะไปใช้ในฐานต่างจังหวัด จะมีการเข้าถึงขนาดไหน ต่างจังหวัดมีการโอนเงิน e-banking แค่ไหน” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
	“ระดับการมีส่วนร่วมคือการที่มีฐานะ access อิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งบางโครงการการมีส่วนร่วมมีข้อจำกัด บางพื้นที่อาจมีข้อจำกัด บางพื้นที่อาจเหมาะ เช่น ในเขตเมือง” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
โครงสร้างพื้นฐาน	“โครงสร้างพื้นฐาน จะมีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมว่าจะมีมากน้อยขนาดไหน และเกี่ยวกับอัตราการเข้าถึงอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ระดับการมีส่วนร่วมคือการที่มีฐานะ access อิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งบางโครงการการมีส่วนร่วมมีข้อจำกัด” (ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)
	“อบต. พยายามจะทำให้ประชาชนเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยเปิดให้ประชาชนใช้งาน wifi ได้ฟรีหลังคาเรือนละ 1 user ซึ่งการเปิดให้ใช้ฟรีจะส่งเสริมให้ประชาชนใช้งานอินเทอร์เน็ตในทางที่เกี่ยวกับสาธารณะมากขึ้น” (ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)
เป็นผู้ร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการที่เข้าไปมีส่วนร่วม	“คนให้ความเห็นมักจะมองจากประโยชน์ของตัวเอง และหากจะมองถึงประโยชน์ของส่วนรวม ก็ต้องเป็นกรณีที่ตัวเองพลอยได้ประโยชน์ไปด้วย เช่น มีความเป็นระเบียบ สะดวก ประหยัด เป็นต้น ดังนั้นการนำเสนอให้เกิด demand ต้องสร้างในมิติของส่วนรวมให้ได้มากกว่า

ส่วนตัว ซึ่งเป็น concept การนำเสนอที่จะช่วยให้ไม่ mislead (ไม่ได้นำไปใช้)"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

"การที่จะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องทำให้ประชาชนเห็นว่าการเข้ามามีส่วนร่วมนั้นไม่ได้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมเท่านั้น แต่จะเกิดประโยชน์ต่อตัวผู้เข้ามามีส่วนร่วมเองด้วย"

(ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)

"ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จคือ ตอบสนองต่อสิ่งที่เป็นประเด็นปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น หน่วยงานให้ข้อมูลก็ต้องใช้ข้อมูลด้วยเหมือนกัน จึงได้รับประโยชน์ร่วมกัน ความร่วมมือตั้งแต่แรกเริ่มก็สำคัญ"

(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

- - ด้านผู้ริเริ่มสร้างสรรค์

กฎหมายและระเบียบ

"คือบางครั้งนวัตกรรมไม่เกิดเพราะคิดอะไรก็จะไปติดระเบียบ แต่ถ้าลืมเรื่องกฎระเบียบไปก่อน จะทำให้คนคิดอะไรได้มาก เช่น อยากจะทำระบบ intranet ส่งเอกสารไปถึงกัน ทุกคนก็จะนึกถึงระเบียบสารบรรณ สิ่งสำคัญที่สุดที่นวัตกรรมภาครัฐจะเกิดขึ้นได้จะต้องปรับมุมมองหรือทัศนคติให้กล้าคิด โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบที่มีอยู่ เพราะกฎระเบียบจะทำให้ไม่มีใครอยากคิด เพราะคิดแล้วก็เป็นไปไม่ได้"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

"จุดหนึ่งที่ต้องคิดคือว่าเรื่อง funding พอไปทำกับภาครัฐจะไม่ง่ายเหมือนเอกชน เพราะจะมีระเบียบกำกับ ประเภทเงินที่ได้มา ประเภทการใช้เงิน แหล่งที่มาของเงิน อาจเกี่ยวข้องกับระบบภาษีภาครัฐ อย่างกรณีที่ตั้งมูลนิธิอาจมีการขอยกเว้นภาษีได้ จึงต้องดูความถูกต้องทางกฎหมายด้วย"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

"คนที่ทำงานในภาครัฐส่วนใหญ่จะตามไม่ทันเทคโนโลยี รัฐไทยโดยรวมจะติดระบบราชการ ติด process เดิม ๆ ที่เป็นระเบียบ ยึด

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ระเบียบ ไม่ใช่ rule of law แต่เป็น rule by law จะทำอะไรก็จะอ้างกฎระเบียบ ยึดกฎระเบียบ ซึ่งระเบียบเปลี่ยนไม่ทันกับดิจิทัลแพลตฟอร์ม”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

การสนับสนุนจากภาคท้องถิ่น

“การมีองค์กรที่เป็นตัวสร้าง crowdsourcing น่าจะจำเป็น หากท้องถิ่นคิดทำโครงการที่มีลักษณะเป็น public affair อาจใช้องค์กรในชุมชนสร้างกลไกการจัดการนอกระบบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาลนครขอนแก่น จะทำรถไฟฟ้า จึงให้เอกชนระดมทุนเพื่อลงทุน ซึ่งกิจการก็เป็นบริการของสาธารณะ หรือการร่วมลงทุนก็จะไม่ทำในลักษณะ formal กับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อปท. ก็สามารถสนับสนุนได้”

(ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)

“นี่เป็นครั้งแรกของพวกเราที่ไปทำงานในชุมชน ก็เลยไม่รู้วิธี ซึ่งจริงๆ แล้วชุมชนมีหัวหน้า ความผิดพลาดคือพวกเราไปคุยกับทุกคน แต่ที่จริงเราควรไปคุยกับหัวหน้า ให้เขากระจายกันลงมา เพราะเขาจะฟังกัน พอเราไปคุยกับทุกคนก็เลยตกใจ”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

ความน่าสนใจของประเด็นปัญหา

“issue เช่นกรณีพิพิธภัณฑ์กรุงเทพ ที่จะระดมทุนซื้อที่ดิน แล้วคนยินดีจะช่วย นี่เป็นตัวอย่าง issue หรือในกรณีลำพูนจะอนุรักษ์จึงระดมทุนทำกองทุน แบบนี้น่าจะเวิร์ค หรือ issue ที่เกี่ยวกับภาคใต้ เกี่ยวกับเด็กผู้หญิง ที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง ดังนั้น issue จึงมาอันดับแรก”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“มีความเป็นไปได้ในชุมชนออนไลน์ที่มีปัญหาเดียวกัน รู้ปัญหาเดียวกัน คอเดียวกันได้เข้ามาช่วยแก้ปัญหาด้วยกัน เหมือนเป็นเครื่องมือเพื่อพูดคุยให้เกิดการพัฒนา”

(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

"ทำโครงการที่ทันเหตุการณ์และให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เช่น ปัญหาจากสารพิษที่สำคัญ เช่น อัลฟาท็อกซินสำคัญที่สุด เราก็ต้องทำโครงการเพื่อแก้ปัญหา"

(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

"โครงการที่เป็น issue เป็นประเด็นอยู่ในสังคมจะมีแนวโน้มประสบความสำเร็จ"

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

"ปัจจัยที่ทำให้สำเร็จอันดับแรกอยู่ที่ไอเดีย เพราะถ้าไอเดียมันไม่ได้แตกต่างจากสิ่งที่มีอยู่ในตลาด ก็จะทำให้เหนื่อย เพราะ user ที่เขาจะมาซื้อเขาก็จะรู้สึกว่ามันไม่จำเป็น ดังนั้นไอเดียต้องชัดต้องคม ต้องมีความเป็นตัวเอง แตกต่าง เพราะ crowdfunding มันเหมือนขายฝันไปหาแฟนคลับ ไปหาคนที่รักในสิ่งเดียวกับเรา"

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

การเขียนหรือการสื่อสารโครงการ

"สามารถสื่อสารให้คนเข้าใจได้มากน้อยขนาดไหน การเขียนอธิบายต้องสื่อความหมายได้"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

"ต้องมีแผนงานประชาสัมพันธ์เจาะกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทดลองแนวความคิดว่าออกสู่พื้นที่สาธารณะแล้วคนจะชอบหรือไม่ คือโครงการเพื่อสังคมขายว่าโครงการดีหรือมีประโยชน์พอที่คนจะยอมจ่ายเงินให้ไปทำโครงการ ถ้าเป็นโครงการแบบเทคโนโลยี product หรือเป็นสินค้า หรือท่องเที่ยว หรืออื่น ๆ จะเหมือนเป็นการทดสอบตลาดอย่างหนึ่งว่า idea นั้นดีพอที่จะยอมจ่ายหรือไม่ คือต้องสร้างความเข้าใจในระบบ crowdfunding ให้ดีว่าเป็นพื้นที่ระดมทุน ไม่ใช่แหล่งทุน แต่เทใจมีส่วนช่วยในการปรับปรุงโครงการให้น่าสนใจมากขึ้น และมีเครื่องมือบางส่วนที่จะช่วยประชาสัมพันธ์เช่น Facebook และเทใจเป็นองค์กรการกุศลจึงไม่คิดเงินในการให้คำปรึกษา...

...มีกระบวนการสื่อสารโครงการให้เข้าใจง่าย กลุ่มเป้าหมายชัดเจนว่า

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ช่วยเหลือใคร ไม่ซับซ้อน...
...แผนประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจ crowdfunding"
(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

"พอมันเกี่ยวกับคราวด์ซอร์สซิ่ง ถ้าอยากให้ crowdfunding มัน effective ที่สุดในเมืองไทยมันเกี่ยวกับ story telling ที่ emotional ที่สุด มันต้องขายเรื่องราว ถ้าเรื่องราวไปโดนใจเขามันก็จะ effective มากในเมืองไทย เพราะถ้าเกิดเปรียบเทียบกับพิพิธภัณฑ์บ้านบางกอกที่ทำไมถึงสำเร็จแบบไม่ต้องใช้แพลตฟอร์ม และเป็น crowdfunding จริงๆ ด้วย คือคุณป้าเป็นคนใจดีน่ารักมาก พอได้ยินเรื่องของเขามันโดนใจ ทุกคนก็อยากจะช่วย จึงอยากจะชี้ให้เห็นว่าแพลตฟอร์มทุกอย่างมีประโยชน์แต่ในที่สุดขึ้นอยู่กับ story ของแต่ละโปรเจค พิพิธภัณฑ์บ้านบางกอกนี้กระทบคนทั้งเมืองที่ทุกคนพอได้ยินเรื่องนี้ก็ยอมบริจาค แต่พอของเราเป็นเรื่อง art และก็ไม่ได้เป็นชุมชนที่คนรู้จักทั่ว ๆ ไปด้วย ชุมชนที่บางรักคนก็ไม่ค่อยนึกว่าบางรักมันมีชุมชนที่ต้องการความช่วยเหลือ คือถ้าเกิดมันเป็นคลองเตยมันอาจโดนใจ คนอาจเข้าใจง่ายกว่าว่าคนต้องการความช่วยเหลือ เพราะบางรักนี้คนไม่เคยรู้ว่าบางรักมีวิถีการเป็นอยู่อย่างไร มีชุมชนอะไรอย่างไร"
(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

"ถ้าเป็นสาระทางวิชาการมากคนก็จะขี้เกียจอ่าน ต้องอ่านง่ายๆ ตรงประเด็น สังคมออนไลน์จะไม่อ่านอะไรเยอะ อ่านแล้วงง อ่านแล้วสรุปว่าอะไรกันแน่"
(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

ผู้สนับสนุนหลัก

"ต้องแสวงหาความร่วมมือจากผู้บริหารในองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หาสปอนเซอร์ใหญ่ให้สนับสนุน"
(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

การสนับสนุนก่อนเริ่มโครงการ

"อุปสรรคของแต่ละโครงการที่ผ่านมายังมอง crowdfunding ไม่ทะลุปรุโปร่ง คือมองเป็นเหมือนห้างสรรพสินค้าที่นำสินค้ามาวางแล้วไม่

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ต้องทำอะไรต่อ แต่วิธีการทำ crowdfunding ที่ถูกต้อง อันดับแรกควรมี supporter ของโครงการอยู่แล้วประมาณ 30% เป็นเพื่อน ๆ หรือญาติ เพื่อไม่ให้ตัวเลขมันแย่จนเกินไป ต้องมี prelaunch ออกไปก่อนว่าโครงการจะมา เมื่อ launch ไปแล้วต้องโปรโมทอย่างหนัก ต้องไปซื้อโฆษณาต่าง ๆ แต่คนไทยคิดว่าทั้งหมดนี้เป็นหน้าที่ของแพลตฟอร์ม เมื่อนำโครงการขึ้นมาจึงไม่ทำอะไร concept ของ crowdfunding คือ crowd มาช่วยคุณ ถ้ามถามว่า crowd ที่ไหนจะมาช่วยคุณ ก็ต้องเป็น crowd ที่รู้จักคุณก่อน คือทุกคนตัวเองเป็นดาราที่เอาโครงการไปแล้วมันจะว้าว มีคนสนใจมากมาย ซึ่งถ้าโครงการมันดีก็เป็นไปได้ แต่โครงการส่วนใหญ่มันไม่เด่นอย่างที่คนไทยทั้งประเทศจะช่วยกัน reward based นี้ต่างจากโครงการ donation ที่ความสงสารก็คือความสงสาร แต่ reward based หากจะทำนาฬิกา ทำไมคนจะต้องให้เงิน มันจึงต้องมีเหตุผลจริง ๆ และต้องไปขอเขาดี ๆ ซึ่งคนไทยไม่ค่อยมีความเข้าใจนี้ จึงเป็นปัญหาของ crowdfunding เมืองไทย (ปัญหาที่คิดว่าแพลตฟอร์มต้องทำงาน) แต่ในต่างประเทศผ่านจุดนี้มาแล้ว ผ่านจุดที่คนไม่ทำ ไปถึงการที่เห็นว่าคนที่สำเร็จเพราะเขาทำ ดังนั้นต้องใช้เวลา”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“Pattern ของ crowdfunding คือเขาจะรอจนมัน 50-60% แล้วเงินจะมาเร็วมาก ดังนั้นตอนเริ่มต้นควรจะมีกองเงินที่ขอมาก่อนแล้วใส่เข้าไปเลย เพราะคนส่วนมากจะตามคนอื่นมา”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

ความตั้งใจ

“ปัจจัยที่ทำให้โครงการสำเร็จขึ้นอยู่กับเจ้าของโครงการสัก 70-80% ที่ต้องมีพลังและความตั้งใจเพียงพอ”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“เรื่อง feature หรือเรื่องอื่นๆ ต้องพัฒนาไปเรื่อยๆ ตามวัตถุประสงค์หรือกลุ่มเป้าหมาย และคีย์จริงๆ คืออยู่ที่ไอเดียของคนที่ทำและความชัดเจนในเป้าหมายของคนทำ”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ความน่าเชื่อถือ

"Trust building กระบวนการในการทำ collaborative governance ถ้าจะเริ่มต้นทำต้องเกิด trust ก่อนจึงจะสามารถรวมกันได้ ดังนั้น โจทย์สำคัญคือ Trust Building วิธีที่ shot cut ที่สุดคือต้องหา leader ที่มีความน่าเชื่อถือในพื้นที่ อย่างในท้องถิ่นทุกท้องถิ่นย่อมต้องมีผู้นำ แต่ผู้นำแบบไหนที่เหมาะกับการทำ innovation project นอกจากผู้นำแล้ว Team ผู้นำก็ต้องเชื่อถือได้ด้วย จุดนี้เป็นเหมือน pre-session ก่อนเกิด และจะต้องมีการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจของ partner ด้วย คือจะมี leader และ partner มีใครบ้างจะเป็น partner ของเรา มีผู้เล่นกี่คน ใครเป็นผู้เล่นหลักหรือ third party"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

"ต้องเข้มเรื่องโครงการที่เข้ามาต้องมีกลุ่มบุคคลที่ชัดเจนว่าเป็นใคร ที่ไหน อย่างไร รับผิดชอบอย่างไรบ้าง"

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

"เรื่องคราวด์ซอร์สซิ่ง ต้องเริ่มต้นจากการเข้าใจสิ่งที่ตนเองกำลังทำ การตั้งเป้าหมายต้องชัดเจน การทำในฝูงชนเจตนาต้องบริสุทธิ์ เพราะถ้าคนคลางแคลงใจในเจตนาแล้วเขาจะไม่เข้าร่วม วิธีการต้องชัด"

(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

"ทำให้คนมีส่วนร่วมต้องดึงดูดความสนใจ ต้องโน้มน้าวให้อยากเข้าร่วม โดยทำให้เขาเห็นภาพ และความน่าเชื่อถือของโครงการ ความน่าเชื่อถือของคนที่นำโครงการไปบอกต่อ ความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญเหมือนกัน โดยเครือข่ายก็เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่จะสามารถผลักดันให้โครงการแบบนี้เกิดขึ้นได้"

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

"การรู้จักกันมาก่อน/ออฟไลน์ มีผลต่อการระดมทุนให้ได้จำนวนมาก/น้อย"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

"อยู่ที่ connection อีกนิดนึง คือคนที่ raise ปัญหา ถ้ามี

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

connection ที่มันกว้างๆ จะทำให้คนเข้าไปเยอะๆ เป็นโนเนมไม่รู้จักเลยมันจะเกิดไหม มันจะเสียเวลาในการพูดคุยหรือเปล่า แต่ถ้าเป็นที่รู้จัก เป็นอาจารย์ หรือคนที่เผชิญปัญหาแล้วเล่า story ให้ฟัง มันก็จะบิ๊ว เราก็จะเห็นว่าน่าเห็นใจ เราก็เคยเจอ”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

- - ด้านแพลตฟอร์ม

เครือข่ายผู้สนับสนุน

“ปัญหาการระดมทุนมีในช่วงโค้งสุดท้าย เกือบไม่ได้เต็มจำนวน เทใจก็ไปช่วยหาสปอนเซอร์ เป็นหน่วยงานเอกชนเข้ามาช่วย คือนอกจากที่เป็นคราวด์ซอร์สแล้ว มี private connection มาช่วยด้วย ต้องมีเครือข่ายเพราะคนพร้อมที่จะบริจาคเพื่อสังคมเยอะมาก...เทใจที่อยู่กับ change fusion ทำงานได้เร็วมาก และมีกลุ่มเครือข่ายคนทำงานเพื่อสังคมให้คำปรึกษา ติดอะไรก็คุยกัน ไปลองทำ self-assessment ก็จะรู้ว่าตัวนี้น่าทำ ไม่น่าทำ ทำได้หรือทำไม่ได้”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“ที่สนใจเทใจเพราะมีสปอนเซอร์ มีการหาภาคีเครือข่ายช่วยด้วย”

(ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

การตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วม

“ความเป็นไปได้ขึ้นอยู่กับจุดเด่นของ crowdsourcing ที่ทั้ง คิด นำไปปฏิบัติ และให้เห็นผล จนคนที่อยู่ในประชาคมนี้ยอมรับและเห็นประโยชน์ เพราะฉะนั้น สิ่งสำคัญคือ ต้องนำไปปฏิบัติได้ ความถี่ของการนำไอเดียไปใช้ประโยชน์หรือนำไปทำ กล่าวคือต้องมี respond, มีการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนร่วม”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

“ส่วนคนที่เป็น manager ต้องรับฟังความเห็น ให้ความสำคัญกับการแสดงความเห็น เพื่อรักษาการเข้ามามีส่วนร่วม”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การให้คำแนะนำการใช้งาน	“Meefund ออนไลน์ 24 ชั่วโมง 7 วัน อยากเขียนโครงการเมื่อไหร่ก็สามารถเขียนได้เลย และมีแคมเปญเข้าไปให้ความรู้คำแนะนำแก่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ว่าหากจะเขียนโครงการต้องเขียนอย่างไร ถ้าไม่พร้อมก็มี workshop ไปสอนเค้า ถ้าไม่อยากเขียนจริง ๆ ก็มีรางวัลเป็นสิ่งจูงใจ โครงการที่เข้ามาอาจเป็นโครงการที่ไม่สมบูรณ์ อาจยังคิดมุมธุรกิจไม่ครบ เราก็ต้องไปช่วยเพิ่มเติมให้... ...Meefund ประกอบขึ้นจากอดีตที่ปรึกษาธุรกิจ ดังนั้นก็จะมีการช่วยเรื่อง coaching เยอะ เช่น แนะนำในการตั้งเกณฑ์ reward มูลค่าของโครงการ วิธีการสื่อสารจะเป็นอย่างไร วิดีโอต้องทำอย่างไร ก็จะเข้าไปช่วย ซึ่งปัจจุบันยังทำให้โดยไม่คิดค่าบริการ แต่ในอนาคตถ้าธุรกิจมีขนาดใหญ่ขึ้น ก็คงต้องมีค่าบริการเพราะคงทำฟรีให้ไม่ไหว” (เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“ถ้าเกิดเป็น crowdfunding ที่ effective ก็ควรมรการ training กับคนที่จะเริ่ม crowdfunding project คือนั่งลงแล้วบอกว่าที่เราเรียนรู้คืออันนี้นะ ต้องเขียนให้มัน clear มันเกี่ยวกับ network มันควรมี service ตอนเริ่มต้นสำหรับคนที่ไม่รู้ว่าต้องทำอะไรอย่างไร คือควรมี training ให้ความรู้” (ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
การดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง	“ไม่สามารถสร้าง engage ได้เหมือนกับต่างประเทศ คือทำแล้วไม่ติดตลาด หรือว่าเรามีจุดอ่อนในเรื่องการดูแลระบบ เวลาทำเว็บในภาครัฐต้องต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชน engage อยากติดตามและอยากเข้ามาร่วม” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
	“management เป็นปัจจัยที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ มีกิจกรรมให้คนยึดโยงเข้าด้วยกัน อย่างต่อเนื่อง (continuously)” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์ม

"การที่แพลตฟอร์มแบบนี้จะเวิร์ค trust ที่มีอยู่ในสังคมต้องสูงมาก ต้องมั่นใจว่าคนๆนั้นจะนำเงินไปใช้ประโยชน์จริงๆ นี่อาจเป็นเงื่อนไขสำคัญ หรืออาจมีคนจิตใจไม่บริสุทธิ์มาใช้ช่องทางแล้วนำเงินไปใช้ทำอย่างอื่นและหากเกิดมีตัวอย่างขึ้นมา ระบบก็จะเสียหายไปเลย ความไว้วางใจจึงเป็นจุดที่คนห่วงมากที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง generation เก่าๆ ที่จะไม่ค่อยมั่นใจที่จะเข้าไป ยกเว้น organization ที่ deal เรื่องนี้จะ screen ให้"

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

"ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคคือความใหม่ของเทใจ เพราะคนไม่เคยรู้ว่ามี crowdfunding รวมถึงความน่าเชื่อถือของโครงการ ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์และระบบการจ่ายเงินว่าปลอดภัยหรือไม่ จึงต้องเตรียมระบบให้ปลอดภัยคนไทยจึงจะยอมใช้...
...ถ้าแพลตฟอร์มมีพื้นฐานของความน่าเชื่อถือทั้งเรื่องการรายงานผลและอื่น ๆ เมื่อคนใช้แล้วรู้สึกชอบก็จะกลับมาใช้อีก เพราะเป็นการทำจริง ๆ"

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

"คนไทยเป็นคนที่เมตตาอยู่แล้ว มองว่าไม่ยากสำหรับคนไทย ถ้าแพลตฟอร์มนั้นทำให้รู้สึกว่าน่าเชื่อถือ เงินไม่ถูกเอาไปใช้ส่วนตัว ไม่มีการโกง ก็อาจทำให้สบายใจที่จะบริจาคเพราะเราอยากบริจาคอยู่แล้ว"

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

แบรนด์แอมบาสเดอร์

"คนไทยชอบกระแส ดังนั้นการทำให้สื่อหรือแพลตฟอร์มน่าสนใจ จึงมีหลายประเด็นที่ต้องคิด ทั้ง กลยุทธ์ในการสื่อสารการตลาด ต้องมี brand หรือ page ambassador หรือต้องไป engage ดาราหรือผู้มีชื่อเสียง ซึ่งคนเหล่านี้จะดึง social media มาช่วยด้วย ถ้ากลยุทธ์สื่อสารดีจะมีคนให้ความสนใจ เมื่อคนเข้ามาร่วมกัน สังคมก็จะดี เป็นตัวอย่างให้เกิดภาพที่ดี เป็นการเลียนแบบในสิ่งที่ดี ในแง่ของโครงการเมื่อคนไทยเป็นคนขี้สงสาร แต่จะทำอย่างไรให้คนเข้ามาช่วย ก็คือต้องมีแผนการสื่อสารการตลาด หรือ communication strategy ให้สนใจ

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ยิ่งคนสนใจมาก สัดส่วนของคนที่จะช่วยก็จะมีมาก และยิ่งมีความสนใจมากสื่อใหญ่ๆก็จะนำไปเสนอ เหล่านี้เป็นกลไกทางสังคมซึ่งต้องทำให้เกิดขึ้น โดยอาจเกิดจากผู้นำทางสังคม ผู้นำทางการเมือง หรือภาคบันเทิง”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

“สังคมไทยจะมีส่วนร่วมมากๆ เมื่อมีเรื่อง emotional เข้ามาเกี่ยวข้องหรือในทาง media จะเรียกว่า magnet influencer การมี influencer จะทำให้แพลตฟอร์มเกิดเร็วมาก”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

การดึงดูดความสนใจด้วยสื่อสังคมออนไลน์

“คนส่วนใหญ่รับรู้สื่อจาก celeb, social media ที่มีการส่งต่อแล้วเข้ามาใช้ โดยไม่ได้สนใจว่าหน้าเว็บนี้อยู่ตรงไหน การดึง media attention, audience attention หรือความสนใจจากสื่อเป็นสิ่งที่ยากที่สุดในวันนี้เพราะสื่อมีจำนวนมากในปัจจุบัน content is king ไม่ใช่อีกต่อไป แต่ audience attention is king และสาระที่มีอยู่จำนวนมากเราจะทำอย่างไรให้คนมาสนใจสื่อของเรา ดึง audience เข้ามาดูหรือรู้สึกอยากมีส่วนร่วม social media จึงมีผลมากที่สุดและส่งผลต่อ audience attention เกิดการบอกต่อและจุดประกายใน social media ที่กลายเป็นสื่อหลัก ดังนั้นต้องนำแพลตฟอร์มไป engage กับ social media”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)

“จริง ๆ คนส่วนใหญ่มาจาก Facebook ของเทใจที่มีผู้ติดตาม 80,000-90,000 คน และเทใจใช้ประชาสัมพันธ์ผ่าน social media เป็นหลัก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกที่สุดและทำได้บ่อยที่สุดโดยไม่ต้องเสียเงิน”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

“การเชื่อมโยงกับ social media เพราะเชื่อว่าคนที่อยู่ใน social media คือคนรุ่นที่มีบัตรเครดิตแล้ว รุ่นที่กล้ายอมรับอะไรใหม่ ๆ รุ่นที่

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

กล้าจ่ายเงินให้กับความฝัน social media จึงเป็นกระแสหลักที่ใช้ แต่ก็มีช่องทางอื่นคือ รายการวิทยุ หนังสือพิมพ์ รายการโทรทัศน์ ทุกอย่างก็ช่วย”

(เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

- การออกแบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการใช้คราวด์ซอร์สซิ่งเป็นประบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่

- - การลงทะเบียน การเข้าสู่ระบบ และการยืนยันตัวตน

ข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียน

“เจ้าของแพลตฟอร์ม อาจต้องมีรายละเอียดคนที่กำลังเข้ามาโพสนี้คือใคร มี creditability อย่างไรที่พอจะยืนยันได้คนนี้จะทำจริง ๆ มันอาจต้องมี register อะไรบางอย่าง เพื่อทำให้แพลตฟอร์มทำงานได้และมีความน่าเชื่อถือจริง”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“การลงทะเบียนอาจเป็น e-mail เบอร์โทร Line ID เลขที่บัตรประชาชน ที่อยู่ อะไรก็ได้ที่เค้ารู้สึกว่าพร้อมจะป้อนให้กับเรา”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“ถ้ามาใช้แบบนี้จะกลายเป็นการเสนอปัญหาไว้ แล้วทุกคนเข้าไปช่วงเวลาสะดวกได้ มีส่วนร่วมได้ง่าย แต่อาจจะมีข้อเสียคือ การแสดงความคิดเห็นเต็มที่เกินไป จึงต้องมีวิธีสกรีนสมาชิกที่ดี มีระบบการตรวจสอบเลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เพื่อยืนยันตัวบุคคล เป็นเวทีเปิด”

(ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)

“ความคิดคนก็สื่อสารกันทางอินเทอร์เน็ต แต่ควร register ก่อนแต่ไม่ต้องเยอะมาก คือมีแค่ชื่อ เบอร์โทร อีเมล คืออย่าให้กรอกที่อยู่หรืออะไร ข้อมูลบางทีเยอะแยะ บางทีข้อมูลเยอะไปเขาไม่อยากกรอก มันเป็นข้อมูลส่วนตัวเยอะ ไม่อยากให้ใครมารุกล้ำเยอะ การเข้าสู่ระบบก็ควรมรพาสเวิดนิดหน่อย”

(ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การยืนยันตัวตน และกำหนดสิทธิ	“Security หรือ Identify จะต้องพิจารณา เพราะการมี security หรือ identify มากๆ จะลดความสะดวกลง สำหรับคนใช้งานหากอะไรไม่สะดวกก็ไม่อยากใช้ ดังนั้น ต้องพิจารณาดูว่าต้องการอะไร ต้องการ idea ก็ต้องยอมรับก็คือ idea ไป แต่ถ้าต้องการ idea ที่มาจากการแสดงตนก็จะเป็นอีก option หนึ่งที่ต้องให้ idea พร้อมกับลงชื่อกำกับสำหรับการให้ข้อมูล ซึ่งการแสดงตัวจะลดความสุดโต่งของการให้ความเห็นตาม culture ของคนไทย การ identify หรือไม่ อาจส่งผลต่อการให้ idea ที่ต่างกัน การ identify อาจเป็น factor อย่างหนึ่งที่เป็น barrier ในการสร้าง idea ดังนั้น บางเรื่องที่ไม่ official มากอาจเปิดให้เป็นแบบไม่ identify” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ)
	“เนื่องจากใครก็สามารถมาให้ความเห็นได้ จึงอาจจำกัดวงเฉพาะหรือจำกัดเฉพาะกลุ่มที่สนใจก็จะเหมาะสมและน่าเชื่อถือดีกว่า ในเรื่องข้อเสนอแนะข้อมูลก็จะดีขึ้น” (ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“ไม่ได้อยากให้จำกัดคนเข้าร่วม แต่ต้องระบุตัวตนได้ว่าเป็นใครมาจากไหน น่าจะมีกฎเกณฑ์ว่าถ้าโปรเจคเล็ก กลาง ใหญ่ จำนวนคนที่มาเกี่ยวข้อง หรือมาเป็นแกนกลางจะต้องเป็นอย่างไรในแต่ละโปรเจค” (ผู้สนับสนุนเงินทุน/ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ)
การเก็บข้อมูลเครือข่าย	“หลังจากจบโครงการแล้ว ควรต้องเก็บรักษาเครือข่ายไว้ เพื่อประโยชน์ต่อความร่วมมือในเรื่องอื่น ๆ เป็นการสร้างชุมชน (community) ให้เกิดพลเมืองที่มีความเคลื่อนไหวต่อเนื่องในลักษณะ e-Citizenship” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
	“หากต้องการสร้างเครือข่ายในการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะเป็นโครงการ เราจะสามารถ maintain เครือข่ายนี้ได้จะเป็นประโยชน์ต่อไปได้อย่างไร อีกประเด็นคือการควบคุมเครือข่ายทีมีขนาด

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ใหญ่ เราจะมีวิธีการกรองอย่างไร”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์)

“ช่วงที่ keep network ซึ่งจะลงไปด้วยการตั้งชมรม จัดเวที KM จัดอบรม upgrade นอกจากนี้ ความมุ่งมั่นตั้งใจของทีมงานจำเป็นจะต้องรู้ การเข้าใจเนื้อหา เข้าใจองค์ประกอบ สร้างแรงจูงใจ บอกถึงสิ่งที่เขาจะได้ ช่วยให้เขาสร้างเครือข่ายได้เองด้วย เข้าใจ เป็นเรื่องสำคัญคือเข้าใจองค์ประกอบของงาน เข้าใจผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เข้าใจตัวเอง และต้องสร้างความเข้าใจกับคนอื่น ๆ ด้วย เข้าถึง หมายถึงการติดต่อกันตลอดเวลา มีกิจกรรมเพื่อสร้างความต่อเนื่อง ใช้ไลน์ ใช้ SMS”

(ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

- - การมีส่วนร่วม

ภาษาไทย

“ทำเป็นภาษาไทยก็ดี เพราะทำกับท้องถิ่น อบต. หรือเทศบาลนำมาใช้จริง ๆ ถือว่าเป็นเรื่องที่ดีเพราะทำให้ดูทันสมัยขึ้น”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

“การออกแบบฯต้องสื่อสารกับประชาชนให้ง่าย เช่นภาษาอังกฤษเป็นอุปสรรคกับการสื่อสารกับประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือวัยกลางคน”

(ผู้บริหาร/ตัวแทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ)

กระบวนการต่อเนื่อง

“crowdsourcing ก็เป็นตัวหนึ่ง และมันจะมีอะไรที่สะดวกเท่าอันนี้ และประหยัด และดึงคนรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วม และการบริการสาธารณะบางอย่างฏทำได้ด้วยระบบแบบนี้ และคนก็จะมาช่วยกัน ที่สำคัญคือจะทำให้คน raise ปัญหา และช่วยหา solutions และหาใครที่จะเข้าไปช่วยได้ และหา fund ได้ ซึ่งมันต่อเนื่องไปเลย”

(ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

การเชื่อมโยงแพลตฟอร์มกับสื่อสังคมออนไลน์	“คนส่วนใหญ่รับรู้สื่อจาก celb, social media ที่มีการส่งต่อแล้วเข้ามาใช้ โดยไม่ได้สนใจว่าหน้าเว็บนี้อยู่ตรงไหน การดึง media attention, audience attention หรือความสนใจจากสื่อเป็นสิ่งที่ยากที่สุดในวันนี้เพราะสื่อมีจำนวนมากในปัจจุบัน content is king ไม่ใช่อีกต่อไป แต่ audience attention is king และสาระที่มีอยู่จำนวนมากเราจะทำอย่างไรให้คนมาสนใจสื่อของเรา ดึง audience เข้ามาดูหรือรู้สึกอยากมีส่วนร่วม social media จึงมีผลมากที่สุดและส่งผลต่อ audience attention เกิดการบอกต่อและจุดประกายใน social media ที่กลายเป็นสื่อหลัก ดังนั้นต้องนำแพลตฟอร์มไป engage กับ social media” (ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมภาครัฐ) “ต้องมีการเชื่อมโยงกับ social media เนื่องจากประเทศไทยมียอดการใช้ smart phone ถึงสี่สิบกว่าล้านเครื่อง และคนส่วนใหญ่ใช้งาน social media เป็นหลักมากกว่าเว็บ โดยเฉพาะ Facebook, YouTube, Line ตามลำดับ หากแพลตฟอร์มไม่ทำผ่าน social media โอกาสที่คนอื่นจะเข้ามาใช้ก็จะทำได้ยาก หากไม่มี Facebook ก็จะไม่สามารถดึงคนเข้ามาใช้เว็บหลักได้” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์)
ช่องทางแสดงความคิดเห็น	“ช่องทางแสดงความคิดเห็นได้ทั้งทางแพลตฟอร์มและ social media ส่วนช่องทาง offline ก็อาจเข้ามาได้ในบางกระบวนการ” (ผู้เชี่ยวชาญด้านการมีส่วนร่วม/การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์) “โครงการแบบนี้ตอบโจทย์เรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน แต่จะต้องให้ครบวงจร คือนอกจากจะให้การสนับสนุนแล้วต้อง respond ให้คำแนะนำติชมได้ด้วย” (ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

- - การระดมทุน

(ดูในแนวคิดหลัก กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ด้วยคราวด์ซอร์สซิ่ง)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

- - ค่าธรรมเนียมการใช้งาน

(ดูในแนวคิดหลัก คุณลักษณะของคราวด์ซอร์สซิ่งภายใต้แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่)

- - รายละเอียดการออกแบบอื่น ๆ

การกำหนดหัวข้อหลัก (theme) ของโครงการในแพลตฟอร์ม	“โครงการที่เหมาะสมนั้นเทใจถนัดในการทำงานเพื่อสังคม จึงเชื่อว่าโครงการที่เกี่ยวกับด้านสังคมจะเป็นไปได้ เพราะมันเกิดความร่วมมือในหลายส่วน” (เจ้าของ/ผู้ก่อตั้ง/ผู้บริหารแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“ต้องมีธีม คือจะทำเรื่องสุขภาพ สิ่งแวดล้อม หรือทำเรื่องนวัตกรรม ต้องชัดเจน มีหลักการ มีแนวคิด มีการระบุคนที่เกี่ยวข้องคือใคร ใครคือกลุ่มเป้าหมาย” (ผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)
	“branding ที่ได้ออกมาจากโครงการพวกนี้ในเทใจ ซึ่งเวลาเราเอาโครงการเข้าไปในเทใจ ก็จะรู้ได้ว่าเป็นโครงการเพื่อสังคม คนก็จะจดจำว่าเป็นโครงการเพื่อสังคม ก็สามารถสื่อสารได้ แต่หากไปทำกับที่อื่นๆ เช่น kickstarter คนก็จะมองว่าเป็น commercial มากกว่า” (ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
	“Crowdfunding จริงๆใช้กับหลายอย่าง แต่มันเกี่ยวข้องกับ branding ของแพลตฟอร์ม ซึ่งแต่ละแพลตฟอร์มจะไม่เหมือนกัน อย่าง asiola มี branding คือ ศิลปะ ไลฟ์สไตล์ ส่วน kickstarter ก็จะเกี่ยวกับ invention ซึ่งไม่เหมือนกัน แล้วแต่ positioning ของแต่ละคนจะเป็นอย่างไร แต่ crowdfunding ใช้ได้กับทุกงาน และมันจะเกี่ยวกับ audience ที่แตกต่างกัน” (ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)
การแสดงโครงการที่ผ่านมา	“ในแพลตฟอร์มของเทใจมี success model ที่ระดมทุนแล้วสำเร็จกับโครงการที่ไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตัวเว็บมีรูปแบบการนำเสนอให้คนที่สนใจได้ดี” (ผู้ร่วมเสนอโครงการในแพลตฟอร์มระดมทุนมวลชน)

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ฐาปกรณ์ กันเกตุ
วัน เดือน ปี เกิด	21 สิงหาคม 2528
สถานที่เกิด	นครสวรรค์
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รัฐศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

3070057039 CU iThesis 5687765820 dissertation / recv: 05082562 04:29:26 / seq: 18