

การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ระบบรับชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ National Single Window

สุภัชชา เหมศิริพงษ์ค์*
ดร.จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ระบบรับชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ National Single Window (ระบบ e-Cess) ของสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินโครงการพัฒนาระบบ e-Cess มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอิทธิพลต่อโครงการที่แตกต่างกัน จำนวน 7 กลุ่ม สามารถจัดลำดับความสำคัญโดยแบ่งเป็น 3 ประเภท เรียงลำดับความสำคัญจากสูงไปต่ำ ดังนี้ 1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทชัดเจน คือ กรมศุลกากร 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คาดหวัง ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มธนาคารรับชำระเงินสงเคราะห์ 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแฝง ประกอบด้วย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), บริษัทผู้รับจ้างพัฒนาระบบ, กลุ่มผู้ให้บริการระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนการวิเคราะห์แนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น พบว่า องค์กรมีการจัดการที่เหมาะสมในการดำเนินงานระยะสั้นแล้ว แต่ยังคงขาดในแผนการดำเนินงานระยะยาว ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการวางแผนการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบ e-Cess เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

* สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

** สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และผู้ติดต่อหลัก (Corresponding author)



Abstract

The aim of this research is to study the stakeholder relationship management by which the results would aid the development of e-Government system. The research employs a case study of Electronic Cess via National Single Window (e-Cess). The results reveal seven groups of stakeholders which can be categorized in terms of their importance as follows: (1) Definitive Stakeholders (The Customs Department), (2) Expectant Stakeholders (Trading Company and ORRAF Bank) (3) Latent Stakeholders (Value-Added Service Company, Gateway Company, and e-Cess Vendor, and Electronic Government Agency (Public Organization)). The analyses show that the organization has already established proper stakeholder relationship management in the short term but lacks the plan dealing with relation management in the long run. The results of this study can be used to improve the efficiency of the stakeholder relationship for the e-Cess system.

Keywords: e-Government, stakeholder management

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐ ในรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2555) ในประเทศไทยได้มีการกำหนดกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 (ICT2020) เพื่อมุ่งยกระดับการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554) แต่เมื่อพิจารณาถึงผลการจัดลำดับดัชนีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Development Index) จากองค์การสหประชาชาติ พบว่าอันดับของประเทศไทยตั้งแต่ปี 2008-2014 มีแนวโน้มต่ำลงเรื่อยๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยยังมีจุดที่ต้องได้รับการพัฒนา (United Nations, 2014) ซึ่งสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง (สกย.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ตอบสนองกรอบนโยบายดังกล่าวด้วยการทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับกรมศุลกากร และได้มีการดำเนินการโครงการพัฒนาระบบรับชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ National Single Window (NSW) (ระบบ Electronic Cess: e-Cess) เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก, ลดระยะเวลา และขั้นตอนการดำเนินงานให้แก่ผู้ประกอบการส่งยางออกนอกราชอาณาจักรไทย แต่หลังจากเปิดให้บริการ พบว่ามีผู้ประกอบการส่งยางออกเข้าร่วมโครงการจำนวนน้อย สาเหตุสำคัญมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ธนากรรับชำระเงินสงเคราะห์, บริษัทผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ ยังไม่ให้ความสนใจเข้าร่วมโครงการ (สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง, 2556)

จากงานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสำคัญในการสร้างความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Karin Axelsson, Ulf Melin and Ida Lindgren, 2013) อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ผ่านมามักมุ่งศึกษาการจัดการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์การแบ่งกลุ่มที่พิจารณาเพียงมิติเดียวเท่านั้น เช่น แบ่งกลุ่มโดยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร, คุณลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, อิทธิพลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร เป็นต้น และยังพบว่าการศึกษาในบริบทองค์กรภาครัฐของประเทศไทยยังมีจำนวนน้อย โดยส่วนมากเป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษาด้านการประเมินความพึงพอใจ หรือการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ ก่อให้เกิดช่องว่างของงานวิจัย (Research Gap) ซึ่งเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยให้ความสำคัญต่อการศึกษาในประเด็นแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ระบบรับชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ National Single Window (ระบบ e-Cess) ของสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง (สกย.) โดยมุ่งศึกษาการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยพิจารณาจากคุณสมบัติ 2 ส่วน คือ คุณลักษณะ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร ซึ่งผลการศึกษาคาดว่า จะสามารถลดช่องว่างของงานวิจัยที่มีอยู่ในปัจจุบันได้



วัตถุประสงค์ของงานวิจัยมีดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Cess
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Cess
- 3) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการวางแผนการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่มีความสัมพันธ์ในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Cess ของ สกย.

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 นวัตกรรม (Innovation)

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2547) ได้ให้คำนิยามของนวัตกรรมไว้ว่า หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสามารถเกิดขึ้นในภาคเศรษฐกิจใดๆ รวมทั้งภาคการบริการของรัฐบาล เช่น การสาธารณสุข, การศึกษา ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญทั้งในการแข่งขันในตลาดของภาคธุรกิจ และการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนของภาครัฐบาล ซึ่งปัจจุบันนั้นการสร้างนวัตกรรมได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนา และการขับเคลื่อนทั้งในระดับองค์กร และระดับประเทศให้ก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามความหมายของ “นวัตกรรม” นั้น ได้ถูกให้คำนิยามไว้หลากหลาย แตกต่างกันไปตามมุมมองของผู้ให้คำนิยาม ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ชื่อนักวิชาการและการให้ความหมาย/คำนิยาม/บริบท ของนวัตกรรม

นักวิชาการ (ปี)	ความหมาย/คำนิยาม/บริบท ของนวัตกรรม
Rogers (1995)	นวัตกรรม คือ ความคิด, การปฏิบัติ หรือสิ่งใหม่ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคนหรือหน่วยอื่นๆ ของการยอมรับในสังคม
Innovation Unit UK, Department of Trade and Industry (2004)	นวัตกรรม คือ การใช้ประโยชน์จากแนวความคิดใหม่ๆ ที่ประสบความสำเร็จ
Schilling (2008)	นวัตกรรม คือ การนำแนวความคิดมาปฏิบัติจริง ให้เกิดขึ้นเป็นสิ่งใหม่ หรือกระบวนการใหม่
OECD (2005)	นวัตกรรม คือ ทุกขั้นตอน ทางวิทยาศาสตร์, เทคนิค, การค้าและการเงินที่จำเป็นสำหรับการประสบความสำเร็จในการพัฒนาและการตลาดของผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้ทำการปรับปรุง, กระบวนการใหม่หรือกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงที่ใช้ในเชิงพาณิชย์, อุปกรณ์หรือการแนะนำของวิธีใหม่ในการบริการสังคม
Tidd & Bessant (2009)	นวัตกรรม คือ กระบวนการพัฒนาความคิดใหม่ ไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์/กระบวนการเข้าสู่ตลาด และนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย



จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่าจากคำนิยามที่แตกต่างกันของนวัตกรรมนั้น ประเด็นที่สำคัญที่สุดของนวัตกรรมนั้นคือ

- 1) ความใหม่ที่ถูกนำเสนอ และได้รับการยอมรับ โดยนวัตกรรมจะต้องเป็นสิ่งใหม่ หรือได้รับการปรับปรุงจากของเดิมที่มีอยู่
- 2) เป็นสิ่งสามารถส่งผลช่วยให้องค์กรไปสู่จุดที่ดีขึ้นได้ โดยนวัตกรรมจะต้องช่วยสร้างประโยชน์ให้องค์กร ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ในรูปตัวเงิน หรือไม่ใช้ตัวเงิน ก็ได้

2.2 นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

การแบ่งประเภทของนวัตกรรมนั้น สามารถแบ่งได้หลายประเภท ตามมุมมองที่แตกต่างกันไป โดยมุมมองที่เป็นที่นิยมใช้ในการแบ่งประเภทของนวัตกรรม คือ การแบ่งตามเป้าหมายของนวัตกรรม ซึ่งสามารถแบ่งประเภทนวัตกรรม ได้เป็น 2 ประเภท คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) โดยในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะในส่วนของนวัตกรรมกระบวนการเท่านั้น โดยความหมายของ “นวัตกรรมกระบวนการ” นั้น ได้ถูกให้คำนิยามไว้หลากหลาย แตกต่างกันไปตามมุมมองของผู้ให้คำนิยาม ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ซื่อนักวิชาการและการให้ความหมาย/คำนิยาม/บริบท ของนวัตกรรมกระบวนการ

นักวิชาการ (ปี)	ความหมาย/คำนิยาม/บริบท ของนวัตกรรมกระบวนการ
OECD (2005)	นวัตกรรมกระบวนการ คือ การดำเนินการเพื่อสร้างรูปแบบใหม่/ปรับปรุง วิธีการผลิต หรือการจัดส่งให้ดีขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคนิค, อุปกรณ์, หรือซอฟต์แวร์ โดยสามารถจะช่วยลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วยหรือการจัดส่ง, และช่วยเพิ่มคุณภาพของการผลิต หรือการจัดส่งให้ดีขึ้น
Pavie, Hsu, Rödle, & Tapia (2013)	นวัตกรรมกระบวนการ คือ นวัตกรรมภายในบริษัท ที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต หรือการจัดส่ง ซึ่งจะต้องสามารถช่วยลดต้นทุนต่อหน่วย หรือเพิ่มคุณภาพการให้บริการ, ความเร็วในการจัดส่ง หรือเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัท ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนไปใช้อีเมล (email) ในการสื่อสาร ซึ่งสามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการสื่อสารให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
Schilling (2008)	นวัตกรรมกระบวนการ คือ การปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการผลิต ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ลดอัตราการเกิดของเสีย หรือเพิ่มปริมาณผลผลิตในระยะเวลาเท่าเดิม เช่น บริษัทด้านไบโอเทคโนโลยีพัฒนาวิธีการทางพันธุกรรม (Genetic algorithm) ที่ค้นหายีน (Gene) ที่เกี่ยวข้องกับโรค ซึ่งวิธีการทางพันธุกรรมนี้ จัดเป็นนวัตกรรมกระบวนการที่จะช่วยให้บริษัทสามารถพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ได้รวดเร็วขึ้น (เช่น ยารักษาโรคชนิดใหม่)
สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2547)	นวัตกรรมกระบวนการ คือ การเปลี่ยนแปลงในองค์กรไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ เครื่องจักร ในกรรมวิธีการผลิต การจัดรูปแบบองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการ และรสนิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป กฎหมาย และข้อบังคับใหม่ๆ รวมทั้งปัจจัยแห่งความสำเร็จในการแข่งขัน ล้วนแต่มีผลต่อกระบวนการผลิตและบริการทั้งสิ้น



จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปประเด็นสำคัญของนวัตกรรมกระบวนการได้ ดังนี้

1) กระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างรูปแบบใหม่ หรือปรับปรุงรูปแบบกระบวนการที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น โดยนวัตกรรมกระบวนการจะให้ความสำคัญในส่วนของวิธีการ (How) ที่ถูกสร้างขึ้น ต่างจากนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญในส่วนว่าอะไร (What) (Pavie, Hsu, Rödle, & Tapia, 2013)

2) ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้น โดยนวัตกรรมกระบวนการจะต้องช่วยสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ในรูปตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การลดต้นทุน, การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ, การลดระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า เป็นต้น

2.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง รูปแบบของสารสนเทศและการสื่อสาร ที่นำมาประยุกต์ใช้งานในภาครัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดช่องว่าง, ความเหลื่อมล้ำทางสังคม และระยะห่างระหว่างประเทศกำลังพัฒนากับประเทศที่พัฒนาแล้ว อย่างไรก็ตามการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่ได้มีเพียงส่วนของเทคโนโลยี, อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการยกเลิกวิถีปฏิบัติเก่าๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนากระบวนการทำงานของภาครัฐบาลให้มีประสิทธิภาพ และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการจากภาครัฐบาลมากยิ่งขึ้น

Yildiz (2007) ได้ปรับปรุงการแบ่งประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานจากงานวิจัยของ Brown & Brudney (2001) ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 ประเภทสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงรายละเอียดประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

บุคคลในการติดต่อสื่อสาร	ลักษณะที่โดดเด่น	ตัวอย่าง
ภาครัฐกับภาครัฐ (Government-to-Government: G2G)	การสื่อสาร, การประสานงาน, มาตรฐานของข้อมูลและบริการ	การสร้าง และการใช้งานคลังข้อมูลทั่วไป
ภาครัฐกับภาคประชาชน (Government-to-Citizen: G2C)	การสื่อสาร, ความโปร่งใส, ความรับผิดชอบ, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ, มาตรฐานของข้อมูลและบริการ, การผลิต	เว็บไซต์องค์กรภาครัฐ, การสื่อสารระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ภาครัฐผ่านอีเมล
ภาครัฐกับภาคธุรกิจ (Government-to-Business: G2B)	การสื่อสาร, การทำงานร่วมกัน, การพาณิชย์	การแสดงผลข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาลบนเว็บไซต์, e-procurement, e-partnerships

ตารางที่ 3 แสดงรายละเอียดประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

บุคคลในการติดต่อสื่อสาร	ลักษณะที่โดดเด่น	ตัวอย่าง
ภาครัฐกับองค์กรประชาสังคม (Government-to-Civil Society Organizations: G2SC)	การสื่อสาร, การประสานงาน, ความโปร่งใส, ความรับผิดชอบ	การสื่อสาร และการประสานงาน ทางอิเล็กทรอนิกส์หลังเกิดภัยพิบัติ
ภาคประชาชนกับภาคประชาชน (Citizen-to-Citizen: C2C)	การสื่อสาร, การประสานงาน, ความโปร่งใส, ความรับผิดชอบ, ประชาชนทั่วไป, องค์กร	การอภิปรายกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ ในประเด็นของพลเมือง

หมายเหตุ. จาก Yildiz, 2007

ในส่วนบริบทของประเทศไทยนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งประเภท โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการได้ 4 รูปแบบ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2550) ดังนี้

1) ภาครัฐกับภาคประชาชน (Government to Citizen หรือ G to C หรือ G2C) เป็นการให้บริการของภาครัฐสู่ภาคประชาชนในรูปแบบต่างๆ เช่น งานทะเบียน งานภาษี การให้บริการในส่วนนี้เป็นการออกแบบที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ณ จุดเดียว สามารถเข้าถึงทุกบริการของภาครัฐและสามารถค้นหาข้อมูล ข่าวสาร และบริการผ่านเว็บได้โดยง่าย

2) ภาครัฐกับภาคธุรกิจ (Government to Business หรือ G to B หรือ G2B) เป็นการให้บริการของภาครัฐสู่ภาคธุรกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้ข้อมูล กฎ ระเบียบ การส่งเสริม การอนุมัติ อนุญาต การลงทุน เป็นต้น เพื่อให้ภาคธุรกิจสามารถเกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ประกอบธุรกิจสะดวกราบรื่น เพิ่มการแข่งขันและทำให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ

3) ภาครัฐกับภาครัฐ (Government to Government หรือ G to G หรือ G2G) เป็นการให้บริการภาครัฐสู่ภาครัฐด้วยกัน เช่น งานสารบรรณ การเงินและงบประมาณ งานวิชาการ และนโยบาย เป็นต้น เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างส่วนราชการเกิดความสะดวกรวดเร็ว (Economy of Speed) ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้มาตรฐานมีประสิทธิภาพสูง และทำให้งานราชการมีความโปร่งใส และเกิดประสิทธิผล

4) ภาครัฐกับข้าราชการและพนักงานของรัฐ (Government to Employee หรือ G to E หรือ G2E) เป็นการให้บริการของภาครัฐด้านการบริหารบุคคลโดยทั่วไป เช่น งานให้ข้อมูล การสื่อสาร การสั่งการและการสื่อสารสองทาง เป็นต้น เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเกิดความสะดวก รวดเร็ว ทัวถึง ทำให้การพัฒนาข้าราชการครอบคลุมเท่าเทียม ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจและก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรตามระบบสังคมใหม่



2.4 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Theory)

Freeman (1984) ผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ให้นิยามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ กลุ่ม หรือบุคคลใดๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อ หรือได้รับผลกระทบจากการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยแนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น เริ่มแรกได้ถูกนำเสนอในบริบทขององค์กรเอกชนเป็นหลัก และได้มีการขยายแนวคิดไปสู่บริบทขององค์กรภาครัฐ ซึ่งได้พบว่าการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มนั้น มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการด้านเทคโนโลยีของภาครัฐบาล (Karin Axelsson, Ulf Melin & Ida Lindgren, 2013)

2.4.1 การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น ช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาคธุรกิจ ซึ่งได้มีงานวิจัยที่ทำการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกันไป เช่น

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร (Internal stakeholders) เช่น เจ้าของ/ผู้ถือหุ้น (shareholders), ผู้บริหาร, พนักงาน, และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร (External stakeholders) เช่น คู่ค้า, ลูกค้า, สื่อมวลชน, องค์กรเอกชน, ภาครัฐบาล เป็นต้น (Freeman, 1984)

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Primary stakeholder) ประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน, พนักงาน, ลูกค้า, ผู้ผลิตสินค้า, รัฐบาล, ชุมชน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Secondary stakeholder) เช่น สื่อมวลชน กลุ่มผลประโยชน์พิเศษ เป็นต้น (Clarkson, 1995)

- รัฐบาล (Government) ได้แก่ นักการเมือง, ผู้บริหาร และผู้ให้บริการ; ประชาชน (Citizen) ได้แก่ ผู้บริโภค และนักกิจกรรม; และธุรกิจ (Business) ได้แก่ ผู้ขาย (Sæbø et al., 2011)

2.4.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้างต้นนั้น เป็นการแบ่งกลุ่มอย่างกว้างๆ ซึ่งอาจมีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกัน จึงได้มีงานวิจัยที่ได้นำเสนอรูปแบบการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางให้องค์กรวางแผนจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

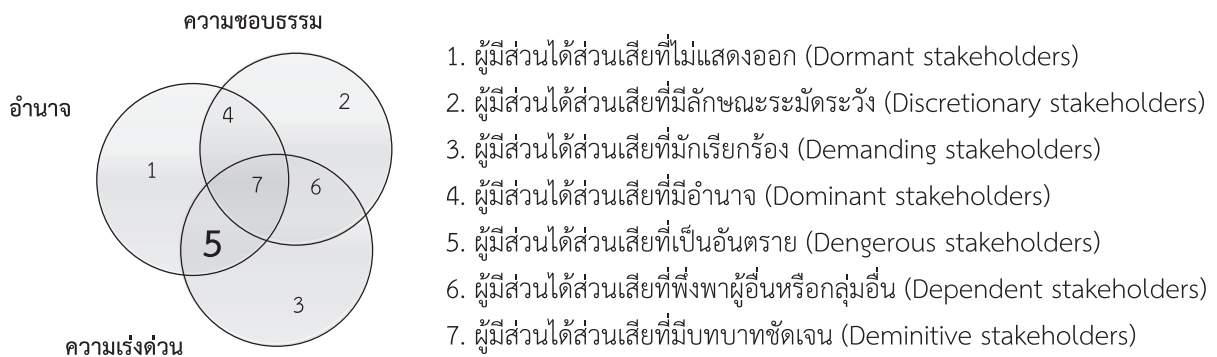
1) The Mendelow matrix - เมทริกซ์ อำนาจ/ความสนใจ (Power/Interest matrix) - Mendelow (1991) ได้นำเสนอเครื่องมือในการวางแผนกลยุทธ์การระบุ, การจัดลำดับความสำคัญ และแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 4 กลุ่ม ดังภาพที่ 1 โดยเมทริกซ์ดังกล่าวแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้คุณลักษณะ 2 ประการ คือ (1) ระดับความสนใจ (Level of interest) แสดงถึงวิธีการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะกระทำบางสิ่งบางอย่างตามอำนาจที่พวกเขามีอยู่ (2) อำนาจ (Power) คือ สิ่งที่สร้างอำนาจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กฎหมายคุ้มครองลูกจ้าง สร้างอำนาจให้แก่กลุ่มลูกจ้าง, กฎหมายคุ้มครองสิ่งแวดล้อม สร้างอำนาจให้แก่ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น

ระดับความสนใจ (Level of interest)

		ต่ำ	สูง
อำนาจ (Power)	ต่ำ	(A) ความพยายามน้อยที่สุด (Minimal effort) - จับตาดู และตอบสนองเมื่อได้รับแจ้ง	(B) แจ้งให้ทราบ (Keep informed) - ดูแลให้อยู่ในสถานะที่มีความสุข และแจ้งข้อมูลให้ทราบ
	สูง	(C) ทำให้พึงพอใจ (Keep satisfied) - ดูแลให้อยู่ในสถานะที่มีความสุข	(D) ผู้เล่นสำคัญ (Key player) - ให้การดูแลอย่างใกล้ชิด

ภาพที่ 1 เมทริกซ์ อำนาจ/ความสนใจ

2) แบบจำลองอำนาจ, ความชอบธรรม, และความเร่งด่วน (Power, Legitimacy and Urgency Model) -Mitchell, Agle & Wood (1997) ได้นำเสนอแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 7 กลุ่ม โดยพิจารณาจากคุณลักษณะ 3 ประการ คือ (1) อำนาจ (Power) หมายถึง ความสามารถที่นำมาซึ่งผลที่พวกเขาต้องการ โดยอำนาจอาจมาจากแหล่งที่มาต่างๆ เช่น การบีบบังคับ, ประโยชน์ (ทรัพยากร, งบประมาณ) และกฎเกณฑ์ต่างๆ (2) ความชอบธรรม (Legitimacy) หมายถึง การรับรู้โดยทั่วกันว่าเป็นการกระทำที่เหมาะสมตามบรรทัดฐาน ความเชื่อ หรือคำจำกัดความของสังคม (3) ความเร่งด่วน (Urgency) หมายถึง ระดับที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเรียกร้องให้ได้รับความสนใจ



ภาพที่ 2 แบบจำลองอำนาจ, ความชอบธรรม, และความเร่งด่วน

จากภาพที่ 2 จะแสดงให้เห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แสดงเพียง 1 ใน 3 คุณลักษณะ (อันดับ 1, 2 และ 3 ในภาพ) จะถูกกำหนดให้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแฝง (Latent Stakeholders) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่มีอิทธิพลที่สามารถสร้างแรงกดดันแก่องค์กรได้ ผู้จัดการโครงการไม่ให้ความสำคัญนัก; ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แสดง 2 ใน 3 คุณลักษณะ (อันดับที่ 4, 5 และ 6 ในภาพ) จะถูกกำหนดให้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คาดหวัง (Expectant Stakeholders);



และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงทั้งหมด 3 คุณลักษณะ ที่เรียกว่ากลุ่ม Definitive stakeholders ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญที่สุด ผู้จัดการโครงการจึงต้องให้ความสำคัญในการดูแลความสัมพันธ์กับกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก

3) ประเภทของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบริษัท (Typology of Relationship between stakeholder and firm) - Frooman (1999) ได้พัฒนาแนวคิดนี้โดยมีพื้นฐานจากทฤษฎีการพึ่งพาทรัพยากร (Resource Dependence) โดยได้แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 4 กลุ่ม ดังภาพที่ 3

โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มพึ่งพาระดับต่ำ และอำนาจของบริษัทนั้น จะไม่เป็นที่กังวลของบริษัทมากนัก เนื่องจากบริษัทไม่ต้องการพึ่งพากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว ในทางตรงกันข้าม กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทมีความกังวลมากที่สุด คือ กลุ่มอำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และในส่วนของกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มพึ่งพาในระดับสูงนั้น เป็นกลุ่มที่อำนาจ และการพึ่งพาอาศัยของทั้งสองฝ่ายมีการกระจายอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาต่อรอง เพื่อแก้ไขปัญหาให้อยู่ในระดับที่ทั้งสองฝ่ายสามารถยอมรับได้

		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องพึ่งพบริษัทหรือไม่ ?	
		ไม่	ใช่
บริษัทต้องพึ่งพาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ ?	ไม่	พึ่งพาในระดับต่ำ (Low Interdependence)	อำนาจของบริษัท (Firm Power)
		กลยุทธ์ในการจัดการ - ไม่ให้ความสำคัญในความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มนี้มากนัก	
	ใช่	อำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Power)	พึ่งพาในระดับสูง (High Interdependence)
		กลยุทธ์ในการจัดการ - ตอบสนองต่อความต้องการในทันที หรือเมื่อใดก็ตามที่ต้องมีการพึ่งพากัน	กลยุทธ์ในการจัดการ - พยายามเจรจาต่อรองจนสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระดับที่สามารถยอมรับร่วมกันได้

ภาพที่ 3 แนวคิดการแบ่งประเภทความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบริษัท

2.4.3 ความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวคิดความรับผิดชอบต่อองค์กร (Corporate responsibility: CR) นั้น มีแนวคิดพื้นฐานมาจากงานวิจัยด้านธุรกิจและสังคม โดย Freeman (1984) ได้เสนอว่าการดำเนินการตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อองค์กรนั้น จะต้องดำเนินควบคู่ไปกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder theory) โดยมีสมมุติฐานว่าการมีส่วนร่วม และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อองค์กร ซึ่งสามารถเห็นได้จากกลยุทธ์, นโยบาย และการปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้อง

3. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มเป้าหมาย โดยมีแบบสอบถามกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือประกอบการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้อย่างหลวมๆ ด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นส่วนการระบุข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การระบุและวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย – เป็นส่วนข้อคำถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการระบุ และวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้มาตรวัด Likert Scale 5 ระดับ ในการระบุระดับของคุณสมบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ซึ่งคุณสมบัติที่ทำการวิเคราะห์ ประกอบด้วยคุณสมบัติตามที่ได้กำหนดเป็นตัวแปรต้นในกรอบแนวคิดงานวิจัย ตัวอย่างคำถาม เช่น ท่านคิดว่าอำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการพัฒนาโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Cess ของ สกย. นั้นอยู่ในระดับใด (สูงมาก/สูง/ปานกลาง/น้อย/น้อยมาก) เพราะเหตุใด และอำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีที่มาจากที่ใด, ท่านคิดว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีผลต่อความสำเร็จของโครงการหรือไม่ ในระดับใด (สูงมาก/สูง/ปานกลาง/น้อย/น้อยมาก) เพราะเหตุใด เป็นต้น

ส่วนที่ 3 อื่นๆ – เป็นส่วนคำถามเพิ่มเติม เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างคำถาม เช่น ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Cess ของ สกย. อย่างไร เป็นต้น

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปแนวทางการจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้คุณสมบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 ส่วน คือ

1) คุณลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ดังนี้

(1) อำนาจ (Power) หมายถึง ความสามารถของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่นำมาซึ่งผลที่พวกเขาต้องการโดยอำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นอาจให้ประโยชน์ หรือโทษแก่องค์กร (Mitchell, Agle & Wood, 1997; Salancik & Pfeffer, 1974 และ Sæbø et al., 2011)

(2) ความชอบธรรม (Legitimacy) หมายถึง การรับรู้โดยทั่วกันว่าเป็นการกระทำที่เหมาะสมตามบรรทัดฐาน ความเชื่อ หรือคำจำกัดความของสังคม (Mitchell, Agle & Wood, 1997)

(3) ความเร่งด่วน (Urgency) หมายถึง ระดับความเร่งด่วนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเรียกร้องสิทธิของตน (Mitchell, Agle & Wood, 1997)



2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กร โดยประกอบด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) ระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กร หมายถึง ระดับการพึ่งพา หรือการได้รับประโยชน์จากโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Frooman, 1999 และ Chan, Pan & Tan, 2003)

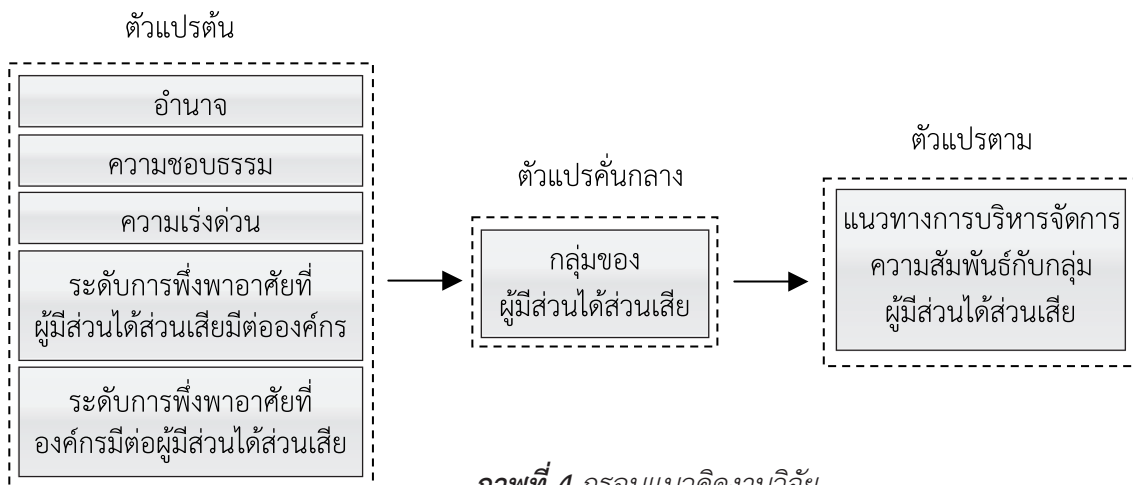
(2) ระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ระดับการพึ่งพาอาศัยขององค์กร หรือระดับความสำเร็จของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นอยู่กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Frooman, 1999 และ Chan, Pan & Tan, 2003)

จากการสังเคราะห์ตัวแปรที่ได้ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย ดังภาพที่ 4 โดยประกอบด้วย ตัวแปรต้น 5 ตัวแปร ได้แก่ อำนาจ, ความชอบธรรม, ความเร่งด่วน, ระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กร, และระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีตัวแปรคั่นกลาง คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ แนวทางการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

และในส่วนการวิเคราะห์คุณสมบัติของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม งานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้การประเมินโดยแบ่งระดับคะแนนตามมาตรวัด Likert Scale เป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 (สูงมาก), 4 (สูง), 3 (ปานกลาง), 2 (น้อย) และ 1 (น้อยที่สุด) จากนั้นจึงนำผลคะแนนรวมของแต่ละคุณสมบัติมาทำการคิดค่าคะแนนเฉลี่ย และนำค่าคะแนนเฉลี่ยนั้นไปใช้ในการจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเข้ากลุ่มตามตัวแปรในกรอบแนวคิดงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งใช้เกณฑ์การจำแนกระดับค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 3.01 – 5.00 หมายถึง มีคุณสมบัติ หรือมีคุณสมบัติในระดับสูง
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 3.00 หมายถึง ไม่มีคุณสมบัติ หรือมีคุณสมบัติในระดับต่ำ

จากนั้นจึงได้นำผลการจัดคุณสมบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่ได้ นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญของ สกย. ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบ e-Cess เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรกลุ่มอื่นๆ



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Cess ของ สกย. ซึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ มีดังนี้

1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร ประกอบด้วย

(1) เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) ผู้บริหารระดับกลาง ประกอบด้วย หัวหน้ากองการเงิน และหัวหน้ากองพัฒนาระบบงานและโปรแกรม

(3) ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและบัญชี, ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ, รองผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง สายงานบริหาร, รองผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง สายงานวิชาการ และผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร ประกอบด้วย

(1) องค์กรภาครัฐบาล ประกอบด้วย กรมศุลกากร, สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.), ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.)

(2) ภาคประชาชน ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการส่งยางออกนอกราชอาณาจักร

(3) ภาคธุรกิจ ประกอบด้วย บริษัทผู้รับจ้างพัฒนาระบบ e-Cess ให้ สกย., ธนาคารรับชำระเงินสงเคราะห์, ผู้ให้บริการระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (VAS), ผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Gateway)

และในส่วนของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling Method) โดยข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยนี้ คือ ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากตัวอย่างได้ครบทุกกลุ่มโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร เนื่องจากในช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยนั้น สกย. อยู่ในระหว่างการแต่งตั้ง/โยกย้ายผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงบางตำแหน่งไม่มีผู้รับผิดชอบอยู่ในขณะนั้น

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรบางกลุ่มมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบ e-Cess เพียงเล็กน้อย จึงแจ้งว่าไม่สะดวกในการให้ข้อมูลที่ต้องลงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของกระบวนการทำงานเชิงลึกทั้งหมด

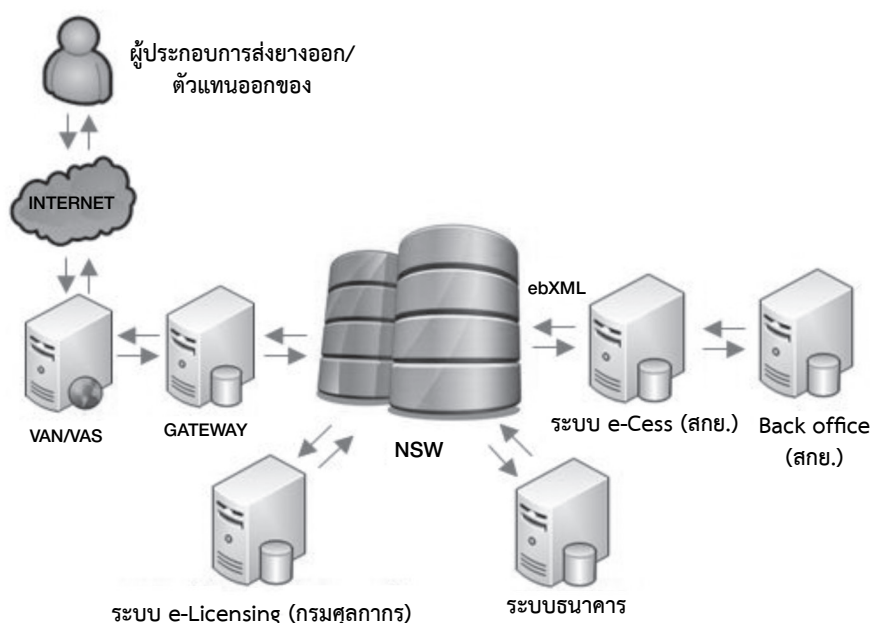
อย่างไรก็ตาม จากข้อจำกัดข้างต้น ผู้วิจัยได้แก้ปัญหาโดยการเก็บข้อมูลรายละเอียดปลีกย่อยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบ e-Cess โดยตรง ที่สามารถให้ข้อมูลได้แทน



4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ระบบ e-Cess เป็นระบบให้บริการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ NSW ของ สกย. ซึ่งแสดงรายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบ e-Cess ดังภาพที่ 5 ดังนี้

- 1) ผู้ประกอบการส่งยางออกจัดทำคำขอชำระหนี้ฯ จากซอฟต์แวร์ของตน และส่งข้อมูลคำขอผ่านเครือข่าย Internet มายังระบบ NSW
- 2) ระบบ NSW ทำการส่งข้อมูลต่อให้ระบบ e-Cess
- 3) ระบบ e-Cess ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และมีคำสั่งตัดบัญชีไปยังระบบธนาคาร
- 4) เมื่อระบบธนาคารแจ้งผลการตัดบัญชีเรียบร้อยแล้ว e-Cess จะส่งข้อมูลเลขที่ใบรับเงินชำระหนี้ไปยังระบบของผู้ประกอบการส่งยางออก และระบบ e-Licensing ของกรมศุลกากร โดยผ่านระบบ NSW เช่นกัน



ภาพที่ 5 กระบวนการทำงานของระบบ e-Cess

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่าสามารถระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบ e-Cess ของ สกย. ได้จำนวน 7 กลุ่ม แต่ละกลุ่มสามารถแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยในการวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 รายละเอียดค่าคะแนนคุณสมบัติเฉลี่ยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คุณสมบัติ				
	อำนาจ	ความชอบธรรม	ความเร่งด่วน	ระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กร	ระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. กรมศุลกากร	4.33 (n=12)	4.33 (n=12)	4.42 (n=12)	4.33 (n=12)	4.33 (n=12)
2. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	2.67 (n=9)	2.33 (n=9)	3.11 (n=9)	1.89 (n=9)	3.22 (n=9)
3. ผู้ประกอบการส่งยางออก/ตัวแทนออกของ	1.17 (n=12)	3.67 (n=12)	3.75 (n=12)	4.50 (n=12)	4.50 (n=12)
4. ธนาคารรับชำระเงินสงเคราะห์ (ORRAF Bank)	3.08 (n=12)	2.83 (n=12)	3.83 (n=12)	3.42 (n=12)	3.75 (n=12)
5. บริษัทผู้รับจ้างพัฒนาระบบ e-Cess	2.20 (n=10)	2.80 (n=10)	3.70 (n=10)	3.70 (n=10)	3.90 (n=10)
6. ผู้ให้บริการระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (VAS)	2.55 (n=11)	2.82 (n=11)	3.82 (n=11)	3.82 (n=11)	4.27 (n=11)
7. ผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Gateway)	1.70 (n=10)	2.00 (n=10)	3.60 (n=10)	3.50 (n=10)	4.30 (n=10)

หมายเหตุ. - [n=จำนวนข้อมูล] หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการประเมินคะแนนคุณสมบัติของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นๆ

จากข้อมูลผลการวิเคราะห์คุณสมบัติ และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สามารถแสดงรายละเอียดการวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1) กรมศุลกากร

เป็นกลุ่มที่มีคุณสมบัติอำนาจ, ความชอบธรรม, และความเร่งด่วน เนื่องจากกรมศุลกากรนั้นเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออก และเป็นหน่วยงานที่ สกย. ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ในการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้กรมศุลกากรเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการควบคุม และผลักดันโครงการพัฒนาระบบ e-Cess

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรนั้น พบว่ากรมศุลกากรมีระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กรในระดับสูง เนื่องจากการพัฒนาโครงการ e-Cess เป็นส่วนหนึ่ง



ในแผนการดำเนินงานตามภารกิจการพัฒนา ระบบ NSW ของประเทศไทย และสามารถช่วยลดภาระการตรวจสอบเอกสารเพื่อการผ่านพิธีศุลกากรของผู้ส่งออก และในส่วนระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เนื่องจากระบบ e-Cess ของ สกย. ได้ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นโดยมีระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs หรือ Paperless) ของกรมศุลกากรเป็นต้นแบบ สกย. จึงได้รับผลประโยชน์ในรูปแบบความช่วยเหลือทางด้านต่างๆ จากกรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานพี่เลี้ยง เช่น ด้านเทคนิค, ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนผู้ใช้เข้าร่วมโครงการ, ด้านกฎระเบียบ เป็นต้น

2) ผู้ประกอบการส่งยางออก

เป็นกลุ่มมีคุณสมบัติความชอบธรรมและความเร่งด่วน เนื่องจากเป็นกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้รับบริการบริการจาก สกย. ซึ่งในฐานะที่ สกย. เป็นหน่วยงานภาครัฐ แม้ว่าจะไม่มีกฎระเบียบ ข้อบังคับใดๆ ที่ทำให้กลุ่มดังกล่าวมีอำนาจต่อ สกย. แต่ในบริบทของสังคมไทยนั้น กลุ่มประชาชนมีความชอบธรรมในการเรียกร้องจากหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการ อีกทั้งกลุ่มผู้ประกอบการส่งยางออกนี้มีผลต่อความสำเร็จของโครงการ e-Cess โดยตรง เพราะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการของระบบ e-Cess เมื่อกลุ่มนี้มีข้อเรียกร้องใดๆ สกย. จึงต้องพยายามตอบสนองต่อข้อเรียกร้องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน โดยไม่สามารถเพิกเฉยต่อข้อเรียกร้องได้

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรนั้น พบว่ากลุ่มนี้มีระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กรในระดับสูง เนื่องจากเมื่อผู้ประกอบการส่งยางออก/ตัวแทนออกใช้ระบบ e-Cess จะได้ผลประโยชน์ในการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถช่วยแก้ปัญหาของการชำระเงินสงเคราะห์แบบเดิมที่ผู้ประกอบการต้องชำระไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน และในส่วนระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เนื่องจากการเข้ามาร่วมใช้บริการชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการส่งยางออก จะส่งผลให้ สกย. สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด (KPIs) ของการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบ e-Cess รวมทั้งเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บเงินสงเคราะห์ของ สกย. อีกด้วย

3) ธนาคารรับชำระเงินสงเคราะห์ (ORRAF Bank)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้จะมีการร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกับ สกย. จึงเป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการเรียกร้องต่างๆ แต่เนื่องจากไม่ได้เป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องในกระบวนการออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออก จึงไม่มีคุณสมบัติความชอบธรรม และในส่วนความเร่งด่วนนั้นกลุ่มนี้มีคุณสมบัติความเร่งด่วนเช่นกัน เนื่องจากระบบของธนาคารนั้นถือเป็นส่วนสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงิน ดังนั้นเมื่อมีข้อเรียกร้องจากนี้ สกย. จึงต้องมีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของระบบ

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรนั้น พบว่ากลุ่มนี้มีระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กรในระดับสูง เนื่องจากการเข้าร่วมเป็นธนาคารรับชำระเงินสงเคราะห์นั้นจะทำให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการส่งยางออก ทั้งในส่วนที่มีบัญชีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารอยู่แล้ว และมีโอกาสขยายไปยังลูกค้ากลุ่มใหม่อีกด้วย และในส่วนระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เนื่องจากเมื่อมีธนาคารเข้าร่วมเป็นธนาคารรับชำระเงินสงเคราะห์มากขึ้น จะช่วยเพิ่มตัวเลือกให้แก่ผู้ประกอบการในการเข้าร่วมใช้บริการ

4) บริษัทผู้รับจ้างพัฒนาระบบ e-Cess

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ ไม่มีคุณสมบัติอำนาจและความชอบธรรมต่อ สกย. เนื่องจากอยู่ในสถานะบริษัทผู้รับจ้างของ สกย. จึงต้องทำตามข้อกำหนดต่างๆ ในสัญญาจ้างที่ได้ทำไว้กับ สกย. และเป็นผู้มีคุณสมบัติความเร่งด่วน เนื่องจากเมื่อทางบริษัทผู้รับจ้างมีข้อเรียกร้องใดๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดข้อขัดข้อง, ล่าช้า ในการดำเนินงานโครงการ สกย. จะต้องตอบสนองต่อข้อเรียกร้องนั้นอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรนั้น พบว่ากลุ่มนี้มีระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กรในระดับสูง เนื่องจากระบบ e-Cess ของ สกย. ถือเป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร ทั้งในส่วน G2G, B2G และ e-Payment ทำให้ผลงานการพัฒนาระบบ e-Cess ให้แก่ สกย. ถือเป็นผลงานที่ทางบริษัทผู้รับจ้างสามารถใช้เป็นแฟ้มผลงาน (Portfolio) ที่มีความน่าเชื่อถือในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อการติดต่อบริษัทอื่น ๆ และในส่วนระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เนื่องจาก สกย. ไม่มีประสบการณ์งานด้านนี้มาก่อน บริษัทผู้รับจ้างซึ่งมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากกว่า จึงสามารถให้คำปรึกษาและการถ่ายทอดองค์ความรู้ในประเด็นต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่ของ สกย. ยังขาดประสบการณ์ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังมีส่วนช่วยในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ อีกด้วย

5) ผู้ให้บริการระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (VAS)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ ไม่มีคุณสมบัติอำนาจและความชอบธรรมต่อ สกย. เนื่องจากเป็นหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการแก่กลุ่มผู้ประกอบการส่งยางออก แต่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องทางตรงใดๆ ต่อ สกย. แต่เป็นกลุ่มที่มีคุณสมบัติความเร่งด่วน เนื่องจากเป็นส่วนที่มีบทบาทเกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินงานของระบบ e-Cess ในส่วนการพัฒนาโปรแกรมเพื่อยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการส่งยางออก เมื่อกลุ่มนี้มีข้อเรียกร้องทางด้านเทคนิคต่างๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดความขัดข้องในกระบวนการ สกย. จึงต้องมีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรนั้น พบว่ากลุ่มนี้มีระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กรในระดับสูง เนื่องจากบริษัทสามารถให้บริการได้ทั้งในส่วนของลูกค้ากลุ่มเดิม และมีโอกาสขยายไปยังลูกค้ากลุ่มใหม่อีกด้วย และในส่วนระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เนื่องจากเมื่อมีกลุ่ม VAS เข้าร่วมโครงการมากขึ้น ก็จะช่วยเพิ่มตัวเลือกให้แก่ผู้ประกอบการในการเข้าร่วมใช้บริการชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์

6) ผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Gateway)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ ไม่มีคุณสมบัติอำนาจและความชอบธรรมต่อ สกย. เนื่องจากเป็นหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการแก่กลุ่ม VAS และกลุ่มผู้ประกอบการส่งยางออก ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องทางตรงต่อ สกย. แต่เป็นกลุ่มที่มีคุณสมบัติความเร่งด่วน เนื่องจากรูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW นั้นได้ถูกออกแบบให้การส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องส่งผ่าน Gateway ไปยังระบบ NSW เมื่อกลุ่มนี้มีข้อเรียกร้องทางด้านเทคนิคต่างๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดความขัดข้องในกระบวนการ สกย. จึงต้องมีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน



ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรนั้น พบว่ากลุ่มนี้มีระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กรในระดับสูง เนื่องจากบริษัทสามารถให้บริการได้ทั้งในส่วนของลูกค้ากลุ่มเดิม และมีโอกาสขยายไปยังลูกค้ากลุ่มใหม่อีกด้วย และในส่วนระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เนื่องจากเมื่อมีกลุ่ม Gateway เข้าร่วมโครงการมากขึ้น ก็จะช่วยเพิ่มตัวเลือกให้แก่ผู้ประกอบการในการเข้าร่วมใช้บริการชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์

7) สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ มีคุณสมบัติความเร่งด่วนเพียงประการเดียว เนื่องจาก สกย. ได้เลือกใช้เครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (GIN) ในการเชื่อมต่อ G2G ระหว่างระบบ e-Cess และระบบ NSW เมื่อทางสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีข้อเรียกร้องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคนิคของระบบเครือข่าย สกย. จึงต้องให้การตอบสนองอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ไม่เกิดปัญหาขัดข้องใดๆ อย่างไรก็ตามหากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ สกย. ได้ สกย. สามารถเปลี่ยนไปใช้ Private Link ในการเชื่อมโยงข้อมูลได้ ทำให้กลุ่มนี้ไม่มีคุณสมบัติอำนาจและความชอบธรรมต่อโครงการพัฒนาระบบ e-Cess ของ สกย.

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรนั้น พบว่ากลุ่มนี้มีระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กรในระดับต่ำ เนื่องจากเครือข่าย GIN เป็นบริการที่ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายและระบบ e-Cess ของ สกย. ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับตัวชีวิตใดๆ ของทางสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งไม่ได้มีภาระงานที่เกี่ยวข้องกัน ทางสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงได้ประโยชน์จากระบบ e-Cess ในแง่ของผลงานทางอ้อมเท่านั้น แต่ในส่วนระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการใช้บริการเครือข่าย GIN ช่วยให้ สกย. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและดูแลบำรุงรักษาระบบเครือข่าย รวมทั้งความน่าเชื่อถือของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยเสริมให้กระบวนการดำเนินงานของระบบ e-Cess มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

จากการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ช่วยให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบจำลองอำนาจ, ความชอบธรรม, และความเร่งด่วน (Mitchell, Agle & Wood, 1997) ดังนี้

(1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทชัดเจน (Definitive Stakeholders) หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณลักษณะครบทั้ง 3 ประการ (อำนาจ, ความชอบธรรม, และความเร่งด่วน) ซึ่งเป็นกลุ่มมีความสำคัญสูงสุด ผู้ดูแลโครงการจึงต้องมีการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทันที หรือมีข้อเรียกร้อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้พวกเขาเป็นพันธมิตรที่ติดอยู่ตลอดเวลา

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คาดหวัง (Expectant Stakeholders) หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติเพียง 2 ใน 3 ประการ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญรองลงมาแม้จะเป็นกลุ่มที่ไม่มีอิทธิพลในระดับสูงต่อการดำเนินงานโครงการ แต่อาจมีระดับอิทธิพลสูงขึ้นหากได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มอื่นๆ ผู้ดูแล



โครงการจึงควรเผื่อระวัง, รับฟัง และตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของกลุ่มนี้

(3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแฝง (Latent Stakeholders) หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติเพียงประการเดียว จึงเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญน้อยที่สุด และไม่สามารถสร้างแรงกดดันให้แก่การดำเนินงานโครงการ จึงถือเป็นกลุ่มที่ผู้ดูแลโครงการไม่ให้ความสำคัญมากนัก แต่มุ่งเน้นด้านการแจ้งข่าวสาร และมีการสื่อสารเพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่เกิดข้อขัดแย้งใดๆ

สรุปรายละเอียดการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระบบ e-Cess แสดงดังตารางที่ 5 โดยใช้สัญลักษณ์เพื่อแทนคุณสมบัติในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในตาราง ดังนี้

A1 = อำนาจ

A2 = ความชอบธรรม

A3 = ความเร่งด่วน

A4 = ระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กร

A5 = ระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเหตุ. - การจัดลำดับความสำคัญในคอลัมน์ “ลำดับความสำคัญ” นั้น เรียงลำดับความสำคัญจากประเภทของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งผลการวัดของแต่ละคุณสมบัติที่นำมาจัดประเภทได้จากผลการให้คะแนนของผู้ถูกสัมภาษณ์ (รายละเอียดผลการให้คะแนนตามตารางที่ 3) และตรวจสอบความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง



ตารางที่ 5 รายละเอียดการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบ e-Cess

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บทบาท	คุณสมบัติ					ประเภทของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ
		A1	A2	A3	A4	A5		
1) กรมศุลกากร	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานเจ้าภาพผู้รับผิดชอบระบบ NSW กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตนำเข้า/ส่งออก 	มี	มี	มี	สูง	สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทชัดเจน	
2) ผู้ประกอบการส่งยางออก	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ใช้บริการระบบ e-Cess เพื่อชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ 	ไม่มี	มี	มี	สูง	สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คาดหวัง	
3) ธนาคารรับชำระเงินสงเคราะห์	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการชำระเงินสงเคราะห์ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 	มี	ไม่มี	มี	สูง	สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
4) บริษัทผู้รับจ้างพัฒนาระบบ e-Cess	<ul style="list-style-type: none"> เป็นบริษัทผู้รับจ้างพัฒนาระบบ e-Cess และให้คำปรึกษาในการดำเนินงานให้แก่ สกย. 	ไม่มี	ไม่มี	มี	สูง	สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแฝง	
5) ผู้ให้บริการระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนา software เพื่อยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ประกอบการ 	ไม่มี	ไม่มี	มี	สูง	สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแฝง	
6) ผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ 	ไม่มี	ไม่มี	มี	สูง	สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแฝง	
7) สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการเครือข่าย GIN ในการเชื่อมต่อระหว่างระบบ e-Cess กับระบบ NSW 	มี	ไม่มี	ไม่มี	ต่ำ	สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

2) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า สกย. มีแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Cess ดังนี้

การจัดการความสัมพันธ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญที่สุด คือ กรมศุลกากรนั้น สกย. ได้จัดให้มีการจัดประชุมหารือเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน รวมทั้งเชิญผู้แทน จากกรมศุลกากรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดประชุมสัมมนาร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ อีกด้วย

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่งยางออก ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ระบบ e-Cess นั้น สกย. ได้มุ่งเน้นด้านการ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สกย., การประชุมสัมมนา เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกลุ่มนี้เป็นหลัก เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเปลี่ยนจากการชำระเงินสงเคราะห์ตามกระบวนการ เดิม มาเป็นการชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์

ขณะเดียวกันในส่วนกลุ่มธนาคารรับชำระเงินสงเคราะห์, กลุ่มผู้ให้บริการระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น สกย. ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเพื่อให้ ความช่วยเหลือ และแจ้งข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นในการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องให้รองรับการชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์

และในส่วนของบริษัทผู้รับจ้างพัฒนาระบบ e-Cess นั้น สกย. ได้จัดให้มีการจัดประชุมหารือ ชี้แจง เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น รวมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น และช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่บริษัทผู้รับจ้าง นอกจากนี้ สกย. ยังเปิดให้บริษัทผู้รับจ้างเข้ามามีส่วนร่วม ในการประชุมหารือร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ อีกด้วย

ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสุดท้าย คือ สำนักงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) นั้น สกย. ได้จัดให้มีผู้ประสานงานเพื่อแจ้ง/รับแจ้งข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) ผลการวิเคราะห์แนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 7 กลุ่ม พบว่า สกย. มีแนวทางการจัดการที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานในระยะสั้นแล้ว ดังที่สะท้อนจากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหาร ซึ่งอยู่ในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW/กรมศุลกากร ที่กล่าวว่า “ที่ผ่านมาทั้ง NSW และ สกย. มีการดำเนินงานร่วมกันที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ข้อกำหนดต่างๆ ของทั้งสองฝ่ายอย่างชัดเจน รวมไปถึงการพยายามช่วยกันสนับสนุน ร่วมกันในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้เกี่ยวข้อง” เช่นเดียวกัน กับผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทผู้ส่งยางออกแห่งหนึ่ง ที่ได้แสดงความเห็นว่า “ทาง สกย. ก็มีแนวทางการจัดการที่ดี มีการ Enforce บังคับใช้ มี Deadline ให้เวลาปรับตัว และขับเคลื่อนอย่างจริงจัง” อย่างไรก็ตาม สกย. ยังขาดในส่วนของการวางแผนการดำเนินงานระยะยาว สกย. จึงควรมีการวางแผนระยะยาว เพื่อใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับแต่ละกลุ่ม และทำการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อเปรียบเทียบกับแผน ที่วางไว้ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยพบว่า สกย. ควรเพิ่มในส่วนการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เนื่องจาก เป็นส่วนที่มีความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้



ในส่วนของการสัมภาษณ์หน่วยงานภาคเอกชนที่มีส่วนร่วมในการให้บริการระบบ e-Cess แห่งหนึ่ง ซึ่งดำรงตำแหน่งบริหารของฝ่ายพัฒนาระบบบริการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แสดงข้อคิดเห็นว่า “ในช่วงเปิดใช้งาน สกย. ก็มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ค่อนข้างทั่วถึง แต่หลังการเปิดใช้งานสิ่งที่สำคัญ คือ การประเมินความพึงพอใจจากทั้งกลุ่มผู้ส่งออกและกลุ่มผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง ทั้ง VAS และธนาคาร เพื่อฟัง Feedback และนำมาปรับปรุงข้อที่บกพร่องให้ดียิ่งขึ้น”

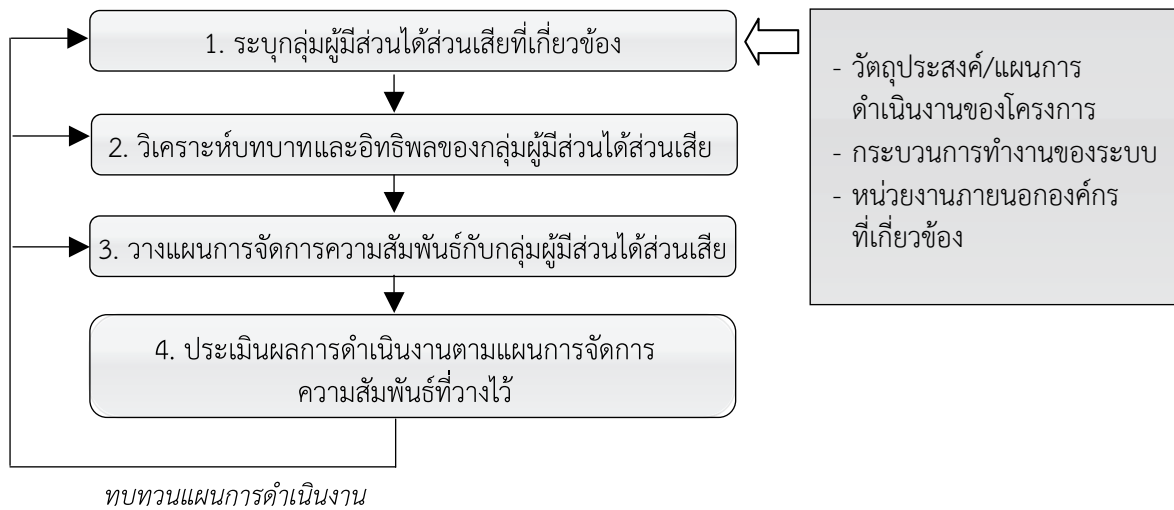
นอกจากนั้น จากผลการศึกษาสารภาพสรุปแนวทางการวางแผนการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังแสดงในภาพที่ 6 เพื่อเป็นกรอบในการวางแผนการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

(1) ทำการระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนการระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานโครงการ โดยพิจารณาถึงข้อมูลต่างๆ ของโครงการ เช่น วัตถุประสงค์, แผนการดำเนินงาน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของระบบ และหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องในกระบวนการต่างๆ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบถ้วน

(2) ทำการวิเคราะห์บทบาทและอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิเคราะห์บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่ได้ทำการระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1 เพื่อให้เห็นความเกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์อิทธิพลของแต่ละกลุ่ม เพื่อพิจารณาลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์บทบาทและอิทธิพลจะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

(3) จัดทำแผนการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในส่วนแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว เป็นการวางแผนการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มให้เหมาะสมกับบทบาทและอิทธิพลของแต่ละกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานโครงการ รวมทั้งจะต้องมีการวางแผนให้มีความสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

(4) ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความสัมพันธ์เป็นขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบผลกับแผนการดำเนินงานที่ได้วางไว้ ซึ่งควรทำการประเมินผลเป็นระยะตามความเหมาะสมกับการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส เป็นต้น เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน และเป็นการทบทวนความเหมาะสมของแผนการดำเนินงานที่วางไว้อีกด้วย



ภาพที่ 6 ข้อเสนอแนะขั้นตอนการวางแผนการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการพัฒนาโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

5. สรุปผลงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นแนวทางการจัดการความสัมพันธ์ และการจัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แต่ละกลุ่ม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานแตกต่างกันไป โดยใช้กรอบแนวคิดงานวิจัยที่มุ่งศึกษาคุณสมบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 ส่วน ดังนี้ 1) คุณลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประกอบ (1) อำนาจ (2) ความชอบธรรม (3) ความเร่งด่วน และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร โดยประกอบด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้ (1) ระดับการพึ่งพาอาศัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กร (2) ระดับการพึ่งพาอาศัยที่องค์กรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มและหลายภาคส่วนด้วยกัน และในแต่ละกลุ่มจะมีบทบาทและอิทธิพลต่อการดำเนินงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกันไป จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานผู้พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่า คุณภาพของระบบและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้ใช้งาน ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม ถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และในส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่อาจ



ไม่ได้เป็นกลุ่มผู้ใช้งาน แต่มีส่วนในการสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นส่วนหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม องค์กรควรจะต้องมีการชี้แจงแผนงานและข้อมูลต่างๆ รวมทั้งจัดให้ประชุมร่วมหารือกัน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ที่จะส่งผลให้การดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จเช่นกัน

งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการต่อยอดงานวิจัยในอนาคตว่าควรมุ่งเน้นศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แต่ละระยะ เนื่องจากอิทธิพลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ในการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละระยะ เช่น ระยะเริ่มต้น, ระยะการพัฒนา, ระยะสิ้นสุดโครงการ อาจมีความแตกต่างกัน การศึกษาเจาะลึกจะสามารถช่วยให้หน่วยงานสามารถทำการวางแผนในการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถนำกรอบความคิดงานวิจัยนี้ไปปรับใช้ในการศึกษากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่นๆ ได้เช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- Ministry of Information and Communication Technology. (2011). Thailand's Policy Framework on Information and Communication Technology for the Years 2011-2020. 1st Publication. Bangkok: Ministry of Information and Communication Technology.
- สำนักกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง. (2556). รายงานสรุปผลการประชุมเชิงสัมมนาระบบรับชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ
- Office of the Rubber Replanting Aid Fund. (2013). The Workshop Summary Report for Entrepreneurs on the Rubber Replanting Electronic Payment System.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2547). การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- National Innovation Agency. (2004). Innovation Management Course for Executives (IMEs). 1st Publication. Bangkok: National Innovation Agency, Ministry of Science and Technology.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2555). รายงานการศึกษาและการยกระดับ United Nations e-Government Readiness Ranking 2012.
- Electronic Government Agency. (2012). Report of the upgrading study of the United Nations e-Government Readiness Ranking.



- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550). รายงานการพิจารณาศึกษาแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. คณะกรรมาธิการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: สภานิติบัญญัติแห่งชาติ
- The Secretariat of the Senate. (2007). Report on the Management Plan of the Electronic Government System. Bangkok: Committee on Science, Information Technology, and Communication, The National Legislative Assembly.
- Brown, M. M., & Brudney, J. L. (2001, October). Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.
- Chan, C., Pan, S., & Tan, C. W. (2003). Managing stakeholder relationships in an e-government project. *AMCIS 2003 Proceedings*, 98
- Clarkson, M. E. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of management review*, 20(1), 92-117.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Frooman, J. "Stakeholder Influence Strategies", *Academy of Management Review* (24:2), 1999, pp. 191-205.
- Karin Axelsson, Ulf Melin and Ida Lindgren. (2013). Public e-services for agency efficiency and citizen benefit: findings from a stakeholder centered analysis. *Government Information Quarterly*, 2013, 30(1), 10-22.
- Mendelow, A. (1991). Stakeholder Mapping. *Proceedings of the 2nd International Conference on Information Systems*, Plenum Publishers, Cambridge, MA
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of management review*, 22(4), 853-886.
- OECD. (2005) "The Measurement of Scientific and Technological Activities: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data: Oslo Manual, Third Edition" prepared by the Working Party of National Experts on Scientific and Technology Indicators, OECD, Paris
- Pavie, X., Hsu, E., Rödle, H. J. T., & Tapia, R. O. (2013). How to Define and Analyze Business Model Innovation in Service.
- Rogers, E.M. 1995, *Diffusion of Innovation*. 4th ed. NY:The Free Press



- Sæbø, Ø., Flak, L. S., & Sein, M. K. (2011). Understanding the dynamics in e-Participation initiatives: Looking through the genre and stakeholder lenses. *Government Information Quarterly*, 28(3), 416-425.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1974). The bases and use of power in organizational decisionmaking: The case of universities. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 453–473.
- Schilling, M.A. (2008). *Strategic Management of Technological Innovation*. 2nd ed. NY: McGraw-Hill Education.
- Tidd, J and Bessant, J (2009), *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*, 4th edition, Chichester, John Wiley and Sons.
- United Nations. (2014). *E-Government Survey 2014 E-Government for the Future We Want*.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646-665.