กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งของไทย

วันที่รับบทความ: 28 มกราคม 2565 / วันที่แก้ไขบทความ: 31 สิงหาคม 2565 / วันที่ตอบรับบทความ: 26 กันยายน 2565

กุลธิดา สายพรหม
พัชนี เชยจรรยา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งของสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมสาธารณะ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วย การวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้จัดการกระบวนการหรือเนื้อหาขององค์กร กลุ่มผู้ใช้ที่สมัครเป็นสมาชิกของแพลตฟอร์ม และกลุ่มนักวิชาการด้านวารสารศาสตร์ดิจิทัล จำนวนทั้งหมด 21 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งจากกรณีศึกษาเป็นกระบวนการที่ถูกออกแบบสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้เสนองานกับผู้ใช้ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบตอบแทน โดยกระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์ม C-Site และแพลตฟอร์ม Hatyai City Climate มี 3 กระบวนการหลักสำคัญ ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า เป็นการนำเข้าข้อมูลเพื่อกระจายประเด็นปัญหาหรือชิ้นงานข่าว และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าว โดยดำเนินงานในพื้นที่สาธารณะ 3 ลักษณะ คือ พื้นที่สาธารณะแบบเสมือน พื้นที่สาธารณะทางกายภาพ และพื้นที่สาธารณะในสื่อมวลชน 2) กระบวนการ เป็นการจัดการ ทั้งการจัดการวาระงาน การจัดการมวลชน การจัดการเนื้อหา และเทคโนโลยี และ 3) ผลผลิต เป็นผลผลิตหรือชิ้นงานข่าวที่เสร็จสมบูรณ์ ได้แนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงผลประโยชน์ร่วมกันขององค์กรและผู้ใช้ โดยมีจุดร่วมที่น่าสนใจคือ 1) การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใช้จากโลกออนไลน์และโลกออฟไลน์ 2) การใช้แพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ และ 3) ความยืดหยุ่นของการนำเสนอเนื้อหาหรือประเด็นข่าว

คำสำคัญ: คราวด์ซอร์สซิ่ง, กระบวนการรายงานข่าว, แพลตฟอร์ม, ซีไซด์, หาดใหญ่ซิตี้ไคลเมท

กุลธิดา สายพรหม (ศศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555; E-mail: kultida.say@stu.nida.ac.th) และพัชนี เชยจรรยา (นศ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525; E-mail: patchanee.c@nida.ac.th) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของ/ปรับปรุงจากวิทยานิพนธ์เรื่อง “กระบวนการและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งของไทย” ในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์และนวัตกรรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ของกุลธิดา สายพรหม ซึ่ง พัชนี เชยจรรยา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

A Process of News Reporting on Thai Crowdsourcing Platforms

Received: January 28, 2022 / Received in revised form: August 31, 2022 / Accepted: September 26, 2022

Kultida Sayprom

Patchanee Cheyjunya

Abstract

This research is aimed to study and analyze the process of news reporting on crowdsourcing platforms of the Bureau of Networking and Public Participation, Public Broadcasting Authority of Thailand (Thai PBS), and the Southern Cities Climate Change Resilience Networks Foundation (SCCCRN). Qualitative research was conducted by document analysis and in-depth interviews with three groups of 21 key informants: the organizational process and content managers, subscribers of platform membership, and digital-journalism academicians. The findings show that the process of news reporting on the studied crowdsourcing platforms is a process designed for enhancing interaction between the proposing organizations and the platform users, which is a mutually beneficial relationship. The process of news reporting on the C-Site platform and the Hatyai City Climate platform consists of three main processes: 1) Input is the import of data for disseminating problematic issues or new pieces, and for motivating users to participate in news reporting, operated on three types of the public spheres: the virtual public sphere, physical public sphere, and public sphere in mass media, 2) a process is the procedure of management of working agenda, masses, content, and technology, and 3) output is completed work or news pieces, guidelines for problem-solving, and mutual benefits of both the organization and users. Besides, some interesting commonalities are also found: The creation and maintenance of the relationship with both online and offline users, 2) the use of crowdsourcing platforms with social media, and 3) flexibility in content or news presentation.

Keywords: Crowdsourcing, News reporting process, Platform, C-Site, Hatyai City Climate

Kultida Sayprom (M.A., Ramkhamhaeng University, 2012; E-mail: kultida.say@stu.nida.ac.th) and Patchanee Cheyjunya (M.A. Chulalongkorn University, 1982; E-mail: patchanee.c@nida.ac.th) are Professors of Communication Arts and Management Innovation at the National Institute of Development Administration (NIDA).

This article is part of a thesis 'The Process and User Participation on News Crowdsourcing Platforms in Thailand', the Doctor of Philosophy Program in Communication Arts and Innovation, the National Institute of Development Administration (NIDA) by Kultida Sayprom and Patchanee Cheyjunya (dissertation advisor).

ที่มาและความสำคัญ

ปรากฏการณ์ระดมพลังมวลชนบนพื้นที่ออนไลน์ (Crowdsourcing)

ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งในแง่ของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน การให้บริการมัลติมีเดียได้อย่างสมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเกิดขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์ และการที่ผู้ใช้สื่อสามารถร่วมผลิต นำเนื้อหาเข้าสู่ระบบ และแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์สื่อ และพลิกโฉมกระบวนการสื่อสารแบบดั้งเดิมไปอย่างสิ้นเชิง ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นนับเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการระดมพลังมวลชนบนพื้นที่ออนไลน์หรือที่เรียกว่าปรากฏการณ์ “คราวด์ซอร์สซิ่ง” ซึ่งพัฒนามาจากสองแนวคิดหลัก คือ การว่าจ้างบุคคล/หน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานบางโครงการหรือบางภารกิจงานแทนบุคลากรภายในองค์กร (Outsourcing) และมวลชน (Crowd) ซึ่งเป็นแรงงานขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพบนพื้นที่ออนไลน์ (Brabham, 2013) ต่อมาในปี 2008 การนิยามความหมายกลับมีความหลากหลายและแตกต่างมากขึ้น Estellés-Arolas and González-Ladrón-De-Guevara (2012) จึงได้พยายามศึกษาและทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปนิยามความหมายให้ครอบคลุมมากที่สุด นั่นคือ คราวด์ซอร์สซิ่ง เป็นกิจกรรมออนไลน์แบบมีส่วนร่วมประเภทหนึ่งที่บุคคล สถาบัน องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหรือบริษัทเป็นผู้เสนอความต้องการบางอย่างให้กับมวลชนที่มีความหลากหลาย ทั้งภูมิหลัง พื้นที่อาศัย ระดับความรู้ ประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ รูปแบบความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์แบบตอบแทน (รังสรรค์ เกียรติ์ภานนท์, 2558) แม้ในยุคแรกจะมีการนำแนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้ประโยชน์ในองค์กรธุรกิจหรือภาคเอกชน แต่ยิ่งแนวคิดนี้แพร่กระจายออกไปมากเพียงใด ก็ยิ่งครอบคลุมไปยังเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นเท่านั้น ปัจจุบันมีการนำแนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่งมาประยุกต์ใช้ในงานด้านต่าง ๆ ค่อนข้างหลากหลาย หนึ่งในนั้น คือ การนำมาใช้ในด้านการรายงานข่าว

คราวด์ซอร์สซิ่งกับวิกฤตความเชื่อมั่นของข่าวและการใช้ประโยชน์ข้อมูลจากมวลชน

การมาถึงของยุคที่ข้อมูลข่าวสารในสังคมมีความรวดเร็ว ผู้รับสารหรือผู้ใช้สื่อสามารถผลิตข่าวสารได้เองอย่างอิสระ หลากหลายรูปแบบ และสื่อมวลชนเองต่างใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นในฐานะเป็นแหล่งข้อมูลหรือวัตถุดิบในการทำข่าว หาเบาะแสของข่าว และกำหนดวาระข่าวอย่างแพร่หลาย แต่จากการศึกษาของวัฒณี ภูวทิศ (2560) กลับพบปัญหาของข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อใช้ในการรายงานข่าวสารของผู้สื่อข่าว โดยพบว่า ข้อมูลมีความผิดพลาด ขาดความน่าเชื่อถือ สร้างความแตกตื่นเมื่อเกิดภาวะวิกฤต สร้างความแตกแยกในสังคม และละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและลิขสิทธิ์ จากสภาวะดังกล่าว การข่าวจึงมีพื้นฐานที่เหมาะกับแนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่ง เนื่องจากเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากมวลชนบนพื้นที่ออนไลน์อย่างมีระบบ และมีการตรวจสอบยืนยันข้อมูลข่าว ยืนยันข้อเท็จจริง เพื่อความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลข่าวสาร ขณะเดียวกันมวลชนส่วนใหญ่ทำหน้าที่รายงานข้อมูลต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมมาได้ และช่วยให้ความกระจ่างเกี่ยวกับประเด็นซับซ้อนต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านการฝึกอบรมมากนัก และด้วยจำนวนมวลชนที่มีจำนวนมากกว่า (Howe, 2011) จากการศึกษาเชิงประจักษ์ของ Aitamurto (2013, 2015a as cited in Aitamurto, 2016) ยังพบว่า นักข่าวสามารถนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากมวลชนมาช่วยในการดำเนินการตรวจสอบ และค้นหาความรู้จากมวลชนเหล่านั้นจนนำไปสู่การค้นพบความรู้ที่รวดเร็ว และแม้แต่การค้นพบความรู้ที่นักข่าวไม่รู้ ไม่เพียงเท่านั้นนักข่าวยังสามารถเชิญชวนให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำข่าวเชิงสืบสวน ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อแสวงหาแหล่งข้อมูลชั้นดีจากกลุ่มคน และใช้ประโยชน์จากปัญญารวมหมู่ของภาคประชาชน อันหมายถึง การดึงความร่วมมือ ดึงภูมิปัญญาของชุมชนมาร่วมแก้ปัญหาหรือดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้การรายงานข่าวมีมุมมองที่ครอบคลุม หลากหลาย และทำให้เสียงที่เคยถูกละเลยได้มีพื้นที่แสดงออก (สุดารัตน์ ดิษยวรรธนะ จันทราวัฒนากุล และจักร์กฤษ เพิ่มพูน, 2557 และพิรงรอง รามสูต และถมทอง ทองนอก, 2563)

การรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งของไทย

จากการสำรวจแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งของไทย ผู้วิจัยพบว่า มีแพลตฟอร์มถาวรไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ออกแบบและดำเนินงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือบางสถานการณ์เท่านั้น เช่น เว็บไซต์ไทยฟลัดหรือศูนย์ข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย แพลตฟอร์มที่ให้บริการฐานข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นทั้งหมดในเหตุการณ์วิกฤตการณ์น้ำท่วมใหญ่ในปี 2554 ด้วยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานสถานการณ์ การขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือ (นันทพร เตชะประเสริฐสกุล, 2556) แพลตฟอร์มนี้แม้จะมีจุดเด่นที่สามารถใช้งานได้ง่าย มีรูปแบบการรายงานที่ชัดเจน และสะท้อนให้เห็นถึงพลังการมีส่วนร่วมของประชาชนในสถานการณ์สาธารณภัย แต่ไม่ได้ถูกนำไปขยายการใช้งานต่อ และปิดตัวลงในเวลาต่อมา

ต่างจากแพลตฟอร์ม C-Site ที่พัฒนาโดยองค์กรสื่อสาธารณะอย่างสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าวอย่างต่อเนื่อง ในประเด็นที่หลากหลาย โดยผู้ใช้สามารถเข้าไปดูได้ว่าข่าวนี้เกิดขึ้นที่ไหน แต่ละแห่งมีเรื่องอะไร และยังช่วยให้ประชาชนสื่อสารกับสังคมได้ทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดสาธารณภัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ รวมถึงการร่วมคิด ร่วมออกแบบเนื้อหา กระทั่งถึงระดับที่ประชาชนลงมือผลิตข่าวเองหรือผลิตร่วมกับสถานีโทรทัศน์ ซึ่งมีเป้าหมายให้กลายเป็นอีกช่องทางหนึ่งของภาคประชาชนในการสื่อสารสาธารณะ เพื่อสร้างการรับรู้ เรียนรู้ และขับเคลื่อนวาระทางสังคม การพัฒนาแพลตฟอร์ม C-Site โดยสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมสาธารณะ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ในฐานะภาคส่วนสาธารณะ (หน่วยงานของรัฐ) ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็น การสนทนาพูดคุยในระดับพื้นที่ได้อย่างใกล้ชิด สามารถผลักดันประเด็นจากภาคประชาชนได้อย่างคล่องตัว และได้รับความคิดเห็นหรือข้อมูลที่น่าสนใจจากผู้ใช้โดยตรง ด้านภาคประชาชนเอง ในฐานะภาคส่วนพลเมือง (ประชาสังคม) ได้สร้างแพลตฟอร์มของชุมชนในลักษณะเดียวกันขึ้นมา นั่นคือ แพลตฟอร์ม Hatyai City Climate เพื่อเฝ้าระวังและเตือนภัยน้ำท่วมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และพื้นที่ลุ่มน้ำคลองอู่ตะเภา ซึ่งดำเนินการโดยภาคส่วนพลเมืองเมืองหาดใหญ่ ภายใต้การบริหารจัดการโดยมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศร่วมกับการบูรณาการความร่วมมือขององค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยให้ประชาชนแจ้งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ตลอดเวลา หลังจากที่เปิดแพลตฟอร์มในช่วงเวลา 1 ปี มีผู้เข้าชมจำนวน 800,000 ราย หรือประมาณ 2.5 ล้านครั้ง และยังมีส่วนสนับสนุนให้เทศบาลนครหาดใหญ่ประสบผลสำเร็จในการเตือนภัยและดำเนินงานในสถานการณ์อุทกภัยช่วงปลายปี 2554 และต้นปี 2555 ในระดับที่ประชาชนพึงพอใจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

ดังนั้นจึงน่าสนใจว่า สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมสาธารณะ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม C-Site และมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม Hatyai City Climate นำแนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่งมาดำเนินการในกระบวนการรายงานข่าวอย่างไร และอะไรคือจุดร่วมที่น่าสนใจในกระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งจากกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งของสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมสาธารณะ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคราวด์ซอร์สซิ่งในบริบทของการรายงานข่าว

1.1 ประเภท วิธีการจัดการงาน และกฎของคราวด์ซอร์สซิ่ง

งานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่ง ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้

จัดแบ่งประเภทของคราวด์ซอร์สซิ่งตามเกณฑ์ลักษณะของงาน (Girer, 2013) ซึ่งการรายงานข่าวจัดอยู่ในประเภทงานขนาดเล็กหรือไมโครทาสก์ (Microtask) ที่แบ่งงานออกเป็นชิ้นย่อย ๆ เท่าที่จะทำได้ในโครงการงานนั้น ๆ โดยผู้เสนองานสามารถมีส่วนร่วมกับมวลชนมากขึ้น ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น และรูปแบบพื้นฐานของไมโครทาสก์จะไม่มีความซับซ้อน

วิธีการจัดการงานแบบไมโครทาสก์ (Grier, 2013) มีดังนี้ 1) ทำให้งานมีขนาดเล็กและง่าย ต้องการเวลาเพียงเล็กน้อย เพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนทั้งหมดของงาน 2) ผู้เสนองานต้องกำหนดงานให้เห็นทั้งภาพรวมและส่วนย่อยในแต่ละงาน เพื่อนำเสนองานต่อมวลชนและเพื่อรวบรวมงาน 3) จัดระเบียบข้อมูลด้วยสเปรดชีต (Spreadsheet) ที่มีลักษณะเป็นตารางจัดการ 4) ตรวจสอบผลลัพธ์เพื่อความถูกต้อง โดยขึ้นอยู่กับงานและการยอมรับระดับความผิดพลาด ประมาณร้อยละ 5-10 5) ประกอบชิ้นงาน เป็นการรวบรวมผลลัพธ์จากงานแต่ละงาน ในบางกรณีผู้เสนองานไม่ต้องทำอะไร เนื่องจากเป้าหมายในงาน คือ การสร้างฐานข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลการติดต่อสำหรับผู้นำเยาวชน ซึ่งอยู่ในรูปแบบสเปรดชีตเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ขั้นการจัดระเบียบข้อมูลหรือการวิเคราะห์ทางสถิติของข้อมูลที่ได้รับ

นอกจากการจัดการงานดังกล่าวข้างต้นแล้ว Howe (2011) ยังได้เสนอกฎของคราวด์ซอร์สซิ่ง (Howe, 2011 and Sloane, 2011) ไว้ดังนี้ 1) เลือกประเภทคราวด์ซอร์สซิ่งให้ถูกต้อง 2) เลือกมวลชนให้ถูกต้อง 3) เสนอสิ่งจูงใจที่เหมาะสม 4) กำหนดทิศทางและการตอบคำถามของมวลชน 5) ทำให้ง่ายและแยกให้ย่อย โครงการคราวด์ซอร์สซิ่งจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากผู้เสนองานสามารถแบ่งย่อยงานเป็นชิ้นเล็ก ๆ อย่างเรียบง่าย สนุก สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และพอดีกับเวลาว่างของแต่ละบุคคลได้ 6) คำนึงถึงกฎของสเตอร์เจียน (Remember sturgeon's Law) โดยกฎนี้ระบุว่า ร้อยละ 10 ของทุกสิ่งถือว่ามีคุณภาพที่ดี ปัญหาอยู่ที่จะใช้วิธีการใดในการกลั่นกรองนำสิ่งที่ดีออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ 7) ชุมชนถูกเสมอ แม้มวลชนจะต้องการผู้นำที่มีอำนาจจูงใจ ไม่ใช่การบังคับขู่เข็ญ และสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้ แต่ที่สุดแล้วก็ต้องปฏิบัติตามความต้องการของชุมชนอยู่ดี และ 8) อย่าถามว่ามวลชนจะทำอะไรให้คุณ แต่ควรถามว่าคุณจะทำอะไรให้มวลชน

1.2 กระบวนการคราวด์ซอร์สซิ่ง

ผู้วิจัยดัดแปลงกระบวนการคราวด์ซอร์สซิ่งจากการศึกษาของ Ghezzi et at. (2018) และ Karlsson and Martinsson (2014) ดังนี้

(1) ปัจจัยนำเข้า เกี่ยวข้องกับประเภทของปัญหาหรืองานที่ต้องการ โดยขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงาน โครงสร้างการจัดการ และความรู้หรือทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้เข้าร่วม จากผลการศึกษา พบว่า ผู้เข้าร่วมเกือบทั้งหมดเคยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เสนองานหรือองค์กรเจ้าของโครงการมาก่อน ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจเข้าร่วม นอกจากนี้การติดต่อและโต้ตอบกันทางอีเมลที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เข้าร่วมกับผู้เสนองานส่งผลต่อความสัมพันธ์ในทิศทางที่ดีและเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นได้ สำหรับแรงจูงใจในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน แรงจูงใจทางสังคม (การได้เข้าสังคมและการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น) การได้บรรลุเป้าหมาย ลักษณะงาน (งานควรมีขนาดเล็ก เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ให้ความสนุกสนาน และใช้ระยะเวลาในการทำงานพอดีกับเวลาว่างของผู้เข้าร่วม) การได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมทำงาน และเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะที่มีอยู่

(2) กระบวนการ เกี่ยวข้องกับการจัดการ ทั้งการจัดการวาระงาน การจัดการความรู้ การจัดการมวลชน และเทคโนโลยี ดังนี้

(2.1) การจัดการวาระงาน เป็นส่วนที่ผู้เสนองานต้องดำเนินการทั้งหมด เพื่อประสานงานและจัดระบบวาระงาน ได้แก่ 1) ผู้เสนองานต้องออกแบบแนวทางการแก้ปัญหา ด้วยการกำหนดคำชี้แจงปัญหาที่ชัดเจนและทุกคนสามารถเข้าใจได้ ส่วนปัญหาที่ต้องการได้รับคำตอบต้องมีเกณฑ์ที่ไม่คลุมเครือและง่ายต่อการประเมิน 2) กำหนดค่าตอบแทนหรือรางวัล 3) กลไกการประสานงาน และ 4) ระบบการติดต่อกลับ

(2.2) การจัดการความรู้ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวม จัดระเบียบ และใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ได้รับทั้งในระหว่างการทำงานและภายหลังจากงานนั้นเสร็จ

สิ้น นอกจากนี้การจัดการความรู้ยังรวมถึงการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาของนวัตกรรมแบบเปิดด้วย

(2.3) การจัดการมวลชน เป็นการกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วม ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ จำนวนของผู้เข้าร่วม วิธีการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อผู้เข้าร่วม โดยแรงจูงใจนั้นขึ้นอยู่กับ ความซับซ้อนของงานหรือปัญหา คุณลักษณะของงานหรือปัญหา และขั้นตอนของกระบวนการนวัตกรรม ซึ่งเมื่อผลลัพธ์เป็นสิ่งที่จับต้องได้มากเท่าไหร่ แรงจูงใจที่ใช้ก็ควรเป็นภายนอกมากขึ้นเท่านั้น

(2.4) เทคโนโลยีที่ใช้เป็นเครื่องมือ เช่น เว็บไซต์ บล็อก สื่อสังคมออนไลน์หรือแอปพลิเคชันที่ใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งช่วยให้ผู้เข้าร่วมเข้าถึงแพลตฟอร์มได้ดีขึ้น สะดวกขึ้น ทุกที่ และทุกเวลา

(3) ผลผลิต เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาหรืองานที่เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงผลประโยชน์ของผู้เสนองานและผู้เข้าร่วม ในขั้นนี้แม้ระดับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เสนองานกับผู้เข้าร่วมจะเพิ่มขึ้นหลังจากขั้นกระบวนการ แต่ก็ไม่เพียงพอที่จะปรับปรุงความเสียหายของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านั้น ดังนั้นการขาดปฏิสัมพันธ์จากผู้เสนองานจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมในทางลบมากยิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับขั้นกระบวนการ

การรักษาความสัมพันธ์ในกระบวนการคราวด์ซอร์สซิ่งตลอดระยะเวลาของโครงการนับเป็นความท้าทายสำหรับโครงการคราวด์ซอร์สซิ่ง แต่สิ่งที่ยืนยันได้จากผลการวิจัยเชิงประจักษ์นี้ คือ ความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เสนองานและผู้เข้าร่วมจะส่งผลต่อผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

2. กระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้สื่อสังคม

กระบวนการสื่อข่าวของนักข่าวแบบดั้งเดิม เริ่มต้นจากการคิดประเด็นข่าว ซึ่งอาจเกิดจากนักข่าวเกิดข้อสงสัยเองหรือเกิดขึ้นเมื่อนักข่าวพบเห็นหรือรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ หลังจากนั้นนักข่าวจะนำเสนอประเด็นในที่ประชุมกับหัวหน้าข่าว บรรณาธิการข่าว ผู้ช่วยบรรณาธิการข่าว เพื่อกำหนดประเด็นในการนำเสนอ เมื่อผ่านการพิจารณาจากบรรณาธิการข่าวแล้ว นักข่าวจะทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่หลากหลายประเภท ตามลักษณะข้อเท็จจริงที่ต้องการ จากนั้นเขียนข่าว และส่งให้บรรณาธิการตรวจสอบคุณภาพทั้งความถูกต้องของข่าว ความครบถ้วนของข้อมูลข่าว และความเหมาะสมของการอ้างอิงแหล่งข่าว หากข่าวนั้นมีลักษณะข่าวที่ดีมีคุณภาพจะเข้าสู่การกระบวนการเผยแพร่ผ่านช่องทางขององค์กรสื่อ แต่หากไม่มีคุณภาพหรือไม่ครบถ้วนจะส่งกลับไปยังนักข่าวเพื่อเข้าสู่กระบวนการแก้ไขเพิ่มเติมให้ครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป (สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ, 2561) ปัจจุบันกระบวนการสื่อข่าวมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นผลมาจากกลางพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใช้สื่อที่มีการผลิตและแบ่งปันข้อมูลข่าวสารอย่างมากมายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ สุดารัตน์ ดิษยวรรธนะ จันทราวัฒนากุล และจักร์กฤษ เพิ่มพูน (2557) จึงได้อธิบายกระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้สื่อสังคมไว้ ดังนี้

(1) กระบวนการสื่อข่าวมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างนักข่าวและกองบรรณาธิการกับผู้รับสาร การโต้ตอบกันได้ทันทีและตลอดเวลา ทำให้การเผยแพร่ข่าวเกิดขึ้นตลอดทั้งกระบวนการทำข่าว ตั้งแต่ระหว่างที่นักข่าวกำลังรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ลงพื้นที่ระหว่างเหตุการณ์ข่าวกำลังดำเนินไป ซึ่งต่างจากอดีตที่นักข่าวจะได้รายงานข่าวสารให้ผู้รับสารได้รู้ก็ต่อเมื่อข่าวผ่านกองบรรณาธิการและตีพิมพ์เผยแพร่แล้วเท่านั้น นอกจากนี้นักข่าวต้องทำหน้าที่เป็นนายทวารข่าวสาร เพื่อคัดกรองข่าวและข้อมูลด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงแค่รอให้เป็นหน้าที่ของกองบรรณาธิการเท่านั้น เช่นเดียวกับหน้าที่ของการกำหนดวาระข่าวสาร นักข่าวก็มีส่วนในการกำหนดวาระความสำคัญของประเด็นที่นำเสนอด้วยเช่นกัน นั่นคือ บทบาทหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น และต้องทำอย่างเข้มงวด เพื่อคัดกรองข้อเท็จจริงให้ประชาชนอย่างถูกต้อง

(2) การมีส่วนร่วมของผู้รับสารมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการสื่อข่าว เนื่องจากการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาใช้ในกระบวนการสื่อข่าว ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างนักข่าว และผู้รับสาร อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือในกระบวนการสื่อข่าวได้

(3) ข่าวที่ได้จากกระบวนการทำข่าวต้องสามารถตอบสนองการนำเสนอข้อมูล ได้ทั้งในระดับความรวดเร็ว

ทันต่อเหตุการณ์ และต้องสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับสารในการพัฒนาข้อมูลข่าวในมิติความลึก เพื่อการอธิบายความของข่าวและการวิเคราะห์ข่าวเชิงลึกต่อไป

3. การรายงานข่าวโดยมวลชน

มวลชนไม่ได้เป็นเพียงแหล่งแรงงานเท่านั้น แต่ยังสามารถเป็นช่องทางในการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และเป็นหูเป็นตาให้กับผู้คนในสังคมได้ การนำแนวคิด Crowdsourcing มาใช้ในบริบทของการรายงานข่าว สามารถนำไปใช้ในพื้นที่ภูมิศาสตร์ขนาดใหญ่ และสามารถจัดระเบียบข้อมูลได้ในระยะเวลาอันสั้น นอกจากนี้การรายงานข่าวโดยมวลชนจะนำความกว้างและความลึกมาสู่กระบวนการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร โดยที่นักข่าวขององค์กรข่าวแบบทั่วไปไม่สามารถเทียบได้ เนื่องจากเป็นการได้ข้อมูลจากชุมชนที่ห่างไกลที่สุด และสามารถรวบรวมรายละเอียดจากที่ใดก็ได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะในสถานการณ์สาธารณภัยต่าง ๆ หรือการติดตามการชุมนุมและเหตุการณ์ทางสังคมขนาดใหญ่ เพื่อติดตามกิจกรรมต่าง ๆ โดยละเอียด เมื่อนักข่าว (Journalists) ใช้ Crowdsourcing ในการรายงานข่าวนั่นหมายความว่านักข่าวเหล่านั้นได้เปิดกระบวนการการสื่อสารมวลชนสู่สาธารณชน ดังนั้นจึงพิจารณาได้ว่า Crowdsourcing ถือเป็นกระบวนการสื่อสารมวลชนแบบเปิดกว้าง ซึ่งการเปิดกว้างในลักษณะนี้จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารมวลชน เช่น เมื่อนักข่าวต้องการแหล่งข้อมูลจากกลุ่มคนเพิ่มเติม การถามถึงแนวความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์ การให้มวลชนเสนอหัวข้อหรือประเด็นก่อนที่จะนำเสนอ เป็นต้น Aitamurto (2013) ได้เสนอกระบวนการวารสารศาสตร์แบบเปิด (Open journalism practices) อันหมายถึง การระดมข้อมูลและการสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้รับสารซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยเริ่มต้นจากการสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้รับสารซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักด้วยการระดมข้อมูลมวลชนบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (Crowdsourcing) เพื่อสำรวจแนวโน้มความสนใจของผู้รับสาร จากนั้นเป็นการสร้างเนื้อหาจากตัวเลือกและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลัก (Customization) เช่น การเลือกประเด็นนำเสนอหรือการร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกี่ยวกับประเด็นนั้น และขั้นตอนสุดท้ายคือ การสร้างสรรค์เนื้อหาร่วมกัน (Co-Creation) ระหว่างสื่อ (ผู้ส่งสาร) กับกลุ่มเป้าหมายหลัก (ผู้รับสาร)

นิยามศัพท์

กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์ม Crowdsourcing หมายถึง ขั้นตอนการทำงานของผู้จัดการโครงการหรือผู้จัดการกระบวนการ/เนื้อหาบนแพลตฟอร์ม Crowdsourcing ประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นการนำเข้าข้อมูลเพื่อกระจายประเด็นปัญหาหรือชิ้นงานข่าวที่องค์กรต้องการ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าว 2) กระบวนการ (Process) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการวาระงาน การจัดการมวลชน การจัดการเนื้อหา และเทคโนโลยีขององค์กร และ 3) ผลผลิต (Output) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตหรือชิ้นงานข่าวที่องค์กรต้องการ ได้แนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนประโยชน์ที่ผู้ใช้และองค์กรได้รับ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เอกสาร เป็นการศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมาของการพัฒนาแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งในบริบทของการรายงานข่าว โครงสร้างองค์กร นโยบาย แนวทางการดำเนินงาน ผลผลิตและผลลัพธ์ของการรายงานข่าวของสำนักเครือข่ายฯ และมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ

การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการศึกษากระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งขององค์กรทั้งสองแห่ง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณลักษณะที่ต้องการในวัตถุประสงค์วิจัย ซึ่งคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 21 คน ได้แก่ 1) กลุ่มผู้จัดการกระบวนการหรือเนื้อหา พิจารณาจากบทบาทหน้าที่ในการจัดการกระบวนการหรือเนื้อหาบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งในขณะที่ทำการศึกษา

และมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการบนแพลตฟอร์มไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 7 คน 2) กลุ่มผู้ใช้ พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการรายงานข่าวในฐานะผู้ส่งข่าว/ผู้ร่วมผลิตข่าว หรือมีส่วนร่วมในฐานะผู้วางแผนงาน/กำหนดนโยบายการทำงานของแพลตฟอร์ม ไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 9 คน และ 3) กลุ่มนักวิชาการด้านวารสารศาสตร์ดิจิทัล พิจารณาจากความเชี่ยวชาญประสบการณ์ การมีผลงานวิชาการเกี่ยวกับวารสารศาสตร์ดิจิทัล (วารสารศาสตร์พลเมือง วารสารศาสตร์มีส่วนร่วม วารสารศาสตร์แบบเปิด นวัตกรรมแบบเปิดหรือวารสารศาสตร์เชิงข้อมูล) ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือดำรงตำแหน่งคณะกรรมการหรือที่ปรึกษาในองค์กรวิชาชีพสื่อในขณะที่กำลังศึกษาวิจัย จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้กรอบแนวคิดกระบวนการคราวด์ซอร์สซิ่ง อันได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงมาจาก Ghezzi et al. (2018) และ Karlsson & Martinsson (2014) จากนั้นนำข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความชัดเจน ความเหมาะสมของภาษา และให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตรวจสอบซ้ำ ด้วยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการตีความของผู้วิจัยอีกครั้ง ก่อนจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผลต่อไป

ผลการวิจัย

1. กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์ม C-Site

แพลตฟอร์ม C-Site เกิดขึ้นในช่วงต้นปี 2561 ดำเนินการโดยสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมสาธารณะ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยในฐานะภาคส่วนสาธารณะ (หน่วยงานของรัฐ) ทำหน้าที่ “สื่อสาธารณะ” ที่ยึดถือผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ควบคู่ไปกับการทำงานร่วมกับภาคพลเมือง โดยเปิดโอกาสให้ภาคพลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าวในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งมีเป้าหมายให้ C-Site กลายเป็นพื้นที่สาธารณะอีกช่องทางหนึ่งของเครือข่ายพลเมืองในการสื่อสารสาธารณะ เพื่อสร้างการรับรู้ เรียนรู้ และขับเคลื่อนวาระทางสังคม และกลายเป็นช่องทางหลักของการสื่อสารสาธารณะ อันนำไปสู่การขับเคลื่อนสังคมด้วยข้อมูลความรู้ ภายใต้กระบวนการกระจายการมีส่วนร่วม เป็นระบบประชาธิปไตยการสื่อสารและพัฒนาฐานข้อมูลสาธารณะบนฐานของเครือข่ายที่หลากหลาย

1.1 ขั้นปัจจัยนำเข้า จากการศึกษาพบว่า สำนักเครือข่ายฯ ดำเนินงานตามนโยบายและกรอบการดำเนินงานสื่อสาธารณะ ด้านการสร้างและสนับสนุนพื้นที่สาธารณะ (มัทนา เจริญวงศ์, 2562) ที่ดำเนินงานในพื้นที่สาธารณะ 3 ลักษณะ คือ พื้นที่สาธารณะแบบเสมือน พื้นที่สาธารณะในสื่อมวลชน และพื้นที่สาธารณะทางกายภาพ ดังนี้

(1) สื่อออนไลน์ เป็นการใช้พื้นที่สาธารณะแบบเสมือนผ่านสื่อออนไลน์ โดยสำนักเครือข่ายฯ ใช้คำว่า “Online” ประกอบด้วย เว็บแอปพลิเคชัน โมบายแอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรมและแคมเปญต่าง ๆ ตลอดจนเผยแพร่ชิ้นงานข่าว และเป็นช่องทางการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการรายงานข่าวหรือทำให้เกิดการถกเถียง การระดมความคิดเห็น จนอาจนำไปสู่การหาทางออกหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากแนวคิดของภาคพลเมือง ประเภทของสื่อที่ใช้ ได้แก่ แบนเนอร์ อินโฟกราฟิก ชุดภาพ คลิปวิดีโอ และ Clip CL (Commentary less video) ทั้งนี้ในบางประเด็นเป็นเรื่องเฉพาะพื้นที่ เนื่องจากวาระทางสังคมและความต้องการของคนในแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน ดังนั้นนอกจากเพจนักข่าวพลเมืองที่มาจากพื้นที่ส่วนกลางแล้ว ยังมีเพจ The North องศาเหนือ (ศูนย์ข่าวเชียงใหม่) เพจอยู่ดีมีแฮง (ศูนย์ข่าวขอนแก่น) และเพจแลต๊ะแลใต้ (ศูนย์ข่าวหาดใหญ่) เพื่อสะท้อนสถานการณ์ และแสวงหาทิศทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับความต้องการของคนในพื้นที่ โดยเชื่อมโยงการทำงานกับภาคประชาสังคมในพื้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ผ่านการร่วมผลิตเนื้อหาและสร้างกิจกรรมด้านการสื่อสารในพื้นที่

สิ่งที่น่าสนใจคือ การจัดทำระบบฐานข้อมูลออนไลน์ขนาดใหญ่ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ปัญหาเชิงลึกในพื้นที่ ซึ่งต่างต้องใช้โมเดลที่เฉพาะเจาะจง เช่น แคมเปญกำแพงกันคลื่นที่นำไปสู่งานเสวนา “การนำเสนอสถานการณ์และปัญหาเชิงนโยบายที่เกี่ยวกับการกัดเซาะชายฝั่ง” เพื่อหาทางออกและแก้ปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งในระดับนโยบายซึ่งสอดคล้อง

กับความต้องการของประชาชนและบริบทของพื้นที่ โดยมีกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กรมเจ้าท่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเข้าร่วม แคมเปญแม่น้ำโขง ที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของแม่น้ำโขง รวมถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จนเกิดเวทีเสวนา “โขงบ่คือเก่า ลูกหลานบ้านเฮาสิเฮ็ดจั่งได๋” และการยื่นข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาแม่น้ำโขงที่ทำเนียบรัฐบาล และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา และแคมเปญสำรวจและวิเคราะห์สุขภาพต้นยางนาริมถนนเชียงใหม่-ลำพูน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปออกแบบการดูแลต้นยางนาให้เหมาะสม การอนุรักษ์ยางนาอย่างสร้างสรรค์ผ่านแคมเปญนี้ ช่วยเอื้อให้เกิดประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจภายในท้องถิ่น รวมถึงพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้คนในชุมชนได้ด้วย แสดงให้เห็นว่า สำนักเครือข่ายฯ มีแนวคิดที่จะใช้ข้อมูลและต่อยอดข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด มิใช่แค่การระดมข้อมูลหรือชิ้นงานข่าวแต่เพียงอย่างเดียว

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาแอปพลิเคชันเครื่องมือช่วยตัดต่อคลิปวิดีโอออนไลน์ (C-Site Automated Video) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ และให้ผู้ใช้สามารถเล่าเรื่องแบบคลิปวิดีโอได้ง่ายขึ้น โดยมีการเตรียมต้นแบบสำเร็จรูป (Template) สำหรับเล่าเรื่องด้วยภาพนิ่ง คลิปวิดีโอ และ Clip CL ซึ่งสอดคล้องกับชิ้นงานข่าวที่สำนักเครือข่ายฯ ต้องการ และทำให้รูปแบบของการนำเสนอชิ้นงานข่าวเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้แพลตฟอร์มยังรองรับการใช้งานได้ถึง 5 ภาษา ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาลาว ภาษาเขมร และภาษาเมียนมา ซึ่งนอกจากจะขยายกลุ่มมวลชนเป้าหมายให้กว้างขึ้นแล้ว ยังเป็นช่องทางการสื่อสารให้กับกลุ่มแรงงานข้ามชาติได้อีกทางหนึ่งด้วย

(2) สื่อมวลชน เป็นการใช้พื้นที่สาธารณะในสื่อมวลชน ผ่านรายการโทรทัศน์ที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส โดยสำนักเครือข่ายฯ ใช้คำว่า “On Air” เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรมและแคมเปญต่าง ๆ ตลอดจนเผยแพร่ชิ้นงานข่าว โดยแบ่งกลุ่มรายการเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มรายการข่าวที่นำเนื้อหาจากชิ้นงานข่าวและการปักหมุดแผนที่มาเผยแพร่ผ่านช่วงเวลาของรายการข่าวประจำวัน ทั้งข่าวเช้า ข่าวเที่ยง และข่าวค่ำ เช่น รายการวันใหม่ไทยพีบีเอส ช่วง C-Site พิกัดข่าวออกอากาศ รายการจับตาสถานการณ์ ช่วงนักข่าวพลเมือง และรายการนักข่าวพลเมือง C-Site แม้ไม่ได้ต่อยอดเนื้อหาเพิ่มเติม แต่การนำเสนอเนื้อหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นปรากฏการณ์ทางสังคมในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีหลายเรื่องราวและหลายมุมมองที่ปรากฏในแพลตฟอร์ม C-Site กลับไม่ปรากฏในสื่อกระแสหลักมาก่อน 2) กลุ่มรายการที่มาจากการสร้างสรรค์เนื้อหาร่วมกัน (Co-Creation) ระหว่างผู้ใช้ที่เคยผลิตชิ้นข่าวในช่วงนักข่าวพลเมืองจนฝีมือพัฒนากับทีมงานของสำนักเครือข่ายฯ และ/หรือทีมงานของสำนักข่าว ในลักษณะที่ผู้ใช้ผลิตเอง แต่มีทีมงานของสำนักเครือข่ายฯ เป็นผู้ประสานงานและควบคุมการผลิต เช่น รายการที่นี่บ้านเรา รายการกลางเมือง รายการ Localist ชีวิตนอกกรุง 3) กลุ่มรายการที่นำเนื้อหาหรือประเด็นของผู้ใช้มาเป็นเบาะแสหรือสารตั้งต้นในการทำข่าว โดยที่ทีมงานของสำนักเครือข่ายฯ หรือทีมงานของสำนักข่าวเป็นผู้พัฒนาประเด็น ต่อยอดหรือสัมภาษณ์แหล่งข่าวเพิ่มเติม เพื่อให้ประเด็นข่าวมีความรอบด้านมากยิ่งขึ้น เช่น รายการฟังเสียงประเทศไทย รายการที่นี่ไทยพีบีเอส (ออกอากาศตอนสุดท้ายในวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2564) นอกจากนี้ยังส่งต่อประเด็นไปยังสำนักรายการ ศูนย์สื่อสารวาระทางสังคมและนโยบายสาธารณะ (รายการ The Active) หรือสถานีโทรทัศน์ ALTV (Active Learning TV) ด้วย

(3) ปฏิบัติการในพื้นที่ เป็นการใช้พื้นที่สาธารณะทางกายภาพ โดยสำนักเครือข่ายฯ ใช้คำว่า “On Ground” ในลักษณะการจัดกิจกรรมเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำงานร่วมกับกลุ่มเครือข่ายเชิงประเด็น และการทำความร่วมมือกับพันธมิตรทั้งองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ พบประเด็นที่น่าสนใจคือ การจัดเสวนาภาคีเครือข่ายสามารถเป็นช่องทางให้ผู้ใช้ที่สนใจประเด็นเดียวกันได้สร้างเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นหรือเกิดการรวมกันเป็นภาคีเครือข่ายใหม่ได้ ส่วนการจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ยังไม่สามารถจูงใจให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าวได้มากนัก สอดคล้องกับการที่ผู้จัดการกระบวนการหรือเนื้อหาต้องมอนิเตอร์ประเด็นหรือข้อมูล

จากสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ใช้และมวลชนทั่วไปในแต่ละพื้นที่เพิ่มเติมด้วย

1.2 ขั้นกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า สำนักเครือข่ายฯ ดำเนินงานดังนี้

(1) การจัดการวาระงาน ด้วยการกำหนดลักษณะงาน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การรายงานข่าวและปักหมุดแผนที่ 2) แบบสอบถาม (Nexus) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในระบบฐานข้อมูลออนไลน์ขนาดใหญ่ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อประเด็นต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งการทำงานร่วมกับกลุ่มเครือข่ายเชิงประเด็น การประเมินความพึงพอใจในโครงการหรือการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ การสำรวจความคิดเห็นของภาคประชาชนในประเด็นต่าง ๆ และ 3) แคมเปญ เป็นการรายงานข่าวตามประเด็นที่เกิดขึ้นในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ โดยผู้ใช้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ในช่วงเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ในบางแคมเปญมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในระบบฐานข้อมูลด้วยเช่นกัน จึงอาจสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้ใหม่ได้

(2) การจัดการมวลชน มีการแบ่งมวลชนออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้เดิม เป็นกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนเดิมที่เคยประสานงานเชื่อมโยงกับสำนักเครือข่ายฯ ภายใต้วัตถุประสงค์ในการสร้างและส่งเสริมให้เครือข่ายภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข่าวผ่านการเป็นนักข่าวพลเมือง และมีส่วนร่วมในการสื่อสารสาธารณะ เช่น นักข่าวพลเมือง ภาคประชาสังคมหรือกลุ่มเครือข่ายเชิงประเด็น ผู้ผลิตอิสระ เยาวชน นักเรียน และนักศึกษา ชาวบ้านหรือคนในชุมชนเป้าหมาย สื่อท้องถิ่น กลุ่มหน่วยงานร่วมจัด นักวิจัย องค์กรภาครัฐและเอกชน และ 2) กลุ่มผู้ใช้ใหม่ เป็นกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนใหม่ที่สนใจประเด็นการสื่อสารสาธารณะ ทั้งในลักษณะปัจเจกบุคคล กลุ่มภาคประชาสังคมหรือกลุ่มเครือข่ายเชิงประเด็น กลุ่มผู้ผลิตอิสระ กลุ่มสื่อท้องถิ่น กลุ่มองค์กรภาครัฐและเอกชน

(3) การจัดการเนื้อหา

(3.1) การระดมข้อมูล/ประเด็นปัญหา/ชิ้นงานข่าวบนแพลตฟอร์ม ในส่วนนี้แบ่งการระดมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การระดมข้อมูลที่ผู้ใช้รายงานและปักหมุดแผนที่บนเว็บแอปพลิเคชันและโมบายแอปพลิเคชัน C-Site และการระดมข้อมูลที่ผู้ใช้รายงานข่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีทั้งประเด็นข่าวประจำวัน และประเด็นเฉพาะเรื่อง

(3.2) การตรวจสอบ/คัดกรองข้อมูล และมอนิเตอร์ข้อมูล เป็นการตรวจสอบและคัดกรองข้อมูลเบื้องต้นด้วยระบบของแพลตฟอร์ม และผู้จัดการกระบวนการฯ ที่เป็นกองบรรณาธิการประจำแต่ละศูนย์ข่าว เพื่อให้การรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ หากผู้จัดการกระบวนการฯ พบข้อมูลหรือประเด็นข่าวที่ไม่ถูกต้องจะมีการแจ้งผู้ใช้และนำข่าวออกจากแพลตฟอร์ม C-Site สำหรับสิ่งที่ทำควบคู่กันในขั้นตอนนี้คือ การมอนิเตอร์ข้อมูล ซึ่งเป็นการคัดเลือกประเด็นข่าวที่น่าสนใจ มีความสำคัญหรืออยู่ในกระแสความสนใจของประชาชนในขณะนั้น สิ่งที่น่าสนใจคือนอกจากการมอนิเตอร์บนแพลตฟอร์ม C-Site แล้ว ผู้จัดการกระบวนการฯ ยังมอนิเตอร์ประเด็นจากสื่อสังคมออนไลน์ของสมาชิกและมวลชนทั่วไปในแต่ละพื้นที่ หากพบประเด็นที่น่าสนใจจะติดต่อประสานงานให้รายงานข่าวบนแพลตฟอร์ม C-Site ด้วย

(3.3) การกำหนดประเด็นการนำเสนอ ในส่วนนี้จะมีการประชุมข่าวหรือประชุมกองบรรณาธิการ เพื่อพิจารณาคัดเลือกประเด็นข่าวและบรรณาธิกรข่าวก่อนการผลิตและเผยแพร่ข่าว เป็นประจำทุกวัน เวลา 09.00 น. ผ่านระบบประชุมออนไลน์ (Zoom Meeting) ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาเครือข่ายสื่อสาธารณะ ทำหน้าที่ควบคุมทิศทาง และให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อพลเมืองอาวุโส (ระดับอาวุโส) และเจ้าหน้าที่พัฒนาเครือข่ายสื่อสาธารณะ (ระดับปฏิบัติการ) ซึ่งประจำแต่ละศูนย์ข่าว ทำหน้าที่เสนอประเด็นที่น่าสนใจในพื้นที่ จากนั้นจะร่วมกันพิจารณาคัดเลือกและกำหนดประเด็นการนำเสนอให้สอดคล้องกับแก่นเรื่อง (Theme) ของแต่ละรายการ

(3.4) การผลิตข่าว จะมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ซึ่งเป็นเจ้าของเนื้อหาข่าว เพื่อขออนุญาตในการนำข้อมูลมาใช้ในการผลิตข่าว ตลอดจนสอบถามข้อมูล/ภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหวเพิ่มเติม การนำเนื้อหามาผลิตข่าวมี 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การรายงานข่าวจากชิ้นงานข่าวและการปักหมุดแผนที่ โดยไม่ได้ต่อยอดเนื้อหาเพิ่มเติม 2) การผลิตข่าวที่มาจากการสร้างสรรค์เนื้อหาร่วมกันระหว่างผู้ใช้กับ

สำนักเครือข่ายฯ และ 3) การนำเนื้อหาหรือประเด็นมาเป็นเบาะแสหรือสารตั้งต้นในการทำข่าว

(3.5) การเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์ เป็นการนำเสนอและเผยแพร่ชิ้นงานข่าวผ่านรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส และสื่อออนไลน์ของสำนักเครือข่ายฯ

ในขั้นนี้ ผู้ใช้และนักวิชาการด้านวารสารศาสตร์ดิจิทัล เห็นสอดคล้องกันว่า ควรมีการอัปเดตว่าขณะนี้ข้อมูลที่ประชาชนส่งมาให้กำลังอยู่ในขั้นตอนใดหรือเรื่องราวที่กำลังเปิดให้มีส่วนร่วมดำเนินการไปถึงไหนแล้ว เพื่อสนับสนุนหรือกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งยังทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอระหว่างที่กระบวนการคราวด์ซอร์สซิ่งดำเนินไป (ผู้ใช้ C-Site 4, 23 มิถุนายน 2564 และนักวิชาการ 3, 23 มีนาคม 2564)

(4) เทคโนโลยีที่ใช้ ประกอบด้วย 1) เว็บแอปพลิเคชันและโมบายแอปพลิเคชัน C-Site ในระบบปฏิบัติการ Android และ iOS และสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งใช้เป็นช่องทางในการรายงานข่าว สร้างชุมชนออนไลน์ ตลอดจนเป็นช่องทางในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน 2) เครื่องมือช่วยตัดต่อคลิปวิดีโอออนไลน์ 3) ระบบจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ “NexusDB”

1.3 ขั้นผลผลิต จากการศึกษาพบว่า ผลผลิตที่ได้ประกอบด้วย 1) ชิ้นงานข่าวที่เสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว 2) ได้แนวทางการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนหรือสังคม ผลผลิตในส่วนนี้ส่วนใหญ่เป็นผลผลิตจากแคมเปญที่สำนักเครือข่ายฯ ทำงานร่วมกับกลุ่มเครือข่ายเชิงประเด็นในพื้นที่ และได้รวบรวมข้อมูลไว้ในระบบฐานข้อมูลออนไลน์ขนาดใหญ่ (Big data) ประกอบกับความร่วมมือในหลายภาคส่วน ทั้งภาคประชาสังคม ภาครัฐ และภาคเอกชน จนได้แนวทางการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนและสังคม เช่น แคมเปญกำแพงกันคลื่นที่ร่วมกับกลุ่มเครือข่าย Beach for life แคมเปญแม่น้ำโขงที่ร่วมกับกลุ่มเครือข่ายประชาชนลุ่มน้ำโขงอีสาน แคมเปญสำรวจและวิเคราะห์สุขภาพของต้นยางนาริมถนนเชียงใหม่-ลำพูนที่ร่วมกับกลุ่มเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ต้นยางนา และเครือข่ายสวยเขียวหอม เป็นต้น ผลผลิตในส่วนของแนวทางการแก้ไขปัญหาในกรณีต่าง ๆ อาจยังมีไม่มากนัก เนื่องจากการจัดทำแคมเปญในลักษณะดังกล่าว มีจำนวนค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับประเด็นเนื้อหาและจำนวนชิ้นงานข่าวที่มีการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์ม C-Site ทั้งหมด

ทั้งนี้การสร้างพื้นที่สาธารณะที่เปิดกว้างให้แก่ทุกคน เพื่อเข้ามาร่วมกันนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนความคิดเห็นสาธารณะ พลเมืองเองในฐานะผู้กระทำการ (Actor) ก็อาศัยพื้นที่นี้ในการรายงานข้อมูล สถานการณ์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในลักษณะเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interaction dimension) ทำให้เกิดการหมุนเวียนของข้อมูลข่าวสาร แนวคิดต่าง ๆ และการอภิปรายโต้แย้งกันอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เกิดเป็นพลังอำนาจในการสื่อสารเรื่องราวไปยังสังคม พื้นที่นี้จึงเป็นอาณาบริเวณ (พื้นที่เสมือน) ที่เอื้อให้เกิดการสื่อสารสาธารณะ สร้างความรู้สึกเป็นส่วนรวม และผลประโยชน์ของส่วนรวม

3) ประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ มีความหลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของผู้ใช้ เช่น จิตสาธารณะของผู้ใช้ ประโยชน์ต่องานของตนเอง ตอบสนองความต้องการในการช่วยเหลือชุมชน สังคม และประเทศ ตลอดจนได้พัฒนาชุมชนหรือสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่ และ 4) ประโยชน์ที่สำนักเครือข่ายฯ ได้รับ ตอบสนองต่อเป้าหมายของสำนักเครือข่ายฯ กล่าวคือ เป็นการเปิดพื้นที่สำหรับภาคพลเมืองที่มีความหลากหลายทั้งด้านเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ภาษาและวัฒนธรรม การประกอบอาชีพ และยกระดับฐานข้อมูลพลเมืองสู่ข้อมูลความรู้สู่สาธารณะ ซึ่งตลอดปี 2563 ภาคพลเมืองกว่า 14,000 คน ที่ร่วมขับเคลื่อนเรื่องราวและวาระทางสังคมผ่านแพลตฟอร์ม C-Site ปรากฏเป็นผลงานเพื่อการสื่อสารกว่า 7,000 เรื่อง และบางส่วนได้นำไปออกอากาศในช่วงการรายงานข่าวสารและความเคลื่อนไหวจากภาคพลเมืองทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ส.ส.ท., 2563) นอกจากนี้ยังได้แนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์ม C-Site ให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากผู้ใช้ที่มีส่วนร่วมในการรายงานข่าวโดยตรง

2. กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์ม Hatyai City Climate

แพลตฟอร์ม Hatyai City Climate เกิดขึ้นในช่วงกลางปี 2554 ดำเนินการโดยมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้

เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในฐานะภาคส่วนพลเมือง (ประชาสังคม) ด้วยเห็นความสำคัญของการรับมือและปรับตัวต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่จังหวัดสงขลา มุ่งเน้นเพื่อการเฝ้าระวังและเตือนภัยด้วยตนเอง และให้เป็นช่องทางในการสื่อสารที่มีเอกภาพ รวดเร็ว เป็นจริง และเชื่อถือได้ โดยประชาชนสามารถเข้าถึงและมองเห็นภาพรวมของการเกิดภัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2.1 ขั้นปัจจัยนำเข้า จากการศึกษาพบว่า มูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ ดำเนินงานตามเป้าหมายในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สำหรับการเรียนรู้เพื่อเตือนภัยน้ำท่วมด้วยตนเองของภาคประชาชน โดยเน้นการจัดการอุทกภัยอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่สาธารณะ 2 ลักษณะ คือ พื้นที่สาธารณะแบบเสมือน และพื้นที่สาธารณะทางกายภาพ ดังนี้

(1) สื่อออนไลน์ เป็นการใช้พื้นที่สาธารณะแบบเสมือนผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบด้วย

เว็บแอปพลิเคชัน โมบายแอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่ลุ่มน้ำคลองอู่ตะเภา จังหวัดสงขลา ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นช่องทางการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ภายใต้การบูรณาการข้อมูลและเชื่อมโยงเครือข่าย ทำให้ภาคส่วนต่าง ๆ สามารถรับมือกับสถานการณ์อุทกภัยได้อย่างทันท่วงที ประเภทของสื่อที่ใช้ได้แก่ แบนเนอร์ ชุดภาพ จดหมายข่าว หนังสือ/คู่มือ/ไฟล์นำเสนอ ภาพจากระบบโทรทัศน์วงจรปิด (Closed Circuit Television System: CCTV) ที่นำเสนอในรูปแบบเรียลไทม์ ภาพตรวจอากาศและวัดฝนด้วยเรดาร์ ภาพถ่ายดาวเทียมสภาพอากาศ และคลิปวิดีโอ จากการวิเคราะห์เอกสารพบว่า สื่อที่ปรากฏมีเพียงภาพจากกล้อง CCTV ภาพตรวจอากาศและวัดฝนด้วยเรดาร์ จากสถานีตรวจอากาศด้วยเรดาร์สทิงพระที่สนับสนุนข้อมูลโดยศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก และภาพถ่ายดาวเทียมสภาพอากาศประจำวันที่สนับสนุนข้อมูลโดย

กรมอุตุนิยมวิทยาเท่านั้นที่มีปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ ส่วนสื่อประเภทอื่น ๆ ส่วนใหญ่ เป็นสื่อที่จัดทำในช่วงแรกของโครงการเครือข่ายเมืองในเอเชียเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเมืองหาดใหญ่ ซึ่งเป็นโครงการตั้งต้นที่ได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิร็อคกี้เฟลเลอร์ เมื่อโครงการดำเนินงานแล้วเสร็จ คณะทำงานมีแนวคิดที่จะดำเนินการต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืน จึงก่อตั้งเป็นเป็นมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ ขึ้น

แม้ในช่วงสิบปีที่ผ่านมา พื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จะไม่เกิดน้ำท่วมใหญ่ แต่แพลตฟอร์ม Hatyai City Climate ยังคงเปิดพื้นที่ไว้ตลอด เพื่อเตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุการณ์อุทกภัย รวมถึงเป็นช่องทางการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในช่วงสถานการณ์ปกติ เช่น ส่งสติกเกอร์ไลน์เพื่อทักทาย (สวัสดีวันจันทร์) การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสัมพันธ์และการดำรงอยู่ของสมาชิกในเครือข่ายไว้

(2) ปฏิบัติการในพื้นที่ เป็นการใช้พื้นที่สาธารณะทางกายภาพ ในลักษณะการจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วม ทั้งการจัดกิจกรรม Roadshow การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การสนทนากลุ่ม การนำเสนอในเวทีเสวนา “หาดใหญ่เข้มแข็ง...สู้ภัยน้ำท่วม” ตลอดจนการเข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการประเมินสถานการณ์น้ำของจังหวัดสงขลา และการเข้าร่วมจัดซ้อมแผนรับมือน้ำท่วม

การทำงานเชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ ด้วยการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มนั้น ดำเนินการกับผู้ใช้ซึ่งเป็นกลุ่มชาวบ้านที่มีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากในวิถีการดำเนินชีวิตตามปกติไม่ได้มีการใช้งานอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่เป็นกลุ่มที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับพื้นที่ของตนเองและบริเวณใกล้เคียงเป็นอย่างดี นับเป็นปฏิบัติการในพื้นที่ที่จะช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนข่าว และวิธีการปักหมุดแผนที่ให้มากขึ้น ทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ให้มากที่สุด เนื่องจากหากผู้ใช้ไม่สามารถรายงานข่าวได้ด้วยตนเอง สามารถให้ทีมงานหรือผู้ใช้ในพื้นที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างคล่องแคล่วเป็นผู้รายงานข่าว

หรือปักหมุดบนแผนที่แทนได้ (ภาณุมาศ นนทพันธ์, 2557) ซึ่งเป็นการออกแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย

สิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญของมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ คือ เงินทุน เนื่องจากเมื่อโครงการเครือข่ายเมืองในเอเชียฯ ที่ได้รับเงินงบประมาณสนับสนุนสิ้นสุดลง จึงต้องมีการหารายได้มาสนับสนุน

การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์พบข้อมูลที่น่าสนใจคือ มูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ ดำเนินงานโดยเน้นความสัมพันธ์แนวราบกับภาคประชาสังคม ประชาชนในพื้นที่ องค์กรภาครัฐ เอกชน และภาควิชาการ เป็นหลักในการขับเคลื่อนและทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นและมีพลังเดินต่อไปได้ เช่น การขอความร่วมมือในการใช้อาคารหรือสถานที่เมื่อมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรม การขยายผลองค์ความรู้ไปยังพื้นที่นำร่อง เพื่อเป็นโมเดลต้นแบบในการจัดการอุทกภัยในพื้นที่ต่าง ๆ การประสานงานเชื่อมโยงระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องร่วมกับการใช้ความสัมพันธ์แนวดิ่ง จากการที่คณะทำงานในมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ และผู้ใช้บางส่วนได้เข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการประเมินสถานการณ์น้ำจังหวัดสงขลา เพื่อประเมินสถานการณ์น้ำและแจ้งเตือนภัยจากอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่มจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นกลไกในการประเมินสถานการณ์น้ำอย่างใกล้ชิด เพื่อรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา และส่งต่อข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมและรับทราบสถานการณ์ในช่วงฤดูฝน

2.2 ขั้นกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า มูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ แบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน โดยผู้จัดการกระบวนการฯ บนเว็บแอปพลิเคชันและโมบายแอปพลิเคชัน คือ เว็บมาสเตอร์ ส่วนผู้จัดการกระบวนการฯ บนสื่อสังคมออนไลน์ คือ อาสาสมัคร ซึ่งเป็นอดีตเจ้าหน้าที่ประจำแผนงานชุมชนของโครงการเครือข่ายเมืองในเอเชียฯ

(1) การจัดการวาระงาน กำหนดลักษณะงานออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) แจ้งสถานการณ์และปักหมุดแผนที่ โดยกำหนดให้ผู้ใช้ใส่รายละเอียดสถานการณ์ฝนหรือน้ำท่วม ระบุสถานที่เกิดเหตุการณ์ พิกัด ระบุวันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ และภาพนิ่ง และ 2) กระดานสนทนา กำหนดให้ผู้ใช้สามารถตั้งกระทู้ เพิ่มภาพ เพิ่มเอกสารประกอบ แสดงความคิดเห็น กดไลก์ แชร์ และบุ๊คมาร์คในกระดานสนทนาได้

(2) การจัดการมวลชน แบ่งมวลชนออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) กลุ่มพันธมิตร เป็นกลุ่มองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 8 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดสงขลา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ผู้จัดการกระบวนการจัดลำดับ (Priority) ความสำคัญของข้อมูลมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นกลุ่มองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ 2) กลุ่มอาสาสมัครหรือเครือข่ายลุ่มน้ำ เป็นกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนที่เคยประสานงานเชื่อมโยงกับโครงการเครือข่ายเมืองในเอเชียฯ และเป็นเครือข่ายบริหารจัดการอุทกภัยในพื้นที่ลุ่มน้ำคลองอู่ตะเภามาก่อน เช่น กลุ่มชาวบ้านหรือคนในชุมชนเป้าหมาย กลุ่มพี่เลี้ยงประจำซอย กลุ่มอาสาสมัครในพื้นที่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ กลุ่มองค์กรภาครัฐและเอกชน และ 3) กลุ่มผู้ใช้ทั่วไป เป็นกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนที่สนใจประเด็นปัญหาอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดสงขลา ทั้งในลักษณะปัจเจกบุคคล กลุ่มภาคประชาสังคม กลุ่มสื่อท้องถิ่น องค์กรภาครัฐและเอกชน

(3) การจัดการเนื้อหา

(3.1) การระดมข้อมูล/ประเด็นปัญหา/ชิ้นงานข่าวบนแพลตฟอร์มออนไลน์ แบ่งการระดมข้อมูลออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การระดมข้อมูลที่ผู้ใช้รายงานข่าวและปักหมุดแผนที่ ซึ่งเน้นการเฝ้าระวังและเตือนภัยน้ำท่วมโดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดสงขลา และประเด็นข่าวทั่วไป 2) ภาพจากกล้อง CCTV และ 3) ข้อมูลจากพันธมิตร เช่น ภาพตรวจอากาศและวัดฝนด้วยเรดาร์จากสถานีตรวจอากาศด้วยเรดาร์สทิงพระ (ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก) และภาพถ่ายดาวเทียมสภาพอากาศประจำวัน (กรมอุตุนิยมวิทยา)

(3.2) การตรวจสอบ/คัดกรองข้อมูล และมอนิเตอร์ข้อมูล เป็นการตรวจสอบและคัดกรองข้อมูลเบื้องต้นด้วยระบบของแพลตฟอร์ม และผู้จัดการ

กระบวนการฯ ที่ได้ลำดับความสำคัญของข้อมูลไว้ตามลำดับดังนี้ 1) ข้อมูลจากกล้อง CCTV 2) ข้อมูลจากพันธมิตร 3) ข้อมูลจากอาสาสมัครหรือเครือข่ายลุ่มน้ำ และ 4) ข้อมูลจากผู้ใช้ทั่วไป เพื่อให้การรายงานข่าวในแพลตฟอร์มมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ โดยหากผู้จัดการกระบวนการฯ พบข้อมูลหรือประเด็นข่าวที่ไม่ถูกต้องจะมีการแจ้งเตือนผู้ใช้และนำข่าวออกจากแพลตฟอร์ม Hatyai City Climate สำหรับสิ่งที่ผู้จัดการกระบวนการฯ ทำควบคู่กันในขั้นตอนนี้ คือ การมอนิเตอร์ข้อมูล เพื่อคัดเลือกประเด็นข่าวหรือข้อมูลสำคัญหรืออยู่ในกระแสความสนใจของประชาชนในขณะนั้นมาผลิตเป็นข่าว

(3.3) การกำหนดประเด็นการนำเสนอ ในส่วนนี้มูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ ไม่มี

การประชุมข่าวหรือประชุมกองบรรณาธิการ เนื่องจากคณะทำงานน้อยและมีการกำหนดบทบาทหน้าที่กันอย่างชัดเจน ดังนั้นผู้จัดการกระบวนการฯ จะใช้ดุลยพินิจของตนเองในการพิจารณาคัดเลือก กำหนดประเด็น

การนำเสนอ และบรรณาธิกรข่าวบนแพลตฟอร์มที่ตนเองได้รับมอบหมาย

(3.4) การผลิตข่าว จะมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ซึ่งเป็นเจ้าของเนื้อหาข่าว เพื่อขออนุญาตในการนำข้อมูลมาใช้ในการผลิตข่าว ตลอดจนการสอบถามข้อมูล/ภาพนิ่งเพิ่มเติม โดยผู้จัดการกระบวนการฯ จะนำเนื้อหาจากชิ้นงานข่าวหรือการปักหมุดของผู้ใช้มาผลิตหรือต่อยอดประเด็นในการอธิบายเพื่อให้ข่าวมีความครบถ้วน สมบูรณ์ เข้าใจง่ายและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ภาษาถิ่นใต้ การใช้ตัวละครในหนังตะลุง โดยมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของเนื้อหาข่าวจากผู้ใช้ทุกครั้ง

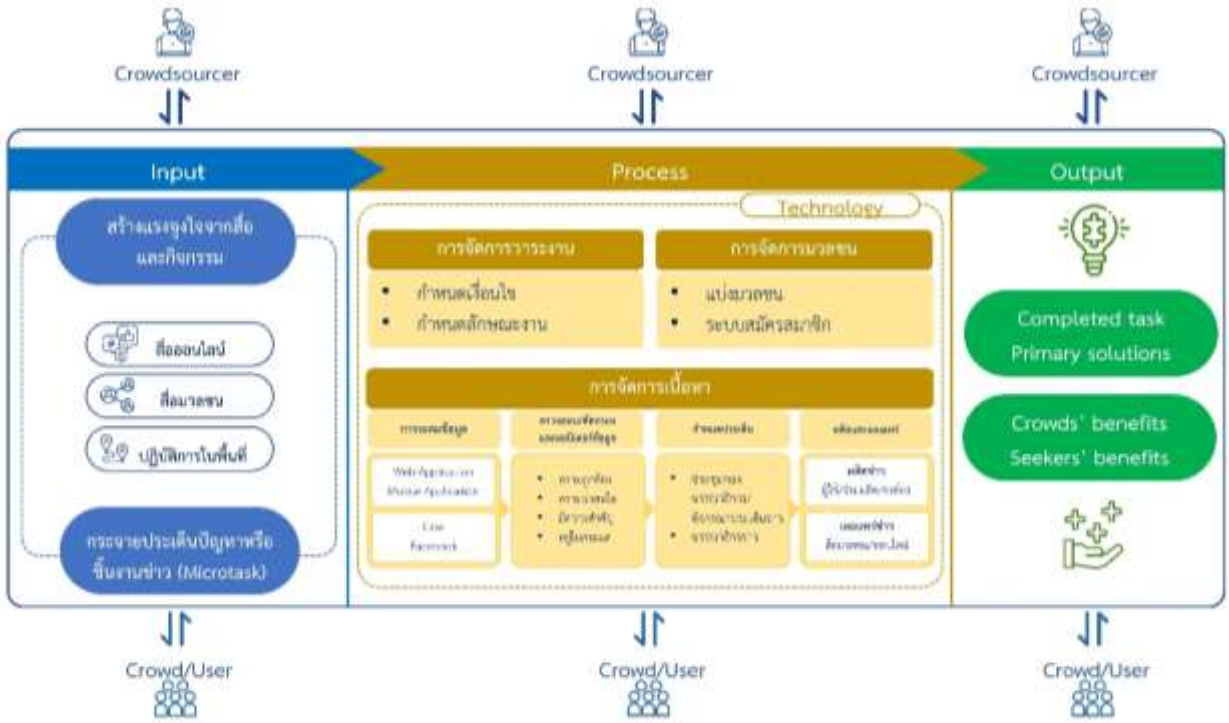
(3.5) การเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อออนไลน์ สิ่งที่น่าสนใจคือ ข้อมูลที่ได้เผยแพร่ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลจากพันธมิตร และอาสาสมัครหรือเครือข่ายลุ่มน้ำ เนื่องจากมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ เน้นความสำคัญไปที่ข้อมูลหรือประเด็นข่าวจากพันธมิตรและกลุ่มอาสาสมัครหรือเครือข่ายลุ่มน้ำเป็นหลัก

(4) เทคโนโลยีที่ใช้ ประกอบด้วย 1) เว็บแอปพลิเคชันและโมบายแอปพลิเคชัน Hatyai City Climate เฉพาะในระบบปฏิบัติการ Android 2) สื่อสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน สร้างชุมชนออนไลน์ และทำให้เกิดการมองเห็นประเด็นปัญหาหรือข้อมูลสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่

2.3 ขั้นผลผลิต จากการศึกษาพบว่า ผลผลิตที่ได้ประกอบด้วย 1) ชิ้นงานข่าวที่เสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว 2) ได้แนวทางการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนหรือสังคม ผลผลิตในส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ มุ่งเน้นไปที่แนวทางการบริหารจัดการอุทกภัยในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งจากการดำเนินงานในช่วงอุทกภัยปลายปี 2554 และต้นปี 2555 เทศบาลนครหาดใหญ่ประสบผลสำเร็จในระดับที่ประชาชนพึงพอใจ โดยการสื่อสารที่ทั่วถึงนี้ ทำให้ลดความเสียหายทางด้านชีวิตและทรัพย์สินลงได้มากกว่าการดำเนินการที่ผ่านมาทั้งหมด นับได้ว่าประสบผลสำเร็จอย่างยิ่งในการเตือนภัย จนได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติประจำปี 2555 ด้านต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best Practices) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555) และยังได้นำแนวทางการแก้ไขปัญหาเป็นโมเดลต้นแบบ “หาดใหญ่โมเดล” ในการจัดการอุทกภัยในพื้นที่ต่าง ๆ ไปเป็นต้นแบบให้องค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น ได้นำไปปรับใช้กับพื้นที่ของตนเอง ปัจจุบันกลุ่มผู้ใช้ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่ใช่สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมและทำกิจกรรมออนไลน์บนแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง โดยสถิติการเข้าใช้งานบนเว็บแอปพลิเคชันล่าสุด ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565 พบว่า มีผู้เข้าใช้งานระบบจำนวน 2,618 คน โดยเป็นผู้ใช้ที่สมัครสมาชิก จำนวน 174 คน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้ก็แสดงความเห็นสอดคล้องกันว่าแพลตฟอร์ม Hatyai City Climate เป็นช่องทางการสื่อสารในสถานการณ์อุทกภัย ที่ทำให้ประชาชนสามารถประเมินความเสี่ยงได้ด้วยตนเอง รู้จักจุดเฝ้าระวัง และการช่วยเหลือตอนเกิดเหตุ ทำให้ลด

ความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินลงได้มาก ทั้งยังไม่ได้ช่วยเรื่องน้ำฝนหรือน้ำท่วมอย่างเดียว แต่ยังช่วยในเรื่องการเกษตรและการทำมาหากินของชาวบ้านด้วย สะท้อนให้เห็นว่า แพลตฟอร์มนี้ยังคงเคลื่อนไหวและมีกิจกรรมการแจ้งเตือนภัยน้ำท่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำคลองอู่ตะเภา จังหวัดสงขลา มาอย่างต่อเนื่อง 3) ประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ สอดคล้องกับประเด็นปัญหาที่มวลชนในพื้นที่ให้

ความสำคัญมากที่สุด คือ น้ำท่วม ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน แพลตฟอร์ม Hatyai City Climate จึงเป็นช่องทางการสื่อสารในสถานการณ์อุทกภัย อีกทั้งยังเป็นช่องทางให้กับผู้ใช้ที่มีจิตสาธารณะ และผู้ใช้ในลักษณะ Active citizen ได้รายงานสถานการณ์อุทกภัยให้กับมวลชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ และพื้นที่ใกล้เคียงที่อาจได้รับผลกระทบในระยะต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ของตนเองได้ และ 4) ประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ตอบสนองต่อเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร กล่าวคือ การเปิดช่องทางการสื่อสารที่มีเอกภาพ รวดเร็ว เป็นจริงและเชื่อถือได้ โดยที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและมองเห็นภาพรวมของการเกิดภัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งยังได้รับทราบข้อมูล แนวโน้มของสถานการณ์ และทำให้เตรียมความพร้อมในการรับมือได้อย่างทันท่วงที ดังนั้นการเปิดแพลตฟอร์ม Hatyai City Climate จึงเป็นการเชื่อมโยงระบบข้อมูลการสื่อสารและการเตือนภัย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในช่วงที่เกิดเหตุการณ์อุทกภัย (เครือข่ายจัดการภัยพิบัติชุมชนจังหวัดสงขลา, 2557) สำหรับข้อมูลหรือชิ้นงานข่าวที่ได้ ยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการทำงานของมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับเครือข่ายในพื้นที่ต่อไป



ภาพที่ 1 แบบจำลองกระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งที่ได้จากกรณีศึกษา

กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งจากกรณีศึกษาเป็นกระบวนการที่ถูกออกแบบสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้เสนองานกับผู้ใช้ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบตอบแทน โดยมีกรอบการทำงานขององค์กรผู้เสนองาน 3 กระบวนการ อันได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า องค์กรผู้เสนองานต้องรู้ว่ากำลังมองหา (ประเด็นข่าว) อะไร จะกระจายประเด็นปัญหาหรือชิ้นงานข่าวไปยังช่องทางไหน (สื่อออนไลน์ สื่อมวลชน ปฏิบัติการในพื้นที่) และจะสร้างแรงจูงใจจากสื่อและกิจกรรมได้อย่างไร 2) กระบวนการ องค์กรผู้เสนองานต้องวางแผนกระบวนการทำงานและจัดการวาระงาน ด้วยการกำหนดลักษณะงาน (งานลักษณะพื้นฐาน งานลักษณะสร้างสรรค์) จัดแบ่งลักษณะมวลชน ออกแบบและจัดการเนื้อหา (ระดมข้อมูล ตรวจสอบ/คัดกรองข้อมูล และมอนิเตอร์ข้อมูล กำหนดประเด็นการนำเสนอ ผลิตข่าวและเผยแพร่ข่าว) ตลอดจนประเมินความสามารถในการครอบครองเทคโนโลยี

ขององค์กรว่ามีมากน้อยขนาดไหน เพื่อให้กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ราบรื่น และได้คำตอบหรือผลลัพธ์ที่ต้องการจากมวลชน 3) ผลผลิตหรือชิ้นงานข่าวที่องค์กรต้องการเป็นอย่างไร (ชิ้นงานข่าวที่ผู้ใช้ผลิตเอง ชิ้นงานข่าวที่เกิดจากการสร้างสรรค์เนื้อหาร่วมกัน ชิ้นงานข่าวที่นำเนื้อหาหรือประเด็นมาเป็นเบาะแสหรือสารตั้งต้นในการทำข่าว) แล้วผลผลิตนั้นสามารถนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ และอะไรคือผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรกับผู้ใช้ ทั้งนี้จากการศึกษายังพบจุดร่วมที่น่าสนใจ ดังนี้

(1) การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใช้จากโลกออนไลน์และโลกออฟไลน์ โดยทั้งสองพื้นที่มีบทบาททำให้เครือข่ายเข้มแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินงานโดยเน้นความสัมพันธ์แนวราบ (Horizontal relationship) ด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งปันทรัพยากรเมื่อต้องปฏิบัติการร่วมกัน และยังคงความสัมพันธ์แนวดิ่ง (Vertical relationship) กับพันธมิตรในองค์กรต่าง ๆ ด้วยการดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน เช่น การทำโครงการร่วม การวิจัยร่วมกัน การเข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการ ประกอบกับผู้ใช้บางส่วนเคยมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรผู้เสนองานมาก่อนการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของแพลตฟอร์ม ความสัมพันธ์จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันนี้จะช่วยทำให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ เป็นแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือในการเข้าร่วม

(2) การใช้แพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้การทำงานนั้นเกิดขึ้นได้ง่าย แน่นอนว่าการพัฒนาแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งเฉพาะสำหรับการรายงานข่าวจากกรณีศึกษา จะช่วยทำให้เกิดการจัดการการมีส่วนร่วมของมวลชนอย่างมีระบบตลอดทั้งกระบวนการ ทั้งยังทำให้มีการคัดกรอง จัดระบบ จำแนก และตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับ ทำให้การนำเสนอเนื้อหาจากผู้ใช้มีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ แต่ก็ไม่อาจละเลย ตลาดกลุ่มคน (Crowdmarket) ที่มีมวลชนออนไลน์จำนวนมหาศาลอย่างพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้นนอกจากกรณีศึกษาจะใช้แพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งสำหรับการรายงานข่าวแล้ว ยังผสมผสานการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทั้งเพจเฟซบุ๊กและกลุ่มไลน์ เพื่อเป็นพื้นที่หลักสำหรับสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บนพื้นที่ออนไลน์ ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ ด้วยการเข้าถึงแพลตฟอร์มในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายได้ดีขึ้น สะดวกขึ้น ทุกที่ และทุกเวลา ส่งผลต่อการขยายกลุ่มผู้ใช้ให้กว้างขวางและมีส่วนร่วมในการรายงานข่าวมากขึ้น

(3) ความยืดหยุ่นของการนำเสนอเนื้อหาหรือประเด็นข่าวต่าง ๆ การกำหนดเป้าหมายเรื่องหรือประเด็นที่ชัดเจน เป็นหลักการให้โจทย์ที่สำคัญในการรายงานข่าวโดยมวลชน หากแต่ประเด็นเหล่านั้นอาจเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือเมื่อสถานการณ์คลี่คลายหรือได้รับการแก้ไขแล้ว อาจทำให้การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ลดน้อยลง ดังนั้นการที่กรณีศึกษาเปิดพื้นที่เพื่อนำเสนอเนื้อหาหรือประเด็นข่าวอย่างยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทของพื้นที่ (Area) สภาพปัญหา (Issues) วาระทางสังคม (Social agenda) หรือความต้องการของผู้ใช้ในขณะนั้นได้ นอกจากจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าวตลอดระยะเวลาของโครงการแล้ว ยังทำให้ชุดข้อมูลมีความหลากหลาย และมีหลายลักษณะ ซึ่งอาจนำไปสู่ชุดข้อมูลใหม่ ที่ไม่เคยปรากฏหรือถูกรายงานมาก่อน

อภิปรายผลการวิจัย

1. กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่ง: เป็นไปตามลักษณะองค์กร งาน และผู้ใช้

1.1 ลักษณะองค์กร

ด้วยความเป็นสื่อสาธารณะขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะฯ ในฐานะภาคส่วนสาธารณะ (หน่วยงานของรัฐ) ทำให้สำนักเครือข่ายฯ สามารถใช้ศักยภาพของสื่อมวลชนในการกระจายประเด็นปัญหาหรือชิ้นงานข่าว และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วม ด้วยการนำผลงานหรือชิ้นงานข่าวของผู้ใช้ไปสู่สาธารณะผ่านสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ควบคู่ไปกับการเลือกใช้สื่อออนไลน์ที่มีความหลากหลาย ต่างจากมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ ซึ่งเป็นองค์กรเพื่อประโยชน์สาธารณะ ในฐานะภาคส่วนพลเมือง (ประชาสังคม) ที่เน้นดำเนินงานผ่านสื่อออนไลน์เป็นหลัก แม้จะมีการใช้สื่อมวลชนท้องถิ่นในช่วงระยะแรกของการเริ่มต้นโครงการฯ เช่น สถานีวิทยุ ม.อ. หาดใหญ่ (FM 88.0 MHz.) สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศ

ไทยจังหวัดสงขลา ในลักษณะการขอความร่วมมือเพื่อให้มีพื้นที่หรือช่องทางในการประชาสัมพันธ์แพลตฟอร์มหรือเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ แต่ก็ไม่สามารถวางแผนกลยุทธ์หรือออกแบบการใช้สื่อมวลชนได้อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการคัดเลือกประเด็นข่าวและการบรรณาธิกรข่าว ซึ่งเป็นส่วนที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยสำนักเครือข่ายฯ ดำเนินการกำหนดประเด็นและบรรณาธิกรข่าว ตามกระบวนการสื่อข่าวขององค์กรวิชาชีพสื่อมวลชน มีประชุมกองบรรณาธิการประจำวัน เพื่อพิจารณาคัดเลือก กำหนดประเด็นข่าว ผลิตข่าวและเผยแพร่ข่าว ต่างจากมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ ที่การกำหนดประเด็นข่าว และบรรณาธิกรข่าวเป็นไปตามดุลยพินิจประสบการณ์ และความรู้ความสามารถของผู้จัดการกระบวนการฯ เป็นหลัก อย่างไรก็ตามการจัดการงานของมูลนิธิเครือข่ายฯ ในลักษณะนี้ จะมีประโยชน์ในแง่ของความคล่องตัวในการบริหารจัดการงาน โดยเฉพาะขณะเกิดอุทกภัยในพื้นที่ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของชลทิพย์ พูนศิริวงศ์ (2559) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเปิดเผย ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความมั่นใจต่อองค์กร

ลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันนี้ยังสัมพันธ์กับการเป็นเจ้าของและที่มาของแหล่งเงินทุน โดย องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะฯ ได้รับเงินสนับสนุนในลักษณะเงินบำรุงองค์การ ที่เรียกเก็บจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยสุราและกฎหมายว่าด้วยยาสูบตามที่บัญญัติไว้ใน พรบ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 ต่างจากมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ รายได้ส่วนใหญ่จึงเกิดจากการบริจาคหรืออาจมีรายได้อื่น เช่น ดอกเบี้ยรับ การเข้าร่วมโครงการ การทำวิจัยร่วม ซึ่งทำให้มูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ มีข้อจำกัดด้านเงินทุน กำลังคน และการเข้าถึงสื่อมวลชน ดังนั้นลักษณะองค์กร (ประเภทภาคส่วนของสังคม การเป็นเจ้าของและที่มาของแหล่งเงินทุน และเป้าหมายขององค์กร) จึงมีผลโดยตรงต่อกระบวนการรายงานบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่ง เพราะเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงานของทีมงานภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alam and Campbell (2012) พบว่า แรงจูงใจในการจัดหามวลชนของ The GLAM (Galleries Libraries Archives Museums) ในบริบทที่ไม่แสวงหาผลกำไรมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกับแรงจูงใจในบริบทที่แสวงหาผลกำไร

1.2 ลักษณะงาน

การกำหนดให้ผู้ใช้รายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งในลักษณะข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว คลิปวิดีโอ การปักหมุดแผนที่ และติดแฮชแท็กนั้น เป็นงานลักษณะพื้นฐานที่ไม่มีความซับซ้อน ไม่ต้องการทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นงานเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ทำได้ง่าย และผู้ใช้สามารถทำงานได้โดยอิสระซึ่งเป็นรูปแบบพื้นฐานของการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Karlsson and Martinsson (2014) พบว่า ลักษณะงานควรมีขนาดเล็ก เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ให้ความสนุกสนาน และใช้ระยะเวลาในการทำงานพอดีกับเวลาว่างของผู้เข้าร่วม โดยโครงการคราวด์ซอร์สซิ่งจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากผู้เสนองานสามารถแบ่งย่อยงานเป็นชิ้นเล็ก ๆ อย่างเรียบง่าย และสามารถทำงานได้อย่างอิสระ พอดีกับเวลาว่างของแต่ละบุคคลได้ ความจำเป็นที่ต้องทำเช่นนี้ มิใช่ว่ามวลชนไม่ฉลาด แต่เป็นเพราะว่ามวลชนยุ่งเกินไป (Howe, 2011, Sloane, 2011 and Grier, 2013) เช่นเดียวกับงานวิจัยของภาณุมาศ นนทพันธ์ (2014) พบว่า หลักการออกแบบโปรแกรมในการทำแผนที่เครือข่ายเฝ้าระวังและช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติที่พัฒนาตามแนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่งนั้น จะต้องเป็นงานย่อยที่เล็กที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ รวมถึงต้องลดความซับซ้อนของการป้อนข้อมูลให้เหลือน้อยที่สุด โดยลำดับขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะประกอบด้วย ค้นหาตำแหน่งบนแผนที่ ปักหมุดบนแผนที่ ป้อนรายละเอียด และบันทึก สำหรับฟิลด์ข้อมูล ประกอบด้วย ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร และพิกัดของหมุดแผนที่ ซึ่งเท่านี้ก็เพียงพอสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการสนับสนุนการทำงานในการจัดการภัยพิบัติได้ในระดับหนึ่ง ส่วนข้อมูลที่ต้องการอื่น ๆ สามารถดำเนินการจัดเก็บเพิ่มเติมในช่วงเวลาที่เหมาะสม

นอกจากงานลักษณะพื้นฐานดังกล่าวแล้ว สำนักเครือข่ายฯ ยังได้กำหนดลักษณะงานสร้างสรรค์ ซึ่งมาจากการสร้างสรรค์เนื้อหาร่วมกันระหว่างผู้ใช้ที่เคยผลิตชิ้นงาน

ข่าวในช่วงนักข่าวพลเมืองจนฝีมือพัฒนากับทีมงานขององค์กร ซึ่งเข้าสู่กระบวนการวารสารศาสตร์แบบเปิดระหว่างสื่อมวลชน (ผู้เสนองาน) กับกลุ่มเป้าหมายหลัก (ผู้ใช้) (Aitamurto, 2013) โดยมีเป้าหมายเพื่อผลิตและเผยแพร่ชิ้นงานข่าวผ่านรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ดังนั้นจึงส่งผลโดยตรงต่อการออกแบบกระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่ง โดยเฉพาะการกระตุ้นให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าว ดังที่งานวิจัยของสุนันท์ สุเมธาอักษร (2556) พบว่า ลักษณะงานที่แตกต่างกัน (งานลักษณะพื้นฐาน งานลักษณะสร้างสรรค์ และงานลักษณะซับซ้อน) ส่งผลต่อแรงจูงใจที่ส่งเสริมให้กลุ่มบุคคลทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาให้กับบริษัทผ่านเครือข่ายสังคมแตกต่างกัน นอกจากนี้จากผลการศึกษาของ Aitamurto (2013) ยังพบว่า การร่วมสร้างนิตยสารในรูปแบบของการสื่อสารมวลชนแบบเปิดกว้างจากกรณีศึกษานั้นเป็นความน่าผิดหวังของทั้งนักวารสารศาสตร์และผู้อ่าน เนื่องจากความล้มเหลวในกระบวนการบูรณาการเนื้อหา ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การร่วมสร้างสรรค์เป็นกระบวนการที่ท้าทายสำหรับนักสื่อสารมวลชนกว่าการทำคราวด์ซอร์สซิ่งในลักษณะการระดมข้อมูลเพียงอย่างเดียว

1.3 ลักษณะผู้ใช้

การรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งจากกรณีศึกษาต่างอาศัยผู้ใช้ซึ่งมีลักษณะเป็น “คนใน” ที่ได้รับผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นเจ้าของพื้นที่เกิดเหตุ เป็นเจ้าของเรื่องที่เอาใจใส่ต่อปัญหาหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นในชุมชนหรือสังคมของตน เป็นพลเมืองที่มีจิตสาธารณะ เข้ามามีส่วนร่วมและปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของมวลชนตามแนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่ง (Brabham, 2013) สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร เตชะประเสริฐสกุล (2556) ที่พบว่า เนื้อหาที่ปรากฏบนเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บไซต์ของกลุ่มไทยฟลัดหรือศูนย์ข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในวิกฤตการณ์น้ำท่วมใหญ่ พ.ศ. 2554 ในลักษณะการแสดงความคิดเห็น การโพสต์ข้อความ การทวีตข้อความ การแจ้งเหตุรายงานสถานการณ์บนแผนที่สถานการณ์ (Crisis map) และการแจ้งข่าวสารผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ เป็นเนื้อหาที่ผลิตและนำเข้าโดยผู้ใช้ทั่วไป (คนในพื้นที่ ผู้ใช้เส้นทาง ผู้ประสบเหตุหรือพบเห็นเหตุการณ์ และผู้ให้ความช่วยเหลือ) มากที่สุด ถึงร้อยละ 88.36 ซึ่งมากกว่าสี่ในห้าของเนื้อหาทั้งหมด เช่นเดียวกับงานวิจัยของภาณุมาศ นนทพันธ์ (2557) ที่ชี้ให้เห็นว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำแผนที่เครือข่ายเฝ้าระวังและช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ จังหวัดสงขลา ต้องอาศัยศักยภาพของมวลชนผู้มีจิตอาสาที่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว เนื่องจากหากมวลชนมีความรู้เรื่องพื้นที่ชุมชนของตนเองเป็นอย่างดี สามารถบอกเส้นทางและสถานที่ได้อย่างชัดเจน จะทำให้มวลชนแสดงความรู้ของตนออกมา โดยการชี้ตำแหน่งบนแผนที่ได้อย่างถูกต้อง ด้วยเวลาอันรวดเร็ว และง่ายดาย ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่ลงทุนต่ำ โดยอาศัยการทำงานเพียงเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็เพียงพอที่จะดึงความรู้ของมวลชนออกมาเก็บรวบรวมได้ในเวลาอันรวดเร็ว อันจะนำไปสู่การดำเนินโครงการที่สำเร็จได้

แม้การได้มาซึ่งข้อมูลจากผู้ใช้ซึ่งมีลักษณะเป็นคนในพื้นที่จะมีความสำคัญ เพราะข้อมูลที่ได้รับเป็นแบบทันทีและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง แต่จากการศึกษายังพบการกำหนดและจัดแบ่งลักษณะของผู้ใช้ด้วยโดยเป็นไปตามกฎของคราวด์ซอร์สซิ่ง (Howe, 2001 and Sloane, 2011) ที่องค์กรจะต้องเลือกผู้ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องการ อันส่งผลต่อการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่ง จากกรณีมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ ได้จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มให้กับผู้ใช้ซึ่งเป็นชาวบ้านในพื้นที่ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ให้มากที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรเลือกนำเสนอเนื้อหาด้วยภาษาไทยถิ่นภาคใต้ ซึ่งเป็นภาษาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน ประกอบกับการออกแบบสื่อที่คำนึงถึงอัตลักษณ์และวิถีชีวิตของกลุ่มผู้ใช้ ยิ่งทำให้เนื้อหาดังกล่าวเป็นที่สนใจของผู้ใช้มากขึ้น ด้านสำนักเครือข่ายฯ เองก็จัดกิจกรรมการฝึกอบรมพื้นฐานสำหรับกลุ่มผู้ใช้ใหม่เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารด้วยตนเองและเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของนักข่าวพลเมืองต่อชุมชน สำหรับกลุ่มผู้ใช้เดิม ซึ่งผ่านการอบรมพื้นฐานมาแล้วและส่งงานข่าวให้กับสำนักเครือข่ายฯ อย่างสม่ำเสมอจะได้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมเสริมศักยภาพ เพื่อยกระดับ

ความสามารถในการผลิตงาน ดังนั้นแผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับคราวด์ซอร์สซิ่งจึงต้องถูกสื่อสารแบบเหมาะสมกับลักษณะของผู้ใช้ เพื่อที่จะดึงดูดใจให้ผู้ใช้ให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด (Sharma, 2010)

การกำหนดและจัดแบ่งลักษณะของผู้ใช้ดังกล่าวยังสัมพันธ์กับการออกแบบและพัฒนาเครื่องมือในการส่งเสริมศักยภาพของผู้ใช้ให้เหมาะสมด้วย ดังจะเห็นได้จากการออกแบบการปักหมุดแผนที่บนแพลตฟอร์ม Hatyai City Climate ที่ลดความซับซ้อนและลำดับขั้นในการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด โดยให้ผู้ใช้ปักหมุดแผนที่และป้อนรายละเอียดที่จำเป็นเท่านั้น ด้านสำนักเครือข่ายฯ ได้พัฒนาเครื่องมือช่วยตัดต่อคลิปวิดีโอออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้ใช้ใหม่ให้สามารถเล่าเรื่องแบบคลิปวิดีโอได้ง่ายขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งยังพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถรองรับการใช้งานได้ถึง 5 ภาษา สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มแรงงานข้ามชาติ ซึ่งเป็นผู้ใช้เป้าหมายใหม่ขององค์กร แสดงให้เห็นว่า การทำความเข้าใจกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายในแต่ละลักษณะ เป็นสิ่งจำเป็นและส่งผลต่อการออกแบบกระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การกระจายประเด็นปัญหาหรือชิ้นงานข่าว การสร้างแรงจูงใจ การจัดการวาระงาน การจัดการมวลชน การจัดการเนื้อหา เทคโนโลยีของผู้เสนองาน จนถึงผลผลิตของชิ้นงานข่าว และประโยชน์ที่ได้รับ

2. “พันธมิตรและเครือข่าย” ยังคงเป็นผู้ใช้คนสำคัญ

การมีพันธมิตรและเครือข่ายเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งของไทย เนื่องจากยังเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ และมีอยู่จำนวนน้อย การผสานความร่วมมือกับพันธมิตรและเครือข่ายจึงสามารถทำให้เกิดพลังในการเข้าร่วม เพราะทุกฝ่ายต่างมีความมุ่งมั่นในการเข้าร่วมตั้งแต่เริ่มต้น ทั้งในด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน การมีผลประโยชน์ร่วมกัน และการมีข้อตกลงร่วมกันที่จะร่วมมือกันดำเนินงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงไม่น่าแปลกใจที่ “พันธมิตรและเครือข่าย” จะกลายเป็นผู้ใช้คนสำคัญในกระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งจากกรณีศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma (2010) พบว่า หากองค์กรแถลงวิสัยทัศน์ที่ได้นำเสนออย่างเหมาะสมจะนำไปสู่การได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล บริษัท และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ยิ่งไปกว่านั้นการสนับสนุนจะการันตีถึงการให้ความร่วมมือที่กว้างขวางมากขึ้น และยังเพิ่มความชัดเจนของการริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าจะได้รับความร่วมมือจากมวลชน

อย่างไรก็ตาม หากองค์กรให้ความสำคัญและจำกัดผู้ใช้เฉพาะพันธมิตรและเครือข่ายเพียงอย่างเดียว ไม่มีประชาชนหรือกลุ่มมวลชนทั่วไปเป็นแกนหลักจะไม่สอดคล้องกับแนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่ง เนื่องจากกระบวนการคราวด์ซอร์สซิ่งจะต้องมาจากการมีส่วนร่วมของมวลชนที่มีความหลากหลาย ทั้งภูมิหลัง พื้นที่อาศัย ระดับความรู้ ประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Estellés-Arolas and González-Ladrón-De-Guevara, 2012, นักวิชาการ 2, 18 มีนาคม 2564 และนักวิชาการ 4, 4 มิถุนายน 2564) ดังนั้นความท้าทายคือ จะทำอย่างไรให้มวลชนบนพื้นที่ออนไลน์จำนวนมากเข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าว และรวมตัวกันเป็นชุมชนออนไลน์ที่เข้มแข็ง จนกระทั่งส่งผลต่อการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ทั้งในระดับชุมชน สังคม และระดับประเทศ

3. แนวทางการจัดการคุณภาพข้อมูลจากผู้ใช้

นอกจากระบบของแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งจะต้องมีการคัดกรองข้อมูล (Data filtering) การทำความสะอาดข้อมูล (Data cleansing) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data validation) เพื่อลดความผิดพลาดก่อนนำข้อมูลไปใช้แล้ว การประเมินประสิทธิภาพของผู้ใช้ก็มีความสำคัญ เพราะเป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญและยังสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือของผู้ใช้อีกด้วย แนวทางที่สามารถดำเนินการคัดเลือกได้คือ การใช้วิจารณญาณของมนุษย์ เนื่องจากคราวด์ซอร์สซิ่งประเภทงานขนาดเล็ก (Microtask) จะต้องใช้สติปัญญาของมนุษย์ในการประมวลผลข้อมูล (Grier, 2013) อยู่แล้ว ดังนั้นผู้จัดการกระบวนการ/เนื้อหาจะสามารถประเมินข้อมูลที่ได้รับจากผู้ใช้ได้ ด้วยการตรวจสอบความถูกต้องของงานข่าวที่เคยส่งมาเรียบร้อยแล้ว ทั้งในด้านผลลัพธ์ของงาน คุณภาพของงาน การได้รับรางวัลตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วม โดยอาจมีการจัดอันดับชื่อเสียงของผู้ใช้หรือให้สถานะในระบบกับผู้ใช้ในการเข้าถึงส่วนต่าง ๆ ของระบบได้มากขึ้น (Puah, Bakar and Ching,

2011) หรือการตั้งคำถามต่อข้อมูลที่ได้ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเพื่อให้หมดข้อสงสัย ตลอดจนการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญและการให้ผู้ใช้ทั่วไปร่วมประเมินด้วย จากการศึกษาของ Amrollahi (2015) พบว่า ความรับผิดชอบของมวลชน (ผู้ใช้) ไม่เพียงแต่การส่งข้อมูลลงระบบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดอันดับ การกรอง การแก้ไข และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลอื่น ๆ โดยวัตถุประสงค์หลักของส่วนนี้คือ เพื่อขจัดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากข้อมูลที่ส่งไปแล้ว สำหรับกรณีการผลิตข่าวที่มาจากการสร้างสรรค์เนื้อหาร่วมกัน (Co-creation) ที่ต้องใช้ทักษะในการผลิตและรายงานข่าว ผู้จัดการกระบวนการ/เนื้อหาอาจมีการทดสอบเพื่อคัดเลือกผู้ใช้ (Amrollahi, 2015) หรือให้ผู้ใช้แสดงโปรไฟล์ของตนเองด้วยการอัปโหลดบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งเพื่อตรวจสอบความเชี่ยวชาญและทักษะของผู้ใช้ร่วมด้วย อย่างไรก็ตามการแสดงโปรไฟล์ในลักษณะประวัติการทำงาน ส่วนใหญ่มักเป็นคราวด์ซอร์สซิ่งประเภทงานขนาดใหญ่ (Macrotask) ที่ต้องอาศัยทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะรายบุคคล และมีการจ่ายเงินให้กับมวลชนเหล่านั้น (Grier, 2013) ดังนั้นจึงอาจทำให้ผู้ใช้มีความคาดหวังว่า เมื่อรายงานข่าวหรือผลิตงานข่าวเสร็จแล้วจะได้รับรางวัล (แบบไม่ใช่เงิน และเป็นเงิน) จึงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการกระบวนการ/เนื้อหาที่ต้องโพสต์คำขอ เสนอความต้องการและค่าตอบแทนให้ชัดเจน

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระยะที่ 4 ระหว่างที่ผู้วิจัยกำลังดำเนินการวิจัย จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเข้าไปร่วมสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วมในสถานที่ปฏิบัติงานของมูลนิธิเครือข่ายเมืองภาคใต้ฯ และห้องข่าวของสำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมสาธารณะ ประกอบกับการงดปฏิบัติการในพื้นที่ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน จึงทำให้ขาดข้อมูลจากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัย เพื่อประกอบการวิเคราะห์กระบวนการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.1 ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางการทำงานให้กับบุคคล คณะบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรสื่อมวลชนทั้งในฐานะภาคส่วนสาธารณะ ภาคส่วนเอกชน และภาคส่วนพลเมือง ที่ต้องการนำแนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่งมาใช้ในบริบทของการรายงานข่าว ทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์สาธารณภัย แต่แนวทางนี้ยังคงต้องพิจารณาถึงศักยภาพขององค์กร ลักษณะงานที่องค์กรต้องการ ตลอดจนลักษณะของผู้ใช้ ประกอบกัน เนื่องจากมีส่วนช่วยในการออกแบบกระบวนการและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการรายงานข่าวบนแพลตฟอร์มคราวด์ซอร์สซิ่งให้เกิดขึ้น

1.2 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลหรือชิ้นงานข่าวในระยะยาวยังคงมีข้อจำกัด ทั้งในด้านการออกแบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ การจัดเก็บฐานข้อมูล การสืบค้นฐานข้อมูล ตลอดจนการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงลึก ซึ่งองค์กรต้องจัดเตรียมทรัพยากรล่วงหน้าเพื่อดำเนินการในระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการวางแผนหรือมีแผนการลงทุนที่เกี่ยวกับเครื่องมือสำหรับฐานข้อมูลขนาดใหญ่นี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ โดยขยายไปยังกลุ่มผู้ใช้ที่มีส่วนร่วมน้อย กลุ่มผู้ใช้ที่สมัครเป็นสมาชิกแต่ขาดการปฏิสัมพันธ์ และกลุ่มมวลชนที่ยังไม่ได้เข้าร่วม เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้เสนองานกับผู้ใช้ในกระบวนการรายงานข่าวทั้งบนโลกออนไลน์และออฟไลน์จากสามกลุ่มนี้ และหาแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ที่จะทำให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

2.2 กระบวนการคราวด์ซอร์สซิ่งเป็นส่วนเริ่มต้นในกระบวนการวารสารศาสตร์แบบเปิด ดังนั้นควรมีการศึกษานำร่องในขั้นการสร้างเนื้อหาจากตัวเลือกและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลัก (Customization) และการสร้างสรรค์เนื้อหาร่วมกัน (Co-Creation) ระหว่างสื่อ (ผู้เสนองาน) กับกลุ่มเป้าหมายหลัก (ผู้ใช้) เพื่อสะท้อนให้เห็นกระบวนการวารสารศาสตร์แบบเปิดในบริบทของไทย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

เครือข่ายจัดการภัยพิบัติชุมชนจังหวัดสงขลา และโครงการเครือข่ายเมืองในเอเชียเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเมืองหาดใหญ่. (2557). *หาดใหญ่สู้ภัยน้ำท่วม บทเรียนการใช้ชุมชนเป็นฐานในการรับมืออุทกภัยในเขตเมือง*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 17 มกราคม 2564 แหล่งที่มา https://dol.thaihealth.or.th/Media/Index/91d19832-d89e-e911-80e800155d09b41f?isSuccess=False

ชลทิพย์ พูนศิริวงศ์. (2559). *การจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทพร เตชะประเสริฐสกุล. (2556). *สื่อใหม่กับการสร้างการมีส่วนร่วมในฐานะพลเมืองในวิกฤตการณ์น้ำท่วมใหญ่ พ.ศ. 2554*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิรงรอง รามสูต และถมทอง ทองนอก. (2563). *ฐานันดรที่ 5 จากภาคประชาสังคมผู้ตรวจสอบสื่อสู่พลเมืองออนไลน์*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิเพื่อการศึกษาประชาธิปไตยและการพัฒนา (โครงการจัดพิมพ์คบไฟ).

ภาณุมาศ นนทพันธ์. (2557). *การประยุกต์ใช้แนวคิดคราวด์ซอร์สซิ่งในการทำแผนที่เครือข่ายเฝ้าระวังและช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มัทนา เจริญวงศ์. (2562). *พลเมืองสร้างสื่อ สื่อสร้างพลเมือง*. นนทบุรี: ภาพพิมพ์.

รังสรรค์ เกียรติ์ภานนท์. (2558). *นวัตกรรมกระบวนการจัดการข้อมูลจากการรายงานของมวลชนในช่วงเวลาเผชิญภัยพิบัติ*. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัฒณี ภูวทิศ. (2560). ผู้สื่อข่าวกับการใช้ประโยชน์และความน่าเชื่อถือของข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรายงานข่าวสาร. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *9*(17). 135-144.

สุดารัตน์ ดิษยวรรธนะ จันทราวัฒนากุล และจักร์กฤษ เพิ่มพูน. (2557). *หลักและแนวคิดวารสารศาสตร์คอนเวอร์เจนซ์*. กรุงเทพฯ: ดับเบิ้ลคลิก.

สุนันท์ สุเมธาอักษร. (2556). *ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งเสริมให้กลุ่มบุคคลทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาให้กับบริษัท (Crowdsourcing) โดยแบ่งแยกตามลักษณะงาน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ, (2561). Fake news: วิกฤตความเชื่อมั่นของข่าวยุคดิจิทัล. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, *5*(1). 10-13.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน Best Practices รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 10 มกราคม 2564 แหล่งที่มา https://awards.opdc.go.th/content/NTM

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย. 2563 (28 มิถุนายน). *รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2562*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 19 สิงหาคม 2564 แหล่งที่มา https://publicinfo.thaipbs.or.th/2020/06/28/

ภาษาอังกฤษ

Aitamurto, T. (2013). Balancing between open and closed: Co-creation in magazine journalism. *Digital Journalism*, *1*(2), 229-251.

Aitamurto, T. (2016). Crowdsourcing in open journalism: Benefits, Challenges, and value creation. in *The Routledge companion to digital journalism studies (pp. 185-193)*. Routledge.

Alam, S. L., & Campbell, J. (2012, December). Crowdsourcing motivations in a not-for-profit GLAM context: the Australian newspapers digitisation program. *23rd Australasian Conference on Information Systems 2021 Proceedings.*

Amrollahi, A. (2015, November). A process model for crowdsourcing: insights from the literature on implementation. *In Australasian Conference on Information Systems (ACIS) 2015* (pp.1-12), Adelaide, South Australia, Australia.

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

Estellés-Arolas, E., & González-Ladrón-De-Guevara, F. (2012). Towards an integrated crowdsourcing definition. *Journal of Information science*, *38*(2), 189-200.

Ghezzi, A., Gabelloni, D., Martini, A., & Natalicchio, A. (2018). Crowdsourcing: a review and suggestions for future research. *International Journal of Management Reviews*, *20*(2), 343-363.

Grier, D. A. (2013). *Crowdsourcing for dummies*. John Wiley & Sons.

Howe, J. (2011). *Crowdsourcing: Million click to change the world*. Translated from Crowdsourcing. Srinual Lueksirinukul (Trans.). Bangkok: Matichon.

Karlsson, M., & Martinsson, Å. (2014). *How can the Relationship be a Motivator?: A qualitative study of Motivation towards Crowdsourcing.* (Bachelor's thesis, Linnaeus University).

Puah, C., Bakar, A. Z. A., & Ching, C. W. (2011, November). Strategies for community based crowdsourcing. In *2011 International Conference on Research and Innovation in Information Systems* (pp. 1-4). IEEE.

Sloane, P. (2011). *A guide to open innovation and crowdsourcing: Advice from leading experts in the field*. Kogan Page Publishers.

Sharma, A. (2010). Crowdsourcing Critical Success Factor Model: Strategies to harness the collective intelligence of the crowd. *London School of Economics (LSE), London*.