การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

Implementation of Traffy Fondue for receiving people's complaints service of Chomthong District Office, Bangkok Metropolitan Administration

นรินทร บุณยโยธิน**

Narintorrn Boonyayothin

6414832049@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรค จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการวิจัยเอกสารร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการประชาชนผ่านการใช้ Traffy Fondue ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ประกอบด้วยขั้นตอนในการบริหารจัดการสถานะของปัญหาดังนี้ 1. รอรับเรื่อง 2. ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกในกรณีอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ 3. ปิดเรื่องเสร็จสิ้น ช่องทางในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 2 ช่องทาง ได้แก่ 1. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2. เว็บไซต์ https://citydata.traffy.in.th ปัญหาและอุปสรรคจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ คือ 1. ปัญหาด้านความเสถียรของระบบ ที่มักจะล่มหรือค้างอยู่บ่อยครั้ง 2. ปัญหาด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับทักษะความรู้และการฝึกอบรม 3. ปัญหาด้านความเข้าใจของประชาชนในกระบวนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ว่าต้องเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน และกฎหมาย 4. ปัญหาด้านการขาดการคัดกรองข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียน ขาดการคัดกรองผู้ร้องโดยระบบส่วนกลาง 5. ปัญหาความไม่ชัดเจนของแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน และ 6. ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

คำสำคัญ: การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน; ทราฟฟี่ ฟองดูว์; กรุงเทพมหานคร

Keywords: Receiving complaints service; Traffy Fondue; Bangkok Metropolitan Administration

---

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของทั่วโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ล้วนแล้วแต่เป็นผลกระทบมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้แปรเปลี่ยนวิถีชีวิตของมนุษย์ให้แตกต่างออกไปจากเดิม ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารและเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารถึงกันได้แบบไร้พรมแดนและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกมุมหนึ่งจากการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีได้ก่อให้เกิดแนวคิดในการผลักดันประเทศไปสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ซึ่งได้รับความนิยมจากนานาประเทศทั่วโลกในปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลจึงถูกนำมาประยุกต์ใช้และเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการเมืองให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในทุกมิติ

ประเทศไทยได้มีการจัดทำแผนแม่บท แผนปฏิบัติการและการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามแนวทางการขับเคลื่อนประเทศภายใต้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 ที่เน้นทางด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะมีมิติที่สำคัญ 7 ด้าน คือ 1. สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment) 2. การเดินทางและขนส่งอัจฉริยะ (Smart Mobility) 3. การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living) 4. พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) 5. พลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy) 6. เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) 7. การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) ซึ่งได้ทำการคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายที่เป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบในปี พ.ศ. 2561-2563 จำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายให้ครอบคลุมทั้ง 76 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2565 (สำนักงานเมืองอัจฉริยะ, 2564)

กรุงเทพมหานครได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเป็นเมืองอัจฉริยะ จึงมีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 – 2570) ขึ้น โดยให้แผนฉบับดังกล่าวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับแผนและนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลระดับประเทศ ได้แก่ กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580), แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580), แผนปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570), แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 และสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ฉบับปรับปรุง รวมทั้งนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยวางวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนที่ว่า “กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรอัจฉริยะ (Smart BMA) เพื่อให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และสนับสนุนการเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City)” พร้อมทั้งระบุว่า “การที่จะเป็น Smart City ได้นั้น การพัฒนาพื้นที่จะต้องมีความร่วมมือจากภาคประชาชนและมีหน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ร่วมด้วย เช่น สำนักงานเขต หน่วยงานระดับสำนักที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภคพื้นฐาน สิ่งแวดล้อม เป็นต้น” (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, กองสารสนเทศภูมิศาสตร์, 2565, หน้า 2-7) จะเห็นได้ว่าแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 – 2570) ได้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ มิติด้านที่ 7 การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) เป็นเมืองที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบบริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐสะดวก รวดเร็ว เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงการเปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการต่อยอดจากเดิมที่สนับสนุนการเป็น Smart City เพียงบางส่วน ไม่ใช่พื้นที่บางส่วนของกรุงเทพมหานคร

มาเป็นพัฒนาทั้งพื้นที่กรุงเทพมหานคร ความสอดคล้องของแผนต่างๆ ที่กล่าวมาในข้างต้นแสดงให้เห็นว่านโยบายสำคัญของรัฐบาลและนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครคือการผลักดันให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืนในบริบทของความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City)

นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร คนที่ 17 (อ้างถึงใน Witchayaporn Wongsa, 2022) ได้เปิดตัวระบบ “รายงานปัญหาเส้นเลือดฝอย” ผ่านทางทวิตเตอร์ส่วนตัว เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2565 ด้วยการนำเอาแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เข้ามาใช้ในการทำงานของกรุงเทพมหานครอย่างเป็นทางการ ในเดือนมิถุนายน 2565 โดยให้ประชาชนเสนอเรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือเสนอแนะเข้ามาในระบบเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข แอปพลิเคชัน Traffy Fondue จึงกลายมาเป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นแพลตฟอร์มไลน์แชทบอทเพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ และประชาชนเข้าด้วยกัน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ในอนาคต ซึ่งจากที่แต่เดิมกรุงเทพมหานครมีช่องทางรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนเพียง 2 ช่องทาง คือ 1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร อาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) 2. สายด่วนเรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร โทร. 1555

การที่ประชาชนเริ่มหันมาใช้บริการ Traffy Fondue เพื่อร้องเรียนปัญหาต่างๆ หลังจากที่ผู้ว่าฯ กทม. มีการเปิดตัวระบบ ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว บุคลากร/เจ้าหน้าที่จัดลำดับและดำเนินการในการแก้ไขปัญหาได้ไม่รวดเร็วทันใจตามที่ประชาชนคาดหวัง เนื่องจากประชาชนสามารถส่งเรื่องได้โดยตรง ไม่ต้องผ่านการคัดกรองเรื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร และอาจมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนต่อการเกิดปัญหาและอุปสรรคจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบใหม่เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ด้วยเช่นกัน

จากการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่าสำนักงานเขตจอมทอง ซึ่งเป็นหน่วยงานการปกครอง 1 ใน 50 สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ได้มีการนำแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เข้ามาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เพื่อสนองต่อนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครด้วยเช่นกัน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดทั้งต่อหน่วยงานและประชาชนผู้รับบริการต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ เอกสารประกอบการบรรยาย สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม บรรณานุกรม

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์

1.4 เอกสารของทางราชการ เช่น พระราชบัญญัติ แผนพัฒนา... ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ ฯลฯ

1.5 เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) โดยทำการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย การสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และขออนุญาตบันทึกภาพการสัมภาษณ์ทุกครั้ง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ของการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ประชากรของการวิจัย (Population) ได้แก่ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจอมทองที่เกี่ยวข้องในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญและวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร/เจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน เป็นจำนวนรวมทั้งหมด 10 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการนำ Traffy Fondue มาใช้ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จึงถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 53) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

วิธีการประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่นำมาประกอบวิธีการวิจัย เช่น แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยและตีความการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมถึงปัญหาและอุปสรรค อีกทั้งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์ มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกออกเป็น 2 ประเด็น เพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. กระบวนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

2. ปัญหาและอุปสรรคจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

โดยผลการวิจัยพบสาระสำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 กระบวนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

กระบวนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร เป็นการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการบริหารจัดการปัญหาของเมืองบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถลดขั้นตอนการติดต่อกับส่วนราชการและหน่วยงานที่รับผิดชอบให้กับประชาชนในการแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียนได้สะดวกรวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้ทุกที่ ทุกเวลา กระบวนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะขอสรุปกระบวนการบริหารจัดการปัญหาด้วยสถานะดังต่อไปนี้

1. เมื่อประชาชนมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนเข้ามาทางแอปพลิเคชัน Line จะได้รับการตอบกลับจากไลน์แชทบอทเพื่อขอข้อมูลรูปภาพ พิกัด และข้อความที่ต้องการแจ้ง รวบรวมส่งเข้ามาให้หน่วยงานในสถานะ “รอรับเรื่อง”

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว จะทำการพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนเองหรือไม่ เรื่องที่ได้รับแจ้งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบหรืออำนาจหน้าที่ของตนหรือไม่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กรณี

กรณีที่ 1 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนเองโดยตรง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจะเลือก “เชิญร่วม” ไปยังแต่ละฝ่ายตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่ในฝ่ายจะเป็นผู้ปรับสถานะเป็น “กำลังดำเนินการ” พร้อมระบุคำอธิบาย หรือรูปภาพประกอบ (ถ้ามี) หากบางเรื่องมีรายละเอียดที่ซับซ้อน ต้องดำเนินการตามระเบียบ คำสั่ง หรือกฎหมาย เจ้าหน้าที่จะปรับเป็นสถานะ “ศึกษาปัญหา/จัดทำนโยบาย/ของบประมาณ/จัดซื้อจัดจ้าง/ขั้นตอนทางกฎหมาย” ตามความเหมาะสม

กรณีที่ 2 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร แต่มีพิกัดอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขต หรือสำนัก ใน กทม. เจ้าหน้าที่จะปรับสถานะเป็น “ส่งต่อ” เพื่อให้หน่วยงานปลายทางพิจารณาความเกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป เช่น ปัญหาสัญญาณไฟจราจรชำรุด จะส่งต่อไปยังสำนักการจราจรและขนส่ง ปัญหาถนน/ทางเท้าชำรุดในเส้นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขต จะส่งต่อไปยังสำนักการโยธา แต่ถนนบางเส้นทางต้องส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอก อาทิ กรมทางหลวงชนบท และการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

กรณีที่ 3 เรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่จะปรับสถานะเป็น “ส่งต่อ” ไปยังหน่วยงานภายนอก ในกรณีที่หน่วยงานภายนอกยังไม่ได้จัดตั้งหน่วยงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue สำนักงานเขตจะมีหนังสือประสานขอความอนุเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนต่อไป ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น ปัญหาไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง จะส่งต่อไปยังการไฟฟ้านครหลวง, ปัญหาท่อประปาแตก/รั่วซึม จะส่งต่อไปยังการประปานครหลวง ปัญหาสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย จะส่งต่อไปยังสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปัญหาการจราจรติดขัด หรือพบผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย จะส่งต่อไปยังสถานีตำรวจนครบาล

3. เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะทำการปรับสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” โดยต้องระบุคำอธิบายและรูปภาพประกอบการดำเนินการ หากบางเรื่องที่แจ้งเข้ามาเป็นการทดสอบ ก่อกวน แจ้งเท็จ หรือทัศนคติทางการเมือง เจ้าหน้าที่จะปรับสถานะเป็น “ไม่เกี่ยวข้อง”

4. หลังจากเจ้าหน้าที่ปิดเรื่องแล้ว ประชาชนที่เป็นผู้ร้องสามารถให้คะแนนความพึงพอใจ ติชมการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ได้ กรณีที่เกิดเรื่องซ้ำ หรือการแก้ไขปัญหาร้องเรียนไม่ตรงจุด ประชาชนสามารถเปิดเรื่องอีกครั้งพร้อมระบุเหตุผลประกอบได้ โดยเจ้าหน้าที่จะเริ่มดำเนินการใหม่ตามขั้นตอนตั้งแต่ต้น

สำหรับช่องทางการให้บริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนดำเนินการได้ 2 ช่องทาง คือ 1. ผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue บนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android 2. ผ่านเว็บไซต์ https://citydata.traffy.in.th

สำหรับช่องทางติดต่อสำหรับประชาชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ปัจจุบันสามารถแจ้งได้ 3 ช่องทาง คือ 1. เดินทางไปร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร อาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) 2. สายด่วนเรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร โทร. 1555 และ 3. เพิ่มเพื่อนในแอปพลิเคชัน Line โดยพิมพ์ค้นหาว่า @traffyfondue

ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน สามารถแบ่งประเด็นของปัญหาและอุปสรรคจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากระบบ เป็นปัญหาเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ที่ผู้ให้สัมภาษณ์พบเจอจากการใช้งาน ซึ่งได้แก่ ระบบล่ม หน้าจอค้าง กดเข้าใช้งานไม่ได้เลย ซึ่งส่งผลให้การทำงานของเจ้าหน้าที่หยุดชะงักไปชั่วขณะ หรือต้องใช้เวลารอให้ผู้คิดค้นปรับปรุงระบบให้แล้วเสร็จก่อน

2. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมในการใช้งานหรือการให้บริการผ่านระบบก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ไม่เพียงพอในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการจัดสรรและแก้ไขปัญหาร้องเรียน

3. ปัญหาที่เกิดจากหน่วยงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) เกิดจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ผู้ให้สัมภาษณ์ประสบปัญหาจากการที่ปิดเรื่องเสร็จสิ้นแล้ว แต่ทีมงานส่วนกลางกลับเปิดเรื่องขึ้นมาใหม่ ประสบปัญหาจากการที่หน่วยงานนำระบบเข้ามาใช้แต่ไม่มีคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และ 2) เกิดจากหน่วยงานภายนอก เช่น กรมทางหลวงชนบท สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบและการควบคุมของกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทำได้เพียงประสานขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้เพียงเท่านั้น

4. ปัญหาที่เกิดจากความไม่เข้าใจของประชาชนผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ที่ไม่เข้าใจถึงกระบวนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ จึงมีผลให้เจ้าหน้าที่บางท่านโดนประชาชนผู้ร้องแจ้งร้องเรียนให้ตรวจสอบการกระทำผิดในฐานละเลยการปฏิบัติหน้าที่/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จนเกิดการถูกลงโทษโดยผู้บังคับบัญชาทั้งๆ ที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้มีเจตนาอื่นใดตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง แต่ในความเป็นจริงแล้วบางเรื่องต้องอาศัยตัวบทกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ พระราชบัญญัติ และคำสั่งต่างๆ ประกอบการเจรจาหรือแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องใช้อำนาจศาลในการสั่งการ จึงมีระยะเวลาดำเนินการที่ค่อนข้างนาน เช่น กรณีมีสิ่งปลูกสร้างรุกล้ำลำกระโดงสาธารณประโยชน์, การเปิดจำหน่ายกัญชาในร้านขายของชำใกล้พื้นที่สถานศึกษา ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ โดยบางส่วนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนเข้ามาใหม่ว่าเรื่องเดิมเคยแจ้งไปรอแก้ไขนานมากแล้วแต่ก็ยังไม่มีความคืบหน้าหรือการดำเนินการใดๆ

อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กระบวนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดของ Osborne and Gaebler (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 32-33) ที่เสนอความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการว่าต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ และต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจปัจจัยนำเข้าทางการบริหารและขั้นตอนการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ อภิญญา บำรุงจิตต์ (2560) เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการที่ใช้หลักการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน (Reprocess) การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์

วัฒนธรรมและค่านิยม (Reparadigm) ที่มุ่งที่ให้มีจริยธรรม รับผิดชอบต่อผลงาน การสร้างระบบราชการให้มีความทันสมัย และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม เนื่องจากการใช้ Traffy Fondue ในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ไม่มีการปิดกั้นหรือจำกัดว่าเรื่องที่แจ้งเข้ามาจะเป็นปัญหาของหน่วยงานสังกัดใด เป็นการมุ่งเน้นวิธีการทำงานให้แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด พร้อมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดในการบริหารและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้คอยติดตามเรื่อง พร้อมให้หน่วยงานชี้แจงถึงเหตุผลในเรื่องที่ค้างอยู่ในระบบร้องเรียน Traffy Fondue นานเกินกว่า 15 วัน

เช่นเดียวกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2565, หน้า 107-108) และอภิญญา บำรุงจิตต์ (2560) เกี่ยวกับ ที่ว่า หลักใหญ่และแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ อภิญญา บำรุงจิตต์ (2560) ที่ว่า มีแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้วยการลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารแก่หน่วยงาน รวมถึงการสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องด้วยการให้บริการประชาชนผ่าน Traffy Fondue สำนักงานเขตสามารถลงมือแก้ไขปัญหาเองได้เลย ส่วนกลางทำหน้าที่เพียงตรวจสอบว่าดำเนินการแล้วเสร็จเกินตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่ ติดขัดปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการได้เพราะอะไร และมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประกอบการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ดังเช่น แนวคิดของ วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี (2565, หน้า 150-155) เกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดการนวัตกรรมในองค์กร ที่จะต้องมีโครงสร้างองค์กร บุคลากร กระบวนการ กลยุทธ์ และเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศมาประกอบเข้าด้วยกันเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานและนำไปสู่ความเป็นเลิศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของประสงค์ โตนด (2563) ได้ศึกษา การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ที่พบว่า การบริการในงานสาธารณะขององค์การให้ความสำคัญในเรื่องผลกระทบความอิสระในการใช้อำนาจของ อบจ. และการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการบริการสาธารณะ มากที่สุด อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007) (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ข, หน้า 45-46) เกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่การนำ Traffy Fondue มาใช้ เป็นการบริการที่มีรูปแบบหลากหลาย การตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ก็ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ ต้องทำเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ไม่ใช่แค่เพียงความพึงพอใจของผู้ร้องเท่านั้น สิ่งสำคัญคือเรื่องโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาในระบบ Traffy Fondue แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือกันได้ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เพียงแต่อาจต้องใช้เวลาและมีขั้นตอนการประสานที่เป็นทางการ

กระบวนการนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนถือเป็นช่องทางใหม่ในการรับแจ้งปัญหาเมืองยุค 4.0 ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรม Traffy เดิมที่ได้นำร่องทดลองใช้ในจังหวัดภูเก็ต มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จากเดิมให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ได้พัฒนาช่องทางมาให้บริการเพิ่มผ่านทางแอปพลิเคชัน Line สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2561) (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, คณะครุศาสตร์ (ม.ป.ป.)) ที่กล่าวถึงวิวัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคของอินเทอร์เน็ต ที่เริ่มมีการจัดตั้งเว็บไซต์ จนพัฒนามาเป็นยุคปัจจุบัน (ยุคดิจิทัล 4.0) ที่เทคโนโลยีสามารถสื่อสารและทำงานกันเองได้อย่างอัตโนมัติ ดังเช่น ไลน์แชทบอทที่ถูกสร้างขึ้นมาตอบกลับผู้ร้องในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue อีกทั้งยัง

สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริลักษม์ ตันตยกุล (2565, หน้า 31) ที่ว่า Thailand 4.0 จะขับเคลื่อนด้วยปัญญาการรังสรรค์นวัตกรรม อันประกอบด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัย การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เช่น การให้สัมภาษณ์ของคุณจุฑารัตน์ ชาญปราณีต ที่ว่า “กระบวนการใช้ Traffy Fondue มีการดำเนินการเป็นขั้นตอนโดยการคิดค้นแอปพลิเคชันและสร้างเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่อให้หน่วยงานได้นำเอาไปใช้เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ตอบโจทย์ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลในยุคไทยแลนด์ 4.0”

กระบวนการการนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการตอบโจทย์ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพื่อนำไปสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ ยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะในอนาคต ซึ่งถือได้ว่าเป็นไปตามโมเดลไทยแลนด์ 4.0 และกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่วางไว้ รวมถึงแผนระดับต่างๆ โดยเฉพาะแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และเป็นไปตามนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จากการที่กรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้สำนักงานเขตเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ระบุไว้ในประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 59) และประสานไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักงานเขต

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จึงได้ขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่ามีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่กล่าวถึงอย่างไรบ้าง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคตามมุมมองของผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อนำมาใช้ประกอบการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

1) ส่วนกลางของกรุงเทพมหานครควรแจ้งให้ผู้คิดค้นแอปพลิเคชันเพิ่มรายละเอียดในสถานะ “อยู่ระหว่างดำเนินการ” ลงในระบบว่าเกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานครโดยตรง หรือต้องให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไขปัญหา นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue ว่าเป็นช่องทางใหม่และรับเรื่องร้องประเภทใดบ้าง เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่พึงพอใจจากประชาชนว่าเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ หรือเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครปฏิเสธความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2) ควรมีการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนและได้รับรองการแก้ไขโดยผู้บริหารกรุงเทพมหานคร นานเกินกว่า 3 เดือน ย้ายออกจากแอปพลิเคชันไปไว้ในฐานข้อมูล (Database) อื่นๆ เช่น ตั้งหมวดหมู่/โฟลเดอร์บนเว็บไซต์ https://citydata.traffy.in.th แทน เพื่อลดความล่าช้าของการประมวลผลข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3) การอัปเดตระบบการให้บริการโดยผู้คิดค้นแอปพลิเคชัน ควรมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และประชาชน ให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 วัน ว่าจะดำเนินการวันที่เท่าไหร่ ช่วงเวลาใด

4) ควรมีการฝึกอบรมการใช้งาน Traffy Fondue ให้กับบุคลากร/เจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 2-3 คนต่อฝ่าย ไม่ใช่เพียงทำการแค่ผู้บริหารและตัวแทนจากบางฝ่ายของสำนักงานเขต และสำนักไปรับข้อมูลวิธีการปฏิบัติงานแล้วมาถ่ายทอดต่อ เพื่อให้มีผู้ที่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ท่านเดิมติดภารกิจ หรือมีการโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดอื่น และไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากผู้ที่รับสารคนที่ 1 มาสื่อสารให้ผู้รับสารคนต่อๆ ไป ผิดเพี้ยนไป และควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งาน Traffy Fondue สำหรับหน่วยงานย่อย นอกเหนือจากการนำคู่มือการใช้งาน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร ที่จัดทำโดย NECTEC มาใช้เพียงอย่างเดียว

5) ผู้ดูแลระบบส่วนกลางของกรุงเทพมหานครไม่ควรทำหน้าที่เพียงแค่การตรวจสอบว่าการดำเนินการของสำนักงานเขต/สำนักปิดเรื่องเสร็จสิ้นแล้วแต่แนบภาพประกอบหรือรายละเอียดไม่ชัดเจน แต่ควรเพิ่มหน้าที่ในการคัดกรองเรื่องที่ประชาชนแจ้งเข้ามาก่อนที่จะส่งต่อให้หน่วยงานว่าเป็นการกลั่นแกล้งการก่อกวน การแจ้งเท็จ การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และการคัดกรองเรื่องว่าหากเรื่องใดไม่เป็นความลับ ไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ร้อง ก็ควรให้ผู้ร้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ชื่อ เบอร์โทรติดต่อ เพื่อให้สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่อาจให้ไม่ครบถ้วนได้ รวมถึงเพิ่มการคัดกรองการแจ้งข้อมูลโดย 1555 ที่มีความไม่ชัดเจนและให้ข้อมูลผิดพลาดอยู่บ่อยครั้งด้วยเช่นกัน

6) ควรมีการจัดทำ MOU กับหน่วยงานภายนอกในการร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากประชาชนให้มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งทำหนังสือตรวจสอบไปยังทุกหน่วยงานว่าได้มีการจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเข้ามาในระบบของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เรียบร้อยแล้วหรือไม่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในแต่ละฝ่ายของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร มีความคล้ายคลึงกัน การวิจัยต่อไปเห็นควร

1) เพิ่มการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระดับผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อให้เห็นภาพรวมในการบริหารจัดการปัญหาและการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้แก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ อาจทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีมุมมองแตกต่างออกไปจากการสัมภาษณ์บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องด้วยระยะเวลาดำเนินการวิจัยค่อนข้างจำกัด การขอนัดสัมภาษณ์ผู้บริหารจึงเป็นไปได้ยากเนื่องจากแต่ละท่านมีภารกิจจำนวนมาก

2) เพิ่มการสัมภาษณ์บุคลากร/เจ้าหน้าที่ของสำนักใน กทม. หรือหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง ฯลฯ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคที่หน่วยงานอื่นๆ พบเจอ เนื่องจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นนั้น อาจมีบริบทและโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างไปจากสำนักงานเขตใน กทม.

3) เพื่อให้การวิจัยไม่มุ่งให้ความสำคัญแค่เพียงผู้ปฏิบัติ ควรมีการสอบถามหรือสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แล้วน้อมรับคำติชมจากประชาชนมาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และต่อยอดด้วยการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ประสงค์ โตนด. (2563). การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. *บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6*(2), 124-136.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, คณะครุศาสตร์. (ม.ป.ป.). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2566, จาก https://eledu.ssru.ac.th/tubtimthong_ko/pluginfile.php/208/mod_resource/content/1/บทที่-1-บทนำ-ใช้สำหรับนักศึกษา.pdf

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ศิริลักษม์ ตันตยกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาเศรษฐกิจ การเมือง และการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กองสารสนเทศภูมิศาสตร์. (2565). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 – 2570). กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.

สำนักงานเมืองอัจฉริยะ. (2564). การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ. ค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.depa.or.th/th/smart-city-plan/smart-city-office

อภิญญา บำรุงจิตต์. (2560). การปฏิรูปราชการไทยสู่การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. *วารสารการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4th National Conference on Public Affairs Management) "การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0" (Public Affairs Management Under Thailand 4.0),* 1290-1293.

Witchayaporn W. (2022). 'Traffy Fondue' คืออะไร แก้ปัญหาเส้นเลือดฝอยกรุงเทพฯ อย่างไรบ้าง? สำรวจปัญหาโครงสร้างเมืองแบบชัชชาติ สิทธิพันธุ์. ค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.facebook.com/futuretrends.th/photos/a.472084116491372/1665318123834626/