

การนำนโยบายทราฟฟีฟองดูว์ไปปฏิบัติ:
กรณีศึกษา สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร*

Implementation of the Traffy Fondue Policy:
A Case Study of the Minburi District Office Bangkok

วรารัตน์ เจนวรพจน์**

Wararat Jenworapot

6414832047@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา กระบวนการนำนโยบายทราฟฟีฟองดูว์ไปปฏิบัติ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการนำนโยบายทราฟฟีฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคการนำนโยบายทราฟฟีฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี โดยใช้การวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า การนำนโยบายทราฟฟีฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี มีขั้นตอน และกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการนำแพลตฟอร์มทราฟฟีฟองดูว์มาช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ ช่วยให้การเข้าถึงปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ ประหยัดเวลารวมถึงการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานด้วย

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ; ทราฟฟีฟองดูว์; สำนักงานเขตมีนบุรี

Keyword: Policy Implementation; Traffy Fondue; Minburi District Office

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การนำนโยบายทราฟฟีฟองดูว์ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

นโยบายรัฐบาล เป็นแนวทางที่รัฐบาลปรารถนาจะดำเนินการ เป็นทางเลือกที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหา บรรเทาปัญหา หรือป้องกันปัญหาต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่หลักของรัฐบาล หรือตาม สถานการณ์เร่งด่วน นโยบายที่แปลงเป็นแผนงานโครงการจำนวนมาก ได้รับการกลั่นกรองมาว่าเป็นความคิด ที่ดี แต่เมื่อนำไปปฏิบัติจริงปรากฏว่าเกิดความล้มเหลว เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น ความไม่ชัดเจนของ นโยบาย การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมืองอย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบบริหารจัดการที่มีอยู่ ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเครื่องมือ กลไกบริหารจัดการ ไม่สามารถตอบสนองต่อ สถานการณ์และแก้ไข ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินนโยบายขาดการบูรณาการ การใช้จ่าย งบประมาณ ระบบข้อมูลและการประเมินผลมีประสิทธิภาพต่ำ เป็นต้น ซึ่งทำให้การดำเนินนโยบาย ไม่ประสบ ผลสำเร็จเท่าที่ควร (ประณยา ชัยรังสี, เสน่ห์ จุย์โต และชินรัตน์ สมสืบ, 2556, หน้า 152)

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้นโยบายได้รับการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติตามนโยบาย อันจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้นโยบายได้รับความสำเร็จใน ที่สุด ในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ผู้มอบและผู้รับนโยบายจะต้องมีความชัดเจนเรื่ององค์ประกอบของ นโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับนโยบายจะต้องเข้าใจและสามารถแปลความหมายของนโยบายได้อย่าง ถูกต้อง และนโยบายที่ดีจะมีความชัดเจนถึงแนวทางปฏิบัติ คือ มีลักษณะเป็นเชิงมาตรการ อันจะทำให้ผู้รับ นโยบายเกิดความเข้าใจชัดเจนง่ายต่อการรับนำไปตีความและจัดทำเป็นนโยบายรองและแผนปฏิบัติงานขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็จะช่วยให้ผู้รับนโยบายสามารถแยกแยะส่วนสำคัญของนโยบาย และแปลความหมายได้ ถูกต้องชัดเจนง่ายขึ้น การแปลงนโยบายให้เป็นแผนปฏิบัติจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์แนวทางดำเนินการ และกลไกให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัตินำไปปฏิบัติได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ในปัจจุบัน กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงทำให้กรุงเทพมหานครขาดการ วางแผนเมืองในหลายๆ ด้าน ทำให้ระบบสาธารณูปโภค ปัญหาเมือง สิ่งแวดล้อม เป็นปัญหาที่สะสมมาอย่าง ยาวนาน กรุงเทพมหานครซึ่งมีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการให้บริการ สาธารณะ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนและบรรเทาปัญหาให้กับพี่น้องประชาชน กรุงเทพมหานครจึงได้เปิดช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เช่น การร้องเรียนโดยตรงที่หน่วยงาน การโทรเข้าสายด่วน 1555 การรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันทราฟฟีฟองดูว์ และการร้องเรียนปัญหาเมืองผ่านช่องทางไลน์ [LINE @traffyfondue](https://www.facebook.com/traffyfondue) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับปัญหา ความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน โดยปัญหาที่ ได้รับแจ้งจากประชาชนนั้นมีความหลาย ซึ่งการนำแพลตฟอร์มทราฟฟีฟองดูว์มาช่วยอำนวยความสะดวกใน การบริหารจัดการ ช่วยให้การเข้าถึงปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้ การติดต่อสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา รวมถึงการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานด้วย จึงกล่าว ได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการนั้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้การปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมาย ได้เพียงตรง รวดเร็ว เกิดผลผลิตที่ได้ประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาและแรงงาน อันนำมาซึ่งการพัฒนาองค์กร ไปสู่ความสำเร็จ

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ทราฟฟี่ฟองดูว์เป็นแพลตฟอร์มในการบริหารจัดการปัญหาเมือง ใช้แจ้งปัญหาและแก้ปัญหาในพื้นที่ การรับเรื่อง/ข้อร้องเรียนจากประชาชน และส่งถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทำให้รับทราบปัญหาและนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ในการนี้ผู้วิจัย จึงทำการศึกษากระบวนการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ดังนี้

- 1) กระบวนการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี
- 2) ปัญหาและอุปสรรคกระบวนการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคกระบวนการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี

วิธีการดำเนินวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกใช้วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีรายละเอียดดังนี้

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นวิธีการรวบรวมเอกสารทางวิชาการ วารสาร หนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ

2) การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured interviews) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจะใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครบถ้วนตามประเด็นหลักในการศึกษาในระหว่างดำเนินการวิจัย

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร (Population) มีการกำหนดขอบเขตประชากร คือ ผู้บริหารระดับสูง และข้าราชการในสำนักงานเขตมีนบุรี ที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน มีดังนี้

ผู้อำนวยการสำนักงานเขต	จำนวน 1 คน
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขต	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการ	จำนวน 3 คน
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานเทคนิคปฏิบัติการ	จำนวน 3 คน
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ	จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured interviews) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ด้วยตนเองและสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตก่อนทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาแยกแต่ละประเด็นที่ต้องการศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดลำดับความสำคัญแล้วเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล
3. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลและนำมาเป็นแนวทางพัฒนาการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินงานไปปฏิบัติให้ดีขึ้นต่อไป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาวิเคราะห์ และหาข้อสรุปผลการวิจัย พบว่า

1. กระบวนการดำเนินงานนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร มีดังนี้
 - 1.1 ขั้นตอนการรับนโยบาย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนให้ให้ข้อมูลว่า สำนักงานเขตมีนบุรีได้รับนโยบายจากกรุงเทพมหานครร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้ดำเนินการนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์มาใช้ในหน่วยงาน การรับนโยบายไปปฏิบัติเป็นไปตามลำดับขั้นตอน
 - 1.2 ขั้นตอนการถ่ายถอดและแปลงนโยบาย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า รัฐบาลได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 - ไฟส่องสว่าง หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ การไฟฟ้านครหลวง
 - ไหล่ทาง หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรุงเทพมหานคร
 - ถนน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรมทางหลวง
 - ไฟจราจร หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานจราจร
 - การจราจรบนท้องถนน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สน. ท้องที่
 - รถวิ่งบนทางเท้า หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรุงเทพมหานคร
 - 1.3 ขั้นตอนการมอบหมายและน่านโยบายไปปฏิบัติ ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า สำนักงานเขตมีนบุรี ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยกำหนดเป้าหมายและจัดสรรงบประมาณให้กับฝ่ายต่าง ๆ โดยหัวหน้าฝ่ายจะมอบภารกิจให้แก่เจ้าหน้าที่ในสังกัด เพื่อดำเนินงานตามนโยบาย และรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์

2. ปัญหาและอุปสรรคกระบวนการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

2.1 ปัญหาอุปสรรคทางด้านทรัพยากร

1. บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตมีนบุรีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งมอบปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

2. งบประมาณ การขาดงบประมาณในการอบรมพัฒนาความรู้ และทักษะของเจ้าหน้าที่ ทั้งในส่วนของฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่รับเรื่องเรียนและหน่วยงานอื่นๆที่ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

3. เครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานเขตมีนบุรี มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติยังไม่เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการใช้งาน ขาดสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียนมาที่สำนักงานเขตมีนบุรี

2.2 ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

เนื่องจากการทำงานที่ทับซ้อนของพื้นที่ของแต่ละหน่วยงาน เช่น ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมีหน้าท้วงบริเวณถนน แต่แจ้งเรียนร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์มายังสำนักเขตมีนบุรี ทางสำนักงานเขตมีนบุรีต้องส่งมอบเรื่องร้องเรียนนี้ไปยังกรมทางหลวง เพื่อให้กรมทางหลวงแก้ไขปัญหาและรายงานผลการแก้ปัญหา

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

3.1 ด้านความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย การมอบหมายภาระหน้าที่ต้องมีความชัดเจน ควรมีการติดตามรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3.2 ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน และพัฒนาทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่บุคลากร เพื่อสามารถใช้งานแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

3.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ควรมีการจัดสรรเครื่องมือให้เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.4 ด้านความรู้ของประชาชน ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน การใช้งาน แอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์ ความชัดเจนในการถ่ายภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น การแจ้งสถานที่ที่เกิดปัญหาให้มีความถูกต้องและชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการลงพื้นที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาอภิปรายผลในประเด็น ต่อไปนี้

1. กระบวนการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษากระบวนการนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

ทราฟฟี่ฟองดูว์เป็นแพลตฟอร์มในการบริหารจัดการปัญหาเมือง ใช้แจ้งปัญหาและแก้ปัญหาในพื้นที่ การรับเรื่อง/ข้อร้องเรียนจากประชาชน การร้องเรียนสามารถแจ้งได้หลากหลายช่องทาง อาทิเช่น การโทรเข้าสายด่วน 1555 การรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์ และการร้องเรียนปัญหาเมืองผ่านช่องทางไลน์ LINE [@traffyfondue](https://www.facebook.com/traffyfondue) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับปัญหา ความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน ซึ่ง วรเดช จันทรศร (2546, หน้า 1-2) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นเสมือนกลไกหลักสำคัญในการดำเนินงานของรัฐและหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง หรือแนวทางปฏิบัติที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้น เพื่อเจตนาในการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้น และระยะยาว การนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ นั้น เป็นการแก้ไขปัญหาและเป็นการดำเนินกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Charles O. Jones (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565, หน้า 4) ได้อธิบายว่า "นโยบายสาธารณะ" คือการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายอันหนึ่ง กระบวนการนโยบายสาธารณะประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ คือ การรับรู้/การระบุปัญหาว่าปัญหาคืออะไร การรวบรวมจำนวนคนที่มีความเห็นว่าเป็นปัญหานั้นเป็นปัญหาสำคัญ การนำเสนอปัญหานั้นไปยังผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ การจัดปัญหาต่าง ๆ เข้าสู่วาระการประชุม การกำหนดแนวการแก้ไขปัญหา การกำหนดงบประมาณสำหรับการแก้ไขปัญหา การนำแนวทางแก้ไขปัญหามาที่ตกลงแล้วไปปฏิบัติ ประการเป็นผลการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแนวทางการแก้ไขปัญหา จากการศึกษาที่สำนักงานเขตมีนบุรีได้นำนโยบายนี้ไปปฏิบัติ มีความสอดคล้องกับกระบวนการนโยบายสาธารณะที่ Anderson (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565, หน้า 5) อธิบายว่า กระบวนการนโยบายสาธารณะประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ 1.การก่อตั้งนโยบาย เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ปัญหาว่า เกิดขึ้นตามธรรมชาติหรือความรุนแรงทางการเมือง เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาจราจร เป็นต้น แล้วนำมากำหนดเป็นนโยบายสาธารณะ กำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบาย การตัดสินใจนโยบาย คือ การแนวทางนโยบายที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามต้องการ การนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ คือ การนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบาย

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ เป็นการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของนโยบายที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว มีการดำเนินงาน และแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา มีการติดตามงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำงานทับซ้อนกัน มีการรายงานและประเมินผลการดำเนินงาน

2. ปัญหาและอุปสรรค การนำนโยบายทราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายกราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตมีนบุรี มีดังนี้

2.1 ปัญหาอุปสรรคด้านทรัพยากร

บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานเขตมีนบุรีมีไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน ทำให้การดำเนินงานมีความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและตัวแบบแนวความคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงในเสกสรรค์ นิสัยกล้า, 2550, หน้า 24-25) ซึ่งกล่าวว่า ทรัพยากร จะต้องมีการระบุทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และงบประมาณ ให้เพียงพอต่อการดำเนินนโยบายนั้น ๆ และสอดคล้องกับตัวแบบและแนวความคิดของ Edwards (อ้างถึงในเสกสรรค์ นิสัยกล้า, 2550, หน้า 27-28) ที่สรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ทรัพยากร ที่ประกอบไปด้วย จำนวน เจ้าหน้าที่ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของผู้ที่จะปฏิบัติตามนโยบาย เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนเครื่องมือสนับสนุนอื่น ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญงานการนำนโยบายกราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ การมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการใช้แพลตฟอร์มกราฟฟี่ฟองดูว์ การติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานเขตมีนบุรีและกรุงเทพมหานคร

2.2 ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

เนื่องจากการทำงานที่ทับซ้อนของพื้นที่ของแต่ละหน่วยงาน หน่วยงาน เช่น ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมีหน้าท้วมซึ่งบริเวณถนน แต่แจ้งเรียนร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มกราฟฟี่ฟองดูว์มายังสำนักเขตมีนบุรี ทางสำนักงานเขตมีนบุรีต้องส่งมอบเรื่องร้องเรียนนี้ไปยังกรมทางหลวง เพื่อให้กรมทางหลวงแก้ไขปัญหาและรายงานผลการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเอี่ยมพร ศิริกุล (2565) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินงานมีทับซ้อนของหน่วยงานราชการหลายหน่วยงาน ซึ่งทางสำนักเขตสะพานสูง ไม่สามารถดำเนินจับกุมผู้กระทำผิดได้ ต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ตามระเบียบ และข้อบังคับของกรุงเทพมหานคร

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา การนำนโยบายกราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา การนำนโยบายกราฟฟี่ฟองดูว์ไปปฏิบัติ ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

3.1 ด้านความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย การมอบหมายภาระหน้าที่ การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค ซึ่งทางสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) และ กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดนโยบายและทำให้หน่วยงานระดับล่าง คือ สำนักงานเขตมีนบุรี เป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ วรเดช จันทรศร (2548) ได้สรุปความคิดของ Berman (1978) ที่ศึกษาถึง ปฏิสัมพันธ์ ความเชื่อมโยง การพึ่งพา ตลอดจนความเป็นอิสระขององค์การและบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนในระดับมหภาค (Macro) และขั้นตอนในระดับจุลภาค (Micro) คือ สำนักงานเขตมีนบุรี

บุรี ได้รับมอบถ่ายถอดนโยบายจากกรุงเทพมหานครแล้ว มากำหนดนโยบายภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายชาติ

3.2 ด้านความรู้และการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการทำงานแต่ละชั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรได้รับการจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน และพัฒนาทักษะ เพื่อสามารถใช้งานแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังตัวแบบและแนวความคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงในเสกสรรค์ นิสัยกล้า, 2550, หน้า 24-25) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติหรือระหว่างองค์กร หรือภายในหน่วยงานเดียวกันนั้นมีความสำคัญมากผู้รับผิดชอบ ในหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วและต่อเนื่อง และบุคลากรควรมีความรู้ ความสามารถ เป็นการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ส่วนกลางควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การมีความรู้ในการใช้เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กุญญา เปรมปรีดี (2563) ศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน ด้วยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรณีศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า การพัฒนาเทคโนโลยีแอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์นั้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ช่วยลดขั้นตอนไม่จำเป็น แต่ด้วยเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่และบุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

3.4 ด้านความรู้ของประชาชน ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน การใช้งานแอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์ ความชัดเจนในการถ่ายภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น การแจ้งสถานที่ที่เกิดปัญหาให้มีความถูกต้องและชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการลงพื้นที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ดังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กุญญา เปรมปรีดี (2563) ศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน ด้วยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรณีศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจกับการใช้แอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์ในระดับมาก คือ การได้รับบริการที่รวดเร็วทันเวลา และเป็นไปตามกำหนดเวลาที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผลการศึกษา พบว่า ควรมีการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนสนับสนุนเครื่องมืออื่น ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในเรื่องที่จะต้องปฏิบัติ
2. ผลการศึกษารับเรื่องร้องเรียน พบว่า แอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์และไลน์ @traffyfondue ดังกล่าวช่วยให้การให้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ผู้ใช้งานและผู้ให้บริการสามารถติดตาม ผลได้จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ และการทำงานของแอปพลิเคชันยังมีการเก็บข้อมูล และสรุปผล การดำเนินงาน

3. แอปพลิเคชันทราฟฟีฟองดูว์ยังมีข้อจำกัด เนื่องด้วยผู้พัฒนาแอปพลิเคชันมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับการใช้งานได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการลดปัญหาและข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากประชาชน
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มการให้บริการผ่านช่องทางการสื่อสาร ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการ ของผู้ให้บริการได้ตรงเป้าหมาย
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรค การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตมีนบุรี ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. *คู่มือการใช้งาน Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร*. (มปป). ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566, จาก https://docs.google.com/presentation/d/1rTeUQCxTzp8_g35DrDKzf8Gj4ieNuiqalEYKCKeCh5g/edit#slide=id.g1379e1ebcfb_0_190
- กฤษฎา เปรมปรีดี. (2563). *การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน ด้วยการประยุกต์ใช้ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, สำนักคอมพิวเตอร์.
- จุมพล หินพานิช. (2549). *การวิเคราะห์นโยบาย: ขอบข่ายแนวคิด ทฤษฎีและกรณีตัวอย่าง*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). *การนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2565). *การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ประณยา ชัยรังสี, เสน่ห์ จุ้ยโต และชินรัตน์ สมสืบ. (2556). *การนำนโยบายการพัฒนาสังคม ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 11(2)
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- วรากล อุดมประมวล. (2558). *ประสิทธิภาพในการนำนโยบายการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอยไปปฏิบัติ*: กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.
- วรเดช จันทรศร. (2556). *ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สหาย บล็อกและการพิมพ์.
- วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2565). *การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศุภชัย ยาวะประกาย. (2555). *นโยบายสาธารณะระดับท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: จุฑาทอง.

- ศุภัทธา อำนวยสวัสดิ์. (2566). *การนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. *ทราฟฟี่ฟองดูว์ แจ็งจบครบปัญหาเมือง*. (มปป). ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.nectec.or.th/news/news-article/traffy-article-2022.html>
- สัญญา เคนาภูมิ. (2563). *แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิพันธ์ พุทธหุณ. (2565). *การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- เอี่ยมพร ศิริกุล, “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร,” *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์* 6 (เมษายน 2566): 241.
- Traffy Fondue. *แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาโดยนักวิจัยไทย*. (มปป). ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2566, จาก https://www.traffy.in.th/?page_id=1660