

การนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน :
กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร*

The Application of Traffy Fondue in Providing Complaints Service :
A Case Study of Lak Si District Office Bangkok

ณัฏศรินทร์ จรรยา**

Natsaran Janya

6514830036@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการพัฒนาจากการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นข้าราชการ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการประชาชน ผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ ผลการศึกษาพบว่า 1.กระบวนการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน มีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะ รายละเอียดในการดำเนินการของแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ มีหลักการจัดทำบริการสาธารณะ การคัดกรองเรื่องที่ประชาชนแจ้ง ก่อนที่จะส่งต่อให้หน่วยงานว่าเป็นการร้องเรียนในลักษณะใด 2.ปัญหาและอุปสรรคจากกระบวนการดำเนินงานของเทคโนโลยีดิจิทัล ทราฟฟี ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ ได้แก่ ปัญหาจากด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้งานผ่านระบบก่อนใช้งาน ปัญหาจากด้านความเสถียรของระบบ ได้แก่ ระบบล่ม หน้าจอค้าง กดเข้าใช้งานไม่ได้ ปัญหาจากด้านการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นปัญหาที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของกรุงเทพมหานคร 3.แนวทางในการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ คือ ควรฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับข้าราชการ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

คำสำคัญ: ทราฟฟี ฟองดูว์; การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน; สำนักงานเขตหลักสี่

Keyword: Traffy Fondue; Providing Complaints Service; Lak Si District

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ประเทศไทยได้มีการจัดทำแผนแม่บท แผนปฏิบัติการและการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ ตามแนวทางการขับเคลื่อนประเทศไทยภายใต้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 ที่เน้นดำเนินการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะมีมิติที่สำคัญ 7 ด้าน ได้แก่ 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.การบริการภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) ซึ่งได้ทำการคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายที่เป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบในปี พ.ศ. 2561 - 2563 จำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร, ชลบุรี, เชียงใหม่, ภูเก็ต, ขอนแก่น, ระยอง และฉะเชิงเทรา พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายให้ครอบคลุมทั้งหมด 76 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2565 (สำนักงานเมืองอัจฉริยะ, 2564)

การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 - 2570) มีเป้าหมายเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรุงเทพมหานคร ต่อเนื่องจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565) ซึ่งสิ้นสุดแผนในปี 2565 การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 - 2570) ในเบื้องต้นพบว่าการขับเคลื่อนแผนไปสู่การปฏิบัติได้ไม่มากนัก รวมทั้งผู้บริหารหลายท่านเห็นว่า กรอบแนวคิดของแม่บทดังกล่าวยังอยู่ในทิศทางการพัฒนาของนโยบายระดับชาติ เพียงแต่โครงการบางโครงการอาจไม่จำเป็นต้องดำเนินการ เพราะเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก จึงควรใช้วิธีการปรับปรุงแผนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และเชื่อมโยงให้สอดคล้องกับแผนต่าง ๆ เมื่อมีการประกาศใช้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานรัฐจะต้องดำเนินการตามแผนดังกล่าวและต้องจัดทำ หรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการ หรือแผนงานของหน่วยงานรัฐให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้วย โดยแผนต่าง ๆ มีการเชื่อมโยงประเด็นเกี่ยวข้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2580) ซึ่งกล่าวได้ว่าทิศทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพียงแต่สำหรับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จะมีแผนที่มีลักษณะเฉพาะด้านมากขึ้น โดยเฉพาะแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฯ ร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 ซึ่งแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานครควรจะทำให้ความสำคัญกับแผนเหล่านี้เป็นพิเศษ

สาระสำคัญในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 - 2570) จะเน้นเรื่องการบูรณาการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเปิดเผยข้อมูล รวมถึงการให้บริการ e-service ที่ประชาชนสามารถทำได้ผ่านระบบดิจิทัล เพื่อลดการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชน ดังนั้น จึงมีความแตกต่างจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรุงเทพมหานคร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565) คือ เป้าหมายของ Smart BMA จะเน้น Smart Government/Smart Governance และสนับสนุนการเป็น Smart City เพียงบางส่วน ไม่ใช่ทั้งพื้นที่กรุงเทพมหานคร การที่กรุงเทพมหานครจะเป็น Smart City ได้นั้น จะมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาพื้นที่และมีความร่วมมือจากภาคประชาชนร่วมด้วย ดังนั้น การเกิดขึ้นของ Smart City จะต้องมีการมีหน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ร่วมด้วย เช่น สำนักงานเขต หน่วยงานระดับ

สำนักที่เกี่ยวกับสาธารณูปโภคพื้นฐาน สิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อร่วมการขับเคลื่อนการเป็น Smart City ซึ่งเป้าหมายของแผนฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือ หรือเครื่องใช้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้น จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่เป็น “กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรอัจฉริยะ (Smart BMA) เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และสนับสนุนการเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City)” (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, กองสารสนเทศภูมิศาสตร์, 2565)

การทำงานเพื่อพัฒนาเมืองของทราฟฟี ฟองดูว์ เกิดจากความเชื่อว่าการรู้ปัญหาเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไข เพื่อลดความเสี่ยงปัญหาอื่น ๆ ที่ตามมาจากปัญหาแรกที่เกิดจากความล่าช้า ปัจจุบันสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ ได้นำเทคโนโลยีดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในงานด้านสมาร์ทซิตี้ (Smart city) หรือเมืองอัจฉริยะ โดยอาศัยเทคโนโลยีเซนเซอร์และปัญญาประดิษฐ์ หรือเอไอ ในการเปลี่ยนปัญหาของประชาชนให้เป็นข้อมูล และเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue) เป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับติดต่อสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้แก้ไขปัญหานั้นได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความสะอาด ปัญหาทางเท้า ไฟส่องสว่าง หรือถนนชำรุด โดยเป็นการแจ้งปัญหาในรูปแบบที่มีข้อมูลเพียงพอให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที เช่น มีภาพถ่ายและตำแหน่งบนแผนที่ ขณะเดียวกันหน่วยงานที่รับผิดชอบก็สามารถให้ข้อมูลและอัปเดตสถานการณ์ การแก้ไขปัญหาสื่อสารกลับมาให้แก่ประชาชนได้ นอกจากนี้ในส่วนของเจ้าหน้าที่ยังมีระบบบริหารจัดการ และติดตามปัญหาบริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน ซึ่งหน่วยงานของรัฐและเอกชนสามารถตั้งกลุ่มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาของตนเองได้อีกด้วย (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2564)

นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (Witchayaporn Wongsa, 2022) ได้เปิดตัวระบบรายงานปัญหาเส้นเลือดฝอย ผ่านทางทวิตเตอร์ส่วนตัว เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2565 ด้วยการนำเอาแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ เข้ามาใช้ในการทำงานของกรุงเทพมหานครอย่างเป็นทางการในเดือนมิถุนายน 2565 โดยให้ประชาชนเสนอเรื่องที่ต้องการร้องเรียน หรือเสนอแนะเข้ามาในระบบเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข แอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ จึงกลายมาเป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นแพลตฟอร์มไลน์แชทบอท เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการเชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนเข้าด้วยกัน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ในอนาคต ซึ่งจากที่แต่เดิมกรุงเทพมหานคร มีช่องทางรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน เพียง 2 ช่องทาง คือ 1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัด กรุงเทพมหานคร อาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) 2. สายด่วนเรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร โทร. 1555

จากการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ผู้วิจัยพบว่าสำนักงานเขตหลักสี่ เป็นหน่วยงานการปกครอง 1 ใน 50 สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ได้มีการนำแอปพลิเคชัน

ทราฟฟี่ ฟองดูว์ มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อสนองต่อนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาที่เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตหลักสี่ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการ ปัญหาอุปสรรครวมถึงแนวทางในการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ทั้งต่อหน่วยงานและประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากกระบวนการดำเนินงานของเทคโนโลยีดิจิทัล ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ 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 เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant Interview) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) โดยทำการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย การสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลักของการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ประชากรของการวิจัย (Population) ได้แก่ ข้าราชการ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตหลักสี่ ที่เกี่ยวข้องในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ทราฟฟี่ ฟองดูว์ มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน โดยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา จำนวน 10 คน เนื่องจากแต่ละฝ่าย จะมีผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงในการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ มาใช้ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำนวนฝ่ายละ 1 คน จึงถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 62) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

- นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
- นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่นำมาประกอบวิธีการวิจัย เช่น แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
- นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยและตีความการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ทราฟฟี่ ฟองดูว์ มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมถึงปัญหาและอุปสรรค อีกทั้งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาความ

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant Interview) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากกระบวนการดำเนินงานของเทคโนโลยีดิจิทัล ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จากข้าราชการ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร นำมาวิเคราะห์และแยกประเด็นจากข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. กระบวนการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ พบว่าการทำงานของแอปพลิเคชัน เป็นการให้บริการต่อผู้ที่มาร้องเรียน ซึ่งประโยชน์นี้เป็นผลดีต่อผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบตามความประสงค์ของผู้มาร้องเรียน โดยมีกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1.เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องเข้ามาในระบบเจ้าหน้าที่จะรับเรื่อง และดำเนินการ ระบบจะปรับสถานะเป็นกำลังดำเนินการ เพิ่มคำอธิบายและภาพประกอบ ระบบจะส่งความก้าวหน้าให้ผู้แจ้ง 2.เมื่อแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ระบบจะปรับสถานะเป็นเสร็จสิ้น เพิ่มคำอธิบายและภาพประกอบ ระบบจะส่งความก้าวหน้าให้ผู้แจ้ง 3.ผู้แจ้งจะได้รับรายงานความก้าวหน้าทุกครั้ง และจะประเมินความพึงพอใจเมื่อการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น

2) หลักการจัดทำบริการสาธารณะ พบว่ากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชันไม่มีวันหยุดหนึ่งเพื่อการทำงานที่ต่อเนื่องตามขั้นตอนการทำงาน มีความเสมอภาคและตอบโต้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน การคัดกรองเรื่องที่ประชาชนแจ้งเข้าก่อนที่จะส่งต่อให้หน่วยงานว่าเป็นการร้องเรียนในลักษณะกลั่นแกล้ง ก่อแค้น แจ้งเรื่องเท็จหรือการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หากเรื่องร้องเรียนใดไม่มีผลต่อผู้ร้องก็ควรให้เปิดเผยข้อมูลผู้ร้อง เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจนและไม่ผิดพลาด

2. ปัญหาและอุปสรรคจากกระบวนการดำเนินงานของเทคโนโลยีดิจิทัล ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคจากกระบวนการดำเนินงานของเทคโนโลยีดิจิทัล ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ปัญหาจากด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมในการใช้งานหรือการให้บริการผ่านระบบก่อนเริ่มใช้งานแอปพลิเคชัน เจ้าหน้าที่บางท่านมีความรู้ไม่เพียงพอในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน

2) ปัญหาจากด้านความเสถียรของระบบ ปัญหาเกี่ยวกับระบบแอปพลิเคชัน เป็นการทำงานในรูปแบบที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบแอปพลิเคชัน เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ดำเนินการรับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งปัญหาด้านความไม่เสถียร ได้แก่ ระบบล่ม หน้าจอค้าง กดเข้าใช้งานไม่ได้ ซึ่งทำให้การใช้งานหยุดชะงักไปหรือบางครั้งต้องรอการปรับปรุงและแก้ไขระบบ จึงทำให้การทำงานล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที

3) ปัญหาจากด้านการจัดทำบริการสาธารณะ บริการสาธารณะจากหน่วยงานภายนอกเป็นปัญหาที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบและการควบคุมของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทำได้เพียงประสานงานความร่วมมือหรือขอความอนุเคราะห์เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้เพียงเท่านั้น

3. แนวทางในการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

ควรฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบให้กับหน่วยงานรวมถึงควรทำ MOU กับหน่วยงานภายนอก เพื่อร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้มีแนวทางดำเนินงานที่ชัดเจน และมีผู้ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ค้นพบและอธิบายผลเชิงเหตุผลด้วยการสนับสนุนจากข้อเท็จจริงอื่น ๆ ประกอบและสนับสนุนด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1. เพื่อศึกษากระบวนการนำแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

1.1 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ พบว่าการทำงานของแอปพลิเคชัน เป็นการให้บริการต่อผู้ที่มาร้องเรียน ซึ่งประโยชน์นี้เป็นผลดีต่อผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบตามความประสงค์ของผู้มาร้องเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร (2548) หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนิน ชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ได้อภิปรายว่าการให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมอย่างทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการ จะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

1.2 หลักการจัดทำบริการสาธารณะ พบว่าการคัดกรองเรื่องที่ประชาชนแจ้งเข้าก่อนที่จะส่งต่อให้หน่วยงานว่าเป็นการร้องเรียนในลักษณะกลั่นแกล้งก่อกวน แจ้งเรื่องเท็จหรือการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หากเรื่องร้องเรียนใดไม่มีผลต่อผู้ร้องก็ควรให้เปิดเผยข้อมูลผู้ร้อง เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจนและไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเจตน์ ภาศิริรัตน์ (2546) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง : หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง ได้อภิปรายว่า ความควบคุมของฝ่ายปกครอง เป็นลักษณะที่สำคัญที่สุด ของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องด้วยปัจจุบันกิจกรรมของรัฐมีมากขึ้น งานบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำหรือใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน จึงต้องมอบให้หน่วยงานอื่นที่เป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการแทน เมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการแล้วหน้าที่ของรัฐในฐานะผู้จัด หรือผู้อำนวยการก็เปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของงานบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย และควบคุมค่าบริการ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และทำให้ประชาชนเดือดร้อนน้อยที่สุด และการบริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ ที่เป็นความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย

ดังนั้น การบริการสาธารณะที่รัฐได้ทำขึ้น จึงต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประเภทที่ได้กล่าวไป กิจกรรมใดที่รัฐมองว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชนหรือการอยู่อย่างปลอดภัย รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น

จากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากกระบวนการดำเนินงานของเทคโนโลยีดิจิทัล ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

2.1 ปัญหาจากด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมในการใช้งานหรือการให้บริการผ่านระบบก่อนเริ่มใช้งานแอปพลิเคชัน เจ้าหน้าที่บางท่านมีความรู้ไม่เพียงพอในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อ

การแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ ได้อภิปรายว่า ควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่และวางกรอบอัตรากำลังด้านกฎหมาย

2.2 ปัญหาจากด้านความเสถียรของระบบ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับระบบแอปพลิเคชัน ได้แก่ ระบบล่ม หน้าจอค้าง กดเข้าใช้งานไม่ได้ ซึ่งทำให้การใช้งานหยุดชะงักไปหรือบางครั้งต้องรอการปรับปรุงและแก้ไข ระบบ สอดคล้องกับแนวคิดของ นรินทร บุญโยธิน (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการ ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ได้อภิปรายว่า ช่องทางในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 2 ช่องทาง ได้แก่ 1. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2. เว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th> ปัญหาและอุปสรรคจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue มาใช้ คือ ปัญหาด้านความเสถียรของระบบที่มักจะล่มหรือค้างอยู่บ่อยครั้ง

2.3 ปัญหาจากด้านการจัดทำบริการสาธารณะ พบว่าบริการสาธารณะจากหน่วยงานภายนอกเป็น ปัญหาที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบและการควบคุมของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทำได้เพียง ประสานงานความร่วมมือหรือขอความอนุเคราะห์เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้เพียงเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ประสงค์ โตนด (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการ สาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ได้อภิปรายว่า นวัตกรรมใหม่ในการ บริการสาธารณะให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นมืออาชีพมากที่สุด ซึ่งความเป็นมืออาชีพนั้นต้องมีองค์ ความรู้ในทางสูงมีความสามารถ มีความถนัดในงานที่ทำโดยสามารถใช้ความรู้ที่ได้ศึกษาที่ผ่านมาให้เป็น ประโยชน์ด้วยความชำนาญเพื่อความรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนให้พึงพอใจได้

จากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน แอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

แนวทางในการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ พบว่าควรมีกรอบรม การใช้งานระบบให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ให้กับหน่วยงานรวมถึงควรทำ MOU กับหน่วยงานภายนอก เพื่อร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จากประชาชน ให้มีแนวทางดำเนินงานที่ชัดเจนและมีผู้ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงานหรือไม่ สอดคล้องกับ แนวคิดของ จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้อภิปรายว่า แนวทางแก้ไขปัญหา จากการนำข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์ คือ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ควรบูรณาการทำงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเบ็ดเสร็จ และปัญหาด้านความพร้อม ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทักษะ ความรู้และการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร บุญโยธิน (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ที่พบว่าควรมีการฝึกอบรมการใช้งาน Traffy Fondue ให้กับบุคลากร/เจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วน ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมในการใช้งาน หรือการให้บริการผ่านระบบก่อนการเริ่มใช้งาน แอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และควรมีการเพิ่มอัตราของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลหรือปฏิบัติงาน เพื่อให้เพียงพอต่อการแก้ไขและดำเนินงาน

2. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องขัดต่อระเบียบหรือข้อกำหนด เช่น การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง ในพื้นที่เอกชน หรือหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งสำนักงานเขตได้ดำเนินการแก้ไขปัญหามือต้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน ผู้ร้องยังคงไม่พอใจและร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เห็นควรหาสาเหตุในระบบ ทราฟฟี ฟองดูว์ ว่าเป็น พื้นที่เอกชน และให้เจ้าหน้าที่ปิดเรื่องได้

3. ควรเพิ่มข้อมูลเบอร์โทรติดต่อผู้ร้องของ ทราฟฟี ฟองดูว์ เพื่อสะดวกแก่การติดต่อผู้ร้อง และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหามาไม่ต้องรอการตอบข้อความอย่างเดียว เนื่องจากช่องทางสามารถติดต่อผู้ร้องได้หลายครั้ง

4. ควรแจ้งให้ผู้จัดทำระบบแอปพลิเคชัน ทราฟฟี ฟองดูว์ ดำเนินการเพิ่มรายละเอียดในสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการ ลงในระบบว่าเกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานครโดยตรง หรือต้องให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไขปัญหามา และควรให้ข้าราชการ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ เข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานในภาคปฏิบัติ ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อการทำงานที่ได้ประสิทธิภาพ และเห็นผลการทำงาน และเพื่อการตรวจสอบหากมีข้อผิดพลาดในการฝึกอบรม

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพมหานคร. (2565). *คู่มือการใช้งาน Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2566, จาก https://docs.google.com/presentation/d/1rTeUQCxTzp8_g35DrDKzf8Gj4ieNuiqalEYKCKeCh5g/edit#slide=id.g13250895227_44_17

จุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ. (2564). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2566, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/495>.

นรินทร์ บุญโยธิน. (2566). *การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_1693540557_6414832049.pdf.

ประสงค์ โตนด. (2563). *การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต*. บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2566, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/download/246221/166380/857654>.

- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมาย ปกครอง และการกระทำทางปกครอง*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2564). *Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ตัวช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง*. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2566, จาก https://www.nstda.or.th/home/performance_post/traffy-fondue/
- สำนักงานเขตจตุจักร ฝ่ายปกครอง กลุ่มงานประชาสัมพันธ์. (2565). *คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน*. กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตจตุจักร. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2566. จาก <https://webportal.bangkok.go.th/upload/user/00000053/News/post%202020/1111.pdf>
- สำนักงานเมืองอัจฉริยะ. (2564). *การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ*. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.depa.or.th/th/smart-city-plan/smart-city-office>.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กองสารสนเทศภูมิศาสตร์. (2565). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2570)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กองสารสนเทศภูมิศาสตร์. (2565). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 – 2570)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.
- Witchayapom W. (2022). *Traffy Fondue คืออะไร แก้ปัญหาเส้นเลือดฝอยกรุงเทพ อย่างไรบ้าง? สืบค้น ปัญหาโครงสร้างเมืองแบบชัชชาติ สิทธิพันธุ์*. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.facebook.com/futuretrends.th/photos/a.472084116491372/1665318123834626/>.