



การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร
A STUDY OF THE WORKING PROCESS OF THE TRAFFY FONDUE APPLICATION IN
BANGKOK

สิริโสภิน แก้วกัญญา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2567

การศึกษาระบบการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร



ศิริไศกิน แก้วกัญญา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางสังคม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

A STUDY OF THE WORKING PROCESS OF THE TRAFFY FONDUE APPLICATION IN
BANGKOK



SIRISOPIN KHEAWKUNYA

An Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(M.A. (Social Management))

Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2024

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์
เรื่อง
การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร
ของ
สิริไศภิน แก้วกัญญา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางสังคม
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ มูลศิลป์)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุยะพรหม)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิชกานต์ สุญสินัย)

ชื่อเรื่อง	การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของ กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	สิริโคภิน แก้วกัญญา
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2567
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ภูมิ มุลศิลป์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษากระบวนการทำงานและปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าว โดยงานวิจัยนี้เป็นเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานจำนวน 10 คน สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ 1.การทำงานของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้นเพราะแอปพลิเคชันได้รวบรวมข้อมูลจากผู้แจ้งมาเรียบร้อยแล้ว เช่น พิกัดสถานที่ ภาพถ่าย ณ สถานที่ที่พบปัญหา และยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการออกไปสำรวจพื้นที่ที่พบปัญหา เทคโนโลยีนี้ช่วยให้การทำงานรวดเร็วมากยิ่งขึ้นผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจเบื้องต้นได้เอง ซึ่งกระบวนการปกตินั้นต้องรอส่วนงานอนุมัติ ปัญหาใดที่มีผลกระทบมากจำเป็นต้องขอขบประมาณจึงจะกลับเข้าสู่กระบวนการเดิม คือ รออนุมัติงบประมาณ การให้เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจได้เองช่วยให้ลดกระบวนการทำงานลง และประชาชนก็ได้ประโยชน์จากการทำงานอันรวดเร็ว 2.ปัญหาและอุปสรรคที่พบ เช่น 1) เกิดจากแอปพลิเคชัน เช่น การไม่มีกรอบเรื่องส่งผลให้ผู้แจ้งสามารถร้องเรียนเรื่องที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานได้ ประเภทของการแจ้งยังไม่ครอบคลุม และไม่สามารถส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานภายนอกที่ไม่มีข้อมูลในระบบได้ และระบบไม่สามารถรองรับปัญหาที่ถูกแก้ไขไปเรียบร้อยแล้วทำให้ผู้แจ้งแจ้งปัญหาเดิมซ้ำได้ 2)เกิดจากเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การรับแจ้งปัญหาผ่านช่องทางเดิมทุกช่องทางเจ้าหน้าที่เขตหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งปัญหาจะต้องเปิดเคสในแอปพลิเคชัน ซึ่งการสื่อสารผ่านสายโทรศัพท์สามารถรับข้อมูลที่ผิดพลาดได้ เช่น พิกัด และไม่มีรูปเพื่อแนบประกอบ ทำให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานโยธาต้องใช้ระยะเวลาในการหาข้อมูลเพิ่มเติม และ 3) เกิดจากประชาชนผู้แจ้งปัญหา เช่น การให้รายละเอียดปัญหาไม่ครบ ไม่แนบรูปภาพ และพิกัด location ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องขอข้อมูลจากผู้แจ้งใหม่อีกครั้ง สรุปปัญหาที่พบนี้นั้นส่วนมากจะเกิดจากแอปพลิเคชัน และประชาชนผู้แจ้งปัญหาเป็นหลัก ผู้พัฒนาระบบควรปรับปรุงแก้ไขให้ระบบคัดกรองปัญหาซ้ำซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และปัญหาจากประชาชนผู้แจ้งเป็นปัญหาซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ อย่างเช่นการแนบพิกัด location ไม่ถูกต้อง หรือการตั้งใจไม่ระบุข้อมูลบางส่วน ดังนั้นเมื่อทราบปัญหาแล้วจึงต้องควรหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่พบต่อไป

คำสำคัญ : แอปพลิเคชันทราฟฟีฟองดูว์, กรุงเทพมหานคร

Title	A STUDY OF THE WORKING PROCESS OF THE TRAFFY FONDUE APPLICATION IN BANGKOK
Author	SIRISOPIN KHEAWKUNYA
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2024
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Poom Moolsilpa

This qualitative research has purposes of this study about the working process of the Traffy Fondue application and to study the problems and obstacles in using the Traffy Fondue application for application users of the Department of Public Works, Construction and Renovation Office, Bangkok. From interviewing 10 users, the data analysis results were summarized as follows:

1. Study about process of the Traffy Fondue application in the Public Works Department, Bangkok this application helps the work more convenient for the officers because the application had already collected data from the informants, such as location, photos where the problem was found. It also helped the officers work more easily, saving time and costs in going out to survey and search for the area where the problem was found. The application helped to speed up the work. The officers were able to make initial decisions by themselves. In the past, they had to wait for the department to approve. Allowing the officers to make decisions by themselves helps reduce the work process and the public benefits from the fast work.

2. Problems found can occur in 3 ways:

1) Caused by the application, such as no subject framework, allowing the informant to file a complaint about something that may not be related to the agency or the type of notification is not comprehensive. The inability to forward the problem to an external agency that does not have information in the system. And not helping to filter out problems that have already been solved and are reopened by the reporter or the same problem is reported repeatedly.

2) Caused by officers or related agencies, the district officer receiving the report must open a case in the application but sometimes they key incorrect information such as location coordinates and not attaching photos so the officers need to take time to finding additional information. And 3) Caused by the people who report the problem, which is human error such as incomplete information, the officer need to requested from the reporter again. Therefore, once the problem has founded there need to find a way to close the problems as soon as possible.

Keyword : Traffy fondue application, Bangkok

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รศ.ดร.ภูมิ มูลศิลป์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตั้งแต่เริ่มพัฒนาโครงร่างการวิจัย และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างทันท่วงที และเอาใจใส่จนงานวิจัยนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อัญชลี ศรีกลชาญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายชล ปัญญชิต ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาการจัดการสังคมที่ให้ทั้งความรู้ทางด้านวิชาการและด้านการใช้ชีวิตในด้านอื่น รวมถึงเป็นแรงผลักดันสำคัญในการทำให้งานวิจัยครั้งนี้ผ่านไปได้อย่างราบรื่น

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นปริญญานิพนธ์ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และคำแนะนำที่มีประโยชน์ที่มีให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วยท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจสำคัญและการสนับสนุนช่วยเหลือในทุกด้านจนสามารถสำเร็จการศึกษาได้คุณค่า และประโยชน์ที่เกิดจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้โอกาสทางการศึกษา ตลอดจนคณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จในการศึกษาของผู้วิจัย

สิริไศภิน แก้วกัญญา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
1.กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา	4
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา	5
3.ขอบเขตด้านพื้นที่.....	5
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
ประโยชน์ที่จะได้รับ	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์	9

2. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Traffy Fondue	14
3.แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน	16
4. แนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	23
5. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	32
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
6.1งานวิจัยในประเทศ.....	34
6.2งานวิจัยต่างประเทศ.....	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
1.รูปแบบการวิจัย	42
2.กลุ่มเป้าหมาย	42
4.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
6. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1 การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครสำหรับ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนัก งานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร	49
4.2 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue	72
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย.....	79
อภิปรายผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	95
1.ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลในการวิจัยไปใช้	95
2.ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	98

บรรณานุกรม	100
ประวัติผู้เขียน.....	104



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ภาพรวมของขอบเขตด้านระยะเวลา	6
ตาราง 2 Flow chart สรุปขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของสกบ. .	72
ตาราง 3 วิเคราะห์Application ในรูปแบบตารางวิเคราะห์ SWOT	78



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	7
ภาพประกอบ 2 แผนผังของสำนักการโยธา	49
ภาพประกอบ 3 หน้าการเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue	52
ภาพประกอบ 4 หน้าการสมัครเพื่อเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue	52
ภาพประกอบ 5 ขอเข้าร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue	53
ภาพประกอบ 6 ขอเข้าร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue	54
ภาพประกอบ 9 ฝ่ายงานของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ	55
ภาพประกอบ 10 หน้าจอตัวอย่างการเข้าถึงข้อมูลสำนักการโยธา กทม. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue	59
ภาพประกอบ 11 ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลสำนักการโยธา กทม. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue	59
ภาพประกอบ 12 ข้อมูลเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือนพฤษภาคม 2565-กันยายน 2567	61
ภาพประกอบ 13 ข้อมูลที่ได้รับแจ้งจัดการปัญหาโดยผู้ที่รับผิดชอบดำเนินการ	61
ภาพประกอบ 14 สถานะการแก้ไขของเจ้าหน้าที่ที่ใช้ในการอัปเดต	64
ภาพประกอบ 15 ผู้ดูแลระบบดำเนินการจัดการปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน	64
ภาพประกอบ 16 รายงานงานในวันที่ 20 ก.ย. 2567 ของ สกบ. ศูนย์ 3/2	66
ภาพประกอบ 17 ผู้ดูแลระบบดำเนินการสรุปผลดำเนินการพร้อมทั้งติดตามเรื่องร้องเรียนคงค้าง	69
ภาพประกอบ 18 รายงานข้อมูลบนแอปพลิเคชัน Traffy Fondue แบบสถิติ 2 ปีย้อนหลัง	70
ภาพประกอบ 19 รายงานข้อมูลบนแอปพลิเคชัน Traffy Fondue	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย ที่มีแหล่งธุรกิจอยู่มากมาย มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ในระดับศูนย์กลางของชาติหรือภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมีประชากรจำนวนมากทั้งในประเทศไทย ชาวต่างชาติ และประชากรแฝง โดยประชากรแฝงส่วนมากแล้วคือผู้ที่เข้ามาทำงานหรือมาเพื่อศึกษาต่อ ด้วยจำนวนประชากรที่มากที่สุดในประเทศเป็นไปไม่ได้ที่จะอาศัยอยู่โดยไม่พบปัญหา แม้ว่าเมืองหลวงแห่งนี้จะได้รับการขนานนามว่าเป็น “เมืองเทพสร้าง” แต่ร่องรอยปัญหาความทุกข์ไม่สมบูรณ์ก็ยังคงปรากฏให้เห็นอยู่เนืองๆ เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาทางเท้า ปัญหาน้ำท่วมขัง ปัญหาความสว่างในพื้นที่สาธารณะ ฯลฯ โดยเมื่อพบปัญหาผู้ร้องเรียนสามารถที่จะร้องเรียนปัญหาได้ผ่าน 1.ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1555 2.ช่องทางระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ "www.bangkokgo.th/rongtook" และเพจเฟซบุ๊ก "ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร/ศูนย์กทม.1555" 3.หน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานกรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข 4.จากประชาชนที่ส่งจดหมายหรือดำเนินการเดินทางไปยังเขตที่พักอาศัยเพื่อยื่นเรื่องแจ้งด้วยตนเอง หรือ ณ ที่ทำการศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งการร้องเรียนรูปแบบเดิมผู้ร้องเรียนจะติดตามผลได้ยาก เช่น เสียค่าใช้จ่ายในการที่ต้องเดินทางไปร้องเรียน หรือค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ติดตามผลการดำเนินการ เป็นต้น

แต่ในปัจจุบันทุกอย่างเป็นเรื่องง่ายมากยิ่งขึ้นเมื่อมี “โทรศัพท์มือถือ” ซึ่งเป็นที่ทราบกันว่าประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการใช้โทรศัพท์มือถือ คือ ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง เช่น ผ่านการโทรออก หรือการส่งข้อความ โดยในปัจจุบันการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อสัญญาณช่วยให้สะดวกสบายขึ้น สำหรับแอปพลิเคชันการส่งข้อความและโทรออกผ่านอินเทอร์เน็ต ยกตัวอย่าง แอปพลิเคชันไลน์ที่เป็นกระแสในประเทศไทยที่ประชาชนนิยมใช้งานมากที่สุดในปัจจุบันเพื่อการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน กับครอบครัว หรือคุยเป็นกลุ่ม และเพื่อการทำงาน ไลน์ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันเป็นอีกเหตุผลที่ทำให้แพลตฟอร์มไลน์เป็นที่น่าสนใจในเวลานี้ จำนวนสถิติผู้ใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยทางไลน์ประเทศไทยได้ประกาศออกมาว่ามียอดผู้ใช้งานไลน์จำนวน 56 ล้านคนประจำปี 2567 (สืบค้นจาก <https://today.line.me/th/v2/article/zNxoma7>) ประชากรส่วนใหญ่หากมีโทรศัพท์มือถือใน

เครื่องส่วนใหญ่จะติดตั้งแอปพลิเคชันไลน์ไว้ แอปพลิเคชันไลน์ในยุคปัจจุบันถือเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารพื้นฐานในชีวิตประจำวันของทุกคน เพราะความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและการเดินทาง ทำให้ได้รับความนิยมและการตอบรับจากกลุ่มผู้ใช้ได้มากขึ้นและหลากหลาย ตลอดจนถูกส่งเสริมให้เกิดการทำงานด้วยการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทั้งในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม

จากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมานั้น ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐของไทยจำเป็นต้องปรับวิธีการทำงานรูปแบบเก่าให้เป็นรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ (new normal) เพื่อให้ทันต่อโลกาภิวัตน์ที่รวดเร็วและต้องเข้าถึงได้ง่าย ส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน (Digital Transformation) ของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การเปลี่ยนวิธีการประชุมโดยใช้ระบบ zoom แทน เป็นต้น ทางภาครัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการภาครัฐซึ่งก็เป็นที่มาของเจตนารมณ์ของแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติแผนปฏิรูปประเทศโดยเฉพาะแผนการปฏิรูปประเทศว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดินที่ได้มีการปรับเป้าหมายเรื่องของความปกติใหม่ในหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย อีกทั้งแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมที่มุ่งจะพัฒนาให้ประเทศไทยมีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจดิจิทัลจนนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ในปี พ.ศ. 2565 หลังจากที่ท่านผู้ว่าฯชาติ สิทธิพันธุ์ได้เข้ามาดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการกรุงเทพมหานครแล้วนั้น ได้ทำการการออกนโยบายนำแอปพลิเคชันตัวหนึ่งเข้ามาใช้จัดการการแจ้งและติดตามปัญหาต่างๆของกรุงเทพมหานคร โดยนโยบายยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติเรื่องการพัฒนาให้ประเทศไทยมีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจดิจิทัลจนนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน แอปพลิเคชันตัวนี้ชื่อว่า Traffy Fondue ประชาชนทั่วไปสามารถร้องเรียนปัญหาต่างๆได้โดยผ่าน LINE Official @TraffyFondue และแจ้งปัญหากับไลน์บอทได้ตลอด 24 ชั่วโมงสะดวกทุกที่และทุกเวลา โดยนักพัฒนาแอปพลิเคชันเลือกช่องทางสำหรับการแจ้งปัญหาเป็นแอปพลิเคชันไลน์ เพราะจากสถิติไลน์เป็นแพลตฟอร์มหลักที่คนไทยนิยมใช้มากขึ้นเรื่อยๆ และมีจำนวนบัญชีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีบริการมากมายหลากหลายที่ครอบคลุมการทำงาน เช่น บริการส่งอาหาร เกมสมีมือถือ การ์ตูน เป็นต้น อีกทั้งยังมี Messaging API สำหรับการพัฒนาตัวไลน์บอท คือ สิ่งที่จะมาช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น เช่น การส่งแจ้งเตือนต่างๆ หรือสามารถดึงค่าจาก Database มาแสดงเป็นรูปภาพหรือข้อความโต้ตอบกลับผู้ใช้งานได้ บริการตัวนี้ช่วยให้ออกแบบ Message ได้ตอบกับผู้ใช้งานได้ตามต้องการ โดยมีรูปแบบใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นได้ ได้แก่ Text, Confirm และ Carousel ซึ่งจะอยู่ในรูปของ Flex Message โดยใช้ JSON ในการสร้าง โดยประเภทของการส่งข้อมูลจะเป็นรูปแบบของ Flex

นอกจากจะสามารถกำหนดค่าที่ได้ตอบกับผู้ใช้งานจากการตั้งค่าไว้ที่ด้านหลังบ้านแล้วนั้น สามารถดึงข้อมูลจากเว็บไซต์หรือกูเกิลได้ แต่บริการนี้มักจะใช้งานควบคู่กับการทำ Rich Menu นอกจากนี้ยังสามารถตอบกลับผู้ใช้งานได้อัตโนมัติตลอด 24 ชม. โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ต้องตอบกลับเอง ส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้นอย่างว่องไว โดยไม่ต้องรอการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่เป็นเวลานาน สร้างความประทับใจ และลดต้นทุนในการจ้างแอดมินเพื่อตอบคำถามตลอดเวลา

Traffy Fondue แอปพลิเคชันสำหรับร้องเรียนปัญหาต่างๆ สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ทันที โดยไม่ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่เนื่องจากการเปลี่ยนพื้นที่การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลของเครื่องผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้งานแชทบอทแบบอัตโนมัติและส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้ทันที แอปพลิเคชันนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ และยกระดับการมีส่วนร่วมของพลเมือง (Citizen Engagement) และผู้เกี่ยวข้อง ได้อย่างเสรี ทุกพื้นที่และทุกเวลา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปัจจุบันที่เข้าร่วมใช้งาน มีดังนี้

1. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 96 หน่วยงาน
2. เทศบาล 577 แห่ง
3. อบต. 459 แห่ง
4. อาคาร 262 แห่ง
5. นิคม 18 แห่ง
6. อื่นๆ 1,754 หน่วยงาน

แอปพลิเคชันนี้รองรับทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน หมู่บ้าน ชุมชน หรือเจ้าของพื้นที่ต่างๆ ก็สามารถใช้งานได้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นช่องทางให้ผู้ที่อยู่ในพื้นที่แจ้งปัญหาได้อย่างรวดเร็ว สำหรับประเภทปัญหาที่รับแจ้งปัจจุบันจะมีทั้งหมด 14 ประเภทที่จัดกลุ่มได้ ได้แก่

1. ความสะอาด ขยะ
2. ไฟฟ้า ประปา
3. ไฟถนนเสีย
4. ถนน ทางเท้า
5. อาคารสถานที่ชำรุด
6. อุปกรณ์ครุภัณฑ์ชำรุด
7. จุดเสี่ยง
8. สาธารณภัย: น้ำท่วม ไฟไหม้ เผลาไหม้
9. ต้นไม้ กลิ่น เสียง สัตว์
10. ขึ้นทะเบียน ประชาสัมพันธ์
11. ความช่วยเหลือ
12. สุขภาพ
13. เบาะแสทุจริต
14. อื่นๆ

แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม นิคม อาคาร หมู่บ้าน เป็นต้น การใช้แอปพลิเคชันยังเป็นการลดขั้นตอนไม่ให้เกิดความยุ่งยาก ลำช้า และยังเป็นการสร้างความสะดวก รวดเร็ว

จากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยเล็งเห็นว่า Traffy Fondue จะสามารถลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ดี ส่งผลให้ทำงานได้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะลดขั้นตอนการทำงานได้หลายขั้นตอนจากการใช้ไลน์บอทเข้ามาช่วยจัดการงาน และยังช่วยแจ้งผลผู้แจ้งทราบเป็นระยะจนกระทั่งแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น ทำให้แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้นและสามารถยกระดับการมีส่วนร่วมของพลเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถูกนำมาใช้งานจริงในพื้นที่กรุงเทพมหานครในปี 2565 จึงอยากศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งาน เพื่อ

ศึกษาหาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในฝ่ายของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจะเน้น 2 ประเด็น ได้แก่ 1.กระบวนการทำงานในการรับแจ้งปัญหาฝ่ายเจ้าหน้าที่ผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ตลอดจนแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ 2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยประเด็นดังกล่าวส่งอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่โดยตรง ผู้วิจัยมุ่งวิจัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาคอนซังหลากหลาย และเป็นพื้นที่ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Foundue โดยตรง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพตามวัตถุประสงค์งานวิจัยทางผู้วิจัยจำเป็นต้องจำกัดพื้นที่เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ครบถ้วนมากที่สุดจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว จึงเลือกสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่เก็บข้อมูลการวิจัย เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีจำนวนเคสการแจ้งปัญหาจากประชาชนมากที่สุดจากสถิติในปีพ.ศ. 2566 – 2567 จากเว็บไซต์ <https://bangkok.traffy.in.th/> โดยผู้วิจัยจะนำเอาแนวคิดทฤษฎีและผลงาน วิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อนำเสนอแนวทาง การพัฒนาปรับปรุงหรือต่อยอดจากประเด็นการศึกษาวิจัย

คำถามการวิจัย

1.กระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

2.มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ไດบ้าง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1.เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานคร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่ สำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร

2.เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue

ขอบเขตของการศึกษา

1.กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงาน วิจัย มีดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) โดยการ

คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (Data saturation) (ไม่เกิน 15 คน) คือจนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นจึงจะทำการหยุดการสัมภาษณ์ และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติ ภายใต้กรอบของการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานโยธาสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร และขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน ข้อดี ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรคของการทำงานและความสามารถของแอปพลิเคชันที่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรับแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนและความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนให้ดีขึ้น

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยมุ่งวิจัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาค่อนข้างหลากหลายและเป็นพื้นที่ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จริง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพตามความมุ่งหมายของงานวิจัย ทางผู้วิจัยจำเป็นต้องจำกัดพื้นที่เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ครบถ้วนมากที่สุดจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว จึงเลือกสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่เก็บข้อมูลการวิจัย เพราะเป็นหน่วยงานที่มีจำนวนเคสการแจ้งปัญหาจากประชาชนในกรุงเทพมหานครจำนวนมากที่สุดจากสถิติในปีพ.ศ. 2566 – 2567 จากเว็บไซต์ [https:// bangkok.traffy.in.th/](https://bangkok.traffy.in.th/)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

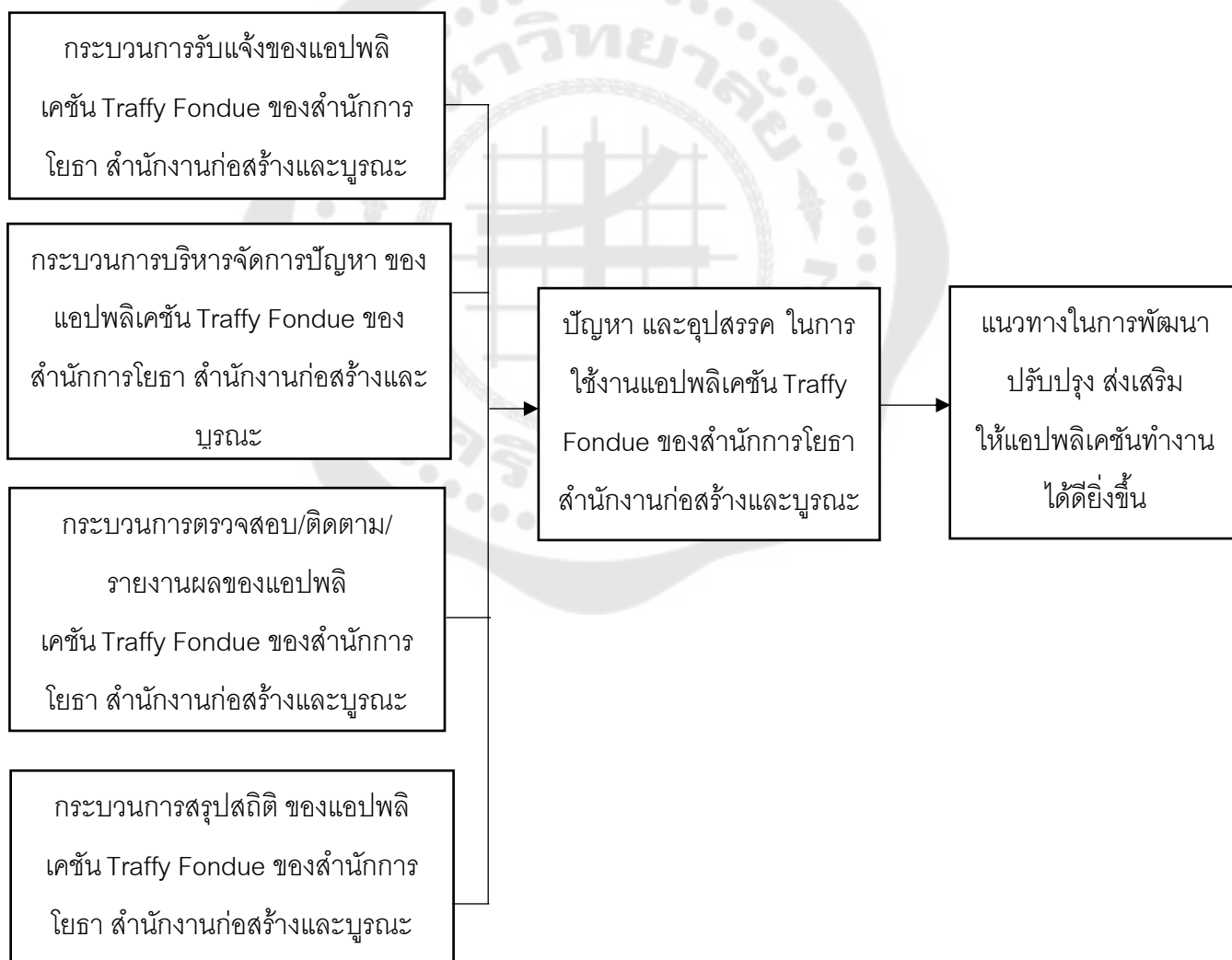
ด้านระยะเวลาในการศึกษาในครั้งนี้ จะดำเนินการศึกษาเป็นเวลา 1 ปี 5 เดือน นับตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2567

กิจกรรม	เดือน								
	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	มี.ค.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ต.ค.
	2566	2566	2567	2567	2567	2567	2567	2567	2567
ระยะที่1 ขั้นเตรียมการ 1.คิดเรื่องที่สนใจจะทำ ปัญหา ขั้นเตรียมการ ค้นคว้า ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2.รวบรวมของข้อมูล แอปพลิเคชันเบื้องต้น 3.สร้างเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย 4.ติดต่อผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องเพื่อขออนุมัติ ดำเนินการเก็บข้อมูล									
ระยะที่ 2 ขั้นตอนการ เก็บข้อมูล เลือกผู้ให้ ข้อมูลหลัก โดยการ สัมภาษณ์ระดับลึก โดยการคัดเลือกแบบ เจาะจง									
ระยะที่3 ขั้นตอน ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ แบบอุปนัย (Analytic Induction)									

ตาราง 1 ภาพรวมของขอบเขตด้านระยะเวลา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ ความสำเร็จ จึงได้สร้างกรอบแนวคิดที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม เช่น ด้านระบบการจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ มีกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนอย่างไร เมนูของระบบการออกแบบแอปพลิเคชัน วิธีการใช้งานระบบ ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา และนำมาวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคที่พบในการทำงานของสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริม ให้แอปพลิเคชันทำงานได้สมบูรณ์แบบและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานคร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบปัญหา/อุปสรรคของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร
3. ได้ทราบแนวทางในการเสนอการพัฒนา ปรับปรุง และเสนอแนะเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้งานมากขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แอปพลิเคชันทราฟฟีฟองดูว์ หมายถึง แอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารเรื่องปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาความสะอาด, ปัญหาทางเท้า และติดตามสถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ โดยหน่วยงานจะได้รับแจ้งรายงานปัญหาที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการ เช่น ภาพถ่าย, ตำแหน่งบนแผนที่ และสามารถให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนได้
2. กรุงเทพมหานคร หมายถึง สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร คือ ขอบเขตด้านพื้นที่ของงานวิจัยนี้ ทางผู้วิจัยจำเป็นต้องจำกัดพื้นที่เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ครบถ้วนมากที่สุดจึงเลือกสำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่เก็บข้อมูลการวิจัย เพราะเป็นหน่วยงานที่มีจำนวนเคสการแจ้งปัญหาจากประชาชนในกรุงเทพมหานครจำนวนมากที่สุดจากสถิติในปี.ศ. 2566 – 2567 จากเว็บไซต์ <https://www.traffy.in.th/>

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการทำงานของ Traffy Fondue แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมืองกรุงเทพมหานครการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์
2. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
4. แนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
5. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์

ความหมายของแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิศิลป์ กุลจิตต์เจี๊วงส์ (2556 : 5) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ไว้ใช้สนทนากันบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน (SmartPhone) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) และแท็บเล็ต (Tablet) และ ไอแพด (IPAD) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่งโดยได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถหลากหลายยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้ในหลายจุดเด่นที่ทำให้ไลน์แตกต่างจากแอปพลิเคชันสนทนาอื่นๆ คือ การใช้ 'สติ๊กเกอร์' (Sticker) ในการแสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้งานอย่างหลากหลาย สติ๊กเกอร์ในไลน์มีรูปแบบหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสติ๊กเกอร์ที่สื่อถึงอารมณ์พื้นฐาน สติ๊กเกอร์ตามเทศกาลสำคัญ สติ๊กเกอร์ที่เกี่ยวข้องกับแบรนด์สินค้า ตลอดจนสติ๊กเกอร์ตัวการ์ตูนชื่อดังที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย การใช้สติ๊กเกอร์เหล่านี้ช่วยเสริมสร้างการสื่อสารให้มีชีวิตชีวาและมีมิติทางอารมณ์มากยิ่งขึ้น

พรพิมล บุรณเบญญา และ เพ็ญจิรา คันธวงค์ (2557 : 13) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หมายถึง โปรแกรมแชทที่สามารถใช้งานได้ทั้งบนโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows ตลอดจนสามารถใช้งานได้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งระบบปฏิบัติการ Windows และ macOS โดยมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย อาทิ การสนทนาแบบข้อความ

(Chat), การโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free Call), การสนทนาแบบวิดีโอ (Video Call), การส่งภาพนิ่ง คลิปวิดีโอ สติกเกอร์ ตลอดจนสามารถตั้งค่าการสนทนาเป็นกลุ่ม (Group Chat) ได้ตามความต้องการของผู้ใช้

Aripfan (2558) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เกิดขึ้นภายหลังจากที่ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนเติบโตอย่างรวดเร็วทั่วโลก ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมของสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างมาก ในขณะที่ NAVER Japan ซึ่งเป็นบริษัทที่พัฒนาเครื่องมือค้นหาข้อมูล (Search Engine) แพลตฟอร์มเกม และพอร์ทัลเว็บไซต์ของญี่ปุ่น ได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน ทีมงานของ NAVER Japan จึงเริ่มทำการวิจัยในช่วงเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2554 เพื่อศึกษาความต้องการและลักษณะการสื่อสารของผู้ใช้ในยุคที่โทรศัพท์สมาร์ทโฟนกำลังเป็นที่นิยม และทำการวางแผนการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ในระหว่างที่ทีมงานกำลังทำการวิจัยได้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในเดือนมีนาคม ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการสื่อสารผ่านระบบสายดั้งเดิม แต่ประชาชนยังสามารถติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ส่งผลให้ NAVER Japan ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการใช้ดาวเทียมในการเชื่อมต่อ และเกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการให้บริการจากเดิมที่เน้นการหาผู้ติดต่อใหม่ มาเป็นการให้บริการแบบปิดสำหรับการสื่อสารกับคนใกล้ชิด เช่น เพื่อน ครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน หลังจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว NAVER Japan จึงได้เริ่มการพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ในเดือนเมษายน ปี พ.ศ. 2554 โดยใช้เวลาพัฒนารวมทั้งหมดเพียง 1.5 เดือน ก่อนที่จะเปิดตัวการให้บริการอย่างเป็นทางการและพัฒนาฟีเจอร์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันไลน์ได้กลายเป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการการสื่อสารที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการส่งข้อความ การโทรฟรี การใช้สติกเกอร์ รวมถึงการเล่นเกมและฟีเจอร์อื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในทุกด้าน

ศุภศิณี กุลจิตต์เจี๊วงค์ (2556) กล่าวถึง คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ พบว่ามีดังนี้

1. สามารถใช้ได้บนทุกระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ได้แก่ iOS, Android, Windows Phone และแท็บเล็ต (Tablet) ได้แก่ iOS, Android รวมถึงพีซี (PC) ได้แก่ Windows, Mac OS

2. การเพิ่มเพื่อน (Add Friend) สามารถเพิ่มเพื่อนได้หลายวิธี ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์มือถือในสมุดบัญชีรายชื่อ การสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) ไลน์ไอดี (ID LINE)

3. การส่งข้อความฟรี (Free Messaging) สามารถส่งข้อความในรูปแบบข้อความ ตัวอักษร ข้อความเสียง รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์เสียง การแนบลิงก์ (Link) ถึงกันได้ฟรีตามเวลาจริง โดยสามารถสื่อสารถึงกันกับผู้รับได้ตลอดเวลา (Anytime)

4. การโทรแบบเสียง และการวิดีโอคอลแบบเห็นหน้า (Free Voice & Video Calls) สามารถโทรแบบเสียงและแบบเห็นหน้าทั้งในประเทศและระหว่างประเทศฟรีตามเวลาจริง

5. โอน์สติ๊กเกอร์ จะเป็นข้อความภาพลักษณะเป็นตัวการ์ตูน หรือสติ๊กเกอร์การ์ตูน เป็นสัญลักษณ์แสดงอารมณ์และความรู้สึกกิริยาท่าทางต่างๆ มีทั้งสติ๊กเกอร์แบบเคลื่อนไหว (Animated Stickers) และสติ๊กเกอร์แบบมีเสียง (Sticker Featuring Sound ช่วยเพิ่มอรรถผลการสนทนาให้ชัดเจนขึ้นสติ๊กเกอร์จึงเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของคู่สื่อสาร อีกทั้งรูปแบบของสติ๊กเกอร์ยังถ่ายทอดบุคลิกภาพของผู้ใช้งานต่างๆ ผ่านตัวการ์ตูน เช่น การแสดงความเสียใจ ดีใจ ขำขัน อารมณ์ดี และบุคลิกอื่นๆ ทำให้การสื่อสารผ่านข้อความนั้นมีสีสันและชีวิตชีวามากขึ้น

6. ไลน์เป็นพื้นที่การแบ่งปัน รูปภาพ และวิดีโอข้อความ โดยเปิดให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้ เป็นต้น

7. กลุ่ม ห้องแชทกลุ่มสามารถรองรับสมาชิกในห้องสนทนามากที่สุด 200 คน

8. รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลายประเภท (Files Support) ในกล่องสนทนาของแอปพลิเคชันไลน์นอกจากการส่งข้อความสนทนาเป็นตัวอักษร ภาพ หรือสติ๊กเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่างๆ ได้มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล จากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง ซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งานร่วมกับไลน์นั้น เช่น .pdf .ppt .doc .png .html และ .jpeg เป็นต้น ด้วยลักษณะของไลน์ที่ได้กล่าวข้างต้น เช่น หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ต่างใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารไปยังผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

9. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือผู้รับสารไม่ต้องการให้ผู้ส่งสารรายใดหนึ่งนั้นติดต่อถึงได้ หรือข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนผู้รับสาร หรือเป็นอันตรายต่อจิตใจ และ ทรัพย์สิน ผู้รับสารสามารถเลือกปิดกั้นการสนทนากับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง คือ การปิดกั้นการสนทนากับผู้ติดต่อ (Block)

ดังนั้นสรุปได้ว่าไลน์ คือ แอปพลิเคชันไลน์เกิดขึ้นครั้งแรกที่ญี่ปุ่น และขยายการให้บริการอย่างรวดเร็วไปในภูมิภาคเอเชียและทั่วโลก แอปพลิเคชันสำหรับการพูดคุยกับเพื่อน คนรู้จัก หรือใช้ทำงาน ผ่านข้อความตัวอักษร สติ๊กเกอร์ ข้อความเสียง หรือผ่านการโทรพูดคุยโดยใช้งานผ่าน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยไม่เสีย

ค่าบริการ ดังนั้นหากสื่อสารผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ทำงานไม่ได้ เช่น เกิดอุทกภัย หรืออุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด แต่ไลน์นั้นยังสามารถสื่อสารโดยใช้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

ศุภศิศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556 : 7) กล่าวถึง ข้อดี และข้อจำกัดในตัวแอปพลิเคชันไลน์

1) มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลายได้แก่สมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์และแท็บเล็ตต่างๆ ทำให้ผู้ใช้สามารถซื้อและเลือกได้ตามขนาดระบบปฏิบัติการและความชอบส่วนตัว

2) มีความเป็นส่วนตัว เมื่อผู้ที่มีจำนวนเพื่อนในไลน์มากขึ้น ผู้ใช้สามารถเลือกรับ หรือเลือกปฏิเสธข้อความด้วยการไม่ได้ตอบ โดยไลน์จะแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า มีเพื่อนคนใดส่งข้อความมา และผู้ใช้งานสามารถเลือกเปิด หรือ ปิด การแจ้งเตือนได้ เพื่อไม่ให้เกิดการรบกวน

3) สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจเจ้าของสินค้าหรือบริการสามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ของไลน์กับบัญชีไลน์ที่เป็นทางการ (LINE Official) ของบุคคลหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของแบรนด์สินค้าในการสื่อสารหรือโฆษณาในกลุ่มเป้าหมาย

4) ช่วยเพิ่มสีสันและควมมีชีวิตชีวาในการสนทนา ด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น รูปแบบข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์รูปภาพ เกมส์ แบนด์สินค้า และสติ๊กเกอร์ เป็นต้น อีกทั้งผู้ส่งสารนั้นสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่างๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) ทันสมัยจากการอัปเดตรุ่นใหม่ เนื่องด้วยแอปพลิเคชันไลน์ต้องเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตโดยในระบบจะมีการแจ้งเตือนผ่านระบบ ios หรือ android ให้ผู้ใช้งานทราบว่า มีรุ่นที่พัฒนาใหม่เพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอผู้ใช้จึงสามารถตั้งค่าติดตามการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงแอปพลิเคชัน (Update version) ตามการพัฒนาระบบของผู้ผลิต

6) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์ผ่านค่ายโทรศัพท์โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่ายนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

7) แอปพลิเคชันไลน์สามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากไลน์รองรับการรับ-ส่งแฟ้มงานที่มีหลากหลายประเภทนามสกุล ทำให้ผู้ใช้สามารถส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างสะดวก ทั้งนี้การส่งแฟ้มงานในแอปพลิเคชันไลน์มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล โดยผู้ส่งสามารถส่งไฟล์ต่างๆ ไปยังผู้รับ และผู้รับสามารถเปิดอ่าน ส่งต่อ หรือพิมพ์ไฟล์

นั้นออกมาได้ทันที สิ่งนี้ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน เนื่องจากสามารถส่งและรับข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

8) เปิดโอกาสกว้างให้ผู้ใช้ได้สร้างสรรค์งานจากการบันทึกภาพ และวิดีโอพร้อมกับการนำเสนอและร่วมแบ่งปันแชร์ให้กับกลุ่มเพื่อน โดยวิธีการสร้างอัลบั้มภาพ (Create Album) สำหรับภาพนิ่ง และการใช้งานวิดีโอสำหรับภาพเคลื่อนไหวได้

ข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

1) ไลน์อาศัยการเชื่อมต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับหรือ ส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ทำให้ไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น หากไม่มีอินเทอร์เน็ตจะไม่สามารถใช้งานบริการได้

2) สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่ (Battery Consuming) ด้วยความสามารถที่หลากหลายบนไลน์ เช่น การเปิดคลิปวิดีโอ การเชื่อมต่อจากลิงค์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice Call ทำให้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์ที่ใช้งานไลน์นั้นสูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก หากเปิดทิ้งไว้นานจะส่งผลให้พลังงานแบตเตอรี่ลดลงอย่างรวดเร็ว

3) พบข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียน เนื่องจากแอปพลิเคชันได้กำหนดให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ตโฟนเท่านั้น กล่าวคือ สมาร์ตโฟนหนึ่งเครื่องจะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้ (Log in) เพียง 1 ไอดีเท่านั้น ส่งผลให้ไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่นได้ ดังนั้นการลงทะเบียนจึงแตกต่างจากโปรแกรมสนทนาอื่นๆ ในรูปแบบเดียวกันอย่างไอแมสเสจ (iMessage) เฟสบุ๊กแมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) หรืออินสตาแกรม (Instagram) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้

จากการศึกษาข้อดี และข้อจำกัด ของศุภศิลป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์ พบว่า ข้อดีของแอปพลิเคชันไลน์สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ เชิดชูศิลป์ (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในแอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งผลการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือรูปแบบการใช้งาน เช่น การพูดคุยติดต่อระหว่างบุคคล และอีกมากมาย แอปพลิเคชัน Traffy Foundue ก็ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่าย การทำงานที่รวดเร็ว สะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จะสรุปผลการวิจัยในส่วนข้อดี และข้อเสียเพื่อให้ได้แนวทางในการเสนอแนะพัฒนาแอปพลิเคชันต่อไป

สถิติการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ปรีดี โรจน์ภิญโญ (2565) จากสถิติ ปีค.ศ. 2021 อ้างอิงจาก <https://www.everydaymarketing.co/trend-insight/why-line-is-good-for-online-business> พบว่า ประชากรในประเทศไทยใช้เวลาในการเล่นโซเชียลมีเดีย โดยเฉลี่ยประมาณ 216 นาที ต่อหนึ่งวัน และใช้เวลาในการเล่นแอปพลิเคชันไลน์โดยเฉลี่ยประมาณ 67 นาที นอกจากระยะเวลาการใช้งานแล้ว จำนวนผู้ใช้งานของไลน์ก็เป็นอีกเหตุผลที่ทำให้แพลตฟอร์มไลน์นั้นกลายเป็นแอปพลิเคชันเป็นที่ได้รับความนิยมจากสังคม จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลล่าสุดในประเทศไทยได้ประกาศว่ามียอดผู้ใช้งานไลน์จำนวน 50 ล้านคน โดยประชากรไทยส่วนมากที่มีโทรศัพท์มือถือจะมีแอปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นแอปพลิเคชันติดต่อสื่อสารที่นิยมอย่างมากในสังคม โดยผู้ใช้งานนั้นมีคุณภาพเนื่องจากการเปิดบัญชีไลน์ต้องมีหมายเลขโทรศัพท์ และลงทะเบียนได้เพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น โดยไม่สามารถลงทะเบียนผ่าน email ได้เหมือนกับแพลตฟอร์มอื่นๆ ดังนั้นผู้ใช้งานไลน์ส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ใช้งานตัวจริง เพราะสามารถยืนยันตัวตนผ่านเบอร์โทรศัพท์ได้

สรุปจากข้างต้นทั้งหมดเป็นเพียงส่วนหนึ่งจากประโยชน์ของไลน์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้งานของเราหากนำไปในทางที่ดีก็จะสร้างมูลค่าขึ้นมาได้ แต่หากนำไปใช้ในทางที่ผิดผลเสียต่างๆ ก็อาจจะส่งผลเสียตามมาได้ในอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่าไลน์สามารถใช้ประโยชน์ได้มากกว่าการติดต่อ สื่อสาร พูดคุย กันเท่านั้น เหมือนอย่างที่คุณพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Foundue เล็งเห็นว่าแอปพลิเคชันไลน์สามารถเป็นสื่อกลางในการรับแจ้งปัญหาระหว่างประชาชนกับหน่วยงานต่างๆ ได้เพราะมีฐานข้อมูลผู้ใช้งานจำนวนมากในประเทศไทยรวมทั้งกรุงเทพมหานครที่มีผู้ใช้งานอยู่ร่วมกันจำนวนมาก สรุปข้อแตกต่างจากงานวิจัยฉบับนี้ที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสามารถเสนอแนะต่อยอดพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Foundue ที่ใช้งานผ่านช่องทางไลน์ได้ ผู้วิจัยจะนำเอาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์มาปรับใช้ต่อยอดเพิ่มเติมกับบางฟังก์ชันที่สามารถพัฒนาต่อได้ และเสนอแนะต่อไป

2. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

วสันต์ ภัทรอริคม (2564) กล่าวถึง แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ไว้ว่าเป็นแอปพลิเคชันสำหรับการรับแจ้งปัญหา รับข้อเสนอแนะจากผู้แจ้งปัญหาและเป็นระบบสนับสนุนการบริหารจัดการปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ด้วยการที่ผู้แจ้งถ่ายภาพและระบุประเภทของปัญหาระบบจะทำการแจ้งปัญหาดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่และทีมงานที่รับผิดชอบทันที ส่วนในด้านของเจ้าหน้าที่นั้นระบบจะช่วยให้สามารถคัดแยกประเภทของปัญหาส่งผลให้สามารถแจ้งปัญหาดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่ที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรง นอกจากนี้ระบบยังสามารถให้ข้อมูลความก้าวหน้าในการ

ดำเนินการและติดตามสถานะของปัญหาได้ผ่านโทรศัพท์มือถือซึ่งสะดวกสบาย รวดเร็ว และระบบเปิดให้ผู้แจ้งสามารถให้กำลังใจ การติชม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมไปถึงผู้แจ้งและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและช่วยกันแก้ไขปัญหาของหน่วยงานร่วมกันด้วย

แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็น Mobile Application สำหรับบริหารจัดการปัญหา ข้อร้องเรียน และการแจ้งซ่อม เหมาะสำหรับพื้นที่เปิด เช่น พื้นที่เมือง มหาวิทยาลัย หมู่บ้าน เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆ ในพื้นที่ เช่น เสี่ยงรบกวน ถนนชำรุด กลิ่นเหม็น เป็นต้น นอกจากนี้ยังเหมาะสมกับอาคาร เช่น สำนักงาน คอนโด เพื่อแจ้งซ่อมต่าง ๆ เช่น ปัญหาแสงสว่าง ไฟฟ้า ประปา วัสดุชำรุด เป็นต้น แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็นแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อการสื่อสารและรับแจ้งปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาด้านความสะอาด หรือปัญหาที่ต้องการขอความช่วยเหลือ และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบก็จะได้รับข้อมูลเพียงพอสำหรับการดำเนินการแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลือ แอปพลิเคชันดังกล่าวจึงเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนเพื่อการพัฒนาเมืองให้ดียิ่งขึ้นทั้งนี้สามารถระบุประโยชน์สำหรับประชาชน และหน่วยงานที่นำไปใช้ได้ ดังนี้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญา เปรมปรีดี ที่ศึกษาเรื่องการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue สำหรับผู้ใช้งาน (กัญญา เปรมปรีดี, 2563) โดยได้สรุปวิธีใช้งานแอปพลิเคชันไว้ ดังนี้

1. ผู้ใช้งานที่ต้องการแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ผ่านระบบ Android เช่น Google Play หรือ หากเป็นระบบ iOS สามารถดาวน์โหลดผ่าน Apple's Store
2. เมื่อดาวน์โหลดและติดตั้งเรียบร้อยแล้ว ต้องดำเนินการลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่ระบบผ่าน Facebook หรือ Google โดยหากเลือกการเข้าใช้งานด้วย Google ทางระบบจะให้กรอกเบอร์โทรศัพท์เพื่อยืนยันตัวตนสำหรับการใช้งาน
3. ผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาด้วยการเลือกแจ้งปัญหาสามารถแจ้งปัญหาได้ด้วยการคลิกแจ้ง หากผู้ใช้งานเลือกการแจ้งปัญหา โปรแกรมจะปรากฏหน้าต่างเป็นการเริ่มต้นการสนทนาโดยแชทกับผู้แจ้งปัญหาผ่านไลน์ ผู้ใช้งานสามารถเริ่มต้นการสนทนาเพื่อแจ้งปัญหาด้วยการเพิ่ม Add จากนั้นเริ่มสนทนาแชท
4. หากผู้ใช้งานเลือกการแจ้งปัญหา โทรศัพท์ของผู้ใช้งานจะเปิดการใช้งานโปรแกรมถ่ายภาพให้ผู้ใช้งานถ่ายภาพปัญหาที่พบ เลือกประเภทของปัญหาที่พบ และเลือกหน่วยงานในพื้นที่ที่ต้องการแจ้งปัญหาดังกล่าว

5. เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการแจ้งปัญหาเรียบร้อยแล้วนั้น ระบบจะแสดงข้อความให้ท่านทราบว่าระบบได้รับทราบปัญหาที่แจ้งและกำลังดำเนินการแก้ไข

จากการศึกษาเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Traffy Fonue ที่ได้ศึกษามาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แอปพลิเคชัน Traffy Fonue เป็นแอปพลิเคชันที่ออกแบบมาเพื่อรับแจ้งปัญหาต่างๆ ในเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้บริการผ่านไลน์ (LINE) หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fonue ผ่านทาง Apple Store และ Google Play เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆ ได้โดยตรง และจากการศึกษาดังกล่าว ยังไม่มีการพูดถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Fonue เพิ่มเติม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะนำความรู้และข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

3.แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

อนุวัฒน์ โมกโธสง (2562: 8-12) อ้างอิงจาก ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์การไฟฟ้านครหลวง (2559) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่บ่งชี้ความสำเร็จของธุรกิจ คือ การทำให้ผู้ให้บริการหรือลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ผลิตหรือจำหน่าย แต่ในยุคปัจจุบันจากการที่สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็วมากจากที่ทุกคนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้เห็นและได้สัมผัสจะเห็นได้ว่าสิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้นบางครั้งเกินกว่าที่ผู้ให้บริการจะเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้ได้ผลที่ตามมาคือลูกค้าเกิดการร้องเรียนมากขึ้น ตำนานต่อว่าอย่างรุนแรงมากขึ้น การจัดการคำต่อว่าและข้อร้องเรียน จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญ มากยิ่งขึ้นองค์กรต่างๆ หลายองค์กรบางครั้งมีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้เป็นอย่างดีก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลับมาได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น และสามารถลดการทำลายจำนวนลูกค้าให้เกิดกบฏปริมาณลดลงได้ ในขณะที่บางองค์กรยังไม่มีวิธีการจัดการที่ดี ส่งผลให้ไม่สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และกลับทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจมากขึ้นต่อการร้องเรียนที่ลูกค้าได้แจ้ง และสาเหตุเหล่านี้ทำให้ลูกค้าหายไปจากองค์กรและไม่กลับมาซื้อสินค้าหรือบริการจากองค์กร และที่รุนแรงมากขึ้นซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าของกิจการอาจคาดไม่ถึง คือ เกิดการบอกต่อแก่ลูกค้าหรือบุคคลอื่นๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรธุรกิจได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก

ข้อร้องเรียน ของลูกค้าซึ่งควรประกอบไปด้วย

1. รายละเอียดของข้อร้องเรียน
2. สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข
3. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ หรือวิธีการทำงานขององค์กร

4. ข้อมูลด้านบุคลากร

5. ข้อมูลทางการตลาด

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าควรกำหนดให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 10012: 2004 (Quality Management - Customer Satisfaction - Guideline for Complaint Handling in Organizations) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการ การออกแบบ การวางแผน การดำเนินการ การรักษาไว้ และการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าจึงเป็นกระบวนการหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรควรให้ความสำคัญ การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าควรมีหลักการที่สำคัญดังนี้

1. โปร่งใส (Visibility) คือ ข้าราชการข้อมูลวิธีการร้องเรียนควรมีการเผยแพร่ต่อลูกค้า และบุคคลซึ่งมีความสนใจในประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร และสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) คือ ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรมีข้อมูลรายละเอียดสนับสนุนอย่างเพียงพอในการจัดการ และเพื่อให้ง่ายต่อการนำข้อมูลมาใช้งาน แบบฟอร์มในการบันทึกข้อร้องเรียนควรมีภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) คือ การรับข้อร้องเรียนแต่ละรายการควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ข้อร้องเรียนควรต้องมีการจัดการตามความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน

3. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focused approach) คือ องค์กรควรมีหลักการที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้า เช่น การตอบสนองข้อร้องเรียนลูกค้า แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผู้บริหารระดับสูงต่อการรับผิดชอบต่อในด้านการสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนั้นจะถูกจัดการได้อย่างดี หรือมีการออกแบบ วางแผน และนำมาปฏิบัติและรักษาไว้ในองค์กรและเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดแนวทางในการจัดการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า ผู้รับผิดชอบด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต้องวางแผนให้มีการทบทวนฝึกอบรมเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระยะๆ ให้กับพนักงาน เพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

4. การวางแผนและการออกแบบ คือ องค์กรควรมีการวางแผนออกแบบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้ารวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้บรรลุนโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียน ดังนั้นองค์กรควรมนำหลักการปฏิบัติที่ดี (Best practice) ขององค์กรอื่นมาปรับใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

5. การติดตามข้อร้องเรียน คือ ข้อร้องเรียนควรได้รับการติดตามและตรวจสอบได้ และโปร่งใส ควรตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนจนกระทั่งผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจการแก้ไขหรือการตัดสินใจ และการปรับปรุงสถานะของการจัดการข้อร้องเรียนควรมีการดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

6. การสืบสวนข้อร้องเรียน คือ องค์กรควรมีความพยายามในการสืบสวนข้อร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ระดับของการสืบสวนควรมีความเท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความรุนแรงอันตรายและความถี่ของการเกิดข้อร้องเรียน

7. การตอบสนองข้อร้องเรียน คือ ควรมีการสืบสวนหาสาเหตุของข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เช่น การแก้ไขปัญหาและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ ถ้าข้อร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้ในทันทีควรมีการจัดการด้วยวิธีการที่ตั้งใจไว้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขมีประสิทธิผลเท่าที่เป็นไปได้

8. การปิดข้อร้องเรียนถ้าผู้ร้องเรียนยอมรับการตัดสินใจหรือการดำเนินการตัดสินใจหรือการดำเนินการ และควรมีการจัดทำบันทึกถ้าผู้ร้องเรียนปฏิเสธข้อเสนอการแก้ไขข้อร้อง ควรมีการเฝ้าติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียนจนกระทั่งผู้ร้องเรียนพอใจ

9. การเฝ้าติดตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ควรติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นโดยการวัดผลเทียบกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เช่น การวัดระดับความพึงพอใจการใช้เวลาในการตอบข้อร้องเรียน เวลาที่ใช้การนำการแก้ไขไปปฏิบัติทัศนคติและความรู้ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น

สรุปได้ว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ทุกองค์การควรมีการวางแผนออกแบบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามรูปแบบการทำงานขององค์การตนเอง ซึ่งกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรมีตั้งแต่ วางแผนการจัดการข้อร้องเรียน เปิดให้ลูกค้าสามารถติดตามข้อร้องเรียนได้ทุกขั้นตอน แนวทางการแก้ไขปัญหาควรคิดแนวทางเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำด้วย ซึ่งการปรับปรุงสถานะของการจัดการข้อร้องเรียนควรมีการดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดด้วยเพื่อให้ได้การวัดระดับความพึงพอใจในระดับที่ดีส่งผลลัพธ์ต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จะนำเอาแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนมาเป็นแนวทางสำหรับการให้ข้อเสนอแนะในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Foundue ของสำนักงานนโยบาย สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร โดยหากศึกษาแล้วพบว่ามีข้อควรปรับปรุงเพิ่มเติมจะนำเสนอข้อแนะนำปรับปรุงแอปพลิเคชันให้จัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอี่ยมพร ศิริกุล และ วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล(2566 : 247 - 254) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1) ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นระบบไม่ซับซ้อน มีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน เป็นไปตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ ตั้งแต่การรับเรื่องโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การนำเรียนผู้บริหารทราบเพื่อมอบหมายสั่งการ และการส่งต่อไปกับเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขเพื่อรับทราบ และนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนั้นๆ ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และแจ้งผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) ขั้นตอนการมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง การมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน มีความเหมาะสมตามภารกิจของแต่ละฝ่ายในการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขอย่างชัดเจน

3) เรื่องร้องเรียนประเภทที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว คือ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายในอำนาจหน้าที่ ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งได้แก่ งานซ่อมแซมถนน สะพาน ฝาท่อระบายน้ำ ขำรูด ขยะตกค้าง การวางต้นไม้หรือสิ่งของรูกล้าที่หรือทางสาธารณะ เนื่องจากมีหน่วยงานมีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความสามารถและมีความชำนาญ มีวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานสนับสนุน สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด

4) เรื่องร้องเรียนประเภทที่แก้ไขได้ยาก ต้องใช้เวลาในการดำเนินการนาน หรือไม่สามารแก้ไขได้ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก (การไฟฟ้า, การประปา, โทรศัพท์, ตำรวจ, กรมทางหลวง) เรื่องที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ เรื่องร้องเรียนการทิ้งขยะในที่ว่างของเอกชน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดัดแปลงอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาต

5) ขั้นตอนการดำเนินการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนพบว่า ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา เป็นไปอย่างราบรื่น การประสานอาจใช้แบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ หากติดขัด เช่น กรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องเนื่องกันเวลาที่นัดหมายในการลงพื้นที่ตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนร่วมกันอาจมีปัญหาเรื่องการนัดหมายเวลา เนื่องจากแต่ละฝ่ายมีภารกิจหลักอยู่แล้ว ทำให้เกิดความล่าช้าได้

6) การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พบว่า การประสานกับหน่วยงานภายนอกมีปัญหาพอสมควร ต้องมีการประสานแบบเป็นทางการโดยการทำหนังสือถึงหน่วยงานนั้น โดยอาจต้องใช้ระยะเวลาในการทำหนังสือ และเนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีกฎระเบียบปฏิบัติและความพร้อมไม่เหมือนกัน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รวดเร็ว โดยส่วนใหญ่ประชาชนมักจะร้องเรียนผ่านเขต ทั้งที่หน่วยงานต่างๆ มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้วทำให้ล่าช้า เมื่อเขตต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้น โดยเขตไม่สามารถควบคุมให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการแก้ไขเรื่อง ตามที่มีการร้องเรียนมา ให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาได้ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจเนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขหรือได้รับการแก้ไขแต่ล่าช้า

7) ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง ประสิทธิภาพความสำเร็จมากหรือน้อย พบว่า โดยภาพรวมของสำนักงานเขตสะพานสูง ความสำเร็จอยู่ระดับปานกลางถึงมาก เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องมีความหลากหลายของปัญหา บางเรื่องอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่จะแก้ไขเองได้ ซึ่งจะส่งผลในเรื่องของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

8) การรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารหน่วยงาน เป็นขั้นตอนสำคัญในการติดตามและประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยหากเรื่องร้องเรียนอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และไม่มีข้อขัดแย้งทางกฎหมาย หน่วยงานจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อผู้บริหารภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย หรือจำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งอาจไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานจะต้องรายงานผลความคืบหน้าให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ โดยเริ่มรายงานครั้งแรกภายใน 3 วันทำการ และรายงานความคืบหน้าต่อเนื่องในทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือน จนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ

สรุปได้ว่าการรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขได้เอง ประเภทงานซ่อมแซมถนน สะพาน ฝาท่อระบายน้ำชำรุดขยะตกค้าง การวางต้นไม้หรือสิ่งของรुकล้ำที่หรือทางสาธารณะ โดยไม่ต้องประสานหน่วยงานภายนอก ส่วนใหญ่จะรายงานผลการดำเนินการแก้ไข และรายงานผลให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามที่อยู่หรือเบอร์ติดต่อที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้ ถ้าเป็นเรื่องที่ยากต่อการแก้ไขหรือต้องประสานกันหลายหน่วยงาน จะดำเนินการรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนให้

ผู้ร้องทราบครั้งแรกในระยะเวลา 3 วันทำการ และจะรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการเป็นระยะ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่จะศึกษาเรื่องการรายงานผลการแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียนทราบว่าทางสำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานครมีวิธีการรายงานผลการแก้ไขผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue อย่างไรสอดคล้องกับหน่วยงานเขตสะพานสูงดำเนินการหรือไม่เนื่องจากเป็นหน่วยงานรัฐในกรุงเทพมหานครเหมือนกัน เช่น ใช้เวลาแก้ไขปัญหาทั้งสิ้นกี่วันทำการ อพเดทสถานะอย่างไร ระยะเวลาในการแก้ไข เป็นต้น

2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีดังนี้

1) ปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัดเป็นอุปสรรคสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน โดยในปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่เพียงหนึ่งรายที่ต้องรับผิดชอบทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การรับเรื่อง การประสานงาน การจัดทำเอกสาร ตลอดจนการติดตามข้อร้องเรียน ซึ่งภาระงานที่หลากหลายนี้ส่งผลให้การดำเนินการอาจขาดความรอบคอบ และเกิดความล่าช้าในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของประชาชน โดยเฉพาะกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีลักษณะเร่งด่วน นอกจากนี้ ระบบการดำเนินงานในปัจจุบันยังขาดการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยังคงมีการส่งต่อข้อร้องเรียนในรูปแบบเอกสาร (หนังสือราชการ) ไปยังหน่วยงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องดำเนินการตามลำดับขั้นตอนของระบบราชการ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการประสานงาน และการพิจารณาแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ หากข้อร้องเรียนนั้นขาดข้อมูลที่สำคัญหรือรายละเอียดไม่เพียงพอ อาจส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ในทันที และจำเป็นต้องใช้เวลาเพิ่มเติมในการติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลประกอบเพิ่มเติมก่อนการพิจารณา จึงเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนโดยรวม

2) ปัญหาการขาดการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเบ็ดเสร็จ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ด้านสาธารณูปโภค ไม่ว่าจะเป็น การไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ กรมทางหลวง หรืออื่นๆ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งอาจไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ เนื่องจากความเดือดร้อนไม่ได้รับการแก้ไขในทันที

3) ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดทักษะในด้านกฎหมาย ที่จำเป็นต้องใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในบางกรณี เจ้าหน้าที่ที่

ดำเนินการต้องมีความรู้เฉพาะด้านเรื่องกฎหมายต่างๆ แต่ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น การให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย

สรุปปัญหาจากข้างต้น สามารถแบ่งออกได้เป็นทั้งสิ้น 3 ด้าน คือ 1.) ด้านปัญหภายในหน่วยงาน ปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด และปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ขาดทักษะในด้านกฎหมาย 2.) ด้านปัญหาของกระบวนการทำงาน เช่น ปัญหาเรื่องการส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องใช้ระยะเวลาตามขั้นตอนของระบบราชการซึ่งอาจไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนสร้างความไม่พึงพอใจได้หรือทำให้เกิดการประเมินในระดับต่ำได้ 3.) ด้านปัญหภายนอกหน่วยงาน เช่น ปัญหาการขาดการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่น ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่จะศึกษาถึงปัญหาจากกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร ว่ากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue มีปัญหาอย่างไร เกิดจากแอปพลิเคชัน หรือเกิดจากบุคลากรในองค์กร หรือเกิดจากประชาชนผู้แจ้งปัญหา

ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง มีดังนี้

1) ควรมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่างเป็นระบบและเบ็ดเสร็จโดยไม่จำกัดเพียงแค่การประสานงานเชิงเทคนิคหรือการสื่อสารเท่านั้น ทั้งนี้ เนื่องจากกระบวนการให้บริการประชาชนและการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนในบางกรณี ยังมีลักษณะที่ใช้เวลานาน ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ดังนั้น เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันที่ทันสมัยเข้ามาช่วยสนับสนุนการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายนอก เช่น ระบบร้องเรียนออนไลน์แบบเรียลไทม์ แพลตฟอร์มติดตามสถานะข้อร้องเรียน หรือระบบ Chatbot เพื่อคัดกรองและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น อย่างเช่น Traffy Foundue จะช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการลงอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งยังสามารถช่วยให้หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดมากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และทักษะ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ปรับปรุงขั้นตอนให้มีความกระชับ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

3) ควรมีการพิจารณาเพิ่มกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสรรอัตรากำลังงานอย่างเหมาะสมจะช่วยลดภาระงานเฉพาะบุคคล ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และยังส่งผลต่อคุณภาพของงานที่มีความถูกต้องและรอบคอบมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดความเครียดจากภาระงานสะสม และส่งเสริมให้บริการประชาชนมีความต่อเนื่องและเป็นระบบ

4) หน่วยงานควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอการเบิกจ่ายวัสดุจากหน่วยงานส่วนกลาง แนวทางดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในด้านความมีประสิทธิภาพและ responsiveness ต่อประชาชน

จากแนวคิดที่ศึกษามาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนจะสามารถช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เช่น การจัดการออกแบบ การวางแผน การดำเนินการ การรักษาไว้ ไปจนถึงการปรับปรุงเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาต่อยอดกับการจัดการข้อร้องเรียนบนแอปพลิเคชัน Traffy Fonue ได้เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะการพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Fonue ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ข้อแตกต่างกับงานวิจัยฉบับนี้ คือ วิธีการจัดการข้อร้องเรียนที่แตกต่างออกไป ผลสรุปของงานวิจัยนี้จะได้ทราบถึงแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของแอปพลิเคชัน Traffy Fonue ของสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร ว่ามีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร

4. แนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งเสนอแนวคิดใหม่เกี่ยวกับวิธีการที่ช่วยให้รัฐบาลบริหารงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ ทันสมัย เน้นให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้ง่ายและรวดเร็ว ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และแนวคิดบริหารจัดการรูปแบบใหม่ โดยสรุปได้ดังนี้

4.1 ความหมายของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

อภิญา มาประเสริฐ (<http://www.bangkok.go.th>) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ NPM (New Public Management) ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานในส่วนของภาครัฐ ได้แก่ การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยคำนึงถึงหลักความคุ้มค่าการจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัด เปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะการให้ความสำคัญ ต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ (<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ว่า เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความสำเร็จ

หัตพงษ์ อินทร์ไชย (2560 : 13) กล่าวว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ระบบราชการต้องปรับตัวเข้ากับยุคสมัย โดยให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าขั้นตอนในการทำงาน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2554 : 19) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นกรอบแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารภาครัฐในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นปรัชญาการบริหารที่รัฐบาลนำมาใช้ตั้งแต่ ค.ศ.1980 โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้การบริหารภาครัฐมีความทันสมัย สรุปได้ว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพระบบราชการต้องปรับตัวเข้ากับยุคสมัย และให้ความสำคัญ ต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าขั้นตอนในการทำงาน

สรุปได้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น หมายถึง การบริหารจัดการของภาครัฐบาล เพื่อให้เท่าทันต่อยุคสมัย ปัจจุบันเทคโนโลยีนั้นถูกพัฒนาตลอดเวลาทำให้ภาครัฐ สมควรพัฒนาไปตามเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเท่าทันต่อองค์การต่างๆ เช่น ปัจจุบันมีการ

นำเอา AI เข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงานต่างๆ องค์การต่างๆ จำเป็นที่ต้องนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ด้วยเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4.2 หลักการของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556: 24-25) ได้กล่าวถึงหลักการในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ ดังนี้

1. การบริหารภาครัฐและภาคเอกชนมีความคล้ายคลึงกัน โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านรูปแบบการจัดการและการดำเนินงาน ทั้งสองภาคต่างต้องเน้นประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงาน

2. เปลี่ยนแนวคิดจากการควบคุมทรัพยากรมาเน้นผลลัพธ์ เช่น ปรับเปลี่ยนจากการควบคุมปัจจัยนำเข้า เช่น งบประมาณและกฎระเบียบ มาเน้นการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ของงาน และเน้นความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก

3. ให้ความสำคัญกับความสามารถของผู้บริหาร เช่น การมุ่งเน้นทักษะด้านการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบายอย่างเดียว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับหน่วยปฏิบัติ

4. กระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลางสู่หน่วยปฏิบัติ (Devolution) เช่น เพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้บริหารระดับหน่วยงาน เพื่อความคล่องตัวและการตัดสินใจที่รวดเร็ว

5. ปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้เล็กลงและยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น แยกภารกิจเชิงพาณิชย์ออกจากภารกิจไม่ใช้เชิงพาณิชย์ และแยกบทบาทด้านนโยบายออกจากการให้บริการอย่างชัดเจน

6. ส่งเสริมการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และจัดจ้างภายนอก (Outsourcing) เช่น เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และส่งเสริมการแข่งขัน โดยใช้วิธีประมูลงานและจ้างเหมาบริการเฉพาะด้าน

7. ปรับรูปแบบการจ้างงานเป็นสัญญาระยะสั้นพร้อมเงื่อนไขที่ชัดเจน คือ เพื่อลดความยืดหยุ่นทางงบประมาณ และสามารถประเมินผลการทำงานได้ตามข้อตกลง

8. นำแนวทางการบริหารแบบเอกชนมาใช้ในภาครัฐ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ ข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร

9. สร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนทางการเงิน เช่น เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน

10. เสริมสร้างวินัยและความประหยัดในการใช้งบประมาณ เช่น ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และบริหารทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด

สรุปได้ว่า หลักการสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การให้ความสำคัญกับการใช้ศักยภาพและทักษะของบุคลากร มากกว่าการยึดติดกับนโยบายเพียงอย่างเดียว โดยเน้นการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้อย่างมีอิสระ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมุ่งลดต้นทุน ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัลและความคาดหวังของประชาชนในปัจจุบัน

4.3 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดของเดวิด ออสมบอร์น และเทด แกเบเลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2554 : 21 -22) ได้เสนอแนวคิดที่มีความเชื่อมโยงกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่รู้จักกันในชื่อ Reinventing Government แนวคิดของ Reinventing Government กล่าวว่า ได้รับอิทธิพลอย่างมากจากผลงานในหนังสือเรื่อง “Reinventing Government” โดย มีการกล่าวถึงอย่างมากในประเทศสหรัฐอเมริกาและได้รับการกล่าวถึงอย่างมากจากนักวิชาการหลายท่าน เช่น Gabrielian , Holzer , Nufrio สรุปว่า ความคิดในการเปลี่ยนโฉม ภาคราชการ Reinventing Government มีดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าลงมือทำงานเอง
2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ประชาชนเป็นเจ้าของ กล่าวคือ ราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว
3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันในด้านการให้บริการสาธารณะ
4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าที่จะขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ
5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญ ต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าการสนใจถึงปัจจัยอื่น เช่น การบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าการยึดติดในกระบวนการทำงานหรือกฎระเบียบ
6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งตอบสนองต่อการเรียกร้องของประชาชนมากกว่าที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตัวระบบราชการ
7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจ คือ ให้มุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย

8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้าคือให้มีความเตรียมพร้อม มีแผนสำหรับป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะรอให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้ว จึงตามแก้

9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากด้านบนลงไปสู่ด้านล่าง ตามลำดับชั้น ปรับเปลี่ยนเป็นเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด

ซึ่งระบบงานราชการในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนไปตามแนวคิดของ Reinventing Government 10 ข้อที่กล่าวมา คือ ลงมือทำให้น้อยลง สร้างระบบราชการที่ทันสมัย และตอบ โจทย์ประชาชน การให้บริการที่รวดเร็วคำนึงถึงผลของการปฏิบัติงานมากกว่ากระบวนการทำงาน ปรับเปลี่ยนเป็นเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น และ เพื่อให้ตอบโจทย์กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง เช่นกัน เพราะฉะนั้นหน่วยงานภาครัฐอาจจะพัฒนาระบบเพื่อให้ให้บริการกับประชาชนและเข้าถึงกับประชาชนได้มากขึ้น โดยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ตอบโจทย์การทำงานของภาครัฐผ่าน แนวคิด Reinventing Government ได้เกือบสมบูรณ์

กิตติเดช ศรีสุวรรณ (2566 : 80) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการ พัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ เช่น การเปลี่ยนแปลงค่านิยมจากความเป็นสากล ความเสมอภาค ความมั่นคง การฟื้นตัว การก้าวไปสู่ความมีประสิทธิภาพ และความเป็นปัจเจกนิยม และการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขั้นตอนการดำเนินการ จากการดำเนินงานของหน่วย ปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าการบริหารงานอยู่บนพื้นฐานของ ข้อมูลความต้องการของประชาชน และมีการวางนโยบายที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง แท้จริง ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการประชาชน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่

1) เน้นที่รูปแบบการบริหารจัดการที่ใช้ในภาคเอกชนการเปลี่ยนแปลงค่านิยมจากความเป็นสากล ความเสมอภาคความมั่นคง การฟื้นตัว การก้าวไปสู่ความมีประสิทธิภาพและความเป็นปัจเจกนิยม ระเบียบแบบแผน และจริยธรรมของการบริการสาธารณะ ภาคราชการเริ่มนำเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการที่พิสูจน์แล้วว่ามีประสิทธิภาพจากภาคเอกชนมาใช้ เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการตามผลงาน (Performance-Based Management) การบริหาร ต้นทุน การจัดจ้างภายนอก (Outsourcing) การวัดผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment: ROI) รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น

มีความจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือทางการบริหารจากภาคเอกชนที่ได้รับการพิสูจน์ความสำเร็จแล้วมาใช้ในการปกครอง

2) การเปลี่ยนแปลงนำไปสู่การแข่งขันที่มากขึ้นในระบบราชการ เช่น กระบวนการประมูลถูกนำออกสู่สาธารณะมากขึ้น มีกระบวนการใช้สัญญาตามระยะเวลา มีการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันในระบบราชการ ไปสู่ค่าใช้จ่ายที่น้อยลงและมาตรฐานที่ดีขึ้น สรุปได้ว่าแนวทางการเพิ่มการแข่งขันในระบบราชการ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนภาครัฐให้มีความโปร่งใส คล่องตัว ประหยัดทรัพยากร และมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สามารถตรวจสอบได้อย่างแท้จริง

3) การเปลี่ยนไปสู่การแยกย่อยหน่วยงานในระบบราชการ ได้แก่ ปรับบทบาทราชการ ไปสู่หน่วยงานเชิงพาณิชย์ ซึ่งมีการจัดการตามผลลัพธ์ด้วยงบประมาณที่มอบหมายให้ และมีการบริหารแบบมีความเป็นอิสระต่อกัน และการบริหารงานในหน่วยงานมีการแยกกฎ ระเบียบหน่วยงานย่อยในหน่วยงานในระบบราชการ มีการกระจายไปสู่การแยกย่อยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกระบบราชการ สรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงในการแยกย่อยหน่วยงานภายในระบบราชการ ไปสู่การบริหารจัดการแบบเชิงพาณิชย์ที่มีการมุ่งเน้นผลลัพธ์ ช่วยให้การดำเนินงานภาครัฐมีความยืดหยุ่น คล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการกระจายอำนาจให้หน่วยงานสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของประชาชน

ภัทรกร ธนกันทวรกุล (2562 : 6) ได้ศึกษาการนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริหารโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำองค์กรทั้งของโรงพยาบาลตำรวจและ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์การเรียนรู้และการบริหารงานของผู้นำในองค์กรให้สามารถสร้าง นโยบายที่ชัดเจน ที่สอดคล้องกับ PGH 4.0 ซึ่งเน้นการพัฒนาในด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่มุ่งเน้นการยกระดับการบริการและพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย การ ปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร จะช่วยให้การบริหารงานมีความโปร่งใสและสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การ ลดขั้นตอน หรือ มอบอำนาจการตัดสินใจ ให้แก่บุคลากรในระดับต่างๆ จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน ลดความล่าช้าในการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน และทำการเตรียมการแก้ไขปัญหาในเรื่องการงบประมาณ และการเงินในการเตรียมการเพื่อรองรับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้น กระบวนการเปลี่ยนแปลงต้องมุ่งเน้นที่จะทำให้คนไข้ได้รับประโยชน์มากที่สุด และได้รับทางเลือกในการรักษาพยาบาลมากยิ่งขึ้น ต้องสนับสนุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอื่นๆ ผู้นำองค์กรต้อง ยอมรับการประเมินผล เพื่อให้การบริหารงานมีการติดตามและ

ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้อำนาจสามารถปรับตัวและพัฒนาองค์กรได้ตรงจุด ทั้งในด้านการให้บริการและการพัฒนาเทคโนโลยี การทำให้บุคลากรทุกส่วนทุกฝ่ายทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารงานจะส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารและการตัดสินใจร่วมกันในทุกระดับขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ดีขึ้น และผู้นำองค์กรควรกำหนด นโยบายที่ชัดเจน และยึดตาม มาตรฐานสากล ในการให้บริการด้านการแพทย์และการบริหารงาน เพื่อให้มีแนวทางการดำเนินงานที่มีคุณภาพและสามารถประเมินผลได้ตามมาตรฐานสากล

สรุปได้ว่าระบบงานราชการในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนไปตามแนวคิดของ Reinventing Government และกล่าวมา คือ ลงมือทำให้น้อยลง สร้างระบบราชการที่ทันสมัย และตอบโจทย์ประชาชน การให้บริการที่รวดเร็วคำนึงถึงผลของการปฏิบัติงานมากกว่ากระบวนการทำงานปรับเปลี่ยนเป็นเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรกร ธนกกนกวรกุล (2562) ที่โรงพยาบาลตำรวจสนับสนุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีมากขึ้นและให้บุคลากรในทุกส่วนทุกฝ่ายทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น และแนวคิด Reinventing Government ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติเดช ศรีสุวรรณ (2566) ที่ได้ให้แนวคิดการบริหารงานภาครัฐว่าต้องบริหารงานโดยใช้ค่าใช้จ่ายที่น้อยลงแต่มาตรฐานที่ดีขึ้น หรือ และเพื่อให้ตอบโจทย์กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงเช่นกัน เพราะฉะนั้นหน่วยงานภาครัฐอาจจะพัฒนาระบบเพื่อให้ให้บริการกับประชาชนและเข้าถึงกับประชาชนได้มากขึ้น โดยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ตอบโจทย์การทำงานของภาครัฐผ่าน แนวคิด Reinventing Government ได้เกือบสมบูรณ์ทั้งด้าน งบประมาณ และด้านกระบวนการที่ทันสมัยและตอบสนองประชาชนอย่างรวดเร็ว

4.4 ความจำเป็นที่ต้องนำเอาแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้

กิตติเดช ศรีสุวรรณ (2566 : 16) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ระบบราชการไทยนั้นจำเป็นที่ต้องนำเอาแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ ดังนี้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในประเทศ และทั้งภายนอกประเทศ จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วจึงมีความจำเป็นที่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทย พบปัญหาการเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ ขาดธรรมาภิบาล และโครงสร้างที่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภาครัฐ ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยน

และพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อก้าวสู่องค์การสมัยใหม่ยึดหลักธรรมาภิบาลจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ สรุปได้ว่า การนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทยเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศในเวทีโลก

พงษ์พัฑฒ วัฒนพงศ์ศิริ และ ภาสกร ดอกจันทร์ (2565 : 113) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ จำเป็นที่ต้องนำมาปรับใช้ เพื่อการมุ่งเน้น การปฏิรูปการบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไข ปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยกตัวอย่างเช่นในอดีตโดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ บริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ เน้นที่การปรับโครงสร้างองค์กร ให้มีขนาดเล็กลง ใช้ กลไกทางการตลาด เพื่อลด ต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการใช้ การบริหารตามผลลัพธ์ การให้ แรงจูงใจ ทางการเงิน และการมอบ อำนาจการตัดสินใจ และความเป็นอิสระทางการจัดการ ให้แก่ หน่วยงานหรือผู้บริหารเพื่อให้เกิดการแข่งขันและการปรับตัวที่รวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะ ช่วยให้การบริหารงานภาครัฐมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ยุพา ปราญชกุล (2565 : 236-237) การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่จะต้องนำแนวคิดการ จัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่มาผสมผสานโดยผู้นำประเทศต้องมีฐานคิดว่าผู้นำจะต้องมี ธรรมาภิบาลภาครัฐที่ดี หน่วยงานภาครัฐต้องไม่ทำหน้าที่เสมือนเป็นศูนย์กลางของอำนาจทาง การเมือง ต้องสามารถลดการใช้อำนาจที่ไม่ชอบธรรมของนักการเมือง และส่งเสริมให้ภาคเอกชน เข้ามาทำการแทนรัฐในกิจการที่รัฐทำได้ไม่ดี หรือด้อยประสิทธิภาพและด้อยประสิทธิผล ประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนา สถานการณ์ปัจจุบันสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการนำ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในการจัดการปกครองสาธารณะ เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนการ ทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับยุคสมัย ความสำคัญในการพัฒนาระบบ ราชการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดนี้ไปปฏิบัติในบริบทของประเทศไทยยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ดังนี้: เช่น วิสัยทัศน์, กระบวนทัศน์, ค่านิยม, และ บทบาทภาวะผู้นำ มาแปลงเป็น รูปธรรม ในการ บริหารจะช่วยให้องค์การภาครัฐสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวสรุปการ บริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่ใช้แนวทางการจัดการปกครองสาธารณะเน้นการ พัฒนาองค์การด้วย

การบริหารที่ขับเคลื่อนจากวิสัยทัศน์และค่านิยมที่ชัดเจน โดยไม่เพียงแต่ยึดกฎระเบียบหรือกฎหมายของราชการเท่านั้น แต่ยังต้องนำ เทคโนโลยีและองค์ความรู้ที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร ทำให้การบริหารงานภาครัฐมีความยืดหยุ่น คล่องตัว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทัน่วงที

จากความหมายที่ศึกษามาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อยซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารตามลำดับดังนี้ที่ได้มีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหารอย่างเช่นกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีประชาชนอาศัยอยู่จำนวนมากดังนั้นเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยของสังคมในการจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อให้สังคมเป็นระเบียบเรียบร้อยทุกภาคส่วนต่างต้องมีระเบียบเป็นของตนเอง หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนจึงจำเป็นต้องมีระเบียบการให้บริการด้วยเช่นเดียวกัน เพื่อให้ทันต่อยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลควรบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัยยิ่งขึ้นตามยุคสมัย คือ เน้นให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้ง่ายและรวดเร็ว ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตามแนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ลดกระบวนการซ้ำซ้อน ลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ และปรับเปลี่ยนเป็นเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานนั้นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจากการทำงานแบบรูปเดิมที่เป็นรูปแบบรับคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงหรือหัวหน้าหน่วยงานโดยที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้มีส่วนร่วมตัดสินใจ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ภาครัฐแนวใหม่จะสามารถนำมาปรับใช้กับแอปพลิเคชัน Traffy Foundue ได้เพราะเป็นแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาระหว่างประชาชน กับหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นผู้วิจัยจะนำแนวคิดมาปรับใช้และเสนอแนะเพื่อต่อยอดแอปพลิเคชัน Traffy Foundue ต่อไปเพื่อให้ได้ข้อแตกต่างกับงานวิจัยอื่นๆ งานวิจัยฉบับนี้จะศึกษาเรื่องของการให้บริการประชาชนของสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร โดยใช้แอปพลิเคชัน Traffy Foundue ดังนั้น ผลการศึกษานี้จะทราบถึงแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานครว่าเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น หรือ ได้มีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาช่วยบริหารจัดการปัญหาอย่างไร ประโยชน์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด

5. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

Rogers (2003) ได้ให้คำอธิบายว่า เกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ดังนี้

1) **ขั้นความรู้ (Knowledge)** ในขั้นนี้บุคคลจะได้รับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดความตระหนักเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่อาจมีประโยชน์ เช่น สื่อ โฆษณา หรือ คำแนะนำจากผู้นำทางความคิดของกลุ่มนั้นๆ ซึ่งช่วยกระตุ้นให้บุคคลเริ่มรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่น่าเสนอ โดยข้อมูลเหล่านี้จะทำให้ผู้รับสารทราบถึงคุณสมบัติและประโยชน์ของนวัตกรรม เช่น สิ่งที่นวัตกรรมนั้นทำได้ ความแตกต่างจากสิ่งที่มีอยู่เดิม และประโยชน์ที่อาจได้รับจากการใช้

2) **ขั้นโน้มน้าวใจ (Persuasion)** ในขั้นนี้ บุคคลจะเริ่มมีการพิจารณาและเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสียของนวัตกรรมที่ได้รับข้อมูล ในขั้นนี้สิ่งที่สำคัญคือการมีอิทธิพลจากกลุ่มเพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิดที่ได้ทดลองใช้หรือเห็นประโยชน์จากนวัตกรรมแล้ว และนำเสนอประสบการณ์ของตนให้กับบุคคลอื่น ซึ่งจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการตัดสินใจว่าจะนำมาใช้หรือไม่ การตัดสินใจนี้มักเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนใกล้ชิด หรือการได้รับความคิดเห็นที่เป็นบวกจากกลุ่มคนที่เชื่อถือ

3) **ขั้นตัดสินใจ (Decision)** เมื่อบุคคลมีความรู้และได้รับการโน้มน้าวใจแล้ว ขั้นต่อไปคือการตัดสินใจ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่บุคคลเริ่มประเมินข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม เช่น ข้อดี ข้อเสีย ความคิดเห็นจากผู้ใช้อื่นๆ ทรัพยากรที่จำเป็นในการใช้งานนวัตกรรม รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม เช่น ค่าใช้จ่ายในการลงทุนหรือความสะดวกในการใช้งาน ขั้นนี้ผู้เผยแพร่นวัตกรรมจะพยายามกระตุ้นการตัดสินใจผ่านการโฆษณา หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้บุคคลมั่นใจในการตัดสินใจ

4) **ขั้นดำเนินการ (Implementation)** เมื่อบุคคลตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายคือการดำเนินการ ใช้งาน หรือทดลองใช้นวัตกรรมในชีวิตประจำวัน ขั้นตอนนี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากการยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้จริงเมื่อบุคคลมีข้อมูลที่ชัดเจนและเห็นประโยชน์จากการใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีข้อมูลที่สะท้อนถึงความสำคัญและประโยชน์จะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้และส่งเสริมให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

5) **ขั้นการยืนยัน (Confirmation)** เป็นขั้นตอนสุดท้ายและเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่บุคคลจะตรวจสอบความเหมาะสมและความคุ้มค่าของนวัตกรรมในชีวิตจริง โดยการแสวงหาข้อมูลใหม่

การประเมินผลจากการใช้งาน และการตัดสินใจต่อไปว่าจะคงการใช้งานนวัตกรรมหรือไม่ ในขั้นตอนนี้บุคคลอาจจะได้รับข้อมูลที่ดีหรือไม่ดีจากแหล่งต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจยืนยันการใช้หรือยกเลิกการใช้เทคโนโลยีหรือบริการนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึก ความรู้ข้อมูล และประสบการณ์ ต่างๆของบุคคล ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจยืนยันยอมรับนวัตกรรม เช่น 1.ข้อมูลเชิงลบ หากบุคคลได้รับข้อมูลเชิงลบจากแหล่งข่าวต่างๆ หรือจากผู้ที่ไม่พึงพอใจกับนวัตกรรม อาจทำให้บุคคลลังเลในการตัดสินใจและอาจเลือกที่จะยุติการใช้งาน 2.ประสบการณ์การใช้งาน หากบุคคลพบว่าผลลัพธ์จากการใช้งานนวัตกรรมเป็นไปตามที่คาดหวัง หรือช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตและการทำงาน บุคคลอาจจะยืนยันการตัดสินใจให้ใช้งานนวัตกรรมต่อไป 3. ความรู้สึกและประสบการณ์ของบุคคล ในบางครั้งการตัดสินใจในขั้นนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่ข้อมูลหรือคำแนะนำจากผู้อื่นเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัว ประสบการณ์ตรง และการรับรู้ของบุคคลนั้นๆ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ 4.การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมบางกรณีบุคคลอาจเคยปฏิเสธการใช้งานนวัตกรรมในช่วงก่อนหน้านี้ แต่หลังจากการได้รับข้อมูลใหม่หรือประสบการณ์ที่ดีกว่า บุคคลอาจเปลี่ยนใจกลับมายอมรับการใช้งานนวัตกรรมได้

กระบวนการขั้นโน้มน้าวใจของ Roger (1978) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย จันทร, สุวัฒน์ นิเมสังคนันท์ และ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2564) เรื่อง อิทธิพลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความสอดคล้อง เช่น เรื่องทัศนคติของบุคคลต่อการรับรู้ถึงผลดีผลเสียในการใช้งานเทคโนโลยี และการรับรู้ถึงประโยชน์ทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่าอิทธิพลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีมากที่สุดคืออิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมาอิทธิพลทางสังคม และ คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีน้อยที่สุด เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต้องมีการส่งเสริมการตลาดโดยพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีการบริการได้มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ให้ลูกค้าสามารถรับรู้เข้าใจ ใช้แอปพลิเคชันง่าย ทำให้ได้รับสินค้าตรงกับความต้องการของผู้บริโภค พัฒนาการบริการระบบการสื่อสาร เน้นบริการหลังการขาย และสอบถามความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการอย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มี 4 ด้าน เช่น 1.)ด้านรับรู้ว่ามีประโยชน์ เนื่องจากการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้า โดยสร้างการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมามีส่วนช่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 2.) ด้านรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลความตั้งใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้บริโภคไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันและจะทำ

ให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีและส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการในครั้งต่อไปด้าน 3.)ความตั้งใจควรมีการพัฒนารูปแบบแอปพลิเคชันในรูปแบบต่างๆ ให้ดึงดูดผู้บริโภคเข้าใช้งานมากขึ้น 4.) ด้านพฤติกรรมการใช้จริง ควรนำเสนอสื่อโฆษณาและการประชาสัมพันธ์โดยถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้ใช้งานจริง เพื่อให้เห็นถึงความนิยมของผู้บริโภค และเพื่อนำเสนอสินค้าให้ตรงความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นสรุปได้ว่าผู้ใช้งานแอปพลิเคชันจะยอมรับเทคโนโลยีได้นั้นมีได้หลายปัจจัย อย่างแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ก็ต้องศึกษาแนวโน้มการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเช่นกัน โดยศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้งานว่าใช้งานได้อย่างราบรื่นหรือไม่เพราะจุดแข็งข้อแรกของการเป็นแอปพลิเคชันที่ดี คือ การใช้งานง่ายตั้งแต่ครั้งแรกหากผู้ใช้งานสามารถเข้าใจในระบบการทำงานได้ด้วยตนเองในระยะเวลาอันสั้น จะส่งผลให้ผู้ใช้งานยังคงใช้งานแอปพลิเคชันต่อไป ซึ่งงานวิจัยนี้จะศึกษาในเรื่องของกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ว่ามีกระบวนการทำงานอย่างไรในฝ่ายของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน เช่น เจ้าหน้าที่รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันหรือไม่ มีข้อดีอะไร การใช้งานแอปพลิเคชันจากการรับแจ้งปัญหาใช้งานได้ง่าย(User friendly) และรวดเร็วหรือไม่หรือพบข้อเสียอะไรบ้าง ตามหลักของแนวคิดเรื่องทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อนำมาเสนอแนะให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Fondue หรือ สวทช. นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1งานวิจัยในประเทศ

ณัฐพัฒน์ ชลวณิช (2556 : 12) ศึกษาพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชันของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทุกวัน มีระยะเวลาในการใช้โดยเฉลี่ย 15 นาทีต่อครั้ง ใช้งานผ่านอุปกรณ์สื่อสารประเภทโทรศัพท์มือถือมากที่สุด โดยมีรูปแบบการใช้งานเพื่อติดต่อกับเพื่อนมากที่สุด ในส่วนลักษณะการใช้งาน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เพื่อการส่งข้อความมากที่สุดรองลงมาคือ เพื่อส่งสัญลักษณ์รูปภาพ (Emoji, Emoticon, Sticker) และมีลักษณะการใช้งานเพื่อส่งรูปภาพตามลำดับ สำหรับผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ ความคิดเห็นด้านการใช้งาน ความคิดเห็นด้านอารมณ์และความรู้สึก ความคิดเห็นด้านสังคม และความคิดเห็นด้านการเรียนการทำงาน สรุปได้ดังนี้ 1. ความคิดเห็นด้านการใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการใช้งานง่ายทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น 2. ความคิดเห็นด้านอารมณ์และความรู้สึก พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุด

ในเรื่องการใช้สัญลักษณ์รูปภาพ(Emoji, Emoticon, Sticker) สามารถช่วยในการสื่อความหมายทางอารมณ์ได้ดี 3. ความคิดเห็นด้านสังคม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลกับบุคคล และ 4. ความคิดเห็นด้านการเรียนการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการช่วยสร้างกลุ่ม (Group) สำหรับการติดต่อเพื่อนที่เรียนหรือทำงานด้วยกัน สรุป คือ เรื่องของการศึกษาพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชันของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจะแบ่งความเห็นออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการใช้งาน ด้านอารมณ์และความรู้สึก ด้านสังคม และด้านการเรียนหรือการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในเรื่องของการศึกษาความคิดเห็นต่อกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นอย่างไรบ้าง โดยจะนำเอาด้านที่คิดว่าเกี่ยวข้องของณัฐพัฒน์ ชลวณิช (2556) ไปปรับใช้ในการอภิปรายผล ได้แก่ ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue , ด้านความรู้สึกต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue, ด้านสังคม และด้านการทำงานการของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็นต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการเสนอแนะข้อควรปรับปรุงของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้จะช่วยให้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้งานมากขึ้น

กวรรณ ศิริพาณิชย์, ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ และ ววิวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2561) ศึกษา เรื่อง การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตหนองแขม มีการจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาไปในทิศทางเดียวกันทั้งในส่วนผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยการเริ่มการรับเรื่องร้องเรียนจะเริ่มด้วยการตรวจสอบข้อร้องเรียน ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบ ของสำนักงานเขต แต่หากเป็นเรื่องที่สำนักงานเขตสามารถดำเนินการแก้ไขได้ จะดำเนินการแก้ไข ปัญหานั้นทันที ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่พบสำหรับการดำเนินงาน คือ อำนาจหน้าที่ที่ไม่เพียงพอส่งผลให้สำนักงานเขตไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับการร้องเรียนมานั้นไม่มีความชัดเจน ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งช่องทางในการติดต่อกลับเพื่อสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติม และในบางเรื่องร้องเรียนที่แจ้งมานั้นไม่ได้เกิดขึ้นจริง หรือ

เป็นการร้องเรียนเพื่อกลั่นแกล้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ที่ได้นำเอาแนวคิดในการศึกษามาเป็นแนวทางหรือจุดมุ่งหมายในการศึกษา เช่น กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างไร ปัญหาและอุปสรรคที่พบพบอะไรบ้าง เป็นต้น เนื่องจากเป็นการศึกษาเรื่องกระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนรูปแบบเดียวกันและมีวัตถุประสงค์คล้ายกันจึงสามารถนำแนวคิดมาเป็นหลักตั้งต้นในการศึกษางานวิจัยฉบับนี้

วัฒนพล ชุมเพชร (2560) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ กรณีศึกษาของเทคโนโลยีและสารสนเทศ โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช เพื่อให้ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการจัดการงานซ่อมบำรุงทั้งการแจ้งซ่อม บันทึกข้อมูลการซ่อม และออกรายงานสรุปการซ่อม โดยนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูลการซ่อมอย่างเป็นระบบ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเรียกดูประวัติการซ่อมเดิมได้สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งผู้ใช้งานสามารถแจ้งซ่อมและตรวจสอบสถานะการซ่อม ระบบนี้พัฒนาในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมของระบบมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบทำงานได้อย่างถูกต้องใช้งานได้ง่าย โดยกลุ่มผู้ใช้งานระบบสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนและติดตามปัญหามีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และในส่วนของผู้ใช้งานระบบสำหรับการแจ้งเรื่องร้องเรียนมีความพึงพอใจในระบบสารสนเทศดังกล่าวอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบมีความพึงพอใจสูงสุดรองลงมา คือ ด้านการทำงานของระบบ ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ตามลำดับ

ดลหทัย นิลจ่าง (2558) ศึกษาเรื่องการออกแบบและพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ระบบรับข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) เพื่อออกแบบระบบรับข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์ วิวอลสตูดิโออินเทอร์เน็ต ทำงานร่วมกับฐานข้อมูลเอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ และ 3) เพื่อพัฒนาระบบรับข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า ระบบดังกล่าวช่วยลดปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูลที่มาจากหลายช่องทาง เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าของ กฟภ. โดยตรง หรือผ่านทางคอลเซ็นเตอร์ มีทั้งหมด 2 ช่องทาง ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถรับทราบข้อร้องเรียน และแจ้งสถานะความก้าวหน้าของข้อร้องเรียน

ไปยังลูกค้าได้โดยตรงด้วยการส่ง SMS ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ระบบยังช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานสำหรับผู้บริหารในรูปแบบของไฟล์ Excel ได้ ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับดี

จากการศึกษางานวิจัยของวัฒนพล ชุมเพชร (2560) และดลหทัย นิลธำรง (2558) พบว่า ทั้งสองงานวิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช โดยผลการศึกษพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบในระดับดี โดยเฉพาะในด้านการเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูลจากหลายช่องทาง และความสามารถในการแจ้งสถานะความก้าวหน้าของข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องได้โดยตรงและรวดเร็ว ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางของงานวิจัยฉบับนี้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อดี ข้อเสีย ปัญหา และอุปสรรคของระบบจัดการข้อร้องเรียน โดยจะนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น การสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ความรวดเร็วในการดำเนินงาน และการแจ้งสถานะข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้อง เพื่อวิเคราะห์และอภิปรายผลโดยรวมว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าวหรือไม่ และหากมีข้อที่ยังไม่พึงพอใจ จะสามารถระบุเหตุผลและแนวทางปรับปรุงที่เหมาะสมได้อย่างชัดเจน

ไพวรรณ ศรีสารคาม และ พกัศสรณ์ วรรณศิริระกุล (2566 : 64) ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (GPS) ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พบว่าการกำหนดตำแหน่งบนโลก หรือ GPS พบปัญหาดังต่อไปนี้ คือ 1. สถานะทางการเงิน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เนื่องจากต้นทุนการดำเนินงานที่สูง ต้นทุนสูง แต่เก็บค่าบริการในราคาต่ำตามนโยบายของรัฐบาลส่งผลให้ขาดทุนมาโดยตลอด 2. สภาพของรถส่วนใหญ่จะชำรุด ทดุดโทรม และค่าซ่อม บำรุงรักษาอยู่ในอัตราสูงสาเหตุจากรถมีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี โดยในส่วนนี้ควรได้รับจากช่วยเหลือจากภาครัฐในการสนับสนุนงบประมาณการจัดซื้อรถใหม่เพื่อการขนส่งสาธารณะที่ดียิ่งขึ้น 3. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก ส่งผลให้มีต้นทุนการดำเนินงานสูง เช่น 1.ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร 2.ค่าเชื้อเพลิง 3.ค่าซ่อมบำรุงรักษารถโดยสาร 4.ดอกเบี้ยจ่าย เนื่องจากขสมก.มีรายได้ไม่พอกับรายจ่ายจึงมีความจำเป็นต้องกู้เงินมาใช้จ่าย ส่งผลให้เป็นหนี้ทบในทศวรรษเพราะรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และ 5.แม้จะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานมากขึ้นตามยุทธศาสตร์ของกระทรวงคมนาคม แต่องค์การยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความ

เชี่ยวชาญด้านดิจิทัล จึงต้องพึ่งพาการจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ GPS ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ซึ่งถือเป็นปัญหาทางเทคโนโลยีอย่างหนึ่งที่มีหลายปัจจัยประกอบทั้งจากอุปกรณ์ต้นทาง (รถโดยสาร ขสมก.) ปลายทาง (ผู้ใช้งาน) สัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดหรือไม่เสถียร หรือ มีวัตถุกำบัง เป็นต้น

เส้นทางการเดินรถบางจุดผ่านตึกสูงเป็นจุดอับสัญญาณ ทำให้การรับส่งสัญญาณขาดหายได้ ส่งผลให้ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ อุปกรณ์ส่วนควบคุมภายในรถไม่ได้ใช้ เช่น วิทยุสื่อสาร ทำให้ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานขับรถในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้ ในปัจจุบันการให้ความรู้ยังไม่ตรงกับผู้ปฏิบัติงานจริง ซึ่งพนักงานผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในอุปกรณ์ที่ใช้ทำให้ข้อมูลขาดหาย ส่งผลให้ไม่ทราบว่าวันนี้ใครเป็นผู้ปฏิบัติงานบนรถควรมีการอบรมพนักงานเพิ่มเติม และปัจจัยที่ส่งผลต่อ GPS ทำให้ไม่สามารถรายงานสถานะที่แท้จริงได้ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่าย อยู่ในที่อับสัญญาณทำให้การรับส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ส่งผลให้การทำงานได้ไม่เต็มที่หรือไม่สามารถรับสัญญาณได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ศึกษาเรื่องปัญหาของพิกัดตำแหน่ง location ว่าพบปัญหาในกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานครหรือไม่ เนื่องจากเป็นกระบวนการหนึ่งในการทำงานของการแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

6.2งานวิจัยต่างประเทศ

เคนอิชิ (Kenichi 2017 : 129-137) การพัฒนาล่าสุดในเทคโนโลยีการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงวิธีที่ผู้คนเชื่อมต่อและโต้ตอบกันอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจว่า การสื่อสารออนไลน์มีส่วนช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างบุคคลหรือไม่ อีกทั้งพิจารณาว่าบริการโทรศัพท์มือถือและเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Services: SNS) ส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในประเทศญี่ปุ่นอย่างไร ในการศึกษาแรกได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสุขกับการใช้โทรศัพท์มือถือ โดยพิจารณาว่าปัจจัยดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกับจำนวนเพื่อนในโลกออนไลน์และออนไลน์หรือไม่ ส่วนการศึกษาในส่วนที่สอง ได้ประเมินคุณค่าความสัมพันธ์ระหว่างการมองตนเองแบบพึ่งพาอาศัยกัน (interdependent self-construal) ความพึงพอใจในชีวิต และการใช้ SNS ผลการวิจัยพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งเป็นบริการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในประเทศญี่ปุ่น มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจในชีวิตของผู้ใช้งาน โดยการใช้ไลน์ไม่เพียงแต่ช่วยให้ความรู้สึกเชื่อมโยงทางสังคม แต่ยังส่งเสริมการพึ่งพาอาศัยกันในระดับสังคมอีกด้วย นอกจากนี้ ความถี่ในการใช้งานไลน์ยังสัมพันธ์กับความเป็นอยู่ที่ดีและ

คุณภาพของปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญ จากผลลัพธ์ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แอปพลิเคชันไลน์ถือเป็นเครื่องมือสื่อสารออนไลน์ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในบริบทของสังคมญี่ปุ่น

สเติร์นเบิร์ก (Marc Steinberg 2020 : 1–10) งานวิจัยนี้มุ่งตรวจสอบผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อการผลิตทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะผ่านกรณีศึกษาของ 'ไลน์' ซึ่งถือเป็นหนึ่งใน 'สุดยอดแอปพลิเคชัน' (super app) ที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในภูมิภาคเอเชียตะวันออก โดยคำว่า 'สุดยอดแอปพลิเคชัน' หมายถึง แอปพลิเคชันที่สามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลาย ครอบคลุมตั้งแต่การสื่อสาร การทำธุรกรรมทางการเงิน การซื้อสินค้าออนไลน์ ไปจนถึงการบริโภคสื่อบันเทิงแอปพลิเคชันที่เข้าข่าย 'สุดยอดแอป' ในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันตามบริบทวัฒนธรรมและภูมิรัฐศาสตร์ เช่น WeChat ในประเทศจีน KakaoTalk ในประเทศเกาหลีใต้ และไลน์ในประเทศญี่ปุ่น ไลน์เริ่มต้นจากการเป็นแอปพลิเคชันส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารกับเพื่อนหรือคนรู้จักในชีวิตประจำวัน ก่อนจะพัฒนาไปสู่แพลตฟอร์มที่รองรับกิจกรรมหลากหลาย เช่น การทำงาน การโฆษณาสินค้า และการใช้บริการทางเศรษฐกิจอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน ไลน์ยังเป็นหนึ่งในผู้บุกเบิกการใช้สติกเกอร์ในการสื่อสาร ซึ่งต่อมาได้ส่งอิทธิพลต่อแอปพลิเคชันแชทอื่นๆ ทั่วโลก เช่น iMessage ของ Apple, Messenger ของ Facebook และ WeChat ของ Tencent แม้จะถูกพัฒนาโดยบริษัทเกาหลีใต้ แต่ไลน์ได้จัดตั้งสำนักงานใหญ่และมีฐานการดำเนินงานหลักในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นประเทศที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับสามของโลก อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของไลน์ยังอยู่ภายใต้การแข่งขันจากแพลตฟอร์มระดับโลก เช่น กลุ่ม FAANG (Facebook, Apple, Amazon, Netflix, Google) จากสหรัฐอเมริกา และ BAT (Baidu, Alibaba, Tencent) จากประเทศจีน ซึ่งต่างเป็นผู้นครอบครองเทคโนโลยีและตลาดแพลตฟอร์มในระดับโลก แอปพลิเคชันไลน์ยังสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมระดับภูมิภาค ผ่านการใช้ภาพในการสื่อสาร เช่น สติกเกอร์ ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมในประเทศแถบเอเชียตะวันออก ขณะที่การเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาคดังกล่าวยังสัมพันธ์กับข้อเสนอของ Ching Leo (2000: 237) ที่วิเคราะห์ว่า 'จินตภาพภูมิภาคนิยม' ในเอเชียตะวันออกแม้จะดูเหมือนเป็นแนวคิดต่อต้านโลกาภิวัตน์ แต่ในความเป็นจริงแล้วกลับมีความเชื่อมโยงกับโลกาภิวัตน์โดยพื้นฐาน กล่าวโดยสรุป การศึกษานี้เสนอว่าแอปพลิเคชันไลน์ไม่ได้เป็นเพียงแพลตฟอร์มทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารในประเทศญี่ปุ่นเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทในการผลิตทางวัฒนธรรม เสริมสร้างความเป็นอัตลักษณ์ระดับภูมิภาค และเป็นหนึ่งในตัวอย่างของการตอบสนองต่อกระแสโลกาภิวัตน์ภายใต้บริบทของ

ลัทธิชาตินิยมในเอเชียตะวันออก ซึ่งยังคงได้รับอิทธิพลจากประวัติศาสตร์ร่วมสมัย โดยเฉพาะผลกระทบจากสงครามโลกครั้งที่สอง ที่ส่งผลให้ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ และจีน ต่างให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีและบริการที่พัฒนาในประเทศของตนเอง" ในบริบทของประเทศไทย แอปพลิเคชันแชทที่ได้รับความนิยมสูงสุดคือแอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากการออกแบบที่รองรับการใช้งานได้อย่างสะดวก และมีบริการที่หลากหลาย งานวิจัยของสเตรนเบิร์ก และ เคนนิชิ สนับสนุนการศึกษาเรื่องกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue สำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร โดยชี้ให้เห็นว่าแอปพลิเคชันไลน์สามารถทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มกลางที่เชื่อมโยงระบบภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างที่ชัดเจนคือ การเชื่อมต่อกับระบบรับเรื่องร้องเรียน Traffy Fondue ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของไลน์ในการเป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ ที่เน้นการเข้าถึงประชาชนและตอบสนองต่อปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

เฉินยี่ตึง และไควเชียนหลิน (Yi-Ting Chen and Chien-Lin Kuo : 2022) การใช้แชทบอทบนสมาร์ทโฟนในบริบททางคลินิกด้านการศึกษาพยาบาล เป็นแนวทางที่นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งออกแบบมาเพื่อจำลองการสนทนากับผู้ใช้ มาใช้เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์พกพา โดยมุ่งเน้นการตอบสนองอย่างทันทีและสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนในกลุ่ม Generation Z ที่มีลักษณะคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างดี ในกรณีศึกษานี้ พยาบาลใหม่ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ซึ่งต้องผ่านการฝึกอบรมแบบสหสาขาวิชาชีพภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลาในการดูแลผู้ป่วยนอก ได้รับการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ผ่านแชทบอทที่พัฒนาขึ้นด้วย 'LINE Bot Designer' ซึ่งเป็นฟีเจอร์ของแอปพลิเคชันไลน์ที่ใช้สำหรับสร้างบอทเพื่อโต้ตอบกับผู้ใช้งาน โดยแชทบอทนี้ถูกรวบรวมเนื้อหาเกี่ยวกับองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดูแลผู้ป่วยโรคผิวหนังในหน่วยผู้ป่วยนอก กระบวนการพัฒนาประกอบด้วยการออกแบบการทดสอบออนไลน์ การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกอบรม การใช้งานจริงเป็นเวลา 3 สัปดาห์ และการประเมินผลทั้งเชิงรูปธรรมและเชิงสรุป โดยในสัปดาห์แรกจะมีพี่เลี้ยงทำหน้าที่แนะนำผู้เรียนควบคู่กับการใช้แชทบอท และในสัปดาห์ที่สาม พยาบาลใหม่จะต้องให้บริการแก่ผู้ป่วยด้วยตนเองโดยอาศัยแชทบอทเป็นผู้ช่วยสอนเสมือนจริง การใช้งานทำได้ง่ายเพียงแค่อาน์โหลดแอปพลิเคชันไลน์บนสมาร์ทโฟน และโต้ตอบผ่านส่วนติดต่อผู้ใช้แบบกราฟิก หรือป้อนคำค้นหาเพื่อสอบถามข้อมูลมัลติมีเดียเกี่ยวกับการรักษา ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถเข้าถึงเนื้อหาการเรียนรู้ที่จัดเก็บบนระบบคลาวด์ เช่น ข้อความสนทนา คำถาม-คำตอบ และแบบทดสอบ เพื่อให้ได้รับคำแนะนำแบบรายบุคคล ซึ่งสะดวกต่อการ

เรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา จากผลการประเมินพบว่าพยาบาลที่ได้ใช้งานแชทบอทมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อประสบการณ์การเรียนรู้ โดยเห็นว่าแชทบอทช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม ความคิดเห็นโดยรวมของพยาบาลที่ได้ใช้แชทบอทในภาพรวมเป็นไปในเชิงบวกสรุปได้ว่า การใช้แชทบอทบนแพลตฟอร์มสมาร์ทโฟน เช่น ไลน์ในการฝึกอบรมพยาบาลใหม่ในบริบททางคลินิก มีศักยภาพในการส่งเสริมการเรียนรู้แบบ มีปฏิสัมพันธ์ เสริมสร้างทักษะการปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับกรณีของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ที่ถูกพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบไลน์ โดยอาศัยฐานผู้ใช้งานเดิมของไลน์ที่มีจำนวนมากในประเทศไทย เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งปัญหา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาครัฐ ทั้งในด้านการสื่อสาร การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปเป็นภาพรวมจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยการศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดการปัญหาที่หลากหลาย และประวัติความเป็นมาของแอปพลิเคชันไลน์ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งไปจนถึงการขยายอิทธิพลไปยังประเทศอื่น ๆ รวมถึงประเทศไทย รวมทั้งทราบแนวทางการใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อยอดเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้งานได้หลากหลายทางนอกจากแค่การติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้งานแชทบอทเข้ามามีบทบาทและได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบันเป็น AI ที่ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำกับผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามที่โปรแกรมเอาไว้มอบบทบาทในการตอบกลับการสนทนาแบบอัตโนมัติผ่าน Messaging Application เสมือนการโต้ตอบของคนหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นโปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ ซึ่งมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้ 1. เพื่อพัฒนาการศึกษาสามารถให้คำแนะนำได้ตลอด 24 ชั่วโมง 2. ด้านการเงินระบบแชทบอทจะคอยช่วยเหลือและตอบคำถามที่จำเป็นและพบบ่อยให้กับลูกค้า 3. ด้านการแพทย์ระบบแชทบอทจะช่วยประเมินอาการ 4. ด้านธุรกิจการค้า 5. ด้านการพัฒนาต่อยอดกับแอปพลิเคชันอื่นๆ จากงานวิจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวไปสามารถนำข้อดีของการใช้งานไลน์ด้านอื่น เพื่อนำมาต่อยอดให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Fondue บนแอปพลิเคชันไลน์ ได้เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ และเพื่อให้แตกต่างจากงานวิจัยอื่น งานวิจัยฉบับนี้จะสรุปผลของกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของสำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร และเมื่อทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการทำงานต่างๆ แล้วนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการทำงานของ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของ กรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขั้นตอนศึกษาและรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. กลุ่มเป้าหมาย
3. การเลือกพื้นที่ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีการรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.รูปแบบการวิจัย

รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน และเจ้าหน้าที่ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน โดยผ่านกระบวนการภาคสนาม (Field Study) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2.กลุ่มเป้าหมาย

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของ กรุงเทพมหานคร ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับให้ข้อมูลเรื่องกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานครฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร เหตุผลที่เลือกสำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร เพราะเป็นหน่วยงานที่มีจำนวนเคสมากที่สุดจากสถิติในปี.ศ.2566 โดยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) จะมาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานคร จำนวน

10 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (Data saturation) คือจนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นจึงจะทำการหยุดการสัมภาษณ์(ไม่เกิน15คน)

เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมการวิจัย (Inclusion criteria)

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกลุ่มเป้าหมายของงานวิจัยมีดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยต้องเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานคร และเพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่มีคุณสมบัติ ภายใต้กรอบของการศึกษาวิจัยต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ

2.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร ในสำนักงานโยธาสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร

2.1.2 มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร

3.การเลือกพื้นที่ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ศึกษาเป็นเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นที่สำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร เป็นหลัก ทั้งนี้ได้มอบหมายให้ทางมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานดังกล่าว รวมถึงจัดทำหนังสือเพื่อขออนุญาตเข้าพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ถึงกระบวนการทำงาน เมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้วจะดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการแบบ Snowball Sampling เพื่อให้ได้ข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลายยิ่งขึ้น เหตุผลที่เลือกพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นหลัก เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานแอปพลิเคชัน “Traffy Fondue” อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในช่วงที่มีนายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร อีกทั้งกรุงเทพฯ ยังเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นน้ำท่วม น้ำขัง การจราจรติดขัด มลพิษทางอากาศและเสียง รวมถึงปัญหาทางเท้าที่ชำรุดเสียหาย จึงถือเป็นกรณีศึกษาที่เหมาะสมในการวิเคราะห์แนวทางการจัดการปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue ทั้งในด้านกระบวนการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับเหตุผลที่เลือกศึกษาที่สำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร เป็นพิเศษ เนื่องจากจากสถิติในช่วงปี พ.ศ. 2566 – 2567 จากเว็บไซต์ <https://bangkok.traffy.in.th/> พบว่า เป็นหน่วยงานที่ได้รับรายงานเคสเร่งด่วนจากประชาชนมากที่สุด

4.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วัตถุประสงค์การวิจัย กำหนดประเด็นในการศึกษา สร้างแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชันในฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน สำนัก งานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานครและปัญหา/อุปสรรคของแอปพลิเคชัน

1. ศึกษาขั้นตอนการเก็บข้อมูลในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกทักษะการบันทึกข้อมูลภาคสนาม
2. ศึกษาข้อคำถามการสัมภาษณ์ เชิงลึก ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก
3. ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์
4. ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์
5. แบบบันทึกภาคสนาม (Field notes) แบบบันทึกผลการปฏิบัติการเป็นแบบบันทึกที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในพื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ แบบบันทึกการสัมภาษณ์
6. เทปบันทึกเสียง ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ

โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วัตถุประสงค์การวิจัย กำหนดประเด็นในการศึกษาสร้างแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของ กรุงเทพมหานครในฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานสำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร การควบคุมคุณภาพเครื่องมือใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ บุคคล เวลา และสถานที่

1. การรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก การบันทึก MP3 การจดบันทึกภาคสนาม (Field Note)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล ลดทอนข้อมูล และจัดกระทำข้อมูล
3. การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview)

การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกรายบุคคลเป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์เป็นการถามเชิงลึก การสอบถามนอกจากให้ผู้สัมภาษณ์อธิบายแล้วจะมีการถามถึง

เหตุผลเบื้องต้นด้วย เป็นการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ ความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม ต่างๆของบุคคล

ร่างแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกในกรอบที่กำหนด ได้แก่

1. กระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครในฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานสำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะกรุงเทพมหานคร
2. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพในการเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาหรือไม่
3. ปัญหา/อุปสรรคในการใช้งาน
4. แนวทางการพัฒนาและความต้องการในอนาคตเป็นอย่างไร

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ทางวิชาการและข้อมูลจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม โดยกระบวนการเก็บ รวบรวมข้อมูลดังกล่าว เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มบุคคลที่มีเกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน Traffy Fondue คือ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในสำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานครใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ถึงกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน โดยแบบสัมภาษณ์ที่จัดสร้างขึ้นตามแนวคำถามการวิจัยเพื่อตอบโจทย์การวิจัย

การเก็บข้อมูลเอกสาร ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลขั้นพื้นฐานที่สืบค้นได้จากเอกสาร หนังสือ ตำราบทความ ประวัติความเป็นมา ตำนานที่งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะให้ทราบถึงคุณค่าและความสำคัญจนเกิดกระบวนการจัดการเข้ามาดูแล

2. ข้อมูลเอกสาร ใช้การอ่านจัดแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาเอกสารตาม การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอแบบพรรณนาความ

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการดังนี้

1. อธิบายชี้แจงเกี่ยวกับงานวิจัยจุดมุ่งหมายการวิจัย และผลประโยชน์ที่จะได้รับของกลุ่มเป้าหมาย
2. ผู้วิจัยจะขอความยินยอมจากกลุ่มเป้าหมายตามเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รับทราบรายละเอียด เช่น ผู้วิจัยจะขอสัมภาษณ์ในประเด็นที่จะศึกษา โดยเป็นคำถามกึ่งโครงสร้าง ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 กระบวนการทำงานในสำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร ใช้เวลาประมาณ 15-30 ในเวลาที่กลุ่มเป้าหมายสะดวก ขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะขออนุญาตบันทึกเสียง และถ่ายภาพกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชันเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้ หากผู้วิจัยต้องการข้อมูลเพิ่มเติม จะขออนุญาตนัดหมายเพิ่มเติมเพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูลอีกครั้ง แต่หากไม่ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เท่านั้น
3. สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายตามแบบสัมภาษณ์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้ถูกนำมาใช้ในการดำเนินการวิจัยอย่างแพร่หลาย แต่อย่างไรก็ตามในงานวิจัยเชิงคุณภาพนั้น อาจมีปัญหาในเรื่องของความน่าเชื่อถือของข้อมูล แต่การวิจัยเชิงคุณภาพก็มีหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบเพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงนั้นคือการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นขั้นตอนที่สำคัญ และยากในกระบวนการวิจัยโดยเฉพาะวิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ เป็นวิธีการสร้างข้อสรุปจากการศึกษารูปแบบ หรือข้อมูลจำนวนหนึ่ง มักไม่ใช้สถิติช่วยในการวิเคราะห์ หรือถ้าใช้สถิติก็ไม่ได้ใช้ในการวิเคราะห์เป็นวิธีวิเคราะห์หลักแต่ใช้เป็นข้อมูลเสริม ดังนั้น ผู้วิเคราะห์ข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการวิจัย ผู้วิเคราะห์ข้อมูลควรมีความรู้ในเรื่องแนวคิดทฤษฎี มีความรู้จริงด้วยตัวเอง สามารถสร้างข้อสรุปผลเป็นกรอบแนวคิด ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยการนำเข้าสู่ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากเอกสาร และข้อมูลภาคสนามที่ได้จาก การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสร้างข้อสรุป ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) คือวิธีตีความ สร้างข้อสรุป จากข้อมูล รูปแบบ หรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น เช่น การแสดงบทบาท เมื่อนักวิจัยได้เห็นรูปแบบ หรือ เหตุการณ์หลายๆ เหตุการณ์ แล้วก็ลงมือสร้างข้อสรุป ถ้าข้อสรุปนี้ยังไม่ได้รับการตรวจสอบยืนยัน ก็ถือเป็น สมมติฐานชั่วคราว (Working Hypothesis) ถ้าหากได้รับการยืนยันแล้วจะถือเป็นข้อสรุป งานวิจัยเชิงคุณภาพจะทำการควบคุมคุณภาพข้อมูลด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้อย่างได้ผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยไดมานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้น จะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล

1. การตรวจแหล่งเวลา หมายถึง การตรวจสอบว่าตัวแปรอยู่ในช่วงเวลาต่างกัน หรือเหมือนกัน ถ้าเหมือนกันควรตรวจสอบในช่วงเวลาที่ต่างกันด้วย
2. การตรวจสอบสถานที่ หมายถึง การตรวจสอบตัวแปรในสถานที่เดียวกันหรือไม่ หากมาจากสถานที่เดียวกันมีผลออกมาเหมือนกัน ผู้วิจัยควรตรวจสอบในแหล่ง สถานที่ที่แตกต่างกันด้วย
3. การตรวจสอบบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่
4. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือการตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร โดยการเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนการใช้ผู้วิจัยคนเดียวกันทั้งหมด ซึ่งจะสร้างความแน่ใจได้ดีกว่าผู้วิจัยเพียงคนเดียวมาก
5. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจทำได้ง่ายกว่าใน ระดับสมมติฐานชั่วคราว (Working Hypothesis) และแนวคิดขณะลงมือตีความสร้างข้อสรุปเหตุการณ์ และแต่ละอย่าง ซึ่งโดยปกติแล้ว การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎีนั้นทำได้ยาก
6. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งเก่า เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันโดยใช้การสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกันก็ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเอกสาร หรือทำการซักถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อความแน่นอนว่าเหมาะสมหรือไม่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยการศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธาสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้ ขั้นตอนแรก ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาทำการแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างเป็นระบบ โดยเปรียบเทียบข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละรายเพื่อพิจารณาความเหมือนหรือความแตกต่างของความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ซึ่งช่วยให้สามารถมองเห็นลักษณะร่วมและลักษณะเฉพาะของประสบการณ์หรือมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue จากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบแล้วมาทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยและตีความสาระสำคัญในเชิงลึก โดยมุ่งเน้นให้เห็นถึงกระบวนการนำแอปพลิเคชัน Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้การให้บริการภาครัฐตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัยยิ่งขึ้นในอนาคตโดยผู้วิจัยได้มีการศึกษาและจะทำการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาความเพื่อเสนอผลการศึกษา ดังนี้

4.1 การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานคร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธาสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร

4.2 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue

4.1 การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานคร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร

การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานครเป็นการศึกษาจากเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องประกอบกับการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จากข้อมูลการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คน และกลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักงานเลขานุการ สำนักโยธา จำนวน 3 คน จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ผู้วิจัยสามารถเรียบเรียงข้อมูลและสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ในสำนักการโยธา ได้ดังต่อไปนี้

4.1.1 ข้อมูลสำนักการโยธา



ภาพประกอบ 2 แผนผังของสำนักการโยธา

ที่มา : <https://webportal.bangkok.go.th/>

สำนักการโยธา มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนการโยธา การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานโยธาและงานโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนการพิจารณาอนุญาต ประสานงาน ตรวจสอบ และ

การกำกับดูแลให้หน่วยงานด้านสาธารณูปโภคหรือด้านโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการก่อสร้างในเขตทางสาธารณะ

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ วิเคราะห์ และควบคุมคุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการก่อสร้าง การบูรณะและบำรุงรักษาทาง การติดตั้ง ตรวจสอบ และควบคุมไฟฟ้าสาธารณะ รวมทั้งให้บริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อบรรเทาวิบัติภัย

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน ออกแบบ กำหนดรายการก่อสร้าง การประมาณราคา ค่าก่อสร้าง การแบ่งงวดงานและงวดเงินตามสัญญาจ้างในโครงสร้างพื้นฐานและงานวิศวกรรมทาง การวิเคราะห์สภาพโครงสร้าง ตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรง ตลอดจนการดูแลบำรุงรักษา และซ่อมแซมสะพานและทางโครงสร้างพิเศษ

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบ วิเคราะห์ วางผัง กำหนดรูปแบบ รายการ เขียนแบบ การประมาณราคาก่อสร้าง การแบ่งงวดงานและงวดเงินตามสัญญาจ้างในงานวิศวกรรมอาคาร งานสถาปัตยกรรม งานมณฑปศิลป์ งานจิตรศิลป์ หรืองานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. ดำเนินการบริหารโครงสร้างและควบคุมการก่อสร้างในงานวิศวกรรมทางและงานอาคารกรุงเทพมหานครตลอดจนให้การสนับสนุนการควบคุมงานก่อสร้างหรือปรับปรุงอาคารของหน่วย งานกรุงเทพมหานคร

7. ดำเนินการควบคุม แนะนำ เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารในเขตกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การตรวจพิจารณารายงานผลการตรวจสอบอาคารและออกใบรับรอง รวบรวมและตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินที่ขออนุญาตหรือยื่นแจ้งก่อสร้างหรือดัดแปลง ตลอดจนพัฒนามาตรฐานกฎหมายควบคุมอาคาร

8. ดำเนินการเกี่ยวกับการสำรวจและแผนที่ที่ดินงานสำรวจเพื่อการก่อสร้างหรือตรวจสอบที่ดิน งานรวบรวมและลงทะเบียนที่ดินสาธารณะ งานระบบสารสนเทศที่ดิน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการถอนสภาพหรือการโอนที่ดินสาธารณะประโยชน์

9. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อนำไปใช้ในกิจกรรมอันเป็นสาธารณะประโยชน์ของกรุงเทพมหานคร การพิจารณาอุทธรณ์คำทดแทนอสังหาริมทรัพย์ งานเสนอออกกฎหมายเพื่อการเวนคืนที่ดินและการแก้ต่างเกี่ยวกับคดีเวนคืน ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับการสำรวจทรัพย์สินและประมาณราคาเพื่อเวนคืนที่ดิน

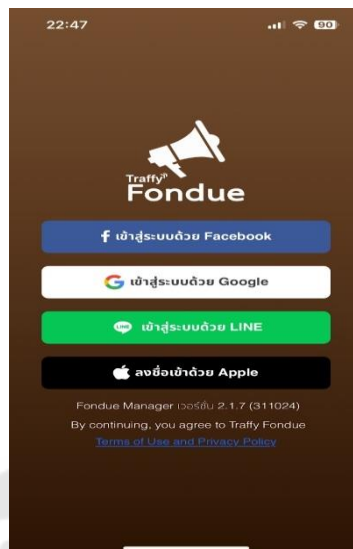
10. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการทำงานของสำนักการโยธาด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็นระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการแจ้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่สาธารณะ อาทิ ถนนชำรุด แสงสว่างไม่เพียงพอ ไฟฟ้า ประปา และอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อปัญหาของประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ประชาชนทั่วไปสามารถแจ้งปัญหาเข้ามาทางแอปพลิเคชัน Traffy Fondue โดยแจ้งปัญหาระบุประเภทปัญหาที่พบ, แนบรูปภาพของปัญหา และพิกัดที่พบปัญหา หลังจากนั้นระบบจะทำการแจ้งปัญหาดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่ดำเนินการรับผิดชอบทันที และในด้านของเจ้าหน้าที่ระบบจะช่วยคัดแยกประเภทของปัญหาส่งผลให้สามารถแจ้งปัญหาดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่ที่ดูแลและรับผิดชอบได้โดยตรง นอกจากนี้ระบบจะทำการปรับสถานะการดำเนินการโดยผู้แจ้งปัญหาสามารถติดตามสถานะของปัญหาได้ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ นอกจากนั้นยังสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานแก้ไขของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบหากจะได้รับข้อมูลเพียงพอก็จะช่วยให้การดำเนินการแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลือเป็นไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น และแอปพลิเคชันได้ทำการเปิดช่องทางให้ประชาชนผู้แจ้งปัญหาสามารถให้กำลังใจในการทำงาน หรือติชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ แอปพลิเคชันดังกล่าวจึงเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนเพื่อการพัฒนาเมืองให้ดียิ่งขึ้น

4.1.2 กระบวนการเข้าสู่ระบบของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue มีดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ต้องการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานโยธา โดยใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ต้องดำเนินการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ผ่านสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต โดยสามารถดาวน์โหลดได้ทั้ง 2 ระบบปฏิบัติการ คือ Google Play หรือ iOS ซึ่งสามารถดาวน์โหลดผ่าน Apple's Store ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการดาวน์โหลดหรือใช้งาน
2. ผู้ใช้งานสามารถเลือกเข้าสู่ระบบได้ 4 แบบ คือ เข้าสู่ระบบด้วย Facebook , เข้าสู่ระบบด้วย Account Google , เข้าสู่ระบบด้วย LINE และ เข้าสู่ระบบด้วย Account Apple โดยเจ้าหน้าที่สามารถเลือกช่องทางสำหรับการเข้าใช้งานช่องทางใดหนึ่ง เป็นขั้นตอนในการ Verify Identification หรือขั้นตอนตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน



ภาพประกอบ 3 หน้าการเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

3. เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการลงชื่อเข้าใช้งานสำเร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น การดำเนินการขั้นต่อไปเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานจะต้องสร้าง User เพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue โดยข้อมูลสำคัญที่ต้องกรอก เช่น ชื่อ, นามสกุล (กรอกข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ), เบอร์โทรศัพท์มือถือ, รูปถ่ายของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน และชื่อตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลสำคัญทั้งหมดที่กรอกนั้นมีความสำคัญกับ ผู้ดูแลระบบประจำหน่วยงานที่สังกัดในการประกอบการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานเพื่อยืนยันตัวตนของเจ้าหน้าที่ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจริงหรือไม่



ภาพประกอบ 4 หน้าการสมัครเพื่อเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

4. เพื่อเข้าสู่แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของหน่วยงานเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการส่งข้อมูลให้กับทางผู้ดูแลระบบของสำนักการโยธา กทม. ดังต่อไปนี้

- ชื่อ - นามสกุล
- รูปถ่ายบัตรพนักงานของเจ้าหน้าที่
- ตำแหน่งงาน
- ส่วนราชการที่สังกัด

และนำส่งข้อมูลไปให้ยังผู้ดูแลระบบ หรือ ผู้ดูแลระบบ ของสำนักการโยธา กทม. ผ่านทางไลน์กลุ่มของสำนักงานโยธา กทม. หลังจากนั้นเมื่อผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนตรวจสอบและประเมินแล้วว่าสามารถให้ผู้ใช้งานดังกล่าวสามารถเข้าร่วมหน่วยงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เพื่อให้สามารถเข้ามาใช้งานได้ ผู้ดูแลระบบจะดำเนินการส่งรหัสหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่

ผู้ใช้งานกรอกรหัสเพื่อเข้าสู่หน่วยงานบนแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เพื่อเปิดการใช้งานเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักการโยธา



ภาพประกอบ 5 ขอเข้าร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue



ภาพประกอบ 6 ขอเข้าร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

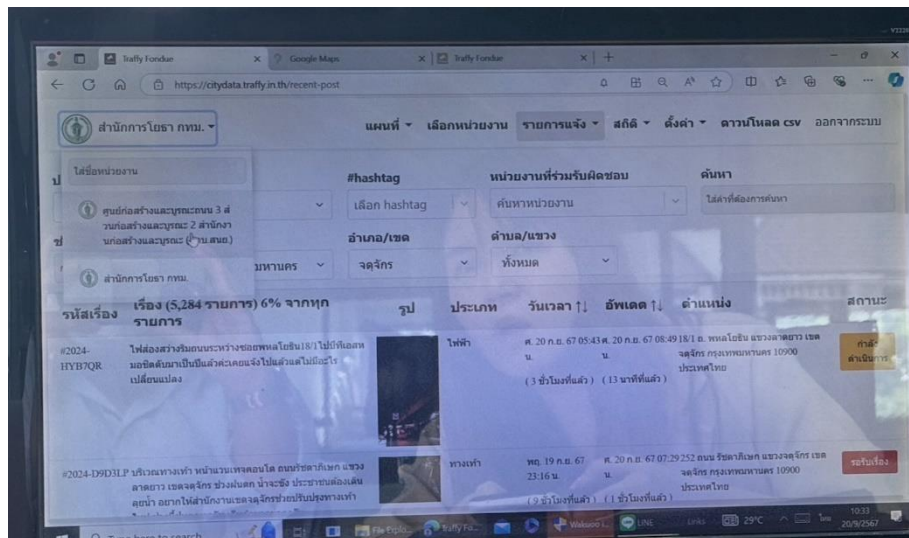
5. เมื่อเจ้าหน้าที่กรอกรหัสผ่านเพื่อขอเข้าร่วมหน่วยงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ดูแลระบบของสำนักงานโยธา กทม. จะดำเนินการกดอนุมัติให้เข้าร่วมกลุ่ม



ภาพประกอบ 7 ผู้ดูแลระบบ สำนักงานโยธา กทม. อนุมัติเข้าร่วมกลุ่ม

โดยทางผู้ดูแลระบบของสำนักงานโยธา กทม. จะดำเนินการจัดการเรื่องสังกัดการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ประจำอยู่ส่วนราชการสำนัก งานก่อสร้างและบูรณะ (ฝ่ายสนย.) ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 3 ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะ 2 ทาง ผู้ดูแลระบบจะดำเนินการจัดการให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการงานและเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดของศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 3

ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะ 2 เช่น สามารถดูข้อมูลรายละเอียดการแจ้งปัญหาดูแล จัดการสถานะและสามารถปรับสถานะการดำเนินการได้ การเข้าถึงสถิติ และรายงานทั้งหมด



ภาพประกอบ 8 ตัวอย่างหน่วยงานที่เข้าถึงได้ของ User

แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของสำนักงานโยธา กทม. ทางทีมงานผู้ดูแลระบบของ ดร. วสันต์ ภัทรอริคม หรือ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้ดำเนินการสร้างหน่วยงานตามโครงสร้างของสำนักงานโยธา กทม. เพื่อรองรับการใช้งาน โดยได้ดำเนินการแบ่งเป็นหน่วยงานอย่างชัดเจนตามโครงสร้างขององค์กร โดยสำหรับสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ จะแบ่งโครงสร้างหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 7 ฝายงานของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ

ที่มา : <https://webportal.bangkok.go.th/>

ซึ่งจากโครงสร้างของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ แต่ละฝายงานจะมีอำนาจหน้าที่และขอบเขตของการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการซ่อมแซม บูรณะ ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า คันหิน รางดิน สะพานข้ามคลอง และสะพานท่อ

2. สำรวจ ตรวจสอบ บำรุงรักษา ซ่อมแซม บูรณะถนนและทางเท้าในเขตพระราชฐาน
3. ควบคุมการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องทุ่นแรงเครื่องจักรกลและยานพาหนะชนิดต่างๆ
4. ควบคุมการผลิตแอสฟัลต์
5. สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านบรรเทาวิบัติภัย
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. งานสารบรรณและธุรการทั่วไป
2. งานการเจ้าหน้าที่
3. งานงบประมาณ การเงิน และการบัญชี
4. งานพัสดุ
5. งานด้านเลขานุการ
6. งานการประชุม
7. งานควบคุมดูแลสถานที่และยานพาหนะ
8. งานด้านอำนวยการและประสานราชการ
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1

1. ดำเนินการซ่อมแซม บูรณะ ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า คันหิน รางดิน สะพานข้ามคลองและสะพานท่อ
2. ควบคุมการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องทุ่นแรง เครื่องจักรกลและยานพาหนะชนิดต่างๆ
3. ควบคุมการผลิตแอสฟัลต์
4. สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านบรรเทาวิบัติภัย
5. ดำเนินการติดตั้ง ตรวจสอบ ควบคุมไฟฟ้าสาธารณะในถนน ตรอก ซอย และสะพานต่างๆ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยรับผิดชอบในพื้นที่เขตคลองสามวา คันนายาว บางเขน บึงกุ่ม มีนบุรี ลาดพร้าว วังทองหลาง สายไหม หนองจอก ดินแดง บางรัก บางคอแหลม ปทุมวัน ห้วยขวาง ยานนาวา สาทร คลองเตย บางกะปิ บางนา ประเวศ พระโขนง ลาดกระบัง วัฒนา สวนหลวง และ สะพานสูง

(ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1) ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 1

1. สำรวจ ตรวจสอบ ออกแบบ ก่อสร้าง บำรุงรักษา ซ่อมแซมบูรณะ ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า คันหิน รางต้น สะพานข้ามคลองและสะพานท่อ
2. ร่วมพิจารณาการขออนุญาตตัดคันหิน ทางเท้า ลดระดับคันหินทางเท้า และเชื่อมทาง
3. ปรับปรุงกายภาพและโครงสร้างถนน (ผิวจราจรและทางเท้า)
4. ควบคุมการก่อสร้างและบูรณะถนน (ผิวจราจรและทางเท้า)
5. ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องจักร และยานพาหนะ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยรับผิดชอบในพื้นที่เขตคลองสามวา คันนายาว บางเขน บึงกุ่ม มีนบุรี ลาดพร้าว วังทองหลาง สายไหม หนองจอก

(ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1) ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 2

มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 1 โดย รับผิดชอบในพื้นที่เขตดินแดง บางรัก บางคอแหลม ปทุมวัน ห้วยขวาง ยานนาวา สาทร

(ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1) ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 3

มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 1 โดยรับผิดชอบในพื้นที่เขตคลองเตย บางกะปิบางนา ประเวศ พระโขนง ลาดกระบัง วัฒนา สวนหลวง และสะพานสูง

(ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1) ศูนย์เครื่องมือกล

1. ให้บริการและสนับสนุนยานพาหนะ เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรง
2. ผลิตแอสฟัลต์ผสมร้อน วิเคราะห์ต้นทุนและคุณภาพของการผลิตแอสฟัลต์ ตลอดจน ควบคุมดูแล บำรุงรักษา โรงงานผลิตแอสฟัลต์
3. ควบคุม ดูแลพัสดุ จัดทำทะเบียนทรัพย์สิน จำหน่ายทรัพย์สินยานพาหนะ เครื่องจักรกล และเครื่องทุ่นแรง
4. ตรวจสอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษาและประเมินสภาพของยานพาหนะ เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรง
5. จัดทำคู่มือมาตรฐานราคา อายุการใช้งานของยานพาหนะ เครื่องจักรกล เครื่องทุ่นแรง และอะไหล่
6. ฝึกอบรมด้านเทคนิคเพื่อการใช้งานและซ่อมแซมบำรุงรักษา ยานพาหนะ เครื่องจักรกล และเครื่องทุ่นแรง
7. สนับสนุนงานบรรเทาวิบัติภัย
8. ดำเนินการติดตั้ง ตรวจสอบ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในถนน ตรอก ซอย และสะพานต่างๆ

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย โดยสนับสนุนการดำเนินงาน ของศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 1 ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 2

ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน3 ของส่วนก่อสร้างและบูรณะถนน1 ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 2

มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1 โดยรับผิดชอบในพื้นที่เขตตลิ่งชัน ทวีวัฒนา บางกอกน้อยบางแค บางพลัด ภาษีเจริญ หนองแขม คลองสาน จอมทองธนบุรี ทุ่งครุ บางขุนเทียน บางบอน บางกอกใหญ่ ราษฎร์บูรณะ จตุจักร ดุสิต ดอนเมือง บางซื่อ ป้อมปราบศัตรูพ่าย พญาไท พระนคร ราชเทวีสัมพันธวงศ์ หลักสี่ และในเขตพระราชฐาน

(ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 2) ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 1

มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับศูนย์ก่อสร้างและบูรณะ 1 ของส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1 โดยรับผิดชอบในพื้นที่เขตตลิ่งชัน ทวีวัฒนา บางกอกน้อย บางแค บางพลัด ภาษีเจริญ หนองแขม

(ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 2) ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 2

มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับศูนย์ก่อสร้างและบูรณะ 1 ของส่วน ก่อสร้างและบูรณะ 1 โดยรับผิดชอบในพื้นที่เขตคลองสาน จอมทอง ธนบุรี ทุ่งครุ บางขุนเทียน บางบอน บางกอกใหญ่ ราษฎร์บูรณะ

(ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 2) ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 2

มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับศูนย์ก่อสร้างและบูรณะ 1 ของส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1 โดยรับผิดชอบในพื้นที่เขตจตุจักร ดุสิต ดอนเมือง บางซื่อ ป้อมปราบศัตรูพ่าย พญาไท พระนคร ราชเทวีสัมพันธวงศ์ หลักสี่ และในเขตพระราชฐาน

(ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 2) ศูนย์เครื่องมือกล

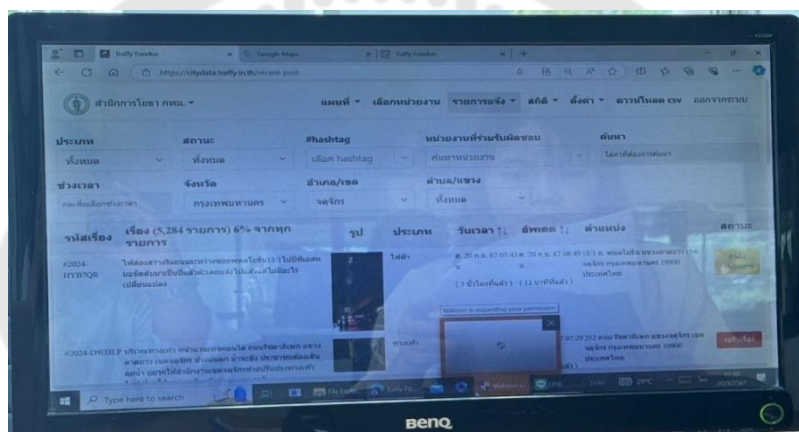
มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับศูนย์เครื่องมือกล ของส่วนก่อสร้างและบูรณะ 1 โดยสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 1 ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 2 ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน3 ของส่วนก่อสร้างและบูรณะถนน 2

4.1.3 กระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue มีดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่าแอปพลิเคชัน Traffy Fondue สำหรับเจ้าหน้าที่ใช้งานนั้น มีระบบกระบวนการทำงานหลักอยู่ 4 ส่วน ดังต่อไปนี้ 1) ส่วนรับแจ้ง 2) ส่วนบริหารจัดการปัญหา 3.)ด้านการติดตาม และรายงานผล ของกระบวนการแก้ไขปัญหา และ 4)สรุปสถิติ

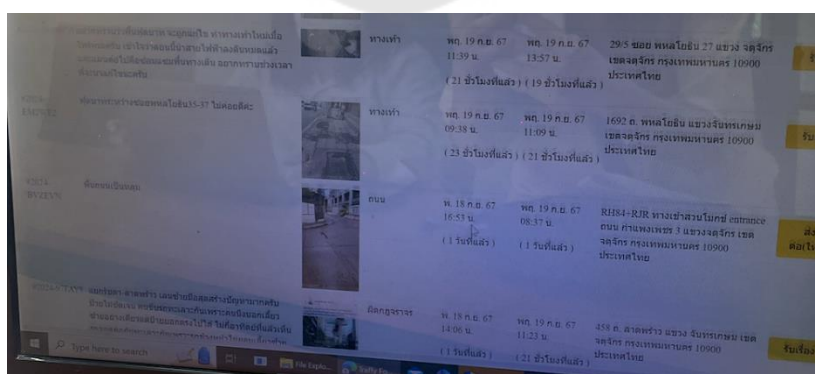
4.1.3.1 ส่วนรับแจ้ง หรือการรับเรื่องร้องทุกข์

เมื่อผู้ใช้งานเป็นส่วนหนึ่งของ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานจะได้เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล และบริหารจัดการปัญหาที่ได้รับแจ้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมด เช่น สามารถดูข้อมูลปัญหา ดูแลจัดการสถานะของปัญหา คุณสถิติ และรายงานทั้งหมดได้



ภาพประกอบ 8 หน้าจอตัวอย่างการเข้าถึงข้อมูลสำนักการโยธา กทม. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue

เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานดูแลระบบของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของสำนักการโยธา กทม. จะได้รับการแจ้งเตือนเมื่อมีผู้แจ้งปัญหาข้อร้องเรียน หรือทางเขตส่งต่อเรื่องร้องเรียนมาให้สำนักการโยธาดูแลต่อ



ภาพประกอบ 9 ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลสำนักการโยธา กทม. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue

เมื่อได้รับเรื่องหรือการแจ้งปัญหาจากสำนักงานเขต หรือ จากผู้แจ้งโดยตรง ผู้ดูแลระบบ หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสำนักการโยธา กทม. ทุกคนสามารถดำเนินการเข้ามาดูข้อมูลของ เรื่องที่ได้รับแจ้งเบื้องต้นได้ก่อน เช่น ประเภทของปัญหา วันเวลาที่แจ้ง รูปภาพของปัญหาที่พบ พิกัด ตำแหน่งที่พบ

ปัญหาที่เป็นของหน่วยงานสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร แบ่งออกได้ดังนี้

- น้ำท่วม
- ความสะอาด
- ไฟฟ้า แสงสว่าง
- ทางเท้า
- ประปา
- ถนน
- เสี่ยง
- ฝุ่นควัน & กลิ่น & PM 2.5
- ต้นไม้
- อุบัติการณ์ชำรุด
- อาคารสถานที่ชำรุด
- จุดเสี่ยง
- ผู้พิการ + ไร้ล้อ
- อุบัติเหตุ
- สายสื่อสาร
- สะพาน
- บ้ายชื้อ
- ร้วเหล็ก
- แบริเออร์

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน Traffic Fundae สังกัดสำนักงานโยธา ข้อมูลระหว่างวันที่ 26 พฤษภาคม 2565 - 15 กันยายน 2567

	รวม	ขอรับเรื่อง	ติดตามเรื่อง	กำลังดำเนินการ	ศึกษาปัญหา	จัดการโยธามาย	ขอส่งไปยังทาง	แจ้งเรื่องไปยัง	ขั้นตอนทางกฎหมาย	เสร็จสิ้น	ส่งต่อ(ใหม่)	ไม่แก้ไข/ปิด
1. จำนวน	1,023	38	27	96	6	0	33	64	0	591	86	9
2. ความสะอาด	536	32	44	57	6	0	1	6	0	276	37	2
3. ไฟฟ้า	21,276	61	1,204	4,262	11	0	9	1,336	0	12,456	507	15
4. ทางเท้า	23,918	288	1,099	2,390	25	22	351	374	3	14,079	3,864	39
5. ความร่มเงา	5	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
6. ขยะ	82	4	3	14	0	0	0	2	0	36	9	0
7. ถนน	16,310	413	675	1,717	20	1	124	139	0	9,461	2,055	56
8. อาคารราชการ	4,112	64	123	295	14	1	15	43	0	2,981	500	19
9. ขยะ	118	14	11	22	0	0	0	1	1	57	7	1
10. ลีร	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0
11. เสียง	908	47	23	139	2	0	0	6	0	521	68	4
12. โรงรถ	6	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0
13. ความร้อน	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
14. คุณภาพสิ่งแวดล้อม PM2.5	275	20	9	19	0	0	0	3	0	188	13	2
15. เข็มขัดนิรภัย	36	4	1	1	0	0	0	0	0	11	16	0
16. คัน	242	41	20	30	0	0	0	3	0	105	11	2
17. กิจกรรม	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0
18. อุปกรณ์จราจร	873	58	74	118	3	0	5	13	0	314	112	6
19. อาคารสถานที่ราชการ	413	35	38	75	3	0	6	3	0	149	28	1
20. งานที่	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
21. คน	6,794	80	194	446	18	1	48	228	0	4,752	895	9
22. ความช่วยเหลือ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23. สุภาพ ร. ปุระทอง	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
24. ไฟฟ้า	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25. ผู้บริหาร	200	1	6	34	5	0	17	11	0	77	26	0
26. อุบัติเหตุ	36	2	5	4	0	0	0	1	0	5	9	0
27. คัน	6	0	0	0	0	0	0	1	0	4	1	0
28. สายเคเบิล	61	0	2	10	0	0	0	1	0	16	26	0
29. ความสะอาด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30. ผู้บริหาร	12	0	0	1	0	0	0	0	0	11	0	0
31. เสนอแนะ	776	38	23	67	3	4	5	15	0	483	91	3
32. ข้อขัดข้อง	11	1	1	0	0	0	0	0	0	6	2	0
33. ผู้ประกอบการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34. สถานการณ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35. ถนน	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
36. บริการ/ช่วยเหลือ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37.อื่น	13,914	269	300	732	63	2	89	235	3	10,047	1,764	46
	91,960	1,511	3,872	10,531	229	31	704	2,485	7	56,644	9,332	205

ภาพประกอบ 10 ข้อมูลเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือนพฤษภาคม 2565-กันยายน 2567

รูป	ประเภท	วันเวลา	อัปเดต	ตำแหน่ง	สถานะ
	ไฟฟ้า	ศ. 26 ก.ย. 67 05:43 ศ. 20 ก.ย. 67 08:49 18/10	น.	พท.โยธิน แขวงลาดยาว เขต จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900	กำลังดำเนินการ
	ทางบก	พท. 19 ก.ย. 67	ศ. 20 ก.ย. 67 07:29 25/3	ถนน รังสิต-นครนายก แขวงจตุจักร เขต จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900	รอรับเรื่อง
	ถนน	พท. 19 ก.ย. 67 18:06 น.	พท. 19 ก.ย. 67 21:34 น.	2338 ถนนพหลโยธิน แขวงสามปีน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900	รอรับเรื่อง

ภาพประกอบ 11 ข้อมูลที่ได้รับแจ้งจัดการปัญหาโดยผู้ที่รับผิดชอบดำเนินการ

สำนักงานโยธาฯรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน โดยมีการพิจารณากลับกรของเรื่อง ร้องทุกข์ตามประเภทของปัญหาที่ประชาชนแจ้งเข้ามา หากผู้ร้องเลือกประเภทปัญหามา ผิดหน่วยงานต้องช่วยประเมินประเภทปัญหาเพื่อพิจารณาว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานโยธาหรือไม่ หากปัญหานั้นอยู่ในขอบเขตของความรับผิดชอบ ของสำนักงานโยธา เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องและดำเนินการต่อไปตามกระบวนการที่กำหนด หรือหากปัญหานั้นอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักงานโยธา เจ้าหน้าที่จะส่งต่อไปให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการหรือแก้ไขปัญหานั้นแทน

4.1.3.2 ส่วนบริหารจัดการปัญหา

เมื่อรับเรื่องร้องทุกข์มาเป็นปัญหาในความรับผิดชอบของ สกบ. หรือส่วนก่อสร้างและบูรณะ สกบ. จะดำเนินการประเมินแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในกรณีที่การสำรวจพบว่าสามารถซ่อมแซมได้และมีงบประมาณเพียงพอ การดำเนินการแก้ไขจะเริ่มขึ้นทันที หากการสำรวจพบว่าไม่สามารถซ่อมแซมได้ทันที (อาจจะต้องใช้เวลาหรือทรัพยากรที่มากขึ้น) จะดำเนินการขออนุมัติงบประมาณ และเตรียมการจัดซื้อจัดจ้าง

โดยเมื่อผู้ดูแลระบบ (Admin) หรือ เจ้าหน้าที่สกบ. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และพบว่าปัญหาอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน สกบ. ที่ต้องรับผิดชอบแก้ไข ต้องดำเนินการปรับสถานะจาก “รอรับเรื่อง” เปลี่ยนเป็น “รับเรื่อง”

สถานะที่เจ้าหน้าที่สามารถกดปรับเปลี่ยนได้ มีดังต่อไปนี้

1. รอรับเรื่อง คือ เรื่องที่ถูกแจ้งมาใหม่จะแสดงเป็นสถานะรอรับเรื่อง เนื่องจากยังไม่มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบรายละเอียดปัญหาว่าเป็นของหน่วยงานตนเองหรือไม่
2. รับเรื่อง คือ เรื่องอยู่ระหว่าง รอ หน่วยงานเข้ามารับเรื่อง เพื่อเริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดปัญหาที่ได้รับแจ้งมาเรียบร้อยแล้ว และประเมินว่าเป็นปัญหาของ สกบ. ต้องดูแลแก้ไข จึงจะปรับสถานะจาก “รอรับเรื่อง” เป็น “รับเรื่อง”
3. กำลังดำเนินการ คือ เมื่อหน่วยงาน รับเรื่อง หรือ อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขปัญหา ผู้แจ้งปัญหาต้องแจ้งรายละเอียดเพื่ออธิบายปัญหาที่พบ และแนบรูปภาพประกอบ ระบุงบชี้แจงชัดเจน โดยหากข้อมูลที่ผู้แจ้งปัญหานั้นครบถ้วน เจ้าหน้าที่จึงจะปรับสถานะเป็น “กำลังดำเนินการ” ในกรณีที่เจ้าหน้าที่อยากสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ระบบจะเปิดช่องทางแชทให้เจ้าหน้าที่สามารถสอบถามข้อมูลกับผู้แจ้งปัญหาเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
4. ศึกษาปัญหา คือ ขั้นตอนของการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาโดยละเอียด โดยเจ้าหน้าที่จะลงพื้นที่เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อม ข้อจำกัด ผลกระทบ และเหตุผลความจำเป็นของปัญหาที่ได้รับแจ้ง เมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน เช่น พิกัดที่เกิดเหตุ และลักษณะของปัญหาตรงตามที่ได้รับแจ้งแล้ว หน่วยงานจึงจะเริ่มพิจารณาแนวทางในการประเมินและวางแผนการแก้ไขปัญหาต่อไปอย่างเป็นระบบ
5. จัดทำนโยบาย คือ ขั้นตอนของการกำหนดแนวทางเชิงนโยบาย เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการศึกษาและตรวจสอบแล้ว โดยนโยบายที่จัดทำขึ้นจะเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการของหน่วยงาน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ขอบประมาณ คือ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue หากเป็นปัญหาที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และสามารถใช้งบประมาณที่ได้จัดสรรไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันทีภายหลังจากได้รับการอนุมัติภายในระดับหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม หากปัญหาที่พบมีผลกระทบในวงกว้างหรือมีความซับซ้อน ต้องใช้งบประมาณในวงเงินที่เกินกว่าที่ได้รับการจัดสรรไว้ หน่วยงานจะต้องดำเนินการจัดทำคำขอประมาณเพิ่มเติม โดยเสนอขอจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานที่มีอำนาจพิจารณา เช่น สำนักงบประมาณหรือผู้มีอำนาจอนุมัติตามลำดับขั้นตอนทางราชการ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และโปร่งใส “จัดซื้อจัดจ้าง” คือ เพื่อจัดซื้อหรือจ้างผู้รับเหมามาแก้ไขปัญหา หรือการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน สินค้า งานบริการ งานก่อสร้าง งานจ้างออกแบบ หรือควบคุมงานก่อสร้าง รวมทั้งการดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

7. ขั้นตอนทางกฎหมาย คือ การแก้ไขอยู่ในขั้นตอนที่ต้องใช้กฎหมายในการดำเนินการแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับ เป็นต้น

8. เสร็จสิ้น คือ เมื่อหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว ต้องจัดทำคำอธิบายประกอบพร้อมแนบภาพถ่ายอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้ และสร้างความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงาน และสร้างความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน

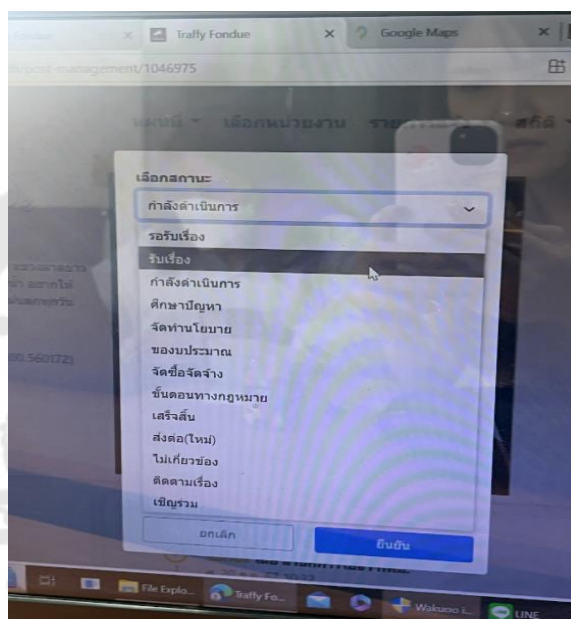
9. ส่งต่อ คือ ใช้ในกรณีที่ปัญหาดังกล่าวอยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบจึงต้องดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยหน่วยงานผู้ส่งต่อจะเห็นสถานะ “ส่งต่อ” เป็นสถานะหลัก

10. ไม่เกี่ยวข้อง คือ ใช้เมื่อหน่วยงานตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องดังกล่าวไม่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบ หรือเป็นกรณีการทดสอบ ก่อทอน หรือแจ้งข้อมูลเท็จ เจ้าหน้าที่จะต้องจัดทำคำอธิบายชี้แจงประกอบเหตุผลอย่างชัดเจน

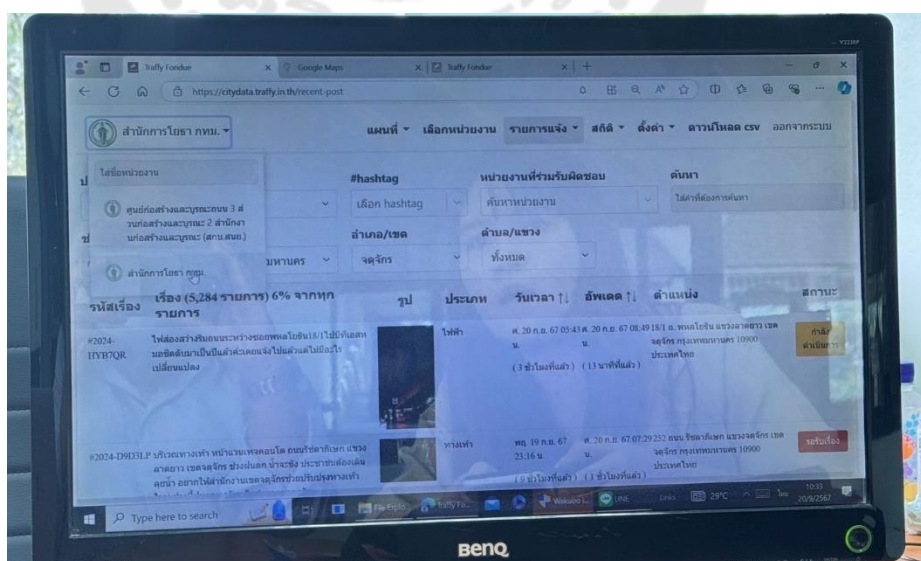
11. ติดตามเรื่อง คือ เมื่อประชาชนผู้แจ้งปัญหาทำการกดติดตามเรื่อง สถานะของเรื่องนั้นจะเปลี่ยนเป็น “ติดตามเรื่อง” เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงสถานะ และรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเองก็สามารถกดติดตามเรื่องได้เช่นกัน เพื่อเร่งรัดให้มีการอัปเดตสถานะ

12. เชิญร่วม คือ ใช้ในกรณีที่ต้องการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายเข้าร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยทุกหน่วยงานจะสามารถเห็นสถานะและความคืบหน้าของเรื่องได้ในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้เรื่องที่มีสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” หรือ “ไม่เกี่ยวข้อง” หรือ “กำลังดำเนินการ” เจ้าหน้าที่สามารถปรับสถานะกลับมาได้มากกว่าหนึ่งครั้ง ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงาน สกบ.



ภาพประกอบ 12 สถานะการแก้ไขของเจ้าหน้าที่ที่ใช้ในการอัปเดต



ภาพประกอบ 13 ผู้ดูแลระบบดำเนินการจัดการปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน

แม้ในแต่ละกระบวนการตั้งแต่ได้รับแจ้งปัญหานั้น ทางสำนักการโยธา กทม. จะยังไม่มี การกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) หรือระยะเวลาในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จอย่างชัดเจน แต่หน่วยงานมิได้นิ่งนอนใจ และมุ่งมั่นที่จะ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ความเร่งด่วนของแต่ละปัญหาย่อมแตกต่างกันไป หน่วยงานจะพิจารณาดำเนินการตามลำดับความเสี่ยงของปัญหาที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบ เช่น กรณีถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ หรือฝาท่อที่ปิดไม่เรียบร้อย ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ หาก ปลดปล่อยทิ้งไว้โดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที

“เราพิจารณาการแก้ไขตามความสุ่มเสี่ยง หากเสี่ยงมากจะให้ทางศูนย์
เร่งแก้ไขก่อน แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกปัญหาไม่มีความเร่งด่วน
แต่เรามีการจัดประเภทปัญหาและระดับความเสี่ยงของปัญหาไว้แล้ว”

Adminผู้ดูแลแอปพลิเคชัน Traffy Foundue ของสำนักโยธาททม.

ทั้งนี้ การบริหารจัดการปัญหาของสำนักโยธาเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่พิจารณาจากการ ประเมินระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และระดับความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความเสี่ยงสูงมาก , สูง, ปานกลาง, น้อย และน้อยมาก

“มีงานจำนวนมากที่รอแก้ไขอยู่ ถ้าไม่ได้กระทบมากจะเร่งแก้ไขทันทีภายใน 7 วัน
แต่ถ้าประเมินแล้วต้องขอขบแก้ไข จะมีการติดตามภายในช่วงระยะเวลา 30 วัน
เพื่อเร่งปิดเรื่อง หากไม่สามารถปิดได้ก็จะดำเนินการติดตามต่อไป”

คุณ A นายช่างโยธา ระดับปฏิบัติงาน ส่วนก่อสร้างและบูรณะ2

สำหรับกรณีที่ได้รับแจ้งและประเมินแล้วว่ามีความเสี่ยงต่ำ อีกทั้งมีแนวทางการแก้ไขที่ ชัดเจน ไม่มีผลกระทบในวงกว้าง และไม่จำเป็นต้องขอขบประมาณเพิ่มเติม หน่วยงานจะเร่ง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้แจ้งปัญหา อย่างไรก็ตาม สำหรับปัญหาที่ประเมินแล้วว่าต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า อาทิ มี ข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร หรือมีปริมาณงานรอดำเนินการจำนวนมาก หน่วยงานจะติดตาม ความคืบหน้าภายในระยะเวลา 30 วัน และดำเนินการวางแผนแก้ไขอย่างเหมาะสม หากยังไม่ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาดังกล่าว ก็จะมีการติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ สามารถปิดเรื่องได้โดยเร็วที่สุด



ภาพประกอบ 14รายการงานในวันที่20ก.ย.2567 ของสภ.ศูนย์3/2

4.1.3.3 ด้านการติดตาม และรายงานผล ของกระบวนการแก้ไขปัญหา

“ทางสำนักงานโยธามีการกำกับติดตามปัญหาจากระบบทุกเดือนว่ายังมีเรื่องร้องเรียนคงค้างหรือไม่”

Adminผู้ดูแล Application Traffy Foundue ของสำนักโยธา

“เจ้าหน้าที่ประจำส่วนก่อสร้างและบูรณะแต่ละศูนย์ก็จะมีกำกับการดำเนินการ
กำกับติดตามปัญหาจากระบบทุกเดือนเหมือนกันว่ายังมีเรื่องร้องเรียนค้างหรือไม่
และจะมีการอัปเดตสถานะให้ผู้แจ้งรับทราบถึงสถานะว่ามีการกำกับตรวจสอบ
อยู่เพื่อให้ได้รับการประเมินในระดับที่ดี”

คุณB นายช่างโยธา ระดับชำนาญงาน ส่วนก่อสร้างและบูรณะ2

ทางสำนักการโยธามีการกำกับติดตามปัญหาจากระบบทุกเดือนเพื่อประเมินสถานะการดำเนินการ ว่ายังมีเรื่องร้องเรียนที่ค้างอยู่หรือมีการดำเนินการที่ล่าช้าหรือไม่ เช่น ปัญหาที่ได้รับ การแก้ไขแล้วแต่สถานะในระบบยังไม่ได้รับการปรับเปลี่ยน, ปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขและ หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่ได้ดำเนินการปรับสถานะให้แสดงถึงขั้นตอนการดำเนินการ หรือกรณีที่ เจ้าหน้าที่แจ้งว่ากำลังดำเนินการอยู่แต่ไม่มีการปรับสถานะจนกระทั่งเสร็จสิ้น ในกรณีเช่นนี้ ผู้ดูแล ระบบของสำนักการโยธาจะดำเนินการตรวจสอบและกำกับติดตามปัญหาดังกล่าว พร้อมบันทึก เรื่องไว้เพื่อทำการติดตามกับหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

การกำกับและติดตามปัญหาของสำนักการโยธาถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญ เนื่องจากประชาชนผู้แจ้งปัญหามีสิทธิในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร หากได้รับการประเมินในระดับที่ไม่ดี อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับที่ดี จำเป็นต้องมีการติดตาม กำกับ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จโดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานในลักษณะนี้ไม่เพียงช่วยให้เกิดความพึงพอใจในระยะสั้นเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในระยะยาว การกำกับติดตามอย่างเป็นระบบยังมีประโยชน์ในการชี้ให้เห็นถึงจุดบกพร่องในกระบวนการทำงาน ซึ่งสามารถนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงองค์กรให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งยังช่วยให้หน่วยงานสามารถพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้แจ้งปัญหาทราบนั้น จะดำเนินการโดย เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ของสำนักงานกองการบริหารงานบุคคล (สกบ.) หรือ ผู้ดูแลระบบ (Admin) โดยจะมีการติดตามและรายงานความคืบหน้าให้ผู้แจ้งปัญหาทราบเป็นระยะ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบสถานะของเรื่องที่แจ้งไว้ และเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน การรายงานอาจดำเนินการผ่านช่องทางที่ผู้แจ้งปัญหาใช้ในการติดต่อ เช่น ระบบรับแจ้งเรื่องออนไลน์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางสื่อสารอื่นที่หน่วยงานกำหนด โดยเจ้าหน้าที่จะอัปเดตสถานะการดำเนินงาน พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขหรือแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างต่อเนื่องและโปร่งใสหน่วยงานจะบันทึก

สถานการณ์ดำเนินการที่สามารถปรับเปลี่ยนในระบบได้ มีดังนี้

- รอรับเรื่อง
- รับเรื่อง
- กำลังดำเนินการ
- ศึกษาปัญหา
- จัดทำนโยบาย
- ของบประมาณ
- จัดซื้อจัดจ้าง
- ขั้นตอนทางกฎหมาย

- เสร็จสิ้น
- ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบ
- ไม่เกี่ยวข้อง
- ติดตามเรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา

หากเมื่อมีการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะต้อง ปรับสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” พร้อมแนบคำอธิบายสรุปการดำเนินงาน เช่น วิธีแก้ไข, วันที่ดำเนินการ แนบ ภาพถ่ายก่อน-หลัง เพื่อแสดงผลการแก้ไขปัญหาย่างโปร่งใส การดำเนินการในลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้แจ้งปัญหาสามารถติดตามผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในด้านความรับผิดชอบต่อความใส่ใจในการให้บริการสาธารณะ

4.1.3.4 การสรุปสถิติ

เมื่อมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เสร็จสิ้นแล้ว สำนักการโยธาจะรวบรวมและสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (จำนวนเคสที่รับเรื่อง, ปัญหาที่ได้รับการแก้ไข, และสถานะการดำเนินการต่างๆ) สถิติที่ได้จะถูกนำเสนอในที่ประชุมประจำเดือนเพื่อให้มีการตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การรายงานผลของ สำนักการโยธา โดยทั่วไป (ในบริบทของราชการไทย) จะดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบราชการหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ รูปแบบการรายงานอาจแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของรายงาน เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน รายงานประจำปี รายงานความคืบหน้าของโครงการ หรือรายงานการติดตามและประเมินผล เป็นต้น โดยมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน / ไตรมาส / ปี

- สรุปผลการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ
- เปรียบเทียบกับแผนงาน/เป้าหมายที่วางไว้
- รายงานปริมาณงานหรือจำนวนเรื่องที่ได้รับการ ดำเนินการ เช่น จำนวนปัญหาที่ได้รับ จำนวนที่แก้ไขแล้ว จำนวนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ
- วิเคราะห์อุปสรรค ปัญหา และแนวทางการแก้ไข
- เสนอข้อเสนอแนะหรือแผนปรับปรุงการดำเนินงานในระยะต่อไป

2. รายงานผลการติดตามและประเมินผล

- จัดทำในกรณีที่มีการติดตามงานหรือโครงการเฉพาะ
- รายงานระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมาย
- วิเคราะห์ผลกระทบ หรือประสิทธิผลของมาตรการ
- อาจมีการใช้เครื่องมือ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน หรือ KPI

3. รายงานผ่านระบบสารสนเทศ

- ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน เช่น แอปพลิเคชัน Traffy Foundue
- ผู้ดูแลระบบจะรวบรวมและออกรายงานอัตโนมัติ เช่น สถานะของปัญหาทั้งหมดที่ได้รับ แจ้งแล้วเสร็จ/อยู่ระหว่างดำเนินการ/ส่งต่อ เป็นต้น
- อาจรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้อำนวยการ

4. รายงานต่อคณะกรรมการ หรือผู้บริหารระดับสูง

- มีการจัดประชุมสรุปรายงานเป็นระยะ
- รายงานต่อคณะกรรมการนโยบาย หรือฝ่ายแผนและงบประมาณ
- ใช้ข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาพื้นที่ หรือเสนอของบประมาณในปีถัดไป

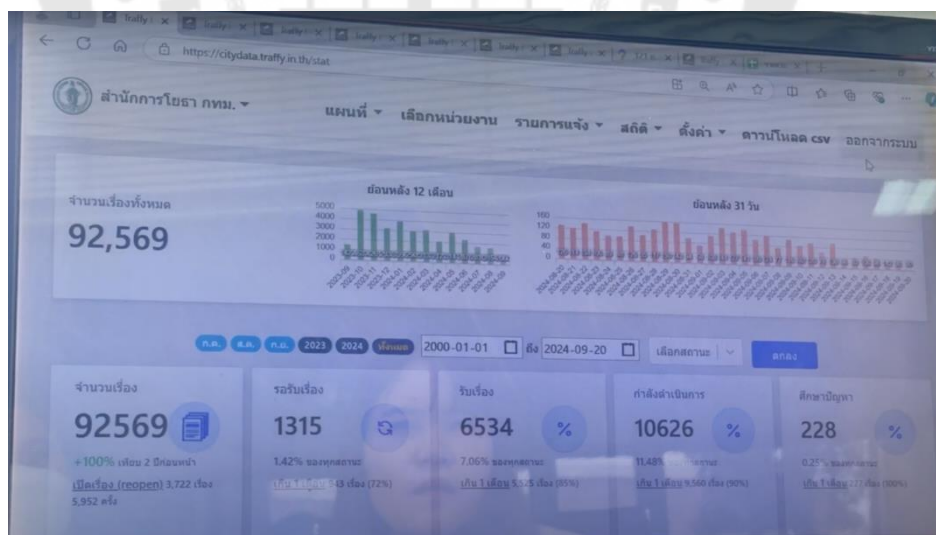
สรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนผ่าน แอปพลิเคชัน (Traffy Foundue)
ตั้งแต่วันที่ 1 - 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567

พ.ศ. ๒๕๖๓ 1 - 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567																																				รวม	9 พ.ค. - ปัจจุบัน	หมายเหตุ
ที่	ศูนย์	ออกก่อน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
1	ศูนย์ 1/1	112	-	14	-	3	9	11	-	-	19	9	7	6	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	86	198			
2	ศูนย์ 2/1	49	-	4	2	-	4	6	-	-	1	7	6	13	10	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63	112			
3	ศูนย์ 3/1	99	-	7	5	15	5	7	-	-	4	1	6	8	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	60	159			
4	ศูนย์เครื่องมือทด	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0			
5	ศูนย์ 1/2	63	-	5	-	3	-	6	-	-	4	8	8	11	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	53	116			
6	ศูนย์ 2/2	68	-	5	2	4	4	5	-	-	8	10	1	6	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	51	119			
7	ศูนย์ 3/2	116	-	9	6	-	-	3	-	-	4	4	2	4	4	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	41	157			
8	ศูนย์เครื่องมือทด		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0			
			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0			
	รวม	507	0	44	15	25	22	38	0	0	40	39	30	48	38	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	354	861			

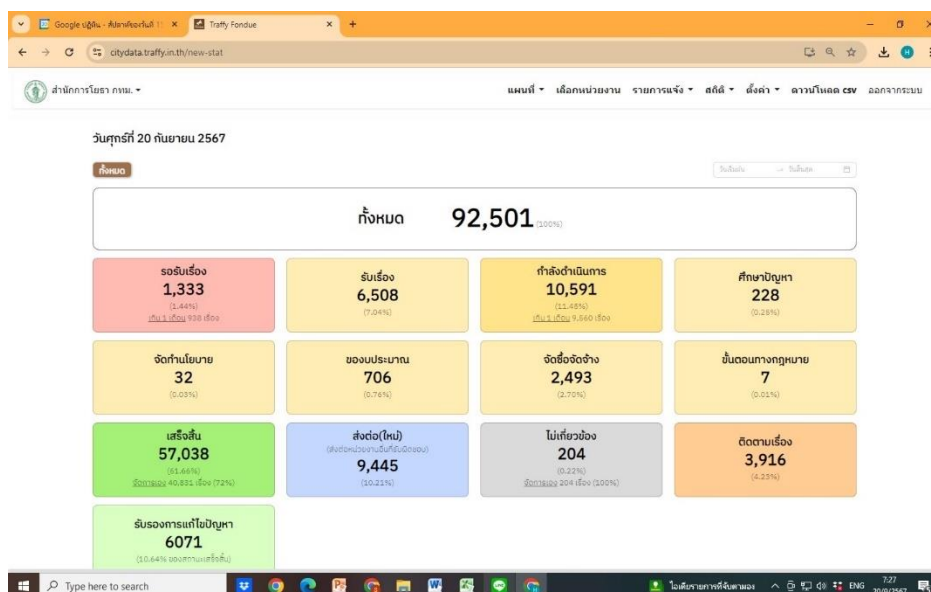
ภาพประกอบ 15 ผู้ดูแลระบบดำเนินการสรุปผลดำเนินการพร้อมทั้งติดตามเรื่องร้องเรียนคงค้าง

เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูรายงานการจัดการปัญหาในรูปแบบสถิติ กราฟ หรือ ตาราง โดยสามารถดูเพื่อสรุปผลการดำเนินการ หรือ จำนวนเรื่องที่ได้รับทั้งหมดหรือจำนวนเรื่องที่ได้รับในแต่ละ วัน เดือน และปีที่ผ่านมาได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน โดยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จะสรุปประเภทของรายงานออกเป็นส่วน ดังต่อไปนี้

- รวบรวมเรื่อง
- รับเรื่อง
- กำลังดำเนินการ
- ศึกษาปัญหา
- จัดทำนโยบาย
- ของบประมาณ
- จัดซื้อจัดจ้าง
- ขั้นตอนทางกฎหมาย
- เสร็จสิ้น
- ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบ
- ไม่เกี่ยวข้อง
- ติดตามเรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา



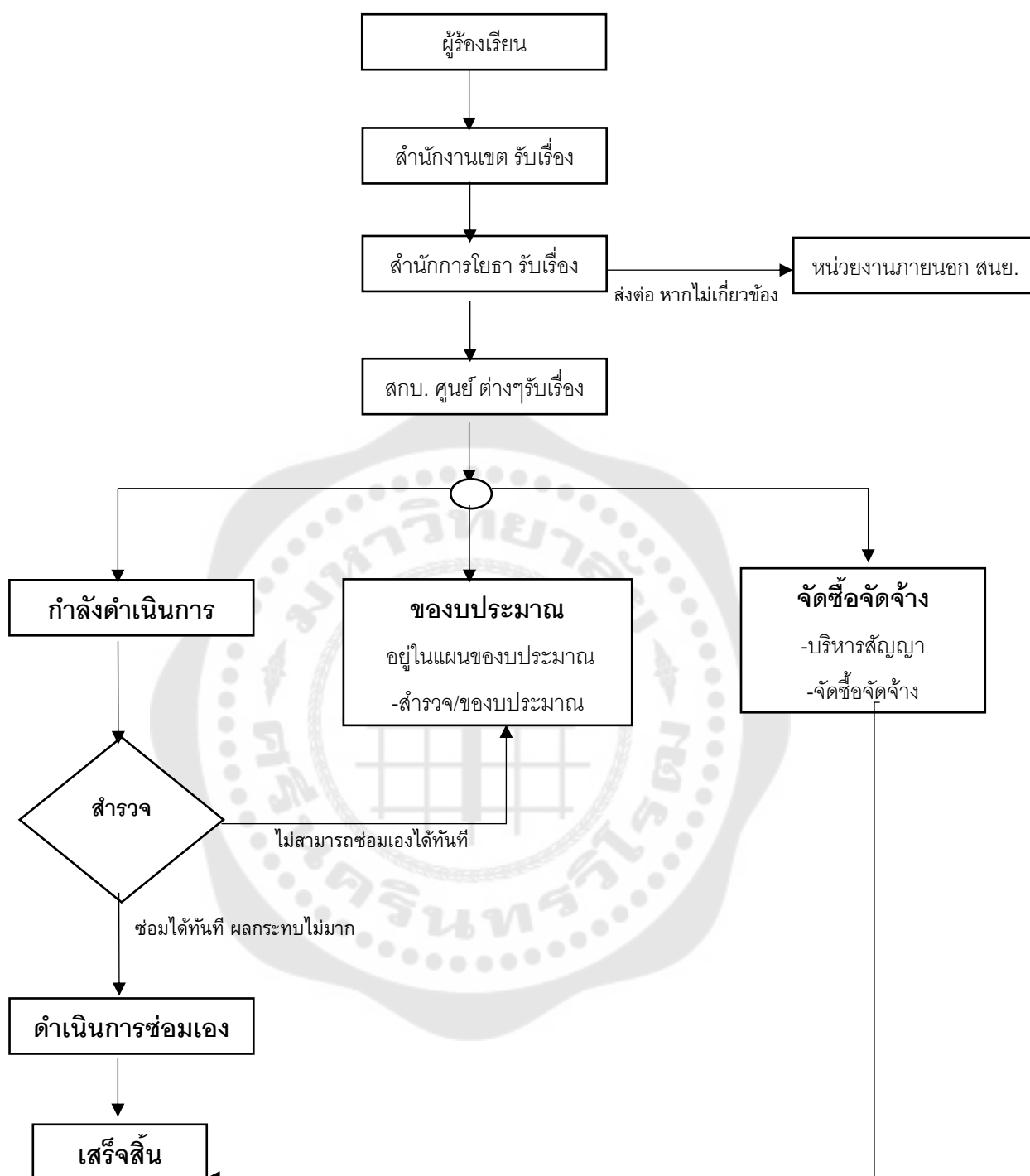
ภาพประกอบ 16 รายงานข้อมูลบนแอปพลิเคชัน Traffy Fondue แบบสถิติ 2 ปีย้อนหลัง



ภาพประกอบ 17 รายงานข้อมูลบนแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

สรุปได้ว่า การดำเนินงานของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร โดยใช้ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็นเครื่องมือสนับสนุนการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากแอปพลิเคชันดังกล่าวได้รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากผู้แจ้งไว้อย่างครบถ้วน อาทิ พิกัดสถานที่, ภาพถ่ายของปัญหา ณ จุดเกิดเหตุ ซึ่งช่วยลดเวลาและต้นทุนในการลงพื้นที่สำรวจของเจ้าหน้าที่

กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขในสำนักการโยธามีขั้นตอนที่ชัดเจน ตั้งแต่การรับเรื่องและการประเมินประเภทปัญหาจนถึงการติดตามผลการดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ที่ช่วยให้ทุกขั้นตอนมีความโปร่งใสและสามารถติดตามได้ทุกขั้นตอน แอปพลิเคชันยังมีบทบาทสำคัญในการเร่งรัดขั้นตอนการดำเนินงาน โดยเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ตัดสินใจเบื้องต้นและดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ในกรณีที่ปัญหาขนาดเล็กหรือไม่ซับซ้อน โดยไม่จำเป็นต้องรอการอนุมัติจากส่วนกลางเหมือนในอดีต ทั้งนี้ หากเป็นกรณีที่มีผลกระทบในวงกว้าง หรือจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการแก้ไข ก็จะเข้าสู่กระบวนการขออนุมัติตามขั้นตอนปกติ การที่เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐมากยิ่งขึ้น



ตาราง 2 Flow chart สรุปขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของสกบ.

4.2 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue สรุปได้ดังต่อไปนี้

4.2.1 ส่วนรับแจ้ง หรือการรับเรื่องร้องทุกข์

4.2.1.1 ปัญหาจากการแจ้งเรื่องของประชาชนและเจ้าหน้าที่เขต

ในหลายกรณีพบว่าข้อมูลที่ได้รับจากผู้แจ้งหรือเจ้าหน้าที่เขตไม่ครบถ้วน เช่น ขาดรายละเอียดของปัญหา รูปภาพประกอบ หรือพิกัดตำแหน่งที่ชัดเจน ส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหาเกิดความล่าช้า (คุณ C นายช่างโยธา ระดับปฏิบัติงาน ส่วนก่อสร้างและบูรณะ)

4.2.1.2 ปัญหาจากการแจ้งผ่านช่องทางดั้งเดิม

“ตอนใช้งาน line อีคิววิน หรือระบบศูนย์ร้องทุกข์ 1555 ทางเขตจะมีการกรองเรื่องร้องเรียนมาให้ เช่น 10 เรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาเดียวกัน พิกัด location เดียวกัน โดยที่มีผู้แจ้งหลายคนทางเขตก็จะสรุปรวบรวมปัญหามาให้เป็น 1 เรื่อง ทางเขตจะรวบรวมข้อมูลมาให้เลย จะมีการคัดกรองให้ว่าเป็นปัญหาของ สกบ.ใหม่ แต่พอใช้แอปพลิเคชัน บางครั้งเราก็ต้องช่วยกรองด้วย”

ผู้ดูแลแอปพลิเคชัน Traffy Foundue ของสำนักโยธา นักจัดการทั่วไปชำนาญการ กลุ่มงานช่วยนักบริหารสำนักเลขานุการสำนักโยธา

การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเดิม เช่น ระบบศูนย์ร้องทุกข์ 1555 เขต หรือ Line อีคิววินหลายทุกข์ ยังเป็นช่องทางที่ประชาชนใช้จำนวนมาก แต่พบว่ามักมีข้อผิดพลาดในการระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือการปักหมุดพิกัดสถานที่ที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งต้องมีการนำข้อมูลมาเปิดในระบบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เพื่อใช้เป็นช่องทางกลางในการรวบรวมและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

4.2.1.3 ข้อจำกัดของระบบแอปพลิเคชัน

“แอปพลิเคชันเปิดกว้างมากพอไม่มีกรอบเรื่อง ทำให้ใครอยากร้องอะไรก็ร้องได้”

คุณ F นักจัดการทั่วไป กลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักเลขานุการ สำนักโยธา

แม้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการแจ้งปัญหาได้ทุกที่ทุกเวลา แต่ระบบยังมีข้อจำกัดอยู่ คือ การไม่มีการกำหนดกรอบหัวข้อของเรื่องร้องเรียน ทำให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานได้ นอกจากนี้ ยังไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียน และไม่มีระบบกรองหรือรวมเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะซ้ำกัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาคัดกรองและรวมเรื่องด้วยตนเอง

4.2.1.4 ปัญหาข้อผิดพลาดจากการพิกัดสถานที่

“เคยเจอหลายเคสนะที่แจ้งโลเคชันมาผิดมาลองดูรายละเอียดก็อยู่กรุงเทพ แต่ไปปักหมุด อ.สันกำแพง เชียงใหม่ คนอยู่ไหนหมุดมันก็ปักตามสถานที่ที่อยู่ บางครั้งผู้แจ้งเจอปัญหาเมื่อวานแต่ววันนี้ผู้แจ้งไปอยู่อีกจังหวัด Location บนแอปก็จะเปลี่ยนไปตามพิกัดที่อยู่ ทำให้ผู้แจ้งปักพิกัดผิดได้ ”

คุณH เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน

“ปัญหาเรื่องโลเคชันของเรื่องร้องเรียนเกิดที่เขตหนึ่ง แต่พิกัด Location ที่ปักมาอยู่อีกเขตหนึ่ง ทำให้เพิ่มระยะเวลาในการแก้ไขขยายออกไปอีก เจ้าหน้าที่จึงต้องดำเนินการโอนย้ายเรื่องร้องเรียนไปยังอีกเขตที่เป็นผู้รับผิดชอบปัญหาแทน”

คุณ A ส่วนก่อสร้างและบูรณะ 2 นายช่างโยธา ระดับปฏิบัติงาน

แอปพลิเคชัน Traffy Fondue สะดวก รวดเร็ว สามารถใช้โทรศัพท์มือถือแจ้งปัญหาที่พบได้โดยง่าย รวดเร็ว และสะดวกสบาย ไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนั้น ผู้แจ้งปัญหาจะอยู่ที่ใดก็ตาม ซึ่งอาจจะไม่ได้อยู่ในพื้นที่ที่พบปัญหาแล้วนั้นก็ยังสามารถแจ้งปัญหาผ่านทางแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ได้ เนื่องจากแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ดึงข้อมูลพิกัดจากโทรศัพท์มือถือของผู้แจ้งในลักษณะเรียลไทม์ จึงทำให้ในบางกรณีเกิดข้อผิดพลาด โดยเฉพาะเมื่อผู้แจ้งไม่ได้อยู่ในพื้นที่ที่พบปัญหา ในขณะที่ทำการแจ้ง ส่งผลให้พิกัดที่แนบมากับเรื่องร้องเรียนไม่ตรงกับตำแหน่งที่เกิดเหตุจริง ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลงพื้นที่ผิดจุด และเกิดความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

4.2.1.5 ปัญหาการแจ้งซ้ำโดยผู้แจ้งรายเดิม

“บางเคสเราปิดไปแล้วแต่อาจจะยังไม่ถูกใจผู้ร้อง ก็เปิดปัญหาเดิมกลับมาอีก”

คุณG ศิวรักษ์ ศรีสำโรง วิศวกรโยธา ระดับปฏิบัติงาน

ในบางกรณีพบว่าเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งรายเดียวกันมีการส่งเข้าระบบซ้ำหลายครั้ง โดยอาจแจ้งเรื่องเดียวกันถึง 4-5 ครั้ง ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มภาระในการคัดกรองให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานโยธาอย่างมีนัยสำคัญ

4.2.2 ส่วนบริหารจัดการปัญหา

4.2.2.1 ปัญหาเรื่องช่องทางการขอข้อมูลเพิ่มเติม

“บางทีข้อมูลไม่ครบก็ต้องเซทไปหาผู้แจ้ง ซึ่งบางคนก็ตอบเร็วบางคนก็ตอบช้า ทำให้ใช้เวลาแก้ไขนานขึ้นไปอีก”

คุณC นายช่างโยธา ระดับปฏิบัติงาน ส่วนก่อสร้างและบูรณะ2

ระบบไม่ได้เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยตรง โดยระบบอนุญาตให้สื่อสารกับผู้ร้องเรียนได้เฉพาะผ่านช่องทางแชทเท่านั้น ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ทำให้การติดตามข้อมูลเพิ่มเติมล่าช้า และส่งผลต่อระยะเวลาในการดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียน

4.2.2.2 ปัญหาการผู้แจ้งเปิดเรื่องซ้ำ

“ผู้ร้องมาแจ้ง reopen เปิดเรื่องให้เจ้าหน้าที่แก้ไขอีกครั้ง โดยที่เรื่องจบไปแล้ว ทางหน่วยงานก็ต้องดำเนินการตรวจสอบซ้ำและแจ้งปิดปัญหาใหม่อีกครั้ง ทั้งที่ดำเนินการแก้ไขไปแล้ว”

คุณG ส่วนก่อสร้างและบูรณะ2 นายช่างโยธาระดับชำนาญงาน

มีกรณีที่ผู้ร้องเรียนดำเนินการกด Reopen เพื่อเปิดเรื่องซ้ำอีกครั้ง แม้หน่วยงานจะได้ดำเนินการแก้ไขและปิดปัญหาไปแล้วก็ตาม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องกลับไปตรวจสอบซ้ำ และดำเนินการแจ้งปิดปัญหาใหม่อีกครั้ง ซึ่งเป็นภาระงานซ้ำซ้อน

4.2.2.3 ปัญหาเรื่องการแบ่งพื้นที่ของรัฐและเอกชน

“บางครั้งที่ลงพื้นที่ไปตรวจสอบพบว่าพื้นที่ของเอกชนที่เขาต้องจัดการแก้ไขเอง เช่น เรื่องทางเท้าชำรุด ถนนในหมู่บ้านเป็นหลุม”

คุณB ส่วนก่อสร้างและบูรณะ2 นายช่างโยธา ระดับชำนาญงาน

ประเภทของการแจ้งปัญหาในระบบแอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุมทุกกรณี ส่งผลให้ในบางสถานการณ์ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบเพิ่มเติมว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่สาธารณะซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานรัฐ หรือเป็นพื้นที่ของเอกชน อาทิ กรณีถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ หรือปัญหาทางเท้าที่ไม่ชัดเจนว่าอยู่ในความดูแลของภาครัฐหรือเอกชน

4.2.3 ด้านการติดตาม และรายงานผล ของกระบวนการแก้ไขปัญหา

4.2.3.1 ปัญหาด้านข้อจำกัดด้านระยะเวลา

“บางเรื่องต้องของบประมาณซึ่งบางครั้งก็รออนุมัตินานทำให้ผู้แจ้งปัญหา
ประเมินความพึงพอใจในระดับที่ต่ำได้เพราะเขาอาจจะรู้สึกที่เราไม่สนใจ
แก้ไขปัญหามาให้เขา”

คุณF วิศวกรโยธา ระดับปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีระยะเวลาในการดำเนินการที่ยาวนาน เนื่องจากต้องเข้าสู่
กระบวนการของการของบประมาณ หรืออยู่ระหว่างขั้นตอนทางกฎหมาย ซึ่งไม่สามารถเร่งรัดได้
ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนอาจประเมินความพึงพอใจในระดับต่ำ แม้ว่าหน่วยงานจะอยู่ระหว่าง
ดำเนินการอย่างต่อเนื่องแล้วก็ตาม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือและ
ภาพลักษณ์ขององค์กร

4.2.3.2 ปัญหาด้านขอบเขตการดำเนินการของหน่วยงาน

“บางเรื่องไม่ได้เกี่ยวกับ สกบ. ต้องส่งต่อไปให้ทางสถานีตำรวจดำเนินการต่อ เช่น
ปัญหาจราจร อุบัติเหตุ ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับทาง สกบ.แต่ไม่มีหน่วยงานให้เลือก”

คุณD เจ้าหน้าที่งานธุรการ ระดับชำนาญงาน

ในบางกรณี เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนทางกฎหมายที่อยู่นอกเหนือขอบเขต
อำนาจของหน่วยงาน เช่น กรณีที่ต้องอยู่ในกระบวนการดำเนินการของสถานีตำรวจ ซึ่งสำนักงาน
โยธาไม่สามารถดำเนินการเองได้ และไม่สามารถส่งต่อเรื่องผ่านระบบได้ เนื่องจากหน่วยงาน
ปลายทาง เช่น สถานีตำรวจ ไม่มีอยู่ในระบบแอปพลิเคชัน ทำให้ไม่สามารถปิดเรื่องร้องเรียนใน
ระบบได้อย่างสมบูรณ์

4.2.4 การสรุปสถิติ

4.2.4.1 ปัญหาเรื่องสถิติค่าง

“เมื่อก่อนบางเคสมีการส่งต่อไปแล้วแต่ยังคงค้างอยู่ในสถานะ กำลังดำเนินการ
ทำให้ถูกไปรวมอยู่ในเคสค้าง พวกมีสถานะส่งต่อ(ใหม่)มาก็ช่วยให้ระบบแสดง
ผลค่างที่ถูกต้อง พวกสถานะที่ส่งต่อก็จะไปอยู่ในส่งต่อ(ใหม่)แทน”

ผู้ดูแลแอปพลิเคชัน Traffy Foundue ของสำนักโยธา

ก่อนที่ระบบจะมีการเพิ่มสถานะ “ส่งต่อ (ใหม่)” เรื่องร้องเรียนเดิมที่ได้มีการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ยังคงแสดงอยู่ในสถานะ “กำลังดำเนินการ” ส่งผลให้เรื่องดังกล่าวยังคงถูกนับรวมอยู่ในสถิติเรื่องคงค้างของสำนักงานโยธา แม้ว่าในทางปฏิบัติจะได้ดำเนินการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

จากที่ได้กล่าวไปจึงสรุปประเด็นปัญหาที่พบได้อย่างเป็นทางการ โดยสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากแอปพลิเคชัน

1.1 ไม่มีการกำหนดกรอบหัวข้อเรื่องที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับทางหน่วยงานได้

1.2 ประเภทของการแจ้งปัญหายังไม่ครอบคลุมเพียงพอ เช่น ระบบไม่สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานภายนอกที่ไม่ได้ลงทะเบียนในระบบได้

1.3 ไม่มีระบบกรองหรือป้องกันการร้องเรียนซ้ำ หรือการเปิดเคสเดิมที่ได้รับการแก้ไขแล้ว (reopen)

2. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1 เจ้าหน้าที่ยังคงรับเรื่องผ่านช่องทางเดิม เช่น โทรศัพท์ ก่อนจะดำเนินการบันทึกในระบบ ซึ่งอาจนำไปสู่ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล เช่น ตำแหน่งที่ตั้ง และขาดรูปภาพประกอบ

2.2 เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อข้อมูลไม่ครบถ้วน

3. ปัญหาที่เกิดจากประชาชนผู้แจ้งปัญหา

3.1 ข้อมูลที่แจ้งไม่ครบถ้วน เช่น รายละเอียดของปัญหา ภาพถ่ายประกอบ หรือพิกัดตำแหน่งที่พบปัญหา

3.2 การระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น แนบพิกัดผิด หรือตั้งใจไม่ให้ข้อมูลบางส่วน ส่งผลให้ต้องติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากแอปพลิเคชันและประชาชนผู้แจ้งปัญหา หากมีการปรับปรุงระบบให้สามารถคัดกรองปัญหาซ้ำได้จะช่วยลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ลงได้ ขณะที่ปัญหาที่เกิดจากประชาชนผู้ใช้งานนั้นเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยาก เช่น การแนบพิกัดผิดพลาดหรือการไม่ให้ข้อมูลครบถ้วนโดยเจตนา

ประเภท	รายละเอียด
จุดแข็ง (Strengths)	- มีระบบแอปพลิเคชันเป็นช่องทางกลางในการรับ เรื่องร้องเรียน ทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้เป็นระบบ - ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางร้องเรียนได้ง่ายผ่านมือถือ - หน่วยงานมีความตั้งใจและแน่วแน่ในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง
จุดอ่อน (Weaknesses)	- แอปพลิเคชันไม่มีระบบกรองปัญหาซ้ำหรือป้องกันการแจ้งเรื่องเดิม - ประเภทการแจ้งปัญหายังไม่ครอบคลุมทุกกรณี - เจ้าหน้าที่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนเมื่อรับเรื่องผ่านโทรศัพท์หรือช่องทางอื่น - ประชาชนมักให้ข้อมูลไม่ครบ เช่น พิกัดผิด รูปไม่แนบ
โอกาส (Opportunities)	- มีโอกาสใช้ AI มาช่วยกรองปัญหาซ้ำโดยอัตโนมัติ - สามารถพัฒนาระบบให้เชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกผ่าน API - สามารถจัดอบรมหรือทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในการแจ้งปัญหาอย่างถูกต้อง - เทคโนโลยีปัจจุบันเอื้อต่อการเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ เช่น ระบบแนะนำอัตโนมัติ
อุปสรรค (Threats)	- ความล่าช้าในการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน - งบประมาณและทรัพยากรบุคคลอาจจำกัดในการพัฒนาระบบ - ประชาชนบางส่วนมีความเข้าใจผิดในการใช้ระบบ หรือจงใจให้ข้อมูลไม่ครบ

ตาราง 3 วิเคราะห์Application ในรูปแบบตารางวิเคราะห์ SWOT

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครสำหรับ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ เจ้าหน้าที่ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพและสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.1 ประเด็นคำถาม “ขั้นตอนการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างไร”

เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องดำเนินการติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue บนสมาร์ตโฟน โดยระบบเปิดให้เลือกวิธีการเข้าสู่ระบบได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ การเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Facebook, Google, LINE และ Apple เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวใหม่ทั้งหมด ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียนใช้งานเบื้องต้น หลังจากเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการสร้างบัญชีผู้ใช้งาน (User) ภายในระบบ โดยกรอกข้อมูลเพิ่มเติม ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ตำแหน่งงาน และแนบรูปถ่ายของตนเอง เพื่อให้ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานสามารถตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของตัวตนผู้ใช้งานได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดจริง

5.2 ประเด็นคำถาม “กระบวนการเข้าใช้งานเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน”

จากประเด็นคำถาม พบว่า ในการเข้าใช้งานระบบ Traffy Fondue ในฐานะเจ้าหน้าที่ของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องดำเนินการแจ้งความประสงค์ต่อผู้ดูแลระบบของสำนักการโยธา ผ่านทางกลุ่ม Line ของสำนักงาน โดยต้องจัดเตรียมและส่งข้อมูลหลักฐาน

ประกอบพิจารณาต่อไปนี้ 1.ชื่อ – นามสกุล 2. รูปถ่ายบัตรประจำตัวพนักงาน 3.ตำแหน่งงาน 4.หน่วยงานหรือส่วนราชการที่สังกัด เมื่อผู้ดูแลระบบได้รับข้อมูลดังกล่าวแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจริงหรือไม่ หากได้รับการยืนยันแล้ว ผู้ดูแลระบบจะดำเนินการจัดส่ง รหัสหน่วยงาน (ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะที่ไม่มีการเปิดเผยต่อบุคคลอื่น) เพื่อให้เจ้าหน้าที่กรอกในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ภายหลังจากกรอกรหัสหน่วยงานเพื่อขอเข้าร่วมหน่วยงานในระบบแล้ว ผู้ดูแลระบบจะทำการอนุมัติคำขอ และเมื่อได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ระบบจะเพิ่มบัญชีผู้ใช้งานของเจ้าหน้าที่เข้าสู่กลุ่มของหน่วยงานโดยอัตโนมัติ

เมื่อเข้าสู่ระบบในฐานะเจ้าหน้าที่แล้ว ผู้ใช้งานจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งปัญหาในหน่วยงานได้ทั้งหมด ทั้งในส่วนของการแจ้งปัญหา การจัดการสถานะ การตรวจสอบข้อมูล รายงาน และสถิติต่าง ๆ ภายในหน่วยงานอย่างครบถ้วน

5.3 ประเด็นคำถาม “เมื่อได้เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว เมื่อได้รับข้อร้องเรียนมีกระบวนการจัดการอย่างไรบ้าง”

ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จากหน่วยงานสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ทั้งในส่วนของสำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา และสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร พบว่า การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครยังคงมีการรับเรื่องผ่านช่องทางดั้งเดิม ได้แก่ สำนักงานเขต ,ระบบศูนย์เรื่องราร้องทุกข์ 1555 และ LINE อศวินคลายทุกข์

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน สำนักงานโยธาได้ให้ความสำคัญกับการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็นช่องทางหลักในการรับแจ้งข้อร้องเรียนจากประชาชน เนื่องจากเป็นช่องทางที่ได้รับเรื่องเข้ามามากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางเดิมจะถูกนำมาบันทึกและจัดการผ่านระบบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เพื่อให้เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล และใช้เป็นช่องทางเดียวในการรวบรวม วิเคราะห์ และติดตามผลการดำเนินงาน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของสำนักงานโยธาทุกส่วน มักเลือกใช้งาน แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) หรือโน้ตบุ๊ก ผ่านเว็บไซต์หลักของระบบ มากกว่าการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟน เนื่องจากข้อจำกัดของหน้าจอขนาดเล็กและประสิทธิภาพในการโหลดข้อมูลจำนวนมากที่ช้ากว่า ในขณะที่การใช้งานผ่าน PC หรือโน้ตบุ๊กสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและชัดเจนในหน้าเดียว จึงเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

เมื่อเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบของหน่วยงานสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ได้รับแจ้งปัญหาจากสำนักงานเขต หรือจากประชาชนโดยตรงผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียน เช่น ประเภทของปัญหา วันเวลาที่ได้รับแจ้ง รูปภาพประกอบ ตลอดจนตำแหน่งพิกัดที่เกิดปัญหา หากข้อมูลมีความครบถ้วนและตรวจสอบแล้วพบว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของสำนักการโยธา จะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. เปลี่ยนสถานะจาก “รับเรื่อง” เป็น “กำลังดำเนินการ”

หน่วยงานจะลงพื้นที่เพื่อสำรวจผลกระทบของปัญหา หากพบว่าสามารถแก้ไขได้โดยไม่ต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม จะดำเนินการซ่อมแซมทันที และเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียนเป็น “เสร็จสิ้น”

2. กรณีตรวจสอบแล้วไม่ใช่ปัญหาที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักการโยธา

หากได้รับเรื่องจากสำนักงานเขตหรือจากประชาชนโดยตรง และตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องดังกล่าวเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ “ส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ” พร้อมเปลี่ยนสถานะในระบบให้สอดคล้อง

3. กรณีต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการแก้ไข

หากการสำรวจพื้นที่พบว่าจำเป็นต้องของบประมาณเพื่อแก้ไข เจ้าหน้าที่จะเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียนในระบบเป็น “ของบประมาณแทน” เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดสรรงบประมาณ

4. กรณีต้องจัดจ้างหน่วยงานภายนอก

หากปัญหานั้นอยู่นอกเหนือความสามารถในการดำเนินการของสำนักการโยธา และต้องจ้างบริษัทหรือหน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่จะเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียนเป็น “จัดซื้อจัดจ้าง”

5. กรณีเป็นปัญหาที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมาย

สำหรับปัญหาบางประเภท เช่น การบุกรุกพื้นที่ทางเท้าหรือพื้นที่สาธารณะ ที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการทางกฎหมายในการแก้ไข เจ้าหน้าที่จะปรับสถานะในระบบเป็น “ขั้นตอนทางกฎหมาย” เพื่อแสดงความคืบหน้าอย่างชัดเจน

6. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้วพบว่าเป็นการแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือมีลักษณะของการทดสอบระบบ หรือเจตนาก่อวินาศกรรม ซึ่งไม่ได้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการพิมพ์คำอธิบายเพื่อชี้แจงเหตุผลประกอบการพิจารณาให้ชัดเจนในระบบก่อน จากนั้นจึงดำเนินการปรับสถานะของเรื่องร้องเรียนเป็น “ไม่

เกี่ยวข้อง” เพื่อไม่ให้ถูกนับรวมในสถิติเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และเป็นการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

7. สรุปสถานะที่เจ้าหน้าที่สามารถใช้รับได้ มีดังต่อไปนี้ รอรับเรื่อง, รับเรื่อง, กำลังดำเนินการ, ศึกษาปัญหา, จัดทำนโยบาย, ของบประมาณ, จัดซื้อจัดจ้าง, ขั้นตอนทางกฎหมาย, เสร็จสิ้น, ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบ, ไม่เกี่ยวข้อง, ติดตามเรื่อง และ รับรองการแก้ไขปัญหา

5.4 ประเด็นคำถาม “แต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าใด ตั้งแต่รับเรื่องจนถึงแก้ไขปัญหา ”

จากประเด็นคำถาม พบว่า หน่วยงานยังไม่มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (Service Level Agreement: SLA) ที่ชัดเจนในแต่ละประเภทของปัญหา อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมิได้นิ่งนอนใจต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยจะดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้การดำเนินการจะแตกต่างกันไปตามระดับความเร่งด่วนและระดับความเสี่ยงของปัญหา เช่น กรณีถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ หรือฝาท่อปิดไม่สนิท ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ จะได้รับการเร่งดำเนินการเป็นลำดับต้น

ทั้งนี้สำนักงานโยธาได้กำหนดแนวทางการพิจารณาความสำคัญของปัญหาจากการประเมินระดับความเสี่ยงโดยพิจารณาจาก โอกาสเกิดผลกระทบ และ ระดับของผลกระทบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สูงมาก, สูง, ปานกลาง, น้อย และน้อยมาก

สำหรับปัญหาที่อยู่ในกลุ่มความเสี่ยงต่ำ และสามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยไม่ต้องขออนุมัติงบประมาณเพิ่มเติม หน่วยงานจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้แจ้งปัญหา

ในกรณีที่ปัญหาที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร หรือมีรายการงานรอดำเนินการจำนวนมาก หน่วยงานจะดำเนินการ ติดตามและประเมินความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหภายใน 30 วัน และหากยังไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ก็จะมีการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถปิดเรื่องได้โดยเร็วที่สุด

5.5 ประเด็นคำถาม “ประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร”

จากประเด็นคำถาม พบว่า ในกรณีที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ตรวจสอบข้อร้องเรียนแล้วพบว่า ปัญหาดังกล่าวอยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงาน หรือไม่ใช่ประเภทของปัญหาที่หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขโดยตรง ทางหน่วยงานจะดำเนินการ ส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง พร้อมทั้งมีการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานปลายทาง เพื่อแจ้งรายละเอียดของปัญหาและให้ทราบถึงการส่งต่ออย่างเป็นทางการ แม้ปัญหาจะถูกส่งต่อให้หน่วยงานปลายทางรับผิดชอบแล้วก็ตาม แต่ในระบบ Traffy Fondue

สถานะของปัญหานั้นยังคงแสดงเป็น “ส่งต่อ” อยู่ในระบบของสำนักการโยธา จนกว่าหน่วยงานปลายทางจะดำเนินการเปลี่ยนสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” หรือ “ไม่เกี่ยวข้อง” จึงจะถือว่าเรื่องนั้นสิ้นสุดกระบวนการ และไม่ถูกนับรวมในรายการเรื่องค้างของสำนักการโยธาอีกต่อไป

5.6 ประเด็นคำถาม “กำกับติดตามอย่างไร”

จากประเด็นคำถาม พบว่า สำนักการโยธา กรุงเทพมหานครมีแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ยังไม่เสร็จสิ้นหรือค้างอย่างเป็นระบบ โดยมีการ กำกับติดตามปัญหาจากระบบ Traffy Fondue เป็นประจำทุกเดือน ทั้งในระดับของสำนักการโยธาและระดับศูนย์ปฏิบัติการย่อย โดย ผู้ดูแลระบบของสำนักการโยธา จะรับผิดชอบในการตรวจสอบรายการข้อร้องเรียนที่ยังคงค้างอยู่ในระบบ รวมทั้งดำเนินการติดตามผลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการเร่งรัดดำเนินการจนแล้วเสร็จ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลไว้สำหรับใช้ในการประเมินและรายงานผล

ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ก่อสร้างและบูรณะของแต่ละพื้นที่ ก็มีหน้าที่กำกับและติดตามสถานะของปัญหาที่รับผิดชอบเป็นรายเดือนเช่นเดียวกัน โดยจะมีการอัปเดตสถานะในระบบเพื่อแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นมาตรการที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่น และส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระดับที่ดีขึ้น

5.7 ประเด็นคำถาม “บริหารจัดการปัญหา และลำดับความสำคัญของปัญหาอย่างไร”

จากประเด็นคำถาม พบว่า สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร มีระบบการบริหารจัดการปัญหาที่ให้ความสำคัญกับการ จัดลำดับความเร่งด่วนตามระดับความเสี่ยง ของแต่ละกรณี โดยใช้หลักการประเมินจากสององค์ประกอบหลัก ได้แก่ โอกาสที่จะเกิดผลกระทบ และ ระดับของผลกระทบ เพื่อจัดกลุ่มความเสี่ยงออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สูงมาก, สูง, ปานกลาง, น้อย และน้อยมาก ซึ่งช่วยให้หน่วยงานสามารถลำดับความสำคัญในการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปัญหาที่มีความเสี่ยงในระดับต่ำ และไม่ซับซ้อนในการดำเนินการ เช่น ไม่ต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม หรือไม่ต้องผ่านกระบวนการอนุมัติ หน่วยงานจะเร่งดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วันทำการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ร้องเรียน ในขณะที่ปัญหาที่ประเมินแล้วมีความซับซ้อน เช่น ขาดแคลนทรัพยากรบุคคล หรือมีจำนวนงานที่รอดำเนินการมาก จะมีการกำหนดกรอบเวลาในการติดตามผลการดำเนินงาน ภายใน 30 วัน เพื่อเร่งรัดการปิดเรื่องร้องเรียน โดยหากไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด จะมีการวางแผนแนวทางแก้ไขในลำดับถัดไป

5.8 ประเด็นคำถาม “สรุปผลการดำเนินการอย่างไร”

จากประเด็นคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร สามารถเรียกดูรายงานสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาผ่านทางหน้าเว็บไซต์หรือดาวน์โหลดข้อมูลในรูปแบบไฟล์ CSV ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรายงานสามารถแสดงผลในรูปแบบต่างๆ เช่น ตาราง, กราฟ หรือสรุปข้อมูลตามช่วงเวลา เช่น จำนวนเรื่องที่ได้รับทั้งหมด, จำนวนเรื่องที่ได้รับในแต่ละวัน, ในแต่ละเดือน หรือ รายปี ทั้งนี้เพื่อการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน รวมถึงการวางแผนการใช้งบประมาณและกำลังคนได้ดีขึ้น

รายงานดังกล่าวช่วยให้หน่วยงานสามารถช่วย ติดตามผลการดำเนินงาน โดยดูจากข้อมูลที่ได้รับและดำเนินการไปแล้ว, สรุปจำนวนปัญหาที่ได้รับ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการร้องเรียนที่มีในแต่ละช่วงเวลา และปรับปรุงการวางแผนงบประมาณ โดยสามารถใช้ข้อมูลการร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้นในการคาดการณ์งบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นในปีถัดไป

การมีเครื่องมือที่สามารถแสดงผลสถิติอย่างรวดเร็วและง่ายดายนี้ ช่วยให้การตัดสินใจในการบริหารจัดการมีความแม่นยำมากขึ้น รวมถึงสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือ วางแผนการจัดสรรทรัพยากร ได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

5.9 ประเด็นคำถาม “มุมมองด้านการเงิน หรือ ด้านงบประมาณเป็นอย่างไร”

จากประเด็นคำถาม พบว่า แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณ ของหน่วยงานในสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร โดยช่วยในการ วางแผนงบประมาณ และ การจัดการทรัพยากร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป โดยสามารถสรุปผลการใช้งานในด้านต่างๆ ดังนี้

5.9.1 การวางแผนงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

การคำนวณงบประมาณประจำปี แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ช่วยให้สามารถ ติดตามปัญหาที่แจ้งเข้ามา และสามารถวางแผนการใช้งบประมาณสำหรับการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างแม่นยำและคุ้มค่า เช่น การประมาณค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมถนนหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ จากข้อมูลที่ได้รับจากประชาชน

การประเมินผลลัพธ์ การใช้งบประมาณจะถูกนำมา ประเมินผล จากรายงานที่ได้จากแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการปัญหาหรือการซ่อมแซม ซึ่งจะช่วยให้การจัดสรรงบประมาณเป็นไปตามความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การคาดการณ์งบประมาณในอนาคต ข้อมูลจากการแจ้งปัญหาจะช่วยให้สามารถคาดการณ์งบประมาณที่จำเป็น ในปีถัดไปได้ง่ายขึ้น เช่น ถ้าพบปัญหาที่มักจะเกิดซ้ำในบางพื้นที่ ก็สามารถจัดสรรงบประมาณสำหรับการแก้ไขได้ล่วงหน้า

5.9.2 การวางแผนกำลังคนที่เหมาะสม

การคำนวณทรัพยากรบุคคล การใช้แอปพลิเคชันในการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนช่วยให้สามารถ ประเมินปริมาณงาน และ กำหนดจำนวนคนงาน ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อจัดการปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เช่น หากมีงานซ่อมแซมถนนจำนวนมาก ก็จะมีการจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอต่อความต้องการ

การปรับปรุงการทำงาน ข้อมูลที่ได้รับจากแอปพลิเคชันจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานและ กำหนดทิศทางการทำงาน ของทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่

5.9.3 ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การที่แอปพลิเคชันสามารถ ตรวจสอบพิกัด ที่เกิดปัญหาผ่าน Google Maps ได้โดยตรง ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการออกพื้นที่เพื่อทำการสำรวจปัญหา ช่วยลดทั้งค่าเดินทางและเวลาในการทำงาน

ลดค่าใช้จ่ายด้านการสื่อสาร ก่อนหน้านี้ผู้แจ้งปัญหาต้องใช้ช่องทางต่างๆ เช่น การเดินทางไปยังสำนักงานหรือโทรศัพท์เข้ามาเพื่อแจ้งปัญหา ซึ่งล้วนแต่มีค่าใช้จ่าย แต่ปัจจุบันผู้แจ้งปัญหาสามารถ แจ้งและติดตามปัญหาได้ฟรี ผ่านแอปพลิเคชันที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต

ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสาร ในกระบวนการทำงานก่อนหน้านี้ที่ต้องผ่านการอนุมัติเอกสารจากผู้บริหาร จะช่วยลดขั้นตอนและ ค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสาร และทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

5.9.4 การติดตามและตรวจสอบความคุ้มค่า

โปร่งใสในการตรวจสอบ ผู้แจ้งปัญหาสามารถ ติดตามสถานะการดำเนินการ ได้ทุกเวลา และที่ไหนก็ได้ ซึ่งช่วยให้การจัดการปัญหามีความ โปร่งใส และ เปิดเผย

ลดความเสี่ยงในการใช้จ่าย ข้อมูลจากแอปพลิเคชันสามารถนำมาช่วยในการ ตรวจสอบการใช้งบประมาณ ว่าเหมาะสมหรือไม่ เช่น การตรวจสอบว่าในปีที่ผ่านมางบประมาณมีการใช้จ่ายไปในด้านที่คุ้มค่า หรือไม่

ลดค่าใช้จ่ายในการทำงานที่ไม่จำเป็น ข้อมูลที่ได้จากระบบสามารถนำไปใช้ในการวางแผนงานซ่อมแซมหรือการป้องกัน ในปีถัดไป ทำให้ลดการใช้จ่ายในสิ่งที่ไม่จำเป็นหรือเกิดปัญหาซ้ำซ้อน

สรุป การใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณในสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร โดยไม่เพียงแต่ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แต่ยังช่วยในการวางแผนงบประมาณ และ กำลังคน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดการปัญหาผ่านระบบได้ทุกที่ทุกเวลา ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น และทำให้การจัดการปัญหามีความโปร่งใส และ รวดเร็ว มากขึ้น

5.10 ประเด็นคำถาม “ข้อดี ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรค มีอะไรบ้าง”

5.10.1 ข้อดี

ข้อดีของการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาของหน่วยงานต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีช่องทางสำหรับการแจ้งปัญหาและขอรับการช่วยเหลือหรือร้องเรียนประชาชนสามารถแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งสะดวกและทันทีทันใด ไม่ต้องเดินทางไปที่หน่วยงาน

2. ประชาชนสามารถติดตามปัญหาที่แจ้งได้ ผู้แจ้งปัญหาสามารถติดตามสถานะการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างโปร่งใสและทันเวลา

3. เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยพัฒนาหน่วยงาน บ้านเมือง และประเทศการมีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาและการติดตามผล ช่วยให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและสร้างความเจริญเติบโตให้กับสังคมและประเทศ

4. รับทราบปัญหาของประชาชน

หน่วยงานสามารถรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการแจ้งของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน

5. ได้รับข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการนำไปใช้แก้ไขปัญหา

ข้อมูลที่ได้จากการแจ้งปัญหาสามารถใช้ในการประเมินและเตรียมการแก้ไขได้ตรงจุด

6. เห็นภาพรวมของปัญหา

แอปพลิเคชันช่วยให้เห็นข้อมูลในภาพรวมทั้งหมดของปัญหาที่ได้รับการแจ้งมาจากทุกพื้นที่ ซึ่งทำให้หน่วยงานสามารถประเมินและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้ดีขึ้น

7. นำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับหน่วยงาน และแสดงถึงการพัฒนาในการทำงาน

8. มีข้อมูลช่วยสำหรับการนำมาวางแผนงบประมาณในการบำรุงรักษา

ข้อมูลที่ได้รับจากการแจ้งปัญหาสามารถนำมาใช้ในการวางแผนงบประมาณเพื่อการบำรุงรักษาและการพัฒนาทรัพยากรในอนาคต

9. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการช่วยกันดูแลหน่วยงาน

ประชาชนสามารถร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของชุมชนและสังคม และเพิ่มความรู้สึกในการมีส่วนร่วมในการพัฒนา

10. ระบบช่วยให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการและติดตามความก้าวหน้า

ระบบช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถมอบหมายงาน, ตั้งการแจ้งเตือน, และสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานได้สะดวกและมีประสิทธิภาพ

11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

เนื่องจากข้อมูลสามารถตรวจสอบได้ทันที ทำให้การแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตรงจุด

12. สะดวก รวดเร็ว เมื่อเทียบกับการทำงานรูปแบบเดิม

การใช้แอปพลิเคชันทำให้การแจ้งปัญหาและการดำเนินการแก้ไขรวดเร็วและสะดวกกว่าการทำงานแบบเดิมที่ต้องใช้เอกสารและกระบวนการที่ซับซ้อน

13. ลดปริมาณกระดาษของสำนักงาน

การใช้แอปพลิเคชันช่วยลดการใช้กระดาษและเอกสาร ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร และช่วยในการรักษาสิ่งแวดล้อม

14. ลดความเสี่ยงต่อความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน

การสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที เช่น ถนนชำรุดหรือฝาท่อที่มีปัญหา ลดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ และส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น

โดยรวมแล้วแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของหน่วยงานทั้งในด้านการจัดการปัญหาของประชาชนและ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ อีกทั้งยังช่วย เสริมสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม ของประชาชนในกระบวนการบริหารงานของรัฐ

5.10.2 ปัญหา

สามารถสรุปได้เป็น 8 ข้อหลักที่มีผลกระทบต่อการทำงานของระบบ Traffy Fondue และการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยแต่ละข้อแสดงถึงจุดที่สามารถปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. ระบบไม่ช่วยคัดกรองปัญหาจากผู้แจ้ง

ปัญหาคือผู้แจ้งปัญหาสามารถร้องเรียนได้โดยไม่ผ่านการคัดกรอง เช่น การแจ้งหลายปัญหาซ้ำหรือปัญหาที่ไม่จำเป็น ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลามากขึ้นในการจัดการและแก้ไขปัญหา

2. ปัญหาพิกัด Location ไม่ตรงกับสถานที่จริง

เมื่อพิกัดของปัญหาถูกระบุไม่ถูกต้อง เช่น ปัญหาเกิดในเขตหนึ่ง แต่พิกัดถูกปักในอีกเขตหนึ่ง ทำให้การแก้ไขล่าช้า

3. พิกัด Location เปลี่ยนไปตามตำแหน่งของผู้แจ้ง

ผู้แจ้งปัญหาบางคนไม่ได้อยู่ในพื้นที่ที่พบปัญหาจริง ๆ ทำให้พิกัดถูกตั้งผิด

4. การแจ้งซ้ำ ๆ จากผู้แจ้งเดียวกัน

ผู้แจ้งปัญหาบางคนกดแจ้งปัญหาซ้ำหลายครั้ง ซึ่งเพิ่มงานในการคัดกรองให้กับเจ้าหน้าที่

5. การแจ้ง Reopen เรื่องที่ปิดไปแล้ว

เมื่อเรื่องที่ได้รับการแก้ไขแล้วถูกเปิดใหม่ (Reopen) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบซ้ำ

6. สถานะ "ส่งต่อ" เรื่องร้องเรียนเก่ค้างในระบบ

เรื่องร้องเรียนเก่าที่ได้รับการส่งต่อยังคงค้างในสถานะ "กำลังดำเนินการ" ทำให้เพิ่มจำนวนเรื่องค้างในสถิติ

7. ปัญหาที่ต้องใช้กระบวนการทางกฎหมาย

เรื่องที่ต้องดำเนินการผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น สถานีตำรวจ ยังไม่สามารถส่งต่อในระบบได้อย่างถูกต้อง

8. ประเภทการแจ้งปัญหาที่ไม่ครอบคลุม

การแจ้งปัญหาบางประเภท เช่น ปัญหาถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ หรือทางเท้าไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถจัดการในระบบได้อย่างชัดเจน

สรุป การพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะทำให้ระบบมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น โดยการ

ปรับปรุงระบบให้สามารถคัดกรองข้อมูลที่ได้รับจากผู้แจ้งได้, การยืนยันพิกัดที่ถูกต้อง, การป้องกัน การแจ้งซ้ำ และการจัดการกับสถานะที่ค้างคาในระบบ จะช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และช่วย เพิ่มความเร็วในการแก้ไขปัญหาต่อไป

5.10.3 อุปสรรค

สามารถสรุปได้ดังนี้ ในเชิงระบบและการสื่อสารของการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ได้อย่างชัดเจน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ผู้แจ้งปัญหาบางรายให้ข้อมูลไม่ครบ เช่น ไม่ระบุรายละเอียดของปัญหาให้ชัดเจน, ไม่แนบรูปภาพ, หรือระบุพิกัดผิดพลาด ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการสืบค้น ตรวจสอบ และ สอบถามเพิ่มเติม ซึ่งยืดเวลาในการแก้ปัญหา

2. ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลผู้แจ้ง เช่น เจ้าหน้าที่ไม่สามารถโทรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งได้โดยตรง ต้องติดต่อผ่านแชทของแอปเท่านั้น ซึ่งมักไม่ได้รับการตอบกลับทันที ทำให้การรวบรวมข้อมูลล่าช้า และบางกรณีไม่สามารถแก้ปัญหาได้ครบถ้วน ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนปิดช้า

สรุปได้ว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในสองประเด็นนี้ไม่เพียงช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ แต่ยังเพิ่มความรวดเร็วในการปิดเรื่องร้องเรียน และช่วยสร้างความพึงพอใจทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้แจ้งได้อย่างยั่งยืน

5.10.4 ข้อเสนอ

สามารถสรุปได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พบว่าไม่มีผู้ให้ข้อมูลรายใดระบุข้อเสียของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue โดยตรง โดยผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าแอปพลิเคชันสามารถตอบ โจทย์การทำงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ทั้งในด้านความเร็ว ความสะดวก โปร่งใส เพิ่ม ความรวดเร็วในการตรวจสอบและติดตามปัญหา ช่วยลดภาระงานที่เคยต้องใช้เอกสารหรือการ ออกพื้นที่ และการมีส่วนร่วมของประชาชน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยปรับภาพลักษณ์ของ หน่วยงานให้ทันสมัยและตอบสนองต่อการบริหารงานในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง “การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาดังต่อไปนี้

1. กระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรุงเทพมหานครสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร

จากการการศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของ กรุงเทพมหานครครั้งนี้พบว่า สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ได้บูรณาการการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดการปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชนผู้ร้องเรียน แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ช่วยให้ทราบปัญหาเบื้องต้นด้วยข้อมูลที่ได้จากผู้แจ้งปัญหา เช่น สภาพปัญหา รูปถ่าย พิกัดที่พบปัญหา ทำให้เห็นภาพรวมของปัญหา และยังช่วยให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวรรณ ศรีสารคาม และ พงษ์สิทธิ์ วรรณฤทธิ์กุล (2566) เรื่องการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (GPS) ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงคมนาคมในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ยังสะท้อนถึงแนวโน้มของภาครัฐในการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ เช่นเดียวกับกรณีของ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ที่สำนักการโยธานำมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งช่วยให้หน่วยงานสามารถติดตาม ตรวจสอบ และจัดการปัญหาได้อย่างมีระบบ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วขึ้น ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลความน่าอยู่ของเมืองระบบช่วยเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการและติดตามความก้าวหน้า เช่น การมอบหมาย การแจ้งเตือน การสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากเดิมที่ใช้แนวทางการบริหารภาครัฐแบบเดิม คือ การเน้นบทบาทของผู้บังคับบัญชาทุกอย่างต้องผ่านกระบวนการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น นโยบายตัดสินใจแบบรวมศูนย์ พอมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเดวิด ออสบอร์น และเทด แกเบอว์ อ่างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2554) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญ ต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าการสนใจถึงปัจจัยอื่น เช่น เน้นการบริหารภาครัฐในรูปแบบที่ เน้นผลลัพธ์ (Results-Oriented Government) และตอบสนองความต้องการของประชาชนแทนที่จะเน้นเพียงกระบวนการภายในในระบบราชการแบบเดิมต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากด้านบนลงไปสู่ด้านล่างตามลำดับชั้น ปรับเปลี่ยนเป็นเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลัก แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ที่นำมาใช้โดยสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร สะท้อนแนวคิดนี้ได้อย่างชัดเจน คือ 1.มุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอน การแก้ไขปัญหาที่แจ้งผ่านแอปไม่ได้ยึดติดกับขั้นตอนราชการแบบเดิมที่ต้องผ่านผู้บริหารหรือรอหนังสืออนุมัติ แต่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการได้ทันทีเมื่อตรวจสอบข้อมูลครบถ้วน 2.ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาและติดตามผลได้ทันทีผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งช่วยลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มความโปร่งใส 3.ปรับตัวตาม

กลไกของตลาดและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี GIS (Location-based service) และการวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังเพื่อวางแผนงบประมาณและกำลังคน เป็นการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่คล้ายกับภาคเอกชน 4.ลดทรัพยากรที่ไม่จำเป็น และเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดการเดินทางลงพื้นที่ที่ไม่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารที่มุ่ง “คุณค่า” (Value for Money) มีการแข่งขันมากขึ้นในการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมจึงนำไปสู่การบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ อย่างการนำเอาแอปพลิเคชัน Traffy Fondue มาปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นรูปแบบใหม่ ให้ทันสมัยเท่าทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งกิตติเดช ศรีสุวรรณ (2566) ได้ให้ความเห็นไว้เช่นกันว่า ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อก้าวสู่องค์การสมัยใหม่ยึดหลักธรรมาภิบาลจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต ดังนั้นจึงควรปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งความเป็นเลิศ โดยเน้นความสำเร็จและความรับผิดชอบต่อแนวคิดบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน เช่น พัฒนาบุคลากรและระบบงานเพื่อรองรับเทคโนโลยี ตามนโยบาย Thailand 4.0 , นวัตกรรมการทำงาน และการมีส่วนร่วม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ,ทำงานเชิงรุก เตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ต่างเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ในระยะยาว, เน้นการแบ่งปันข้อมูล ความโปร่งใส การเรียนรู้ร่วมกัน , ส่งเสริมให้คนมีความรู้ทักษะสามารถหลากหลาย มีความคล่องตัว มีความยืดหยุ่น และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณที่คุ้มค่าที่สุดที่สุด เช่นเดียวกับแนวคิดของ Yi Ting Chen (2022) ที่มีความมุ่งมั่นในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาครัฐ ทั้งในด้านการบริหารจัดการองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดูแลผู้ป่วยโรคผิวหนังโดยเรียนผ่านแชทบอทไลน์ เช่น ออกแบบการทดสอบออนไลน์ การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกอบรม และการประเมินผลอาศัยแชทบอทเป็น ผู้ช่วยสอนเสมือนจริงซึ่งสะดวกต่อการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งคล้ายคลึงกับแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ที่ถูกพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบไลน์ และมีการออกแบบให้แชทบอทไลน์สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้ เพื่อความรวดเร็วและลดค่าใช้จ่าย โดยเป้าหมายของการใช้ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เข้ามาช่วยจัดการ คือ ลดการตัดสินใจแบบรวมศูนย์โดยให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถตัดสินใจเบื้องต้นได้เอง ซึ่งตรงกับแนวคิดของโจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) อ๋างโน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556) ที่ให้หลักการของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังนี้ กระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลางสู่หน่วยปฏิบัติ (Devolution) เช่น เพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้บริหารระดับหน่วยงาน เพื่อความคล่องตัวและการตัดสินใจที่รวดเร็ว ซึ่งช่วยลดขั้นตอน

การทำงานและเพื่อแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจ พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์แบบนี้ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) แนวคิดของโจนาธาน บอสตัน ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเทตแกเบอร์ อังใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2554) มีความเชื่อมโยงกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่รู้จักกันในชื่อ Reinventing Government ในประเด็นมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าการยึดติดในกระบวนการทำงานหรือกฎระเบียบ ซึ่งการศึกษาของภัทรกร ธนกกนกบวรกุล (2562) ก็ได้นำเอาวิธีการดังกล่าวไปใช้ในการบริหารโรงพยาบาลตำรวจ โดยเน้นการพัฒนาในด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร จะช่วยให้การบริหารงานมีความโปร่งใสและสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การ ลดขั้นตอน หรือ มอบอำนาจการตัดสินใจ ให้แก่บุคลากรในระดับต่างๆ จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน ลดความล่าช้าในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน โดยจากการศึกษาในครั้งนี้ การนำแอปพลิเคชัน Traffy Fondue มาใช้ในการทำงานก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ซึ่งส่งผลกระทบทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการลดขั้นตอนการทำงาน การติดต่อประสานงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยวัฒนพล ชุมเพชร (2560) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ โดยเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานซ่อมแซม ผ่านการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบด้วยคอมพิวเตอร์ รวมถึงการพัฒนาาระบบสารสนเทศที่สามารถรองรับการร้องเรียน การติดตามปัญหา และการสรุปผลได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานอย่างสูงสุด

2.ปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue

จากการศึกษาพบว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ยังประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ปัญหาด้านการไม่คัดกรองเรื่องที่ได้รับแจ้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลหทัย นิลธำรง (2558) ที่ทำการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับระบบจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่ามีความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ได้รับจากหลายช่องทาง จึงได้พัฒนาระบบที่รวมศูนย์ข้อมูลข้อร้องเรียนไว้ในระบบเดียว ส่งผลให้สามารถจัดทำรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น โดยรายงานผลดังกล่าวจัดทำในรูปแบบของไฟล์ Excel สำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพบว่าอยู่ในระดับดี 2) ปัญหาเกี่ยวกับตำแหน่งพิกัด (Location) ที่ไม่แม่นยำหรือไม่

สอดคล้องกับพื้นที่จริง 3) ปัญหาการคงค้างของสถานะการแก้ไขที่ยังไม่แล้วเสร็จ 4) ปัญหาจากการแจ้งเหตุในพื้นที่ส่วนบุคคลหรือพื้นที่เอกชนที่อยู่นอกเหนืออำนาจการดำเนินการของภาครัฐ 5) ปัญหาที่เกิดจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องไม่ได้ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ทำให้ไม่สามารถส่งต่อเรื่องได้โดยตรง ส่งผลให้กระบวนการแก้ไขล่าช้า และไม่สามารถควบคุมระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของเอื้อมพร ศิริกุล และ วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล(2566) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง ซึ่งพบว่าการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกจำเป็นต้องดำเนินการในรูปแบบทางการ เช่น การทำหนังสือราชการถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกระบวนการดังกล่าวใช้ระยะเวลาส่งผลให้ไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และสำนักงานเขตไม่สามารถควบคุมให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจเนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข หรือได้รับการแก้ไขล่าช้า โดยได้เสนอแนะแนวทาง ให้มีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่างเป็นระบบและเบ็ดเสร็จ เนื่องจากกระบวนการให้บริการประชาชนและการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนในบางกรณียังมีลักษณะที่ใช้เวลานาน ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ดังนั้น เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันที่ทันสมัยเข้ามาช่วยสนับสนุนการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายนอก อย่างเช่น แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ที่สามารถเชื่อมโยงกับหลากหลายหน่วยงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ในการดำเนินงานผู้ใช้สามารถประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการได้เช่นกัน หากเกิดความล่าช้าในการแก้ไข อาจส่งผลให้หน่วยงานที่รับผิดชอบถูกประเมินผลการดำเนินงานในระดับต่ำ และปัญหาที่ 6) ไม่มี SLA หรือระยะเวลาเพื่อแก้ไขปัญหาแก่ผู้แจ้งปัญหาจนเสร็จสิ้นอย่างชัดเจน แต่ทุกเรื่องร้องเรียนทางสำนักงานได้มีการลำดับความเร่งด่วนของปัญหา ประเมินจัดการลำดับความสำคัญของปัญหาตามความรุนแรงโดยไม่ได้เพิกเฉยต่อทุกเรื่องแจ้ง การร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริการราชการก็มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอดมีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมปัจจุบัน อย่างแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ก็เข้ามาช่วยจัดการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมติดตามปัญหาได้ ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นยิ่งขึ้นไปว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดรวมทั้งหน่วยงานทำงานด้วยความตั้งใจ โปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม

สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของ อนุวัฒน์ โมกโธสง (2562) อ้างอิงจาก ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์การไฟฟ้านครหลวง (2559) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การจัดการคำต่อว่าและข้อร้องเรียนถือเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน องค์กรที่สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในระดับหนึ่ง และยังช่วยลดอัตราการสูญเสียลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญ แม้ว่าแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จะเข้ามามีบทบาทในการช่วยจัดการข้อร้องเรียนจากประชาชน แต่ประชาชนยังคงมีสิทธิในการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานรัฐ เช่นเดิม ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรมีการวางแผนและออกแบบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กรตนเอง โดยควรครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนการจัดการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนได้ในทุกขั้นตอน ตลอดจนการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถประเมินระดับความพึงพอใจได้อย่างแม่นยำ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในระยะยาว

อุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการทำงานของ สำนักการโยธา สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue คือ 1) อุปสรรคจากเรื่องแจ้งจากประชาชนผู้แจ้งปัญหาหรือจากทางเขต เช่น การให้ข้อมูลไม่ครบ ไม่แนบรูปภาพ และระบุพิกัด location ไม่ถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของไพวรรณ ศรีสารคาม และพัชร์สรณ์ วรภัทธีระกุล (2566) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการขนส่งมวลชนโดยใช้ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (GPS) ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยผลการศึกษาพบว่า การใช้งานระบบ GPS ยังประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ เช่น การเดินทางผ่านบริเวณที่มีตึกสูงซึ่งเป็นจุดับสัญญาณ ทำให้การรับ-ส่งสัญญาณไม่ต่อเนื่องและระบบไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งกรณีที่ผู้ใช้งานมีอินเทอร์เน็ตที่ช้าหรือไม่เสถียร อาจส่งผลให้ตำแหน่งของรถที่แสดงในแอปพลิเคชันคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง อุปสรรคดังกล่าวสอดคล้องกับที่พบในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ซึ่งพบความคลาดเคลื่อนของพิกัดเช่นกัน โดยมีความเป็นไปได้ว่าเกิดจากปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ เช่น คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดับสัญญาณ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (Human Error) ซึ่งผู้ใช้งานอาจจะระบุตำแหน่งไม่ถูกต้องโดยไม่ได้ตั้งใจ 2) ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียน ทำให้ติดต่อสอบถามข้อมูลค่อนข้างยาก ต้องติดต่อผ่านแชทเท่านั้น ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนถูกปิดได้ช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุญญา เปรมปรีดี (2563) ศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน ด้วยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Foundue กรณีศึกษาสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลของการศึกษาปัญหา

และอุปสรรคคือข้อมูลที่ได้รับการร้องเรียนมานั้นไม่มีความชัดเจน ไม่มีช่องทางในการเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมนอกจากช่องทางแชท ส่งผลให้ไม่สามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้อย่างทั่วถึงที่ กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue มีขั้นตอนการตรวจสอบและส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาความเร่งด่วนและผลกระทบของปัญหาเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม อุปสรรคด้านความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ส่งผลให้หน่วยงานต้องใช้เวลาในการประสานงานเพิ่มเติมก่อนจะสามารถดำเนินการแก้ไขได้ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า ทั้งนี้ เมื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแล้ว จึงสมควรที่จะมีการพิจารณาแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาอย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) อย่างยั่งยืนในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาเรื่อง “การศึกษากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลในการวิจัยไปใช้

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลของการศึกษาไปใช้เพื่อการพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ผลจากการศึกษา พบว่าผู้แจ้งปัญหาหลายรายให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางให้มีการเปิดเผยหมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้ง โดยอยู่ภายใต้ความยินยอมของเจ้าตัว เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังเสนอให้เพิ่มช่องทางการติดต่อเพิ่มเติม นอกเหนือจากระบบแชทที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและรวดเร็วยิ่งขึ้น เปิดทางเลือกให้ผู้แจ้งสามารถ “ยินยอมให้ติดต่อกลับได้” เช่น เพิ่มช่องให้กรอกเบอร์โทรหรืออีเมล (โดยไม่บังคับ) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพิ่มฟังก์ชัน “ติดตามอัตโนมัติ” หากไม่มีการตอบกลับภายใน X วัน ระบบจะแจ้งเตือนผู้แจ้งอีกครั้งให้ช่วยตอบคำถาม

2. ผลจากการศึกษา พบว่า ระบบไม่ได้เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ ส่งผลให้การติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเป็นไปด้วยความยากลำบาก โดยต้อง

ดำเนินการผ่านช่องทางแชทเท่านั้น ซึ่งในหลายกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ตอบกลับหรือใช้เวลานานในการตอบ ส่งผลให้กระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาล่าช้า อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการปิดเรื่องร้องเรียนที่นานขึ้น เมื่อการดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องได้รับการประเมินจากผู้แจ้ง หากผู้แจ้งตอบกลับล่าช้า หรือไม่ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอย่างครบถ้วน อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานและระดับคะแนนการประเมินของหน่วยงานได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางให้ระบบมีการจัดเก็บและแสดงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขของความยินยอมจากผู้แจ้ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม อันจะช่วยให้กระบวนการแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผลจากการศึกษา พบว่า มีข้อร้องเรียนจำนวนหนึ่งที่ผู้แจ้งระบุพิกัดไม่ตรงกับสถานที่เกิดเหตุจริง ซึ่งอาจเกิดจากการที่ผู้ใช้งานไม่ได้อยู่ ณ ตำแหน่งที่พบปัญหาในขณะที่ทำการแจ้ง ทำให้ระบบแสดงพิกัดตามตำแหน่งปัจจุบันของผู้ใช้งานแทน ส่งผลให้พิกัดที่แนบมาคลาดเคลื่อนจากจุดที่เกิดเหตุโดยแท้จริง นอกจากนี้ ยังพบว่าความสามารถในการระบุตำแหน่งพิกัดของสมาร์ทโฟนแต่ละรุ่นมีความแตกต่างกัน บางรุ่นสามารถซูมเพื่อปักหมุดได้อย่างแม่นยำ ขณะที่บางรุ่นไม่สามารถดำเนินการได้ในระดับเดียวกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการปรับปรุงระบบ โดยเพิ่มช่องกรอกข้อมูลสถานที่ในรูปแบบบังคับ (Default Required Field) เพื่อให้ผู้แจ้งต้องระบุรายละเอียดของสถานที่ที่พบปัญหาเพิ่มเติม เช่น ชื่อถนน ซอย หมู่บ้าน เขต และแขวง เป็นต้น พร้อมทั้งยังให้คงฟังก์ชันแนบพิกัด (Location) ไว้เช่นเดิม เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันในการตรวจสอบจุดเกิดเหตุได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่พิกัดที่แนบมานั้นไม่ตรงกับความเป็นจริง หรือเพิ่มระบบแนะนำและแจ้งเตือนในแอปก่อนส่งข้อมูล เช่น “กรุณาแนบรูปภาพ” หรือ “พิกัดที่ระบุไม่ชัดเจน โดยเสนอให้จัดทำคลิปหรือคู่มือสั้น ๆ ให้ประชาชนเข้าใจวิธีการแจ้งเรื่องอย่างถูกต้อง และเสนอพิจารณาการสร้างระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้นก่อนการส่ง

4. ผลจากการศึกษา พบว่า ในกรณีที่ผู้ใช้ช่องทางโทรศัพท์เพื่อแจ้งข้อมูล ปรากฏว่าผู้แจ้งข้อมูลบางรายไม่ได้ให้ข้อมูลครบถ้วน ทำให้ต้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งอีกครั้ง ซึ่งส่งผลให้กระบวนการในการดำเนินการล่าช้า นอกจากนี้ พบว่ากระบวนการทำงานของแต่ละเขตในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในการประสานงานกับสำนักการโยธานั้นมีความแตกต่างกัน โดยบางเขตเมื่อส่งมอบงานให้สำนักการโยธาแล้วก็ไม่มีการติดตามหรือคัดกรองปัญหาให้กับสำนักการโยธา ในขณะที่บางเขตมีการคัดกรองปัญหาก่อนส่งมอบงานให้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการเพิ่มกระบวนการอบรมเพื่อพัฒนาความเข้าใจและแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในกรณีที่มีการเพิ่มหน่วยงานเข้ามาในระบบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue โดยให้มีการประชุมอบรมและระดมความคิดร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่จากแต่ละสำนักงานเขต เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการดำเนินการ และเพื่อพัฒนาแนวทางการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลการทำงานของสำนักงานเขต และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

5.ผลจากการศึกษา พบว่า ระบบไม่สามารถคัดกรองปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้แจ้งสามารถร้องเรียนเรื่องใดก็ได้ หรือร้องเรียนเรื่องเดิมหลายครั้งโดยใช้ผู้แจ้งคนเดียวกัน ดังนั้น เพื่อปรับปรุงกระบวนการคัดกรองปัญหาที่มีอยู่และลดการทำงานซ้ำซ้อน ผู้วิจัยจึงเสนอให้ทางเขตดำเนินการช่วยคัดกรองปัญหาเบื้องต้นให้กับสำนักงานโยธา เช่น การตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเคยถูกแจ้งเข้ามาก่อนหรือไม่ นอกจากนี้ หากพบว่าเป็นปัญหาซ้ำจากผู้แจ้งหลายราย ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันพัฒนาฟังก์ชันใหม่ที่ชื่อว่า "Related Issue" โดยให้สามารถเชื่อมโยงรหัสเรื่องแจ้งได้ เช่น หากมีเรื่องแจ้งที่ 1 (รหัสเรื่อง #2024HYN7QR) และเรื่องแจ้งที่ 2 (รหัสเรื่อง #2024D9D4LP) เจ้าหน้าที่สามารถเชื่อมโยงทั้งสองเรื่องเข้าด้วยกันได้ ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่ทำการอัปเดตสถานะของเรื่องแจ้งที่ 1 สถานะของเรื่องแจ้งที่ 2 จะถูกอัปเดตให้ตรงกันโดยอัตโนมัติ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของเจ้าหน้าที่

สำหรับกรณีที่เรื่องเดิมถูกแจ้งซ้ำๆ ผู้วิจัยเสนอให้พัฒนา “ระบบคัดกรองอัตโนมัติ” ด้วย AI เพื่อจับปัญหาซ้ำหากพบว่าเป็นปัญหาเดิมที่มีรายละเอียด พิกัด หรือข้อมูลตรงกัน ระบบควรปิดการแจ้งปัญหานั้นไม่ให้อีก เพื่อให้ป้องกันการแจ้งปัญหาซ้ำซ้อนและเพิ่มความสะดวกในการจัดการข้อร้องเรียน

6.ผลจากการศึกษา พบว่า เรื่องร้องเรียนบางเรื่องอยู่ในขั้นตอนของกฎหมายที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอก เช่น สถานีตำรวจ ทางสำนักงานโยธาไม่สามารถดำเนินการปิดเรื่องได้เนื่องจากไม่สามารถส่งต่อปัญหาไปยังสถานีตำรวจได้เนื่องจากไม่มีหน่วยงานในระบบ ทางผู้วิจัยเสนอให้ระบบเพิ่มสถานะ เสร็จสิ้น (ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว) ในระบบ เพื่อให้ลดปริมาณเรื่องค้างในระบบที่ไม่สามารถปิดเรื่องได้เพราะไม่สามารถเปลี่ยนสถานะได้

7.ผลจากการศึกษา พบว่า สำนักงานโยธายังไม่มีการกำหนด SLA (Service Level Agreement) หรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถระบุเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาจนเสร็จสิ้นได้อย่างมีระเบียบ อย่างไรก็ตาม จากการปฏิบัติงานของ

หน่วยงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้สำนักการโยธากำหนด SLA ที่ชัดเจนเป็นเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ โดยการจัดลำดับความรุนแรงของปัญหาตามลำดับ เช่น ปัญหาที่มีความเสี่ยงสูงควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 3 วันทำการ เป็นต้น การกำหนด SLA จะเป็นกรอบในการทำงานของหน่วยงานและช่วยในการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษางานวิจัยชิ้นนี้มีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นข้อมูลจากฝ่ายเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร หน่วยงานเดียว เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นประโยชน์ต่อแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานครทุกหน่วยงานที่ใช้งาน อาจต้องมีการศึกษาระบบการทำงาน ปัญหา และอุปสรรคเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แนวทางพัฒนาแอปพลิเคชันโดยรวมทั้งระบบ การศึกษางานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่จากสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานเดียว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผลการศึกษาเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานครทุกหน่วยงานที่ใช้งาน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบให้ดีขึ้นในทุกมิติ

2. ในการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ควรมีการเจาะจงประเด็นคำถามให้ลึกกว่านี้ เนื่องจากเป็นประเด็นคำถามที่ค่อนข้างกว้าง ทำให้ใช้เวลาในการสัมภาษณ์นานกว่าจะถึงประเด็นข้อสอบถาม ในการตั้งคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ ควรมีการเจาะจงและทำให้คำถามมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เนื่องจากคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ค่อนข้างกว้าง ซึ่งทำให้ใช้เวลาในการสัมภาษณ์และทำให้ไม่สามารถเข้าใจประเด็นหลักได้อย่างรวดเร็ว การปรับปรุงคำถามให้มีความเฉพาะเจาะจงและลึกซึ้งมากขึ้นจะช่วยให้การสัมภาษณ์ได้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนและตรงประเด็นมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย เสนอให้กรุงเทพมหานครดำเนินการจัดทำระบบ Dashboard เฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการติดตามและวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนผ่าน

แอปพลิเคชัน Traffy Fondue โดย Dashboard ดังกล่าวจะสามารถแสดงผลข้อมูลการประเมินของหน่วยงานทุกระดับในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น การประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละสำนักงานเขต หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร และการพัฒนาบุคลากรในแต่ละพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปีเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Traffy Fondue ทั้งในด้านเทคนิคและกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานจากข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม อันจะส่งผลให้ภาพรวมของการให้บริการประชาชนของหน่วยงานมีคุณภาพและได้มาตรฐานยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กิตติเดช ศรีสุวรรณ. (2566). แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงเทศบาลนครรังสิต. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- กัญญา เปรมปรีดิ์. (2563). การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนด้วยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรณีศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ขวัญฤดี ฮวดหุ่น(2556). อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน. วารสารศิลปการจัดการ. 1(2) :78-87.
- ณัฐพัฒน์ ชลวณิช. (2556). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์มหาบัณฑิต (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงษ์พัทธ์ วัฒนพงศ์ศิริ & ภาสกร ดอกจันทร์. (2565). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในยุคโควิด-19. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 5(3) :112-119.
- พภัช เชิดชูศิลป์. (2556). พฤติกรรมการใช้ไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ไพวรรณ ศรีสารคาม, & พงษ์สรณ์ วรภัทร์ทะกุล. (2566). ศึกษาการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (GPS) ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารมจรสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, , 13(3) :60-63.
- พรพิมล บุรณเบญญา, & เพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงาน: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน “ไลน์” ที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์. สารนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย (ภาควิชาคอมพิวเตอร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัฒนพล ชุมเพชร. (2560). พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ. วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับวิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยี. 9(1) : 106-117.

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). โฉมรูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดี ข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร. 33(4), 42-54.

สุชาดา พลาชัยภิรมย์ศิลป์. (2554). แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร. 37(4), 110-115.

สถิติผู้ใช้งานไลน์ปี 2567. (2567). LINE ประเทศไทย ครบรอบ 13 ปี ผู้การเป็น Life Platform เพื่อผู้ใช้ 56 ล้านคน. Retrieved July 25. 2023, from <https://today.line.me/th/v2/article/zNxoma7>

สถิติจำนวนเคสการแจ้งปัญหาจากประชาชนมากที่สุดในปี พ.ศ. 2566 – 2567. (2568). Traffy Foundue x Bangkok สถิติความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา. Retrieved April 28. 2025, from <https://bangkok.traffy.in.th/>

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2556). แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริการสาธารณะ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ Public Service Administration. พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2554). รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ. ใน ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เดลินิวส์ออนไลน์. (2557). ไลน์เผยผู้ใช้งานทั่วโลกทะลุ 560 ล้านคนพร้อมเปิดบริการใหม่. Retrieved February 25. 2024, from <http://lineforinstruction.blogspot.com/>

วสันต์ ภัทรอธิคม. (2564). Traffy Fondue แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง คำว่า รางวัลนวัตกรรมแห่งชาติ รางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 1. Retrieved February 26. 2024, <https://www.nstda.or.th/sci2pub/traffy-fondue/>

กรุงเทพมหานคร. (2568) อำนาจหน้าที่สำนักงานโยธา. Retrieved May 1. 2025, <https://webportal.bangkok.go.th/yota/page/sub/24245>

อภิญา มาประเสริฐ. (2558). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. Retrieved April 14. 2025, <http://www.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book-Briefing/0/info/6187/> การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

อนุวัฒน์ โมกโธสง. (2562). ระบบการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้า นครหลวง. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการสาธารณะ).ชลบุรี:

มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรทัย จันทร, สุวัฒน์ ฉิมะสังคนันท์, & วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2564). อิทธิพลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ. 16(1) :82-90.

เอี่ยมพร ศิริกุล, & วิณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2566). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษาสำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร. วารสารรวมคำแหง. 6(1) :239-266.

Aripfan. (2015). ต้นกำเนิดไลน์ LINE จำมาจากไหน. Retrieved November 29, 2023, from <http://www.aripfan.com/>

Chen, Y.-T., & Kuo, C.-L. (2022). Applying the smartphone-based chatbot in clinical nursing education. Nurse Educator. Retrieved July 30, 2024, from <https://doi.org/10.1097/nne.0000000000001131>

Ching, L. (2000). Globalizing the regional, regionalizing the global: Mass culture and Asianism in the age of late capital. Public Culture. 12(1), 233–257.

Ishii, K. (2017). Online communication with strong ties and subjective well-being in Japan. *Computers in Human Behavior*, 66. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.033>

Line. (2023). LINE ประเทศไทย. Retrieved October 12, 2024, from <https://line.me/th/>

Martin, A., & Grudziecki, J. (2006). DigEuLit: Concepts and tools for digital literacy development. *Computers in Human Behavior*, 22(2), 249–267.

Osborne, S. P. (2010). Introduction: The (new) public governance: A suitable case for treatment? In S. P. Osborne (Ed.), *The New Public Governance: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*, (pp. 1–16). London and New York: Routledge.

Rogers, E. M. (1978). Traditional midwives as family planning communication in Asia. Honolulu: The East West Communication Institute. Retrieved August 5, 2024, from <https://www.jstor.org/stable/1964747>

Steinberg, M. (2020). LINE as super app: Platformization in East Asia. *Social Media + Society*. Retrieved December 26, 2023, from <https://doi.org/10.1177/2056305120933285>



ประวัติผู้เขียน

