

แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์: นวัตกรรมเพื่อการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จากประชาชน

Traffy Fondue Platform: Innovation for serving complaints from the public

ชรินทร์ ลีกระจ่าง และนิภาพรรณ เจนสันติกุล

Charinrat Leekrajang and Nipapan Jensantikul

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

E-mail : charinrat_lee@kkumail.com

Date Received : 11 January 2024 Date Revised : 5 June 2024

Date Accepted : 5 June 2024 Date Published online : 27 June 2024

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความเป็นมาของแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์และวิเคราะห์ข้อดี ข้อจำกัดของการนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ไปใช้ในการบริหารจัดการเมืองโดยนำองค์ความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และอธิบาย ผลการวิเคราะห์ พบว่า แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์จัดเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านการบริการสาธารณะที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงานเพื่อลดต้นทุน มีความรวดเร็วและสามารถทำให้ทุกคนเข้าถึงบริการสาธารณะได้ ข้อดี คือ 1) เป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูลและอัปเดตสถานการณ์การแก้ไขปัญหาสื่อสารกลับมาให้แก่ประชาชนได้ 3) ระบบบริหารจัดการและติดตามปัญหา บริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน และข้อจำกัด คือ การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้งจากแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ล่าช้า

คำสำคัญ : แพลตฟอร์ม ทราฟฟี่ฟองดูว์ นวัตกรรม เรื่องร้องเรียน

Abstract

This academic article aims to explain the history of the Traffy Fondue platform and analyze its advantages and limitations in city management by bringing in public administration knowledge to help analyze and explain. The results of the analysis found that the Traffy Fondue platform is a product and process innovation that focuses on public services with the use of technology to help management reduce costs. It is fast, and it can make public services accessible to everyone. The advantages of the Traffy Fondue platform are: 1) It is a platform created for communicating city problems between citizens and responsible agencies. 2) Responsible agencies can provide information and updates on the situation, solve problems, and communicate back to the people. 3) Problem management and tracking system: statistical data service to increase efficiency in planning budgets and manpower; the constraint is the delay in solving problems as notified by the Traffy Fondue platform.

Keywords: Platform, Traffy Fondue, Innovation, Complaints.

บทนำ

จากแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนนโยบายยกระดับขีดความสามารถเพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของรัฐบาลดิจิทัลทั้งด้านเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคมเพื่อปฏิรูปเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยประเทศสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้าน ทั้งการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมดำเนินบนฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตหลายประเทศในโลกจึงจำเป็นต้องให้ทุกประเทศต้องปรับตัวไปสู่ความเป็นดิจิทัล ทั้งนี้ภาครัฐในหลายประเทศเปลี่ยนแปลงจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล จากคำอธิบายข้างต้น ผู้เขียนสรุปได้ว่ารัฐบาลดิจิทัล หมายถึงการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยีโดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1) การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (Reintegration) เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ 2) การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง (Needs based holism) 3) การใช้ศักยภาพในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม (Digitalization) (Jensantikul, Sansri & Sangkachan, 2023) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดแนวโน้มทิศทางการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลโลกขึ้น ที่ผ่านมามีองค์กรภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอดและเมื่อโลกเริ่มก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี

ดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วนจึงเกิดขึ้นโดยเฉพาะภาครัฐ ประเทศไทยได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและการพัฒนาประเทศ เพื่อการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของรัฐบาล โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างระบบการบริการของรัฐบาลในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยีเป็นการบูรณาการการทำงานหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับ ควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลางติดต่อประสานงานองค์กรภาครัฐ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2558 อ้างถึงในพระมหาไถยน้อย ญาณเมธี (สลาภสิงห์) และพระศิลาศักดิ์ สุมะโร (บุญทอง), 2564)

สำหรับการจัดการเมืองที่มีความซับซ้อนและมีปัญหาที่หลากหลายและมีข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อให้เข้าถึงปัญหาสาธารณะของเมือง ใน พ.ศ. 2560 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ เนคเทค หน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ปี 2562 ได้เปลี่ยนเป็น กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือ อว.) ได้วิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารและแก้ไขปัญหาเมืองและชุมชนชื่อว่า ทราฟฟี่ฟองดูว์ซึ่งผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงมาพัฒนาเป็นระบบ อาทิ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และแชตบอท สู่แพลตฟอร์มสำหรับสื่อสารเรื่องปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาขยะ ปัญหาความสะอาด ปัญหาทางเท้า และสามารถติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ โดยหน่วยงานจะได้รับแจ้งรายงานปัญหาที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการ เช่น ภาพถ่าย ตำแหน่งบนแผนที่ และสามารถให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน โดยเป้าหมายสำคัญของแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ คือ การบริหารจัดการเมืองและชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมายของการนำไปใช้ประโยชน์จึงมุ่งเน้นไปยังหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นิติบุคคลที่บริหารหมู่บ้าน อาคารที่พักอาศัย อาคารสำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดที่มีระบบรับแจ้งปัญหาอยู่แล้วสามารถนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์มาใช้เพิ่มช่องทางใหม่ในการรับแจ้งและจัดการปัญหาที่พบผ่านไลน์ แชตบอทแบบอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ และยกระดับการมีส่วนร่วมของพลเมืองและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเสรี ทุกพื้นที่และทุกเวลา (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ม.ป.ป.)

ทั้งนี้ผู้เขียนพิจารณาแล้วว่าแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์จัดเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านการบริการสาธารณะที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงานเพื่อลดต้นทุน มีความรวดเร็วและสามารถทำให้ทุกคนเข้าถึงบริการสาธารณะได้ โดยพิจารณาใน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และ 2) ด้านแนวคิดในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเปลี่ยนจากการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการไปสู่การให้ความสำคัญกับข้อมูล เปิดเผยข้อมูลของภาครัฐ คุ้มครองข้อมูลของประชาชน รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลหรือเสียงความต้องการจากผู้ใช้บริการ (นิภาพรรณ เจนสันติกุล, 2566)

จากความเป็นมาข้างต้นเป็นที่มาของบทความวิชาการเรื่องแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์: นวัตกรรมเพื่อการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความเป็นมาของแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์และวิเคราะห์ข้อดี ข้อจำกัดของการนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ไปใช้ในการบริหารจัดการเมืองโดยนำองค์ความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และอธิบาย โดยบทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่องการนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์มาใช้ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ความเป็นมาของแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์

แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ถูกพัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้นำไปประยุกต์ใช้ในงานเมืองอัจฉริยะ โดยอาศัยเทคโนโลยีเซนเซอร์และปัญญาประดิษฐ์หรือเอไอในการ “เปลี่ยนปัญหาของประชาชนให้เป็นข้อมูล” และ “เปลี่ยนข้อมูลให้เป็นความเข้าใจ” เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2565ก)

แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ คือ แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองเป็นเครื่องมือในการรับแจ้งปัญหาของประชาชน สามารถบริหารจัดการ และติดตามการแก้ไขปัญหาได้ทุกที่ทุกเวลา และทันต่อเหตุการณ์ โดยทราฟฟี่ฟองดูว์นั้น อาจจะเรียกแบบไทย ๆ ว่า “ทานฟี่ ฟองดูว์” ซึ่งคำว่า “ฟองดูว์” (Fondue) เป็นคำพ้องมาจาก คำว่า “ฟอง+ดู” คือ การฟองด้วยภาพ มีการส่งภาพมาให้และมีการชี้ชวนกันไปดู และเมื่อเห็นภาพก็จะรู้ถึงปัญหา ซึ่งจะดูสถานที่ไหนนั้น ได้มีการระบุตำแหน่งบนแผนที่ มีการส่งพิกัดแจ้งมาพร้อมกับการแจ้งปัญหา แล้วปัญหาก็จะถูกส่งตรงไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขให้ตรงจุดและรวดเร็ว (ศุภรา พันธุ์ติยะ และปวีณา ครุฑธำพันธ์, 2565)

จุดเริ่มต้นของทราฟฟี่ฟองดูว์นั้น เริ่มมาจากเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2561 ทีมวิจัยของ ดร.วสันต์ ภัทรอริคม ได้รับทุนสนับสนุนจากเนคเทค เพื่อทำการศึกษาเมืองอัจฉริยะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะในจังหวัดภูเก็ต ด้วยการจัดทำข้อมูล เช่น สถานที่ เวลา สถิติการจัดเก็บ รวมไปถึงเส้นทางเดินรถและการใช้น้ำมันในการจัดเก็บขยะของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลจังหวัดภูเก็ตสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้า และประชาชนรับรู้ช่วงเวลาที่จะไปทิ้งขยะ จึงได้พัฒนาเป็นระบบจัดการการเก็บขยะอัจฉริยะขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาขยะ จากนั้นจึงได้มีการพัฒนาทราฟฟี่ฟองดูว์ขึ้นมา ซึ่งเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ของทราฟฟี่ฟองดูว์ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาจราจร ซึ่งทีมนักวิจัยเล็งเห็นว่าสามารถที่จะพัฒนาระบบและต่อยอดไปเป็นผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ภายใต้อชื่อ ทราฟฟี่ฟองดูว์ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันได้ (กุลธิดา สิทธิธำชัย, 2565) จึงได้พัฒนามาเป็นทราฟฟี่ฟองดูว์เพื่อบริหารจัดการปัญหาเมือง โดยทีมวิจัยได้ตระหนักถึงความลำบากของประชาชนในการแจ้งความต้องการหรือปัญหาไปยังหน่วยงานผู้ดูแลพื้นที่ต่าง ๆ และเข้าใจถึงอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการสำรวจปัญหาเมือง แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์จึงถูกใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหา พร้อมทั้งส่งตรงถึง “หน่วยงานผู้รับผิดชอบ” ช่วยให้เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความ

ต้องการของประชาชน และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ประเทศไทยพร้อมที่จะก้าวสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2565ข)

ในปัจจุบัน ทีมนักวิจัยเนคเทค สวทช. ได้เปิดให้ใช้งาน แพลตฟอร์มทราฟฟี่ ใน 2 ระบบ ได้แก่ ระบบแรก คือ ระบบจัดการการเก็บขยะอัจฉริยะที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการการเก็บขยะ ซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญของคนเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบดังกล่าวมีการใช้งานทั้งเซนเซอร์และระบบติดตามตำแหน่งด้วยดาวเทียม โดยใช้ติดตามรถขยะ มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์จุดเก็บขยะ เส้นทางรถเก็บขยะและแสดงผลบนระบบแดชบอร์ด พร้อมทั้งทำนายและจัดเส้นทางรถเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายของการจัดเก็บขยะในพื้นที่ต่าง ๆ ส่วนอีกหนึ่งระบบ คือ ทราฟฟี่ฟองดูว์ เป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความสะอาด ปัญหาทางเท้า ไฟส่องสว่าง หรือถนนชำรุด โดยเป็นการแจ้งปัญหาในรูปแบบที่มีข้อมูลเพียงพอให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที เช่น มีภาพถ่าย และตำแหน่งบนแผนที่ ขณะเดียวกันหน่วยงานที่รับผิดชอบก็สามารถให้ข้อมูลและอัปเดตสถานการณ์การแก้ไขปัญหาสื่อสารกลับมาให้แก่ประชาชนได้ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ใช้งานที่ยังมีระบบบริหารจัดการและติดตามปัญหา บริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน ซึ่งหน่วยงานของรัฐและเอกชนสามารถตั้งกลุ่มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาของตนเองได้อีกด้วย (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2564)

ที่ผ่านมาเนคเทค สวทช. ร่วมมือกับสมาคมสันนิบาตเทศบาล และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ ไปใช้งานในพื้นที่ต่าง ๆ อีกทั้งยังร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยนำทราฟฟี่ฟองดูว์ไปใช้กับการรับแจ้งการเผาหรือการเกิดไฟป่าใน 50 จังหวัดอีกด้วย นอกจากนี้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 ซึ่งพบการระบาดในเกือบทุกพื้นที่ ทีมนักวิจัยเนคเทค สวทช. ได้ประยุกต์ใช้ทราฟฟี่ฟองดูว์ในแพลตฟอร์มไลน์แชทบอท เพื่อให้ประชาชนใช้ในการรายงานข้อมูลบุคคลเดินทางจากพื้นที่เสี่ยงการระบาดโควิด-19 และพื้นที่กรุงเทพมหานครเดินทางกลับภูมิลำเนาได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากกระทรวงมหาดไทยในฐานะหน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลดังกล่าวต้องการทราบว่า คนที่มีความเสี่ยงจากโรคโควิด-19 เดินทางกลับมายังภูมิลำเนาอาศัยอยู่ที่ใดของประเทศบ้าง เพื่อช่วยเจ้าหน้าที่ในการคัดกรองคนที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงให้มีส่วนรับผิดชอบสังคมและมีการปฏิบัติตัวตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2564)

แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ เกิดขึ้นจากการผสมผสานการทำงานของ 2 เทคโนโลยีหลัก คือ เทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลตำแหน่งของสถานที่ รวมถึงรูปภาพของสถานที่ (Geographical Information System: GIS) ร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ออกมาเป็นข้อมูลที่พร้อมใช้งาน จุดเริ่มต้นของการพัฒนาแพลตฟอร์มนี้ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล อาคารสำนักงาน หน่วยงานด้านงานบริการสาธารณะ ตลอดจนภาคเอกชน เช่น

โครงการบ้านจัดสรร มีช่องทางใหม่ในการรับแจ้งและจัดการปัญหาที่พบผ่านไลน์แชตบอทแบบอัตโนมัติ ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาพร้อมทั้งส่งตรงถึงหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ช่วยให้เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาได้รวดเร็ว ปัญหาไม่ลุกลาม ตรงตามความต้องการของประชาชน ที่สำคัญสามารถตรวจสอบได้ ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการกว่า 1,500 หน่วยงาน แบ่งเป็น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 96 หน่วยงาน เทศบาล 357 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 350 แห่ง อาคาร 232 แห่ง นิคม 12 แห่ง และหน่วยงานอื่น ๆ อีก 456 แห่ง

ความแตกต่างที่ทำให้ทราฟฟี่ฟองดูว์พิเศษกว่าการรับแจ้งปัญหาด้วยช่องทางอื่น อย่างการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ ไลน์กลุ่ม หรือเว็บไซต์ เพราะทราฟฟี่ฟองดูว์ มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่อง และมีช่องทางรับแจ้งที่หลากหลาย ทั้งโทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ และแชตบอทที่สามารถส่งต่อเรื่องถึงหน่วยงานได้โดยตรงในทันที และยังสามารถติดตามการแก้ไขได้แบบทันที พร้อมทั้งแจ้งสถิติการแจ้งปัญหาต่าง ๆ ในแต่ละพื้นที่ (Smart City Thailand, ม.ป.ป.)

ผลการนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์มาใช้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า จุดเริ่มต้นของแพลตฟอร์มมาจากการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่จังหวัดภูเก็ต เมื่อปี พ.ศ. 2558 จากการเรียกร้องเรื่องการบริหารจัดการปัญหาขยะโดยประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขอย่างดี เมื่อปัญหาขยะสามารถแก้ไขได้ ปัญหาอื่น ๆ ก็สามารถแก้ไขได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้จุดประสงค์ของทราฟฟี่ฟองดูว์ คือ การใช้แพลตฟอร์มลดช่องว่างระหว่างผู้ประสบปัญหา กับหน่วยงาน เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ช่วยให้เจ้าหน้าที่เห็นข้อมูลที่ต้องชัดเจนในขณะนั้น และพร้อมที่จะไปแก้ไขทันที อีกทั้งยังช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลภาพรวมของปัญหา เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำมาบริหารจัดการเมืองให้ดีขึ้น หลังจากนั้นแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์เริ่มมีการนำมาใช้และมีการพัฒนาระบบมาอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่ต้องการจับคู่คนที่เห็นปัญหากับคนที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา

ปัจจุบันมีการใช้งานทราฟฟี่ฟองดูว์ในหลายเมือง ทั้งจังหวัดภูเก็ต จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดนครราชสีมา และอื่น ๆ เทศบาลทั่วประเทศ 357 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 350 แห่ง หน่วยงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 96 หน่วยงาน นิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศ 12 แห่ง รวมทั้งส่วนของกรุงเทพมหานคร 50 เขต จากสถิติการใช้งาน พบว่า ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ ปัญหาถนนและทางเท้า รongลงมา คือ น้ำท่วม และอื่น ๆ เช่น ปัญหาขยะ สุนัขจรจัด รวมทั้งหมดกว่า 140,000 เรื่อง มีการบริหารจัดการ คือ จำแนกให้เขตและสำนักต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานภายนอกมาร่วมกันรับเรื่องโดยใช้ทราฟฟี่ฟองดูว์ และประสานหน่วยงานภายนอกมาช่วยเหลือ โดยกระจายอำนาจให้อำนาจการเขตกระจายงบประมาณให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเขตที่อยู่ใกล้ประชาชนเข้าถึงการแก้ปัญหาได้ง่ายขึ้น

โดยในส่วนของจังหวัดนครราชสีมาพยายามที่จะพัฒนา แก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากการใช้แอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้วยความร่วมมือกับทุกหน่วยงานในการเป็นแอดมินดูแลปัญหา ประกอบไปด้วย ส่วนราชการ

ภูมิภาค 35 หน่วย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล 334 แห่ง ปัจจุบันมีหน่วยงานแอดมินในจังหวัดมากกว่า 400 หน่วย แม้จะมีปัญหาและอุปสรรคจำนวนมาก แต่จังหวัดนครราชสีมา ก็ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา โดยมีความตั้งใจนำความรู้ไปใช้ ปัจจุบันยังคงมีปัญหาเชิงระบบส่วนราชการ และปัญหาส่วนจังหวัดในการแบ่งเขตพื้นที่ รวมถึงการแจ้งเตือนให้แก่สถานตำรวจ สถิติการใช้งานหนึ่งเดือน ได้รับแจ้งปัญหาประมาณ 1,900 เรื่อง โดยมีสถานะรอรับเรื่อง กำลังดำเนินการ ส่งต่อ และเสร็จสิ้น โดยสัดส่วนของเรื่องที่เสร็จสิ้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จังหวัดนครราชสีมา มีระบบให้หัวหน้าหน่วยเข้ามาอบรม ในฐานะหน่วยงานราชการจังหวัด สำหรับมอบหมายและกำกับดูแลพื้นที่นครราชสีมา 32 อำเภอ รองผู้ว่าราชการจังหวัด 4 ท่าน กำกับดูแลคนละ 8 อำเภอ เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเร่งรัดติดตาม โดยให้เจ้าหน้าที่เข้าไปดูแลปัญหาให้มากขึ้น (ปาลิตา โคนเคน, 2565) และเมื่อศึกษาในงานวิจัยต่างสะท้อนปัญหาที่แตกต่างกันของการนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์มาใช้ อาทิ ในงานวิจัยของนรินทร์ บุญยโยธิน (2566) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การนำทราฟฟิฟองดูว์มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ได้ระบุสภาพปัญหาของการนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์มาใช้ คือ 1) ปัญหาด้านความเสถียรของระบบ ที่มีจะล่มหรือค้างอยู่บ่อยครั้ง 2) ปัญหาด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับทักษะความรู้และการฝึกอบรม 3) ปัญหาด้านความเข้าใจของประชาชนในกระบวนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ว่าต้องเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน และกฎหมาย 4) ปัญหาด้านการขาดการคัดกรองข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียน ขาดการคัดกรองผู้ร้องโดยระบบส่วนกลาง 5) ปัญหาความไม่ชัดเจนของแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน และ 6) ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ในขณะที่งานวิจัยของวรารัตน์ เจนวรพจน์ (2566) ทำการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายทราฟฟิฟองดูว์ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ระบุว่า การนำนโยบายทราฟฟิฟองดูว์ไปปฏิบัติของสำนักงานเขตมีนบุรี มีขั้นตอน และกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์มาช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ ช่วยให้เข้าถึงปัญหาเรื่อง ร้องเรียนของประชาชนนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา รวมถึงการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานด้วย สำหรับการนำไปใช้ในมหาวิทยาลัย พบว่า มีงานวิจัยของกฤษฎา เปรมปรีดี (2563) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนด้วยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันทราฟฟิฟองดูว์ กรณีศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยระบุปัญหาของการนำไปใช้ คือ ปัญหาด้านเครือข่ายและการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบริการวิชาการ ปัญหาการตรวจสอบและส่งต่อปัญหาและข้อร้องเรียนไปยัง ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาเรื่องการไม่มีการประเมินผลหลังการดำเนินงาน และไม่ได้แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้แจ้งปัญหาทุกครั้ง ไม่มีการจัดบันทึกข้อมูลและจัดเก็บสถิติ และไม่มีการจัดทำสรุปผลการดำเนินงาน

จากงานวิจัยข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงภาพของปัญหาโดยรวมที่เกิดขึ้นจากการนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์มาใช้ มีทั้งส่วนของเจ้าหน้าที่ขาดทักษะและความรู้ความเข้าใจในการใช้งานและปัญหาการส่งต่อข้อมูล และข้อร้องเรียนไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ถือเป็นนวัตกรรมที่มุ่งใช้

เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้รัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในอนาคต ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ สรุปดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ไปใช้

ผู้แต่ง/ปี	ชื่อเรื่อง	ปัญหาและอุปสรรคในการนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ไปใช้				
		ด้านความเสถียรของระบบ/เครือข่าย	ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่	ด้านความเข้าใจของประชาชนในกระบวนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก	ด้านโครงสร้างและความพร้อมของหน่วยงาน
กัญญา เรมปรีดี (2563)	การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนด้วยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันทราฟฟิฟองดูว์กรณีศึกษาสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	✓	✓			
วิชญ์วัชร สุขสุข (2565)	การใช้แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนคร					✓
นรินทร์ บุญยโยธิน (2566)	การนำทราฟฟิฟองดูว์มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓	✓	✓
วรรัตน์	การนำนโยบาย		✓	✓	✓	

เจนวรพจน์ ทรายพิฟองดูว์ไปปฏิบัติ:
(2566) กรณีศึกษา สำนักงานเขต
มีนบุรี กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้การปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วน ประกอบด้วย

1. การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากร นอกจากนี้การพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานรุ่นใหม่เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของรัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษ เพื่อลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ โดยระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์รวมทั้งต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมหาศาลในระบบ ในด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความปลอดภัยไซเบอร์

2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐเพื่อนำไปสู่การเป็นดิจิทัล โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชนเปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูล ตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาฐานข้อมูล รวมถึงชุดข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของ และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการและสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชนที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย สำหรับการวางแผนพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ข้อมูลสุขภาพที่จะพัฒนาสู่บริการสุขภาพดีถ้วนหน้า ทะเบียนข้อมูลเกษตร เป็นต้น การเชื่อมโยงการบริหารจัดการ การพัฒนาและการให้บริการของภาครัฐจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคมรวมทั้งเกิดการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ นำไปสู่ความโปร่งใส และลดปัญหาการทุจริต

3. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เช่น บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ บริการยืนยันตัวตน บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการโลจิสติกส์ ให้สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการใช้งานและให้บริการ

4. การจัดให้มีบริการอัจฉริยะที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ บริการอัจฉริยะเป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเข้ากับสถานการณ์โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิดโดยโรงพยาบาล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร รวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเครื่องมือดิจิทัล คือ การเปลี่ยนแปลงในพลวัตของพื้นที่/ชุมชนที่ครั้งหนึ่งเคยมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมต่อมาอินเทอร์เน็ตช่วยให้สามารถสร้างเครือข่ายระดับโลกและสร้างชุมชนใหม่ได้และมีมิตรภาพที่อาจไม่ต้องการปฏิสัมพันธ์ทางกาย ชุมชนดิจิทัลเหล่านี้อาจเป็นพื้นที่ออนไลน์ที่มีจุดประสงค์ทั่วไปสำหรับการแบ่งปัน “ชีวิต” ในทุกส่วน ความหลากหลาย (ไม่ว่าจะธรรมชาติหรือโดดเด่น) หรือพื้นที่ออนไลน์ที่ได้รับการปรับแต่งให้เน้นไปที่ความสนใจเฉพาะกลุ่ม (Benjamin, 2019)

ข้อดีของแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์

จากการศึกษาความเป็นมาของแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ข้างต้น ผู้เขียนวิเคราะห์ข้อดี ข้อจำกัดของแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ ไว้ดังนี้

1. เป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ สอดคล้องกับการพัฒนาเพื่อการเป็นเมืองอัจฉริยะโดยใช้เทคโนโลยีในการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างระบบและการสื่อสารและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจะส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการเมืองโดยภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดเสถียรภาพในการจัดสรรงบประมาณและการให้บริการสาธารณะ รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและร่วมกับรัฐในการให้บริการสาธารณะ (นิภาพรรณ เจนสันติกุล, 2563)

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูลและอัปเดตสถานการณ์การแก้ไขปัญหาสื่อสารกลับมาให้แก่ประชาชนได้ซึ่งสอดคล้องกับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะเป็นกลไกที่ทำให้เกิดการตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงาน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการเสียภาษี การจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ การดำเนินโครงการ อันจะส่งผลให้หน่วยงานรัฐและประชาชนมีความเชื่อมโยงที่ดีต่อกัน ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งกลไกเหล่านี้เป็นตัวชี้วัดในการ

สร้างเสถียรภาพในการทำงานของภาครัฐ ดังนั้นการเปิดข้อมูลต่อสาธารณะจะทำให้ประชาชนไว้วางใจการทำงานหน่วยงานภาครัฐ (Kosorukov, 2017) ดังนั้นการนำข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ มาเผยแพร่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกเมื่อตามที่ประชาชนต้องการ ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กรภาครัฐ (อุเทน บัวแสง และศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ, 2565) อย่างไรก็ตามแพลตฟอร์มทราฟฟิคฟองดูว์ควรมีการออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว คือ การออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล ระบบต้องถูกออกแบบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลถูกประมวลผลด้วยการปกป้องความเป็นส่วนตัวสูงสุด การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือมีฐานการประมวลผลที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลควรดำเนินการเท่าที่จำเป็น โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่น้อยที่สุดและถูกเก็บไว้ในเวลาอันสั้น นอกจากนี้ยังต้องมีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยการออกแบบระบบควรคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

3. ระบบบริหารจัดการและติดตามปัญหา และบริการข้อมูลทางสถิติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 สร้างแพลตฟอร์มการจัดบริการแบบบูรณาการและบริการดิจิทัลภาครัฐ จัดให้มีแพลตฟอร์มบริการดิจิทัลภาครัฐที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ในด้านสำคัญทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้ตลอดเวลา โดยเปิดให้หน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมพัฒนา จัดบริการที่มีความมั่นคงปลอดภัย มีการรักษาความเป็นส่วนตัวและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2566) ทั้งนี้การพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐส่งเสริมการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมถึงบูรณาการการทำงานและการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นเอกภาพ โดยการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มกลางตามหลักเกณฑ์ แนวทางหรือมาตรฐานที่กำหนด เพื่อสร้างการทำงานและการให้บริการดิจิทัลข้ามหน่วยงานแบบไร้รอยต่อ ก่อให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐแบบบูรณาการและบริการดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ภายใต้การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล

ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงการบริการสาธารณะด้วยระบบดิจิทัลเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและเกิดการไหลเวียนแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถือเป็นกระบวนการบริการสาธารณะที่ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตย ทำให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดความโปร่งใสในการทำงาน (Kusnandar, 2018) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์จากเดิมที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดมาสู่กระบวนการที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความเป็นพลเมือง การกระจายอำนาจ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อส่งเสริมการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพและมีธรรมาภิบาลในการทำงาน

ข้อจำกัดของแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ได้รับแจ้งจากแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ล่าช้า ทั้งนี้เป็นเพราะปัญหาที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาที่มีความเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน และการทับซ้อนเชิงพื้นที่ ซึ่งการแจ้งเรื่องแก้ไขยังคงต้องดำเนินการตามระบบราชการทำให้การจัดการปัญหาบางข้อร้องเรียนดำเนินการได้ล่าช้า ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของการนำไปปฏิบัติ โดย Edward (1980) ได้ระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ 1) การสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับฝ่ายต่าง ๆ การสื่อข้อความมีความถูกต้องชัดเจนและตรงกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง 2) ทรัพยากร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติ อำนาจในการบังคับ ข้อมูล เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ 3) ทักษะคตินักปฏิบัติ ได้แก่ การยอมรับต่อนโยบายของนักปฏิบัติหรือผู้ไปปฏิบัติ และ 4) โครงสร้างขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ขนาด ความซับซ้อนของโครงสร้าง มาตรฐาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้เขียนมีความเห็นว่า ปัจจัย 4 ประการมีผลต่อการนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ไปปฏิบัติ ดังที่ปรากฏในงานวิจัยของนรินทร์ บุญยโยธิน (2566) เรื่องการนำทราฟฟิฟองดูว์มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัญหาที่เกิดจากหน่วยงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) เกิดจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ผู้ให้สัมภาษณ์ประสบปัญหาจากการที่ปิดเรื่องเสร็จสิ้นแล้วแต่ทีมงานส่วนกลางกลับเปิดเรื่องขึ้นมาใหม่ ประสบปัญหาจากการที่หน่วยงานนำระบบเข้ามาใช้แต่ไม่มีคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และ 2) เกิดจากหน่วยงานภายนอก เช่น กรมทางหลวงชนบท สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบและการควบคุมของกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทำได้เพียงประสานขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้เพียงเท่านั้น ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงโครงสร้างขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติ และการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับฝ่ายต่าง ๆ การสื่อข้อความมีความถูกต้องชัดเจนและตรงกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง หากสามารถดำเนินการให้ทุกส่วนเข้าใจและลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงานในการทำงานได้ การนำแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์มาใช้เป็นนวัตกรรมที่สื่อสารเรื่องปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นสอดคล้องกับ Chen (2021) ที่ระบุว่า อุปสรรคสำคัญในการพัฒนาสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัล คือ โครงสร้างขององค์กรสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดการขับเคลื่อนงานแบบดิจิทัล และผู้นำดิจิทัล โดยหน่วยงานภาครัฐต้องมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

บทสรุป

แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์เป็นนวัตกรรมที่สื่อสารเรื่องปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบและจัดเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านการบริการสาธารณะที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงานเพื่อลดต้นทุน รวดเร็วและสามารถทำให้ทุกคนเข้าถึงบริการสาธารณะ มีข้อดี คือ 1) เป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือ 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูลและอัปเดตสถานการณ์การแก้ไขปัญหาสื่อสารกลับมาให้แก่ประชาชนได้ และ 3) ระบบบริหารจัดการและติดตามปัญหา บริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 ส่วนข้อจำกัด คือ การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้งจากแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ล่าช้า ทั้งนี้เป็นเพราะปัญหาที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาที่มีความเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน และการทับซ้อนเชิงพื้นที่ซึ่งการแจ้งเรื่องแก้ไขยังคงต้องดำเนินการตามระบบราชการ อย่างไรก็ตามเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์จะถูกนำไปใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีการขยายผลไปในหลายจังหวัดเพื่อศึกษาและพัฒนาระบบการใช้งานให้มีประสิทธิภาพต่อไป เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนและเป็นการปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว

เอกสารอ้างอิง/References

- กัญญา เปรมปรีดี. (2563). รายงานการวิจัยเรื่องการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนด้วยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue กรณีศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กุลธิดา สิทธิธำชัย. (2565). วสันต์ ภัทรอริคม ผู้พัฒนา Traffy Fondue ที่เชื่อว่าปัญหาแก้ไขได้ด้วยความร่วมมือของคนเมือง. สืบค้นจาก <https://adaymagazine.com/traffy-fondue/>.
- นรินทร์ บุญยโยธิน. (2566). การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

- นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2563). เมืองอัจฉริยะ: ความหมายและข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมือง. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*. 7(1), 3-20.
- นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2566). นวัตกรรมการจัดการภาครัฐกับกระบวนทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: การทบทวนองค์ความรู้และประเพณีของนวัตกรรม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มจร วิทยาเขตอีสาน*. 4(1), 63-77.
- ปาไลตา โคนเคน. (2565). *ล่องพีเจอรี่ใหม่ ! Traffy Fondue 2023* ง่าย สะดวกกว่าเดิม เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน. สืบค้นจาก <https://www.nectec.or.th/news/news-article/traffy-fondue-2023.html>.
- พระมหาไถยน้อย ญาณเมธี (สลังสิงห์) และพระศิลาศักดิ์ สุ่มโร (บุญทอง). (2564). การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารวิชาการธรรมทศวรรษ*. 21(3), 289-299.
- วรารัตน์ เจนวนรพจน์. (2566). *การนำนโยบายทราฟฟีฟองดูว์ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร*. (การศึกษานิเทศศาสตร์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วิชญ์วัชร สุกสุข. (2565). *การใช้แพลตฟอร์มทราฟฟีฟองดูว์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนคร*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศุภรา พันธุ์ติยะ และปวีณา ครุฑธาพันธ์. (2565). *ทราฟฟีฟองดูว์ (Traffy Fondue) แก้ไขปัญหาเมือง*. สืบค้นจาก <https://www.nectec.or.th/news/news-article/traffy-article-2022.html>.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *การจัดการปัญหาเมืองและชุมชนด้วยแพลตฟอร์ม Traffy Fondue*. สืบค้นจาก <https://www.nectec.or.th/news/news-pr-news/traffy-fondue-2021.html>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566- 2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.).
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2564). *3 ทศวรรษ สวทช. กับการขับเคลื่อนประเทศด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: ความมั่นคงของประเทศ การรับมือโรคระบาดและภัยพิบัติ*. ปทุมธานี: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2565ก). *3 หน่วยงานรัฐ เสริมแกร่งท้องถิ่น ใช้ Traffy Fondue 'ไลน์สร้างสุข' บริการประชาชน "เจอ แจ่ม จบ สะดวก รวดเร็ว ประทับใจ"*. สืบค้นจาก https://www.nstda.or.th/home/news_post/mou-traffy-fondue/.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2565ข). *Traffy Fondue นวัตกรรม Smart City จบปัญหาเมืองในแพลตฟอร์มเดียว*. สืบค้นจาก https://www.nstda.or.th/home/news_post/traffy-fondue-smart-city/.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). *ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

- อุเทน บัวแสง และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ. (2565). กรอบการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย. *Journal of Modern Learning Development*. 7(5), 63-79.
- Benjamin, W. (2019). *The impact of digital government on citizen well-being*. France: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Chen, B. (2021). Research on the Construction of Digital Government in Digital Economy. *Advances in Economics, Business and Management Research*. 166, 351-356.
- Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Jensantikul, N., Sansri, R. & Sangkachan, T. (2023). *Digital Government: Concepts to apply Technology and Innovation for Public Service*. Proceeding of 18th International Conference on Humanities and Social Sciences (IC-HUSO) 2023, 27th-28th November 2023, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand. 233-240.
- Kosorukov, A. A. (2017). Digital Government Model: Theory and Practice of Modern Public Administration. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*. 20(3), 1-10.
- Kusnandar, I. (2018). New Public Service in a Democratic Government. *Advances in Economics, Business and Management Research*. 93, 110-112.
- Smart City Thailand. (ม.ป.ป.). *Traffy Fondue นวัตกรรม Smart City จบปัญหาเมืองในแพลตฟอร์มเดียว*. สืบค้นจาก <http://smartcitythailand.com/traffy-fondue-smart-city-innovation-platform/>.