

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหา
เชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง
Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

โดย

นายชรินทร์ ทองสุข
รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา
กระทรวงมหาดไทย

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2565 - 2566

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา” ลักษณะวิชา การเมือง ของ นายชรินทร์ ทองสุข เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2565 - 2566

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ลักษณะวิชา การเมือง

ผู้วิจัย นายชรินทร์ ทองสุข **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ 65

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง และ3) เพื่อกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 196 คน และผู้บริหารจำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการดำเนินงานในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมและจำแนกตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue พบว่าอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$) 2) การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 3) การให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 4) การจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นในระดับสูง ได้แก่ ระบบการรับแจ้งปัญหาซึ่งจัดเป็นจุดอ่อนส่วนประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นในระดับต่ำ ได้แก่ ระบบการแก้ปัญหา จัดเป็นจุดแข็งของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา 5) นำผลการวิเคราะห์ SWOT Matrix มาสร้างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ 1. กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของรัฐให้มีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติราชการและเป็นที่พึงของประชาชน 2. กลยุทธ์การพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีแพลตฟอร์มดิจิทัล 3. กลยุทธ์การบูรณาการความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน 4. กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่

Abstract

Title Enhancing Service Solution Efficiency in Area-Based Problem-Solving Service through the City Problem Management Platform: A Case Study of Traffy Fondue in Nakhon Ratchasima Province

Field Politics

Name Charin Thongsuk **Course** NDC **Class** 65

Research's objectives are 1) To study the current situation of providing city problem solving services with the Traffy Fondue platform, Nakhon Ratchasima Province 2) To analyze and compare the service of problem solving in the area with Traffy Fondue platform, Nakhon Ratchasima Province. Classified by type of service agency and urban issues. 3) To Enhancing Service Solution Efficiency in Area-Based Problem-Solving Service through the City Problem Management Platform: A Case Study of Traffy Fondue in Nakhon Ratchasima Province. By using a mixed methodology (Mix Method), the samples used in this research were 196 personnel and 10 executives. Data were analyzed using descriptive statistics such as mean (\bar{x}) and standard deviation (S.D.) and inferential statistics such as t-test.

The results showed that:

1) The operational condition of providing service for solving spatial problems with the Traffy Fondue Platform, Nakhon Ratchasima Province as a whole and classified by the system or working process of the Traffy Fondue Platform was found to be at a high level (\bar{x} = 4.05)

2) Providing services for solving problems with the Traffy Fondue platform, Nakhon Ratchasima Province. Classified by type of service unit there was a statistically significant difference at the .05 level both overall and classified by aspect.

3) Providing location-based problem-solving services with the Traffy Fondue platform, Nakhon Ratchasima Province. Classified by urban issues There was no statistically significant difference at the .05 level both overall and classified by aspect.

4) Prioritizing the needs of providing problem solving services with the Traffy Fondue Platform, Nakhon Ratchasima Province. Issues that have a high level of need include the problem reporting system, which is classified as a weak point. Issues with low requirements include problem solving systems. It is regarded as the strength of providing service for solving problems with the city problem management platform Traffy Fondue, Nakhon Ratchasima Province.

5) Apply the results of SWOT Matrix analysis to create a strategy to increase the efficiency of problem solving services. Area-wise with Traffy Fondue city problem management platform, Nakhon Ratchasima province, including:

1. Strategies to develop the potential of government personnel to have high performance in governance work and to be dependable on the people.

2. Strategies for the development of the public service system using digital platform technology.

3. Strategies for the integration of cooperation between the public and private Sectors.

4. Modern organizational management innovation strategy

คำนำ

ในการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ภาครัฐจำเป็นต้องยึดหลัก "ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม" โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ และแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงาน ให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานให้เทียบได้กับมาตรฐานสากลเปิดกว้าง เชื่อมโยง และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส อันจะนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำ และเอื้อต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดนครราชสีมาซึ่งจัดเป็นหน่วยงานภาครัฐส่วนภูมิภาคที่มีขนาดใหญ่ มีการบริหารจัดการที่ซับซ้อน แต่มีความต้องการจำเป็นที่จะพัฒนาหน่วยงานให้มีความทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ตลอดจนมีนโยบายที่จะลดขั้นตอนการทำงานบางประเภทและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอันจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการอย่างคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่มีประโยชน์ในด้านการรับบริการจากประชาชนเกี่ยวกับการรับแจ้งปัญหาที่มีความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เมื่อนำมาใช้ในจังหวัดนครราชสีมาทำให้จังหวัดนครราชสีมาเป็นองค์กรที่เป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารจัดการภาครัฐด้าน Smart Governance และสามารถก้าวไปสู่การเป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความยั่งยืน และสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับประชาชน ทุกคนที่มาใช้บริการ

(นายชรินทร์ ทองสุข)

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก พลโท เฉลิมชัย รื่นภิรมย์ อาจารย์ที่ปรึกษาเอกสารวิจัย ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการวิจัยมาโดยตลอด ตลอดจน พันเอก ถนอม ขำวิเศษ และ พันเอก กิรติ สุตस्थ्य ที่ได้มอบคำแนะนำให้จัดทำข้อมูล แนวทางการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องและเหมาะสมกับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิ วัชระเกียรติศักดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนวัฒน์ ธิติธนานันท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนพร ฉิมพลี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศธาวัธ พลโคตร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุจิตร ชินสาร ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะผู้บริหารจังหวัดนครราชสีมา หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ นายอำเภอในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาทั้งหมด 32 อำเภอ รวมถึงผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือและให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

และสุดท้ายนี้ ขอขอบคุณทุก ๆ ท่านที่มีได้กล่าวนาม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

(นายชรินทร์ ทองสุข)

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	8
คำจำกัดความ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
นโยบายการบริหารจัดการเมือง จังหวัดนครราชสีมา	10
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการภาครัฐ	20
แพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเชิงกลยุทธ์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
กรอบแนวคิดของการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วย	
แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	44
เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์ม	
บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	
จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง	46
พัฒนากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วย	
แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	49
การตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การพัฒนากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหา เชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	77
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	79
สรุป	79
อภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	98
ผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	99
ผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์กลยุทธ์ฯ	100
ผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	101
ผนวก ง ค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC)	107
ประวัติย่อผู้วิจัย	110

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2-1	การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา กับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บท	14
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	52
4-2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	52
4-3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน	53
4-4	สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วย แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	53
4-5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงาน ในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการ ปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ	54
4-6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้บริการ แก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา	55
4-7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้บริการ แก้ไขปัญหาแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์ การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน	56
4-8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้ บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูล สถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)	57
4-9	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ	58
4-10	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ	59
4-11	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ	60

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-12	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ	62
4-13	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ	63
4-14	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง	64
4-15	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง	65
4-16	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง	66
4-17	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง	67
4-18	การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง	68
4-19	สภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	72
4-20	จัดลำดับความต้องการจำเป็นของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	73

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-21	SWOT Matrix การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	74
4-22	SO/ST/WO/WT การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	75
4-23	SO/ST/WO/WT การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา	76

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1-1	สถิติการแจ้งเรื่องจังหวัดนครราชสีมา ผ่าน Traffy Fondue	6
2-1	แอปพลิเคชัน Traffy Fondue	26
2-2	แอปพลิเคชัน Traffy Waste แก้ปัญหาขยะ	27
2-3	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับยุทธศาสตร์ระดับบน	37
2-4	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์	37
2-5	ความสัมพันธ์ระหว่างการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์และการกำหนดยุทธศาสตร์	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย คือ ให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, 2561) หนึ่งในกลไกการขับเคลื่อนสู่เป้าหมายดังกล่าว คือ การสร้างโอกาสและการสร้างความเสมอภาคให้กับประชาชนชาวไทย ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาประเทศ กล่าวคือ การลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียม สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ จะเป็นการพัฒนาบริการทางสังคมเมืองให้ทั่วถึงมากขึ้น ทั้งนี้ในการบรรลุเป้าหมายนอกจากการลดความเหลื่อมล้ำ การสร้างความเท่าเทียม สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติแล้ว ภาครัฐก็เป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแนวทาง นโยบาย และทิศทางการพัฒนาตามที่กำหนดตามกรอบการบริหารราชการแผ่นดิน และการที่ประเทศไทยจะบรรลุเป้าหมายอนาคตในระยะยาวที่กำหนดไว้ นั้น ระบบบริหารจัดการภาครัฐจะต้องสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีบูรณาการ มีความต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมากการบริหารจัดการภาครัฐขาดประสิทธิภาพ มีปัญหาเชิงการบริหารจัดการและโครงสร้าง ปัญหาคอร์รัปชันและระบบอุปถัมภ์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดให้มียุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในทุกมิติ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ผ่านการมีหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างและภารกิจที่เหมาะสม และวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ของส่วนรวม เปิดโอกาสให้ทุก ๆ ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะ ตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ตลอดจนดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในสังคมได้อย่างเหมาะสม

ในการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ภาครัฐจำเป็นต้องยึดหลัก "ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม" โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ และแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล เปิดกว้าง เชื่อมโยง และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส อันจะนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในโลกแห่งยุคโลกาภิวัตน์ที่สังคมการเมืองเป็นสังคมเสรีประชาธิปไตย พบว่า สังคมมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับ “เมือง” ที่เป็นหน่วยทางสังคม ก็หลีกเลี่ยงกระแสการดังกล่าวไม่ได้ แม้ว่าเมืองในความคิดของตะวันตกยอมรับและเชื่อว่าเป็นหน่วยทางสังคมที่สำคัญจนอธิบายว่า “เมือง คือ แหล่งอารยธรรมของมนุษยชาติ” เพราะพบปรากฏการณ์เชิงประจักษ์ว่าหน่วยทางสังคมอื่น ๆ พัฒนาไปสู่ความเป็นเมือง เพราะเมืองมีผลต่อคุณภาพของวิถีชีวิตผู้คน ทำให้เมืองเป็นหน่วยทางสังคมที่หลบหลีกได้ยาก พัฒนาการของเมืองมาถึงยุคสมัยปัจจุบันจึงมีความสลับซับซ้อนทุกมิติ เกิดปัญหาขึ้นมากมายในทุกมุมเมือง แต่บางเมืองยังขาดการบริหารจัดการเมืองที่ดี พร้อม ๆ กับยังมีข้อจำกัดขององค์ความรู้เกี่ยวกับเมือง หรือมีความรู้แต่ไม่ร่วมสมัยและไม่นำความรู้ร่วมสมัยนั้นมาบริหารจัดการเมือง (รงค์ บุญสายขวัญ, 2561)

กระแสการพัฒนาเมืองได้เปลี่ยนแปลงได้ตามวิถีชีวิตของพลเมืองในแต่ละยุคแต่ละสมัย ด้วยเหตุผลทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีวิวัฒนาการไปเรื่อย ๆ จากชุมชนเมืองสมัยโบราณที่เป็นที่อยู่อาศัยของชนชั้นปกครองและข้าราชการเพียงอย่างเดียว ส่วนประชาชนส่วนอื่น ๆ ยังทำอะไรทำเนาอยู่ในพื้นที่ชนบท จะเข้าเมืองเป็นครั้งคราว ในยามที่มาขายผลผลิตทางเกษตรหรือถูกเกณฑ์มารับใช้ชนชั้นปกครองตามกฎหมาย ปัญหาเมืองในยุคนี้ก็จะเป็นเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจากข้าศึกศัตรูเมื่อเมืองพัฒนามาสู่การเป็นเมืองของพลเมืองจริง ๆ โดยเป็นที่อยู่อาศัยและประกอบธุรกิจของคนทุกชนชั้น จึงมีพลเมืองเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางของวิถีชีวิตเมืองในยุคปัจจุบัน เมืองของพลเมืองในยุคแรกเกิดจากประชากรชนบทอพยพย้ายถิ่นฐานเข้ามาเป็นประชากรเมืองเพิ่มขึ้นมาก ปัญหาที่ตามมาคือ เรื่องสุขอนามัยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเสี่ยงต่อการเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ อันเกิดจากการมีผู้คนมากระจุกตัวกันอย่างหนาแน่น เช่น การจัดการของเสียที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดโรคระบาด ความเสี่ยงต่อการเกิดเพลิงไหม้ใหญ่เนื่องจากอาคารไม่ได้มีมาตรฐานการป้องกันไฟที่ได้มาตรฐาน ส่วนเมืองในปัจจุบันก็มีปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดและมลภาวะทางอากาศ เป็นต้น

นอกจากนี้ภัยคุกคามในเมืองที่ส่งผลต่อผู้คนและสัตว์ในเมือง (National Geographic, 2021) ได้นำเสนอข่าวเกี่ยวกับ “ภัยคุกคามที่ส่งผลต่อผู้คนและสิ่งมีชีวิตในเมือง” โดยแสดงให้เห็นถึงผลที่เกิดจาก “ความเป็นเมือง” และ “ปัญหาเฉพาะ” ที่ตามมา ที่ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อมนุษย์เท่านั้น แต่พืชและสัตว์ที่ดำรงชีวิตในพื้นที่เมืองก็ได้รับผลกระทบด้วย เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้พลังงานการใช้รถยนต์ การจราจร การใช้น้ำ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ประโยชน์ที่ดิน ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะทวีความรุนแรงมากขึ้น หากจำนวนประชากรและปัญหาสิ่งแวดล้อมเมืองเพิ่มขึ้น โดยภัยคุกคามเหล่านี้ได้แก่ ปัญหามลพิษทางอากาศ ไอเสียรถยนต์ทำให้ระดับตะกั่วในอากาศของเมืองสูงขึ้น ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อสุขภาพของมนุษย์ ปัญหาขยะจำนวนมากที่ไม่ได้มีการจัดเก็บและรวบรวมทำให้มีการปนเปื้อนสู่แหล่งน้ำและดิน จนนำมาสู่อันตรายต่อสิ่งมีชีวิต การพัฒนาเมืองแบบไร้ทิศทางสามารถเพิ่มความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เกิดน้ำท่วมฉับพลัน การก่อสร้างที่ทำให้เกิดสิ่งกีดขวางทางกายภาพ อาจก่อผลกระทบต่ออาการเจริญเติบโตของรากต้นไม้ และนำไปสู่การสูญเสียต้นไม้ในเมือง ในขณะที่ประชากรสัตว์ในเมืองถูกรบกวนด้วยสารพิษ

ยานพาหนะและการสูญเสียถิ่นที่อยู่และแหล่งอาหาร และปัญหาเหล่านี้ยังไม่ถูกแก้ไขได้อย่างทันท่วงทีสำหรับบางเมืองที่ขาดการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี (National Geographic: 2021)

ในขณะเดียวกันการพัฒนาเมืองโดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลหรือข้อมูลสารสนเทศ นวัตกรรม หรือการสื่อสาร เพื่อประสิทธิภาพของการให้บริการและการบริหารจัดการเมือง ลดต้นทุน และลดการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ลดการเกิดของเสียและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงลดปรากฏการณ์เกาะความร้อน (Heat Island Effect) ตลอดจนการวางผังเมืองที่ชาญฉลาด รองรับการใช้ชีวิตที่สะดวกสบาย และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งนี้มีการแบ่งกลุ่มความเป็นเมืองและกำหนดกรอบการพัฒนาเมืองขึ้น โดยแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ 1) เมืองนำอยู่ คือ การฟื้นฟูเมืองเดิม พัฒนาให้เป็นเมืองนำอยู่ที่ใช้เทคโนโลยี โครงสร้างคมนาคมขนส่ง พลังงาน และดิจิทัล ปรับเปลี่ยนฟื้นฟูเมืองให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น 2) เมืองทันสมัย คือการพัฒนาเมืองใหม่โดยก่อสร้างพื้นที่เมืองขึ้นมาใหม่ทั้งหมด รวมถึงการพัฒนาเมืองทุกมิติให้เป็นเมืองที่ทันสมัย นอกจากนี้คณะกรรมการขับเคลื่อน การพัฒนาเมืองอัจฉริยะได้กำหนดองค์ประกอบพื้นฐานของเมืองอัจฉริยะไว้ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านคมนาคมขนส่ง (Smart Mobility) ด้านการศึกษาและความเท่าเทียมกันในสังคม (Smart People) ด้านความปลอดภัย (Smart Living) ด้านความสะดวกในการทำธุรกิจ (Smart Economy) ด้านบริการจากภาครัฐ (Smart Governance) ด้านพลังงาน (Smart Energy) และด้านสิ่งแวดล้อม (Smart Environment) (กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2565)

ทั้งนี้จากการศึกษาวิวัฒนาการของเมือง จะเห็นว่าชุมชนเมืองในแต่ละยุคสมัย มีปัญหาแตกต่างกันไป ซึ่งผู้มีหน้าที่ในการบริหารจัดการเมืองก็ได้พยายามแก้ปัญหาโดยตลอด เช่น มีระบบการระบายน้ำเสียและการจัดการของเสียที่ได้มาตรฐาน มีกฎหมายควบคุมอาคารที่มีเป้าหมายเพื่อป้องกันสาธารณภัยและมีหน่วยงานดับเพลิงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีการบริหารจัดการจราจรเพื่อลดปัญหาการติดขัด แต่เมืองในอนาคตที่ประชากรเมืองจะกลายเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของโลก มีคนอยู่ในเมืองมากกว่าครึ่งหนึ่งของประชากรทั้งหมด เนื่องจากเมืองมีแรงดึงดูดด้านฐานเศรษฐกิจ ด้านการค้าและบริการ การบริหารการปกครองและสาธารณูปการทั้งหลายตั้งอยู่ในเขตเมือง ปัญหาเมืองในอนาคตเมื่อวิถีชีวิตในเมืองเปลี่ยนไป ปัญหาของเมืองก็จะเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน RICHARD FLORIDA ได้คาดการณ์ปัญหาเมืองในอนาคตในบทความเรื่อง RANKING CITIES BY THE NEW URBAN CRISIS เผยแพร่ทางเว็บไซต์ WWW.CITYLAB.COM เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2562 โดยระบุว่า ปัญหาหลักหรือวิกฤติการณ์ของเมืองในอนาคตมี 3 ประการ ได้แก่ (1) ความเหลื่อมล้ำทางสังคม (2) การแบ่งแยกทางเศรษฐกิจ (3) ความสามารถในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งทั้ง 3 ล้วนเป็นประเด็นด้านเศรษฐกิจ และมีผลต่อเนื่องไปยังสังคมและกายภาพเมือง อีกทั้งบทความดังกล่าวได้ระบุว่า วิกฤติการณ์ทั้ง 3 ข้อนี้ มีแนวโน้มจะมีความรุนแรงในเมืองขนาดใหญ่มากกว่าในเมืองขนาดกลางและขนาดเล็ก (พนิต ภูจินดา, 2565: ออนไลน์)

นอกจากนี้ข้อมูลจากงานเสวนา MQDC Sustain novation Forum 2022 ภายใต้วหัวข้อ “เมืองเปลี่ยน คนต้องปรับ รับมือวิกฤติอย่างไร” จัดโดย บริษัทแมกโนเลีย ควอลิตี้ ดีเวลล็อปเม้นต์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (MQDC) เมื่อวันที่ 25 ส.ค. 65 มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความท้าทายในการรับมือวิกฤติเมือง โดย“รศ.ดร.สิงห์ อินทรชูโต” หัวหน้าคณะที่ปรึกษาศูนย์วิจัยและนวัตกรรมเพื่อ

ความยั่งยืน (RISC) มองว่า สิ่งสำคัญ คือ ปัจจุบันไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ทำให้เราไม่รู้สุขภาพเมือง เป็นข้อมูลขาด ๆ เกิน ๆ เป็นโจทย์สำคัญที่ว่า ทำไมไม่สามารถใช้ข้อมูลที่มีอยู่ได้ ไม่สามารถคาดการณ์อนาคตได้ และไม่สามารถให้กระบวนการแก้ปัญหาได้เพราะไม่มีข้อมูล โดยในต่างประเทศหลายเมือง ผู้บริหารเมืองมีวิสัยทัศน์และกล้าที่จะผิดพลาด การกล้าที่จะผิดพลาดเป็นสิ่งสำคัญในการเปลี่ยนวิกฤติเป็นโอกาส เช่น ในเมืองเฮลซิงบอร์ก สวีเดนนายกเทศมนตรีของเมืองให้รางวัลกับทีมที่แก้ปัญหาเมืองได้ และให้รางวัลกับทีมที่พลาดไม่ประสบความสำเร็จเช่นกัน เหตุผลเพราะการที่ยอมรับได้ว่าการผิดพลาดเป็นเรื่องที่ดี ทำให้คนที่คิดกล้าคิดกล้าเสนอ และไม่ถูกลงโทษจากความผิดพลาด แต่ให้เงินรางวัลไปคิดต่อ เป็นวิสัยทัศน์ของการพัฒนา (กรุงเทพธุรกิจ, ออนไลน์, 2565)

อีกทั้งคนไทยกำลังอยู่ในวิถีคนเมือง ประเทศไทยมีการขยายตัวของความเป็นเมืองมาตั้งแต่ทศวรรษ 1960 แม้ประเทศไทยจะประสบความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจในรอบ 4 ทศวรรษที่ผ่านมา ทว่าโมเดล การพัฒนาแบบเดิมเริ่มมาถึงทางตันด้วยข้อจำกัดหลายประการ อาทิ ผลผลิตทางการผลิตที่ต่ำ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรงในตลาดโลก ฯลฯ ไทยจึงจำเป็นต้องมองหาโมเดลการพัฒนาแบบใหม่ที่ตั้งอยู่บนฐานของความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม การยกระดับเทคโนโลยีอุตสาหกรรม รวมถึงต้องปรับตัวและมองหาโอกาสจากการขยายตัวของความเป็นเมืองเพื่อแข่งขันกับนานาชาติในอนาคตได้

เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านนวัตกรรม ให้ความเป็นเมืองได้รับการพัฒนาและมีระบบการบริหารจัดการปัญหาเมืองได้อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals – SDGs) ในเป้าหมายที่ 11 ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ มีความครอบคลุม ปลอดภัย ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน มีเป้าประสงค์ครอบคลุมในประเด็นที่สำคัญ คือ การวางแผนของบริหารจัดการเมืองและชุมชนอย่างมีส่วนร่วม บูรณาการและยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการยกระดับการพัฒนาเมืองและขีดความสามารถให้ครอบคลุมและยั่งยืนเพื่อการวางแผนและบริหารจัดการการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์อย่างมีส่วนร่วมบูรณาการและยั่งยืนภายในปี 2573 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ออนไลน์, 2565)

ในปีพ.ศ. 2560 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือเนคเทค หน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ปี 2562 ได้เปลี่ยนเป็น กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือ อว.) ได้วิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารและแก้ไขปัญหาเมืองและชุมชน ชื่อว่า Traffy Fondue โดยเกิดจากความคิดพื้นฐานที่ว่า ปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมเมืองหรือที่เรียกว่า “ปัญหาเส้นเลือดฝอย” ต้องถูกแก้ไข และหน่วยงานภาครัฐต้องรู้จักการผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงมาร่วมด้วยช่วยกันในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ อาทิ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) และ Chatbot สู่แพลตฟอร์มสำหรับสื่อสารเรื่องปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาขยะ ปัญหาความสะอาด ปัญหาทางเท้า และสามารถติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาของ

หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ โดยหน่วยงานจะได้รับแจ้งรายงานปัญหาที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการ เช่น ภาพถ่าย ตำแหน่งบนแผนที่ และสามารถให้ข้อมูลสถานการณ์แก้ไขปัญหาแก่ประชาชน

เป้าหมายสำคัญของแพลตฟอร์ม Traffy Fondue คือ การบริหารจัดการเมืองและชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมายของการนำไปถูกใช้ประโยชน์จึงมุ่งเน้นไปยังหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นิติบุคคลที่บริหารหมู่บ้าน อาคารที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดที่มีระบบรับแจ้งปัญหาอยู่แล้ว สามารถนำ Traffy Fondue มาใช้เพิ่มช่องทางใหม่ในการรับแจ้งและจัดการปัญหาที่พบ ผ่าน LINE Chatbot แบบอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ และยกระดับการมีส่วนร่วมของพลเมือง (Citizen Engagement) และผู้เกี่ยวข้องได้อย่างเสรี ทุกพื้นที่และทุกเวลาวันที่ 9 กันยายน 2562 กระทรวงมหาดไทย (มท.) ได้ลงนามความร่วมมือกับ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในโครงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเมืองและบริการประชาชน เพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เนคเทค สวทช. พัฒนาขึ้นมาใช้ในการพัฒนาเมือง ขับเคลื่อนการพัฒนาสู่เมืองอัจฉริยะ โดยนำเทคโนโลยี Big Data ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของเมืองและชุมชน มาส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) นำไปใช้ประโยชน์ด้วยแพลตฟอร์ม Traffy Fondue และได้ขยายผลไปยังการแก้ไขปัญหามลพิษจากการเผาทุกชนิด

สำหรับปัญหาเมืองที่ประชาชนแจ้งผ่าน Traffy Fondue แยกตามประเด็นของปัญหาได้ 16 ประเด็น คือ ไฟฟ้า/แสงสว่าง ประปา จราจร/รถยนต์ ถนน ทางเท้า ระบบสื่อสาร กลิ่น เสียง ความสะอาด ความปลอดภัย ต้นไม้สาธารณะ อาคารชำรุด วัสดุชำรุด ห้องประชุม ระบบปรับ อากาศ และสัตว์ ซึ่งหากจุดที่เกิดเหตุยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบลงทะเบียนไว้ในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ระบบจะดำเนินการแจ้งให้ผู้แจ้งเหตุรับทราบโดยอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้แจ้งดำเนินการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านช่องทางอื่น ๆ ต่อไป

จากแนวทางข้างต้น จังหวัดนครราชสีมาซึ่งเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่มากที่สุดในประเทศไทย มีพื้นที่ 20,493.964 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,808,728 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 12.12 ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศรองจากกรุงเทพฯ มีประชากร จำนวน 2,634,154 คน เป็นชาย 1,303,951 คน เป็นหญิง 1,342,450 คน จำนวนครัวเรือน 965,320 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565)

จากจำนวนประชากรที่มีเป็นจำนวนมาก และขนาดพื้นที่ขนาดใหญ่ ส่งผลให้จังหวัดนครราชสีมาเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ในเมืองที่หลายกหลาย เช่น ปัญหาทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค โดยห้วงระยะเวลาที่ผ่านมาการบริหารจัดการภาครัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐยังเป็นลักษณะการแยกส่วนการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ ยังไม่มีการใช้เทคโนโลยีในลักษณะเช่นเดียวกับ Traffy Fondue ที่มีลักษณะการชี้ไปถึงปัญหาและเกิดการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีลักษณะเป็น One Stop Service ทั้งนี้เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว สนับสนุนการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างเสมอภาค ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เปิดโอกาสให้ประชาชนในการพูดคุยรับแจ้งข้อปัญหา ข้อร้องเรียน และติดตามสถานการณ์การแก้ปัญหา วิเคราะห์และคัดแยกประเภท

ปัญหาจากข้อความ รูปภาพ และตำแหน่ง โดยเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเป็นผู้ใช้แอปพลิเคชันบน ฮาร์ดแวร์ผ่านแพลตฟอร์มในการรับแจ้งและจัดการปัญหา จากทุกที่ ทุกเวลา จังหวัดนครราชสีมา ตระหนักถึงปัญหาข้างต้นและเล็งเห็นประโยชน์จากการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue จึงได้มี หนังสือขอความอนุเคราะห์สนับสนุนการใช้แพลตฟอร์ม Traffy fondue จากเนคเทค และเนคเทคได้ ตอบริการสนับสนุนแพลตฟอร์ม Traffy fondue ให้แก่จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2565 ได้มีการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาเมืองโดยใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ผ่านการจัดอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy fondue มอบความรู้แก่ส่วนราชการ เพื่อรับแจ้งปัญหาเมืองหรือข้อร้องเรียนจากประชาชน ผ่านแอปพลิเคชัน LINE : @traffyfondue และเจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการปัญหาที่ได้รับแจ้ง ผ่าน Traffy fondue หรือผ่านเว็บไซต์ citdata.traffy.in.th ในทุกพื้นที่ของจังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนมีการประชุมประชุมติดตามการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา เมือง Traffy Fondue สำหรับผู้บริหารของจังหวัดนครราชสีมา และได้มีนโยบายให้ทุกภาคส่วนใช้ แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อพัฒนาให้เมืองมีความน่าอยู่ มีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการเมืองให้มีการบูรณาการสาธารณสุขภาค รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน ที่สำคัญ อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนผ่านสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา (แผน 20 ปี) "โคราชเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีความสุข มั่นคง ยั่งยืน" ซึ่งในปัจจุบันมีผลการดำเนินงานดังแผนภาพที่ 1-1

แผนภาพที่ 1-1 สถิติการแจ้งเรื่องจังหวัดนครราชสีมา ผ่าน Traffy Fondue



ที่มา : จังหวัดนครราชสีมา, 2565

จากสภาพปัญหา ความสำคัญและการขับเคลื่อนการดำเนินงานผ่านแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยจึงมุ่งสนใจศึกษาประเด็นที่ สำคัญในมิติของผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้แทนของหน่วยงานทุกภาคส่วนในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้ที่มี บทบาทสำคัญในดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ การประสานงาน ตลอดจนการจัดการระบบและ ติดตามการแก้ไขปัญหา ภายใต้การพัฒนางานวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัด นครราชสีมา” เพื่อเป็นการพัฒนาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงการกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ

สาธารณะของภาครัฐ เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการพัฒนาจังหวัดนครราชสีมาให้เป็นศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ให้สามารถบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ให้ประชาชนในจังหวัดได้รับการบริการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผนในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง
3. เพื่อกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยผ่านการศึกษาสภาพปัจจุบัน ระบบและกลไกในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ฯ ตลอดจนการวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ที่มีการสำรวจสภาพปัญหาการให้บริการ ระบบและกลไกการดำเนินงานในปัจจุบัน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการฯ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion)

2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติที่ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 รุ่น รุ่นละ 100 คน รวมทั้งหมด 400 คน และผู้บริหารของจังหวัดนครราชสีมาที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจสภาพปัญหาการให้บริการและการวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 196 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง

ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ เป็นการคัดเลือกผู้บริหารของจังหวัดนครราชสีมาที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดกลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 10 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ที่มีการสำรวจสภาพปัญหาการให้บริการ ระบบและกลไก การดำเนินงานในปัจจุบัน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับ ปัจจัยในการบริหารจัดการการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาการดำเนินงาน แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ของจังหวัดนครราชสีมา ตอนที่ 4 เป็นคำถาม ปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ของจังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ ที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการฯ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion) และมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มี โครงสร้างในการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ตอนที่ 2 เป็น คำถามปลายเปิด สอบถามข้อมูลประเด็นเกี่ยวกับแนวทางบริหารจัดการการใช้แพลตฟอร์มการ บริหารจัดการเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จากนั้นทำการแปลผลข้อมูล แล้วนำมา สังเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ โดยกระบวนการ SWOT Analysis และร่วมกันกำหนดเป็นกลยุทธ์การเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2565 - พฤษภาคม 2566

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง
3. ทำให้เกิดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

4. ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาในหน่วยงานตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	หมายถึง	การกำหนดแผนการปฏิบัติงานในกระบวนการต่าง ๆ ที่ดีให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับภารกิจและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด
ประสิทธิภาพ	หมายถึง	การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานได้อย่างถูกต้องโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา
Traffy Fondue	หมายถึง	แพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปให้ผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ โดยครอบคลุมตามบริบทของประเด็นปัญหาเมืองเช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น และประเด็นปัญหาด้านสังคม เช่น ประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ รัฐสวัสดิการ เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา 3) เพื่อกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ดังนั้นเพื่อเป็นการทำความเข้าใจจากปัญหาการบริหารจัดการของภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชน ทำความเข้าใจรูปแบบของปัญหาและเชื่อมโยงสู่กรอบแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิจัยในครั้งนี้จึงศึกษาแนวคิดหลักที่ใช้ในการวิจัยซึ่งประกอบด้วย

1. นโยบายการบริหารจัดการเมือง จังหวัดนครราชสีมา
 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการภาครัฐ
 3. แพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue
 4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเชิงกลยุทธ์
 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 6. กรอบแนวคิดของการวิจัย
- โดยมีรายละเอียด ดังนี้

นโยบายการบริหารจัดการเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1. บริบทจังหวัดนครราชสีมา

1.1 ประวัติความเป็นมา

กลุ่มยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา. (2565). แผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 - พ.ศ.2570) ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 จังหวัดนครราชสีมา ได้กล่าวว่า จังหวัดนครราชสีมา เดิมเป็นเมืองโบราณในอาณาจักรไทย ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอสูงเนิน ห่างจากตัวเมืองปัจจุบัน 31 กิโลเมตร เรียกว่า “เมืองโคราชปุระ” หรือ “โคราช” กับ “เมืองเสมา” ซึ่งทั้ง 2 เมือง เคยเจริญรุ่งเรืองในสมัยขอม แต่ในปัจจุบันเป็นเมืองร้างตั้งอยู่ริมลำตะคอง

สมัยกรุงศรีอยุธยา ในแผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราช (พ.ศ. 2199 - 2231) ได้โปรดให้สร้างเมืองใหม่ขึ้นในพื้นที่ตัวเมืองปัจจุบัน โดยเอาชื่อ “เมืองโคราชปุระ” กับ “เมืองเสมา” มาผูกเป็นนามเมืองใหม่เรียกว่า “เมืองนครราชสีมา” แต่คนทั่วไป เรียกว่า “เมืองโคราช”

สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ รัชกาลที่ 1 โปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะเป็นเมืองชั้นเอก ผู้สำเร็จราชการเมืองมียศ เป็น เจ้าพระยา โดย เจ้าพระยานครราชสีมาคนแรกชื่อ ปัน ญ ราชสีมา และใน

รัชกาลนี้เมืองนครราชสีมา ได้นำช้างเผือก 2 เชือก ขึ้นน้อมเกล้าถวาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2369 ในสมัยรัชกาลที่ 3 เจ้าอนุวงศ์ ผู้ครองเมืองเวียงจันทน์ ก่อการกบฏ ยกกองทัพมาตีเมืองนครราชสีมาและกวาดต้อน พลเมืองไปเป็นเชลย คุณหญิงโม (ภรรยาปลัดเมืองนครราชสีมา (พระสุริยเดชะวิเศษ ฤทธิทศทิศวิชัย)) ผู้รักษาเมืองแสร้งทำกลัวเกรงและประจบเอาใจทหารลาว เมื่อถูกกวาดต้อนมาถึงทุ่งสัมฤทธิ์ในเขตอำเภอพิมาย ก็หยุดพักกลางทางพอได้โอกาสคุณหญิงโมก็จัดกองทัพโจมตีกองทัพเวียงจันทน์แตกพ่ายไป วีรกรรมที่คุณหญิงโมได้ประกอบขึ้นนี้ รัชกาลที่ 3 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ สถาปนา คุณหญิงโม ดำรงฐานันดรศักดิ์เป็น “ท้าวสุรนารี” ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้โปรดเกล้าฯ ให้รวบรวมหัวเมืองในเขตที่ราบสูงให้นครราชสีมาเป็นที่ว่าการมณฑลลาวกลาง ในปี พ.ศ. 2534 (ร.ศ. 110) และเปลี่ยนชื่อเป็นมณฑลนครราชสีมา หลังจากนั้น ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ปี พ.ศ. 2476 ได้ยกเลิกการจัดหัวเมืองมณฑล เทศาภิบาล และจัดใหม่เป็นภาคมณฑลจังหวัดนครราชสีมา

1.2 ที่ตั้ง

จังหวัดนครราชสีมาตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 บนที่ราบสูงโคราช ละติจูด 15 องศาเหนือ ลองจิจูด 102 องศาตะวันออก สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 187 เมตร ตัวจังหวัดอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ 259 กิโลเมตร และโดยทางรถไฟ 264 กิโลเมตร

1.3 ขนาดพื้นที่

จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ 20,493.964 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,808,827 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 12.12 ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.4 ประชากร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 จังหวัดนครราชสีมา มีประชากร จำนวน 2,646,401 คน เป็นชาย 1,303,951 คน เป็นหญิง 1,342,450 คน จำนวนครัวเรือน 965,320 ครัวเรือน

1.5 การปกครอง

จังหวัดนครราชสีมา แบ่งปกครองแบ่งออกเป็น 32 อำเภอ 289 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน 737,377 ครัวเรือน มีหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในจังหวัด 196 หน่วยงาน หน่วยบริหารราชการส่วนภูมิภาค 42 หน่วย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 334 แห่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร (ทน.) 1 แห่ง เทศบาลเมือง (ทม.) 3 แห่ง เทศบาลตำบล (ทต.) 68 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 261 แห่ง

2. รูปแบบการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมา มีการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดโดยยึดหลักการที่เชื่อมโยงกับรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปี พ.ศ.2560 หมวดที่ 6 ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 65 ได้วางแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ กล่าวคือ รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย

การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี เป็นการกำหนดกรอบในการพัฒนาประเทศในระยะยาวและกำหนดแนวทางการพัฒนาของทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น

การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาว จึงเป็นการถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาสู่การปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลาอย่างต่อเนื่องและมีการบูรณาการ ตลอดจนสร้างความเข้าใจถึงอนาคตของประเทศไทยร่วมกัน และเกิดการรวมพลังของทุกภาคส่วนในสังคมทั้งประชาชน เอกชน ประชาสังคม ในการขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อการสร้างและรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติและบรรลุนิยามทัศน์ "ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงหรือคติพจน์ประจำชาติ "มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน" เพื่อให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีรายได้สูง อยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดี กินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาค และเป็นธรรม ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ (รัฐบาลไทย, 2559 : 25) ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์ ด้านความมั่นคง
2. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
4. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม
5. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม ที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญโดยการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชน ท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเองของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพ อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง และด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐโดยยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ แยกแยะบทบาท หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่งคั่ง และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธ ไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจนมีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมี การบริหารที่ มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามหลักนิติธรรม

การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561- 2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ก็เพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐให้มีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสม มีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ มุ่งผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีการใช้ หลักธรรมาภิบาล เป็นกรอบในการขับเคลื่อนหน่วยงานให้มีความโปร่งใส ปลอดภัยจากการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นที่เชื่อกันว่าหากประเทศไทยมีการนำธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงาน ในภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว จะทำให้ประเทศมีการพัฒนาไป ในทิศทางที่ดี และเกิดความเป็น ธรรมในสังคม เศรษฐกิจและการเมือง (Suebsuttjit & Laowichien, 2016)

การกำหนดให้มี "ยุทธศาสตร์ชาติ" เพื่อเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศใน ระยะยาวพร้อมกับการปฏิรูปและการพัฒนาระบบและกลไกการบริหารราชการแผ่นดิน ในการ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง จะช่วยยกระดับคุณภาพของประเทศไทย ในทุกภาคส่วนและนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นหรือบรรเทาความรุนแรงจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นใน ปัจจุบัน ทั้งปัญหาทางเศรษฐกิจปัญหาความเหลื่อมล้ำ ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันและปัญหาความ ขัดแย้งในสังคมรวมถึงสามารถรับมือกับภัยคุกคามและบริหารจัดการกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นใน อนาคต ตลอดจนสามารถเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ใหม่ของ โลกได้ ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยยังคงรักษาบทบาทสำคัญในเวทีโลก สามารถดำรงรักษาความเป็นชาติ ที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้คนไทยในประเทศมีความอยู่ดีมีสุขอย่าง ถ้วนหน้ากัน (รัฐบาลไทย, 2559 : 19)

การก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศไทยได้ มีโอกาสกลายเป็น กลุ่มประเทศที่มีรายได้สูง ประเทศไทยจึงต้องการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐจากเดิม “ทำมาก ได้น้อย” มาเป็น “ทำน้อยได้มาก” เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” และ เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิด สร้างสรรค์ และนวัตกรรม (Thai Government, 2018) เป้าหมายประเทศไทย 4.0 จะบรรลุได้นั้น องค์การภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการบริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับประชาชน ในฐานะพลเมืองของประเทศและเป็นหุ้นส่วนในการดำเนินกิจกรรมและยึดมั่นในธรรมาภิบาลในการบริหาร จัดการ อันประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลัก ความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าซึ่งระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (Royal Decree on Criteria and Procedures for Good Governance, A.D.2003, 2003)

3. ประเด็นการพัฒนา/นโยบายที่สำคัญ ของจังหวัดนครราชสีมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551 กำหนดให้คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด โดยคำนึงถึงความต้องการและศักยภาพของประชาชนในท้องถิ่นภายในจังหวัด รวมทั้งความพร้อม ของภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชน และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนพัฒนาจังหวัด ที่คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

จัดทำขึ้น โดยจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท สอดคล้องกับความต้องการ
ของประชาชนในพื้นที่และเหมาะสมกับบริบทของจังหวัด ดังนี้

ตารางที่ 2-1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมากับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บท
ความสอดคล้องกับแผน 3 ระดับ ตามนัยยะของมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560 และสรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา

<p>แผนระดับ 1</p>	<p>ยุทธศาสตร์ชาติ ข้อ 2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เป้าหมาย ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ประเด็น การเกษตรสร้างมูลค่า ประเด็นย่อย การเกษตร</p>	<p>ยุทธศาสตร์ชาติ ข้อ 2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เป้าหมาย ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ประเด็น .โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก ประเด็นย่อย โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล</p>			
↓					
<p>แผนระดับ 2 (ให้กรอกเฉพาะ แผนที่สอดคล้อง แต่อย่างน้อย ต้องระบุความ สอดคล้องกับ แผนแม่บทฯ และแผนพัฒนา เศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ)</p>	<p>แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การเกษตร</p> <ul style="list-style-type: none"> เป้าหมายประเด็นของแผนแม่บทฯ ผลผลิตทั้งหมดรวมในประเทศในสาขาเกษตรเพิ่มขึ้น แผนย่อยของแผนแม่บทฯแผนย่อยเกษตรปลอดภัย <ul style="list-style-type: none"> เป้าหมายแผนย่อย สินค้าเกษตรปลอดภัยมีมูลค่าเพิ่มขึ้น แนวทางการพัฒนา สิ่งเสริมเกษตรปลอดภัย <p>*หมายเหตุ เลือกประเด็นหลักได้ 1 ประเด็น</p>	<p>แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล</p> <ul style="list-style-type: none"> เป้าหมายประเด็นของแผนแม่บทฯ โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก <ul style="list-style-type: none"> แผนย่อยของแผนแม่บทฯ โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล เป้าหมายแผนย่อย ความสามารถในการแข่งขันด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศดีขึ้น แนวทางการพัฒนา พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 	<p>แผนการปฏิรูป ประเทศ ด้านเศรษฐกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> เรื่อง/ประเด็น การปฏิรูป การสร้างเกษตรมูลค่าสูง 	<p>(ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13</p> <ul style="list-style-type: none"> ยุทธศาสตร์ที่ สู่เศรษฐกิจสร้างคุณค่า สังคมเดินหน้าอย่างยั่งยืน <ul style="list-style-type: none"> เป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ เศรษฐกิจมูลค่าสูงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนา เกษตรและเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง 	<p>นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> นโยบายความมั่นคงแห่งชาติที่ แผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติรองรับนโยบายที่
↓					
<p>แผนระดับ 3 (ให้กรอกเฉพาะ แผนที่สอดคล้อง แต่อย่างน้อยต้อง ระบุความ สอดคล้องกับ แผนพัฒนาภาค)</p>	<p>(ร่าง) แผนพัฒนาภาค (พ.ศ.2566-2570) ทิศทางการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ “ศูนย์กลางเศรษฐกิจของอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง” และกำหนดแนวทางการพัฒนาดังนี้ (1) พัฒนาภาคเกษตรไปสู่เกษตรสมัยใหม่ เพื่อต่อยอดไปสู่เศรษฐกิจชีวภาพ</p>	<p>แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 “ศูนย์กลางของเกษตรอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ ท่องเที่ยวอารยธรรมขอม และสังคมเป็นสุข” ประเด็นการพัฒนาการพัฒนาที่ 1 การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันเกษตรอุตสาหกรรมครบวงจร</p>			

ตารางที่ 2-1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมากับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บท (ต่อ)

<p>สาระสำคัญของแผนพัฒนาจังหวัด</p>	<p>เป้าหมายการพัฒนาจังหวัด “ศูนย์กลางโครงข่ายคมนาคม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและ ศิลปวัฒนธรรมของภูมิภาค นวัตกรรมเกษตรและอุตสาหกรรม และเป็นสังคมคุณภาพสูง”</p>		<p>ตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนาจังหวัด (ให้ระบุทั้งตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย)</p> <p>1) มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดของจังหวัดนครราชสีมา (Gross Provincial Product: GPP) เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของปีฐาน พ.ศ. 2566 = 0.5 พ.ศ. 2567 = 0.5 พ.ศ. 2568 = 0.5 พ.ศ. 2569 = 1.0 พ.ศ. 2570 = 1.0 (ปีฐาน พ.ศ.2562 มูลค่า 303,996 ล้านบาท) (แหล่งข้อมูล : สศช.)</p> <p>2) ประชาชนมีรายได้ต่อหัวต่อปีของจังหวัดนครราชสีมา (GPP per capita) เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของปีฐาน พ.ศ. 2566 = 0.5 พ.ศ. 2567 = 0.5 พ.ศ. 2568 = 0.5 พ.ศ. 2569 = 1.0 พ.ศ. 2570 = 1.0 (ปีฐาน พ.ศ.2562 มูลค่า 121,068 บาท) (แหล่งข้อมูล : สศช.)</p> <p>3) ดัชนีความก้าวหน้าของคนจังหวัดนครราชสีมา เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 0.0300 โดย พ.ศ. 2566 = 0.0060 พ.ศ. 2567 = 0.0060 พ.ศ. 2568 = 0.0060 พ.ศ. 2569 = 0.0060 พ.ศ. 2570 = 0.0060 (ปีฐาน พ.ศ.2562=0.5772) (แหล่งข้อมูล : สศช.)</p>		
↓					
<p>ประเด็นการพัฒนาจังหวัด</p>	<p>1. ส่งเสริม พัฒนา และยกระดับด้านการเกษตรและเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง</p>	<p>2. ส่งเสริม พัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อยกระดับเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การค้า การลงทุน อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ BCG และเขตเศรษฐกิจพิเศษ</p>	<p>3. เสริมสร้างและพัฒนาคน ชุมชน เมือง และการยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อสังคมคุณภาพสูง</p>	<p>4. ยกระดับบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดสมดุลและยั่งยืน</p>	<p>5. ยกระดับด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน</p>
↓					
<p>แผนงาน</p>	<p>1. พัฒนาเพื่อยกระดับด้านการเกษตร</p>	<p>1. ยกระดับเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การค้า และการลงทุน</p>	<p>1. พัฒนาคน ชุมชน และเมือง</p>	<p>1. ยกระดับบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p>	<p>1. ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน</p>
↓					
<p>โครงการสำคัญ</p>	<p>1. โครงการพัฒนาด้านการเกษตร</p>	<p>1. โครงการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ โครงข่ายคมนาคม การค้า การท่องเที่ยว บริการ และการลงทุน</p>	<p>1. โครงการพัฒนาด้านสังคม</p>	<p>1. โครงการบริหารจัดการด้านทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p>	<p>1. โครงการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน</p>

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางตารางที่ 2-1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนพัฒนาจังหวัดกับ ยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บท จะเห็นได้ว่าจังหวัดนครราชสีมา จึงได้ร่วมกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 – 2570) ฉบับประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ตามนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดทำ แผนของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 – 2570 ที่คณะกรรมการบูรณาการ นโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) กำหนด โดยนำแผนพัฒนาจังหวัดประชุมรับฟังความคิดเห็นร่วมกับทุก ภาคส่วน เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2564 และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแผนพัฒนาจังหวัดให้ครบถ้วน สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากนั้นจึงได้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) จังหวัดนครราชสีมา ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2564 เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2564 ซึ่งที่ประชุม ก.บ.จ. มีมติให้นำเสนอแผนพัฒนาจังหวัดดังกล่าวขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบูรณาการ นโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) ผ่านทีมบูรณาการกลางต่อไป โดยสาระสำคัญของแผน สรุปได้ ดังนี้

1. เป้าหมายการพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา

“ศูนย์กลางโครงข่ายคมนาคม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและ ศิลปวัฒนธรรมของ ภูมิภาค นวัตกรรมเกษตรและอุตสาหกรรม และเป็นสังคมคุณภาพสูง”

2. ประเด็นการพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา

2.1 ส่งเสริม พัฒนา และยกระดับด้านการเกษตร และเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง

2.2 ส่งเสริม พัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อยกระดับเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว

การค้า การลงทุน อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ BCG และเขตเศรษฐกิจพิเศษ

2.3 เสริมสร้างและพัฒนาคน ชุมชน เมือง และการยกระดับการบริหารจัดการ

ภาครัฐ เพื่อสังคมคุณภาพสูง

2.4 ยกระดับบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดสมดุล

และยั่งยืน

2.5 ยกระดับด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

จังหวัดนครราชสีมา มีนโยบายการพัฒนาความเป็นเมืองที่สำคัญหลากหลาย เช่น KORAT SMART CITY KORAT MICE CITY พอสรุปดังนี้

1. KORAT SMART CITY

จังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งสถาบันเครือข่าย Smart City เมืองอัจฉริยะ นวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมอบหมายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ร่วมกับสำนักงานสถิติจังหวัดจัดทำแผน Smart City และประเมินตนเองเสนอเป็นเมืองอัจฉริยะ โดยแบ่งเป็น 2 ระยะการทำงาน ได้แก่

ระยะแรก จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านคมนาคมอัจฉริยะ (Smart Mobility)

2. ด้านสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment) ประกอบด้วยโครงการ

สร้าง Application และ Game เพื่อรณรงค์ช่วยส่งเสริมในการแยกขยะเปียกขยะแห้ง ในครัวเรือน ระบบการบริหารจัดการขยะอัจฉริยะในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

ระยะที่สอง จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านชุมชนอัจฉริยะ (Smart living)
2. ด้านพลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy)
3. ด้านเศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy)
4. ด้านประชากรอัจฉริยะ (Smart People)
5. ด้านการบริหารจัดการอัจฉริยะ (Smart Governance)

การขับเคลื่อน Korat Smart City ที่สำคัญได้แก่การจัดทำแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน และปรับแผนยุทธศาสตร์พัฒนาจังหวัด ดำเนินการขับเคลื่อน Smart City ในด้านที่มีความพร้อม โดยจัดทำคำขอประกาศจัดตั้งเป็นเมืองอัจฉริยะใน 2 ด้าน ประกอบด้วย Smart Mobility และ Environment

2. KORAT MICE CITY

“ไมซ์ ซิตี้” เป็นรูปแบบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมบริษัทข้ามชาติ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ (Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่มีความแตกต่างจากนักท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วไป โดยอุตสาหกรรมไมซ์สามารถนำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีคุณภาพ (Quality Visitors) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกลุ่มนี้มีระดับการใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป 3-4 เท่า จังหวัดนครราชสีมา จึงมีเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดให้เป็น “โคราชไมซ์ ซิตี้” เพื่อสร้างรายได้และการมีงานทำให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยจัดตั้งสถาบันเครือข่าย MICE City and Tourism โคราชเมืองไมซ์ มีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนและประสานงาน ณ ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาผ่านเกณฑ์การประเมินและได้รับการประกาศให้เป็นไมซ์ซิตี้ ในลำดับที่ 6 ของประเทศไทย โดยมีผลนับตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2563 โดยการรับรองนี้มีอายุ 5 ปี นับจากวันที่ได้รับการรับรอง ซึ่งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) จะร่วมกับสถาบันเครือข่าย MICE City and Tourism โคราชเมืองไมซ์ จัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเป็นเมืองไมซ์ซิตี้ของจังหวัดนครราชสีมา ตลอดระยะเวลา 5 ปี ซึ่งจะมีส่วนในการพัฒนาเมือง กระตุ้นเศรษฐกิจ และยกระดับการให้บริการด้าน MICE ของจังหวัดนครราชสีมาให้มีมาตรฐานสากลต่อไป

3. วิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์การใช้แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ของจังหวัดนครราชสีมา

กลุ่มยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา (2565) แผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 - พ.ศ.2570) ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ได้จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา โดยมีการจัดทำข้อมูลเบื้องต้น คือ

จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรหรือหน่วยงานในปัจจุบันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส หรือปัญหาอุปสรรคสำคัญ ในการดำเนินงานสู่สภาพ ที่ต้องการในอนาคต โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis โดยได้นำวิสัยทัศน์ประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 นโยบาย และแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้องมาร่วมในการวิเคราะห์ศักยภาพของจังหวัด โดยผู้วิจัยได้สรุป

เฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ภายใต้การพัฒนางานวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา” พอสรุปได้ดังนี้

1. จุดแข็ง (Strengths)

- 1.1 เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชากรมาก มีความหลากหลายของ ภาวการณ์ผลิตสินค้าเกษตรเกษตรแปรรูป อุตสาหกรรม และการท่องเที่ยว เป็นฐานเศรษฐกิจสำคัญของภาค
- 1.2 จังหวัดมีความโดดเด่นในอัตลักษณ์และวัฒนธรรมพื้นบ้านที่เป็นทุนทาง สังคม สร้างความเป็นเอกภาพและความสามัคคีของคนในจังหวัด
- 1.3 สถาบันการศึกษาที่สำคัญที่เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ และมีบุคลากร ทางการศึกษาที่มีความสามารถ
- 1.4 การบริหารจัดการที่ชัดเจน และมีความตรงไปตรงมา
- 1.5 หน่วยงานภายใต้ภาครัฐเปิดโอกาสในการรับองค์ความรู้ใหม่มาร่วมบริหาร จัดการหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 1.6 บุคลากรภาครัฐภายในจังหวัดมีแนวคอดแบบสมัยใหม่ พร้อมยอมรับการ เปลี่ยนแปลง
- 1.7 มีการจัดสรรงบประมาณอย่างตรงไปตรงมา

2. จุดอ่อน (Weaknesses)

- 2.1 การบูรณาการการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐภายในจังหวัดยังมีน้อย ขาดการมีส่วนร่วม
- 2.2 ขาดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2.3 ในบางพื้นที่ ระบบการบริหารจัดการขึ้นอยู่กับระบบการเมือง
- 2.4 ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ทั่วถึงและ เข้าถึงประชาชน

3. โอกาส (Opportunities)

การพัฒนาเทคโนโลยีทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นปัจจุบัน ทำให้มีโอกาสสร้างระบบข้อมูลรวมและประมวลผลผ่านเทคโนโลยี สร้างผลสัมฤทธิ์ในการทำงานได้อย่างประสิทธิผล

4. อุปสรรค (Threats)

- 4.1 ปัญหาสังคมระดับชาติ เช่น ปัญหาช่องว่างระหว่างวัยของคนในสังคม (Generation gap) ทำให้เกิดการเผชิญหน้าของคนในสังคม ฯลฯ ส่งผลต่อการพัฒนาของจังหวัด
- 4.2 ระเบียบ กฎหมาย และระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ เช่น ระบบ งบประมาณของประเทศส่งผลต่อ การดำเนินการพัฒนาพื้นที่

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1. ยุทธศาสตร์เชิงรุก มีปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็งและปัจจัยภายนอกเป็นโอกาส ในการพัฒนา (Strength & Opportunity) เป็นประเด็นที่มีศักยภาพการพัฒนาสูง เนื่องจากจังหวัดมี ความเข้มแข็งภายในตนเองและเป็นเมืองที่มีระบบการบริหารจัดการภาครัฐค่อนข้างมีประสิทธิภาพ

2. ยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหา มีปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อน แต่ปัจจัยภายนอกมีโอกาสในการพัฒนา (Weakness & Opportunity) เป็นประเด็นที่มีโอกาสในการพัฒนา ด้วยการแก้ปัญหาที่เป็นจุดอ่อนภายในจังหวัด เมื่อสามารถแก้ไขจุดอ่อนนั้นได้แล้ว ก็จะสามารถสร้างการพัฒนาที่ได้อย่างเหมาะสม

3. ยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยน มีปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็ง แต่ปัจจัยภายนอกมีภัยคุกคามไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา (Strength & Threat) เป็นประเด็นการพัฒนาที่กลุ่มจังหวัดมีศักยภาพอยู่ในปัจจุบัน แต่ปัจจัยภายนอกไม่เอื้ออำนวยต่อการขยายตัว จึงควรมีการวางแผนพัฒนาเชิงพื้นที่เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือกระบวนการผลิตเพื่อให้สามารถตอบสนองกับกระแสที่เป็นปัจจัยนอกได้อย่างเหมาะสม

4. ยุทธศาสตร์แนวโน้มถดถอย มีปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อน และมีภัยคุกคามไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา (Weakness & Threat) เป็นประเด็นที่เป็นจุดอ่อนของจังหวัดและปัจจัยภายนอกก็ไม่เอื้ออำนวยต่อการประกอบกิจการดังกล่าว จึงเป็นประเด็นที่จะมีการถดถอยในอนาคต และจะต้องมีการเตรียมการเพื่อรองรับแรงงานและพื้นที่กิจกรรมที่ลดลงอย่างเหมาะสม ได้แก่ การเกษตรกรรมนอกเขตพื้นที่ที่เหมาะสม ต่อการทำการเกษตร จังหวัดมีพื้นที่เกษตรกรรมขนาดใหญ่ แต่มีพื้นที่เกษตรกรรมในปัจจุบันบางส่วนที่อยู่บนพื้นที่ที่ไม่เหมาะสมต่อการเพาะปลูกส่งผลให้ผลผลิตที่ได้มีคุณภาพและปริมาณน้อย อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมากอีกด้วย จึงต้องมีการวางแผนพัฒนาเพื่อการปรับปรุงพื้นที่เหล่านั้น ให้สามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพของพื้นที่ต่อไป

4. ประเด็นการพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา

- 4.1 ส่งเสริม พัฒนา และยกระดับด้านการเกษตร และเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง
- 4.2 ส่งเสริม พัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อยกระดับเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การค้า การลงทุน อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ BCG และเขตเศรษฐกิจพิเศษ
- 4.3 เสริมสร้างและพัฒนาคน ชุมชน เมือง และการยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อสังคมคุณภาพสูง
- 4.4 ยกระดับบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดสมดุลและยั่งยืน
- 4.5 ยกระดับด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- 4.6 ยกระดับการบริหารจัดการงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและประหยัดเวลา
- 4.7 ยกระดับขีดความสามารถของพนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐในองค์กรให้มีความสามารถและมีทักษะที่พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน
- 4.8 เพิ่มขีดความสามารถในกระบวนการทำงานในพื้นที่แบบรวดเร็ว เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการภาครัฐ

บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐ

ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์การอย่างกว้างขวางและมีบทบาทที่สำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์การ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะทำให้ภาคเอกชนและประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึงตลอดเวลา เป็นธรรมและเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาคเอกชนและประชาชน เพื่อนำประเทศก้าวเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลก นอกจากนี้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นกลไกที่เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญต่อการพัฒนากลยุทธ์ของประเทศในการก้าวเข้าสู่ e-Thailand อีกด้วย (บุญชื้อ เพชรไทย และคณะ 2565 : บทคัดย่อ)

กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกนี้วันยิ่งทวีความรุนแรงและรวดเร็วมากขึ้นเรื่อย ๆ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการสื่อสารหรือที่นิยมเรียกกันว่า “อินเทอร์เน็ต (Internet)” ได้ส่งผลกระทบต่อมวลมนุษยชาติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำลายกำแพงหรือพรมแดนของการติดต่อสื่อสาร ทำให้มนุษย์ในแต่ละซีกโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ภายในไม่กี่วินาที ทำให้การถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ทศนคติค่านิยม การเรียนรู้และพฤติกรรม รวมถึงการติดต่อธุรกิจและทำกิจกรรมต่าง ๆ รวดเร็วมากขึ้น (ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, 2552 : 109-119) ผลอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารภาครัฐโดยตรง ซึ่งนั่นก็คือ ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินการปฏิรูปกระบวนการและวิธีการบริหารจัดการเสียใหม่ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนที่มีหลากหลายได้มากขึ้นอย่างทันท่วงที ซึ่งอัลเฟรด แอ็ท ไค โฮ (Alfred Tat Kie Ho) แห่งมหาวิทยาลัยไอโอวา สหรัฐอเมริกา ได้สะท้อนภาพให้เห็นว่า ระบบอินเทอร์เน็ตจะเป็นเครื่องมือสำคัญของการปฏิรูปการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ โดยจะเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงพาราไดม์ของการทำงานแบบราชการเดิมหรือที่เรียกว่า Traditional Bureaucratic Paradigm ซึ่งเน้นความเป็นระเบียบมาตรฐานการจัดแบ่งหน่วยงาน และการดำเนินงานที่คำนึงถึงต้นทุนหรือประสิทธิภาพ มาเป็นพาราไดม์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-Government Paradigm ที่มาให้ความสำคัญต่อการเน้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภายนอก และการให้บริการสาธารณะ ระบบเทคโนโลยีสื่อสารหรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศและช่วยขยายบทบาทของระบบในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การอย่างกว้างขวาง จึงมีบทบาทที่สำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2551 : 218) ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการ ยกย่องคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ภายใต้หลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ (e-Service) แก่ประชาชน การบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน (Single Window Service) ส่งเสริมให้มีการจัดทำหน้าเว็บหลักหรือเว็บไซต์ของภาครัฐ (Web Portal) ในลักษณะที่เป็นช่องทางของบริการภาครัฐ ทุกประเภท (Government Gateway) ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยเชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานของรัฐ (IT Audit) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553 : 7) เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของภาครัฐ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการซึ่งภาครัฐจะต้องเน้นประสิทธิภาพในด้านการจัดการความรู้และการใช้สารสนเทศมากกว่าการจัดการเทคโนโลยี โดยเฉพาะความจำเป็นที่ต้องเร่งรัดให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ดังนั้น องค์กรภาครัฐจะต้องวางกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่คู่กับการบรรลุเป้าหมาย ที่ต้องการการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐว่า ในปัจจุบันภาครัฐมีการประยุกต์ใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐในรูปแบบใด เพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรในทุกๆระดับจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบของระบบใน 3 ด้าน ดังนี้ (ดลพร บุญพารอด, 2554 : 8-10)

1. ข้อมูลหรือสารสนเทศ จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยข้อมูลหรือสารสนเทศของระบบจะประกอบด้วย 3 ประเภทคือ ข้อมูลรายละเอียด (Detail Information) หรือข้อมูลดิบ ซึ่งนำมาใช้ในการปฏิบัติการ การจัดการระดับย่อย รวมทั้งการดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับขององค์การและข้อบังคับตามกฎหมาย ข้อมูลสรุป (Summary information) เป็นการรวบรวมข้อมูลดิบและข้อมูลรายละเอียดเข้าด้วยกัน เพื่อพิจารณาหรือวิเคราะห์หาค่าแนวโน้ม (Trend) หรือชี้ให้เห็นถึงปัญหาบางประการขององค์การ และข้อมูลพิเศษ (Exception information) เป็นข้อมูลที่กรองหรือคัดแยกออกมาในรูปแบบรายงานตามกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่ต้องการซึ่งข้อมูลทั้ง 3 ระดับนี้ปรากฏอยู่ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ข้อมูลหรือสารสนเทศไม่ว่าในระดับใดอาจเป็นข้อมูลนำเข้าระบบ (input) หรือผลลัพธ์ของระบบ (output) ที่อยู่ในรูปรายงานก็ได้

2. องค์การและการจัดการ องค์การโดยทั่วไปประกอบด้วยบุคลากร โครงสร้างขององค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้องค์การมีหลายประเภททั้งที่อยู่ ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์การในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการนั้นมี

องค์ประกอบที่ไม่เป็นสายลักษณะอักษรและแน่นอนตายตัว มักมีบุคลากรไม่มากนักและภารกิจไม่มาก จึงไม่ต้องแบ่งแยกงานเป็นโครงสร้างที่ชัดเจน ส่วนองค์การในรูปแบบที่เป็นทางการนั้นประกอบด้วยงานและพนักงานหลายระดับ โครงสร้างองค์การจะแบ่งเป็นฝ่ายหรือแผนกที่ชัดเจนตามสายงาน มีพนักงานเฉพาะตามสายงานที่เชี่ยวชาญนั้น ๆ เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายบริหาร ฝ่ายธุรการ ฝ่ายการเงิน เป็นต้น โดยพนักงานในแต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันและแต่ละฝ่ายต่างดำเนินงานโดยอาศัยโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตามสายงาน การจัดสายงานเป็นการจัดกลุ่มบุคลากรตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยทั่วไปมี 3 ระดับดังนี้คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ในระดับวิชาชีพ (knowledge worker) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ บุคลากรในแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป เป็นต้นว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการข้อมูลในลักษณะรายงานเชิงสถิติหรือรายงานสรุปและวิเคราะห์ทางการเงิน ตลอดจนข้อมูลอ้างอิงจากภายนอก เพื่อใช้ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์หรือนโยบายขององค์กร ส่วนผู้บริหารระดับกลางมักต้องการข้อมูลในเชิงสรุปที่มีความถี่สูงกว่า เช่น รายงานสรุปยอดขายรายเดือน รายไตรมาส รายปีเพื่อติดตามและการตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นสำคัญ รักษาคุณภาพของงานและปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การอย่างต่อเนื่อง ส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ในระดับวิชาชีพ เช่น นักวิจัย นักบัญชี นักออกแบบผลิตภัณฑ์ ต้องการใช้สารสนเทศเฉพาะด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ตลอดจนระบบประมวลผลที่ทันสมัยเพื่อผลงานที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการต้องการสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานประจำ เพื่อทำงานอย่างสะดวกลดข้อผิดพลาดและมีประสิทธิภาพสูง

3. เทคโนโลยีและอุปกรณ์เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการในองค์การเทคโนโลยีโดยทั่วไปหมายถึงรวมถึงซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย นอกจากนี้ยังรวมถึงเทคโนโลยีสื่อสารทางไกลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงระบบและอุปกรณ์เหล่านี้เข้าด้วยกัน ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในปัจจุบันดำเนินการอย่างกว้างขวางจึง ต้องใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์หลายประเภททำงานร่วมกัน สำหรับองค์การขนาดใหญ่อาจวางโครงสร้าง สารสนเทศพื้นฐานขององค์การ เพื่อการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ ของอาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิก จะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน (พิรุณวรรณ กิตติคุณ, 2548 : 2) ทั้งนี้โดยทั่วไปแล้วนั้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร จัดการและพัฒนาหน่วยงาน

ของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มการเข้าถึง บริการของรัฐให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเสริมสร้างการทำงานของภาครัฐให้เกิดความ โปร่งใสทุกขั้นตอน ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนในหน่วยงาน สนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการสาธารณะ และ มีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดียิ่งขึ้นด้วย

1 รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) สำหรับรูปแบบของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) เพื่อให้การให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยัง ประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึงนั้นสามารถแบ่งออกเป็นภาพกว้าง ๆ ได้จำนวน 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ (กฤษณ์ รักชาติเจริญ, 2555: 103-110)

1.1 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงาน ภาครัฐหรือรัฐบาลของรัฐอื่น (Government to Governments : G2G) คือ การทำธุรกรรมระหว่าง หน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกัน เช่น การร่วมมือในโครงการต่าง ๆ การประกาศข้อควรระวังในแต่ละเรื่องที่สำคัญเพื่อให้ปฏิบัติงานสอดคล้องซึ่งกันและกัน เป็นต้น

1.2 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens: G2C) เป็นรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ หรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เช่น การเข้าดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น ปัจจุบันประชาชนทุกคนได้เข้ารับบริการยื่นแบบเสียภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

1.3 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร (Government to Employees : G2E) คือ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันนี้ภาครัฐในหลาย ๆ ประเทศก็ได้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เช่น การส่งจดหมายเวียน หรือการประกาศต่าง ๆ เป็นต้น

1.4 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กร ธุรกิจ (Government to businesses: G2B) คือ การที่ภาครัฐต้องดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ กับภาคเอกชน และในทางกลับกันซึ่งอาจมีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับประชาชนกับรัฐหน่วยงานภาคธุรกิจสามารถเข้าไปติดต่อ ขอข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่รัฐจัดเตรียมไว้ทั้งนี้รัฐกับภาคธุรกิจจะเพิ่มส่วนของการซื้อขาย แลกเปลี่ยนระหว่างกัน การให้ข้อมูลเพื่อพิจารณาก่อนการทำธุรกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การยื่นซองประกวดราคา ยื่นซองประมูลผ่านระบบเครือข่าย เป็นต้น

2. การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) หลักสำคัญของการสร้าง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) คือ การนำบริการของ

ภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึงและเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล” กล่าวได้ว่า

2.1 ที่เดียว หมายถึง การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถสร้างที่รวมเว็บ (web portal) ที่สามารถบูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่กระจัดกระจายมารวมอยู่ที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อ ประชาชนในการติดต่อที่จุดเดียว หรือหน้าต่างเดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จ

2.2 ทันใด หมายถึง รายการอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้และมีการตอบรับทันทีไม่ต้องเสียเวลา รอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ทำให้งานต่าง ๆ ที่ต้องรอคำตอบนาน ๆ สามารถได้รับคำตอบในทันทีทันใด

2.3 ทั่วไทย หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงประชาชนชาวไทยไม่ว่าอยู่ที่ ไหนในโลกสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลไทยจัดบริการให้ได้การบริการต่าง ๆ ที่เคยต้องทำในเวลาราชการสามารถทำได้ตามที่ประชาชน สะดวก และพร้อมตลอดเวลา

2.4 ทุกเวลา หมายถึง เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันเช่นเดียวกับตู้เอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine: ATM)

2.5 ทั่วถึงและเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนและ ผู้ด้อยโอกาสจะได้มีโอกาสในการรับบริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ส่วนกลาง และประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถรับบริการที่สะดวกสบายเช่นเดียวกับประชาชนในเมืองได้อย่างเท่าเทียมกัน

2.6 โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล หมายถึง การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริการของรัฐในหลาย ๆ เรื่องที่เคยไม่โปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การเปิดรับสมัครข้าราชการ การประมูลก่อสร้าง และอื่น ๆ สามารถดำเนินการอย่างเปิดเผยผ่านระบบออนไลน์ที่มีผู้เข้าร่วม และรู้เห็นจำนวนมากเพื่อความ โปร่งใส และเป็นธรรม

3. ข้อดีและข้อจำกัดของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ ข้อดีของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) ได้แก่

3.1 สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้นสะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางการบริการใหม่ ๆ เกิดขึ้นใน ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) บริการทางเว็บไซต์การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น

3.2 รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน และหากมีการนำระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ประชาชนจะได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐมากขึ้น โดยสามารถขอรับบริการได้ตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง

3.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) จะประสบความสำเร็จหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่าง

เหมาะสม เพื่อการบริหารองค์การที่ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยปฏิบัติงานตามที่เราวางแนวทางไว้ รวมทั้งจะต้องพัฒนาข้าราชการให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) จึงเป็นรูปแบบใหม่ของการทำงานภาครัฐที่พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความทันสมัยในการบริหารงานและการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวมนั่นเอง นอกจากนี้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) จะมีข้อดีอยู่หลายประการแล้ว ในทางตรงกันข้ามก็ยังมีข้อเสียหรือข้อจำกัดอยู่หลายประการเช่นเดียวกันอาจพิจารณา 3 ประการ

ประการที่ 1 ที่ต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐานนั้น รัฐบาลต้องใช้งบประมาณในโครงการขนาดใหญ่ เป็นหมื่นเป็นแสนล้านบาท

ประการที่ 2 ที่ต้องมีการตรวจสอบที่เข้มงวดนั้น ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานและการใช้งบประมาณของภาครัฐทำให้ภาครัฐมีความกดดันในการทำงานมากขึ้น การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญของรัฐใน อินเทอร์เน็ตนั้นอาจทำให้ภาครัฐรู้สึกเป็นกังวลมากขึ้น

ประการที่ 3 ที่อาจเข้าไม่ถึงพื้นที่ห่างไกลนั้น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อุปสรรคทางภูมิศาสตร์อาจเป็นปัญหาสำคัญทำให้โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเข้าไปไม่ถึง

สรุปได้ว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในฐานะที่เป็นเครื่องมือยุทธศาสตร์ในการจัดการข้อมูลซึ่งเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและสามารถนำไปเพิ่มคุณค่า (Value Added) ให้แก่ทุก ๆ กิจกรรม หรือการประกอบการด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การบริหาร และการเมือง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อมูลสารสนเทศทำให้ข้อมูลสารสนเทศมีคุณค่าและราคา ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการสร้างอำนาจที่ทรงพลังอย่างยิ่ง นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยเสริมความสามารถให้มนุษย์ในการยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการ การลดมลภาวะต่าง ๆ การยกระดับคุณภาพชีวิต การธำรงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ให้เกิดขึ้น ซึ่งไม่อาจกระทำได้โดยปราศจากเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐนั้น สุรชัย ศรีสารคาม (2549: 67 - 68) ได้ทำการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ที่มีต่อเรื่องดังกล่าว สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการขององค์กรภาครัฐได้ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว กรณีที่องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้การสื่อสาร และการติดต่อประสานงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจายข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ช่วยลดขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ช่วยสร้างทางเลือกในการปฏิบัติราชการและการบริการประชาชน เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้สร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว การขอใช้บริการจากราชการไทย การลดข้อจำกัดทางด้านสถานที่และเวลา เป็นต้น

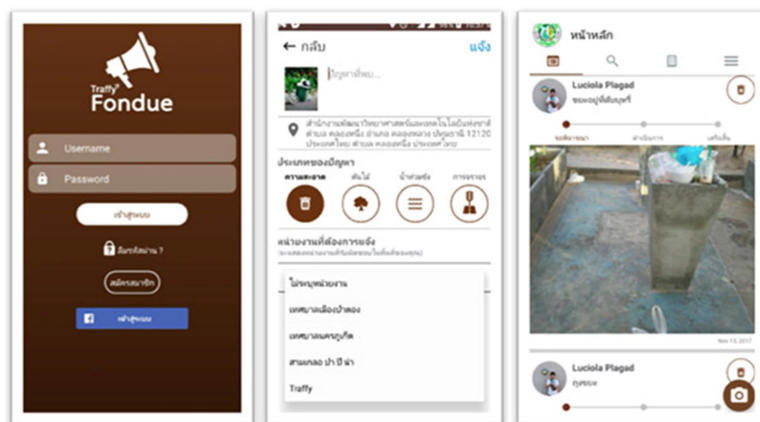
3. ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำหรับการสร้างและขยายโอกาสทางการทำงานและการบริหารจัดการ การควบคุม และการเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนการวิเคราะห์ความป็นไปได้ในแต่ละสถานการณ์

จากบทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐตั้งที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า หากองค์กรภาครัฐเห็นความสำคัญและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการแล้ว จะสามารถช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานหรือองค์กรมีความสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปขอรับบริการ นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการส่งเอกสารออนไลน์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเดินไปส่งเอกสารตามหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่คนในสังคมและพัฒนาหน่วยงาน หรือองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

แพลตฟอร์มบริหารจัดการเมือง “Traffy Fondue”

Traffy Fondue (ทราฟฟีฟองดูว์) เป็นแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาโดยนักวิจัยไทยจัดทำขึ้นเพื่อสื่อสารเรื่องปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาความสะอาด, ปัญหาทางเท้า และติดตามสถานการณ์ดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ โดยหน่วยงานจะได้รับแจ้งรายงานปัญหาที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการ เช่น ภาพถ่าย, ตำแหน่งบนแผนที่ และสามารถให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนได้ Traffy Fondue จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถช่วยหน่วยงานบริการจัดการปัญหาได้ทันท่วงที พร้อมแสดงข้อมูลรายละเอียดของปัญหา ภาพหน้างาน และพิกัดตำแหน่ง เพื่อประกอบการตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่พร้อมเข้าแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

แผนภาพที่ 2 - 1 แอปพลิเคชัน Traffy Fondue

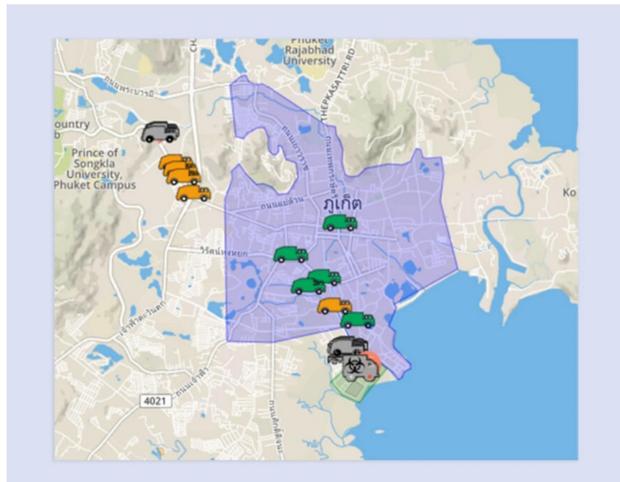


ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

ความเป็นมาและจุดเริ่มต้นของ Traffy Fondue

Traffy Fondue คือหนึ่งในผลิตภัณฑ์ของ Traffy ที่มีจุดเริ่มต้นเพื่อแก้ไขปัญหาจราจร ด้วยการเพิ่มเส้นสีบนแผนที่เข้าไป เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถอ่านเส้นทางได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ต่อมา ระบบที่สะดวกนี้ถูกต่อยอดไปเป็น Product อื่น ๆ ภายใต้ชื่อ Traffy เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น Traffy Waste แก้ปัญหาขยะ หรือ Traffy Fondue แก้ปัญหาคนเมือง (กุลธิดา สิทธิธัญชัย, 2565)

แผนภาพที่ 2-2 แอปพลิเคชัน Traffy Waste แก้ปัญหาขยะ



ที่มา : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ NECTEC ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Traffy ได้นำเทคโนโลยีดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในงานด้านสมาร์ทซิตี้ (Smart city) หรือเมืองอัจฉริยะ โดยอาศัยเทคโนโลยีเซนเซอร์และปัญญาประดิษฐ์หรือ AI ในการ “เปลี่ยนปัญหาของประชาชนให้เป็นข้อมูล” และ “เปลี่ยนข้อมูลให้เป็นความเข้าใจ” เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2564) โดยใช้ภูเก็ตเป็นเมืองเริ่มต้นทดลอง เริ่มจากการสร้างแอปและแพลตฟอร์มติดตามรถจัดเก็บขยะ 16 คัน โดยติดตั้งเซ็นเซอร์ไว้กับรถแต่ละคันเพื่อติดตามว่ามีการจัดเก็บบ่อยแค่ไหน ใช้เวลาเก็บนานเท่าไรและเส้นทางการเก็บเป็นอย่างไร และนำไปทิ้งที่ใด โดยทีมนักวิจัยเนคเทค สวทช. เปิดให้ใช้งานใน 2 ระบบ ได้แก่ ระบบแรกคือ “Traffy Waste” หรือระบบจัดการการเก็บขยะอัจฉริยะ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการการเก็บขยะ ซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญของคนเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบดังกล่าวมีการใช้งานทั้งเซนเซอร์ และระบบติดตามตำแหน่งด้วยดาวเทียม โดยใช้ติดตามรถขยะ มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์จุดเก็บขยะ เส้นทางการเดินรถเก็บขยะและแสดงผลบนระบบแดชบอร์ด พร้อมทั้งทำนายและจัดเส้นทางการเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายของการจัดเก็บขยะในพื้นที่ต่าง ๆ

ช่วงแรก ระบบจะบันทึกโดยรับข้อมูลจากเซ็นเซอร์ต่าง ๆ เท่านั้น ต่อมาพบปัญหาอื่นที่เซ็นเซอร์ติดตามไม่ได้ เช่น ปัญหาขยะนอกถัง ฯลฯ ทีมงานผู้พัฒนาจึงเพิ่มแอปให้ชาวบ้านแจ้งปัญหา

เหล่านั้น ทำให้ระบบใหม่นี้กลายเป็นแพลตฟอร์มรับการแจ้งปัญหาจากชาวบ้าน โดยประชาชนสามารถถ่ายรูปปัญหา ระบุตำแหน่ง เพื่อแจ้งปัญหาได้ ทั้งนี้เนื่องด้วยทางศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ NECTEC มีการทำเว็บ traffy.in.th เพื่อใช้ในระบบแก้ปัญหาราจรอยู่แล้ว ช่วงนั้นจึงมีการตั้งชื่อแอปติดตามรถขยะนี้ว่า “Traffy Waste” ให้เป็นระบบย่อยใน Traffy โครงการดังกล่าวนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนภาครัฐ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) อย่างไรก็ตาม ทีมผู้พัฒนาเล็งเห็นว่า ระบบนี้สามารถใช้กับเรื่องอื่น ๆ กับทุกปัญหาเมือง ไม่ใช่เพียงเรื่องขยะเท่านั้น (The Reporters, 25 มิ.ย. 2565).

ดร.วสันต์ เล่าถึงจุดเริ่มต้นว่า “เมื่อประมาณปี 2018 เราได้รับทุนสนับสนุนจาก NECTEC เพื่อทำ smart city เรื่องการบริหารจัดการการจราจรในจังหวัดภูเก็ต ด้วยการจัดทำข้อมูล เช่น สถานที่ เวลา สถิติการจราจร รวมไปถึงเส้นทางเดินรถและการใช้น้ำมันในการจัดเก็บขยะของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลจังหวัดภูเก็ตวางแผนการทำงานล่วงหน้า ขณะเดียวกันประชาชนก็รู้ว่าควรนำขยะมาทิ้งวันไหน เวลาใด” ที่ผ่านมานเนคเทค สวทช. ร่วมมือกับสมาคมสันนิบาตเทศบาล และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น นำแพลตฟอร์ม “Traffy Fondue” ไปใช้งานในพื้นที่ต่าง ๆ อีกทั้งยังร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยนำ “Traffy Fondue” ไปใช้กับการรับแจ้งการเผาหรือการเกิดไฟป่าใน 50 จังหวัดอีกด้วย

ส่วนอีกหนึ่งระบบคือ “Traffy Fondue” (ทราฟฟี ฟองดูว์) เป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความสะอาด ปัญหาทางเท้า ไฟส่องสว่าง หรือถนนชำรุด โดยเป็นการแจ้งปัญหาในรูปแบบที่มีข้อมูลเพียงพอให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที เช่น มีภาพถ่าย และตำแหน่งบนแผนที่

โดยในปี พ.ศ. 2561 ได้มีการตั้งชื่อใหม่ โดยนำด้วย Traffy และเปลี่ยนคำว่า Waste เป็นคำว่า Fondue ซึ่งเป็นการเล่นคำพ้องเสียงกับ ฟองดูว์ ซึ่งหมายถึงให้ประชาชน “ฟอง” ปัญหา และเจ้าหน้าที่จากส่วนงานที่เกี่ยวข้องเข้ามา “ดู” เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ดังนั้น Traffy Fondue จะทำงานได้ จึงไม่ได้มีแค่ทำแอปให้ประชาชนดาวน์โหลดเพื่อใช้งานเท่านั้น แต่ต้องมีระบบซอฟต์แวร์หลังบ้านให้เจ้าหน้าที่ใช้งานโดยมีทั้งเป็นแอปมือถือสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ออกไปหน้างาน และเว็บบนคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ตลอดจนซอฟต์แวร์ chatbot คอยรับแชททั้งจากในแอปและผ่าน LINE เช่น ถ้าเป็นคน กทม. ก็สามารถแจ้งผ่านไลน์เพื่อนชัชชาติ แล้วระบบแชทบอทจะแยกแยะประเภทปัญหาได้อัตโนมัติ เพื่อส่งไปให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้อ่านอย่างถูกต้องตรงหน่วยงาน (The Reporters, 25 มิ.ย. 2565) ขณะเดียวกันหน่วยงานที่รับผิดชอบยังสามารถให้ข้อมูลและรายงานสถานการณ์การแก้ไขปัญหาสื่อสารกลับมาให้แก่ประชาชนได้ ทั้งนี้ ส่วนของเจ้าหน้าที่ยังมีระบบบริหารจัดการและติดตามปัญหา บริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน ซึ่งหน่วยงานของรัฐและเอกชนสามารถตั้งกลุ่มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาของตนเองได้อีกด้วย (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2564)

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปี พ.ศ.2563 ซึ่งพบการระบาดในเกือบทุกพื้นที่ ทีมนักวิจัยเนคเทค สวทช. ได้ประยุกต์ใช้ “Traffy Fondue” ในแพลตฟอร์มไลน์แชตบอท เพื่อให้ประชาชนใช้ในการรายงานข้อมูลบุคคลเดินทางจากพื้นที่เสี่ยงการระบาดโควิด-19 และพื้นที่กรุงเทพมหานครเดินทางกลับภูมิลำเนาได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากกระทรวงมหาดไทย ในฐานะหน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลดังกล่าวต้องการทราบว่า คนที่มีความเสี่ยงจากโรคโควิด-19 เดินทางกลับมายังภูมิลำเนาอยู่ที่ใดของประเทศบ้าง เพื่อช่วยเจ้าหน้าที่ในการคัดกรองคนที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงให้มีส่วนรับผิดชอบสังคมและปฏิบัติตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรียกว่า “Traffy Fondue” เป็นแพลตฟอร์มสำคัญที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองที่น่าอยู่ และมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเมืองได้อย่างครบวงจร (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 11 มิ.ย. 2564)

จุดเด่นของ Traffy Fondue

1. ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ปัญหาของเมือง ผ่านทางแอปพลิเคชันมือถือ
2. เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ
3. มีระบบแจ้งเตือนสถานการณ์แก้ปัญหา ถึงผู้รับผิดชอบและผู้ติดตามแบบอัตโนมัติ
4. มีระบบของเจ้าหน้าที่สำหรับบริหารจัดการและติดตามปัญหา
5. บริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การวางแผนงบประมาณและกำลังคน
6. หน่วยงานของรัฐและเอกชนสามารถตั้งกลุ่มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาของตนเองได้

ประโยชน์ของ Traffy Fondue

Traffy Fondue เป็นแพลตฟอร์มในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ Chatbot, AI และ Mobile Application มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการปัญหาเมือง โดยให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบผ่าน LINE Chatbot ซึ่งระบบจะช่วยคัดแยกประเภทปัญหาให้อัตโนมัติด้วยเทคโนโลยี Artificial Intelligence (AI) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะทราบถึงปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พร้อมมีข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ของปัญหา เช่น ภาพถ่าย ตำแหน่งของปัญหา เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีภาพรวมของปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่ ความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา และบทวิเคราะห์ทางสถิติ (Big Data Analytics) ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเมืองได้อย่างยั่งยืน

1. ประโยชน์สำหรับประชาชน

- 1.1 มีช่องทางการแจ้งข้อมูลปัญหาเมือง สามารถแจ้งปัญหาที่พบต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ผ่าน LINE Chatbot
- 1.2 ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้ เมื่อมีความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา ประชาชนผู้แจ้งปัญหาจะได้รับอัปเดตโดยอัตโนมัติ
- 1.3 เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง

2. ประโยชน์สำหรับหน่วยงาน

- 2.1 รับทราบปัญหาของประชาชน เข้าใจปัญหาที่ประชาชนให้ความสนใจและให้ความสำคัญ
- 2.2 ได้รับข้อมูลเบื้องต้นสำหรับแก้ปัญหา เช่น รูปภาพ ตำแหน่ง

- 2.3 เห็นภาพรวมของปัญหา มีประวัติและหลักฐานในการแก้ปัญหา
- 2.4 นำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ช่วยลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา
- 2.5 มีข้อมูลช่วยในการวางแผนของงบประมาณบำรุงรักษา ช่วยบริหารจัดการปัญหาอย่างเป็นระบบ
- 2.6 ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลความน่าอยู่ของเมือง
- 2.7 มีระบบช่วยเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการและติดตามความก้าวหน้าเช่น การมอบหมาย การแจ้งเตือน การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

การประยุกต์ใช้ Traffy Fondue กับส่วนงานต่าง ๆ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถประยุกต์ใช้ Traffy Fondue กับงานขึ้นทะเบียนหรือรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น แหล่งน้ำกินน้ำใช้ในชุมชน, แหล่งจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน, เมืองคาร์บอนต่ำสุขอาศัยอย่างยั่งยืน ฯลฯ
2. เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถประยุกต์ใช้ Traffy Fondue กับงานขึ้นทะเบียนหรือรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น ป้ายโฆษณาในชุมชน, ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, แหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย, แนะนำแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น, แนะนำร้านอาหาร, ตำแหน่งที่อยู่อาศัยผู้สูงอายุและคนพิการ ฯลฯ
3. นิคมอุตสาหกรรม สามารถประยุกต์ใช้ Traffy Fondue กับงานขึ้นทะเบียนหรือรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น โรงงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก, โรงงานที่ติดตั้งอุปกรณ์พิเศษเพื่อตรวจสอบคุณภาพอากาศ, การให้บริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในนิคมอุตสาหกรรม ฯลฯ
4. อาคารสำนักงาน สามารถประยุกต์ใช้ Traffy Fondue กับงานขึ้นทะเบียนหรือรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น อาคารสำนักงานที่ลดแห่งความคุ้มค่าทำเลดี, อาคารสำนักงานให้เช่า/ขาย, อาคารสำนักงานปลอดภัย, สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำนักงาน ฯลฯ
5. หมู่บ้าน/หอพัก สามารถประยุกต์ใช้ Traffy Fondue กับงานขึ้นทะเบียนหรือรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในหมู่บ้าน/หอพัก, หมู่บ้าน/หอพักรับแจ้งการชำระค่าสาธารณูปโภค ฯลฯ
6. สถานพยาบาล/อสม. สามารถประยุกต์ใช้ Traffy Fondue กับงานขึ้นทะเบียนหรือรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น งานขึ้นทะเบียนและสำรวจสุขภาพในชุมชน, จอควิวใช้บริการสถานพยาบาลใกล้บ้าน ฯลฯ
7. โบราณสถาน/สถานที่ท่องเที่ยว สามารถประยุกต์ใช้ Traffy Fondue กับงานขึ้นทะเบียนหรือรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น ขึ้นทะเบียนแหล่งโบราณสถาน/สถานที่ท่องเที่ยว, สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว, แจ้งเบาะแสความเสียหายและการรुकู้โบราณสถาน ฯลฯ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเชิงกลยุทธ์

सनानजतर सुकनरुथरुथ (ม.ป.ป: 43-49) กล่าวถึง การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ว่าเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการตัดสินใจ และปฏิบัติการด้านการบริหารเพื่อ

กำหนดผลงานขององค์กรในระยะยาว และกลยุทธ์เป็นภาพรวมที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน โดยรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์มีกระบวนการที่สำคัญ 3 ขั้นตอนได้แก่

1. การกำหนดกลยุทธ์
2. การดำเนินงานตามกลยุทธ์กำหนด
3. การควบคุม หรือ การประเมิน

จากรูปแบบการบริหารมีองค์ประกอบความสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วยกิจกรรมหลักดังนี้

1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน จุดมุ่งหมายเพื่อหาปัจจัยเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่จะเป็นตัวกำหนดอนาคตขององค์กร วิธีการที่ใช้เป็นการวิเคราะห์ SWOT คือ การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ภายในองค์กร รวมทั้งโอกาส (Opportunity) และข้อจำกัดที่คุกคาม (Threat) จากภายนอกขององค์กร โดยสภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในระดับมหภาค อันได้แก่ สภาพเศรษฐกิจสังคม การเมืองและเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวเนื่องกับองค์กร เช่น ระบบการศึกษา ทรัพยากรขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร

1.2 การกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) ผลจากการวิเคราะห์ SWOT จะนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ คือ ภาพอนาคตขององค์กรที่จะไปให้ถึงและเมื่อมีการกำหนดวิสัยทัศน์ก็ ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อความชัดเจนและให้ทุกคนรับทราบ เข้าใจและจะยอมรับเพื่อเป็นทิศทางที่จะยึดถือและใช้เป็นทิศทางร่วมกัน โดยมีแผนปฏิบัติการรองรับ

1.3 การกำหนดพันธกิจ (Mission) เป็นการกล่าวถึงสิ่งที่องค์กรจะทำพันธกิจต้องเชื่อมโยงกับจุดมุ่งหมายหรือเหตุผลของการจัดตั้งองค์กรนั้น พันธกิจอาจตั้งให้กว้างเพื่อความยืดหยุ่น แต่ต้องมีความชัดเจน และต้องกำหนดโดยการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมด้วย

1.4 การกำหนดจุดมุ่งหมาย (Goals) เป็นผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นในระยะยาว

1.5 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) เป็นผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นในลักษณะเฉพาะเจาะจง จะระบุว่าต้องการทำอะไรให้สำเร็จเมื่อไหร่ และควรจะทำได้ รวมทั้งวัตถุประสงค์ในระดับขององค์กรต้องสอดคล้องกัน

1.6 การกำหนดกลยุทธ์ (Strategies) กลยุทธ์เป็นวิธีการที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมาย ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญ เพื่อเลือกปฏิบัติเรื่องที่มีความสำคัญสูง ในการกำหนดกลยุทธ์ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเพื่อเลือกวิธีการที่ได้ใช้โอกาสจากภายนอกและจุดแข็งที่มีอยู่แปลงข้อจำกัดและภัยคุกคามจากภายนอกเป็นโอกาสจำกัดหรือจุดจุดด้อยขององค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นจะต้องให้สอดคล้องกันไปทิศทางเดียวกันกับทุกระดับขององค์กรและทุกหน่วยย่อยในระดับเดียวกัน เช่น กลยุทธ์ของสถานศึกษา ฝ่ายและงาน เป็นต้น

1.7 การกำหนดนโยบาย (Policies) เป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างกว้าง ๆ ซึ่งจะเชื่อมโยงการกำหนดกลยุทธ์กับการนำไปปฏิบัติ นโยบายจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ทุกจุดในองค์กรตัดสินใจ

และปฏิบัติการไปในทิศทางที่สนับสนุน การบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ที่วางไว้

2. การดำเนินงาน เป็นการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ซึ่งมีกิจกรรมที่ต้องทำใน 2 ระดับ คือ ระดับบริหารและระดับปฏิบัติงาน เมื่อองค์กรได้กำหนดนโยบายแล้วก็เป็นที่ของหน่วยปฏิบัติที่จะไปจัดทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยแผนงาน (Program) งบประมาณ (Budget) และวิธีดำเนินการ (Procedures) แผนปฏิบัติงานนี้จะใช้วิสัยทัศน์เป็นเครื่องนำทางให้แนวทางในการทำงานของแต่ละคนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า กระบวนการของการทำกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การวางแผน เป็นการตัดสินใจการรวบรวมข้อมูลขององค์กรที่มีอยู่ทั้งสภาพแวดล้อม

ภายในและภายนอก รวมถึงเป้าหมายในอนาคตที่ต้องการ ที่สำคัญการจัดวางคนในการทำงานต้องเลือกคนให้เหมาะสมสอดคล้องกับงานที่ทำเพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์ที่ตรงกับความต้องการขององค์กร

ขั้นที่ 2 คือ การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ขั้นที่ 3 คือ การติดตามและประเมินผลซึ่งเป็นการติดตามตรวจสอบการทำงานว่าเป็นอย่างไร

และมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้เพียงใด

การปรับกลยุทธ์ในขั้นตอนการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ แนวคิดการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผล คือ กิจกรรมที่ดำเนินเพื่อทำให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ นำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร เช่น การพัฒนาและดำเนินการแผนการตลาดใหม่ เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น (รพีพร รุ่งสีทอง, 2558) โดยปัจจัยที่ทำให้การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติใช้ให้เกิดผลสำเร็จได้ 5 หัวข้อ (Donald Sull, Rebecca Homkes & Charles Sull., 2015) ดังนี้

1. การประสานงานภายในองค์กรที่สอดคล้องกัน การนำกลยุทธ์มาปฏิบัติแล้วไม่ได้ผลอาจเนื่องมาจากกระบวนการจัดวางกลยุทธ์ให้นำไปใช้ได้ในทุกระดับขององค์กร (Alignment) ไม่มีประสิทธิภาพ มีสาเหตุมาจากการที่ผู้จัดการหรือทีมงานที่อยู่คนละแผนกกัน มีความขัดแย้งและไม่สามารถร่วมมือกันได้ อุปสรรคสำคัญในการนำกลยุทธ์มาปฏิบัติ คือ ไม่สามารถประสานงานและได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอจากผู้ร่วมงานที่อยู่ในแผนกอื่น ๆ (เมื่อเทียบกับการประสานงานกับบุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้าหรือ ซัพพลายเออร์) ดังนั้น การประสานงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากแผนกอื่น ๆ ในองค์กรเดียวกันเป็นแนวทางที่จะทำให้การดำเนินกลยุทธ์ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

2. การปฏิบัติโดยยึดตามแผนที่วางไว้ พร้อมปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ตามปกติแล้วการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารแปลงกลยุทธ์และนโยบาย ไปสู่แผนการดำเนินงาน กำหนดรายละเอียดด้านต่าง ๆ เช่น ด้านงบประมาณ วิธีการดำเนินงาน และการประเมินผล แต่เมื่อเกิดปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด (Unexpected Problems or Opportunities) ในระหว่างที่ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ เช่น โอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ หรือ

ความต้องการของลูกค้ำที่เปลี่ยนแปลงไป อาจทำให้การปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินได้ตามแผน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด องค์กรไม่มีความสามารถเคลื่อนย้ายทรัพยากรหรือเงินทุนมาแก้ไขหรือสนับสนุนเหตุการณ์นั้นได้ทันท่วงที ทำให้กลยุทธ์ที่วางแผนไว้ไม่ประสบผลสำเร็จในท้ายที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรมีความสามารถในการหาแนวทางรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

3. ความเข้าใจของคนในองค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่เชื่อว่ากลยุทธ์การสื่อสาร (Communication strategy) คือกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ การที่พนักงานในองค์กรไม่สามารถระบุภารกิจสำคัญห้าอันดับแรกขององค์กร ระบุได้เพียง 1 - 2 ภารกิจ จะแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารกลยุทธ์ภายในองค์กรยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ปัญหานี้ไม่ได้เกิดจากเครื่องมือที่ใช้สื่อสาร เช่น email, การประชุม, โปสเตอร์ หรือการอภิปรายในที่ทำงาน ที่ไม่เพียงพอ แต่เกิดจากสาร (Input) จากผู้บริหารที่มีมากเกินไปและไม่ได้คัดกรองจนได้ เนื้อหาที่ผู้บริหารตั้งใจจะสื่ออย่างแท้จริงจนทำให้พนักงานสับสนไม่แน่ใจว่าเรื่องไหนเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัท และปฏิบัติงานได้ไม่ตรงตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้

4. วัฒนธรรมสร้างผลงานนำไปสู่การดำเนินการที่สำเร็จ การมุ่งเน้นไปที่ผลการดำเนินงาน (Performance) นำไปสู่กิจวัตรประจำวัน (Daily Routines) ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญ และให้รางวัล (Reward) เป็นปัจจัยหนึ่งในการสนับสนุนให้การดำเนินกลยุทธ์ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น หากพนักงานมีความเชื่อว่าจะต้องทำผลงานให้ได้ตามเป้าหมาย พฤติกรรมของพนักงานเหล่านั้นก็มีแนวโน้มที่จะยึดมั่นในพันธสัญญาที่มีต่อองค์กร นอกจากนี้ การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้รางวัลกับผู้จัดการควรนำเรื่องความสามารถในการประสานงานกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น ๆ ไปด้วย เพื่อให้การดำเนินกลยุทธ์มีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

5. การดำเนินกลยุทธ์ควรขับเคลื่อนมาจากผู้บริหาร คำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญในการแปลแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้พนักงานแต่ละทีมเข้าใจ ความหมายและนำไปปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องกัน รวมไปถึงการเจรจาตกลงเรื่องการให้รางวัลตามผลงาน (Pay for Performance) กับผู้จัดการในทุกระดับ พร้อมทั้งติดตามดูแลความก้าวหน้าอย่างใกล้ชิดเป็นการผลักดันให้กลยุทธ์นำไปปฏิบัติใช้ในองค์กร และที่สำคัญผู้บริหารจะต้องมีการกระจายภาวะผู้นำ (Distributed Leaders) จากผู้บริหารระดับสูงเพียงคนเดียวไปยังผู้รับผิดชอบระดับรอง ๆ ลงมาเพื่อช่วยกำกับดูแลผู้จัดการที่รับผิดชอบฟังก์ชันต่าง ๆ ขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และวัฒนธรรมองค์กรด้วย การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผล (Strategic Implementation) จึงถือเป็นความสามารถอีกอย่างหนึ่งขององค์กรในการประสานงานร่วมมือกับแผนกต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างสอดคล้องกันไปพร้อมกับปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอก รวมไปถึงการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้จัดการเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ปัจจัยเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะทำให้องค์กรหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการดำเนินงานเท่านั้น ยังสามารถช่วยแปลงกลยุทธ์ขององค์กรนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มุ่งหวังได้

การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ พสุ เดชะรินทร์: 2551 (อ้างถึงใน ประภาส สีหานอก, 2558: 36) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จทางค่านิยมยุทธศาสตร์ขององค์กรนั้นควรมีความสอดคล้องกันทั้งในส่วนของการกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy formulation) และการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy execution)

1. หากองค์กรสามารถทั้งวางแผนยุทธศาสตร์และนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ยุทธศาสตร์ขององค์กรประสบความสำเร็จ (Strategic success)
2. หากองค์กรมีการวางแผนยุทธศาสตร์ได้อย่างดี แต่ขาดประสิทธิภาพในการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ก็เป็นการสูญเสียโอกาสครั้งสำคัญ (Missed opportunity)
3. หากองค์กรวางแผนยุทธศาสตร์ได้ไม่มีประสิทธิภาพ แต่สามารถนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้ดี ก็จะทำให้เกิดความเสี่ยงได้ (At risk) เนื่องจากนำยุทธศาสตร์ที่ไม่ดีไปปฏิบัติ
4. หากองค์กรไม่มีประสิทธิภาพทั้งในการวางแผนยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ก็แสดงถึงความล้มเหลวตั้งแต่ต้น (Doomed from the start)

โดยมีข้อมูลที่สำคัญ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลักที่สำคัญ ส่วนราชการควรจะทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy map) เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ของส่วนราชการให้กับบุคลากรในระดับต่าง ๆ มิใช่มีการสื่อสารในเฉพาะกลุ่มผู้บริหารเท่านั้น แต่จะต้องสื่อสารไปถึงบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้เห็นภาพยุทธศาสตร์ขององค์กรของตน เกิดความเข้าใจต่อยุทธศาสตร์ที่ตรงกัน ทำให้ทิศทางของหน่วยงานปฏิบัติไม่แตกต่างกันด้วย และที่สำคัญเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดการยอมรับ และมีส่วนร่วมในการผลักดันยุทธศาสตร์ เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่จะประสบปัญหาในเรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy map) หมายถึง แผนภาพที่แสดงให้เห็นถึงยุทธศาสตร์ขององค์กรในรูปแบบของความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Cause and effect relationship) ของเป้าประสงค์ต่าง ๆ ภายใต้แต่ละมิติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ อันได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเป้าประสงค์จะต้องสอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ขององค์กร

หลักการและแนวคิด

1. แผนที่ยุทธศาสตร์ถูกพัฒนาขึ้นโดย Professor Robert Kaplan และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ
2. แผนที่ยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์ให้ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งทำให้ผู้บริหารในทุกระดับได้มุ่งเน้นในยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และบุคลากรได้เข้าใจถึงบทบาทของตนเองต่อการบรรลุเป้าประสงค์ต่าง ๆ
3. เป็นการนำเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มาเรียงกันเป็นแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy map) ตามหลักเหตุและผล โดยพิจารณาเป้าประสงค์ให้ครบถ้วนทั้งสี่มิติ (ประสิทธิผล คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร)
4. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทบทวนผลการดำเนินงาน โดยอาศัยแผนที่ยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งไฟลัญญาณจราจร รวมทั้งเป็นการทดสอบสมมติฐานของยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

พสุ เดชะรินทร์: 2551 (อ้างถึงใน ประภาส สีหานอก, 2558: 36) ได้กล่าวถึงหน้าที่การจัดทำยุทธศาสตร์ในองค์กรที่มีขนาดและลักษณะที่แตกต่างกัน ผู้บริหารแต่ละแห่งจะมีกระบวนการ

และลักษณะของการจัดทำยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในองค์กรที่มีขนาดเล็ก ยุทธศาสตร์มักจะไม่ได้ถูกเขียนหรือบันทึกไว้อย่างเป็นทางการ แต่มักจะอยู่ในสมองของผู้บริหารอยู่แล้ว และจะถ่ายทอดให้กับลูกน้องทราบโดยผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนหลายอย่าง เช่น การพูดคุย การประชุมร่วมกัน ยิ่งองค์กรมีขนาดใหญ่และมีการขยายตัวมากเพียงใด ผู้บริหารขององค์กรส่วนใหญ่จะได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์อย่างเป็นทางการมากขึ้น โดยมีโครงสร้างที่ชัดเจน และผู้บริหารรวมทั้งพนักงานในแต่ละส่วนจะต้องยอมรับในแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้น นอกจากนี้ความแตกต่างในด้านขนาดขององค์กรที่มีต่อการจัดทำยุทธศาสตร์แล้วผู้บริหารแต่ละคนก็จะมีลักษณะที่แตกต่างกันในการเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และการเลือกสรรยุทธศาสตร์ที่จะใช้ โดยวิธีการในการจัดทำยุทธศาสตร์ของผู้บริหารสามารถที่จะแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่

1. The master strategies approach ซึ่งผู้บริหารจะทำตัวเป็นทั้งนักบริหารยุทธศาสตร์และเจ้าของหน่วยงาน โดยจะพยายามใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ในการประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ การเลือกยุทธศาสตร์ที่จะใช้ รวมทั้งในเรื่องรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ซึ่งในลักษณะนี้ไม่ได้หมายความว่าผู้บริหารจะทำงานทุกอย่าง แต่ผู้บริหารจะกลายเป็นผู้ควบคุมและสร้างยุทธศาสตร์ โดยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ เรื่องของยุทธศาสตร์ และจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อยุทธศาสตร์ที่ได้เลือกไว้

2. The delegate-it-to-others approach ตามแนวทางนี้ ผู้บริหารจะมอบหมายงานเกี่ยวกับการตัดสินใจค้นยุทธศาสตร์ให้แก่หน่วยงาน ทีมงาน หรือบุคคล ซึ่งได้ตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะ ผู้บริหารจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวนอกจากการรายงานตามปกติ หรือให้คำแนะนำแก่ผู้จัดทำ หลังจากที่ได้มีการนำเสนออย่างเป็นทางการและทุกคนมีความเห็นชอบแล้ว แผนยุทธศาสตร์นี้ก็จะถูกนำไปใช้ เนื่องจากรูปแบบการจัดทำที่ผู้บริหารไม่ได้มีส่วนร่วมทำให้ผู้บริหารอาจจะไม่รู้สึถึงความมีส่วนร่วมต่อยุทธศาสตร์ที่ออกไป และอาจจะไม่ให้การสนับสนุนเท่าที่ควร นอกจากนี้ ผู้บริหารยังมีความรู้สึกว่ายุทธศาสตร์ที่ได้เลือกใช้นี้สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยข้อดีของการจัดทำยุทธศาสตร์ในลักษณะแนวทางนี้ คือ ผู้บริหารระดับบนสามารถที่จะเลือกยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมจากข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับล่าง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

3. The collaborative approach เป็นวิธีการที่ประนีประนอมระหว่างสองวิธีการแรก ตามแนวคิดนี้ผู้บริหารจะเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยเหลือพนักงานกำหนดยุทธศาสตร์ ซึ่งผู้บริหารทุกคนจะต้องให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการใช้ยุทธศาสตร์นั้นอย่างเต็มที่ ซึ่งแนวทางนี้จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในการผลักดันให้ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นประสบความสำเร็จ

4. The champion approach วิธีการนี้ผู้บริหารสูงสุดจะไม่สนใจที่จะเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการกำหนดยุทธศาสตร์หรือเสียเวลาที่จะเป็นผู้นำกลุ่มในการกำหนดยุทธศาสตร์ ผู้บริหารจะมอบหมายให้ผู้บริหารระดับล่างพัฒนาและกำหนดยุทธศาสตร์ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่เสมือนผู้ตัดสินวิธีการแบบนี้จะมีความเหมาะสมต่อองค์กรขนาดใหญ่ เนื่องจากผู้บริหารสูงสุดจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการกำหนดยุทธศาสตร์ของแต่ละหน่วยย่อย แต่จะมอบให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยย่อยรับผิดชอบต่อการจัดทำยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานตนเองอย่างเต็มที่ และผู้บริหารสูงสุดจะเป็นผู้กำหนดทิศทางสำหรับองค์กร โดยรวมเท่านั้น โดยวิธีการนี้ยุทธศาสตร์โดยรวมขององค์กรเป็นผลรวมจากยุทธศาสตร์ย่อย ๆ ของแต่ละหน่วยธุรกิจ

นอกจากนี้ ในหลายองค์กรอาจมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลในด้านการบริหาร ยุทธศาสตร์ขององค์กรขึ้นมาโดยเฉพาะ หรือที่เรียกว่า Office of Strategic Management: OSM ตามที่ Robert Kaplan และ David Norton ผู้ซึ่งพัฒนาแนวคิด Balanced scorecard ได้เสนอไว้ โดยค้นพบว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จในระยะยาวและองค์กรที่มุ่งเน้นยุทธศาสตร์มักจะจัดตั้งหรือปรับเปลี่ยนบทบาทของหน่วยงานเดิมให้มีหน้าที่เป็นผู้นำหรือผู้ขับเคลื่อนหลักในการทำให้ยุทธศาสตร์ ที่องค์กรตั้งใจไว้ได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างแท้จริง เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันมีความสามารถในการกำหนดยุทธศาสตร์ได้ดี แต่มักจะประสบปัญหาในการนำยุทธศาสตร์นั้นไปปฏิบัติ ส่วนราชการไทยเองก็ได้ มีการพูดถึงหน่วยงานดังกล่าวในชื่อของ "สำนักบริหารยุทธศาสตร์" โดยมีหน้าที่หลักในการเป็นจุดศูนย์กลางขององค์กรในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ และผลักดันในงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ เพื่อให้มั่นใจว่ายุทธศาสตร์ขององค์กร ได้มีการนำไปปฏิบัติ โดยสามารถแบ่งหน้าที่ที่หน่วยบริหารยุทธศาสตร์ต้องทำได้ ดังนี้

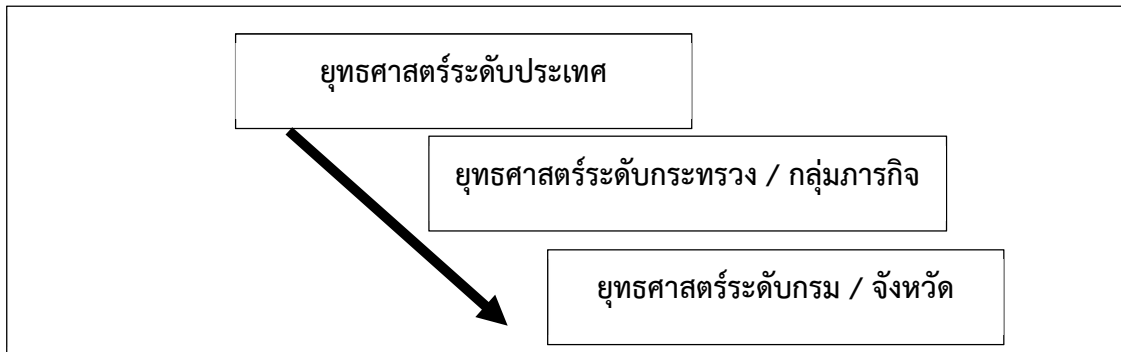
1. การพัฒนายุทธศาสตร์
2. การสื่อสารกลยุทธ์
3. การจัดทำและดูแล Balanced scorecard
4. การทำให้องค์กรสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (Align the organization)
5. การบริหารแผนงาน โครงการต่าง ๆ (Manage strategic initiatives)
6. การทบทวนกลยุทธ์ (Review strategy)

การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic planning) คือ การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางที่ดีที่สุดภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ โดยจะต้องศึกษาข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอย่างรอบด้านมาประกอบการพิจารณา

พสุ เดชะรินทร์: 2551 (อ้างถึงใน ประภาส สีหานอก, 2558: 36) หลักการและแนวคิด การวางแผนยุทธศาสตร์ ควรจะเป็นไปในลักษณะของกระบวนการที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่มีวันสิ้นสุด ทั้งนี้ เนื่องจากยุทธศาสตร์และแนวทางในการปฏิบัติที่ได้พัฒนาขึ้นมาในช่วงเวลาหนึ่ง อาจจะไม่เหมาะสมต่อสถานการณ์ ณ อีกช่วงเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ผลกระทบจากบริบทและสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ย่อมทำให้ส่วนราชการต้องมีการทบทวนและปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

การวางแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละส่วนราชการนั้น ควรจะมีการพิจารณาถึงความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ในระดับประเทศ ได้แก่ ระเบียบวาระแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น ตลอดจนเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง/ กลุ่มภารกิจมากกว่าการเริ่มต้นด้วยการวางแผนยุทธศาสตร์จากฐานของกรมหรือจังหวัด ดังแผนภาพ

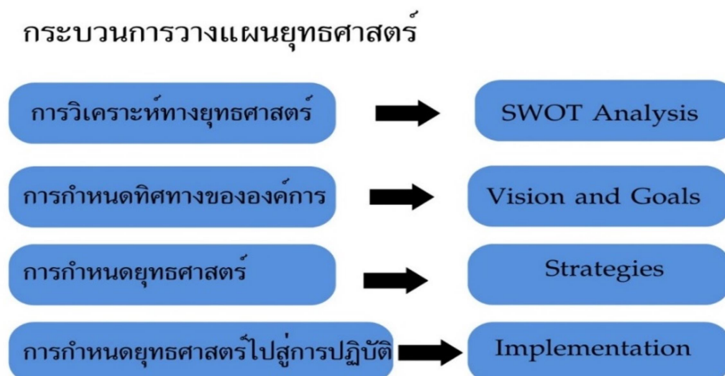
แผนภาพที่ 2-3 ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับยุทธศาสตร์ระดับบน



ที่มา : พสุ เดชะรินทร์, 2551: 11

กระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วยกระบวนการที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้

แผนภาพที่ 2-4 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์



ที่มา : พสุ เดชะรินทร์, 2551: 12

1. การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์ (Strategic analysis)

การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์ คือ การวิเคราะห์ถึงปัจจัยและสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เพื่อที่จะได้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งสถานะของตัวองค์กรได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และยังเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร ดังภาพ

แผนภาพที่ 2-5 ความสัมพันธ์ระหว่างการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์และการกำหนดยุทธศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือในการวิเคราะห์และการกำหนดยุทธศาสตร์



ที่มา : พสุ เดชะรินทร์, 2551: 15

หลักการและแนวคิดการวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์จะบอกให้ทราบว่าปัจจัยหรือสถานะแวดล้อมภายนอกมีลักษณะอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะใด และก่อให้เกิดโอกาสและข้อจำกัดต่อองค์กรได้อย่างไรบ้าง นอกจากนี้จะมีการวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์จะช่วยให้องค์กรทราบถึงทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capabilities) ต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กรว่าเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์เปรียบเสมือนการตอบคำถามที่สำคัญ คือ ปัจจุบันองค์กรของเราอยู่ ณ จุดไหน? (Where are we now?)

สถานะแวดล้อมภายนอกที่องค์กรจะวิเคราะห์ประกอบด้วยทั้งปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย การค้า เทคโนโลยี วัฒนธรรมซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยตรงหรือไม่ย่อมส่งผลให้เกิดโอกาสหรือข้อจำกัดต่อองค์กร รวมทั้งมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันและการปฏิบัติงานขององค์กร

สำหรับปัจจัยภายในขององค์กรนั้นมีวิธีการที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้หลายวิธีด้วยกัน อาทิ เช่น การวิเคราะห์ตามตัวแบบ Value chain ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดคุณค่ากับผู้รับบริการและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันการวิเคราะห์ตามตัวแบบ 7s ของ McKinsey ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการทราบถึงลักษณะและสภาพขององค์กรใน 7 ประการ และสามารถวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของตนเองได้ เป็นต้น ถึงแม้จะมีการวิเคราะห์ได้หลายวิธี แต่ผลลัพธ์ที่จะได้รับนั้น ได้แก่ การทราบถึงจุดอ่อนขององค์กรซึ่งจะช่วยในการกำหนดความสามารถในการปฏิบัติราชการ และการแข่งขันขององค์กร

2. การกำหนดทิศทางขององค์กร (Strategic direction setting) เป็นการกำหนดทิศทางที่องค์กรต้องการมุ่งไปสู่ เปรียบเสมือนปืนผลักระเบิดระดับสูงที่องค์กรต้องการที่จะบรรลุ ได้แก่ การกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร การกำหนดทิศทางขององค์กรจะเป็นการบ่งชี้ว่าองค์กรจะมุ่งไปในทิศทางใด ในการกำหนดทิศทางขององค์กรนั้น เปรียบเสมือนการตอบคำถามที่สำคัญที่สุด และมักจะเป็นคำถามที่ถูกถามมากที่สุดก็คือ องค์กรของเราต้องการไปสู่จุดไหน? (Where do we want to go?) ซึ่งการตอบคำถามนี้จะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถพิจารณาได้ว่าทิศทางหรือสิ่งที่องค์กรจะเป็นในอนาคตข้างหน้า คืออะไร การกำหนดทิศทางขององค์กรที่ดีและชัดเจน ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป เนื่องจากองค์กรจะมีความชัดเจนในการปฏิบัติงานและมีเป้าหมายที่ชัดเจน บรรลุได้ และวัดผลได้ ซึ่งทำให้การกำหนดกลยุทธ์มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ดังนั้น ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ถ้าขาดการกำหนดทิศทางขององค์กรที่ดีและชัดเจนแล้ว องค์กรประกอบอื่น ๆ ย่อมไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategic formulation) คือ การนำข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการกำหนดทิศทางขององค์กรและการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในองค์กรมาจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ในระดับและรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินและคัดเลือกกว่ากลยุทธ์ใดที่มีความเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด ซึ่งการจัดทำ ยุทธศาสตร์เปรียบเสมือนการตอบคำถามว่า เราจะไปสู่จุดนั้นได้อย่างไร? (How do we get there?) ซึ่งในการจัดทำยุทธศาสตร์นั้นผู้จัดทำ ต้องพึงระลึกเสมอว่าการจัดทำยุทธศาสตร์นั้น เป็นการกำหนดแนวทาง วิธีการ และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์และการกิจที่ได้กำหนดไว้ โดยนำเอาปัจจัยกับทั้งภายนอกและภายในองค์กรมาพิจารณาประกอบ จะเห็นได้ว่า การจัดทำยุทธศาสตร์นั้นเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาทั้งในภาพกว้างและในทางลึกพอสมควร นอกจากนี้การจัดทำยุทธศาสตร์ ยังไม่ใช่เพียงแต่การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการวิเคราะห์พิจารณากิจกรรมการเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้วและกำลังดำเนินการอยู่ ถ้ายุทธศาสตร์เหล่านี้ประสบผลสำเร็จ เป็นยุทธศาสตร์ที่ดีและเกิดประโยชน์แก่องค์กร องค์กรก็ควรที่จะใช้ยุทธศาสตร์เหล่านั้นต่อไป ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางยุทธศาสตร์หรือการจัดทำยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ จึงควรเป็นไปเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เข้ามาส่งผลกระทบต่อองค์กร หรือเมื่อมีความจำเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึงตลอดเวลา ได้แก่ การที่ยุทธศาสตร์เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและเป็นกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ตลอดเวลา เมื่อกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้ว ภารกิจและวัตถุประสงค์นั้นจะสามารถอยู่ได้เป็นเวลาหลายปี โดยไม่เปลี่ยนแปลง แต่ยุทธศาสตร์หรือวิธีการในการบรรลุภารกิจและวัตถุประสงค์นั้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ดังนั้น ยุทธศาสตร์จึงควรมีความพร้อมและความสามารถที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดล่วงหน้าหรือมีลักษณะของความเป็นพลวัต (Dynamic)

4. การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic implementation) เป็นขั้นตอนสุดท้าย แต่เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างมากในการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เมื่อองค์กร ได้กำหนดทิศทางขององค์กร วิเคราะห์ปัจจัยด้านต่าง ๆ และจัดทำยุทธศาสตร์แล้ว จะต้องนำยุทธศาสตร์ที่ได้วางแผนจัดทำและคัดเลือกไว้มาดำเนินการประยุกต์ปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ถ้าในการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขาดขั้นตอนนี้แล้ว สิ่งที่ผู้บริหารขององค์กรได้วิเคราะห์จัดทำไว้ก็จะไม่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ถึงแม้จะมีการวิเคราะห์หรือวางแผนทางยุทธศาสตร์ไว้ดีเพียงใด แต่ถ้าการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ขององค์กรไม่เป็นไปอย่างประสิทธิภาพ ความพยายามในการวิเคราะห์หรือวางแผนก็จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ต่อองค์กร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (What do we have to do or change?) กิจกรรมหลักในการนำยุทธศาสตร์ ไปสู่การปฏิบัติ คือ การพิจารณาว่าจะทำอย่างไร จึงจะทำให้ยุทธศาสตร์ที่ได้วางแผนและเลือกไว้สามารถนำมาใช้ดำเนินงานได้และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ การนำไปสู่การปฏิบัติก็จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร อาทิ เช่น

4.1 การเสริมสร้างทักษะความสามารถของบุคลากรทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร

4.2 การจัดโครงสร้างในการบริหารและระบบในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้สอดคล้องและเหมาะสมกับยุทธศาสตร์ขององค์กร

4.3 การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่หน่วยงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร

4.4 การจูงใจบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อาจจะรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนลักษณะงานและพฤติกรรมในการทำงานให้เหมาะสม

4.5 การมีนโยบายในการบริหารงานในระดับต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายต่อยุทธศาสตร์ขององค์กร

4.6 การมีวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อยุทธศาสตร์ขององค์กร

4.7 การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

4.8 การประเมินและตรวจสอบผลการดำเนินงานขององค์กร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการบริหารยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ประการ จะพบว่า องค์ประกอบทั้ง 4 ประการ จะเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่การวิเคราะห์ การกำหนดทิศทาง การกำหนดยุทธศาสตร์ และการนำไปสู่การปฏิบัติ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว จะพบว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ อาจจะเป็นกระบวนการที่ไม่จำเป็นต้องมีความต่อเนื่อง แต่จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา เช่น การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์เป็นกิจกรรมที่ต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาที่มีใช้ทำเสร็จแล้วก็จบไป ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ยังจะต้องมีความต่อเนื่อง นอกจากนั้น ในทางปฏิบัติแล้ว ส่วนประกอบต่าง ๆ ของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ไม่ได้มีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนอย่างนี้ หรือไม่จำเป็นที่จะต้องมีการแบ่งแยกลำดับก่อนหลังแบบนี้เสมอไป เช่น ผู้บริหารอาจจะต้องวิเคราะห์และพิจารณาไปในขณะเดียวกันว่า ยุทธศาสตร์ ที่กำลังจะจัดทำขึ้นมานั้นมีความเหมาะสมและเป็นไปในทางปฏิบัติมากน้อยเพียงใด หรือถ้าจะต้องปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผลแล้วจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างภายในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

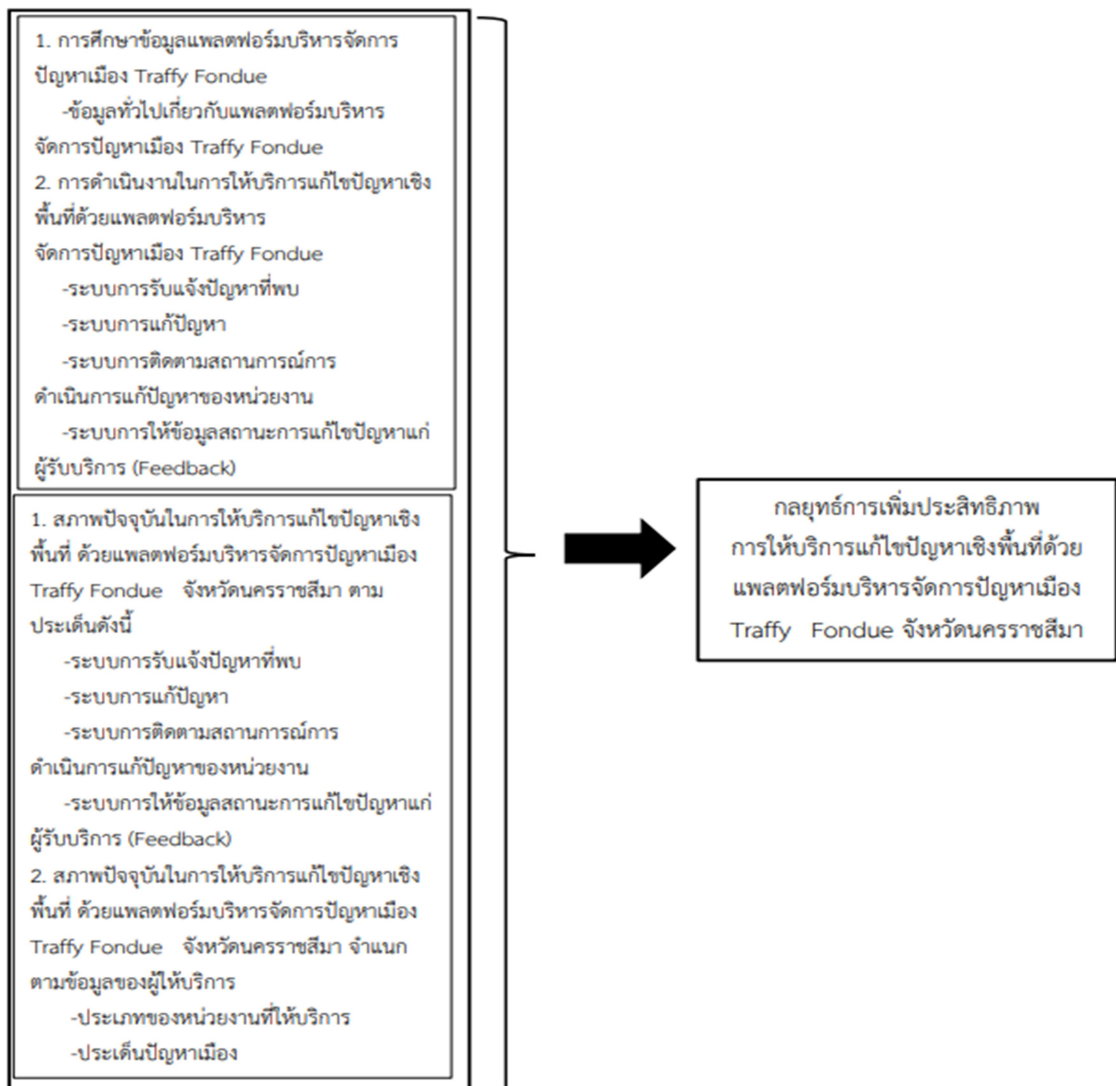
จักรกฤษ กมฺุทมาศ (2564) ได้ศึกษา เรื่อง แนวโน้มของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่ขอนแก่นเมืองอัจฉริยะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวโน้มและลักษณะของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาล จำนวน 5 แห่ง ในพื้นที่นำร่องของการนำนโยบายเมืองอัจฉริยะไปสู่การปฏิบัติ ระยะที่ 1 ของจังหวัดขอนแก่น การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบนำการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำแนกออกเป็น 3 ระดับ (1) ผู้บริหารท้องถิ่น (2) เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และ (3) บริษัทเอกชน ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวบทเอกสารและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แก่นโครงเรื่องและการวิจัยเอกสาร ผลการวิจัย พบว่าเทศบาลทั้ง 5 แห่ง มีแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยมีเป้าหมายหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในขององค์กรและเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะให้มีความสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลกลาง สภาพสังคมเศรษฐกิจและค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วภายใต้อิทธิพลของโลกศตวรรษที่ 21 และความตื่นตัวในเทคโนโลยีและวิถี ชีวิตที่เปลี่ยนไปของกลุ่มประชากรตามโครงสร้างประชากรใหม่ของสังคมผู้สูงอายุ ทั้งนี้ สาเหตุหลักที่ผลักดันให้เทศบาลแต่ละแห่งมีความต้องการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในให้มีความเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยเชื่อมั่นว่า จะก่อให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวก ความประหยัดคุ้มค่า และประสิทธิภาพในภาพรวม ของการบริหารจัดการองค์กรภายใน ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของบริการสินค้าและบริการสาธารณะที่เทศบาลแต่ละแห่งรับผิดชอบ อย่างไรก็ตาม พบว่า เทศบาลนครบางแห่งมีการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลสูงกว่าเทศบาลอื่น ๆ ในเชิงคุณภาพ ทั้งในแง่ของรูปแบบ ขอบเขตของภารกิจ ความซับซ้อน และความหลากหลายของเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งเป็นการผลมาจากการมีวิสัยทัศน์ผู้นำขององค์กร ความได้เปรียบด้านเศรษฐกิจและการวางแผนงบประมาณ และการเครือข่ายความร่วมมือแบบพหุภาคส่วน

ปัญญาคม สารเร็ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการบริหารการจัดการ องค์กรบริหารส่วนตำบลตามนโยบายพัฒนาองค์กรภาครัฐ (กรณีศึกษา) องค์กรบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพและความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการช่วยตัดสินใจ และศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาในการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ผลการศึกษาพบว่า 1) การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กร และระดับความรู้ความเข้าใจของแต่ละกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก 2) ความเหมาะสมในจำนวนเครื่องที่นำมาใช้อยู่ในระดับปานกลาง 3) ความคุ้มค่า ทุนเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในภาพรวมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 4) การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์สำหรับเป็นอุปกรณ์เครื่องมือในรูปแบบใหม่ และประโยชน์จากการใช้ข้อมูลในการประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง 5) ปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในองค์กรและแนวทางการ

แก้ไขหรือข้อเสนอแนะภาพรวม พบว่า อยู่ในตัวบุคคลมากกว่าตัวเทคโนโลยี 6) ผลสรุปข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ พบว่า การติดตามความเคลื่อนไหวของตลาดเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ความสามารถที่หลากหลายของเทคโนโลยีในมิติของการนำมาประยุกต์ใช้ในงานราชการหรืองานสำนักงาน และงานในประเภทวิชาชีพเฉพาะหรืองานประเภทเทคนิคเฉพาะสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย ได้แก่ ควรส่งเสริมให้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ส่งเสริมให้เกิดการศึกษาด้วยตนเอง เพื่อให้ความรู้และความชำนาญผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้น ผู้บริหารต้องได้รับการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการพัฒนากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไข ปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง และ 3) เพื่อกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยวิธีการดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูลดังนี้

ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

1. ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จากแหล่งข้อมูล หนังสือ เอกสาร ตำรา บทความ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบนโยบายการบริหารงานภาครัฐ แผนพัฒนาจังหวัดของจังหวัดนครราชสีมา

2. ศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ รูปแบบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยการสอบถามความคิดเห็นและการสัมภาษณ์

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ได้แก่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนนี้ ได้แก่ กลุ่มบุคลากร ผู้ปฏิบัติที่ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 32 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของหน่วยงานที่นำแพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue ไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากทั้ง 32 อำเภอ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนนี้ คือ

แบบสัมภาษณ์การให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา (สำหรับผู้บริหาร) ซึ่งมีแนวคำถามการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยครอบคลุมประเด็นการวางแผนงานและกำหนดวิธีการ (Planning) ด้านการปฏิบัติ (Do) ด้านการตรวจสอบ (Check) และด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนา (Act)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยการกำหนดข้อความคำถามในแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จำแนกคำถามให้ครอบคลุมตามแนวคิดหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาเครื่องมือให้มีความครอบคลุมตัวแปรและวัตถุประสงค์ และสามารถตรวจสอบได้โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index = IOC) ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยคัดเลือกเฉพาะ ข้อคำถามที่มีค่า IOC = 0.50 ขึ้นไป ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์การให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเท่ากับ 0.85

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในขั้นตอนนี้ มีการดำเนินการดังนี้

2.4.1 ศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จากแหล่งข้อมูล หนังสือ เอกสาร ตำรา บทความ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งศึกษากรอบนโยบายการบริหารงานภาครัฐ แผนพัฒนาจังหวัดของจังหวัดนครราชสีมา

2.4.2 ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลของแบบสัมภาษณ์การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ไปยังบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้ง 32 อำเภอ

2.4.3 ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้ง 32 อำเภอ

2.5 วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

2.5.1 วิเคราะห์องค์ประกอบ รูปแบบการให้บริการ การแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาจากแหล่งข้อมูล หนังสือ เอกสาร ตำรา บทความ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของสุภางค์ จันทวานิช (2552)

2.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการสังเคราะห์เนื้อหา

3. นำข้อมูลที่ได้จาก 1 และ 2 มาสังเคราะห์ได้สภาพปัจจุบันของรูปแบบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาลูกค้าเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยชั้นตอนนี้ ได้แก่

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติที่ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 รุ่น รุ่นละ 100 คน จำนวนทั้งหมด 400 คน และหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

จากกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติที่ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 รุ่น รุ่นละ 100 คน จำนวนทั้งหมด 400 คน ผู้วิจัยได้ใช้ตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน 196 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชั้นตอนนี้ ได้แก่ แบบสอบถามการดำเนินงานการให้บริการแก้ไขปัญหาลูกค้าเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา (สำหรับบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และประเภทของหน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับระดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการการให้บริการแก้ไขปัญหาลูกค้าเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้แบบสอบถามดังกล่าวเป็นการทำการสำรวจเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาลูกค้าเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา มีคำถามทั้งหมด 26 ข้อ โดยแยกตามรายด้าน ดังนี้

1. ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำนวน 10 ข้อ
2. ระบบการแก้ปัญหา จำนวน 8 ข้อ
3. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน จำนวน 8 ข้อ
4. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)

จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพหรือพัฒนาต่อยอดแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ของจังหวัดนครราชสีมา

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการสร้างแบบสอบถามการดำเนินงานการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา (สำหรับบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) มีดังนี้

3.1 ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากตำรา เอกสาร หนังสือวิชาการ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง บทความ วิทยุหลักการ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อจะได้มีความชัดเจนตามจุดประสงค์การวิจัยมากยิ่งขึ้น

3.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่ร่างไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ โดยทดสอบจากเครื่องมือ (IOC: Index of item Congruence) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามและขอคำแนะนำการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เข้าใจง่ายและชัดเจนตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

- + 1 เมื่อเห็นว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้
- 1 เมื่อแน่ใจว่าไม่ตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้

จากนั้นนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าเฉลี่ย เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าเป็นข้อคำถามที่อยู่ในเกณฑ์ความตรงเชิงเนื้อหาที่ใช้ได้ ซึ่งทุกข้อของแบบสอบถามการดำเนินงานการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 26 ข้อ ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อ จากสูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การการวิจัย (พงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 117)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.5 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำแล้ว มาดำเนินการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน

3.6 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ผล โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbach's coefficient alpha 1954, p. 54 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ คงสัตยกุล, 2546: 51) ดังนี้

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α เป็นสัมประสิทธิ์แอลฟา
 k เป็นจำนวนข้อคำถาม
 S_i^2 เป็นความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ i
 S_t^2 เป็นความแปรปรวนของคะแนนรวม t

ผลการตรวจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามการดำเนินงานการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา (สำหรับบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8094

3.7 ปรับปรุงแบบสอบถาม และตรวจสอบการพิมพ์อีกครั้งแล้ว จากนั้นนำเสนอผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

3.8 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลไปยังนายอำเภอทั้ง 32 อำเภอ โดยส่งผ่านทางระบบงานสารบรรณของจังหวัดนครราชสีมา

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้ดำเนินการดังนี้

5.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศอายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเปรียบเทียบการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง โดยการใช้การทดสอบค่าที (t-test) นัยสำคัญ .05

5.3 การแปลความหมายระดับสภาพการบริหารจัดการการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50-5.00	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50-4.49	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50-3.49	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50-2.49	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.49	หมายถึง	การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

6. ประเมินความต้องการจำเป็นของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิค Modified Priority Need Index (PNI_{modified}) (สุวิมล ว่องวานิช, 2550) ในการจัดลำดับความสำคัญในความต้องการจำเป็น โดยใช้สูตร

$$PNI_{\text{modified}} = (I-D)/D$$

PNI_{modified} แทน ค่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

I แทน ค่าดัชนีตามสภาพ

D แทน ค่าดัชนีสภาพปัจจุบัน

7. นำค่า PNI_{modified} ที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย เพื่อนำไปวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามของการบริหารจัดการการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ในขั้นต่อไป

พัฒนากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

1. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน หากค่า PNI_{modified} มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยของ PNI_{modified} กำหนดให้เป็นจุดอ่อน (Weakness) และหากค่า PNI_{modified} ที่มีค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยของ PNI_{modified} กำหนดให้เป็นจุดแข็ง (Strength) ของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยของ PNI_{modified}

2. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก หากค่า PNI_{modified} กำหนดให้เป็นภาวะคุกคาม (Threats) และหากค่า PNI_{modified} ที่มีค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยของ PNI_{modified} กำหนดให้เป็นโอกาส (Opportunity) ที่ส่งผลต่อการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

3. กำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยจัดทำตาราง TOWS

Matrix จับคู่ จุดแข็งหลัก - โอกาสหลัก (SO) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้เป็นจุดแข็งเพื่อให้ได้รับโอกาสมากที่สุด จับคู่ จุดแข็งหลัก - ภัยคุกคามหลัก (ST) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้เป็นจุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงภาวะคุกคาม จับคู่จุดอ่อนหลัก - โอกาสหลัก (WO) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่ลดจุดอ่อนเพื่อเพิ่มโอกาส และจับคู่ จุดอ่อนหลัก - ภาวะคุกคามหลัก (W1) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่ลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงภาวะคุกคาม

การตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์

1. ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้องกับการรับบริการจากภาครัฐ (Stakeholder) ที่มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านการบริหาร หรือเป็นหัวหน้างาน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 12 ท่าน ซึ่งมีผู้เข้าร่วม จำนวน 7 ท่าน รายละเอียดดังภาคผนวก

2. จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่าน ให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้นำเสนอข้อคิดเห็น วิพากษ์ร่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา และให้ข้อเสนอแนะ

3. ปรับปรุงร่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้จากการประชุม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SS	แทน ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean square)
df	แทน ชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)
t	แทน ค่าสถิติที (t - test)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง

ตอนที่ 5 กำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรผู้ปฏิบัติที่ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา และหัวหน้าส่วนราชการของจังหวัดนครราชสีมาที่เกี่ยวข้อง จำนวน ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาในครั้งนี้มีจำนวน 284 คน ซึ่งจำแนกตามเพศ การศึกษา และประเภทของหน่วยงาน ดังแสดงในตารางที่ 4-1, 4-2, 4-3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ร้อยละ
ชาย	131	46.10
หญิง	153	53.90
รวม	284	100

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 284 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างเพศชายที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 131 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 และเป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 153 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.18
ปริญญาตรี	32	11.30
ปริญญาโทขึ้นไป	247	87
รวม	284	100

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 284 คน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 ในระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และในระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 247 คน คิดเป็นร้อยละ 87

ตารางที่ 4 – 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเภทของหน่วยงาน	n	ร้อยละ
ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง	84	29.60
นอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง	200	70.40
รวม	284	100

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 284 คน เมื่อจำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่า ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 84 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 200 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ทั้งโดยรวมและจำแนกตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยสังเกตจากการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังนี้

การแปลผลความหมายค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีระดับของการดำเนินงานในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับของการดำเนินงานในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีระดับของการดำเนินงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับของการดำเนินงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับของการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 – 4 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ระดับการดำเนินงาน		ความหมาย
	n = 284		
	\bar{x}	S.D.	
ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ	4.04	0.72	มาก
ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา	4.10	0.75	มาก
ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินงานการแก้ปัญหาของหน่วยงาน	4.06	0.75	มาก
ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)	3.99	0.77	มาก
รวม	4.05	0.66	มาก

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 4 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมและจำแนกตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue พบว่าอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D. = 0.66)

ตารางที่ 4 – 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ	ระดับการดำเนินงาน		ความหมาย
	n = 284		
	\bar{X}	S.D.	
1. หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนการปฏิบัติงานในด้านการรับแจ้งปัญหาที่พบอย่างเหมาะสม	4.19	0.85	มาก
2. หน่วยงานมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.32	0.86	มากที่สุด
3. มีการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดลำดับตามประเภทของปัญหา	4.26	0.78	มากที่สุด
4. มีการกำหนดรหัสเรื่องที่แจ้งอย่างเป็นระบบ	3.72	1.02	มาก
5. มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ	4.17	0.86	มาก
6. มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.16	0.83	มาก
7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	3.99	0.97	มาก
8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	3.80	0.96	มาก
9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	3.83	0.96	มาก
10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	3.99	0.86	มาก
รวม	4.04	0.729	มาก

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 5 พบว่า สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 และอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และข้อที่ 10 เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 8 มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.93)

ตารางที่ 4 – 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา	ระดับการดำเนินงาน n = 284		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร เพื่อรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	4.17	0.88	มาก
2. มีการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue	3.99	0.96	มาก
3. มีการลงพื้นที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน	4.29	0.81	มากที่สุด
4. มีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายในการแก้ไขปัญหเรื่องร้องเรียน	4.02	0.94	มาก
5. มีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.19	0.91	มาก
6. มีการกำหนดระยะเวลาในการบริหารจัดการปัญหา	4.03	0.87	มาก
7. มีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปตรวจสอบสถานะของการจัดการปัญหาอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน	3.84	0.96	มาก
8. ผู้ปฏิบัติงานมีการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.83	มากที่สุด
รวม	4.10	0.75	มาก

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 6 พบว่า สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบการแก้ปัญหา อยู่ใน

ระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3 และข้อที่ 8 และอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 4, 5, 6, และข้อที่ 7 เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 8 ผู้ปฏิบัติงานมีการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 7 มีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปตรวจสอบสถานะของการจัดการปัญหาอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.96)

ตารางที่ 4 – 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน	ระดับการดำเนินงาน n = 284		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานและวัตถุประสงค์อย่างสม่ำเสมอ	4.07	0.82	มาก
2. มีระบบติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน	4.11	0.83	มาก
3. มีระบบติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของหน่วยงานส่งต่อ	4.06	0.88	มาก
4. มีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	4.16	0.81	มาก
5. มีการกำหนดการรายงานผลภายในสิ้นวันทำการ	4.00	0.87	มาก
6. มีการสรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานในภาพรวมและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล	4.05	0.88	มาก
7. มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหาอุปสรรคและผลการติดตามประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานไว้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป	4.04	0.81	มาก
8. มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงาน	3.96	0.85	มาก
รวม	4.06	0.75	มาก

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน พบว่า

อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 4 มีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 8 มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4 – 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์ม บริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไข ปัญหา แก่ผู้รับบริการ (Feedback)	ระดับการดำเนินงาน		ความหมาย
	n = 284		
	\bar{X}	S.D.	
1. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบเพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้	4.11	0.87	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	4.04	0.87	มาก
3. มีการปรับปรุงฟังก์ชันของระบบ Traffy Fondue ให้ง่ายต่อการติดตามผลการดำเนินงานของผู้รับบริการ	3.79	0.93	มาก
4. มีการนำผลการประเมินจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.98	0.84	มาก
5. มีระบบแจ้งเตือนข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	4.00	0.87	มาก
รวม	3.99	0.77	มาก

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) พบว่าอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบเพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 มีการปรับปรุงฟังก์ชันของระบบ Traffy Fondue ให้ง่ายต่อการติดตามผลการดำเนินงานของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.93)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4 – 9 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเภทหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	t	p
ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ	ในเมือง	4.04	0.65	0.035	0.972
	นอกเมือง	4.04	0.76		
ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา	ในเมือง	4.14	0.62	0.553	0.581
	นอกเมือง	4.09	0.79		
ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินงานการแก้ปัญหาของหน่วยงาน	ในเมือง	4.00	4.00	0.777	0.438
	นอกเมือง	4.08	4.00		
ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)	ในเมือง	3.93	0.71	-0.779	0.437
	นอกเมือง	4.01	0.79		
รวม	ในเมือง	4.04	0.56	0.201	0.841
	นอกเมือง	4.06	0.69		

** ในเมือง หมายถึง พื้นที่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง
นอกเมือง หมายถึง พื้นที่นอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 9 พบว่า การให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการคือ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 – 10 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเภทหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	t	p
1. หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนการปฏิบัติงานในด้านการรับแจ้งปัญหาที่พบอย่างเหมาะสม	ในเมือง	4.2500	.78962	0.720	0.472
	นอกเมือง	4.1700	.88033		
2. หน่วยงานมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	ในเมือง	4.2262	.97377	-1.185	0.237
	นอกเมือง	4.3600	.82083		
3. มีการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดลำดับตามประเภทของปัญหา	ในเมือง	4.2976	.69038	0.517	0.605
	นอกเมือง	4.2450	.81751		
4. มีการกำหนดรหัสเรื่องที่แจ้งอย่างเป็นระบบ	ในเมือง	3.7976	.87509	0.880	0.380
	นอกเมือง	3.6900	1.08155		
5. มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ	ในเมือง	4.0833	.82445	-1.167	0.244
	นอกเมือง	4.2150	.88470		
6. มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	ในเมือง	4.1786	.77864	0.125	0.900
	นอกเมือง	4.1650	.85524		
7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	ในเมือง	3.9881	.87114	-0.930	0.926
	นอกเมือง	4.0000	1.02236		
8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	ในเมือง	3.8452	.87114	0.482	0.630
	นอกเมือง	3.7850	.99687		
9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	ในเมือง	3.8690	.91546	0.428	0.669
	นอกเมือง	3.8150	.99283		

ตารางที่ 4 – 10 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ (ต่อ)

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเภทหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	t	p
10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	ในเมือง	3.95	0.75	-0.511	0.609
	นอกเมือง	4.01	0.90		
รวม	ในเมือง	4.04	0.65	0.350	0.972
	นอกเมือง	4.04	0.76		

** ในเมือง หมายถึง พื้นที่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง
นอกเมือง หมายถึง พื้นที่นอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 10 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ คือ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 – 11 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเภทหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	t	p
1. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเพื่อรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	ในเมือง	4.16	0.80	-0.116	0.908
	นอกเมือง	4.18	0.91		
2. มีการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue	ในเมือง	4.05	0.82	0.752	0.453
	นอกเมือง	3.96	1.01		
3. มีการลงพื้นที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน	ในเมือง	4.29	0.75	-0.022	0.982
	นอกเมือง	4.30	0.84		

ตารางที่ 4 – 11 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ (ต่อ)

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเภทหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	t	p
4. มีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	ในเมือง	4.09	4.09	0.974	0.331
	นอกเมือง	3.99	1.01		
5. มีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ในเมือง	4.23	0.77	0.488	0.626
	นอกเมือง	4.18	0.97		
6. มีการกำหนดระยะเวลาในการบริหารจัดการปัญหา	ในเมือง	4.02	0.77	-0.099	0.921
	นอกเมือง	4.03	0.90		
7. มีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปตรวจสอบสถานะของการจัดการปัญหาอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน	ในเมือง	3.98	0.78	1.807	0.072
	นอกเมือง	3.78	1.03		
8. ผู้ปฏิบัติงานมีการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	ในเมือง	4.27	0.68	0.421	0.674
	นอกเมือง	4.31	0.89		
รวม	ในเมือง	4.14	0.62	0.553	0.581
	นอกเมือง	4.09	0.79		

** ในเมือง หมายถึง พื้นที่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง
 นอกเมือง หมายถึง พื้นที่นอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง
 ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 11 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ คือ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 – 12 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเภทหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	t	p
1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานและวัตถุประสงค์อย่างสม่ำเสมอ	ในเมือง	4.02	0.74	-0.613	0.540
	นอกเมือง	4.09	0.86		
2. มีระบบติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน	ในเมือง	4.08	0.74	-0.427	0.670
	นอกเมือง	4.13	0.87		
3. มีระบบติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของหน่วยงานส่งต่อ	ในเมือง	4.02	0.74	-0.533	0.594
	นอกเมือง	4.08	0.93		
4. มีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	ในเมือง	4.11	0.73	-0.658	0.511
	นอกเมือง	4.18	0.85		
5. มีการกำหนดการรายงานผลภายในสิ้นวัน ทำการ	ในเมือง	3.96	0.78	-0.531	0.596
	นอกเมือง	4.02	0.91		
6. มีการสรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานในภาพรวมและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล	ในเมือง	3.98	0.81	-0.889	-
	นอกเมือง	4.09	0.90		
7. มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหาอุปสรรคและผลการติดตามประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานไว้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป	ในเมือง	3.96	0.68	-1.148	0.252
	นอกเมือง	4.07	0.86		
8. มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงาน	ในเมือง	3.89	0.71	-0.870	0.385
	นอกเมือง	3.99	0.91		
รวม	ในเมือง	4.00	4.00	0.777	0.438
	นอกเมือง	4.08	4.00		

** ในเมือง หมายถึง พื้นที่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง
นอกเมือง หมายถึง พื้นที่นอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง
ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 12 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ คือ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 – 13 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเภทหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	t	p
1. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบเพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้	ในเมือง	4.04	0.80	-0.812	0.417
	นอกเมือง	4.14	0.90		
2. มีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	ในเมือง	3.98	0.87	-0.716	0.474
	นอกเมือง	4.07	0.88		
3. มีการปรับปรุงฟังก์ชันของระบบ Traffy Fondue ให้ง่ายต่อการติดตามผลการดำเนินงานของผู้รับบริการ	ในเมือง	3.79	0.87	-0.019	0.984
	นอกเมือง	3.80	0.96		
4. มีการนำผลการประเมินจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	ในเมือง	3.90	0.80	-1.055	0.292
	นอกเมือง	4.02	0.85		
5. มีระบบแจ้งเตือนข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	ในเมือง	3.94	0.81	-0.739	0.460
	นอกเมือง	4.02	0.90		
รวม	ในเมือง	3.93	0.71	-0.779	0.437
	นอกเมือง	4.01	0.79		

** ในเมือง หมายถึง พื้นที่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง
 นอกเมือง หมายถึง พื้นที่นอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง
 ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 13 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการคือ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง

ตารางที่ 4 – 14 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเด็นปัญหาเมือง	\bar{x}	S.D.	t	p
ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923
	สังคม	4.03	0.72		
ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา	สาธารณูปโภค	4.09	0.77	-0.387	0.699
	สังคม	4.14	0.67		
ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน	สาธารณูปโภค	4.06	0.75	0.009	0.993
	สังคม	4.06	0.77		
ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)	สาธารณูปโภค	4.00	0.78	0.498	0.619
	สังคม	3.94	0.74		
รวม	สาธารณูปโภค	4.05	0.67	0.005	0.996
	สังคม	4.05	0.60		

** สาธารณูปโภค หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น

สังคม หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4 – 14 พบว่า การให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง โดยแบ่งประเด็นปัญหาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ ประเด็นด้านสาธารณูปโภค หมายถึง ประเด็นปัญหาเมือง เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น ประเด็นปัญหาด้านสังคม หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ เป็นต้น มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 – 15 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเด็นปัญหาเมือง	\bar{x}	S.D.	t	p																																																																																							
1. หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนการปฏิบัติงานในด้านการรับแจ้งปัญหาที่พบอย่างเหมาะสม	สาธารณูปโภค	3.87	0.67	-0.518	0.605																																																																																							
	สังคม	4.16	0.58			2. หน่วยงานมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.29	0.58	3. มีการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดลำดับตามประเภทของปัญหา	สาธารณูปโภค	4.17	0.61	-0.909	0.364	สังคม	3.93	0.66	4. มีการกำหนดรหัสเรื่องที่แจ้งอย่างเป็นระบบ	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659	สังคม	4.50	0.55	5. มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ	สาธารณูปโภค	3.77	0.63	-1.908	0.058	สังคม	4.13	0.62	6. มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659	สังคม	4.49	0.50	7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	สาธารณูปโภค	4.50	0.55	-0.872	0.384	สังคม	4.56	0.51	8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	สาธารณูปโภค	3.93	0.66	-0.563	0.574	สังคม	3.98	0.71	9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729	สังคม	4.13	0.59	10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923
2. หน่วยงานมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688																																																																																							
	สังคม	4.29	0.58			3. มีการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดลำดับตามประเภทของปัญหา	สาธารณูปโภค	4.17	0.61	-0.909	0.364	สังคม	3.93	0.66	4. มีการกำหนดรหัสเรื่องที่แจ้งอย่างเป็นระบบ	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659	สังคม	4.50	0.55	5. มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ	สาธารณูปโภค	3.77	0.63	-1.908	0.058	สังคม	4.13	0.62	6. มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659	สังคม	4.49	0.50	7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	สาธารณูปโภค	4.50	0.55	-0.872	0.384	สังคม	4.56	0.51	8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	สาธารณูปโภค	3.93	0.66	-0.563	0.574	สังคม	3.98	0.71	9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729	สังคม	4.13	0.59	10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72						
3. มีการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดลำดับตามประเภทของปัญหา	สาธารณูปโภค	4.17	0.61	-0.909	0.364																																																																																							
	สังคม	3.93	0.66			4. มีการกำหนดรหัสเรื่องที่แจ้งอย่างเป็นระบบ	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659	สังคม	4.50	0.55	5. มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ	สาธารณูปโภค	3.77	0.63	-1.908	0.058	สังคม	4.13	0.62	6. มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659	สังคม	4.49	0.50	7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	สาธารณูปโภค	4.50	0.55	-0.872	0.384	สังคม	4.56	0.51	8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	สาธารณูปโภค	3.93	0.66	-0.563	0.574	สังคม	3.98	0.71	9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729	สังคม	4.13	0.59	10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72															
4. มีการกำหนดรหัสเรื่องที่แจ้งอย่างเป็นระบบ	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659																																																																																							
	สังคม	4.50	0.55			5. มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ	สาธารณูปโภค	3.77	0.63	-1.908	0.058	สังคม	4.13	0.62	6. มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659	สังคม	4.49	0.50	7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	สาธารณูปโภค	4.50	0.55	-0.872	0.384	สังคม	4.56	0.51	8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	สาธารณูปโภค	3.93	0.66	-0.563	0.574	สังคม	3.98	0.71	9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729	สังคม	4.13	0.59	10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72																								
5. มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ	สาธารณูปโภค	3.77	0.63	-1.908	0.058																																																																																							
	สังคม	4.13	0.62			6. มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659	สังคม	4.49	0.50	7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	สาธารณูปโภค	4.50	0.55	-0.872	0.384	สังคม	4.56	0.51	8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	สาธารณูปโภค	3.93	0.66	-0.563	0.574	สังคม	3.98	0.71	9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729	สังคม	4.13	0.59	10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72																																	
6. มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	สาธารณูปโภค	4.46	0.55	-0.442	0.659																																																																																							
	สังคม	4.49	0.50			7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	สาธารณูปโภค	4.50	0.55	-0.872	0.384	สังคม	4.56	0.51	8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	สาธารณูปโภค	3.93	0.66	-0.563	0.574	สังคม	3.98	0.71	9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729	สังคม	4.13	0.59	10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72																																										
7. มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	สาธารณูปโภค	4.50	0.55	-0.872	0.384																																																																																							
	สังคม	4.56	0.51			8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	สาธารณูปโภค	3.93	0.66	-0.563	0.574	สังคม	3.98	0.71	9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729	สังคม	4.13	0.59	10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72																																																			
8. มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	สาธารณูปโภค	3.93	0.66	-0.563	0.574																																																																																							
	สังคม	3.98	0.71			9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729	สังคม	4.13	0.59	10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72																																																												
9. มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	สาธารณูปโภค	4.10	0.64	-0.347	0.729																																																																																							
	สังคม	4.13	0.59			10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688	สังคม	4.33	0.50	รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72																																																																					
10. การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	สาธารณูปโภค	4.31	0.53	-0.402	0.688																																																																																							
	สังคม	4.33	0.50			รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923	สังคม	4.03	0.72																																																																														
รวม	สาธารณูปโภค	4.04	0.73	0.097	0.923																																																																																							
	สังคม	4.03	0.72																																																																																									

** สาธารณูปโภค หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น

สังคม หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ

จากตารางที่ 4 – 15 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง คือ ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น และประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 – 16 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเด็นปัญหาเมือง	\bar{X}	S.D.	t	p
1. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร เพื่อรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	สาธารณูปโภค	4.26	0.68	0.203	0.839
	สังคม	4.24	0.72		
ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเด็นปัญหาเมือง	\bar{X}	S.D.	t	p
2. มีการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue	สาธารณูปโภค	4.18	0.75	0.668	0.505
	สังคม	4.11	0.79		
3. มีการลงพื้นที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน	สาธารณูปโภค	3.40	1.20	-0.771	0.441
	สังคม	3.51	1.09		
4. มีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	สาธารณูปโภค	3.23	0.95	-1.205	0.229
	สังคม	3.38	0.96		
5. มีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาธารณูปโภค	4.24	0.72	-0.387	0.699
	สังคม	4.28	0.75		
6. มีการกำหนดระยะเวลาในการบริหารจัดการปัญหา	สาธารณูปโภค	4.28	0.65	0.172	0.864
	สังคม	4.26	0.70		
7. มีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปตรวจสอบสถานะของการจัดการปัญหาอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน	สาธารณูปโภค	4.23	0.77	-1.058	0.291
	สังคม	4.33	0.67		
8. ผู้ปฏิบัติงานมีการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	สาธารณูปโภค	3.91	0.78	-1.726	0.086
	สังคม	4.08	0.78		
รวม	สาธารณูปโภค	4.09	0.77	-0.387	0.699
	สังคม	4.14	0.67		

** สาธารณูปโภค หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น สังคม หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ

จากตารางที่ 4 – 16 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ไขปัญหา จำแนกตามประเด็น ปัญหาเมือง คือ ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น และประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 – 17 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของ แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเด็น ปัญหาเมือง	\bar{x}	S.D.	t	p
1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม แผนงานและวัตถุประสงค์อย่างสม่ำเสมอ	สาธารณูปโภค สังคม	4.28 4.26	0.68 0.71	0.249	0.804
2. มีระบบติดตามการปฏิบัติงานของ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน	สาธารณูปโภค สังคม	4.44 4.50	0.67 0.60	-0.753	0.452
3. มีระบบติดตามความคืบหน้าในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานส่งต่อ	สาธารณูปโภค สังคม	4.46 4.49	0.63 0.65	-0.314	0.754
4. มีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานต่อ ผู้บังคับบัญชา	สาธารณูปโภค สังคม	4.05 4.09	0.68 0.70	-0.465	0.642
5. มีการกำหนดการรายงานผลภายในสิ้นวัน ทำการ	สาธารณูปโภค สังคม	4.40 4.39	0.66 0.63	0.136	0.892
6. มีการสรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา ของหน่วยงานในภาพรวมและง่ายต่อการ เข้าถึงข้อมูล	สาธารณูปโภค สังคม	4.25 4.34	0.69 0.68	-0.978	0.329
7. มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหาอุปสรรค และผลการติดตามประเมินผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาของหน่วยงานไว้เป็นข้อมูลในการ พัฒนาระบบต่อไป	สาธารณูปโภค สังคม	4.25 4.39	0.70 0.70	-1.521	0.129
8. มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดผล สำเร็จของงาน	สาธารณูปโภค สังคม	4.28 4.34	0.65 0.69	-0.669	0.504
รวม	สาธารณูปโภค สังคม	4.06 4.06	0.75 0.77	0.009	0.993

** สาธารณูปโภค หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น

สังคม หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ

จากตารางที่ 4 – 17 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง คือ ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น และประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการ ปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 – 18 การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ประเด็นปัญหาเมือง	\bar{x}	S.D.	t	p
1. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบเพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้	สาธารณูปโภค	4.54	0.59	0.430	0.661
	สังคม	4.50	0.60		
2. มีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	สาธารณูปโภค	4.13	0.79	0.508	0.612
	สังคม	4.08	0.73		
3. มีการปรับปรุงฟังก์ชันของระบบ Traffy Fondue ให้ง่ายต่อการติดตามผลการดำเนินงานของผู้รับบริการ	สาธารณูปโภค	4.28	0.68	-0.241	0.810
	สังคม	4.30	0.70		
4. มีการนำผลการประเมินจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	สาธารณูปโภค	3.86	0.74	-1.837	0.067
	สังคม	4.04	0.74		
5. มีระบบแจ้งเตือนข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	สาธารณูปโภค	4.26	0.73	-0.689	0.492
	สังคม	4.32	0.67		
รวม	สาธารณูปโภค	4.00	0.78	0.498	0.619
	สังคม	3.94	0.74		

** สาธารณูปโภค หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น
สังคม หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ

จากตารางที่ 4 – 18 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง คือ ประเด็นปัญหาเมืองด้านสาธารณสุขโรค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น และประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตอนที่ 2 ข้อมูลในการสัมภาษณ์ การบริหารการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

จากการสัมภาษณ์การบริหารจัดการ การให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดนครราชสีมา ผู้บริหารระดับอำเภอ หัวหน้าส่วนงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ไปใช้ จำนวน 10 ท่าน โดยมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่า สภาพการณ์การบริหารงานโดยทั่วไปของทุกหน่วยงานในจังหวัดมีการนำนโยบาย เรื่อง แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ไปขยายผลให้แก่องค์กรของตนเองได้รับทราบ มีการวางแผนงานร่วมกันกับผู้รับผิดชอบในหน่วยงาน และมีการออกแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยที่บางหน่วยงานมีการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบผ่านไลน์แอปพลิเคชัน ทั้งนี้มีผู้รับผิดชอบทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน ตามลำดับของความเร่งด่วนของประเด็นปัญหา

ปัญหา/อุปสรรคในด้านระบบการรับแจ้งปัญหา

1. ความเข้าใจในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบไปแก้ปัญหา ยังไม่มีความชัดเจน

2. ในบางพื้นที่มีชาวต่างชาติมาแจ้งปัญหาของท้องที่ เจ้าหน้าที่และระบบยังไม่เอื้อต่อการรับแจ้งปัญหา

3. การสื่อสารกับประชาชน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ยังไม่ทั่วถึง และทักษะการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในพื้นที่ยังไม่มีทักษะที่จะสามารถสื่อสารและแจ้งปัญหาผ่านระบบได้

4. ในบางประเด็นของปัญหารับแจ้งในระบบยังอ้างอิงพื้นที่เชิงพื้นที่เขตเมืองมากเกินไป ทำให้ประชาชนที่อยู่รอบนอกหรือต่างบริบทจากเขตพื้นที่เมือง ไม่สามารถระบุปัญหาที่จะรับแจ้งในระบบได้

5. ในบางหน่วยงานหรือในบางพื้นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐในบางหน่วยงาน ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องของระบบมากพอ จึงทำให้ระบบการรับแจ้งปัญหามีภาระงานค้างในระบบจำนวนมากเกินไป และความตื่นรู้ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในบางองค์กรยังมีน้อย และไม่มีความกระตือรือร้นเท่าที่ควร

2. ด้านระบบการแก้ปัญหาที่พบของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกหน่วยงานในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาไปใช้ มีการวางแผนระบบการแก้ปัญหาที่ดี มีหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน เกิดกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาองค์กรโดยใช้ข้อมูลทางด้านการบริการแก้รับแจ้งปัญหาตลอดจนระบบการแก้ปัญหามาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดแผนการทำงานของหน่วยงาน ทำให้มองเห็นปัญหาชัดเจน มีการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่

ปัญหา/อุปสรรคในด้านระบบการแก้ปัญหา

1. ความซับซ้อนของปัญหาในบางพื้นที่ ทำให้การแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า และสร้างความขัดแย้งให้กับประชาชน
2. ในบางหน่วยงานเกิดการดำเนินงานข้ามสายงาน เพราะความไม่ชัดเจนของปัญหาที่รับแจ้ง และเกิดการตีความปัญหาคลาดเคลื่อน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการหาผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหา
3. ปัญหาบางประเภทเกี่ยวข้องกับหน่วยงานระดับสูง และเกี่ยวข้องกับภาคีเครือข่ายหลายหน่วยงาน ทำให้กระบวนการแก้ปัญหามีความซับซ้อนและไม่สามารถปฏิบัติได้ทันทางที่
4. ในการสื่อสารกับภาคประชาชนเกี่ยวกับระบบการแก้ปัญหา บางข้อคำถามที่อยู่ในระบบ มีการใช้ระบบคำที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งมากกว่าเกิดผลดี

3. ด้านระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของแต่ละหน่วยงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกหน่วยงานในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาไปใช้ มีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในบางพื้นที่มีการกำหนดเขตพื้นที่การรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานแยกตามเขตพื้นที่อย่างชัดเจน ทุกพื้นที่มีการมอบหมายให้หัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบเป็นผู้กำกับ ติดตาม และดูแลกระบวนการทำงานอย่างใกล้ชิด โดยมีการรายงานผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงาน หรือผ่านการประชุมประจำสัปดาห์และการประชุมประจำเดือนของแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น

ปัญหา/อุปสรรคในด้านระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหา

ในบางพื้นที่ไม่รายงานสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามสภาพจริง

4. ด้านระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) ของแต่ละหน่วยงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่า หน่วยงานราชการจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่รับแจ้งมาจากประชาชนว่าหน่วยงานนั้น ๆ กำลังดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือปัญหานั้น ๆ ได้รับการแก้ไขแล้วแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ มีการสื่อสารทั้งในทางตรง ได้แก่ การตอบคำถามโดยตรงจากการมาสอบถามที่หน่วยงาน และการตอบคำถามทางอ้อมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของหน่วยงานนั้น ๆ

ปัญหา/อุปสรรคในด้านระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)

1. การสื่อสารถึงผู้รับบริการไม่มีความหลากหลาย
2. ไม่มีการกำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาของความสำเร็จของงานที่ได้รับการแก้ไข หรือแก้ปัญหา

5. ความคิดเห็นอื่น ๆ

จากการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue มาใช้ในส่วนราชการของจังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ เป็นการทำงานเชิงรุก

2. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue มีความเหมาะสมกับบริบทของจังหวัดนครราชสีมาที่มีเขตพื้นที่การปกครองออกเป็น 32 อำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ เมื่อนำแพลตฟอร์มดังกล่าวมาใช้งาน จะสามารถรับฟัง หรือช่วยเหลือประชาชนได้มาอย่างเข้าใจและเข้าถึงมากขึ้น

3. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สามารถสร้างภาคีเครือข่ายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการทำงานเป็นทีม ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา

4. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สามารถลดขั้นตอนการทำงานของภาครัฐได้ดี และมีประสิทธิภาพ

5. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สามารถลดช่องว่างระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน

6. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้เกิดการเรียนรู้ระบบการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ และเกิดทักษะการใช้เทคโนโลยีกับงานที่ทำในชีวิตประจำวันได้อย่างลงตัว

7. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทำให้ผู้บริหารสามารถกำกับและติดตามการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ

8. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดขอบข่ายของงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนของหน่วยงานของตนเองได้

9. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีธรรมาภิบาล และเกิดประสิทธิภาพ (Productivity) อย่างสูงสุดแก่ประชาชน

10. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สามารถใช้เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการขับเคลื่อนจังหวัดนครราชสีมาสู่การเป็น Smart City

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะการทำงานกับระบบปฏิบัติการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้เกิดความกระฉับกระเฉงและเกิดเข้าใจและเกิดความชำนาญในการใช้ระบบ
2. ควรมีการกำหนดหรือวางกลยุทธ์ งบประมาณ และการบริหารจัดการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้เป็นแผนพัฒนาของหน่วยงาน
3. ควรมีการเพิ่มเติมระบบการรับบริการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้มีความครอบคลุม หลากหลายมิติ มีการสะท้อนหรือรับฟังปัญหาจากภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่การวางแผนการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต
4. ควรมีระบบการสื่อสารกับภาคประชาชนที่มีความชัดเจน
5. ควรมีการระบวกรสร้างผู้นำทางด้าน IT ของท้องถิ่น ก่อนที่จะประชาสัมพันธ์หรือรณรงค์การใช้แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue
6. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้มีความหลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น
7. ควรมีการปรับแก้ไขฟังก์ชันบางอย่างในระบบ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่จังหวัดนครราชสีมามากขึ้น และง่ายต่อการใช้งานของประชาชน

ตอนที่ 5 การกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4 -19 สภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	สภาพการปฏิบัติงานตามระบบฯ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ	4.04	0.72	มาก	3
ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา	4.10	0.75	มาก	1
ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน	4.06	0.75	มาก	2
ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)	3.99	0.77	มาก	4
รวม	4.05	0.66	มาก	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4-19 สภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ระบบการแก้ปัญหา ($\bar{x} = 4.10$) ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.06$) ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ ($\bar{x} = 4.04$) และระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) ($\bar{x} = 3.99$)

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคามของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4 -20 จัดลำดับความต้องการจำเป็นของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ระบบหรือขั้นตอนการทำงาน ของแพลตฟอร์มบริหารจัดการ ปัญหาเมือง Traffy Fondue	สภาพการปฏิบัติงานตามระบบฯ				
	\bar{x}	S.D.	PNI modified	ผลการ จัดกลุ่ม	การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อม
ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้ง ปัญหาที่พบ	4.04	0.72	0.337	สูง	จุดอ่อน
ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา	4.10	0.75	0.219	ต่ำ	จุดแข็ง
ด้านที่ 3 ระบบการติดตาม สถานการณ์การดำเนินการ แก้ปัญหาของหน่วยงาน	4.06	0.75	0.213	ต่ำ	โอกาส
ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูล สถานะการแก้ไขปัญหาแก่ ผู้รับบริการ (Feedback)	3.99	0.77	0.341	สูง	ภัยคุกคาม
รวม	4.05	0.66	0.775		

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4-20 จัดลำดับความต้องการจำเป็นของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นในระดับสูง ได้แก่ ระบบการรับแจ้งปัญหา (Feedback) ($PNI_{modified}=0.337$) เป็นจุดอ่อนของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ส่วนประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นในระดับต่ำ ได้แก่ ระบบการแก้ปัญหา ($PNI_{modified}=0.219$) เป็นจุดแข็งของการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4 - 21 SWOT Matrix การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส - ภาวะคุกคาม	จุดแข็ง (S) ระบบการแก้ไขปัญหา ($PNI_{modified} = 0.219$)	จุดอ่อน (W) ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ ($PNI_{modified} = 0.337$)
โอกาส (O) ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ($PNI_{modified} = 0.213$)	จุดแข็ง - โอกาส (SO) 1. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่เอื้อต่อระบบการแก้ไขปัญหา 2. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่เอื้อต่อจุดแข็งด้านการแก้ปัญหาย่างเป็นระบบ 3. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานเป็นโอกาสที่เอื้อต่อจุดแข็งด้านการบริหารงานด้านการบริการประชาชนหรือผู้รับบริการ	จุดอ่อน - โอกาส (WO) 1. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่ช่วยลดจุดอ่อนด้านระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ 2. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่ช่วยลดความเสี่ยงในการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซ้ำซ้อน 3. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ช่วยลดจุดอ่อนด้านปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี
ภาวะคุกคาม (T) ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) ($PNI_{modified} = 0.341$)	จุดแข็ง - ภาวะคุกคาม (ST) 1. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) เป็นภัยคุกคามของจุดแข็งด้านระบบการแก้ไขปัญหา 2. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) เป็นภัยคุกคามของจุดแข็งด้านด้านการแก้ปัญหาย่างเป็นระบบ 3. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) เป็นภัยคุกคามของด้านการบริหารงานด้านการบริการประชาชนหรือผู้รับบริการ	จุดอ่อน - ภาวะคุกคาม (WT) 1. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) เป็นภัยคุกคามของจุดอ่อนด้านระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ 2. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) เป็นภัยคุกคามของจุดอ่อนในการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซ้ำซ้อน

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

ตารางที่ 4-22 SO/ST/WO/WT การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	SO/ST/WO/WT
ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน	<p>จุดแข็ง-โอกาส (SO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่เอื้อต่อระบบการแก้ไขปัญหา 2. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่เอื้อต่อจุดแข็งด้านการแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ 3. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานเป็นโอกาสที่เอื้อต่อจุดแข็งด้านการบริหารงานด้านการบริการประชาชนหรือผู้รับบริการ <p>จุดแข็ง-ภาวะคุกคาม (ST)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่เอื้อต่อระบบการแก้ไขปัญหา 2. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่เอื้อต่อจุดแข็งด้านการแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ 3. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานเป็นโอกาสที่เอื้อต่อจุดแข็งด้านการบริหารงานด้านการบริการประชาชนหรือผู้รับบริการ

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

ตารางที่ 4-23 SO/ST/WO/WT การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	SO/ST/WO/WT
ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)	<p>จุดอ่อน-โอกาส (WO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่ช่วยลดจุดอ่อนด้านระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ 2. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เป็นโอกาสที่ช่วยลดความเสี่ยงในการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซ้ำซ้อน 3. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ช่วยลดจุดอ่อนด้านปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี <p>จุดอ่อน-ภาวะคุกคาม (WT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) เป็นภัยคุกคามของจุดอ่อนด้านระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ 2. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) เป็นภัยคุกคามของจุดอ่อนในการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซ้ำซ้อน

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ 4-23 การวิเคราะห์ SO/ST/WO/WT การให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีจุดแข็ง - โอกาส (SO) 3 ข้อ และจุดอ่อน - โอกาส (WO) 3 ข้อ

การพัฒนากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ขั้นตอนดังนี้

1. ร่างกลยุทธ์การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ฉบับที่ 1 นำผลการวิเคราะห์ SWOT Matrix มาร่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ฉบับที่ 1

ดำเนินการร่างกลยุทธ์การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยใช้ผลการวิจัยที่พบ คือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม ดังนี้

1. กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของรัฐให้มีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติราชการและเป็นที่ยิ่งของประชาชน
2. กลยุทธ์การพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีแพลตฟอร์มดิจิทัล
3. กลยุทธ์การบูรณาการความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
4. กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่

2. ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ฉบับที่ 1

ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder) ที่มีความรู้หรือประสบการณ์ โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 7 คน โดยจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 คน ให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้นำเสนอข้อคิดเห็น วิพากษ์ร่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา และให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่านมีความคิดเห็นดังนี้ คือ

1. ควรมีการเพิ่มหลักการบริหารการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จึงมีการเพิ่มหลักการบริหารดังนี้

- 1.1 การบริหารด้านศักยภาพบุคลากร
- 1.2 การบริหารด้านระบบ / ฟังก์ชันการใช้งานของระบบให้ง่ายต่อการเข้าถึง
- 1.3 การบริหารด้านความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีพันธกิจคล้ายกัน เพื่อลดทรัพยากรที่ใช้และลดระยะเวลาในการทำงาน

2. กระบวนการในการบริหารกลยุทธ์ควรมีการนำเอาวงจรเดมมิง (Deming Cycle) เข้ามามีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพกลยุทธ์
3. ปรับปรุงร่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา เป็นฉบับสมบูรณ์

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการแก้ไข ปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการ ปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการและประเด็น ปัญหาเมือง และ3) เพื่อกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วย แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้ แพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา และหัวหน้าส่วนราชการ ของจังหวัดนครราชสีมาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 200 คน และผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งหมด 2 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นเองโดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และแบบ สัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) โดยกำหนดระดับความมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันในการให้บริการการแก้ไขปัญหา เชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์ม Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ผลปรากฏผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการอบรมเชิง ปฏิบัติการ การใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา และ หัวหน้าส่วนราชการของจังหวัดนครราชสีมาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 284 คน โดยแบ่งเป็นเพศหญิง 153 คน และเพศชาย 131 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เมื่อจำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานนอกเขตพื้นที่ อำเภอมือง

2. สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมและจำแนกตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ได้แก่ ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ ระบบการแก้ไขปัญหา ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) ทั้งนี้พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก

สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา รายการที่มีสภาพการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระบบการแก้ไขปัญหา รองลงมา ได้แก่ ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน และระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

2.1 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในระบบการแจ้งปัญหาที่พบ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ ซึ่งในระบบการแจ้งปัญหาที่พบ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า หน่วยงานมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และมีการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดลำดับตามประเภทของปัญหา และปัญหาในระบบการแจ้งปัญหาที่พบ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ได้แก่ การสรุปผลการดำเนินการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน หรือการสรุปผลอย่างสม่ำเสมอ

2.2 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบการแก้ปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ซึ่งในระบบการแก้ปัญหา เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ในการแก้ปัญหาเมื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้บริการ หน่วยงานมีการลงพื้นที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน และผู้ปฏิบัติงานมีการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ และปัญหาหรือรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปตรวจสอบสถานะของการจัดการปัญหาในระบบอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน

2.3 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงาน มีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานต่อ

ผู้บังคับบัญชา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงานในการทำงาน

2.4 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบเพื่อติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีการปรับปรุงฟังก์ชันของระบบ Traffy Fondue ให้ง่ายต่อการติดตามผลการดำเนินงานของผู้รับบริการ

3. การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ

การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีผลปรากฏ ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ คือ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

3.2 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ คือ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

3.3 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ คือ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

3.4 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ คือ ในเขตพื้นที่

อำเภอเมือง และนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

4. การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทประเด็นปัญหาเมือง

การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง โดยแบ่งประเด็นปัญหาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ ประเด็นด้านสาธารณูปโภค หมายถึง ประเด็นปัญหาเมือง เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น ประเด็นด้านสังคม หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ เป็นต้น มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีผลปรากฏ ดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 1 ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง โดยมีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

4.2 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 2 ระบบการแก้ปัญหา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง โดยมีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

4.3 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 3 ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง โดยมีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

4.4 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่ 4 ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง โดยมีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

5. ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด จำนวน 10 คน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ไปใช้

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ด้านระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ ของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่า สภาพการณ์การบริหารงานโดยทั่วไปของทุกหน่วยงาน ในจังหวัด มีการนำนโยบาย เรื่อง แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ไปขยายผล ให้แก่องค์กรของตนเองได้รับทราบ มีการวางแผนงานร่วมกันกับผู้รับผิดชอบในหน่วยงาน และมีการ ออกแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยที่บางหน่วยงานมีการ ให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบผ่านไลน์แอปพลิเคชัน ทั้งนี้มีผู้รับผิดชอบทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน อย่างชัดเจน ตามลำดับของความเร่งด่วนของประเด็นปัญหา

ปัญหา/อุปสรรคในด้านระบบการรับแจ้งปัญหา

1. ความเข้าใจในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบไป แก้ปัญหา ยังไม่มีความชัดเจน
2. ในบางพื้นที่มีชาวต่างชาติมาแจ้งปัญหาของท้องถิ่น เจ้าหน้าที่และระบบยังไม่ เอื้อต่อการรับแจ้งปัญหา
3. การสื่อสารกับประชาชน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ยังไม่ทั่วถึง และทักษะการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในพื้นที่ยัง ไม่มีทักษะที่จะสามารถสื่อสารและแจ้งปัญหาผ่านระบบได้
4. ในบางประเด็นของปัญหารับแจ้งในระบบยังอ้างอิงพื้นที่เชิงพื้นที่เขตเมืองมากเกินไป ทำให้ประชาชนที่อยู่รอบนอกหรือต่างบริบทจากเขตพื้นที่เมือง ไม่สามารถระบุปัญหาที่จะรับ แจ้งในระบบได้
5. ในบางหน่วยงานหรือในบางพื้นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐในบางหน่วยงาน ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องของระบบมากพอ จึงทำให้ระบบการรับแจ้งปัญหามีภาระงานค้างในระบบจำนวนมากเกินไป และความตื่นรู้ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในบางองค์กรยังมีน้อย และไม่มีความ กระตือรือร้นเท่าที่ควร

2. ด้านระบบการแก้ปัญหาที่พบ ของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกหน่วยงานในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาไปใช้ มีการวางแผนระบบการแก้ปัญหาที่ดี มี หน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน เกิดกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาองค์กรโดยใช้ข้อมูลทางด้านการบริการแก้รับแจ้งปัญหาตลอดจน ระบบการแก้ปัญหามาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดแผนการทำงานของหน่วยงาน ทำให้มองเห็น ปัญหาชัดเจน มีการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่

ปัญหา/อุปสรรคในด้านระบบการแก้ปัญหา

1. ความซับซ้อนของปัญหาในบางพื้นที่ ทำให้การแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า และสร้างความขัดแย้งให้กับประชาชน

2. ในบางหน่วยงานเกิดการดำเนินงานข้ามสายงาน เพราะความไม่ชัดเจนของปัญหาที่รับแจ้ง และเกิดการตีความปัญหาคลาดเคลื่อน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการหาผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหา

3. ปัญหาบางประเภทเกี่ยวข้องกับหน่วยงานระดับสูง และเกี่ยวข้องกับภาคีเครือข่ายหลายหน่วยงาน ทำให้กระบวนการแก้ปัญหามีความซับซ้อนและไม่สามารถปฏิบัติได้ทันทางที่

4. ในการสื่อสารกับภาคประชาชนเกี่ยวกับระบบการแก้ปัญหา บางข้อความที่อยู่ในระบบ มีการใช้ระบบคำที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งมากกว่าเกิดผลดี

3. ด้านระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของแต่ละหน่วยงาน ของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่าทุกหน่วยงานในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาไปใช้ มีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในบางพื้นที่มีการกำหนดเขตพื้นที่การรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานแยกตามเขตพื้นที่อย่างชัดเจน ทุกพื้นที่มีการมอบหมายให้หัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบเป็นผู้กำกับ ติดตาม และดูแลกระบวนการทำงานอย่างใกล้ชิด โดยมีการรายงานผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงาน หรือผ่านการประชุมประจำสัปดาห์และการประชุมประจำเดือนของแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น

ปัญหา/อุปสรรคในด้านระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหา

ในบางพื้นที่ไม่รายงานสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามสภาพจริง

4. ด้านระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) ของแต่ละหน่วยงาน ของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา พบว่า หน่วยงานราชการจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่รับแจ้งมาจากประชาชนว่าหน่วยงานนั้น ๆ กำลังดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือปัญหานั้น ๆ ได้รับการแก้ไขแล้ว แก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ มีการสื่อสารทั้งในทางตรง ได้แก่ การตอบคำถามโดยตรงจากการมาสอบถามที่หน่วยงาน และการตอบคำถามทางอ้อมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของหน่วยงานนั้น ๆ

ปัญหา/อุปสรรคในด้านระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)

1. การสื่อสารถึงผู้รับบริการไม่มีความหลากหลาย
2. ไม่มีการกำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาของความสำเร็จของงานที่ได้รับการแก้ไขหรือแก้ปัญหา

5. ความคิดเห็นอื่น ๆ

จากการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue มาใช้ในส่วนราชการของจังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ เป็นการทำงานเชิงรุก
2. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue มีความเหมาะสมกับบริบทของจังหวัดนครราชสีมาที่มีเขตพื้นที่การปกครองออกเป็น 32 อำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ เมื่อนำแพลตฟอร์มดังกล่าวมาใช้งาน จะสามารถรับฟัง หรือช่วยเหลือประชาชนได้มาอย่างเข้าใจและเข้าถึงมากขึ้น
3. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สามารถสร้างภาคีเครือข่ายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการทำงานเป็นทีม ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา
4. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สามารถลดขั้นตอนการทำงานของภาครัฐได้ดี และมีประสิทธิภาพ
5. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สามารถลดช่องว่างระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน
6. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้เกิดการเรียนรู้ระบบการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ และเกิดทักษะการใช้เทคโนโลยีกับงานที่ทำในชีวิตประจำวันได้อย่างลงตัว
7. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทำให้ผู้บริหารสามารถกำกับและติดตามการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ
8. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดขอบข่ายของงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนของหน่วยงานของตนเองได้
9. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีธรรมาภิบาล และเกิดประสิทธิภาพ (Productivity) อย่างสูงสุดแก่ประชาชน
10. ระบบการดำเนินงานการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สามารถใช้เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการขับเคลื่อนจังหวัดนครราชสีมาสู่การเป็น Smart City

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 6.1 ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะการทำงานกับระบบปฏิบัติการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้เกิดความกระจ่างชัดและเกิดเข้าใจและเกิดความชำนาญในการใช้ระบบ
- 6.2 ควรมีการกำหนดหรือวางกลยุทธ์ งบประมาณ และการบริหารจัดการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้เป็นแผนพัฒนาของหน่วยงาน
- 6.3 ควรมีการเพิ่มเติมระบบการรับบริการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้มีความครอบคลุม หลากหลายมิติ มีการสะท้อนหรือรับฟังปัญหาจากภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่การวางแผนการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต
- 6.4 ควรมีระบบการสื่อสารกับภาคประชาชนที่มีความชัดเจน

6.5 ควรมีกระบวนการสร้างผู้นำทางด้าน IT ของท้องถิ่น ก่อนที่จะประชาสัมพันธ์ หรือรณรงค์การใช้แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

6.6 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้มีความหลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

6.7 ควรมีการปรับแก้ไขฟังก์ชันบางอย่างในระบบ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่จังหวัดนครราชสีมามากขึ้น และง่ายต่อการใช้งานของประชาชน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการ ปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและจำแนกตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ได้แก่ ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ ระบบการแก้ปัญหา ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีสภาพการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระบบการแก้ปัญหา รองลงมา ได้แก่ ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน และระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันพระปกเกล้า (2562: 22) ที่กล่าวว่า ในการสร้างเมืองอัจฉริยะหรือการสร้างชุมชนท้องถิ่นให้น่าอยู่ สิ่งสำคัญนั้น อยู่ที่การเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาเมืองแบบใหม่จากเดิมที่เรามุ่งเน้นการพัฒนาเมืองในเชิงกายภาพ เปลี่ยนมาสู่การพัฒนาเมืองที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนอย่างรอบด้านมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข การศึกษา สิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้แนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะหรือการสร้างชุมชนท้องถิ่นให้น่าอยู่ยังให้ความสำคัญกับการวางวิสัยทัศน์ของเมือง การวางยุทธศาสตร์และทิศทางของเมืองที่จะมุ่งไปข้างหน้า โดยอาศัยกระบวนการออกแบบอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนและการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเมือง หรืออาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าการพัฒนาเมืองอัจฉริยะนี้จำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนในเมืองเป็นที่ตั้ง การวางระบบการแก้ปัญหาที่ชัดเจนและครอบคลุมประเด็นปัญหาตามบริบทของเมืองหรือชุมชน แล้วจึงวางแผนและออกแบบเมืองให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนนั้น (Area-based Development) โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ควบคู่กันไป สอดคล้องกับ Simon Elias Bibri and John Krogstie. (2020: 19) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาการจัดการเมืองอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและแนวทางการประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่สำหรับความยั่งยืน: กรณีศึกษาเมืองลอนดอน ประเทศอังกฤษ และเมืองบาร์เซโลนา ประเทศสเปน ได้กล่าวว่า ปัจจุบัน

นครบาร์เซโลนามีโครงการที่สนับสนุนการสร้างเมืองอัจฉริยะจำนวนมาก เช่น โครงการติดตั้งระบบเซนเซอร์ที่ถึงขยะ เมื่อถึงขยะเต็มท้องถิ่นก็จะส่งเจ้าหน้าที่มาเก็บขยะ, โครงการค้นหาจุดจอดรถอัจฉริยะ, โครงการรถจักรยานไฟฟ้าเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และโครงการพลังงานแสงอาทิตย์ เป็นต้น นอกจากนี้รัฐบาลท้องถิ่น บาร์เซโลนายังพัฒนาระบบ Dialogue เป็นระบบถาม-ตอบเพื่อให้คำปรึกษาแก่ประชาชนและรับแจ้งข้อมูลต่าง ๆ จากประชาชน ช่วยให้รัฐบาลท้องถิ่นเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น และมีระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินงานการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่บริการให้แก่ประชาชน และขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการฐานข้อมูลของรัฐ สิ่งเหล่านี้ได้ช่วยให้รัฐบาลท้องถิ่นสามารถทราบข้อมูลความต้องการของประชาชน และนำข้อมูลเหล่านั้นไปออกแบบนโยบายของเมืองที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ตัวอย่างเมืองอัจฉริยะนครบาร์เซโลนา ได้สะท้อนให้เห็นการพัฒนาเมืองไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะระดับต้น ๆ ของยุโรปนั้น มาจากปัจจัยสำคัญ คือ ความสามารถของรัฐบาลท้องถิ่นในการบริหารจัดการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และวางยุทธศาสตร์ของเมืองว่าต้องการจะพัฒนาไปสู่ทิศทางใด โดยเริ่มจากการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเมืองให้ดีขึ้น แล้วจึงพัฒนาระบบบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น และสิ่งสำคัญกว่านั้นคือ การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการพัฒนาเมืองร่วมกับภาครัฐ โดยการสร้างอัตลักษณ์ของเมือง ในแต่ละด้านผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นครบาร์เซโลนากลายเป็นต้นแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่โดดเด่นและน่าสนใจอย่างยิ่ง

2. การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาลักษณะเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ

การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาลักษณะเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองและนอกเขตพื้นที่อำเภอเมือง มีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ธนภัทร เต็มรัตนะกุล (2556: บทคัดย่อ) ได้วิเคราะห์และเปรียบเทียบการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของสตรีมุสลิมที่อาศัยอยู่ในเขตและนอกเขตเทศบาลเมืองปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างสตรีมุสลิมที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลจะมีข้อได้เปรียบในเรื่องการเข้าถึงสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างสตรีมุสลิมที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล โดยเป็นข้อได้เปรียบเรื่องความรู้ในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต การใช้จ่ายเพื่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และการส่งเสริมทางสังคมในเรื่องการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังทำให้พบแนวทางในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มตัวอย่างสตรีมุสลิมและสอดคล้องกับ สันติ มอญแจ่มช้อย (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการที่ได้รับจากมุมมองผู้รับบริการในหน่วยปฐมภูมิในเขตเมืองและเขตชนบท อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งในเขตเมืองและชนบทส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุเฉลี่ย 45 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง 2) คุณภาพ

บริการที่ได้รับจากมุมมองผู้รับบริการในหน่วยปฐมภูมิในเขตเมืองและเขตชนบท พบว่า ประชาชนในเขตเมืองสูงกว่าเขตชนบท ทั้งในด้านการรับรู้ของบุคคลและการให้บริการของหน่วยปฐมภูมิ และสอดคล้องกับ วรภร มโนพิศธาดา (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ได้มีการนำเอายุทธศาสตร์ของเมืองคาร์บอนต่ำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยกระบวนการบริหารดำเนินตามยุทธศาสตร์และพบปัญหาว่า การดำเนินการของแต่ละยุทธศาสตร์ ไม่ค่อยมีความร่วมมือจากภาคประชาชน เนื่องจากชุมชนส่วนใหญ่เป็นเขตชุมชนเมือง จึงทำให้เกิดปัญหาในด้านของเวลาไม่สะดวกในการเข้ามามีส่วนร่วม เหตุที่ว่าประชาชนในเขตพื้นที่เมืองต่างคนต่างมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ตื่นมาทำงาน กลับถึงบ้านก็มีดค้ำ จึงทำให้เกิดปัญหาที่ว่า ประชาชนไม่ค่อยมีบทบาทในการมีส่วนร่วม บุคลากรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานและประชาชนขาดจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อเทียบกับชุมชนที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบท อาจจะได้รับความร่วมมือมากกว่า และทำให้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

จากการอภิปรายผลในประเด็นดังกล่าว สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566: 11) ที่กล่าวว่า ปัญหาความเหลื่อมล้ำในหลายมิติของประเทศไทย ถูกฉายภาพให้เห็นชัดและทวีความรุนแรงมากขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 โดยพบว่าคนจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงมากกว่าประชากรทั่วไป เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวไม่มีเงินออมและขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน มีโอกาสถูกเลิกจ้างงานได้ง่าย อีกทั้งยังมีความเสี่ยงทางสุขภาพสูงจากการใช้บริการขนส่งสาธารณะและการมีที่อยู่อาศัยที่มีสภาพแออัดไม่ถูกสุขลักษณะ โดยไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์สำหรับป้องกันและควบคุมโรคได้เท่าผู้ที่มีฐานะดี ในขณะที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยียังอาจนำมาซึ่งปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล เนื่องจากขาดความพร้อมด้านอุปกรณ์ ขาดทักษะดิจิทัล ขาดทุนในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้ยิ่งขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์จากกิจกรรมทางเศรษฐกิจใหม่ ๆ การเข้าถึงการศึกษาและการฝึกอบรมพัฒนาทักษะ หรือกระทั่งการได้รับมาตรการช่วยเหลือของภาครัฐในด้านต่าง ๆ อีกด้วย

3. การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง

การเปรียบเทียบการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเด็นปัญหาเมือง โดยแบ่งประเด็นปัญหาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ ประเด็นด้านสาธารณสุขโรค ได้แก่ ประเด็นปัญหาเมือง เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น ประเด็นปัญหาด้านสังคม หมายถึง ประเด็นปัญหาเมืองด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ดินทำกิน การบริการของภาครัฐ และอื่น ๆ เป็นต้น และเมื่อมีการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน กล่าวคือ ในการให้บริการตามระบบหรือขั้นตอนการทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ทั้งในเขตเมืองและเขตนอกเมือง พบว่าทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมืองของจังหวัด

นครราชสีมา พบปัญหาตามประเด็นปัญหาด้านสาธารณสุขปภค และด้านสังคมเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว (แผนพัฒนาท้องถิ่นเขาฉกรรจ์ 2566-2570) ได้สรุปว่า ปัญหาท้องถิ่นของประเทศไทยสามารถสรุปได้ โดยแยกออกเป็นปัญหาแต่ละด้านตามลำดับ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ 1) ปัญหาถนนคับแคบชำรุดเสียหาย 2) ปัญหาทางเท้ามีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐาน 3) ปัญหาการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้แสงสว่างยังไม่ทั่วถึง 4) ปัญหาการจราจรและอุบัติเหตุ 5) ปัญหาการระบายน้ำและน้ำท่วมขัง ส่วนปัญหาในด้านสังคม ได้แก่ 1) ปัญหาประชาชนบางส่วนไม่มีงานทำ 2) ปัญหาขาดอาชีพเสริมสำหรับประชาชน 3) ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 4) ปัญหาชุมชนแออัดและแหล่งเสื่อมโทรม 5) ปัญหาการให้บริการทางด้านสาธารณสุข และ 6) ปัญหาการติดยาเสพติดของประชาชน เป็นต้น สอดคล้องกับ เดชา สังฆวรรณ และ รุ่งนภา เทพภาพ (2560: 1) ได้ศึกษาปัญหาคนจนเมืองในชุมชนแออัด : องค์ความรู้และกระบวนการขับเคลื่อน เปรียบเทียบประเทศไทยและประเทศเกาหลี องค์ความรู้และกระบวนการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาคนจนเมืองในชุมชนแออัดเปรียบเทียบประเทศไทยและประเทศเกาหลี มีประเด็นเปรียบเทียบ คือ สถานการณ์และลักษณะของปัญหาที่คนจนเมืองในชุมชนแออัดหรือชุมชนบุกรุกเผชิญ พบว่า โดยภาพรวมคนจนเมืองในชุมชนแออัดหรือชุมชนบุกรุกในเมืองเผชิญปัญหาที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ ปัญหาคุณภาพชีวิต การเข้าไม่ถึงสวัสดิการของรัฐ ปัญหาเศรษฐกิจ การมีรายได้ต่ำ และหนี้สิน ปัญหาความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัย และการถูกไล่อ้อ และสอดคล้องกับ กลุ่มชุมชนและพัฒนา (2565: ออนไลน์) ได้กล่าวสรุปว่า ปัญหาชุมชนเมืองและปัญหาชุมชนชนบทของสังคมไทยส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น ปัญหาทางด้านสาธารณสุขปภค พื้นฐาน หรือแม้กระทั่งปัญหาทางการศึกษาแลสังคม แต่จะมีความแตกต่างกันในด้านมิติของประเด็นปัญหา เช่น ในสังคมชนบท จะพบกับปัญหาทางด้านที่อยู่อาศัย คือ การบุกรุกพื้นที่ป่าเพื่อนำมาเป็นที่อยู่อาศัยหรือทำเป็นพื้นที่ทำกิน แต่ปัญหาสังคมของชุมชนเมืองจะเป็นมิติทางด้านที่อยู่อาศัยแออัด ทำให้สภาพแวดล้อมเป็นพิษ เป็นต้น แต่นับเป็นประเด็นปัญหาทางด้านสังคม ทั้งนี้สรุปประเด็นปัญหาของชุมชนทั้งชนบทและชุมชนเมืองของสังคมไทยได้ว่า ชุมชนเมืองและชุมชนชนบทมีการพัฒนาความเจริญและการขยายตัวของปัจจัยในหลายด้านที่มีความแตกต่างกัน ก่อให้เกิดความล่าช้าและล่าช้าในการพัฒนาประเทศที่กำลังประสบอยู่ในขณะนี้ ปัญหาของชุมชนชนบทหรือชุมชนนอกเขตเมือง คือ

1. ประชากร อัตราการเพิ่มจำนวนประชากรในชนบทจะมีแนวโน้มลดลง ทำให้อัตราการขยายตัวของชุมชนลดลงไปด้วย ประกอบกับการอพยพย้ายถิ่นของประชากร ในชนบทเข้าสู่เมืองมีเพิ่มมากขึ้น และครอบครัวเกษตรกรไม่จำเป็นต้องใช้สมาชิกในครอบครัว เป็นแรงงานในการทำเกษตรกรรมแล้ว เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไป

2. การถือครองที่ดิน ประชาชนยังต้องมีการถือครองที่ดินเป็นที่ทำกินและหาเลี้ยงครอบครัว ซึ่งปัจจุบันรูปแบบการถือครองที่ดินเปลี่ยนแปลงไป เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดินตกเป็นของนายทุนกลุ่มใหญ่ บริษัทขนาดใหญ่ หรือนักลงทุนต่างชาติ รูปแบบการตั้งถิ่นฐานจึงเปลี่ยนแปลงไป

3. ลักษณะของพื้นที่เพาะปลูก รูปแบบการเพาะปลูกที่เปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายและทิศทางเศรษฐกิจ ตลอดจนจรูปแบบการลงทุน การหาตลาด และการเชื่อมโยงกับภาคอุตสาหกรรม ความสัมพันธ์ของรูปแบบการเพาะปลูกจึงมีความสัมพันธ์กับการตั้งถิ่นฐานโดยตรง

4. ระบบการคมนาคมขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ถนนหนทาง ศูนย์สุขภาพและบริการต่าง ๆ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา และการติดต่อสื่อสาร การขาดการเชื่อมโยงระหว่างหมู่บ้าน และชุมชนชนบทด้วยกัน สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุแห่งความแตกต่างทางพื้นที่ ทำให้การบริการพื้นฐานต่าง ๆ มีลักษณะกระจุกกระจายขาดการเชื่อมโยงและการรวมกลุ่ม ทำให้เป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ

5. นโยบายของรัฐบาลจัดเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง เนื่องจากตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 เป็นต้นมา พื้นที่ชนบทได้รับความสำคัญ ต่อการตั้งถิ่นฐานในอัตราที่ช้ากว่าพื้นที่ชุมชนเมือง จึงมีส่วนในการเป็นสาเหตุของการอพยพโยกย้ายถิ่นฐานของประชาชนในชนบท เข้ามาทำงานในเมืองมากขึ้น

อย่างไรก็ตามตามหลักการวางและจัดทำผังในพื้นที่ชนบทหรือนอกเขตเมือง สุรียณ นคร (2546) ได้กล่าวถึงข้อควรพิจารณาสำหรับการวางผังในพื้นที่ชนบทหรือนอกเขตเมืองว่า ควรให้ความสำคัญในสองประการ ได้แก่ การวิเคราะห์ศักยภาพของพื้นที่ โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์พื้นที่ทางด้านเกษตรกรรม เพื่อส่งเสริมให้การผลิตในภาคเกษตรมีมากขึ้น ประกอบกับการวิเคราะห์ด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม ในการสนับสนุนด้านความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็น ตลอดจนการส่งเสริมให้มีการทำหน้าที่ของการเป็นศูนย์กลางชุมชน (Rural Center) โดยอาศัยแนวคิดของการเชื่อมโยงที่เรียกว่า ระบบชุมชน มีแนวคิดการเชื่อมโยงที่สำคัญคือ

การเชื่อมโยงด้านกายภาพของพื้นที่ ได้แก่ ระบบโครงข่ายการคมนาคม และระบบ นิเวศวิทยา ที่รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติ

การเชื่อมโยงทางด้านเศรษฐกิจ เช่น รูปแบบการตลาด วัตถุประสงค์ ระบบการส่งผ่านสินค้า การเกษตร การลงทุนด้านการค้า และการขนส่งสินค้าของชุมชน การผลิตที่เชื่อมโยงกับภาคอุตสาหกรรม ตลาดของผู้บริโภค และรูปแบบของการซื้อขายสินค้า

การเชื่อมโยงด้านประชากร ประกอบด้วย การตั้งถิ่นฐานอย่างถาวร และประชากรที่ย้าย เข้ามาตั้งถิ่นฐานชั่วคราว รวมถึงการเคลื่อนไหวของประชากรจากการเดินทางไปทำงาน ซึ่งมีผลต่อการเดินทางและปริมาณการจราจร

การเชื่อมโยงด้านเทคโนโลยี ในด้านการติดต่อสื่อสารของชุมชน แหล่งพลังงาน การจัดสรรทรัพยากรน้ำและระบบชลประทาน

การเชื่อมโยงด้านความสัมพันธ์ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ของกลุ่มคนในชุมชน ชนบทระบบเครือญาติ วัฒนธรรม ชนบทธรรมเนียมประเพณี งานเทศกาลที่สำคัญ

ส่วนปัญหาของชุมชนเมือง พบว่า ความเจริญก้าวหน้าของชุมชนเมือง ทำให้เกิดการอพยพโยกย้ายถิ่นฐานของประชากร ในเขตพื้นที่ชนบทเข้ามาในเขตเมืองมีมากขึ้น เมื่อในเขตเมืองมีความหนาแน่นของประชากรมากขึ้น จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาความแออัด ของที่อยู่อาศัยและสถานที่ทำงานในเขตเมือง เป็นผลมาจากการใช้ที่ดิน และความต้องการของแรงงาน ที่ต้องการที่อยู่อาศัยที่สะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางมาทำงานประจำวัน ทำให้เกิดเป็นแหล่งชุมชนแออัด (Slum Area) นับเป็นปัญหา

สำคัญในเมืองใหญ่ ซึ่งเป็นย่านหรือแหล่งที่มีอาคารหนาแน่น และอาคารส่วนมากชำรุดทรุดโทรม มีสภาพที่ไม่เหมาะสมที่จะเป็นที่อยู่อาศัย หรือมีลักษณะที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย ศีลธรรม หรือสวัสดิภาพของผู้อยู่อาศัยและประชาชน

2. ปัญหาการจราจร เนื่องมาจากจำนวนประชากรหนาแน่น มีการเดินทาง เคลื่อนย้ายไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายในเมืองโดยรถยนต์มากขึ้น การจราจรคับคั่งทำให้ผู้เดินทาง ต้องใช้เวลาอยู่บนท้องถนนมาก ประกอบกับชุมชนเมืองส่วนใหญ่มักมีหน้าที่เป็นศูนย์กลางทางด้านต่าง ๆ และรูปแบบการกระจายตัวแนวถนน มักมีมากที่สุดบริเวณศูนย์กลางเมือง จึงทำให้มีการจราจร หนาแน่นบริเวณศูนย์กลางเมือง เนื่องจากเป็นที่ตั้งกิจกรรมที่สำคัญ

3. ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ หรือ มลพิษ (Pollution) เป็นภาวะภายในเมือง ที่สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลงเรื่อย ๆ มีสาเหตุมาจากกิจกรรมภายในเมือง ปัจจุบันภายในเมืองใหญ่ ๆ มักประสบปัญหาสภาวะแวดล้อมเป็นพิษ ทั้งอากาศเสีย เสียงรบกวน และน้ำเสีย เป็นต้น สิ่งแวดล้อม เป็นพิษเหล่านี้ ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชากรเมืองอย่างมาก เป็นผลทำให้ คุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของประชากรในเมืองลดลง

4. ปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เนื่องจากมีประชากร อยู่กัน อย่างหนาแน่น เป็นจำนวนมากทำให้การให้บริการ กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ การจัดการมูลฝอยต่าง ๆ ต้องเพิ่มปริมาณการให้บริการมากขึ้น จนเกิน ระดับที่สามารถรองรับได้ นอกจากนั้นการให้บริการสาธารณประโยชน์อื่น ๆ เช่น สวนสาธารณะ โรงพยาบาล โรงเรียน และสถานที่ทำการของรัฐบาลอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้เพียงพอต่อความ ต้องการ จึงทำให้เกิดปัญหาความแออัดในด้านบริการ

5. ปัญหาทางด้านสังคม การที่ประชากรเข้ามาอาศัยกันอย่างแออัดภายในเมือง ทำให้เกิดปัญหาทางด้านสังคมกลุ่มต่าง ๆ มากมาย เช่น ปัญหาการขาดแคลนที่อยู่อาศัย สำหรับผู้มี รายได้น้อย ปัญหาการบุกรุกพื้นที่สาธารณะ ปัญหาแหล่งชุมชนแออัด ปัญหาการว่างงาน และความ ยากจน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาการหย่าร้าง ปัญหาเด็กเร่ร่อนจรจัด เป็นต้น ปัญหาทางสังคมเหล่านี้ ทำให้ผู้อยู่อาศัยในเมือง ขาดความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดจน สวัสดิภาพของบุคคลต่าง ๆ ด้วย

6. ปัญหาการขยายตัวของชานเมือง เกิดจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่าง รวดเร็ว ทำให้ประชาชนส่วนหนึ่ง มีการอพยพไปตั้งถิ่นฐานบริเวณชานเมือง เกิดการขยายตัวของ การใช้ที่ดินอย่างรวดเร็ว มีการใช้ที่ดินประเภทต่าง ๆ เพิ่มขึ้น โดยปรับเปลี่ยนจากพื้นที่เกษตรกรรมชาน เมือง ไปเป็นที่อยู่อาศัย หมู่บ้านจัดสรร โรงงานอุตสาหกรรม ทำให้การควบคุมขนาด และขอบเขต ของเมืองทำได้ยาก การจัดบริการทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการไม่สามารถทำได้ อย่าง เพียงพอ และทันต่อความต้องการ

จากการอภิปรายผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ทั้งในเขตเมืองและนอก เขตเมืองของสังคมไทย ปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน และปัญหาทางสังคม ยังเป็นปัญหา ที่สำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทย แต่ทั้งสองพื้นที่มีรูปแบบของปัญหาคงเดิม ดั้งนั้นในการพัฒนาสังคมไทย ในการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย ภาครัฐต้องแก้ปัญหาดังกล่าวให้ ถูกมิติ และวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวให้ถูกจุดและตรงตามบริบทของพื้นที่

4. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด ตลอดจนผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ไปใช้ สามารถสรุปเป็นประเด็นย่อย ๆ ได้แก่ การบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กร การบริหารจัดการงานโดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการเพิ่มสมรรถนะของการทำงาน การสร้างความร่วมมือหรือเครือข่ายการทำงาน และการสร้างค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิผล พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ของสังคมที่ผันผวน ไม่หยุดนิ่ง จากนั้นนำประเด็นปัญหาดังกล่าวมาสังเคราะห์เป็นกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ได้ทั้งหมด 4 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของรัฐให้มีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติราชการและเป็นที่ยิ่งของประชาชน 2) กลยุทธ์การพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีแพลตฟอร์มดิจิทัล 3) กลยุทธ์การบูรณาการความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน และ 4) กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรมบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ สุพัตรา ยอดสุรางค์ และคณะ (2018: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในการสร้างความเข้มแข็งแก่คณะกรรมการชุมชนเพื่อการดำเนินงานพัฒนาชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร ได้สรุปว่าบทบาทที่เข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชน หรือศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กร เป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลให้การพัฒนาชุมชนแออัดที่ดีขึ้น เนื่องจากคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ที่รู้และเข้าใจปัญหาของชุมชนเป็นอย่างดี อีกทั้งมีความใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนมากที่สุด และสามารถขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาชุมชนของกรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้คณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งและสามัคคีในหมู่คณะจนทำให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนในแต่ละด้านจนประสบความสำเร็จ และเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย นโยบายของรัฐและกรุงเทพมหานครในการพัฒนาชุมชนแออัด การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ กรุงเทพมหานคร ภาคเอกชน สถาบันทางสังคม และปัจจัยภายใน ประกอบด้วย บทบาทของคณะกรรมการชุมชน ภาวะผู้นำชุมชน และความร่วมมือของประชาชนในชุมชน สอดคล้องกับ กฤษดา พัฒนพงษ์ไพบูลย์ (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสโมสรฟุตบอลอาชีพให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของรูปแบบการพัฒนาองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานของสโมสรฟุตบอลอาชีพของไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ระดับการพัฒนาสโมสรฟุตบอลอาชีพให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยองค์ประกอบ 13 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบทางการบริหารการเงินและงบประมาณ การบริหารองค์กรด้านบุคลากร องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชนหรือการทำความร่วมมือ องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ทำงานเป็นทีม ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีช่วยในการบริหารจัดการข้อมูล ส่งผลทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ ไพบูลย์ โภมลทัต (2555: 193) ได้ศึกษาการพัฒนากำลังพลตามค่านิยมหลักของกองบัญชาการกองทัพไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนากำลังพลตามค่านิยมหลักของกองบัญชาการกองทัพไทยตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล กองบัญชาการกองทัพไทยเป็นกรอบมาตรฐาน ความสำเร็จด้านการ

บริหารงานทรัพยากรบุคคล (HIR Scorecard) ศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินพฤติกรรม ก่อน-หลัง การพัฒนากำลังพลตามค่านิยมหลักของกองบัญชาการกองทัพไทยโดยใช้โมเดล Training ของ Kirkpatrick (การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) เนื่องจากเป็นการประเมินพฤติกรรมของกำลังพลที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังพลตามค่านิยมหลักของกองบัญชาการกองทัพไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมของกำลังพลก่อนที่จะผ่านการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจทิศทางของกองทัพและปลูกฝังค่านิยมหลักของ กองบัญชาการกองทัพไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความจงรักภักดี (Loyalty) ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ด้านความกล้าหาญ (Courage) ด้านความเป็นทหารอาชีพ (Professionalism) และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมของกำลังพลที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วในภาพรวม ก็อยู่ในระดับสูง และเมื่อนำผลการวิจัยมาเรียงลำดับในแต่ละด้านก็ยังคงเหมือนเดิม ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมในการฝึกอบรมกำลังพลเพื่อเสริมสร้าง ความเข้าใจทิศทางของกองทัพและปลูกฝังค่านิยมหลักของ กองบัญชาการกองทัพไทยนั้น ได้ผลสูงในด้านความจงรักภักดี ด้านการทำงานเป็นทีม แต่ด้านความกล้าหาญ และด้านความเป็นทหารอาชีพ อยู่ในระดับรองลงมา ซึ่งหากพิจารณาในพฤติกรรมแล้ว พฤติกรรมความเป็นทหารอาชีพ จะเป็นตัวหลักในการที่จะทำให้กำลังพลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่กำหนดไว้ของหน่วยงาน ตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) อีกด้วย

จากการอภิปรายผลดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร อันได้แก่ ทรัพยากรบุคคลากรงบประมาณ สิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ และการจัดการที่ดี จึงจะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง ซึ่งกลยุทธ์การบริหารจัดการนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ การกำหนดกลยุทธ์ที่มีความชัดเจนตั้งแต่ระดับองค์กร ส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กรเห็นภาพรวมในสิ่งเดียวกัน และสามารถวางกลยุทธ์ในแต่ละส่วนงานออกมาได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วย Traffy Fondue ไปใช้ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะการทำงานกับระบบปฏิบัติการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้เกิดความกระฉับกระเฉงและเกิดความชำนาญในการใช้ระบบ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วย Traffy Fondue ไปใช้ ควรมีการกำหนดหรือวางกลยุทธ์ งบประมาณ และการบริหารจัดการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้เป็นแผนพัฒนาของหน่วยงาน
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วย Traffy Fondue ไปใช้ ควรมีการเพิ่มเติมระบบการรับบริการแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้มีความครอบคลุม หลากหลายมิติ มีการสะท้อนหรือรับฟังปัญหาจากภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่การวางแผนการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วย Traffy Fondue ไปใช้ ควรมีระบบการสื่อสารกับภาคประชาชนที่มีความชัดเจน

5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วย Traffy Fondue ไปใช้ ควรมีการระบวงารสร้างผู้นำทางด้าน IT ของท้องถิ่น ก่อนที่จะประชาสัมพันธ์หรือรณรงค์การใช้แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วย Traffy Fondue ไปใช้ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้มีความหลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วย Traffy Fondue ไปใช้ ควรมีการปรับแก้ไขฟังก์ชันบางอย่างในระบบ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่จังหวัดนครราชสีมามากขึ้น และง่ายต่อการใช้งานของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเป็นกรณีศึกษาเฉพาะหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานอื่นในการนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบให้ดีขึ้น

2. ควรทำการศึกษาในองค์กรอื่นที่เป็นระบบภาคเอกชน เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์และศึกษาประเด็นที่เป็นจุดแข็ง

3. ควรมีการศึกษาหรือกำหนดประเด็นปัญหาให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่นั้น ๆ ก่อนการออกแบบระบบ

4. ในการศึกษาโดยการสัมภาษณ์มักจะมีอุปสรรค โดยเฉพาะการเข้าไปสัมภาษณ์ผู้บริหาร ต้องมีการเตรียมการณเื่องวันและเวลาในการสัมภาษณ์ จึงควรมีการติดต่อประสานงานล่วงหน้า เพื่อสามารถเข้าไปเก็บข้อมูลสะดวก และลดปัญหาในการเก็บข้อมูล

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

ดลพร บุญพารอด. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารธุรกิจ ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบัญชีขั้นต้น และหลักเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศหน่วยที่13. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2554.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ" ในประมวลสาระชุดแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วย ที่ 11. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2551.

พสุ เดชะรินทร์. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร., 2551.

วารสาร

กฤษดา พัฒนพงษ์ไพบุลย์. “รูปแบบการพัฒนาสโมสรฟุตบอลอาชีพให้เป็นองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ”.
วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 12(1), 2560.

จักรกฤษ กมฺุทมาศ. นโยบาย เศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย: บทวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสถาบัน
ระหว่างหน่วยงานของรัฐ. วารสารปริทัศน์, 34(1), 2564 หน้า 192-205.

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. “อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลง: ความท้าทายและศักยภาพการแข่งขันของ
ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ”. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 7 (1), 2552 หน้า 109-119.

เดชา สังขวรรณ และ รุ่งนภา เทพภาพ. “ปัญหาคนจนเมืองในชุมชนแออัด : องค์ความรู้และ
กระบวนการขับเคลื่อน เปรียบเทียบประเทศไทย และประเทศเกาหลี”. วารสารไทย
เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา, 15(1) มีนาคม – สิงหาคม 2553.

ธนภัทร เต็มรัตน์กุล. การบูรณาการการเรียนการสอนนิเทศศาสตร์ ผ่านโครงการวิจัยชุมชน. วารสาร
อินทนิลทักษิณสาร. 13(3) (พิเศษ) มกราคม - ธันวาคม 2561 ฉบับพิเศษ.

พีพร รุ่งสีทอง. “คว่ำชัยชนะในตลาดเกิดใหม่”. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, 6(1), 2558 หน้า
146-154.

สุพัตรา ยอดสุรางค์ และคณะ. “ปกิณกะวิจัย: แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรชุมชนที่มีขีดสมรรถนะสูงในการ
พัฒนาชุมชน”. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.มหาวิทยาลัยนิด้า, 15(1), 2017 .

เอกสารวิจัย

ปัญญาคม สารเร็ว. “การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการบริหารการจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล
ตามนโยบายพัฒนาองค์กรภาครัฐ (กรณีศึกษา) องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา”. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของ

การศึกษา หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา, 2556.

ไพบุลย์ โกมลทัต. “การพัฒนากำลังพลตามค่านิยมหลักของ กองบัญชาการกองทัพไทย”. วารสาร
วิทยบริการ, 23(3) กันยายน-ธันวาคม 2555.

รงค์ บุญสวยขวัญ. (2561). การบริหารจัดการการเมืองท้องถิ่นและเมือง.นครศรีธรรมราช : ศูนย์ความ
เป็นเลิศการบริหารจัดการการเมืองท้องถิ่นและเมือง.

สุรชัย ศรีสารคาม. “ต้นแบบการบริหารรัฐกิจยุคใหม่ : ศึกษาการพัฒนาระบบการทะเบียน
อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของประเทศไทย”. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
ดุสิต, 2549.

กฎหมาย

“การประกาศแผนการปฏิรูปประเทศ”. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138 ตอนพิเศษ 44 ง, ลง 25
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

เอกสารไม่ตีพิมพ์

กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. คู่มือการประเมินเมือง
สิ่งแวดล้อมยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร, 2565.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำ
รับรอง การปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553”.
สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553.

สันติ มอญแจ่มซ้อย. “คุณภาพบริการที่ได้รับจากมุมมองผู้รับบริการในหน่วยปฐมภูมิในเขตเมืองและ
เขตชนบท อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี”. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research
Conference. สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงศึกษ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, 2559.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มชุมชนและพัฒนา. รู้จักกับสิทธิประโยชน์ และวิธีการเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคมและกลุ่มกิจการเพื่อ
สังคม”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.sethailand.org/osep-training/>, 2565.

กรุงเทพธุรกิจ. “แนวคิด Resilience Dividend เพื่อเมือง. คอลัมน์” “อาหารสมอง”. (ออนไลน์).
เข้าถึงได้จาก : <https://thaipublica.org/2015/10/varakorn-132>, 2565.

กุลธิดา สิทธิถาย. “วิถีชีวิตที่ถูกเปลี่ยนของชาวกะเหรี่ยงแก่งกระจาน ก่อนการมาถึงของ
พ.ร.บ. อุทยานฯ ฉบับใหม่”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [https://themomentum
.co/thai-karen-kaeng-krajan-issue/](https://themomentum.co/thai-karen-kaeng-krajan-issue/), 2565.

- พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน, สำนักนายกรัฐมนตรี. “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2022/02pdf, 2566>.
- พนิต ภูจินดา. “Active learning city” /เมืองแห่งการปฏิบัติการเรียนรู้ 25 สิงหาคม 2565”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://sv.ac.th-active-learning-city, 2565>.
- พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, สำนักงาน. “การพัฒนาฐานข้อมูลความเข้มแข็งสี่ดวงอาทิตย์และระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลความเข้มแข็งสี่ดวงอาทิตย์ของประเทศไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://webkc.dede.go.th/testmax/node/5993, 2564>.
- พิรุวรรณ กิติคุณ. “การบริหารจัดการภาครัฐ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf, 2548.
- พระปกเกล้า, สถาบัน. “การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title, 2562>.
- วรกร มโนพิศธาดา. “กระบวนการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมือง พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://digital_collect.lib.buu.ac.th/, 2559
- สภาแผนพัฒนาท้องถิ่นเขาฉกรรจ์. “จากแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566–2570) ส่วนที่ 2 ยุทธศาสตร์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.khaochakan.go.th/_files/data/data_MfgNDfCD.pdf, 2566.
- สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน, สำนักนายกรัฐมนตรี. “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13”.(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2022/02pdf, 2566>.
- สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 “พลิกโฉมประเทศไทยสู่สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.stopcorruption.moph.go.th/, 2565>.
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. “แผนพัฒนาท้องถิ่นเขาฉกรรจ์. จากแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566–2570) ส่วนที่ 2 ยุทธศาสตร์”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.khaochakan.go.th/_files/data/data_MfgNDfCD.pdf, 2566.

ภาษาต่างประเทศ

Books

- Bridges, F. J., & Roquemore, L. L. Management for athletic/ sport administration: Theory and practice (4th ed.). Georgia : ESM Books, 2004.

ภาคผนวก

ผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวี วัชรเกียรติศักดิ์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนวัฒน์ ธิติธนานันท์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาวัดผลและประเมินผล คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนพร นิมพลี	อาจารย์ประจำสาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศธาวิธ พลโคตร	อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุจิตร ชินสาร	อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์กลยุทธ์ฯ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวี วัชรเกียรติศักดิ์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนวัฒน์ ธิติธนานันท์	อาจารย์ประจำสาขาวัตผลและประเมินผล คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนพร นิมพลี	อาจารย์ประจำสาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศราวุธ พลโคตร	อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุจิตร ชินสาร	อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
นายสมเกียรติ วิริยะกุลนันท์	รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา
นายภูมิสิทธิ์ วังศิริ	รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ผนวก ค

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

การดำเนินงานการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่
ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา
(สำหรับบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามพื้นที่ที่ให้บริการและประเด็นปัญหาเมือง พร้อมทั้งนำประเด็นที่ได้จากการศึกษาไปวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา
 - ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่
 - บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการของจังหวัดนครราชสีมาที่เกี่ยวข้อง
3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริงในการบริหารจัดการการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา
4. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด เพราะผู้วิจัยสรุปผลออกมาในภาพรวม สำหรับนำไปเสนอสภาพปัจจุบันและพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะให้เกิดประโยชน์แก่การให้บริการที่คุณภาพเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอีกส่วนหนึ่ง

นายชรินทร์ ทองสุข

นักศึกษาหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุปี
3. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ.....
4. หน่วยงานที่สังกัด.....
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ปี
6. ระดับการศึกษาสูงสุด
7. สังกัดอำเภอ.....
8. ประเภทหน่วยงาน
 - ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา
 - นอกเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา
9. ประเด็นปัญหาเมืองที่หน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue มากที่สุด (ตอบได้เพียง 1 คำตอบ)
 - ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน (เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การจราจร เป็นต้น)
 - ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม (เช่น มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ หมอกควัน เป็นต้น)
 - ปัญหาที่ดิน (เช่น การบุกรุกที่ดินสาธารณะ การบุกรุกที่ดินระหว่างเอกชนด้วยกัน ปัญหาที่ดินทำกิน เป็นต้น)
 - ปัญหาด้านสังคม (เช่น การศึกษา ความยากจน ความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นต้น)
 - ด้านการให้บริการของภาครัฐ (เช่น การให้บริการในด้านต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เป็นต้น)
 - อื่น ๆ ระบุ

.....

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างทางขวามือตามความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา ว่ามีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด โดยในแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ระดับการดำเนินงาน				
	5	4	3	2	1
1. ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ					
1.1 หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนการปฏิบัติงานในด้านการรับแจ้งปัญหาที่พบอย่างเหมาะสม					
1.2 หน่วยงานมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
1.3 มีการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดลำดับตามประเภทของปัญหา					
1.4 มีการกำหนดรหัสเรื่องที่แจ้งอย่างเป็นระบบ					
1.5 มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ					
1.6 มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
1.7 มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล , Line, Facebook เป็นต้น)					
1.8 มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน					

การดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
1.9 มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบ ย้อนหลัง					
1.10 การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการ ปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพ บริบททางสังคม					
2. ระบบการแก้ปัญหา					
2.1 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร เพื่อ รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทอย่างชัดเจน					
2.2 มีการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue					
2.3 มีการลงพื้นที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนอย่างเร่งด่วน					
2.4 มีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่าย ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน					
2.5 มีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง					
2.6 มีการกำหนดระยะเวลาในการบริหารจัดการ ปัญหา					
2.7 มีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปตรวจสอบ สถานะของการจัดการปัญหอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน					
2.8 ผู้ปฏิบัติงานมีการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาเรื่อง ร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน					
3.1 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานและ วัตถุประสงค์อย่างสม่ำเสมอ					
3.2 มีระบบติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับ เรื่องร้องเรียน					
3.3 มีระบบติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของ หน่วยงานส่งต่อ					

การดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
3.4 มีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานต่อ ผู้บังคับบัญชา					
3.5 มีการกำหนดการรายงานผลภายในสิ้นวันทำการ					
3.6 มีการสรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาของ หน่วยงานในภาพรวมและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล					
3.7 มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหาอุปสรรคและผล การติดตามประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของ หน่วยงานไว้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป					
3.8 มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ ของงาน					
4. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)					
4.1 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบเพื่อติดตามผล การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้					
4.2 มีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการ ดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ					
4.3 มีการปรับปรุงฟังก์ชันของระบบ Traffy Fondue ให้ง่ายต่อการติดตามผลการดำเนินงานของผู้รับบริการ					
4.4 มีการนำผลการประเมินจากผู้รับบริการมา ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
4.5 มีระบบแจ้งเตือนข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาให้ ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบ อีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ท่านคิดว่าในสภาพปัจจุบันการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของจังหวัดนครราชสีมาหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

2. ท่านคิดว่าจะมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมาอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ท่านคิดว่าแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จะสามารถพัฒนาต่อยอดไปในทิศทางใดบ้าง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ผนวก ง

ค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC)
ของแบบสอบถามการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่
ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา
 ตาราง แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการให้บริการการ
 แก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา

การดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วย แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ผลการพิจารณาของ ผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC	
	1	2	3	4	5			
1. ระบบการรับแจ้งปัญหาที่พบ								
1.1 หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนการ ปฏิบัติงานในด้านการรับแจ้งปัญหาที่พบอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.2 หน่วยงานมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.3 มีการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดลำดับตามประเภท ของปัญหา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.4 มีการกำหนดรหัสเรื่องที่แจ้งอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.5 มีระบบแจ้งผลการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.6 มีระบบปฏิบัติการการให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ ที่ ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.7 มีระบบแจ้งเตือนการรับแจ้งปัญหาที่พบให้ผู้รับบริการ ทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.8 มีการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการการรับแจ้ง ปัญหาที่พบเป็นประจำทุกวัน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.9 มีระบบการจัดทำสถิติการรับแจ้งปัญหาที่พบย้อนหลัง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
1.10 การให้บริการการรับแจ้งปัญหาที่พบ มีการปรับปรุง ระบบหรือพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับสภาพบริบททางสังคม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
2. ระบบการแก้ปัญหา								
2.1 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร เพื่อรับผิดชอบ ในการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
2.2 มีการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	
2.3 มีการลงพื้นที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาตาม ข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	

ตาราง แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา (ต่อ)

การดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาลงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
2.4 มีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาร้องเรียน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
2.5 มีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
2.6 มีการกำหนดระยะเวลาในการบริหารจัดการปัญหา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
2.7 มีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปตรวจสอบสถานะของการจัดการปัญหาอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
2.8 ผู้ปฏิบัติงานมีการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
3. ระบบการติดตามสถานการณ์การดำเนินการแก้ไขปัญหของหน่วยงาน							
3.1 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานและวัตถุประสงค์อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
3.2 มีระบบติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
3.3 มีระบบติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของหน่วยงานส่งต่อ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
3.4 มีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
3.5 มีการกำหนดการรายงานผลภายในสิ้นวันทำการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
3.6 มีการสรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหของหน่วยงานในภาพรวมและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
3.7 มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหาอุปสรรคและผลการติดตามประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหของหน่วยงานไว้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
3.8 มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

ตาราง แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการให้บริการการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดนครราชสีมา (ต่อ)

การดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
4. ระบบการให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (Feedback)							
4.1 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบเพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหของหน่วยงานได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
4.2 มีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
4.3 มีการปรับปรุงฟังก์ชันของระบบ Traffy Fondue ให้ต่อการติดตามผลการดำเนินงานของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
4.4 มีการนำผลการประเมินจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
4.5 มีระบบแจ้งเตือนข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหให้ผู้รับบริการทราบในรูปแบบอัตโนมัติ (เช่น ผ่านระบบอีเมล, Line, Facebook เป็นต้น)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ : นายชรินทร์ ทองสุข
- วัน เดือน ปีเกิด : 16 มีนาคม 2512
- การศึกษา : ปริญญาตรี สาขานิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
: ปริญญาโท สาขาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประวัติการทำงานโดยย่อ
- : พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา
 - : พ.ศ.2561 - 2563 ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง
 - : พ.ศ.2560 - 2561 นายอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
 - : พ.ศ.2559 - 2560 นายอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
 - : พ.ศ.2558 - 2559 นายอำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
 - : พ.ศ.2557 - 2558 นายอำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
 - : พ.ศ.2555 - 2557 นายอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
- ตำแหน่งปัจจุบัน : รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา กระทรวงมหาดไทย