



ที่ ขบ ๐๐๒๓.๑/๒๕๖๖

ศาลากลางจังหวัดชลบุรี
ถนนมนต์เสวี ขบ ๒๐๐๐๐

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง
(Trafy Fondue)

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี นายกเมืองพัทยา
นายกเทศมนตรีนคร และนายกเทศมนตรีเมือง ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว ๓๖๒๖
ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้นำเสนองานวิจัยแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Trafy Fondue) เพื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พิจารณาเห็นว่าแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Trafy Fondue) เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งอยู่ในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์การเข้าใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ โดยสามารถดาวน์โหลดได้ทางเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี www.chonburilocal.go.th หัวข้อ “หนังสือราชการ”

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ สำหรับอำเภอให้แจ้งเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ดำเนินการต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายธรรมศักดิ์ รัตนธัญญา)

รองผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี

ฝ่ายบริหารทั่วไป

โทร. ๐ ๓๘๒๗ ๖๑๔๘ ๙ ต่อ ๑๓

โทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๖๑๔๘ ๙ ต่อ ๑๒

(0)ประชาชนสัมพันธ์ทั่วไป



ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว ๓๒๒๐



กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ขั้นตอนการเข้าใช้แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง
(Traffy Fondue) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้นำเสนองานวิจัยแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เพื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาเห็นว่าแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งอยู่ในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงขอความร่วมมือจังหวัดประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว รายละเอียดวิธีการใช้ปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายทวี เกียรติปัญญา)

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

ส่วนวิชาการและวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๒๒๑๒-๔

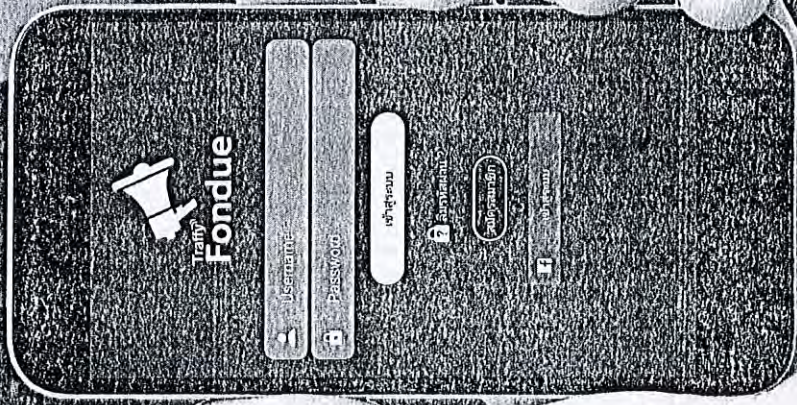
โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๑๘๑๒

ผู้ประสานงาน นายณวิษ อุ่นวิจิตร โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๒๒๑๒-๔

๑ ๖ พ.ย. ๒๕๖๑

Traffy Fondue

แอปพลิเคชันพลังประชาชน สำหรับแจ้งซ่อม
ร้องเรียน และบริหารจัดการปัญหา



ดร. วสันต์ ภัทรวิธิน
086-901-6124
wasan@nec-tec.or.th

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
NECTEC
a member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

Traffy Fondue คืออะไร ?

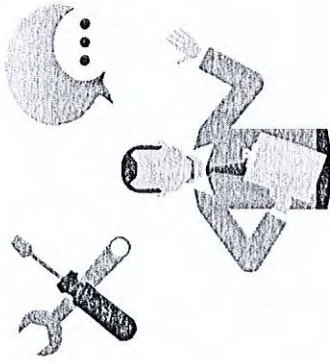
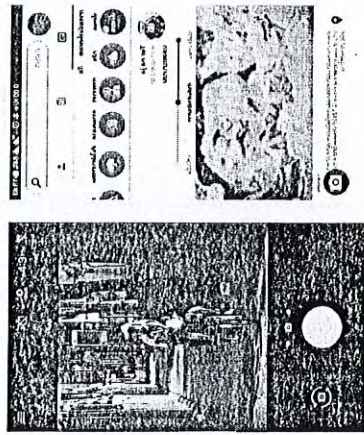
- เป็น Mobile Application สำหรับ บริหารจัดการปัญหา ขอเรื่องเรียน และ การแจ้งซ่อม สำหรับพื้นที่ 2 ประเภท
1. พื้นที่เปิด เช่น พื้นที่เมือง นิคมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย หมู่บ้าน โรงงาน เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆในพื้นที่ เช่น ขยะ กลิ้น เสียง ถนนชำรุด
 2. อาคาร เช่น สำนักงาน คอนโด และอพาร์ทเมนต์ เพื่อแจ้งซ่อมปัญหาต่างๆ เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่าง วัสดุอุปกรณ์ชำรุด
- สถาปัตยกรรม

Traffy Fondue ระบบ 3 ส่วนหลัก

1. ส่วนรับ แจ้งปัญหา และ ข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้
2. ส่วนบริหารจัดการปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบออกแบบมาให้ง่ายต่อการใช้งาน
3. ส่วนสรุปสถิติและวิเคราะห์การแก้ปัญหา

หลักการทำงาน

1.ประชาชนถ่ายรูปปัญหาและเลือกประเภทปัญหาสำหรับการแจ้ง

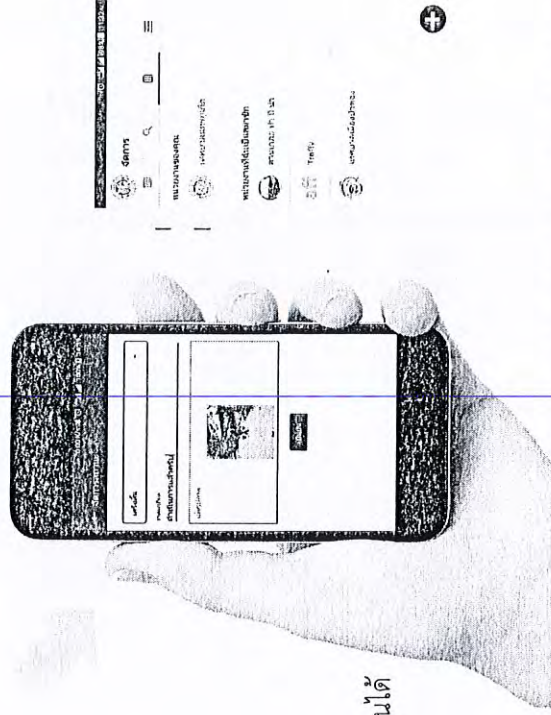


2.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

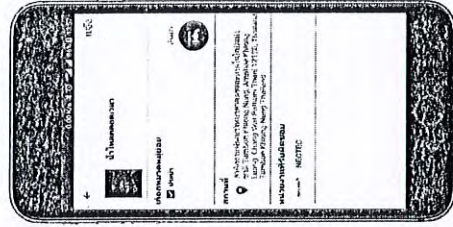
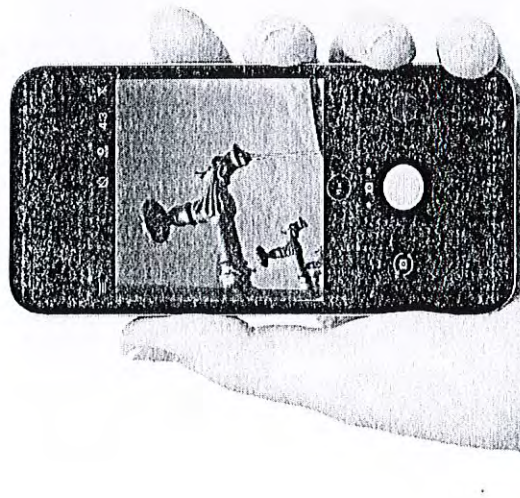
- ดำเนินการตรวจสอบปัญหาและแก้ไข
- ปรับปรุงสถานะการดำเนินงาน
- ประชาชนได้รับการแจ้งเมื่อมีการแก้ปัญหาแล้ว

3.เมื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้น

- ถ่ายรูปเพื่อยืนยัน
- ประชาชนสามารถติดตามการทำงานได้



การรายงานปัญหา



สถานะการรายงาน กำลังดำเนิน... 9/8/68
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

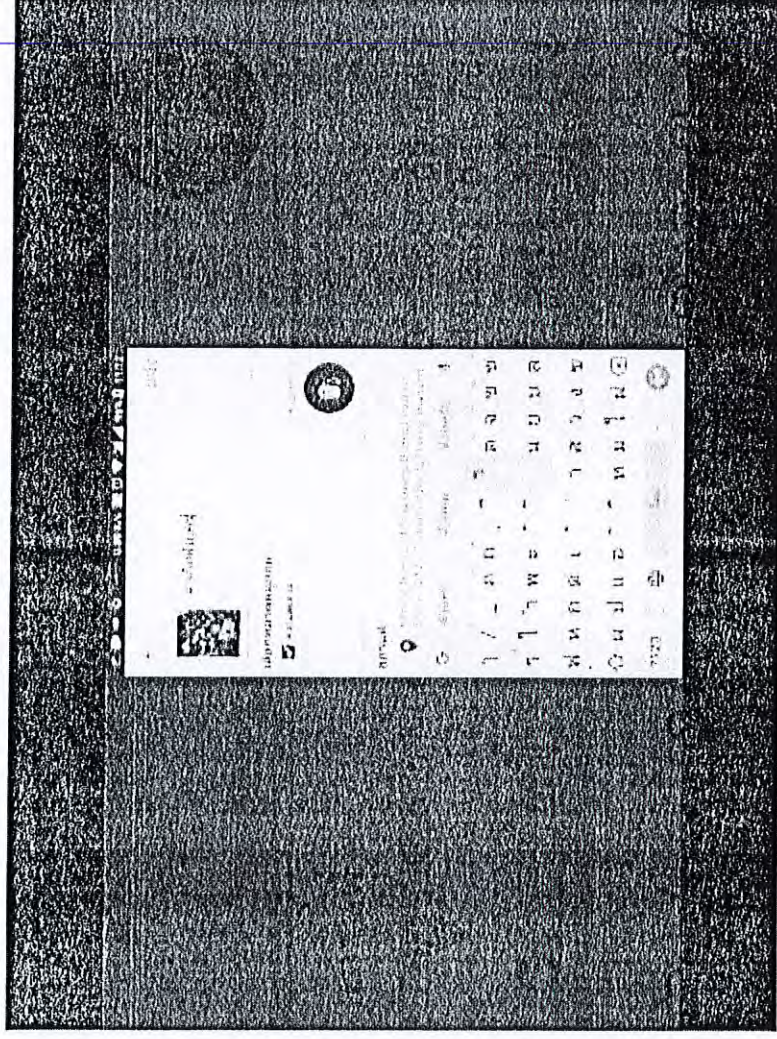
NECTEC
a member of NSTDA

NECTEC

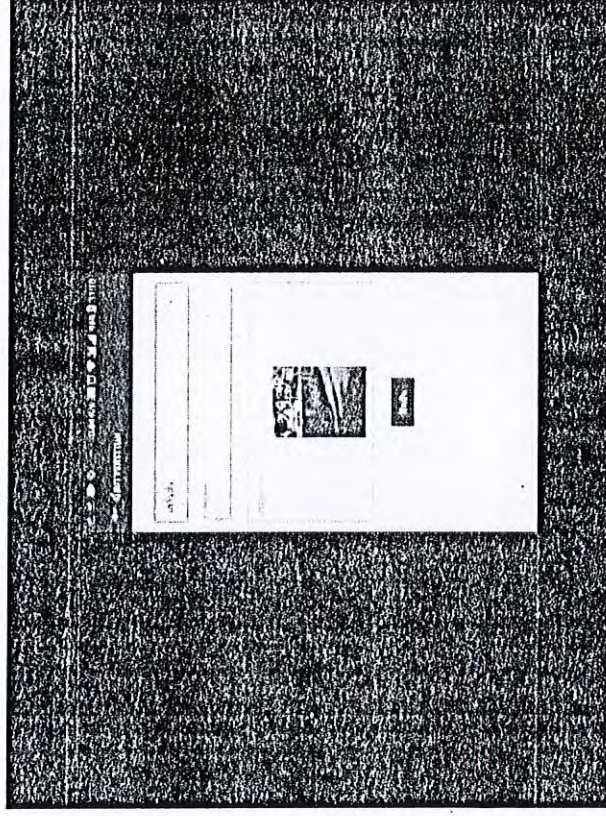
Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

- แจ้งปัญหาที่พบได้ทันที ทุกที่
 - ระบุตำแหน่ง ของปัญหา
 - พร้อมรายละเอียด
- มีแจ้งเตือน เมื่อ
 - ประชาชนแจ้งปัญหา
 - เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่อง
 - เจ้าหน้าที่จัดการปัญหานั้นแล้ว
- ประชาชน ผู้บริหาร สามารถติดตามสถานะของการแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา

คลิปลำดับการรายงานปัญหา



คลังสาริตการแก้ไขปัญหสำหรับเจ้าหน้าที่

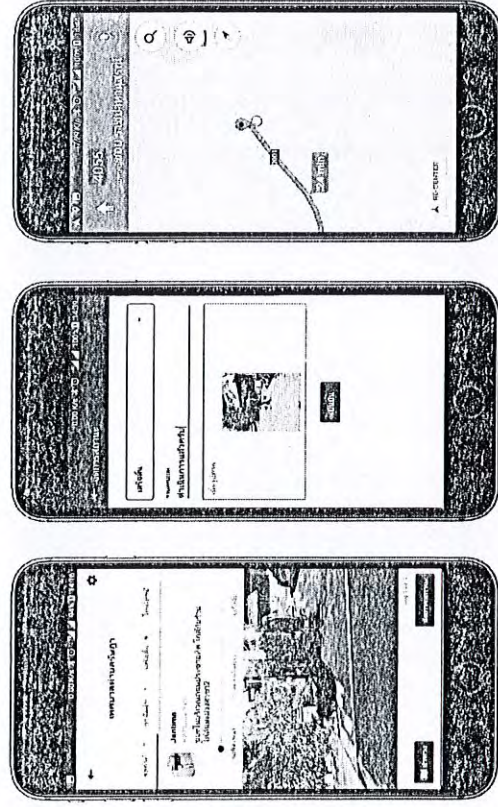


NSSTDA NECTEC
a member of NSTDA

Trinity

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

การจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่



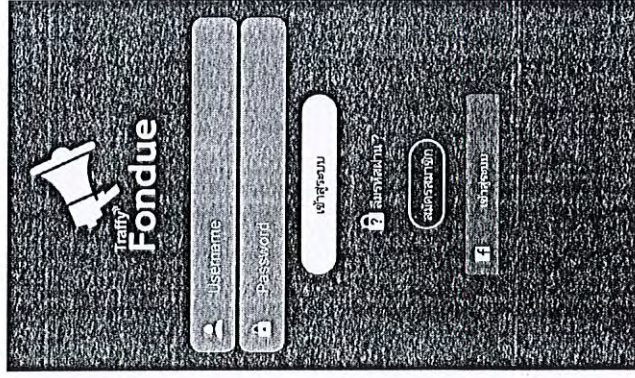
- ได้รับแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ใช้รายงานปัญหา
- สามารถจัดการสถานะของปัญหา อับพลารูปเมื่อแก้ไขปัญหาแล้ว และจะมีแจ้งเตือนบอกไปยังผู้แจ้ง
- นำทางไปยังจุดที่เกิดปัญหา
- เลือกรหัสเฉพาะที่ตัวเองรับผิดชอบได้
- สามารถจัดการสมาชิกของหน่วยงานได้
- สถิติการแจ้ง

วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน

1. เข้าสู่ระบบ
2. เข้าสู่ระบบหลักเพื่อดูปัญหาทั้งหมด
3. ถ่ายรูปแจ้งรายงานปัญหาและระบุประเภทของปัญหา
4. ค้นหาการปัญหา
5. หน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการแก้ไข (สำหรับเจ้าหน้าที่)
6. การเพิ่มหน่วยงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

1.เข้าสู่ระบบ



สามารถใช้งานได้ 2 แบบ

- Facebook
- สมัครสมาชิก

facebook

ปัญหาที่พบในปัจจุบัน

- ประชาชนหลายช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาเมือง
- เจ้าหน้าที่ไม่มีศูนย์กลางรวบรวมปัญหาต่างๆ
- ปัญหาที่พบ ใช้เวลานานในการปรับปรุงแก้ไข
- ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบสำหรับปัญหาที่พบ

จุดมุ่งหมาย/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำหรับผู้ใช้

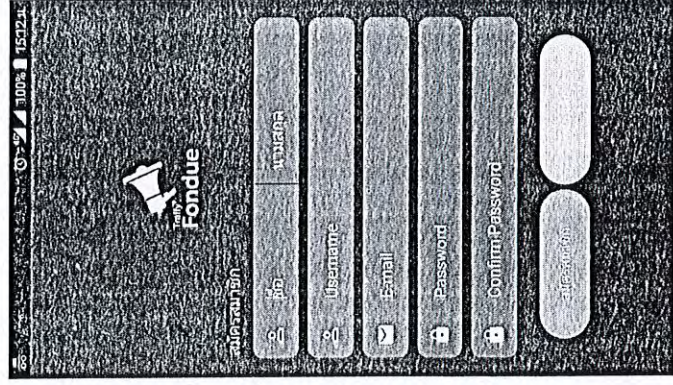
- มีช่องทางการแจ้งข้อมูลปัญหาเมือง
- ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง

สำหรับหน่วยงาน

- ทราบปัญหาที่ประชาชนได้รับ
- เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชน
- มองเห็นภาพรวมของปัญหา
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

วิธีการสมัครสมาชิก

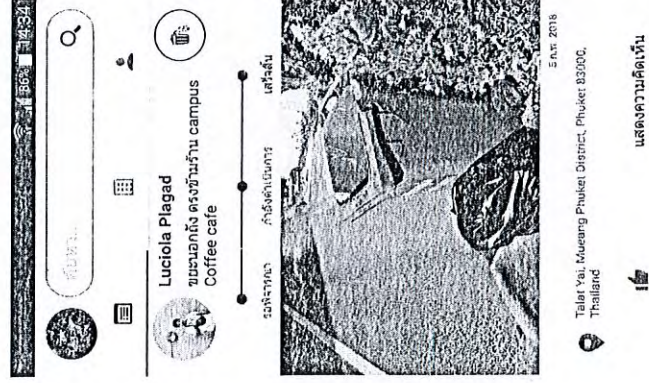


ทำการสมัครสมาชิกโดยระบุข้อมูลดังนี้

- ชื่อ นามสกุล
- Username
- E-mail
- Password

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

2.เข้าสู่หน้าหลักเพื่อดูปัญหาทั้งหมด

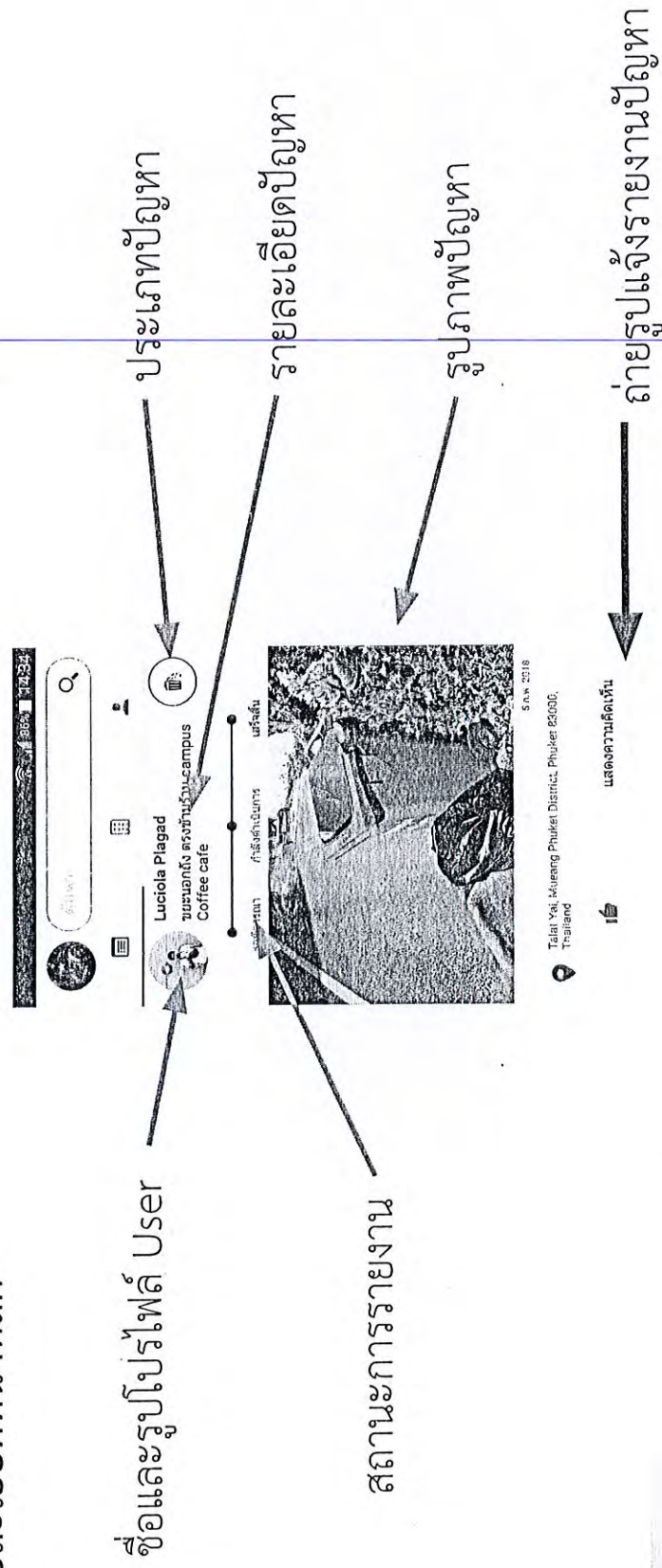


แสดงสถานะของปัญหาที่ผู้ใช้แจ้ง (Facebook Feeds)

- รูปภาพ
- ประเภท
- วัน-เวลาที่แจ้ง
- รายละเอียดของปัญหา

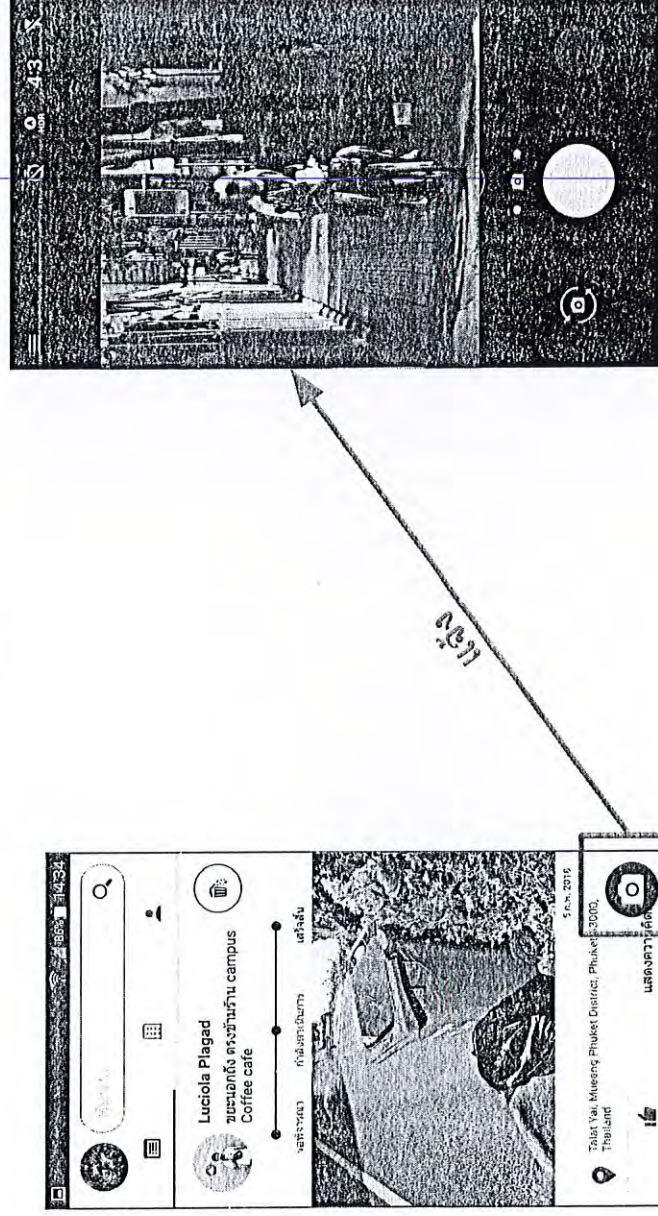
แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายละเอียดหน้าหลัก



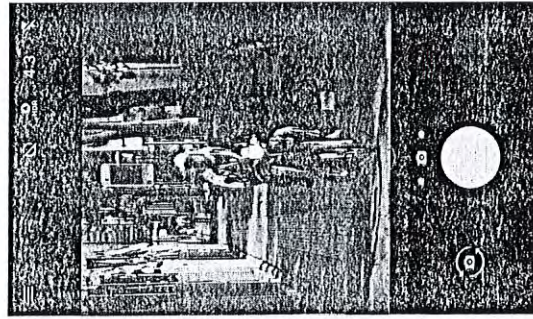
แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

3. ถ่ายรูปแจ้งรายงานปัญหาและระบุประเภทของปัญหา



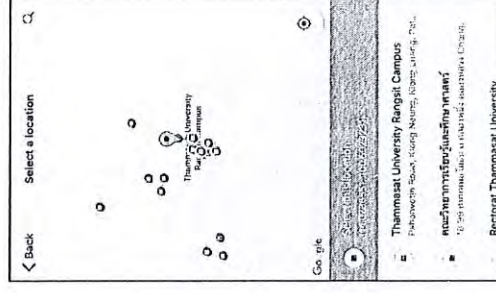
แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายละเอียดการแจ้งปัญหา



ยกเลิก	จุดที่พบปัญหา	ต่อไป
	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ตำบล คลองหนึ่ง อำเภอ คลองหลวง ปทุมธานี 12120 ประเทศไทย ตำบล คลองหนึ่ง ประเทศไทย	
ประเภทของปัญหา		
กลิ่น	การจราจร	ความสะอาด
ต้นไม้ตาย	ถนน	ทางเท้า
น้ำท่วม	ประปา	ไฟฟ้า
สัตว์	เสียง	อื่นๆ
อื่นๆ	ประปา	ความปลอดภัย
		อื่นๆ

ระบุสถานที่



ระบุประเภทปัญหา

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายละเอียดการแจ้งปัญหา

ต่อไป

←

หน่วยงานที่ต้องการแจ้ง

เทศบาลเมืองท่าโขลง

Thailand Science

ไม่ระบุหน่วยงาน

4.ระบุหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง

←

แจ้ง

ปัญหาที่ยัง...

แจ้งปัญหา

ระบุรายละเอียดปัญหา

เลือกปัญหาที่ต้องการแจ้ง

เลือกขนาดหม้อย่อย

☒ ความสะอาด

ความสะอาด

สถานที่

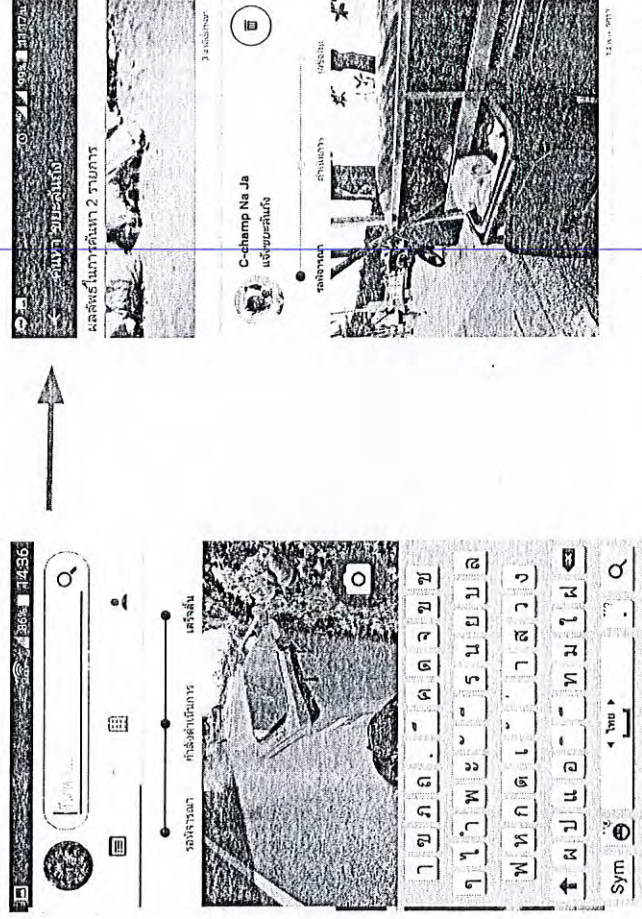
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ตำบล คลองหนึ่ง อำเภอ คลองหลวง ปทุมธานี 12120 ประเทศไทย ตำบล คลองหนึ่ง ประเทศไทย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลเมืองท่าโขลง

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

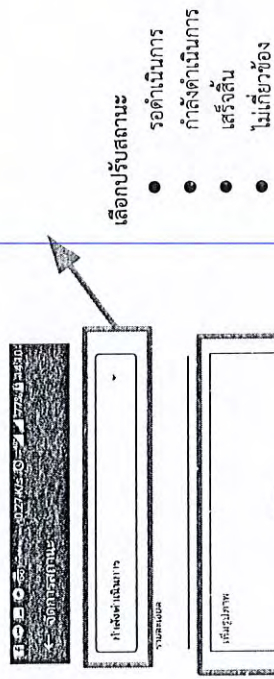
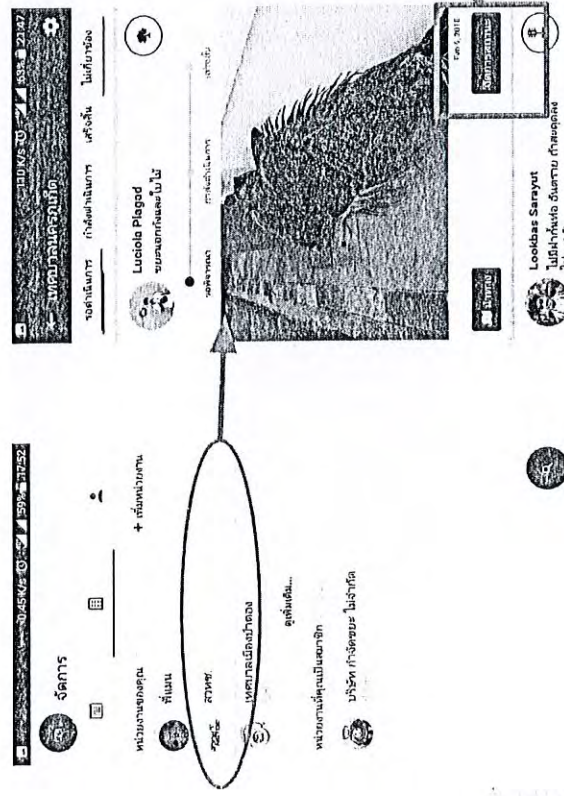
4. ค้นหาการปัญหา



หน้าแสดงผลการค้นหา

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

5.หน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการแก้ไข (สำหรับเจ้าหน้าที่)



กดเพื่อใส่รูปภาพยืนยันการแก้ปัญหา

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

6.การเพิ่มหน่วยงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

จัดการ

หน่วยงานของคุณ

เทศบาลนครภูเก็ต

หน่วยงานที่เพิ่มเข้ามาอีก

สามารถลบได้

ยืนยัน

ยกเลิกการเพิ่ม

เพิ่มหน่วยงาน

ปัญหาที่รับผิดชอบ

เพิ่มสถานที่

เบอร์โทรศัพท์

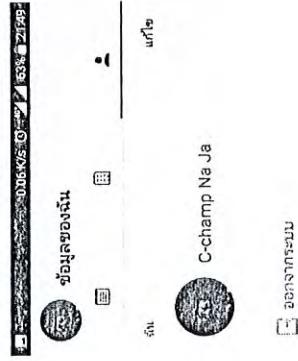
เว็บไซต์

รายละเอียดเพิ่มเติม

- ข้อมูลที่จำเป็น
- ชื่อหน่วยงาน
 - ปัญหาที่รับผิดชอบ
 - สถานที่
 - ขนาดสถานที่รับผิดชอบ
 - เบอร์โทรศัพท์
 - เว็บไซต์
 - รายละเอียดเพิ่มเติม

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

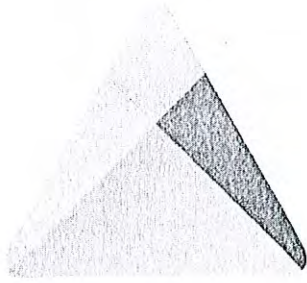
การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว



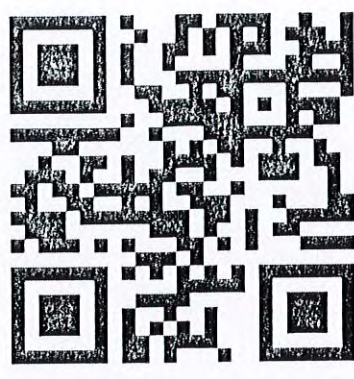
- แสดงข้อมูล ชื่อ และ รูปโปรไฟล์
- แก้ไขรูปโปรไฟล์
- ออกจากระบบ

ดาวน์โหลด/การใช้งาน

ค้นหาใน Google Play Store ว่า : Traffy Fondue



Google Play Store : <https://goo.gl/4qg5GD>

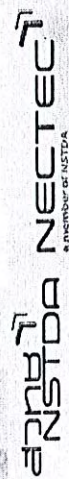


NECTEC
a member of NSTDA

Traffy

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

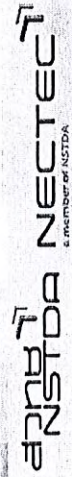
Q & A



NECTEC
a member of NIST/A

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

Thank you



Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

Traffy Fondue คืออะไร ?

แอปพลิเคชันสำหรับรับแจ้งปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้แจ้ง และ ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพียงแค่ผู้แจ้งทำการถ่ายรูปและระบุประเภทของปัญหา ระบบจะทำการแจ้งปัญหาไปยังเจ้าหน้าที่และทีมงานที่รับผิดชอบทันที ในด้านของเจ้าหน้าที่ ระบบจะช่วยคัดแยกประเภทของปัญหาและแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรง ระบบสามารถให้ข้อมูลความก้าวหน้าในการดำเนินการและติดตามสถานะของปัญหาได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ ระบบนี้ช่วยให้ผู้แจ้งมีส่วนร่วมในการดูแลสภาพแวดล้อมของชุมชน(คอนโดมิเนียม, นิคมอุตสาหกรรม, หมู่บ้าน) ของตนเอง และยังเปิดโอกาสให้ผู้แจ้งสามารถให้กำลังใจ ดิชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย ผู้แจ้งและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและช่วยกันแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกัน ซึ่งทำให้เกิดความห่วงแหน ดูแล รักษา ให้ชุมชน(คอนโดมิเนียม, นิคมอุตสาหกรรม, หมู่บ้าน) มีความน่าอยู่ยิ่งขึ้น

Traffy Fondue

เป็นแอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารเรื่องปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่ได้รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาความสะอาด, ปัญหาทางเท้า และติดตามสถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหของหน่วยงานที่ได้รับผิดชอบได้ โดยหน่วยงานจะได้รับแจ้งรายงานปัญหาที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการ เช่น ภาพถ่าย, ตำแหน่งบนแผนที่ และสามารถให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหภาพประชาชนได้



ประโยชน์สำหรับประชาชน

- มีช่องทางแจ้งข้อมูลปัญหาเมือง
- ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง



ประโยชน์สำหรับหน่วยงาน

- รับทราบปัญหาของประชาชน
- ได้รับข้อมูลเบื้องต้นสำหรับแก้ไขปัญหา
- เห็นภาพรวมของปัญหา
- นำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน
- มีข้อมูลช่วยในการวางแผนของงบประมาณ

บางรัฐศึกษา

- ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลความน่าอยู่ของเมือง
- มีระบบช่วยเหลือทันทีในการบริหารจัดการ

และติดตามความก้าวหน้าเช่น การมอบหมายการแจ้งเตือน การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



วิธีการใช้งาน

- ผู้ใช้งาน เข้าสู่ระบบ
- ผู้ใช้งาน สามารถ ระบุประเภทปัญหา แจ้งรายงานปัญหา
- ทางทีมงานผู้ดูแล ได้รับแจ้งเตือนปัญหา รับเรื่อง ให้ข้อมูลเพิ่มเติม
- ดำเนินการแก้ไข
- ผู้ใช้งาน ได้รับแจ้งเตือนผลการดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงานผู้ดูแล

