



ที่ พร ๐๐๒๓.๓/ว ๕๖ ๕๗

ศาลากลางจังหวัดแพร่  
ถนนไชยบูรณ์ พร ๕๔๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และนายกเทศมนตรีเมืองแพร่

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว ๓๖๒๖

ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้นำเสนองานวิจัยแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เพื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ

ในการนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาเห็นว่าแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งอยู่ในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงขอความร่วมมืออำเภอประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว รายละเอียดวิธีการใช้ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุรัฐ ไทยตรง)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

โทร ๐-๕๔๕๓-๔๑๑๙ ต่อ ๓๐๔ โทรสาร ต่อ ๓๐๗

ผู้ประสานงาน นายประชา สุธรรมปวง ๐๘-๖๔๒๘-๕๑๖๑

๐๖  
๒๕๖๑



|                              |
|------------------------------|
| กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น |
| เลขที่ ๒๒๖                   |
| พ.ศ. ๒๕๖๑                    |

ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว.๒๕๖๑

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้นำเสนองานวิจัยแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เพื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาเห็นว่าแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งอยู่ในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงขอความร่วมมือจังหวัดประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว รายละเอียดวิธีการใช้ปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

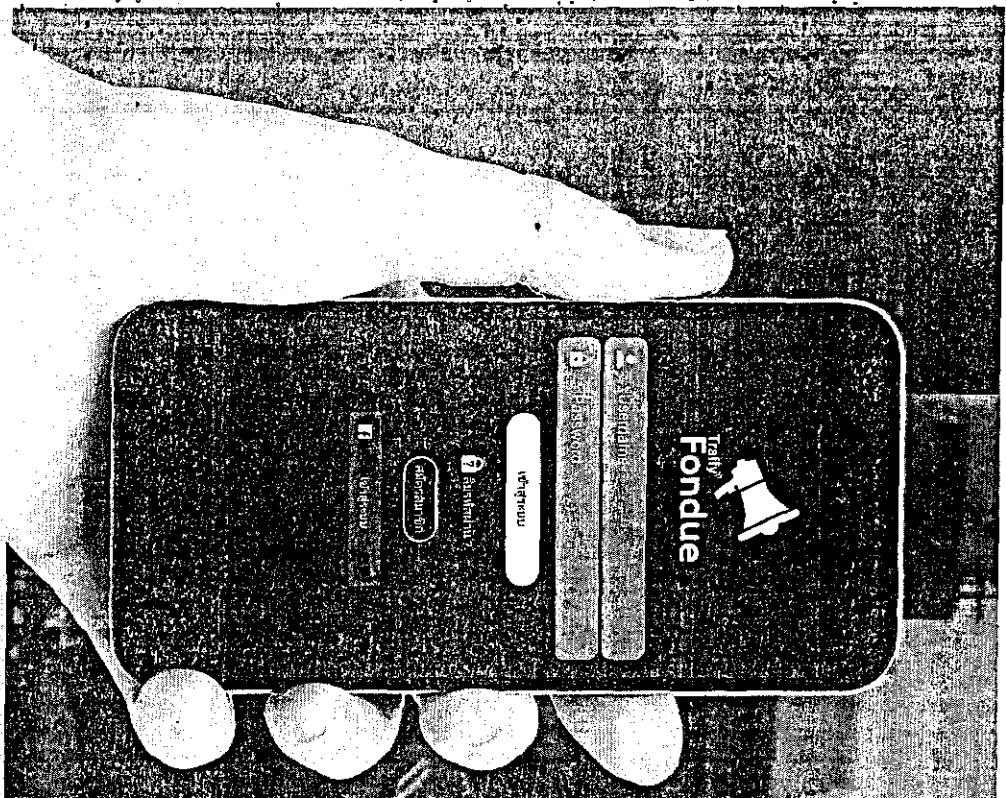
กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

ส่วนวิชาการและวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

โทร. ๐-๒๒๔๑-๕๐๐๐ ต่อ ๒๒๑๒-๔

โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๑๘๑๒

ที่ประสานงาน นายณัชช คุ้มวิจิตร โทร. ๐-๒๒๕๑-๕๐๐๐ ต่อ ๒๒๑๒-๕



# Traffy Fondué

แอปพลิเคชันสั่งประชาชน สำหรับแจ้งข้อมูล  
ร้องเรียน และบริการจัดการปัญหา

ดร. วสันต์ ภัทรอธิติน  
086-901-6124  
wasan@fedec.or.th

บริษัท นีคเทค จำกัด  
NECTEC  
A member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory  
National Electronics and Computer Technology Center

## Traffy Fondue คืออะไร ?

เป็น Mobile Application สำหรับ บริหารจัดการปัญหา ข้อร้องเรียน และ การแจ้งข้อ สำหรับพื้นที่ 2 ประเภท

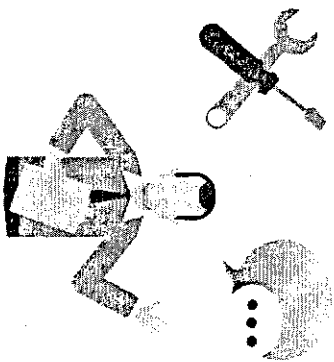
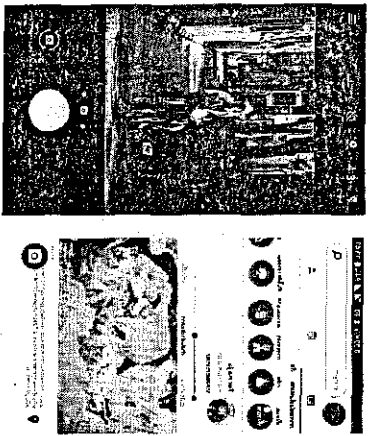
1. พื้นที่เปิด เช่น พื้นที่เมือง นิคมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย หมู่บ้าน โรงงาน เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆในพื้นที่ เช่น ขยะ กลิ่น เสียง ถนนชำรุด
2. อาคาร เช่น สำนักงาน คอนโด และอพาร์ทเมนต์ เพื่อแจ้งข้อมปัญหาต่างๆ เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่าง วัสดุอุปกรณ์ชำรุด สถาปัตยกรรมชำรุด

Traffy Fondue ระบบ 3 ส่วนหลัก

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

# หลักการทำงาน

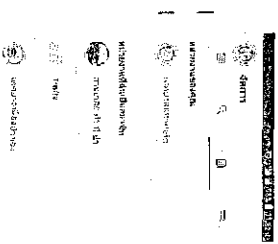
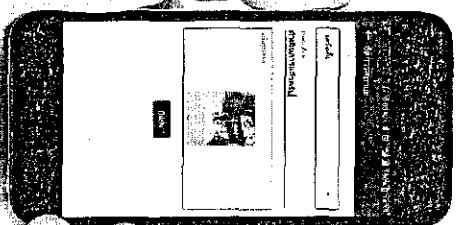
1. ประชาชนถ่ายรูปปัญหาและเลือกประเภทปัญหาสำหรับการแจ้ง



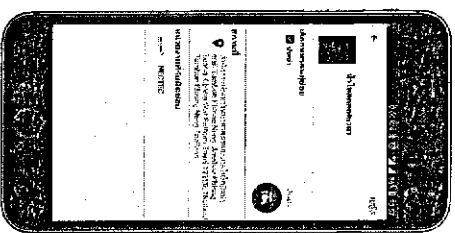
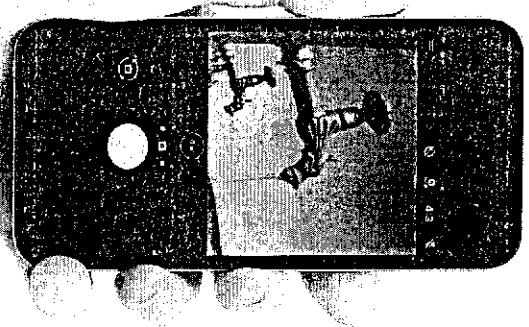
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ดำเนินการตรวจสอบปัญหาและแก้ไข
- ปรับปรุงสถานะการดำเนินงาน
- ประชาชนได้รับการแจ้งเมื่อมีการแก้ปัญหาแล้ว

3. เมื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้น  
-ถ่ายรูปเพื่อยืนยัน  
- ประชาชนสามารถติดตามการทำงานได้



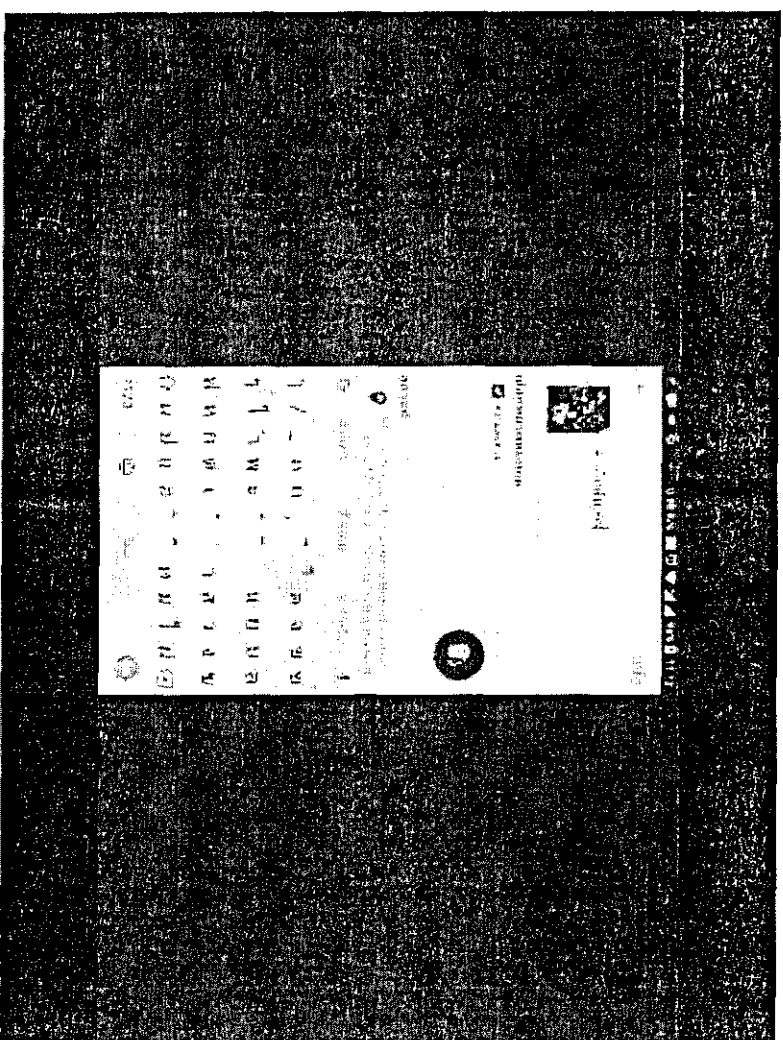
# การรายงานปัญหา



สถานการณ์การรายงาน กำลังดำเนิน. 9/8/18  
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

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

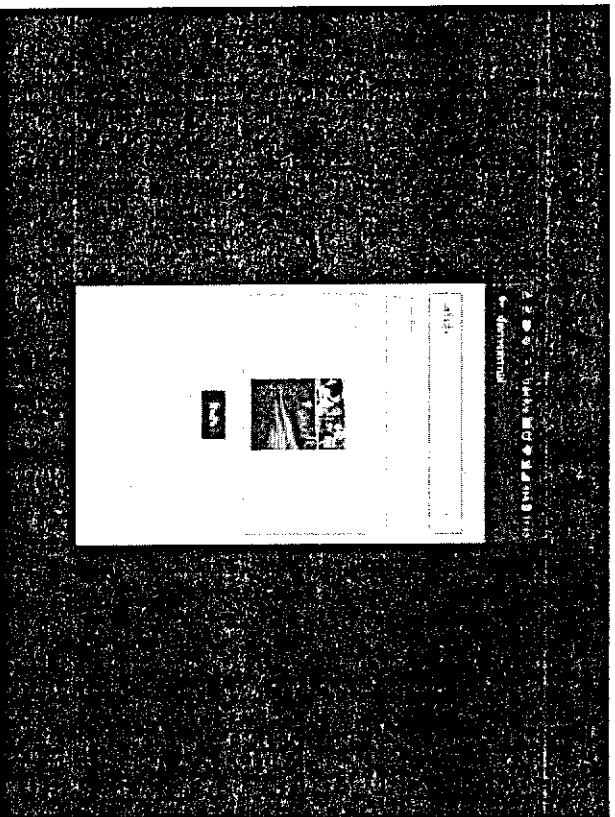
# คลังสาริตการรายงานปัญญา



STRADA NECTECH  
a member of STRADA

Intelligent Transportation Systems Laboratory  
National Electronics and Computer Technology Center

# คลังสาริตการแก้ไขปัญหาสำหรับเจ้าหน้าที่

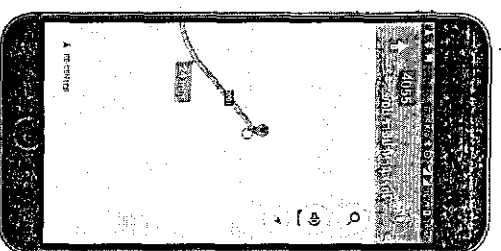
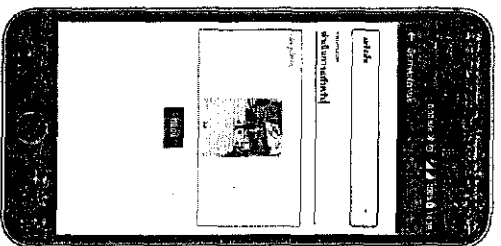
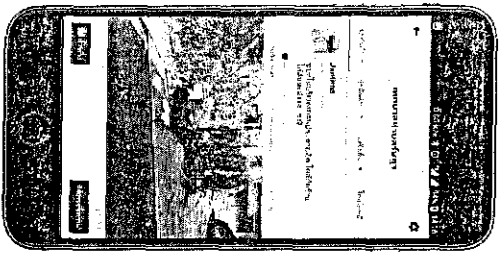


ANSUDA NECTECH  
A member of ANSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory  
National Electronics and Computer Technology Center



# การจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่



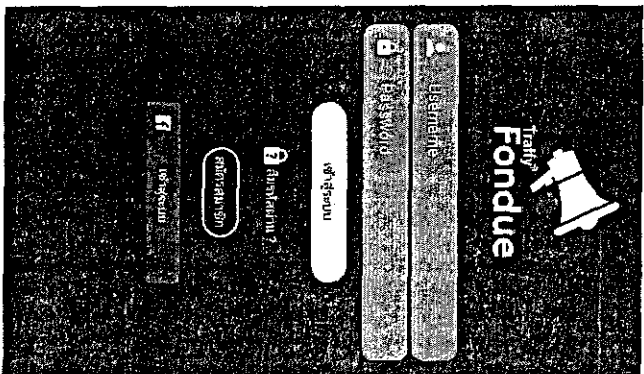
- ได้รับแจ้งเตือนเมื่อมีผู้รายงานปัญหา
- สามารถจัดการสถานะของปัญหา อับโหลครบเมื่อแก้ไขปัญหาแล้ว และจะมีแจ้งเตือนบอกไปยังผู้แจ้ง
- นำทางไปยังจุดที่เกิดปัญหา
- เลือกหมวดเฉพาะที่ตัวเองรับผิดชอบได้
- สามารถจัดการสมาชิกของหน่วยงานได้
- สถิติการแจ้ง

# วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน

1. เข้าสู่ระบบ
2. เข้าสู่หน้าหลักเพื่อดูปัญหาทั้งหมด
3. ถ่ายรูปแจ้งรายงานปัญหาและระบุประเภทของปัญหา
4. ค้นหารายการปัญหา
5. หน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการแก้ไข (สำหรับเจ้าหน้าที่)
6. การเพิ่มหน่วยงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเหมือง

## 1. เข้าสู่ระบบ



สามารถใช้งานได้ 2 แบบ

- Facebook
- สมัครสมาชิก



## ปัญหาที่พบในปีปัจจุบัน

- ประชาชนหลายมีช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาเมือง
- เจ้าหน้าที่ไม่มีศูนย์กลางรวบรวมปัญหาต่างๆ
- ปัญหาที่พบ ใช้เวลานานในการปรับปรุงแก้ไข
- ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบสำหรับปัญหาที่พบ

## จุดมุ่งหมาย/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### สำหรับผู้ใช้

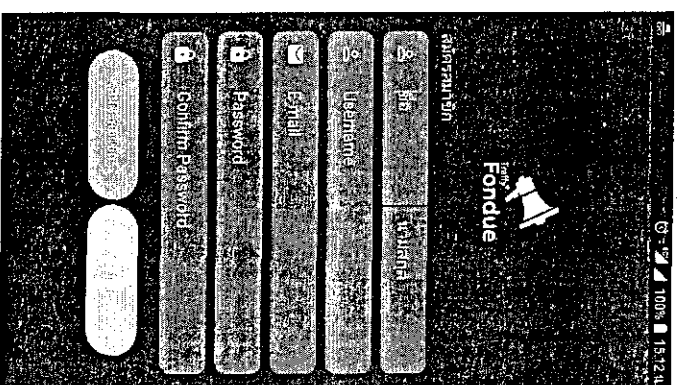
- มีช่องทางการแจ้งข้อมูลปัญหาเบื้องต้น
- ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง

### สำหรับหน่วยงาน

- ทราบปัญหาที่ประชาชนได้รับ
- เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชน
- มองเห็นภาพรวมของปัญหา
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเหมือง

วิธีการสมัครสมาชิก



ทำการสมัครสมาชิกโดยระบุข้อมูลดังนี้

- ชื่อ นามสกุล
- Username
- E-mail
- Password