ที่ พร ๐๐๒๓.๓/ว ๙๖๙๗

ศาลากลางจังหวัดแพร่
ถนนไชยบูรณ์ พร ๕๔๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue)

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และนายกเทศมนตรีเมืองแพร่

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว ๓๖๒๖
ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็คทรอนิคส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 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 ๐๘-๖๔๒๘-๙๑๖๑

๐๕ ๒๕๖๑

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
เลขที่ 1287
วันที่ 15 พ.ย. 2561

ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว [illegible]

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

[illegible] 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. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๒๒๑๒-๔
โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๑๘๑๒
ผู้ประสานงาน นายณวิช สุนวิจิตร โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๒๒๑๒-๔

สวทช NSTDA NECTEC

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

Traffy Fondue คืออะไร ?

เป็น Mobile Application สำหรับ บริหารจัดการปัญหา ข้อร้องเรียน และการแจ้งซ้อม สำหรับพื้นที่ 2 ประเภท

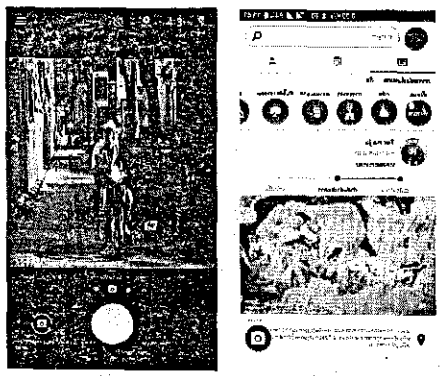
1. พื้นที่เปิด เช่น พื้นที่เมือง นิคมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย หมู่บ้าน โรงงาน เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆในพื้นที่ เช่น ขยะ กลิ่น เสียง ถนนชำรุด
2. อาคาร เช่น สำนักงาน คอนโด และอพาร์ตเมนท์ เพื่อแจ้งซ้อมปัญหาต่างๆ เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่าง วัสดุอุปกรณ์ชำรุด สถาปัตย์ชำรุด

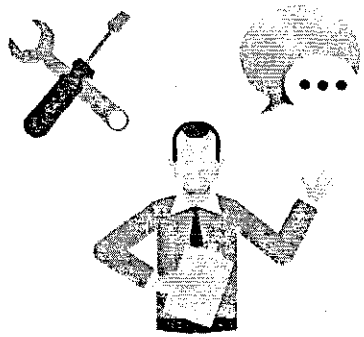
Traffy Fondue ระบบ 3 ส่วนหลัก

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

หลักการทำงาน

1.ประชาชนถ่ายรูปปัญหาและเลือก
ประเภทปัญหาสำหรับการแจ้ง



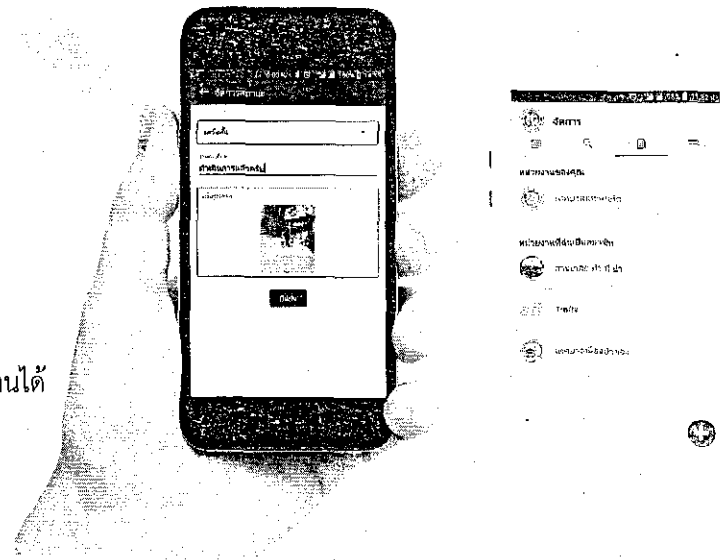


2.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ดำเนินการตรวจสอบปัญหาและแก้ไข
- ปรับปรุงสถานะการดำเนินงาน
- ประชาชนได้รับการแจ้งเมื่อมีการแก้ปัญหาแล้ว

3.เมื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้น

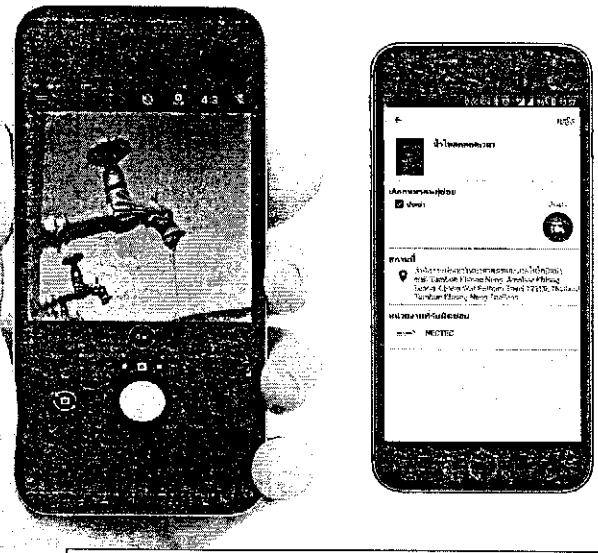
- ถ่ายรูปเพื่อยืนยัน
- ประชาชนสามารถติดตามการทำงานได้

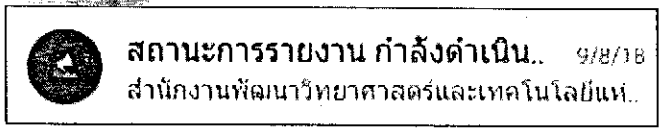


สวทช NSTDA NECTEC a member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

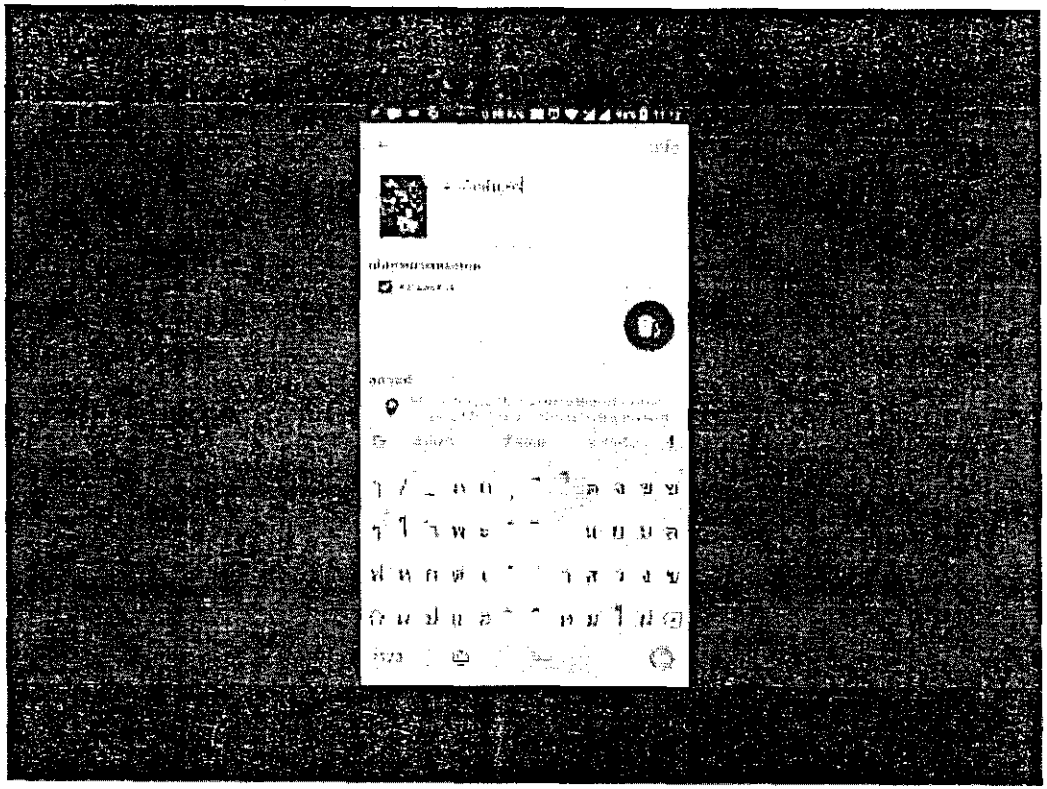
การรายงานปัญหา





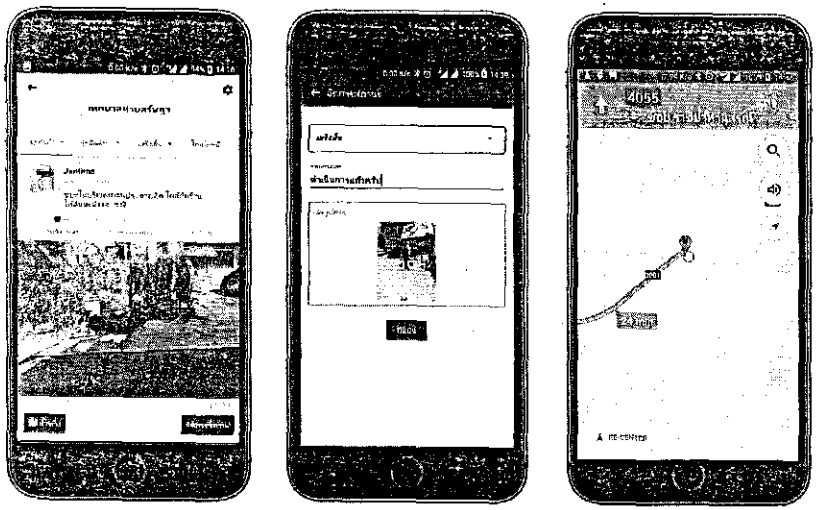
- แจ้งปัญหาที่พบได้ทันที ทุกที่
  - ระบุตำแหน่ง ของปัญหา
  - พร้อมรายละเอียด
- มีแจ้งเตือน เมื่อ
  - ประชาชนแจ้งปัญหา
  - เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่อง
  - เจ้าหน้าที่จัดการปัญหานั้นแล้ว
- ประชาชน ผู้บริหาร สามารถติดตามสถานะของการแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา

คลิปสาธิตการรายงานปัญหา



คลิปสาธิตการแก้ไขปัญหาสำหรับเจ้าหน้าที่

การจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่



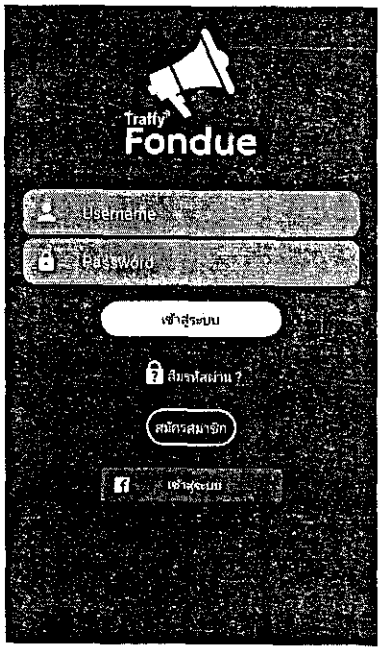
- ได้รับแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ใช้รายงานปัญหา
- สามารถจัดการสถานะของปัญหา อัปโหลดรูปเมื่อแก้ไขปัญหาแล้ว และจะมีแจ้งเตือนบอกไปยังผู้แจ้ง
- นำทางไปยังจุดที่เกิดปัญหา
- เลือกหมวดเฉพาะที่ตัวเองรับผิดชอบได้
- สามารถจัดการสมาชิกของหน่วยงานได้
- สถิติการแจ้ง

วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน

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

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

1.เข้าสู่ระบบ



สามารถเข้าใช้งานได้ 2 แบบ

- Facebook
- สมัครสมาชิก

สวทช NSTDA NECTEC a member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

ปัญหาที่พบในปัจจุบัน

- ประชาชนหลายมีช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาเมือง
- เจ้าหน้าที่ไม่มีศูนย์กลางรวบรวมปัญหาต่างๆ
- ปัญหาที่พบ ใช้เวลานานในการปรับปรุงแก้ไข
- ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบสำหรับปัญหาที่พบ

จุดมุ่งหมาย/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำหรับผู้ใช้

- มีช่องทางการแจ้งข้อมูลปัญหาเมือง
- ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง

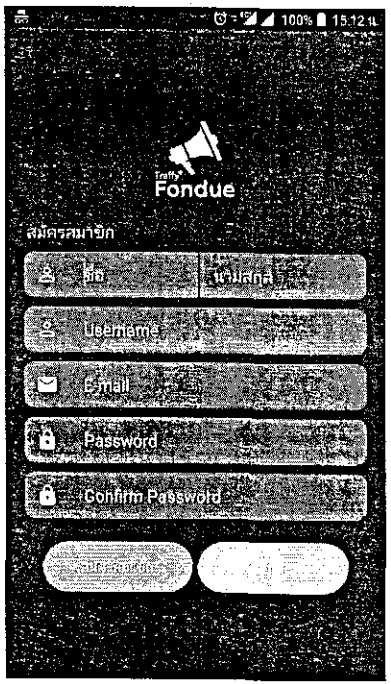
สำหรับหน่วยงาน

- ทราบปัญหาที่ประชาชนได้รับ
- เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชน
- มองเห็นภาพรวมของปัญหา
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

วิธีการสมัครสมาชิก



ทำการสมัครสมาชิกโดยระบุข้อมูลดังนี้

- ชื่อ นามสกุล
- Username
- E-mail
- Password

แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

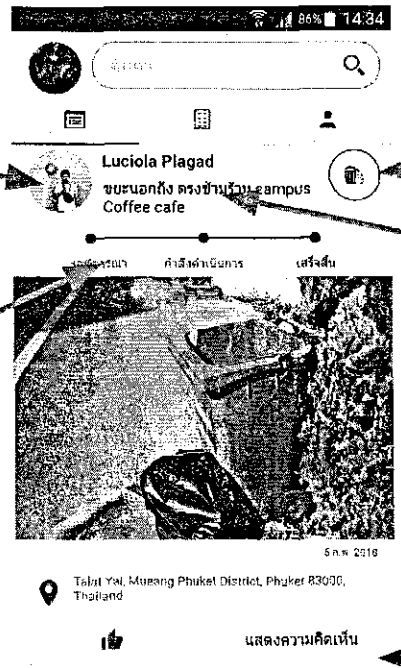
2.เข้าสู่หน้าหลักเพื่อดูปัญหาทั้งหมด

แสดงสถานะของปัญหาที่ผู้ใช้แจ้ง (Facebook Feeds)

- รูปภาพ
- ประเภท
- วัน-เวลาที่แจ้ง
- รายละเอียดของปัญหา

แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายละเอียดหน้าหลัก



ชื่อและรูปโปรไฟล์ User

ประเภทปัญหา

รายละเอียดปัญหา

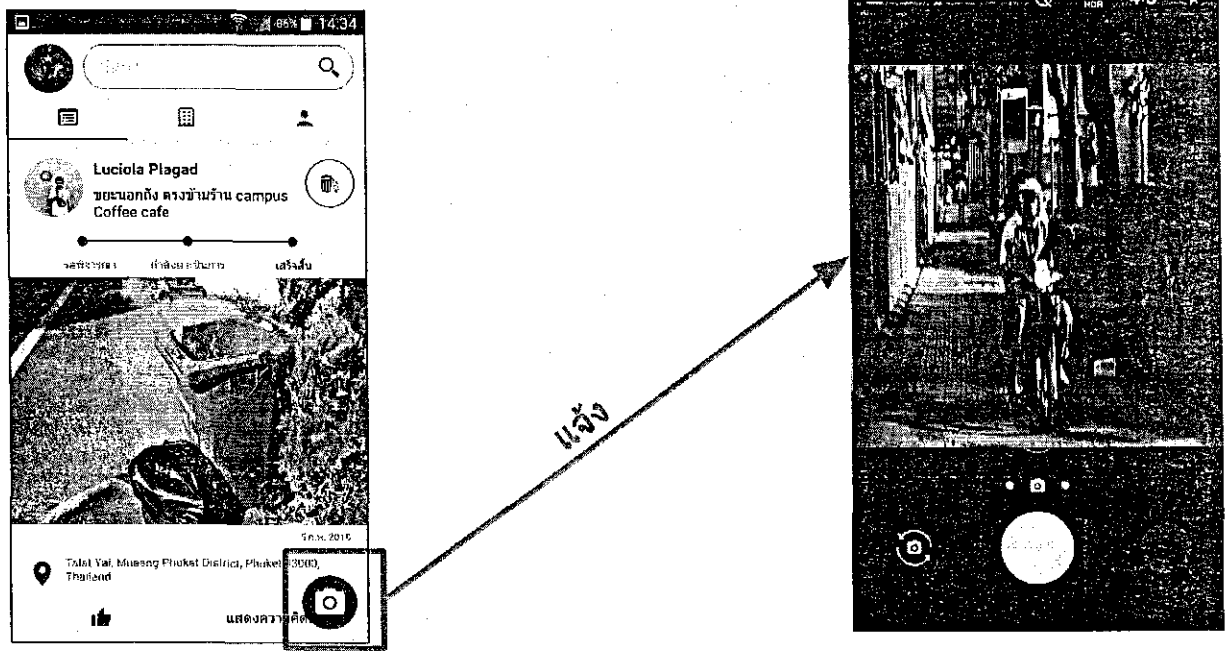
สถานะการรายงาน

รูปภาพปัญหา

ถ่ายรูปแจ้งรายงานปัญหา

แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

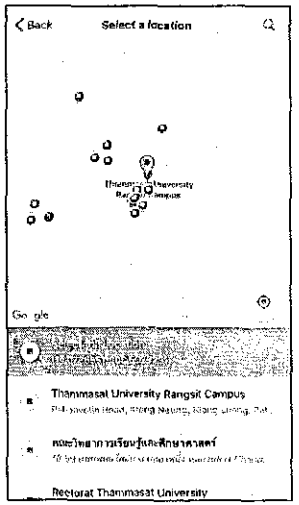
3.ถ่ายรูปแจ้งรายงานปัญหาและระบุประเภทของปัญหา



แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายละเอียดการแจ้งปัญหา

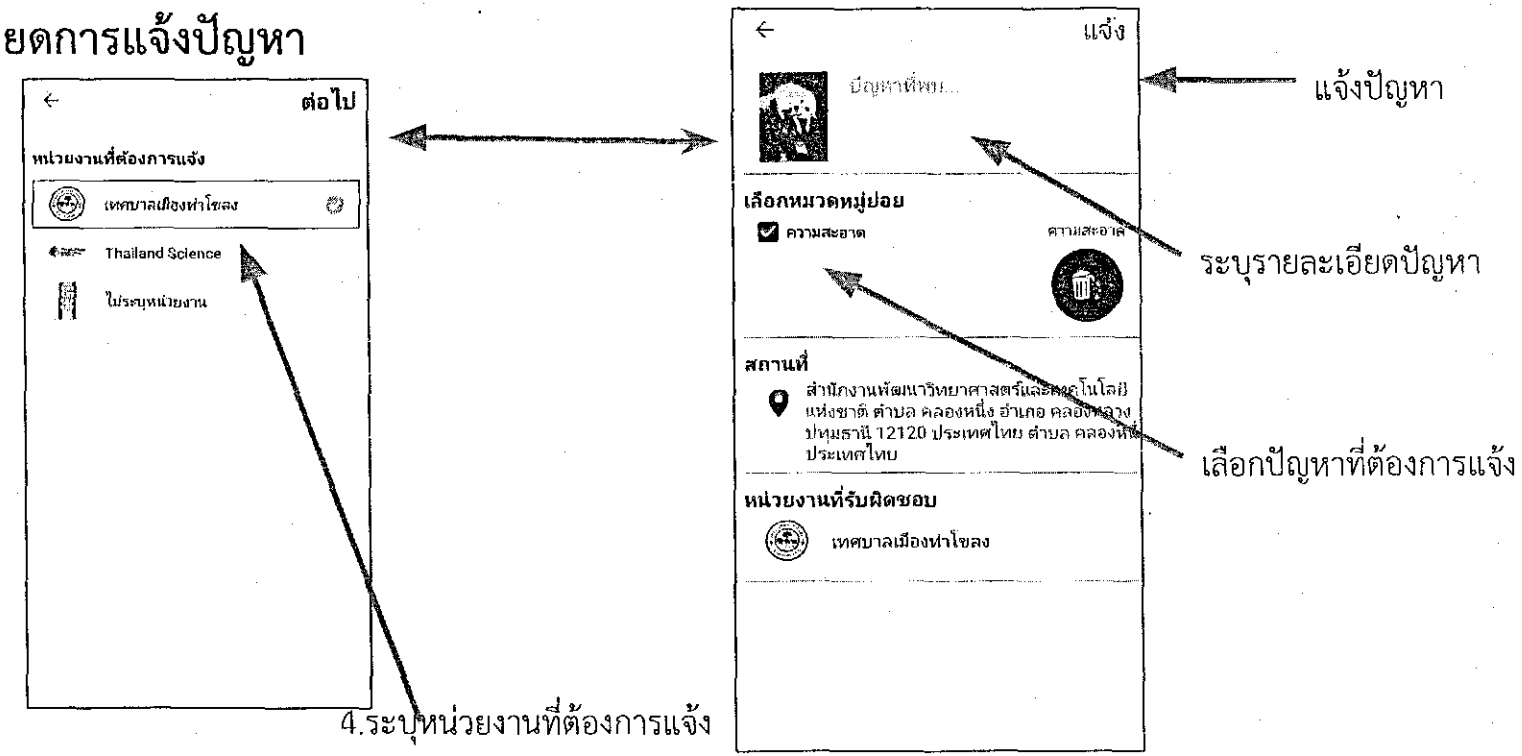
ระบุสถานที่



ระบุประเภทปัญหา

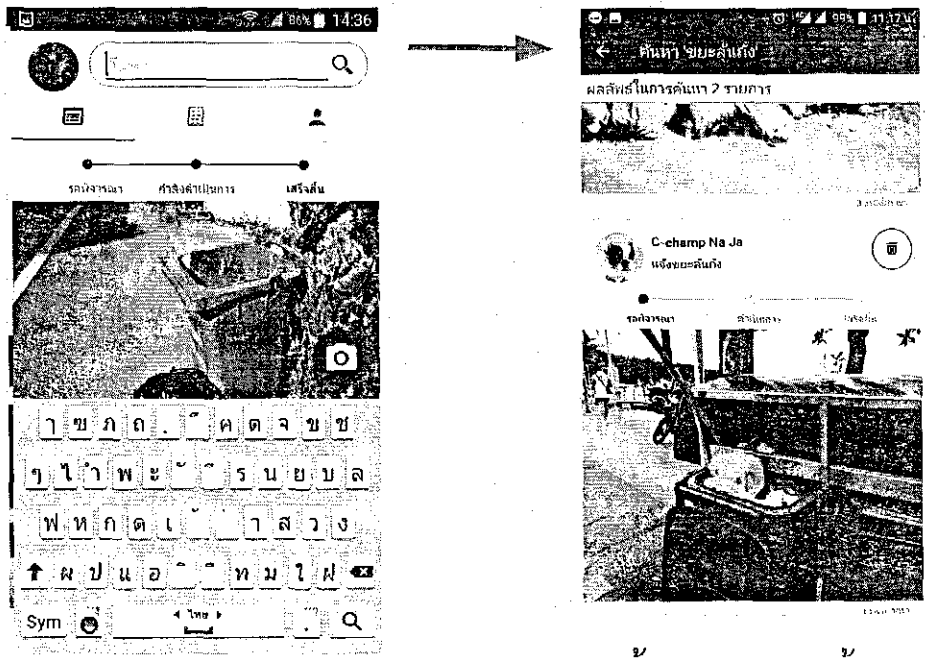
แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายละเอียดการแจ้งปัญหา



แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

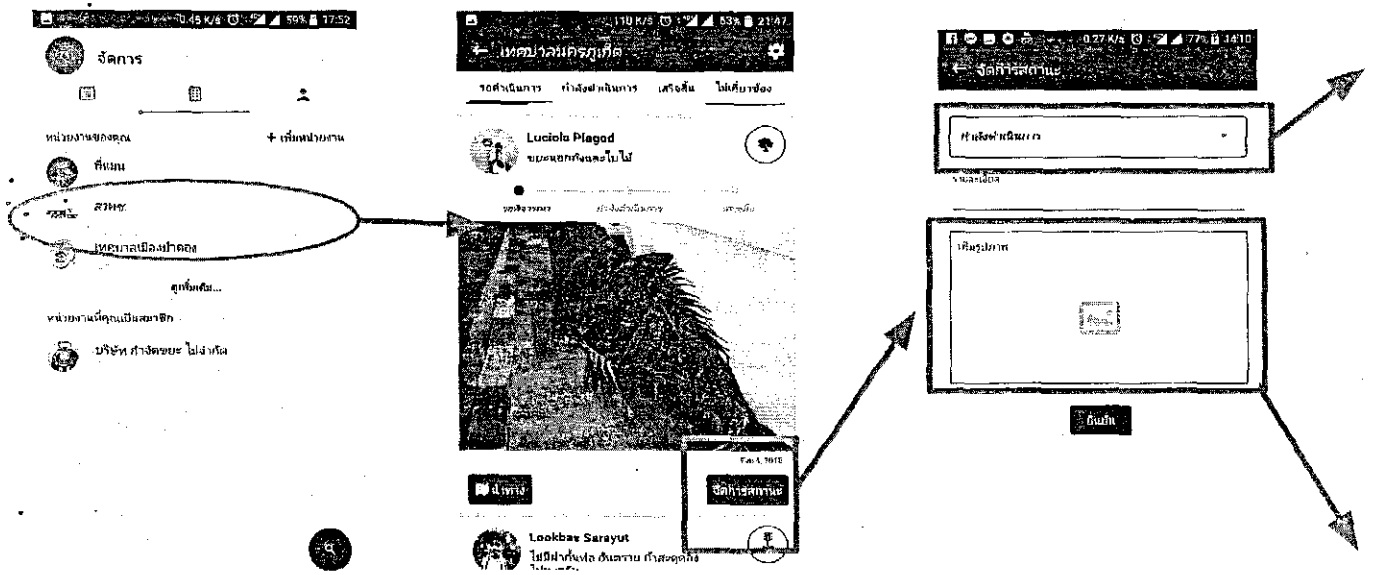
4.ค้นหารายการปัญหา



หน้าแสดงผลการค้นหา

แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

5.หน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการแก้ไข (สำหรับเจ้าหน้าที่)



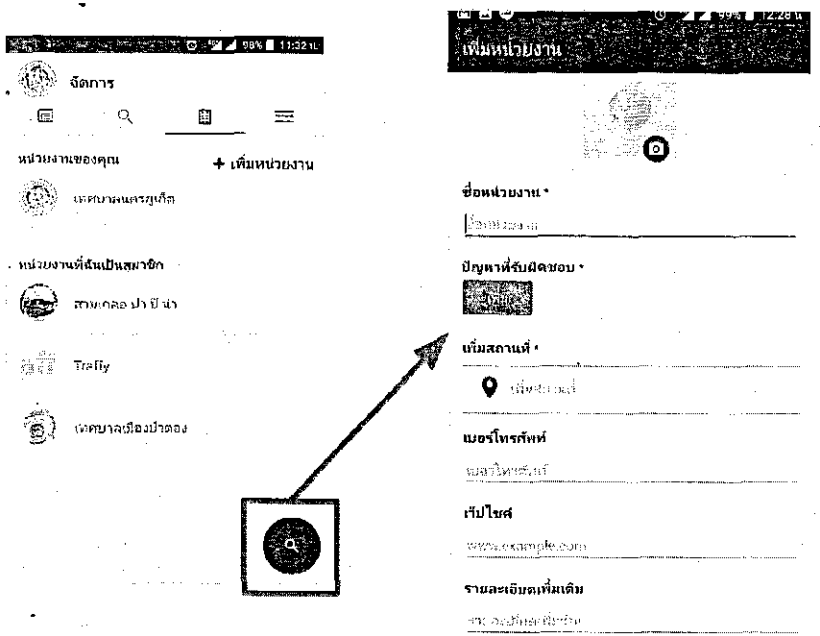
เลือกปรับสถานะ

- รอดำเนินการ
- กำลังดำเนินการ
- เสร็จสิ้น
- ไม่เกี่ยวข้อง

กดเพื่อใส่รูปภาพยืนยันการแก้ปัญหา

แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

6.การเพิ่มหน่วยงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

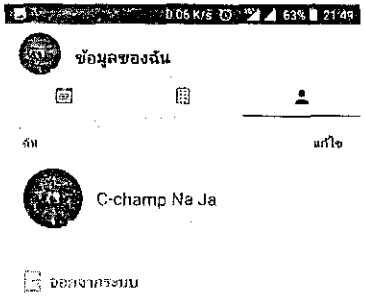


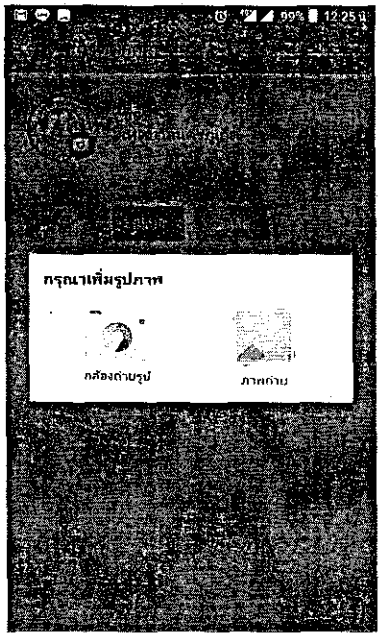
ข้อมูลที่จำเป็น

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

แอปพลิเคชั่นแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว





- แสดงข้อมูล ชื่อ และ รูปโปรไฟล์
- แก้ไขรูปโปรไฟล์
- ออกจากระบบ

ดาวน์โหลด/การใช้งาน

ค้นหาใน Google Play Store ว่า :
Traffy Fondue

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

สวทช NSTDA NECTEC a member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

Q & A

NSTDA NECTEC a member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

Thank you

NSTDA NECTEC a member of NSTDA

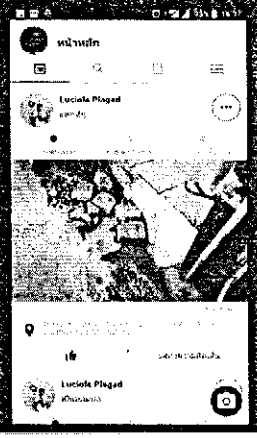
Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

Traffy Fondue คืออะไร ?

แอปพลิเคชั่นสำหรับรับแจ้งปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้แจ้ง และ ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพียงแค่ผู้แจ้งทำการถ่ายรูปและระบุประเภทของปัญหา ระบบจะทำการแจ้งปัญหาไปยังเจ้าหน้าที่และทีมงานที่รับผิดชอบทันที ในด้านของเจ้าหน้าที่ ระบบจะช่วยคัดแยกประเภทของปัญหาและแจ้งปัญหาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรง ระบบสามารถให้ข้อมูลความก้าวหน้าในการดำเนินการและติดตามสถานะของปัญหาได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ ระบบนี้ช่วยให้ผู้แจ้งมีส่วนร่วมในการดูแลสภาพแวดล้อมของชุมชน(คอนโดมิเนียม, นิคมอุตสาหกรรม, หมู่บ้าน) ของตนเอง และยังเปิดโอกาสให้ผู้แจ้งสามารถให้กำลังใจ ติชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย ผู้แจ้งและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและช่วยกันแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกัน ซึ่งทำให้เกิดความหวงแหน ดูแล รักษา ให้ชุมชน(คอนโดมิเนียม, นิคมอุตสาหกรรม, หมู่บ้าน) มีความน่าอยู่ยิ่งขึ้น

Traffy Fondue

เป็นแอปพลิเคชั่นที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสาร
เรื่องปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ
เช่น ปัญหาความสะอาด, ปัญหาทางเท้า และติดตามสถานะ
การดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ โดยหน่วยงาน
จะได้รับแจ้งรายงานปัญหาที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการ
เช่น ภาพถ่าย, ตำแหน่งบนแผ่นที่ และสามารถให้ข้อมูลสถานะ
การแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนได้



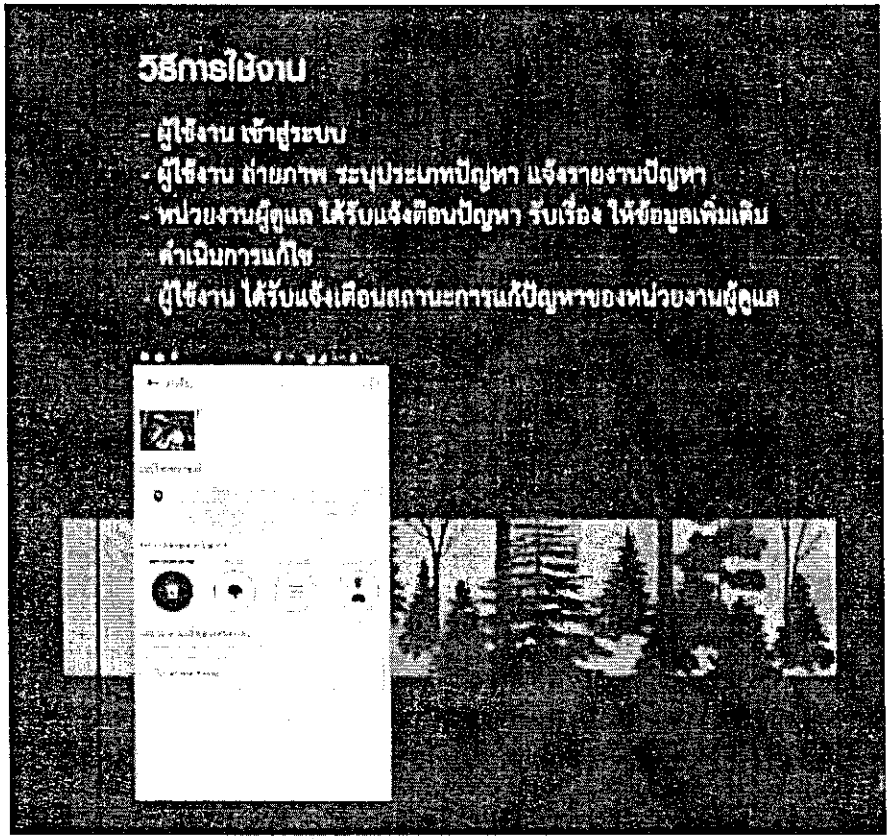
ประโยชน์สำหรับประชาชน

- มีช่องทางการแจ้งข้อมูลปัญหาเมือง
- ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง

สวทช NSTDA NECTEC a member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center

ประโยชน์สำหรับหน่วยงาน
- รับทราบปัญหาของประชาชน
- ได้รับข้อมูลเบื้องต้นสำหรับแก้ไขปัญหา
- เห็นภาพรวมของปัญหา
- นำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน
- มีข้อมูลช่วยในการวางแผนของบประมาณ บำรุงรักษา
- ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลความน่าอยู่ของเมือง
- มีระบบช่วยเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการและติดตามความก้าวหน้าเช่น การมอบหมาย การแจ้งเตือน การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



สวทช NSTDA NECTEC a member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory
National Electronics and Computer Technology Center