

ฝ่ายนิติการและพาณิชย์  
รับเลขที่ 235 เวลา 16.30 น.  
วันที่ 21 พ.ย. 2561  
ผู้รับ



แจ้งการบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์  
รับเลขที่ 7920 เวลา 16.15 น.  
วันที่ 21 พ.ย. 2561  
ผู้รับ

ศาลากลางจังหวัดเพชรบูรณ์  
ถนนสระบุรี - หล่มสัก พช ๖๗๐๐๐

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue)

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ นายกเทศมนตรีเมืองเพชรบูรณ์  
นายกเทศมนตรีเมืองหล่มสัก นายกเทศมนตรีเมืองวิเชียรบุรี

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

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้นำเสนองานวิจัยแอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เพื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ

จังหวัดเพชรบูรณ์พิจารณาแล้วเห็นว่า แอปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งอยู่ในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงขอประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป สำหรับอำเภอประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่พิจารณาดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายเกษม คงเมือง)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด  
กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น  
โทร. ๐-๕๖๗๒-๘๗๘๑

*Signature*  
S. S.



ศาลากลางจังหวัดเพชรบูรณ์  
เลขที่รับ 29629  
วันที่ 15 พ.ย. 2561  
เวลา

ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว.๖๒๖๐

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

สจ.เพชรบูรณ์  
เลขที่รับ 10522  
วันที่ 15 พ.ย. 2561  
เวลา

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

*Signature*

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

ส่วนวิชาการและวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

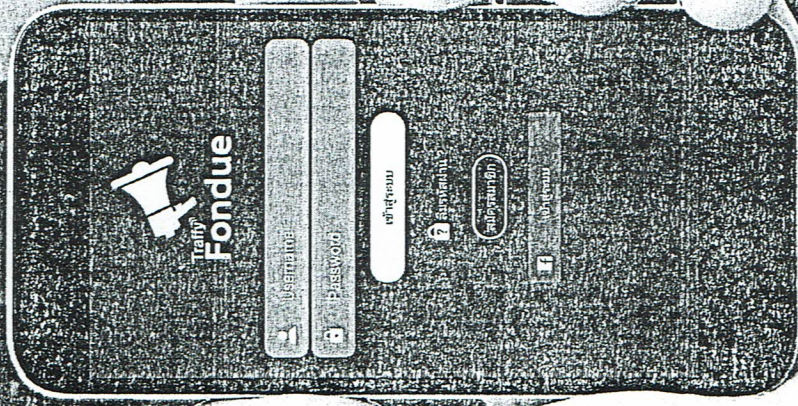
โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๒๒๑๒-๔

โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๑๘๑๒

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

# Traffy Fondue

แอปพลิเคชันพลังประชาชน สำหรับแจ้งข้อร้องเรียน และบริหารจัดการปัญหา



ดร. วสันต์ ภัทรอริคม  
086-901-6124  
wasan@necotec.or.th

รณสดี นECTECT  
a member of NSTDA

Intelligent Transportation Systems Laboratory  
National Electronics and Computer Technology Center

## Traffy Fondue คืออะไร ?

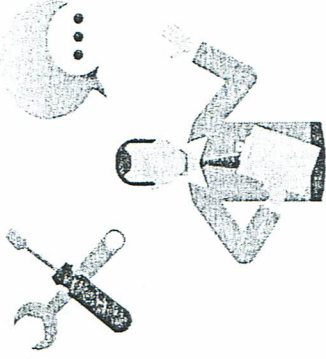
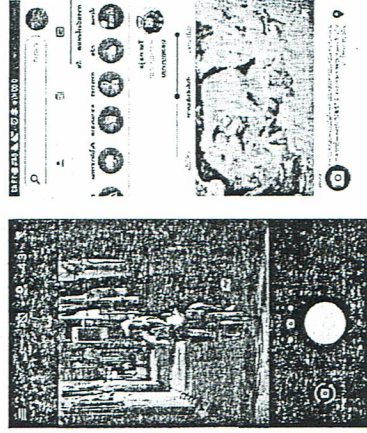
- เป็น Mobile Application สำหรับ บริหารจัดการปัญหา ข้อร้องเรียน และการแจ้งซ่อม สำหรับพื้นที่ 2 ประเภท
- พื้นที่เปิด เช่น พื้นที่เมือง นิคมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย หมู่บ้าน โรงงาน เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆในพื้นที่ เช่น ขยะ กลิ้น เสียง ถนนชำรุด
  - อาคาร เช่น สำนักงาน คอนโด และอพาร์ทเมนท์ เพื่อแจ้งซ่อมปัญหาต่างๆ เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่าง วัสดุอุปกรณ์ชำรุด

### Traffy Fondue ระบบ 3 ส่วนหลัก

- ส่วนรับแจ้งปัญหา และ ข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้
- ส่วนบริหารจัดการปัญหาใหม่ประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบออกแบบมาให้ง่ายต่อการใช้งาน
- ส่วนสรุปสถิติและวิเคราะห์การแก้ปัญหา

# หลักการทำงาน

1. ประชาชนถ่ายรูปปัญหาและเลือกประเภทปัญหาสำหรับการแจ้ง

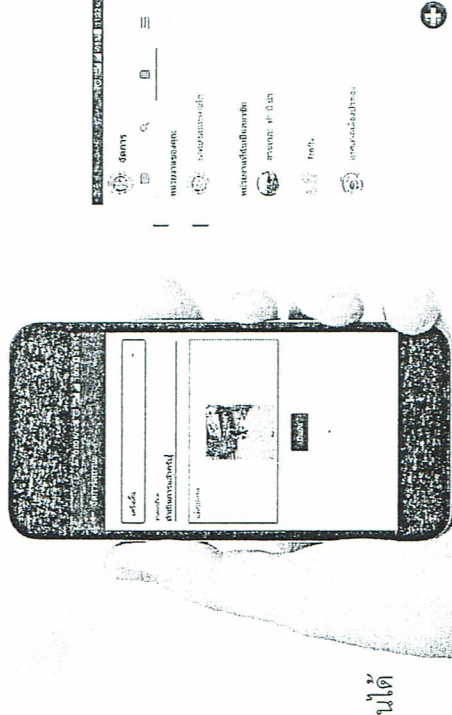


2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

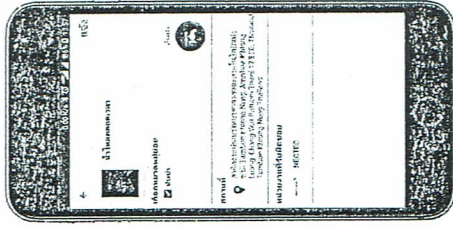
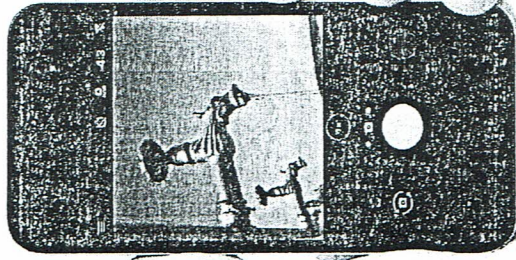
- ดำเนินการตรวจสอบปัญหาและแก้ไข
- ปรับปรุงสถานะการดำเนินงาน
- ประชาชนได้รับการแจ้งเมื่อมีการแก้ปัญหาแล้ว

3. เมื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้น

- ถ่ายรูปเพื่อยืนยัน
- ประชาชนสามารถติดตามการทำงานได้



# การรายงานปัญหา



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



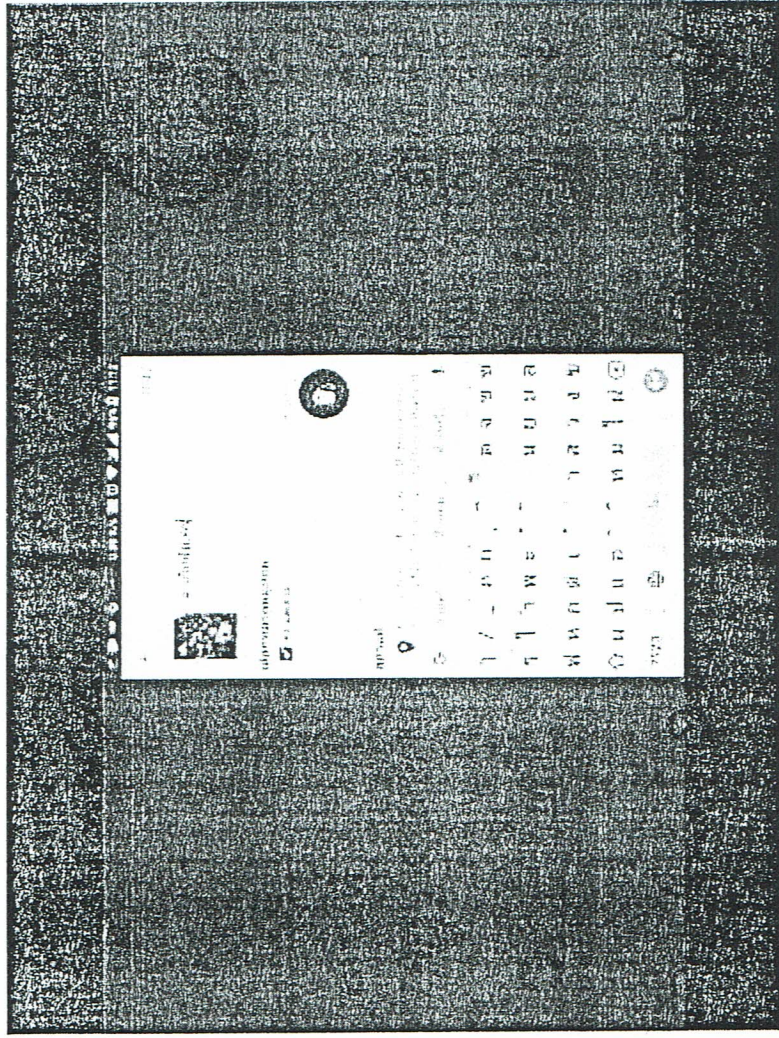
สถานะการรายงาน กำลังดำเนิน.. 9/8/66  
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

บริษัท NECTEC  
member of NSTDA

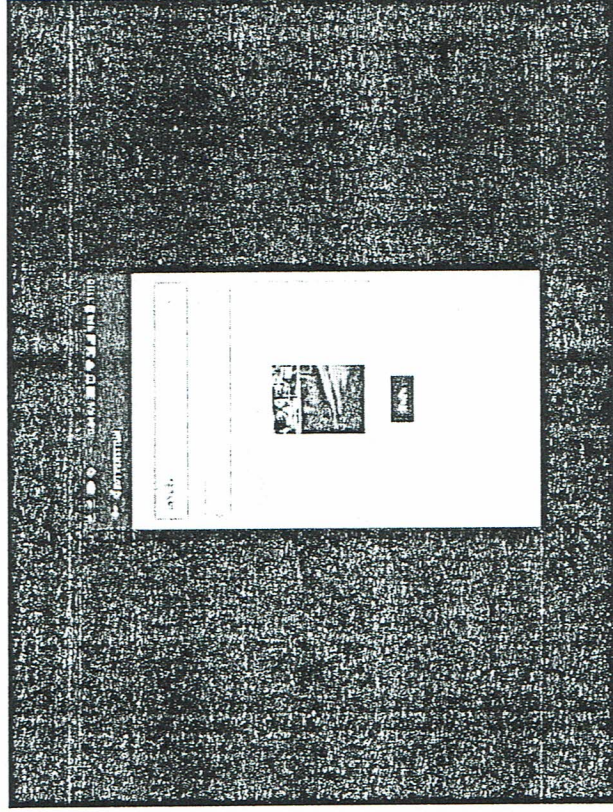
NECTEC

Intelligent Transportation Systems Laboratory  
National Electronics and Computer Technology Center

# คลังสาริตการรายงานปัญหา



# คลังสาริตการแก้ไขปัญหาสำหรับเจ้าหน้าที่



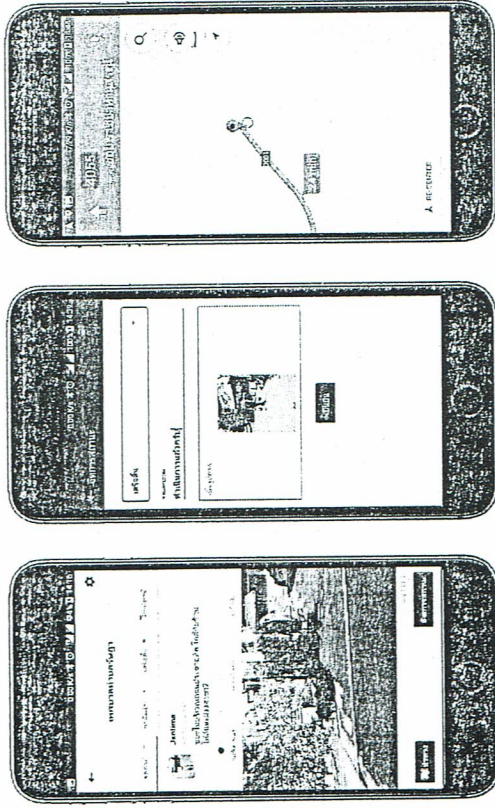
ANSTDA  
NECTEC  
a member of NSTDA

Traffic

Intelligent Transportation Systems Laboratory  
National Electronics and Computer Technology Center



# การจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่



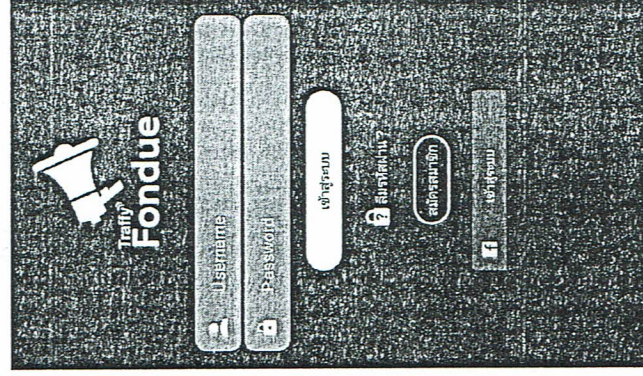
- ได้รับแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ใช้รายงานปัญหา
- สามารถจัดการสถานะของปัญหา อับโหลดรูปเมื่อแก้ไขปัญหาแล้ว และจะมีแจ้งเตือนออกไปยังผู้แจ้ง
- นำทางไปยังจุดที่เกิดปัญหา
- เลือกหมวดเฉพาะที่ตัวเองรับผิดชอบได้
- สามารถจัดการสมาชิกของหน่วยงานได้
- สถิติการแจ้ง

# วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน

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

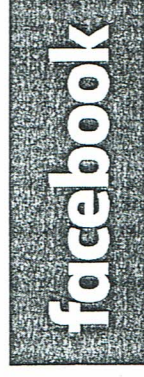
# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

## 1.เข้าสู่ระบบ



สามารถใช้งานได้ 2 แบบ

- Facebook
- สมัครสมาชิก



# ปัญหาที่พบในปัจจุบัน

- ประชาชนหลายช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาเอง
- เจ้าหน้าที่ไม่มีศูนย์กลางรวบรวมปัญหาต่างๆ
- ปัญหาที่พบ ใช้เวลานานในการปรับปรุงแก้ไข
- ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบสำหรับปัญหาที่พบ

## จุดมุ่งหมาย/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### สำหรับผู้ใช้

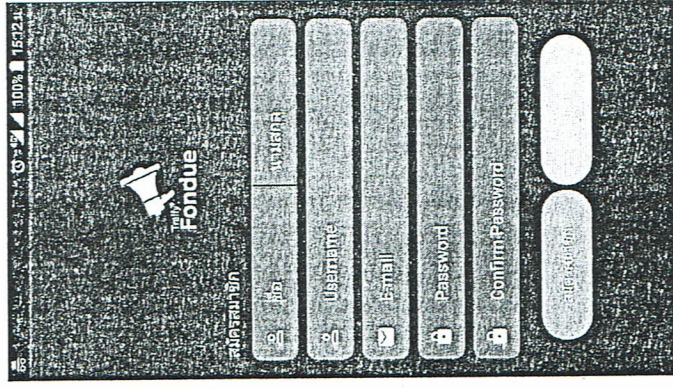
- มีช่องทางการแจ้งข้อผิดพลาด
- ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง

### สำหรับหน่วยงาน

- ทราบปัญหาที่ประชาชนได้รับ
- เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชน
- มองเห็นภาพรวมของปัญหา
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเหมือง

## วิธีการสมัครสมาชิก

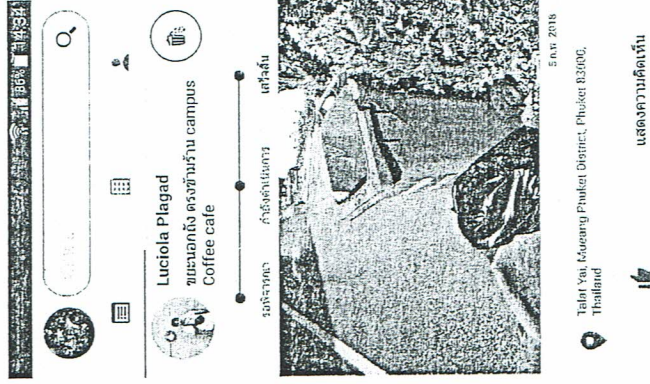


ทำการสมัครสมาชิกโดยระบุข้อมูลดังนี้

- ชื่อ นามสกุล
- Username
- E-mail
- Password

# แอปพลิเคชันแจ้งเตือนและติดตามปัญหาเมือง

## 2. เข้าสู่หน้าหลักเพื่อดูปัญหาทั้งหมด

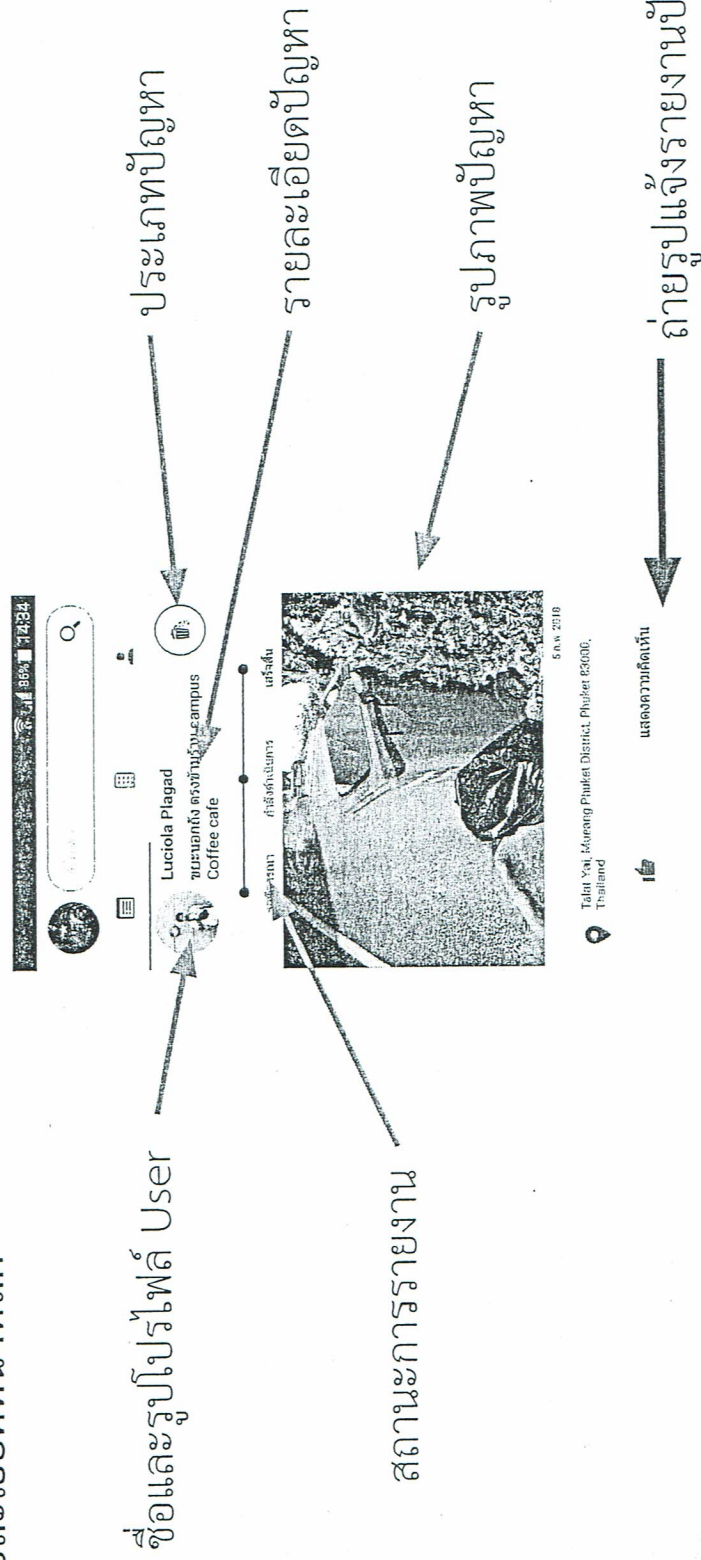


## แสดงสถานะของปัญหาที่ผู้ใช้แจ้ง (Facebook Feeds)

- รูปภาพ
- ประเภท
- วัน-เวลาที่แจ้ง
- รายละเอียดของปัญหา

# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

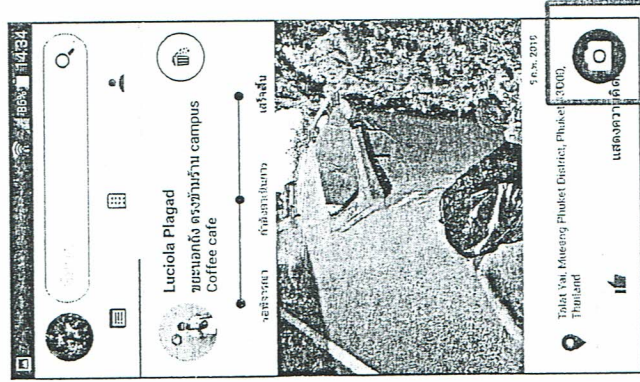
รายละเอียดหน้าหลัก



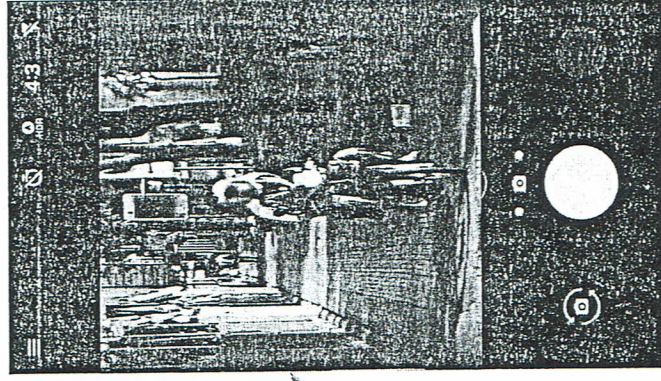


# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

## 3. ถ่ายรูปแจ้งรายงานปัญหาและระบุประเภทของปัญหา

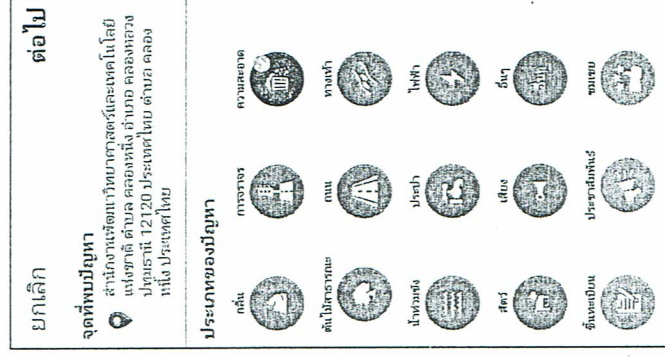
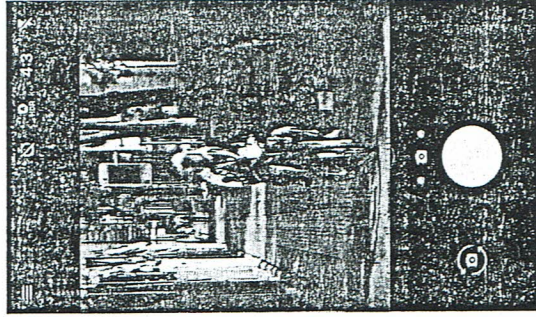


ถ่ายรูป

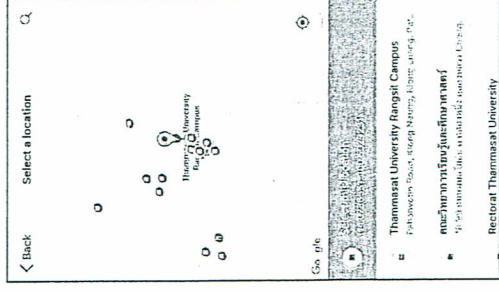


# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

## รายละเอียดการแจ้งปัญหา



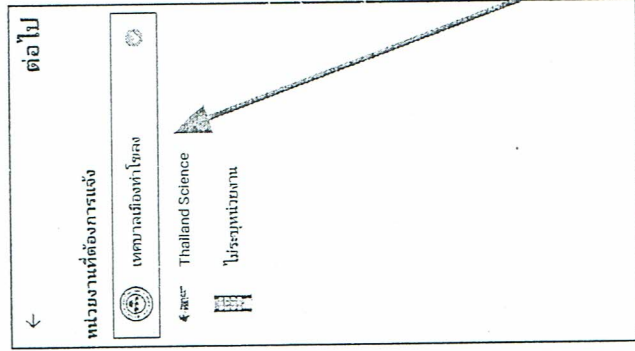
ระบุสถานที่



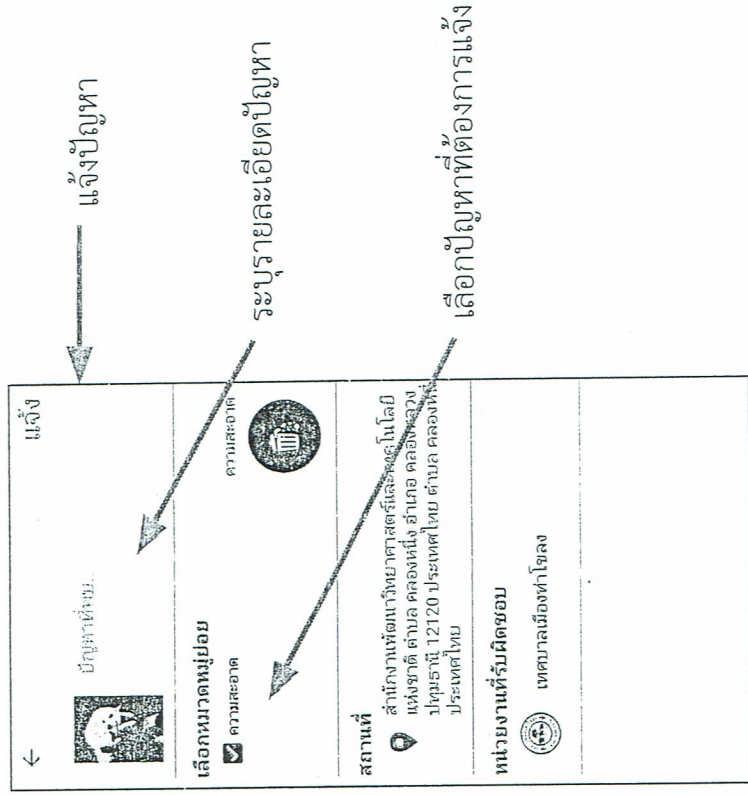
ระบุประเภทปัญหา

# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

## รายละเอียดการแจ้งปัญหา

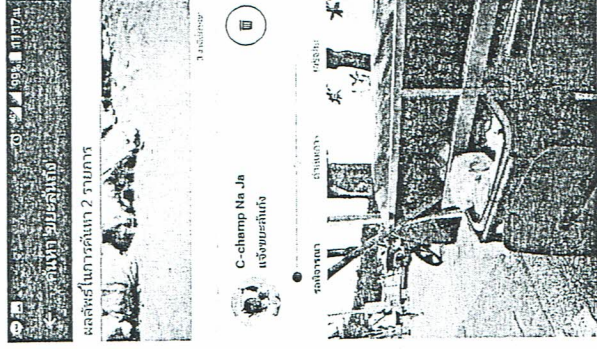
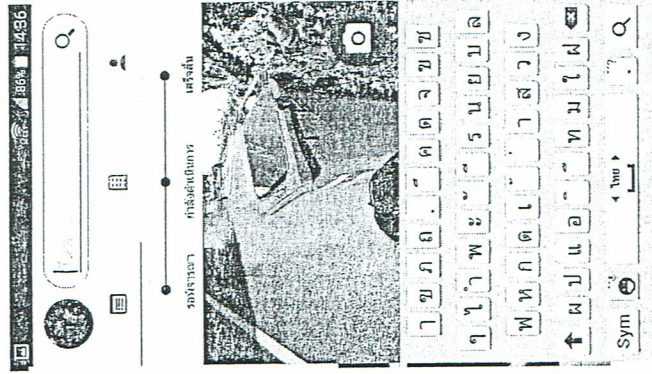


4. ระบบหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง



# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

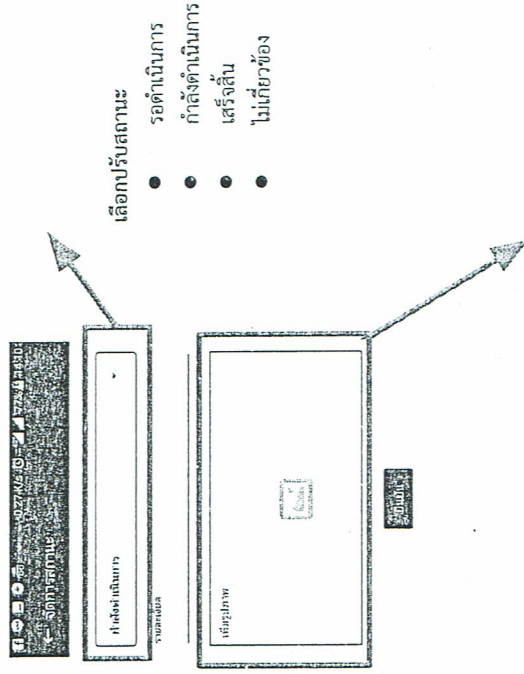
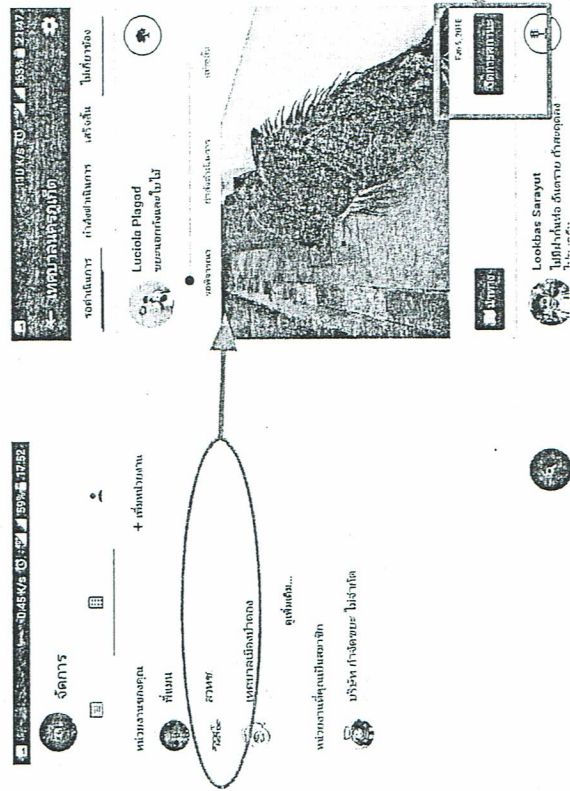
## 4. ค้นหาการปัญหา



หน้าแสดงผลการค้นหา

# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

## 5. หน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการแก้ไข (สำหรับเจ้าหน้าที่)

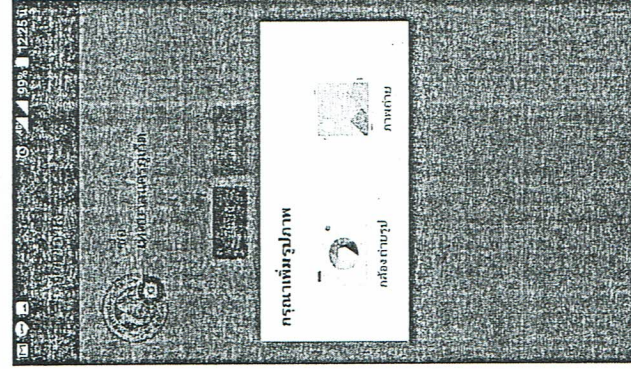
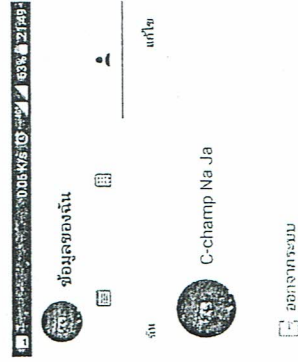


กดเพื่อใส่รูปภาพยืนยันการแก้ปัญหา



# แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

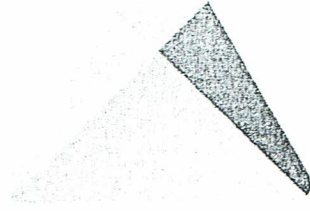
## การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว



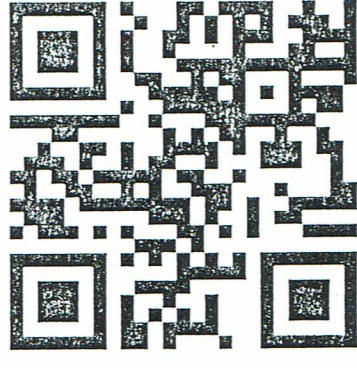
- แสดงข้อมูล ชื่อ และ รูปโปรไฟล์
- แก้ไขรูปโปรไฟล์
- ออกจากระบบ

ดาวน์โหลด/การใช้งาน

# ค้นหาใน Google Play Store ว่า : Traffy Fondue



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






# Q & A

**ANSI/ASDA** **NECTECT**  
a member of NIST/DA

**Tracy**

Intelligent Transportation Systems Laboratory  
National Electronics and Computer Technology Center

# Thank you

 **ARNDT**  
**INSTITUT FÜR**  
**NECTECT**  
a member of NSI DA

**TRINITY**

Intelligent Transportation Systems Laboratory  
National Electronics and Computer Technology Center

## Traffy Fondue คืออะไร ?

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

# Traffy Fondue

เป็นแอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารเรื่องปัญหาของเมือง ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ

เช่น ปัญหาความสะอาด, ปัญหาทางเท้า และติดตามสถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ โดยหน่วยงานจะได้รับแจ้งรายงาปัญหาที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการ เช่น ภาพถ่าย, ตำแหน่งบนแผนที่ และสามารถให้ข้อมูลสถานะการแก้ไขปัญหากับประชาชนได้



## ประโยชน์สำหรับประชาชน

- มีช่องทางแจ้งข้อมูลปัญหาเมือง
- ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง

**ประโยชน์สำหรับหน่วยงาน**

- รับทราบปัญหาของประชาชน
- ได้รับข้อมูลเบื้องต้นสำหรับแก้ไขปัญหา
- เห็นภาพรวมของปัญหา
- นำเสนอภาพลักษณะที่ดีของหน่วยงาน
- มีข้อมูลช่วยในการวางแผนของงบประมาณ
- บำรุงรักษา
- ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลความน่าอยู่ของเมือง
- มีระบบช่วยเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการ

และติดตามความก้าวหน้าเช่น การมอบหมาย การแจ้งเตือน การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

## วัตถุประสงค์

- ผู้ใช้งาน ได้รับทราบ
- ผู้ใช้งาน สามารถ ระบุประเภทปัญหา แจ้งรายละเอียดปัญหา
- พนักงานผู้ดูแล ได้รับแจ้งข้อมูลปัญหา รับเรื่อง ให้ข้อมูลเพิ่มเติม
- ดำเนินการต่อไป
- ผู้ใช้งาน ได้รับแจ้งขั้นตอนการดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงานผู้ดูแล

