คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue

ดร. วสันต์ ภัทรอธิคม

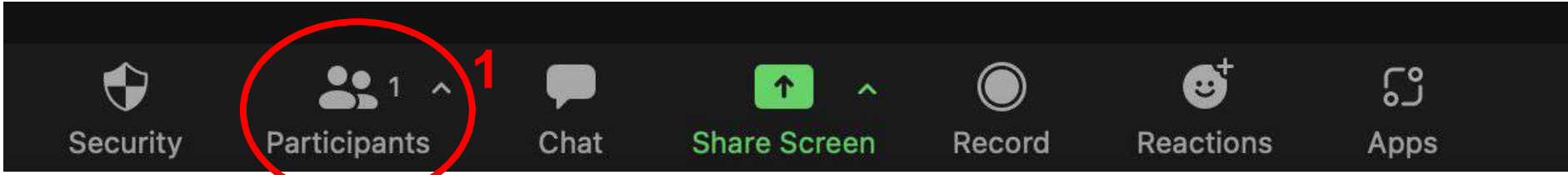
ผู้อำนวยการกลุ่มนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

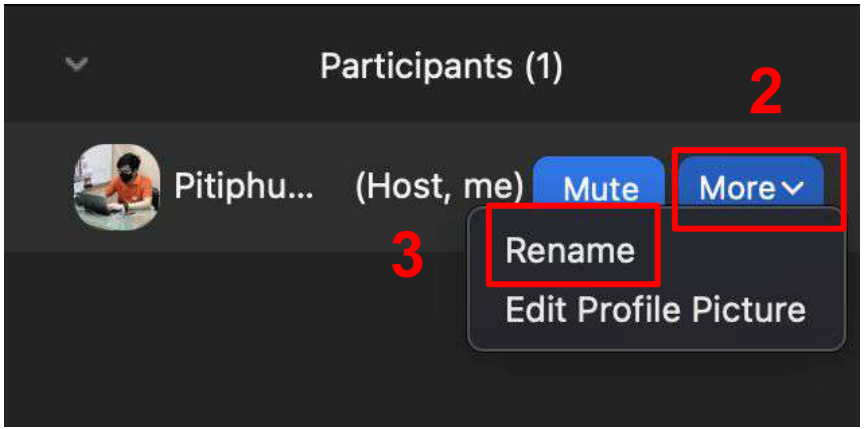
คำแนะนำเริ่มต้นการใช้งาน

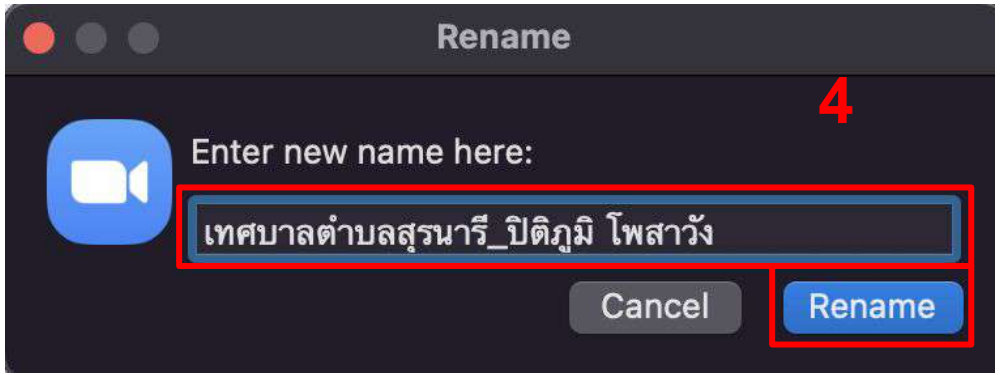
- ทีม Traffy **เตรียมหน่วยงานสำหรับ อปท. ไว้ให้เรียบร้อยแล้ว**
- รบกวน**ไม่สร้างหน่วยงานใหม่**
- **ขอรหัสผู้ดูแล**หน่วยงานได้ที่ LINE id : @fonduehelp
- หากท่านสร้างหน่วยงาน อปท. ขึ้นมาเอง ท่านสามารถลบหน่วยงานได้ (วิธีลบหน่วยงานที่สร้างขึ้นเอง คลิกที่นี่)

คำแนะนำในการเข้าร่วมอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

ทุกท่านกรุณาเปลี่ยนชื่อ “ชื่อหน่วยงานเทศบาลอบต_ชื่อ-นามสกุล”







ปรึกษา/สอบถาม/ติดตาม - “Traffy Fondue ระบบจัดการปัญหาเมือง"

https://forms.gle/zydCUf7M5kE5jr1XA

สแกนเช็คชื่อผู้เข้าอบรม รุ่น 40

LINE Group เทศบาล อบต รุ่น 40

https://line.me/ti/g/X2X6xGxTVp

ปรึกษา/สอบถาม/ติดตาม - “Traffy Fondue ระบบจัดการปัญหาเมือง"

Traffy*

Traffy Fondue Facebook Group
สำหรับเจ้าหน้าที่
https://www.facebook.com/groups/1775502339500116

สำหรับเจ้าหน้าที่ ติดต่อสอบถามปัญหา @fonduehelp

Traffy*

@fonduehelp
สำหรับเจ้าหน้าที่ ปรึกษาทีมงาน

https://lin.ee/dA6sUSZ

Citizen Engagement &
Empowerment Platform

Traffy* Fondue
แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง

พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่.

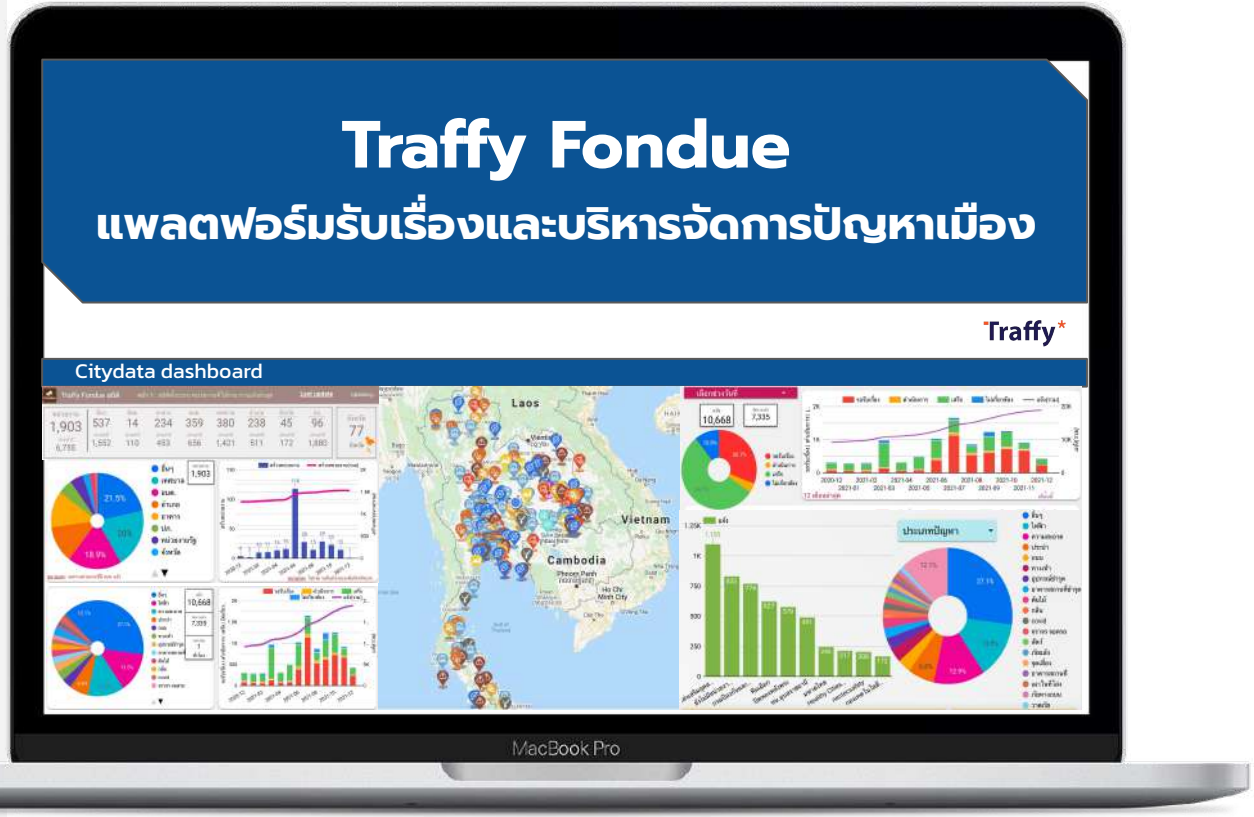
ดร. วสันต์ ภัทรอธิคม

ผู้อำนวยการหน่วยบริการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

Traffy*

รางวัลการันตีคุณภาพ

'Prime Minister Award: Innovation For Crisis'



สวทช NSTDA

Traffy*

Traffy* Citizen Engagement & Empowerment Platform

Traffy* Fondue
แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง

พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่.

ดร. วสันต์ ภัทรอธิคม

ผู้อำนวยการกลุ่มนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

สวทช NSTDA

Traffy*

รางวัลที่ได้รับ

เลิศรัฐ

'Prime Minister Award: Innovation For Crisis'

APICTA AWARDS | TICTA | GALILEO & COPERNICUS | 7i innovation awards | ROYAL ACADEMY OF ENGINEERING LEADERS IN INNOVATION FELLOWSHIPS | สกสว

รางวัลเกียรติยศ Green Honorary Awards

รางวัลพิเศษ "โปรเจคสาธารณะที่อิมแพคกับสังคม"

รางวัลบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ประเภทนวัตกรรมบริการ ปี 2565

รางวัลนวัตกรรมแห่งชาติ ปี 2564
(รองชนะเลิศอันดับที่ 1)

รางวัลผลงานวิจัยแห่งชาติที่มีผลกระทบสูง ปี 2565 (ระดับดี)

Prime Minister Award:
Innovation For Crisis
รางวัลประเภทองค์กรที่ส่งเสริมประเด็นด้านการจัดการภัยพิบัติ

- Thailand ICT Award 2019 (ชนะเลิศ)
- Asian-Pacific ICT Award 2019 (Merit Award)
- 7 Innovation Award 2020 (Creator Award)
- Galileo & Copernicus Innovation Challenge 2019 (ชนะเลิศ)

ขอแสดงความยินดีกับ 14 จังหวัด และ 190 หน่วยงาน ที่ได้รับโล่ห์และเกียรติบัตรในฐานะหน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน

Traffy Fondue
Fondue
เดินหน้าพัฒนาขยายผลใช้ทุกจังหวัด

บริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยข้อมูลเมือง

ปัญหาเมือง

ข้อมูลประกอบการรับเรื่อง
- รายละเอียดของปัญหา
- รูปภาพ (+ภาพเคลื่อนไหว และ เสียง)
- ประเภทปัญหา
- พิกัด ตำแหน่ง

30 ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง

1) ถนน
2) ไฟฟ้า
3) ประปา
4) ทางเท้า
5) ความสะอาด
6) น้ำท่วม
7) เสียง
8) ต้นไม้
9) ความช่วยเหลือ
10) อุปกรณ์ชำรุด
11) จราจร
12) ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM2.5
13) สัตว์
14) จุดเสี่ยง
15) ผู้พิการ+ใช้ล้อ
16) ควันดำ
17) ยาเสพติด
18) ไฟป่า
19) อาคารสถานที่ชำรุด
20) ขึ้นทะเบียน&สำรวจ
21) สุขภาพ&บัตรทอง
22) ทุจริต
23) เสนอแนะ
24) คนเร่ร่อน
25) ภัยออนไลน์
26) สายสื่อสาร
27) เผาในที่โล่ง
28) แท็กซี่/รถเมล์
29) โรเรียน
30) อื่นๆ

ในอนาคต สามารถปรับชื่อ เพิ่มประเภทใหม่ ได้เอง
- ปัญหาความยากจน
- ขึ้นทะเบียนร้านค้าในพื้นที่
- ขึ้นทะเบียนป้าย เพื่อจัดเก็บภาษี
- ขอคิวเข้ารับบริการที่ อบต/เทศบาล/ศาลากลาง

Traffy Fondue

- แจ้งปัญหา
- แก้ไขปัญหา
- ปิดงาน
- ติดตามการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่
- ข้อมูลเมืองสนับสนุนการตัดสินใจ บริหารจัดการมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลบริหารเมืองสำหรับผู้ว่าราชการจังหวัด

- พิกัดของปัญหาในระดับ ตำบล อำเภอ จังหวัด
- ประเภทปัญหาที่พบบ่อยตามพื้นที่
- ประเภทปัญหาที่แก้ไขได้รวดเร็ว
- ประเภทปัญหาที่แก้ไขได้ล่าช้า
- ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการจัดการปัญหา
- ความสำเร็จในการแก้ปัญหา
- หน่วยงานที่รับเรื่องได้รวดเร็ว
- หน่วยงานที่เคลื่อนไหว Active
- หน่วยงานที่มีความพึงพอใจสูง
- ฯลฯ

- ใช้ประเมินผลการดำเนินงาน LPA
  - มิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 3 เปิดโอกาสให้ ปชช. เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา
  - มิติที่ 4 ตัวชีวัดที่ 2 จัดการสารสนเทศ ตัวชีวัดที่ 3 ลดขั้นตอนการทำงาน
- ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ITA
- ส่งประกวด “รางวัลเลิศรัฐ” ประเภทพัฒนาการบริการ

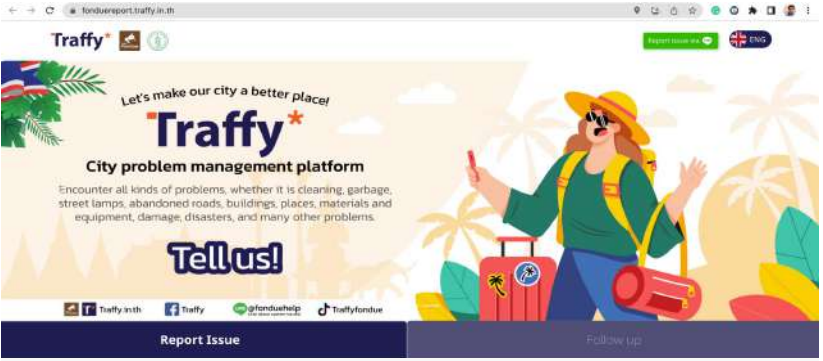
ประชาชนแจ้งปัญหา ผ่าน LINE @traffyfondue

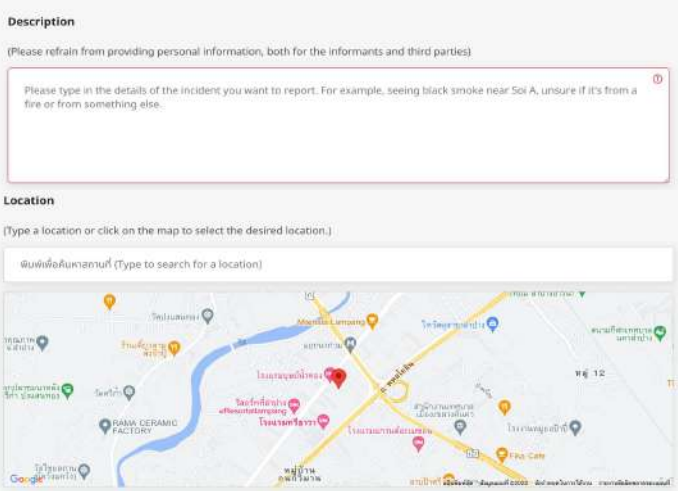
LINE
@TraffyFondue

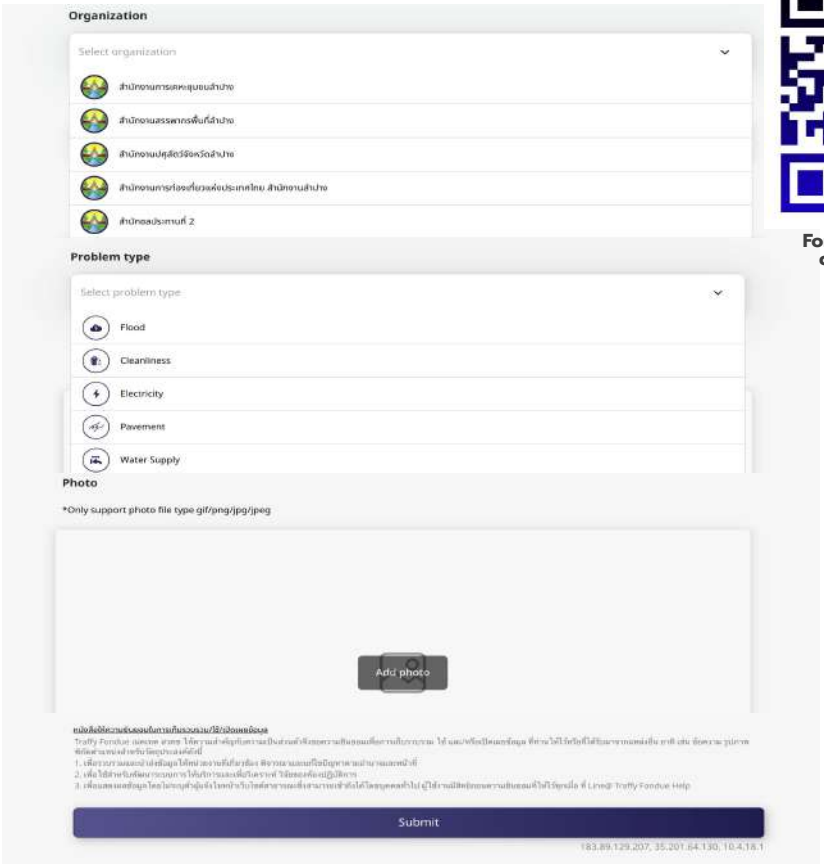
ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน

- แจ้งปัญหาที่พบได้ง่ายๆ ผ่าน LINE @TraffyFondue
- หรือคลิกที่ลิงค์ https://lin.ee/nwxfnHw
- แจ้งได้สะดวกรวดเร็ว ไม่เกิน 30 วินาที
- แจ้งได้ทุกพื้นที่ ทุกเวลา
- แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้โดยตรง

ชาวต่างชาติแจ้งปัญหา ผ่าน เว็บไซต์ https://fonduereport.traffy.in.th/







Foreigners can report city problem here.

เจ้าหน้าที่ จัดการปัญหาเมืองผ่าน Traffy Fondue App หรือเว็บ citydata.traffy.in.th หรือ LINE Fondue Manager

ดาวน์โหลดแอปพิเคชัน Traffy Fondue » เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue » สร้างหน่วยงานในระบบ Traffy Fondue » ได้ QR Code ประจำหน่วยงาน » ประชาสัมพันธ์ QR Code

ขั้นตอนการจัดการปัญหาสำหรับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่

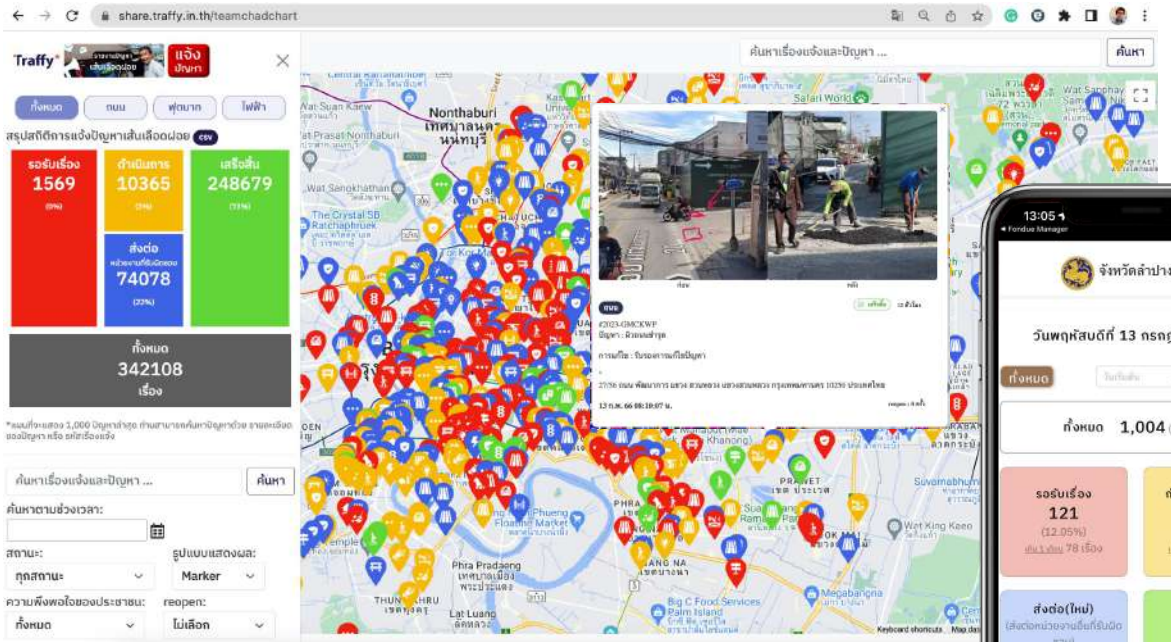
citydata.traffy.in.th

- จัดการสถานะ 3 แพลตฟอร์ม
  - แอป Android & iOS iPhone
  - citydata.traffy.in.th
  - LINE @FondueManager
- แนบรูป ปรับสถานะ ไม่จำกัด
- แสดงไทม์ไลน์สถานะการดำเนินงาน
- แจ้งเตือนผู้แจ้งให้อัตโนมัติ
- สถิติข้อร้องเรียนการบริหารจัดการให้อัตโนมัติ

แอป Android & iOS iPhone

LINE @FondueManager

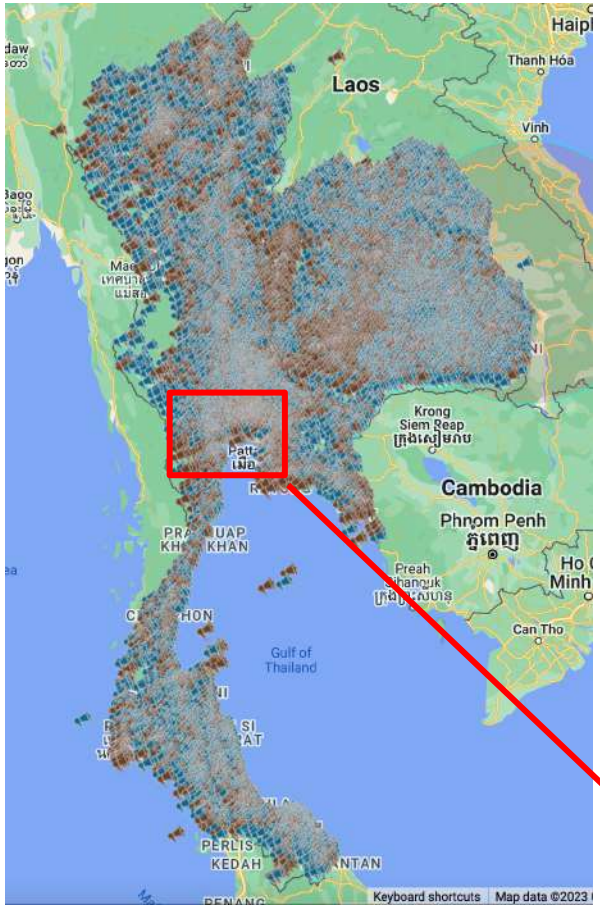
ผู้บริหารหน่วยงาน ใช้ข้อมูลเมืองบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่าน Dashboard

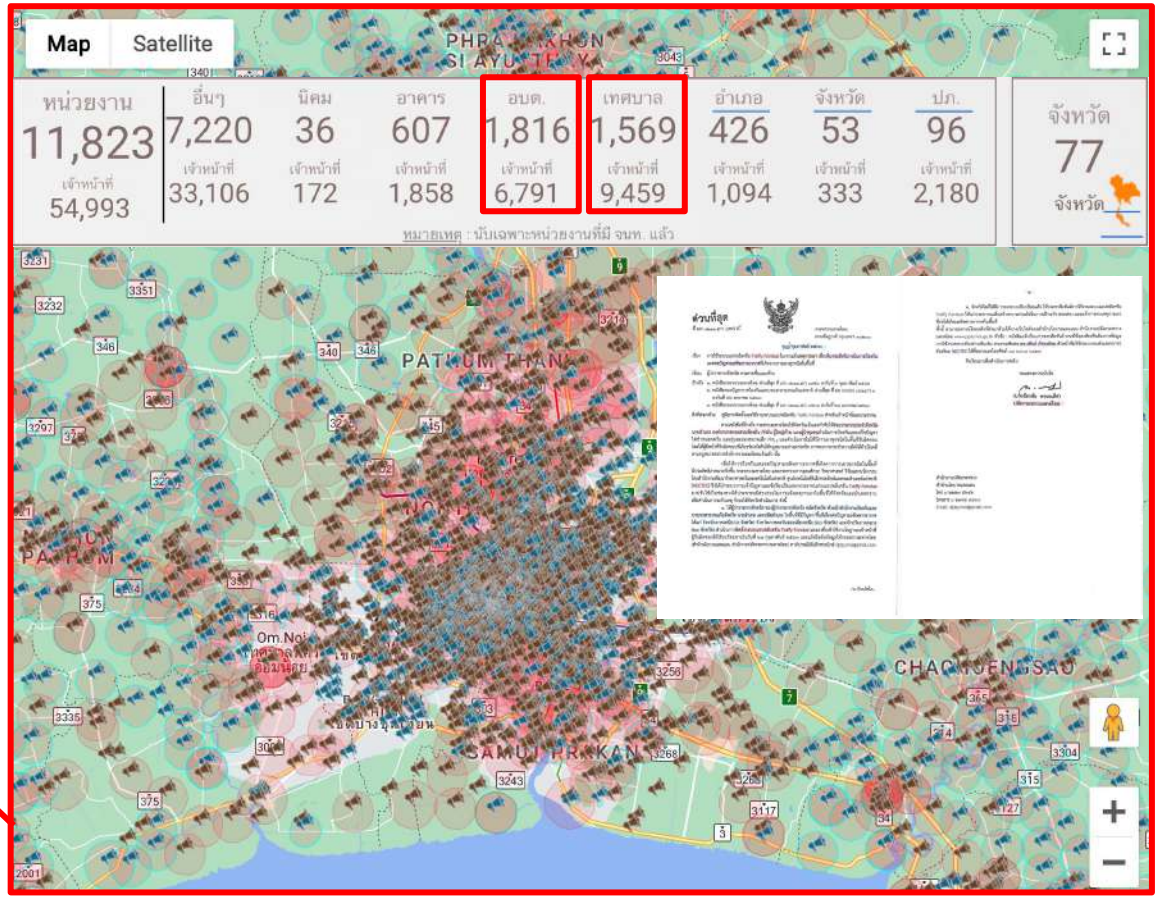


- ติดตามการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่
- มีข้อมูลเมืองเชิงพื้นที่ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ
- บริหารจัดการปัญหาเชิงพื้นที่มีประสิทธิภาพ ทันเวลา
- จัดการปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ ทุกที่ ทุกเวลา
- รายงานสถิติเชิงลึกของประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่

ตัวอย่าง เทศบาล อบต.
ใช้ Traffy Fondue รับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา

สถิติหน่วยงานที่นำ Traffy Fondue มาใช้รับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา





ขยายผลการใช้งาน Traffy Fondue ในระดับจังหวัดทั่วประเทศ

ไปแล้ว 13 จังหวัด ใช้งานทุกส่วนราชการ รวม 2,292 หน่วยงาน และขยายผลไปจังหวัดอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

1	2	3	4	5	6	7	8	9
2 ส.ค. 65 นครราชสีมา	6 ก.ย. 65 อุบลราชธานี	4 พ.ย. 65 ขอนแก่น	9 พ.ย. 65 พะเยา	25 พ.ย. 65 ลำพูน	30 พ.ย. 65 ปราจีนบุรี	19–20 ธ.ค. 65 ภูเก็ต	10–13 ม.ค. 66 เพชรบูรณ์	28 ก.พ. –1 มี.ค. 66 สมุทรปราการ
412 หน่วยงาน	**264** หน่วยงาน	**317** หน่วยงาน	**158** หน่วยงาน	**104** หน่วยงาน	**70** หน่วยงาน	**120** หน่วยงาน	**127** หน่วยงาน	**120** หน่วยงาน

ขยายผลการใช้งาน Traffy Fondue ในระดับจังหวัดทั่วประเทศ

13 จังหวัด ใช้งานทุกส่วนราชการ รวม 2,292 หน่วยงาน และขยายผลไปจังหวัดอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

10	11	12		13	14	15
24-25 เม.ย. 66 สระบุรี	16 มิ.ย. 66 เชียงใหม่	24 ก.ค. 66 ลำปาง	15–16 ส.ค. 66 ศอ.บต (หาดใหญ่)	28-29 ส.ค. 66 สิงห์บุรี	22 ก.ย. 66 ตรัง	นนทบุรี
170 หน่วยงาน	**161** หน่วยงาน	**238** หน่วยงาน	**40** หน่วยงาน	**126** หน่วยงาน	**153** หน่วยงาน	กำลังประสานงาน

ตัวอย่างปัญหาเมืองที่ได้รับการแจ้งและแก้ไข

"ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ไขปัญหาของเมือง
เพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น"

แจ้งวาตภัย

แจ้งไฟไหม้

แจ้งจับงูเข้าบ้าน

แจ้งท่อน้ำชำรุด

แจ้งกลิ่นช่องแอร์

ผลกระทบ

ให้ความช่วยเหลือได้เร็ว

ลดมลพิษ
ลดคาร์บอนฟุตปริ้นท์

สภาพแวดล้อมดีขึ้น
ยกระดับคุณภาพชีวิต

ลดอุบัติเหตุบนทางเท้า

สภาพแวดล้อมดีขึ้น
ยกระดับคุณภาพชีวิต

ตัวอย่างปัญหาเมืองที่ได้รับการแจ้งและแก้ไข

"ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ไขปัญหาของเมือง
เพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น"

ก่อน

หลัง

แจ้งป้ายล้ม

ก่อน

หลัง

แจ้งฝาท่อชำรุด

ตัวอย่างปัญหาเมืองที่ได้รับการแจ้งและแก้ไข

"ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ไขปัญหาของเมือง
เพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น"

ก่อน

หลัง

แจ้งไฟส่องสว่างไม่ติด

ก่อน

หลัง

แจ้งเปลี่ยนถังขยะชำรุด

ตัวอย่างปัญหาเมืองที่ได้รับการแจ้งและแก้ไข

"ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ไขปัญหาของเมือง
เพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น"

ก่อน

หลัง

ก่อน

แจ้งปักรั้วนอกแนวต้นสน

แจ้งตัดต้นไม้

ตัวอย่างปัญหาเมืองที่ได้รับการแจ้งและแก้ไข

“หน่วยงานต่างๆ ประยุกต์ใช้ Traffy Fondue เพื่อรับแจ้งผู้ป่วยโควิด-19”

แจ้งแสดงตัวตน
กลับจาก กทม. ต่างประเทศ

แจ้งเรียกรถพยาบาล
รับผู้ป่วย

แจ้งรับผู้ป่วยโควิด

แจ้งช่วยเหลือติดเชื้อโควิด

ผลที่ได้

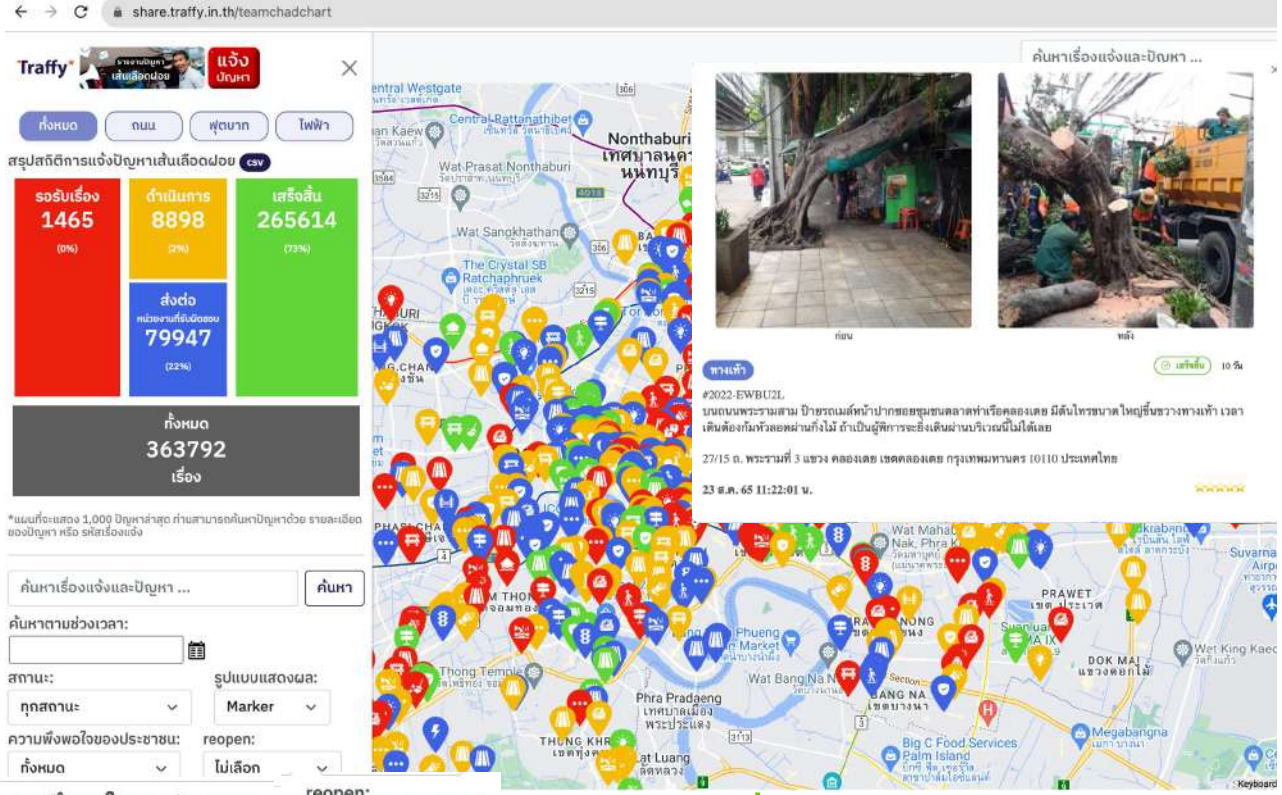
ช่วยวางแผนจัดการ
ช่วย contact tracing
ช่วยหยุดโควิด

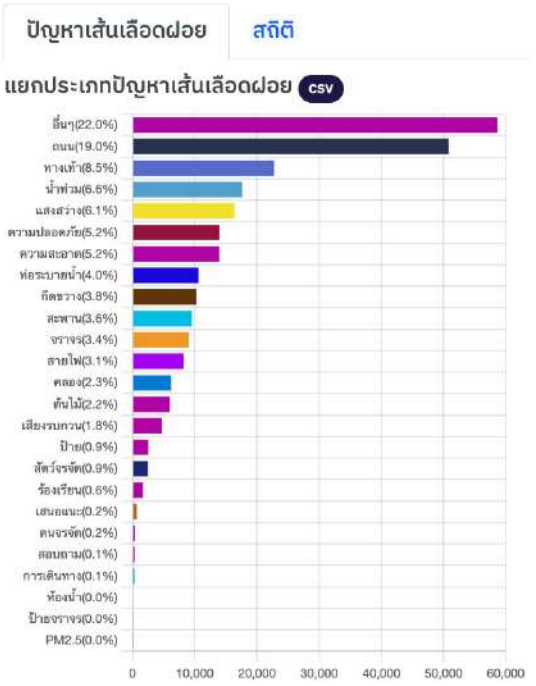
บริหารจัดการ
ระบบส่งต่อผู้ป่วยให้ดีขึ้น

มีข้อมูลช่วยประสาน ส่งต่อ
รวดเร็วทันที ทันเวลา

เพิ่มประสิทธิภาพในการรับมือ
กับโควิด

กทม x Traffy Fondue





- **140,000 เรื่องแจ้งใน 3 เดือน** (1555 ปีละ 1 แสนเรื่อง)
- **50 เขต และ 16 สำนัก เข้าระบบ 100% ใน 1 สัปดาห์**
- รับเรื่อง **สูงสุด 3,385 เรื่อง**
- เปิดข้อมูล (open data) ให้ทุกคนนำไปต่อยอด (CVS, JSON)
- เพิ่มการกำกับติดตาม**คุณภาพการแก้ไขปัญหา** ให้ผู้บริหารเขต และผู้บริหาร กทม

https://share.traffy.in.th/teamchadchart

UPDATE NEWS

เปิดสถิติ Traffy fondue ประชาชนแจ้งเรื่อง

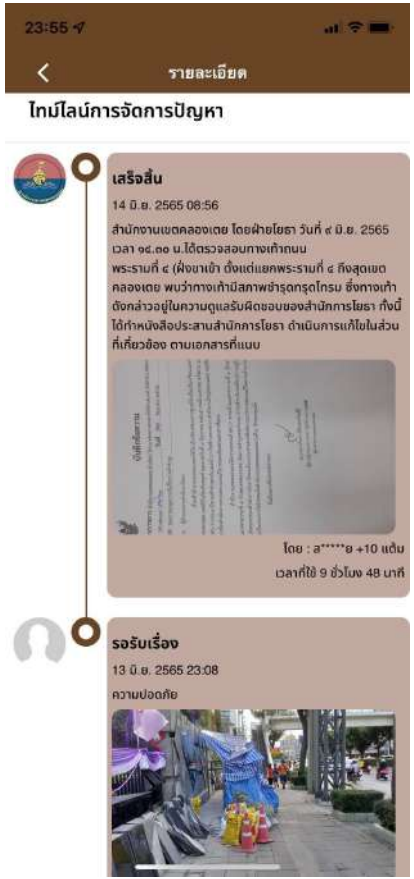
กว่า 3 แสนเรื่อง แก้ไขแล้วกว่า 2 แสนเรื่อง ปัญหาถนนหนักสุด

ตัวอย่าง กรุงเทพมหานคร
ใช้ Traffy Fondue รับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา

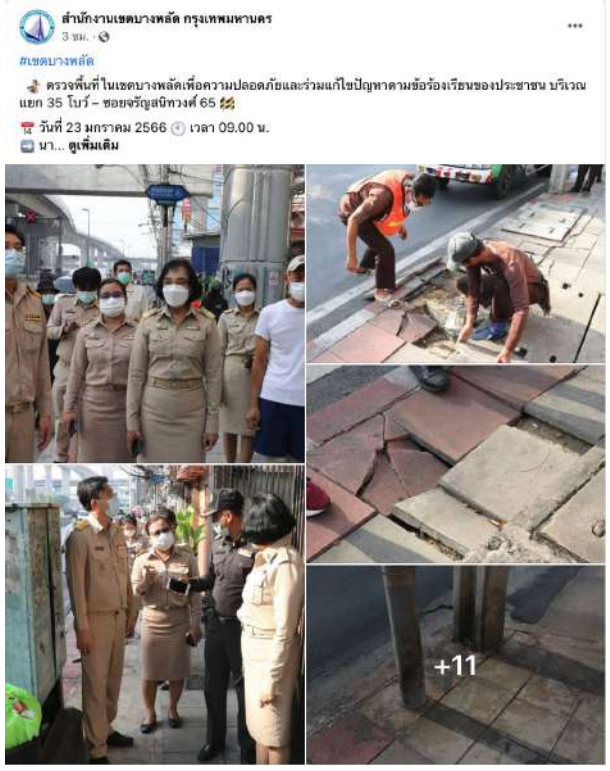
Traffy* กรุงเทพมหานครใช้ Traffy Fondue บริหารจัดการแก้ไขปัญหา

Traffy* กรุงเทพมหานครใช้ Traffy Fondue บริหารจัดการแก้ไขปัญหา

Traffy* กรุงเทพมหานครใช้ Traffy Fondue บริหารจัดการแก้ไขปัญหา



Traffy* ความมุ่งมั่นทุ่มเทของเจ้าหน้าที่



Traffy* ความมุ่งมั่นทุ่มเทของสำนักงานเขต กทม

Traffy* ความมุ่งมั่นทุ่มเทของเจ้าหน้าที่ ในต่างจังหวัด

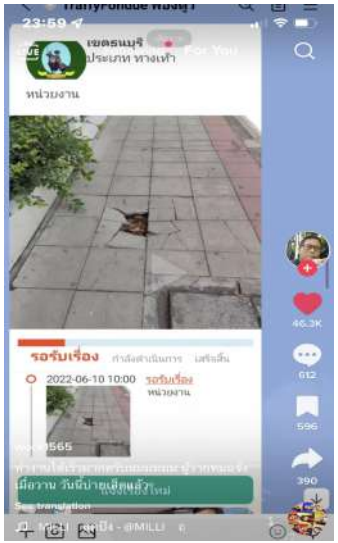
Traffy* ความมุ่งมั่นทุ่มเทของเจ้าหน้าที่ ในต่างจังหวัด

- อบรมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานตนเอง(Train the Trainer)

- ประชาสัมพันธ์รับแจ้งปัญหา
- ติดป้ายรับแจ้ง

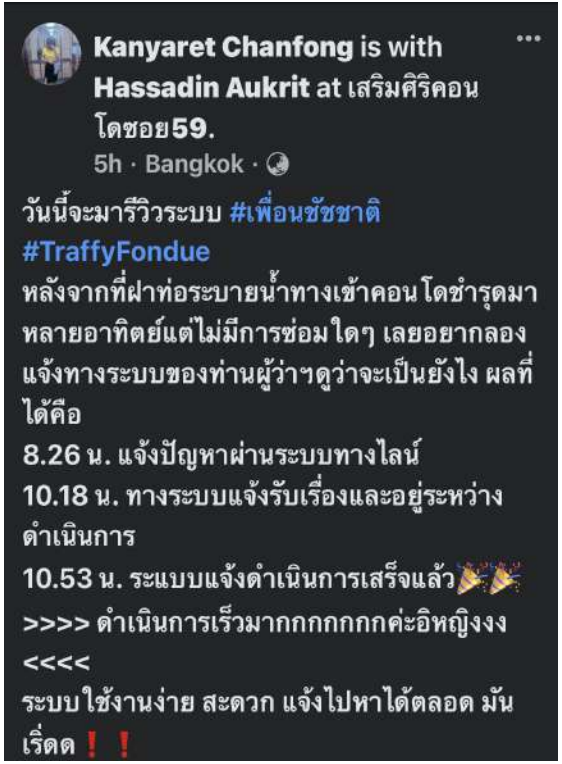
- ประชาสัมพันธ์รับแจ้งปัญหา
- ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์

เสียงชื่นชมจากประชาชน



“ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ไขปัญหาของเมือง เพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น”

เสียงชื่นชมจากประชาชน



“ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ไขปัญหาของเมือง เพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น”

Traffy Fondue แอปพลิเคชันประชาธิปไตย

คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต เทศบาล อบจ)

ดร. วสันต์ ภัทรอธิคม

ผู้อำนวยการกลุ่มนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ประชาชน

แจ้งปัญหาเมืองผ่าน LINE

LINE ID
@traffyfondue

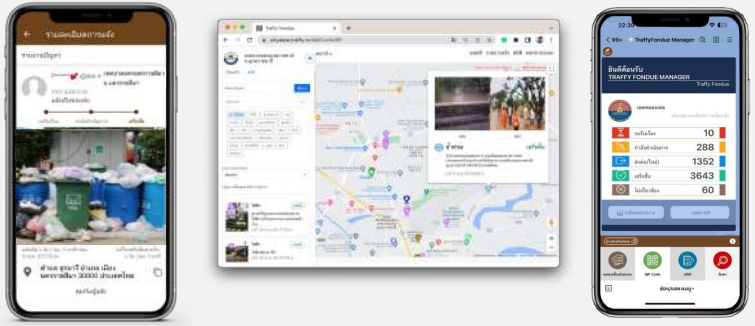
ตัวอย่าง QR code
ประจำหน่วยงาน

LINE ID @traffyfondue
หรือสแกน QR Code หน่วยงาน

เจ้าหน้าที่

บริหารจัดการผ่านแอปพลิเคชัน
หรือ https://citydata.traffy.in.th

GET IT ON Google Play
Available on the App Store



รับเรื่องและบริหารจัดการผ่าน
Traffy Fondue App

บริหารจัดการผ่าน
citydata.traffy.in.th และ
LINE Fondue Manager

Traffy*

ติดต่อสอบถาม

LINE ID
@fonduehelp

Traffy*

การบริหารจัดการสถานะของปัญหา (1)

สถานะ	คำอธิบาย
รอรับเรื่อง	เมื่อประชาชนแจ้งปัญหา เบื้องต้นเรื่องแจ้งจะอยู่ในสถานะ **รอรับเรื่อง** จนกว่าเจ้าหน้าที่จะเข้ามาปรับเป็นสถานะอื่น
กำลังดำเนินการ	เมื่อเจ้าหน้าที่เริ่ม **รับเรื่องดำเนินการ** หรือ **อยู่ระหว่างกำลังดำเนินการ** **แก้ไขปัญหาได้ทันทีหรือใช้ระยะเวลาไม่นาน** (ขอให้เพิ่มคำอธิบายและแนบรูปภาพเพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงสถานะล่าสุด ข้อจำกัด ความก้าวหน้า เหตุผลความจำเป็นต่างๆ เพื่อสื่อสารประชาชนให้ชัดเจน โดยข้อความและรูปภาพประกอบจะถูกส่งไปผู้แจ้งทุกครั้งที่มีการปรับสถานะ สร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา)
เสร็จสิ้น	เมื่อหน่วยงาน **แก้ไขปัญหา** แล้วเสร็จ (ให้พิมพ์คำอธิบายและแนบรูปภาพประกอบ เพื่อสื่อสารและสร้างความพึงพอใจในกาแก้ไขปัญหา)
ไม่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบแล้วเป็นการทดสอบ หรือแจ้งเท็จ (ขอให้พิมพ์คำอธิบายชี้แจงเหตุผลประกอบ)
ส่งต่อ	เรื่องที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงานท่าน จึง **"ส่งต่อ"** ให้หน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาโดยตรงเป็นผู้ดำเนินการ
เชิญร่วม	เป็นการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ **เชิญร่วม กันแก้ไขปัญหา** โดยหน่วยงานจะเห็นสถานะเดียวกัน ไม่ว่าหน่วยงานใดจะปรับสถานะไหน ทุกหน่วยงานจะเห็นสถานะและความก้าวหน้าเดียวกัน

หมายเหตุ: เรื่องที่มีสถานะเป็น **"เสร็จสิ้น"** หรือ **"ไม่เกี่ยวข้อง"** หรือ **"กำลังดำเนินการ"** ท่านสามารถปรับสถานะกลับมาได้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการจัดการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนติดตามและรับทราบได้ตลอดเวลา

Traffy*

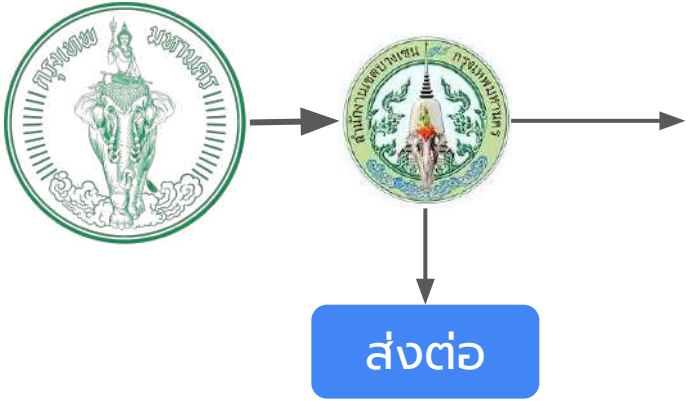
การบริหารจัดการสถานะของปัญหา (2)

สถานะ	คำอธิบาย
ติดตามเรื่อง	เมื่อประชาชนผู้แจ้งปัญหากดตามเรื่องแจ้งของตนเอง เรื่องนั้นจะอยู่ในสถานะ ติดตามเรื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้ามาปรับปรุงเป็นสถานะอื่นๆ และแจ้งความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนรับทราบ หรือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ กด ติดตามเรื่อง กันเอง เพื่อให้หน่วยงานนั้นๆ ปรับปรุงสถานะให้ประชาชนรับทราบความก้าวหน้า
ศึกษาปัญหา **จัดทำนโยบาย** **ของบประมาณ** **จัดซื้อจัดจ้าง** **ขั้นตอนทางกฎหมาย**	เมื่อเจ้าหน้าที่กดรับเรื่อง **อยู่ระหว่างดำเนินการตามระเบียบ/ขั้นตอนทางราชการ** เพื่อ ● ศึกษาปัญหาเพิ่มเติม ตรวจสอบ ผลกระทบ แนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อจำกัด สภาพแวดล้อมรอบข้าง หรือเหตุผลความจำเป็นต่างๆ ● จัดทำนโยบาย สนับสนุนแนวทางการแก้ไขปัญหา ● ของบประมาณ เพื่อขออนุมัติงบประมาณดำเนินการแก้ไขปัญหา ● จัดซื้อจัดจ้าง เพื่อจัดซื้อหรือจ้างผู้รับเหมามาแก้ไขปัญหา ● ขั้นตอนทางกฎหมาย เพื่อนำหลักเกณฑ์ทางกฎหมายมาพิจารณาแก้ไขปัญหา (ขอให้เพิ่มคำอธิบายและแนบรูปภาพเพื่อให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสื่อสารประชาชนให้ชัดเจน สร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา)

หมายเหตุ: เรื่องที่มีสถานะเป็น **"เสร็จสิ้น"** หรือ **"ไม่เกี่ยวข้อง"** หรือ **"กำลังดำเนินการ"** ท่านสามารถปรับสถานะกลับมาได้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการจัดการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนติดตามและรับทราบได้ตลอดเวลา

ตัวอย่างการเชิญร่วมปัญหาไปหน่วยงานที่รับผิดชอบ แบบลำดับชั้น (Hierarchical) ภายใต้สังกัดของหน่วยงานท่าน หรือส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

กรุงเทพมหานคร เขต/สำนักใน กทม



เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหา
เห็นสถานะและความก้าวหน้าเดียวกันทุกหน่วยงาน

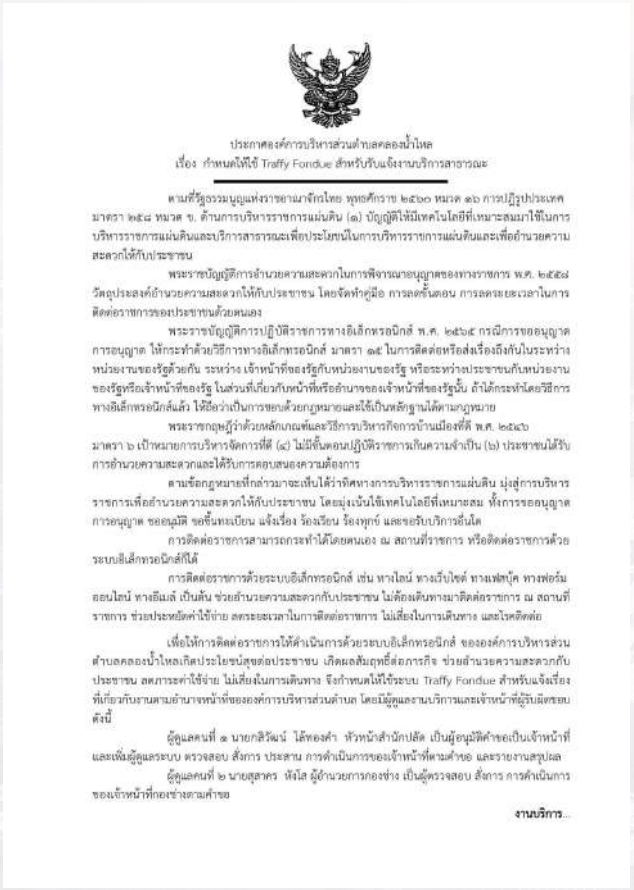
- ฝ่ายโยธา เขตบางเขน -> กลุ่มงาน
- ฝ่ายปกครอง เขตบางเขน
- ฝ่ายรายได้ เขตบางเขน
- ฝ่ายเทศกิจ เขตบางเขน
- ฝ่ายการคลัง เขตบางเขน
- ฝ่ายทะเบียน เขตบางเขน
- ฝ่ายการศึกษา เขตบางเขน
- ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ เขตบางเขน
- ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ เขตบางเขน
- ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ เขตบางเขน

ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงจัดการ
สำหรับเรื่องอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงานของท่านหน่วยงานที่ส่งต่อเห็นสถานะ “ส่งต่อ” เป็นสถานะหลัก

การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

Traffy* ตัวอย่างการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการปัญหา



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล
เรื่อง กำหนดให้ใช้ Traffy Fondue สำหรับรับแจ้งงานบริการสาธารณะ

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ หมวด ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (๑) บัญญัติให้มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ วัตถุประสงค์อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยจัดทำคู่มือ การลดขั้นตอน การลดระยะเวลาในการติดต่อราชการของประชาชนด้วยตนเอง

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ กรณีการขออนุญาตการอนุญาต ให้กระทำด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา ๑๕ ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่าง เจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่หรืออำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย

พระราชกฤษฎีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ เป้าหมายการบริหารจัดการที่ดี (๔) ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติราชการเกินความจำเป็น (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

ตามข้อกฎหมายที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าทิศทางการบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งสู่การบริหารราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยมุ่งเน้นใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ทั้งการขออนุญาต การอนุญาต ขออนุมัติ ขอขึ้นทะเบียน แจ้งเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอรับบริการอื่นใด

การติดต่อราชการสามารถกระทำได้โดยตนเอง ณ สถานที่ราชการ หรือติดต่อราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

การติดต่อราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทางไลน์ ทางเว็บไซต์ ทางเฟสบุ๊ค ทางฟอร์มออนไลน์ ทางอีเมล์ เป็นต้น ช่วยอำนวยความสะดวกกับประชาชน ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อราชการ ณ สถานที่ราชการ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ ไม่เสี่ยงในการเดินทาง และโรคติดต่อ

เพื่อให้การติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหลเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ช่วยอำนวยความสะดวกกับประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่าย ไม่เสี่ยงในการเดินทาง จึงกำหนดให้ใช้ระบบ Traffy Fondue สำหรับแจ้งเรื่องที่เกี่ยวกับงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีผู้ดูแลงานบริการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดังนี้

ผู้ดูแลคนที่ ๑ นายกสิวัฒน์ ไล้ทองคำ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นผู้อนุมัติคำขอเป็นเจ้าหน้าที่และเพิ่มผู้ดูแลระบบ ตรวจสอบ สั่งการ ประสาน การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตามคำขอ และรายงานสรุปผล

ผู้ดูแลคนที่ ๒ นายสุสาคร หังโส ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้ตรวจสอบ สั่งการ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่กองช่างตามคำขอ

งานบริการ...

~ ๒ ~

งานบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ตำแหน่ง	สังกัด
๑. จราจร ๒. น้ำท่วม ๓. เผาในที่โล่ง ๔. ควันดำ ๕. ทางเท้า	นายพศพร บุญจันทร์	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สำนักปลัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๖. จุดเสี่ยง	นายอดิศักดิ์ กุลสุ	คนงานทั่วไป งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สำนักปลัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๗. เบาะแสยาเสพติด ๘.ทุจริต	นายพีรวิชญ์ แสนหมื่นแก้ว นางสาวอรอนงค์ ปานคง	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน นิติกร	สำนักปลัด ฝ่ายนโยบายและแผนงาน
๙. ความช่วยเหลือ	นางสาวพาฝัน ศรีสิฤทธิ์	คนงานทั่วไป	สำนักปลัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๑๐. ต้นไม้	นางสาวทิพรัตน์ ศาสตรเวช	นักวิชาการเกษตร	สำนักปลัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๑๑. อุปกรณ์ชำรุด	นายทรรศภูมิ สีกี	คนงานทั่วไป	สำนักปลัด ฝ่ายการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
๑๒. อื่น ๆ	นางสาวสุทธินันท์ ลออวรากุล	คนงานทั่วไป	สำนักปลัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๑๓. ขึ้นทะเบียน&สำรวจ	นางสาวชญานิษฐ์ ศรีสวรรค์	เจ้าพนักงานธุรการ	กองสวัสดิการสังคม ฝ่ายสังคมสงเคราะห์
๑๔. สุขภาพ&บัตรทอง ๑๕. เสียง ๑๖. ฝุ่นควัน&กลิ่น	นางสาวจารุวรรณ อยู่เลี่ยน	นักวิชาการสาธารณสุข	กองสวัสดิการสังคม ฝ่ายสังคมสงเคราะห์
๑๗. ความสะอาด (ขยะ)	นายจรัญ ตาลสุกเรือง	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน	กองสวัสดิการสังคม ฝ่ายพัฒนาชุมชน
๑๘. สัตว์	นางสาวดาราภรณ์ วงศ์ชมภู	จ้างเหมาบริการ	กองสวัสดิการสังคม ฝ่ายสังคมสงเคราะห์

งานบริการ...

~ ๓ ~

งานบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ตำแหน่ง	สังกัด
๑๙. เสนอแนะ	นางวรนุช พลศิลป์	หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์	กองสวัสดิการสังคม ฝ่ายสังคมสงเคราะห์
๒๐. อาคารสถานที่ชำรุด ๒๑. ถนน	นายศุภกฤต เพิ่มสมบัติ	นายช่างสำรวจ	กองช่าง ฝ่ายสำรวจและออกแบบ
๒๒. ประปา	นายชินภัทร คำเงิน	คนงานทั่วไป งานประปา	กองช่าง ฝ่ายสำรวจและออกแบบ
๒๓. ไฟฟ้า	นายอำนาจ ฉิมพาลี	คนงานทั่วไป งานไฟฟ้า	กองช่าง ฝ่ายสำรวจและออกแบบ

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ดำเนินการตามหน้าที่และแจ้งการดำเนินการในระบบให้ครบถ้วนแต่ละขั้นตอนที่ได้รับเรื่องในระบบ Traffy Fondue หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล เป็นประจำไม่น้อยกว่าวันละสองครั้งในเวลาราชการ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงเช้าและอย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงบ่าย

ให้ผู้ดูแลระบบรายงานสถิติเป็นรายไตรมาส รายหกเดือน และรายปี ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหลและช่องทางต่าง ๆ วิธีการเข้าใช้ระบบ Traffy Fondue เข้าใช้ใน Qr Code ท้ายประกาศนี้

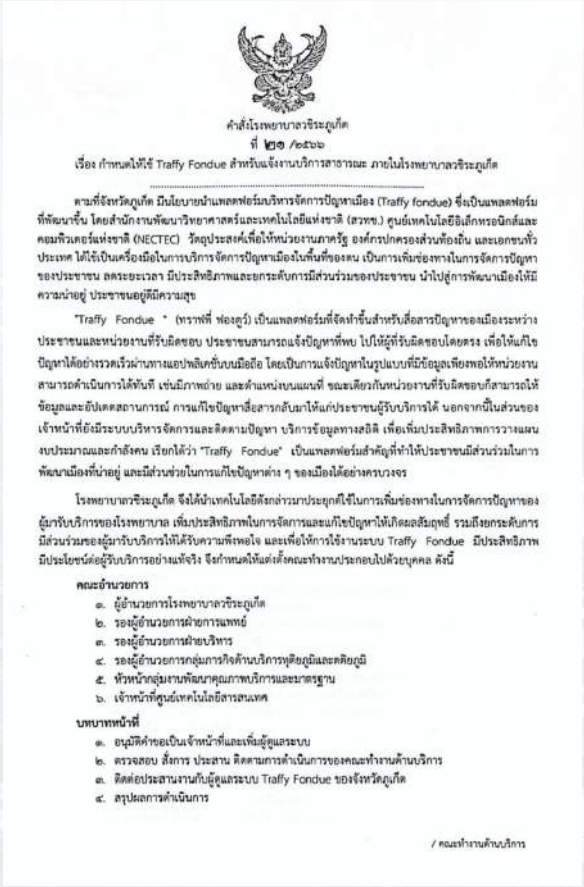
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสำรวย ศรีแปรงค์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล

Traffy*

ตัวอย่างการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการปัญหา



คำสั่งโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
ที่ ๒๑ /๒๕๖๖

เรื่อง กำหนดให้ใช้ Traffy Fondue สำหรับแจ้งงานบริการสาธารณะ ภายในโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

ตามที่จังหวัดภูเก็ต มีนโยบายนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy fondue) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้น โดยสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) วัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชนทั่วประเทศ ได้ใช้เป็นเครื่องมือในการบริการจัดการปัญหาเมืองในพื้นที่ของตน เป็นการเพิ่มช่องทางในการจัดการปัญหาของประชาชน ลดระยะเวลา มีประสิทธิภาพและยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน นำไปสู่การพัฒนาเมืองให้มีความน่าอยู่ ประชาชนอยู่ดีมีความสุข

"Traffy Fondue " (ทราฟฟี่ ฟอนดูว์) เป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบ ไปให้ผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ โดยเป็นการแจ้งปัญหาในรูปแบบที่มีข้อมูลเพียงพอให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที เช่นมีภาพถ่าย และตำแหน่งบนแผนที่ ขณะเดียวกันหน่วยงานที่รับผิดชอบก็สามารถให้ข้อมูลและอัปเดตสถานการณ์ การแก้ไขปัญหาสื่อสารกลับมาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ในส่วนของเจ้าหน้าที่ยังมีระบบบริหารจัดการและติดตามปัญหา บริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน เรียกได้ว่า "Traffy Fondue" เป็นแพลตฟอร์มสำคัญที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองที่น่าอยู่ และมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเมืองได้อย่างครบวงจร

โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จึงได้นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มช่องทางในการจัดการปัญหาของผู้มารับบริการของโรงพยาบาล เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและแก้ไขปัญหาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ รวมถึงยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ และเพื่อให้การใช้งานระบบ Traffy Fondue มีประสิทธิภาพ มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง จึงกำหนดให้แต่งตั้งคณะทำงานประกอบไปด้วยบุคคล ดังนี้

คณะอำนวยการ

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์
๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
๔. รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ
๕. หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

บทบาทหน้าที่

๑. อนุมัติคำขอเป็นเจ้าหน้าที่และเพิ่มผู้ดูแลระบบ
๒. ตรวจสอบ สั่งการ ประสาน ติดตามการดำเนินการของคณะทำงานด้านบริการ
๓. ติดต่อประสานงานกับผู้ดูแลระบบ Traffy Fondue ของจังหวัดภูเก็ต
๔. สรุปผลการดำเนินการ

/ คณะทำงานด้านบริการ

๒

คณะทำงานด้านบริการ

๑. **ด้านความสะอาด การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายพิศดินันท์ บัวศรี	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	กลุ่มงานบริหาร
๒. นส.ทัศนีย์ ประมุข	หัวหน้างานสนามและสิ่งแวดล้อม	กลุ่มงานบริหาร
๓. นายกิตติโชค สิงสันจิตร	นายช่างเทคนิค	กลุ่มงานโครงสร้างฯ

๒. **ด้านระบบไฟฟ้า**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายกิตติโชค สิงสันจิตร	นายช่างเทคนิค	กลุ่มงานโครงสร้างฯ
๒. นายสุรชัย ชูจิตต์	นายช่างเทคนิค	กลุ่มงานโครงสร้างฯ

๓. **ด้านระบบประปา**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายกิตติโชค สิงสันจิตร	นายช่างเทคนิค	กลุ่มงานโครงสร้างฯ
๒. นายสนธยา มาสลูล	ช่างประปา ช ๒	กลุ่มงานโครงสร้างฯ

๔. **ด้านถนน เส้นทางจราจร ทางเท้า**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายกิตติโชค สิงสันจิตร	นายช่างเทคนิค	กลุ่มงานโครงสร้างฯ
๒. นายสวราชย์ กังแย	วิศวกรโยธา	กลุ่มงานโครงสร้างฯ

๕. **ด้านอาคารที่ชำรุด**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายกิตติโชค สิงสันจิตร	นายช่างเทคนิค	กลุ่มงานโครงสร้างฯ
๒. นายสวราชย์ กังแย	วิศวกรโยธา	กลุ่มงานโครงสร้างฯ

๖. **ด้านอุปกรณ์ครุภัณฑ์ชำรุด**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายกิตติโชค สิงสันจิตร	นายช่างเทคนิค	กลุ่มงานโครงสร้างฯ
๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัสดุ		กลุ่มงานพัสดุ

๗. **ด้านจุดเสี่ยง**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายพิศดินันท์ บัวศรี	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	กลุ่มงานบริหาร
๒. นายกิตติโชค สิงสันจิตร	นายช่างเทคนิค	กลุ่มงานโครงสร้างฯ
๓. นายโกศักดิ์ ตุ้งกู	หัวหน้างานรักษาความปลอดภัย	กลุ่มงานบริหาร

๘. **ด้านสาธารณภัย : น้ำท่วม ไฟไหม้**

ผู้รับผิดชอบ

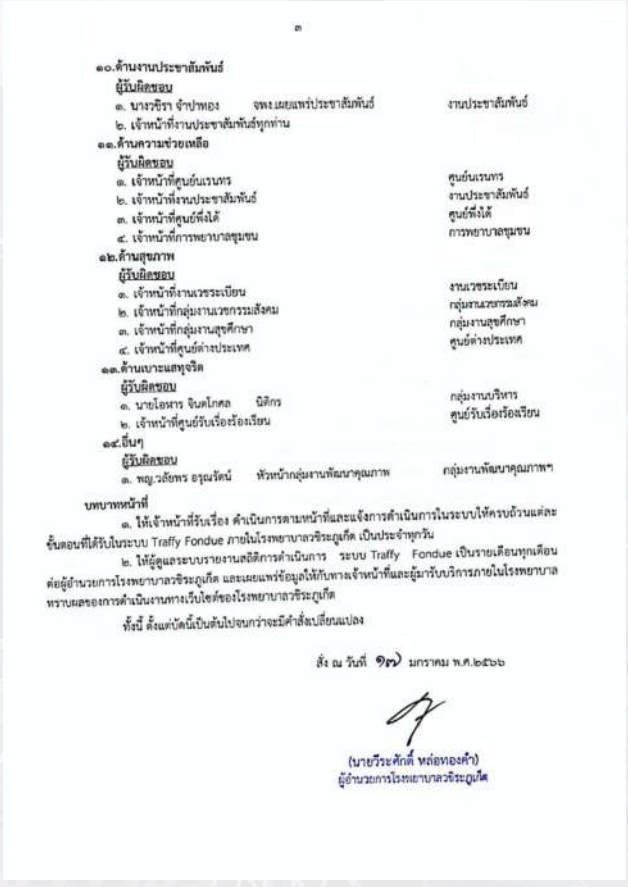
๑. นายพิศดินันท์ บัวศรี	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	กลุ่มงานบริหาร
๒. นส.ทัศนีย์ ประมุข	หัวหน้างานสนามและสิ่งแวดล้อม	กลุ่มงานบริหาร
๓. นายโกศักดิ์ ตุ้งกู	หัวหน้างานรักษาความปลอดภัย	กลุ่มงานบริหาร

๙. **ด้านต้นไม้ กลิ่น เสียง สัตว์**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายพิศดินันท์ บัวศรี	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	กลุ่มงานบริหาร
๒. นส.ทัศนีย์ ประมุข	หัวหน้างานสนามและสิ่งแวดล้อม	กลุ่มงานบริหาร
๓. นายเศรษัย มาศพงศ์	หัวหน้างานสวน	กลุ่มงานบริหาร
๔. นส.รสริน หัวสิงห์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม

/ ๑๐.ด้านงานประชาสัมพันธ์



๓

๑๐.**ด้านงานประชาสัมพันธ์**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นางวชิรา จำปาทอง	จพง.เผยแพร่ประชาสัมพันธ์	งานประชาสัมพันธ์
๒. เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ทุกท่าน		

๑๑.**ด้านความช่วยเหลือ**

ผู้รับผิดชอบ

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์แจ้งเรทร	ศูนย์แจ้งเรทร
๒. เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์	งานประชาสัมพันธ์
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์พึ่งได้	ศูนย์พึ่งได้
๔. เจ้าหน้าที่การพยาบาลชุมชน	การพยาบาลชุมชน

๑๒.**ด้านสุขภาพ**

ผู้รับผิดชอบ

๑. เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน	งานเวชระเบียน
๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานเวชกรรมสังคม	กลุ่มงานเวชกรรมสังคม
๓. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสุขศึกษา	กลุ่มงานสุขศึกษา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่างประเทศ	ศูนย์ต่างประเทศ

๑๓.**ด้านเขาะแสทุจริต**

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายโอหาร จินดโกสล	นิติกร	กลุ่มงานบริหาร
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน		ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑๔.**อื่นๆ**

ผู้รับผิดชอบ

๑. พญ.วลัยพร อรุณรัตน์	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ

บทบาทหน้าที่

๑. ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ดำเนินการตามหน้าที่และแจ้งการดำเนินการในระบบให้ครบถ้วนแต่ละขั้นตอนที่ได้รับในระบบ Traffy Fondue ภายในโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เป็นประจำทุกวัน

๒. ให้ผู้ดูแลระบบรายงานสถิติการดำเนินการ ระบบ Traffy Fondue เป็นรายเดือนทุกเดือน ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต และแผนกแพร่ข้อมูลให้กับทางเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาล ทราบผลของการดำเนินงานทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปจนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖

(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

Contents

1 **ติดตั้งแอปพลิเคชันTraffy Fondue**
ดาวน์โหลดและติดตั้งแอปพลิเคชั่น Traffy Fondue

2 **เข้าสู่ระบบ**
เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ได้ผ่านทาง Facebook, Google และ LINE

3 **ขอเป็นผู้ดูแลหน่วยงาน (เทศบาล อบต.)**
ขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อรับข้อมูลการแจ้งปัญหาจากประชาชน

4 **ขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และอนุมัติการเป็นเจ้าหน้าที่**
เพื่อนำเจ้าหน้าที่เข้าในระบบ จัดการเรื่องแจ้ง

5 **ดาวน์โหลด QR Code รับแจ้งปัญหา**
เพื่อนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนแจ้งปัญหาเมือง

6 **ทดลองแจ้งปัญหาในฐานะประชาชน**
ทดลองแจ้งปัญหาผ่าน LINE: @traffyfondue

7 **บริหารจัดการปัญหาและดูสถิติ ผ่านแอปพลิเคชัน**
บริหารจัดการปัญหา เปลี่ยนสถานะการดำเนินงาน ดูสถิติการแจ้ง

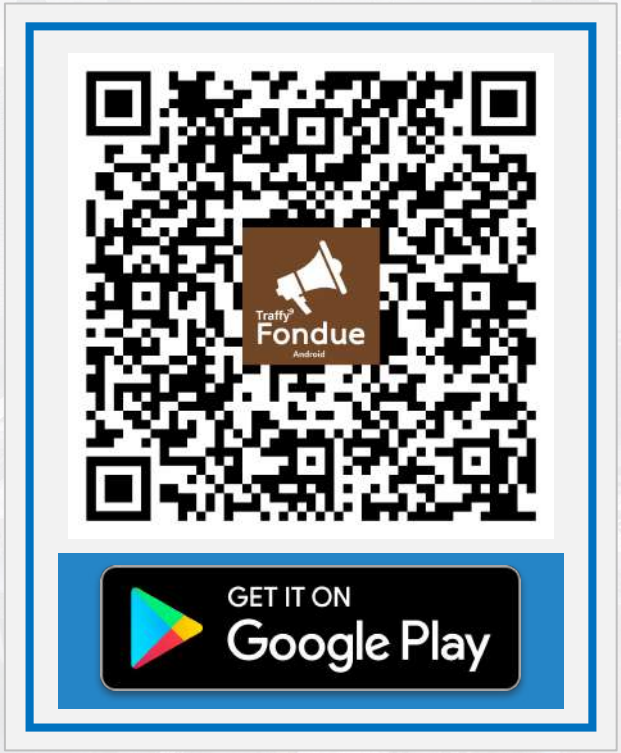
8-9 **บริหารจัดการปัญหาและดูสถิติผ่านเว็บ citydata.traffy.in.th และ LINE Fondue Manager**
บริหารจัดการปัญหา เปลี่ยนสถานะการดำเนินงาน ดูสถิติการแจ้ง

*การตรวจสอบการแจ้งเตือนบนโทรศัพท์มือถือของท่าน คลิกที่นี่

1 ติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

Traffy*

ดาวน์โหลดและติดตั้ง
แอป Traffy Fondue



เช่น Samsung, Huawei, Oppo, Vivo, Xiaomi, ฯลฯ

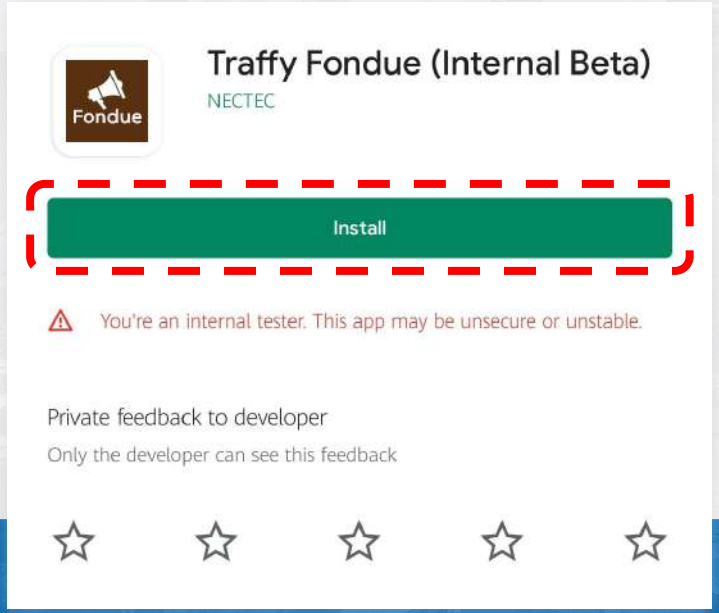
iPhone, iPad

ฐานที่ 1

Traffy*

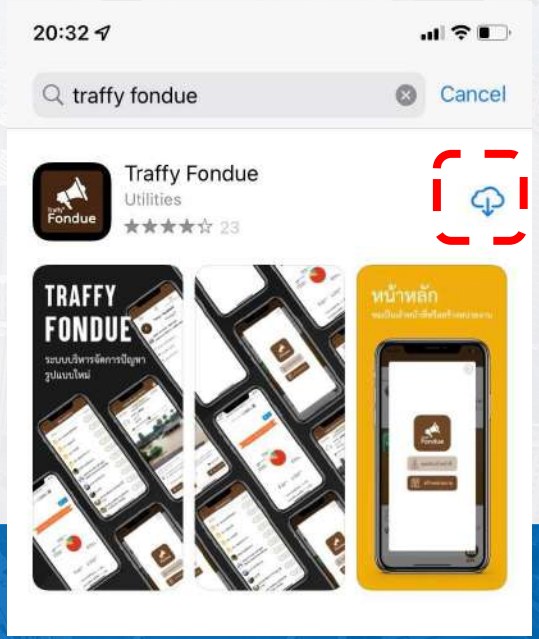
ฐานที่ 1

ดาวน์โหลดและติดตั้ง
แอป Traffy Fondue



GET IT ON Google Play

เช่น Samsung, Huawei, Oppo, Vivo, Xiaomi, ฯลฯ



Available on the App Store

iPhone, iPad

2 เข้าสู่ระบบ

Traffy*

เข้าสู่ระบบด้วย Facebook

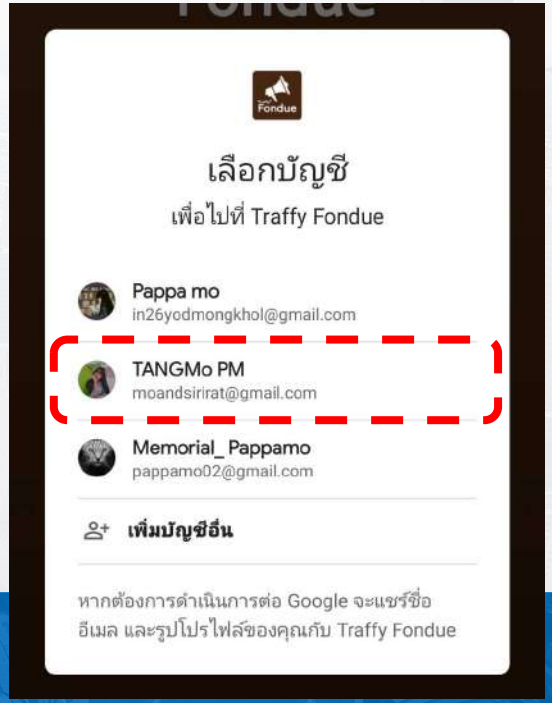
01 กดปุ่ม เจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบ แล้วกดปุ่มเข้าสู่ระบบด้วย Facebook

02 กดปุ่ม ดำเนินการต่อ

Traffy*

ฐานที่ 2

เข้าสู่ระบบด้วย Google



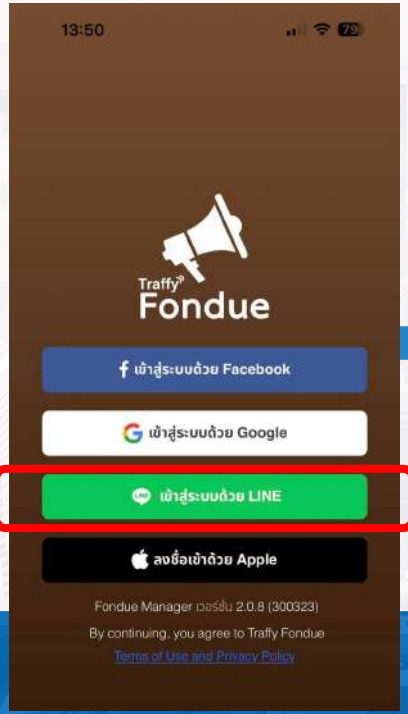
01 กดปุ่ม เจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบ
แล้วกดปุ่มเข้าสู่ระบบด้วย Google

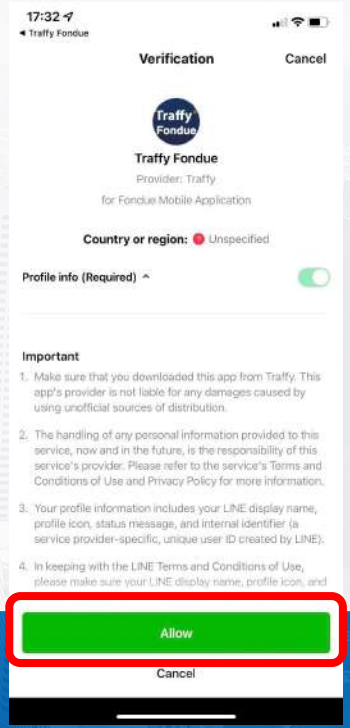
02 กรอกอีเมลและรหัสผ่าน
แล้วกดปุ่มเข้าสู่ระบบ

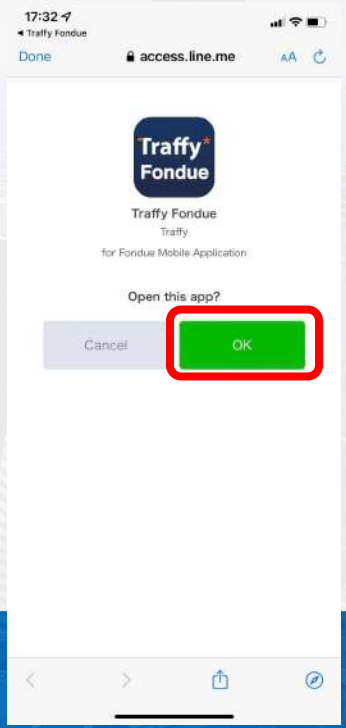
Traffy*

ฐานที่ 2

เข้าสู่ระบบด้วย LINE







01 กดปุ่ม เจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบ
แล้วกดปุ่มเข้าสู่ระบบด้วย LINE

02 กดปุ่ม อนุญาต

3 ขอเป็นผู้ดูแลหน่วยงาน
(เทศบาล อบต.)

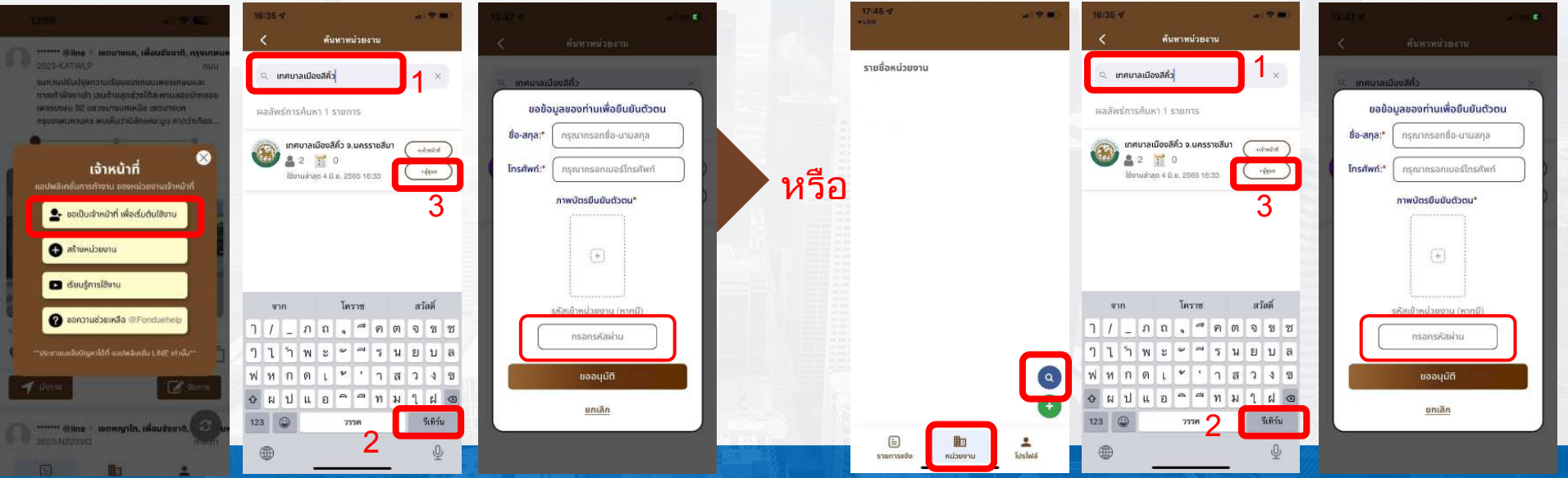
เทศบาล อบต.
ขอรหัสผ่านได้ที่
LINE ID @fonduehelp

LINE ID
@fonduehelp

ฐานที่ 3

ขอเป็นผู้ดูแลหน่วยงาน

(ระบบสร้างชื่อหน่วยงานประเภท เทศบาล อบต. เป็นบัญชีทางการไว้ให้แล้ว รบกวนไม่สร้างหน่วยงานใหม่)



01 กดปุ่ม “ขอเป็นเจ้าหน้าที่ เพื่อเริ่มต้นใช้งาน

02 พิมพ์ชื่อหน่วยงานที่ค้นหา กดปุ่ม “รีเทิร์น” แล้วกดปุ่ม “+ผู้ดูแล”

03 กรอกรหัสเข้าเป็นผู้ดูแลหน่วยงาน

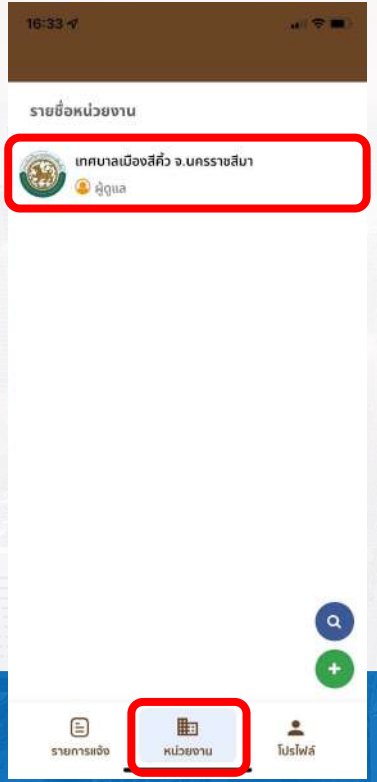
01 กดปุ่ม ไอคอนรูปตึก แล้วกด ไอคอนรูปค้นหา

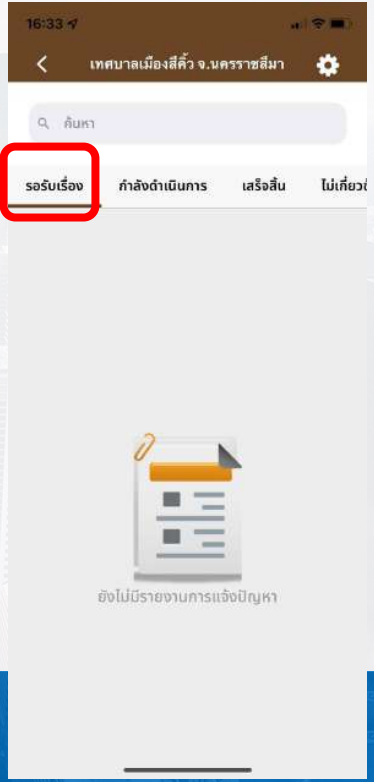
02 พิมพ์ชื่อหน่วยงานที่ค้นหา กดปุ่ม “รีเทิร์น” แล้วกดปุ่ม “+ผู้ดูแล”

03 กรอกรหัสเข้าเป็นผู้ดูแลหน่วยงาน

เมื่อใส่รหัสขอเป็นผู้ดูแลหน่วยงานสำเร็จ ระบบจะแสดงชื่อหน่วยงานของท่าน

ฐานที่ 3





04 ระบบแสดงชื่อหน่วยงาน ท่านสามารถกดที่ชื่อหน่วยงาน เพื่อเริ่มต้นรับเรื่องแจ้งได้

05 เรื่องแจ้งจากประชาชน จะอยู่ในกล่อง “รอรับเรื่อง” ท่านสามารถ ค้นหา หรือ เลื่อนขึ้นลง เพื่อดำเนินการต่อไปได้

การสร้างหน่วยงานใหม่เพื่อบริหารจัดการแบบลำดับชั้น (Hierarchical)

เฉพาะกองงานต่างๆ ฝ่ายต่างๆ ภายใต้สังกัด เทศบาล อบต. ของท่าน (หากมี) หรือหน่วยงานส่วนราชการและเอกชน

เทศบาล/อบต.
อบจ.
หน่วยงายภาครัฐ

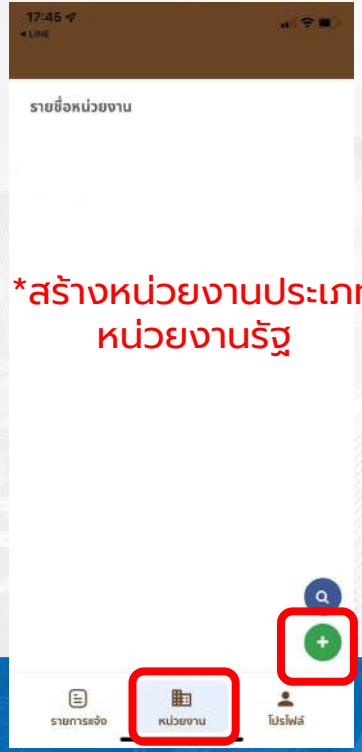
→ **เชิญร่วม**

เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหา
เห็นสถานะและความก้าวหน้าเดียวกันทุกหน่วยงาน

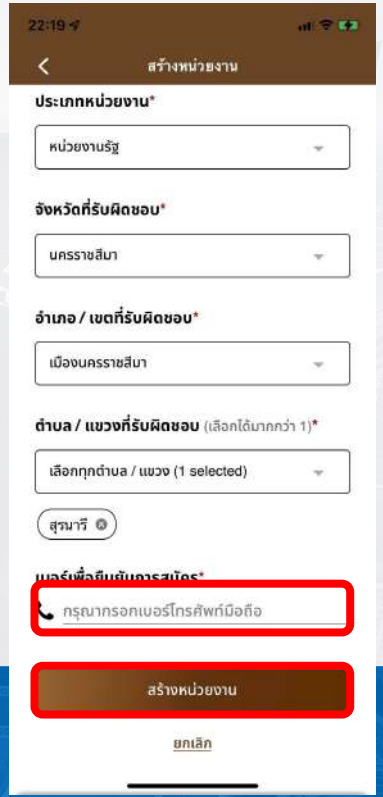
ตัวอย่างรายชื่อหน่วยงาน
- สำนักปลัด
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองสวัสดิการสังคม
- กองวิชาการและแผนงาน

การสร้างหน่วยงานใหม่เพื่อบริหารจัดการแบบลำดับชั้น (Hierarchical)

เฉพาะกองงานต่างๆ ฝ่ายต่างๆ ภายใต้สังกัด เทศบาล อบต. ของท่าน (หากมี) หรือหน่วยงานส่วนราชการและเอกชน



*สร้างหน่วยงานประเภท
หน่วยงานรัฐ



01 กดปุ่ม ไอคอนรูปตึก แล้วกด ไอคอนรูป +

02 กดเพิ่มรูปภาพ ชื่อหน่วยงาน เลือกประเภทหน่วยงานรัฐ และ เลือกจังหวัด อำเภอ ตำบล

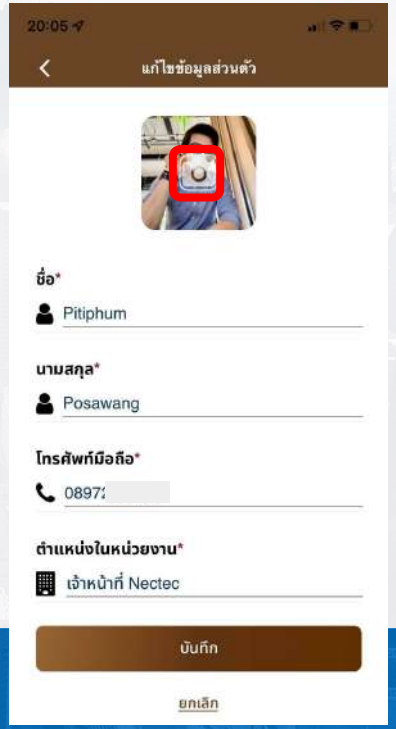
03 กรอกเบอร์โทรศัพท์ จากนั้นกดปุ่ม “สร้างหน่วยงาน”

4 ขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และอนุมัติการเป็นเจ้าหน้าที่

Traffy*

ฐานที่ 4

ก่อนขอเป็นเจ้าหน้าที่ให้แก้ไขประวัติส่วนตัว



01

กด แล้วกด

กด เพื่อแก้ไข
ประวัติส่วนตัว

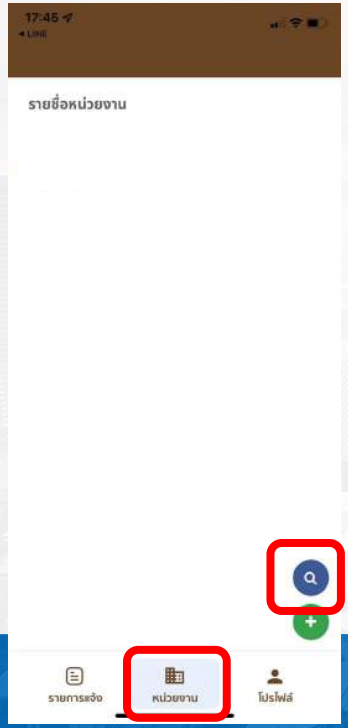
02

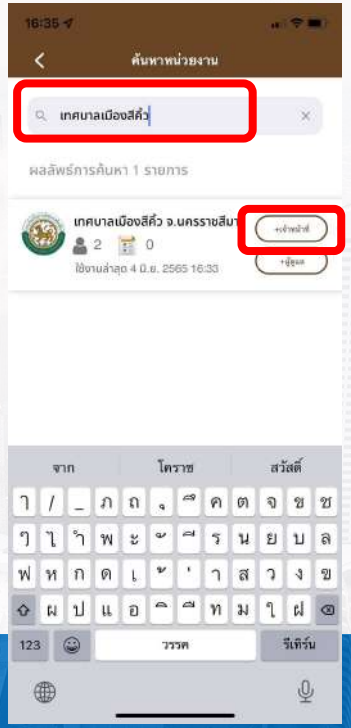
แก้ไขข้อมูลส่วนตัว
แล้วกด “บันทึก”

Traffy*

ฐานที่ 4

ขอเป็นเจ้าหน้าที่ (กรณีมีรหัสผ่านเจ้าหน้าที่)





เทศบาล อบต.
ขอรหัสผ่านได้ที่
LINE ID
@fonduehelp

LINE ID
@fonduehelp

01 กดปุ่ม

กดปุ่ม

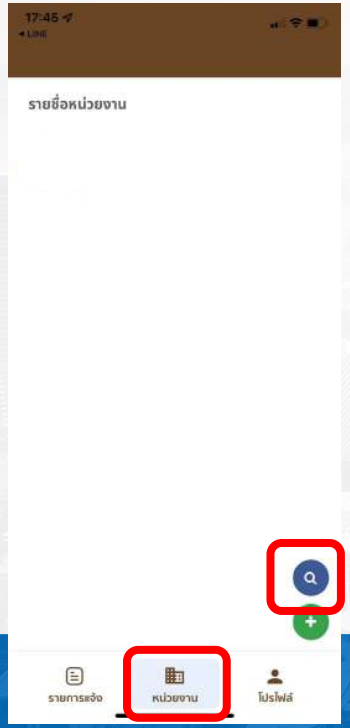
02 พิมพ์ชื่อหน่วยงาน
กดปุ่ม “+เจ้าหน้าที่”

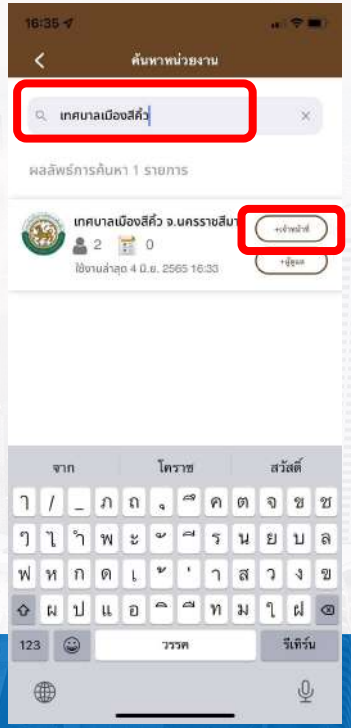
03 กรอกรหัสเจ้าหน้าที่
แล้วกดปุ่ม ขออนุมัติ

Traffy*

ฐานที่ 4

ขอเป็นเจ้าหน้าที่ (กรณีไม่มีรหัสผ่านเจ้าหน้าที่)





01 กดปุ่ม

กดปุ่ม

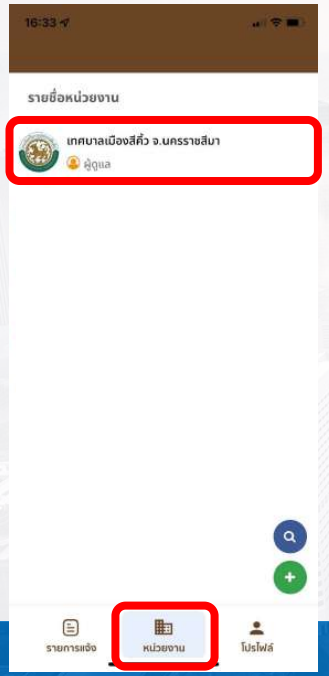
02 พิมพ์ชื่อหน่วยงาน
กดปุ่ม “+เจ้าหน้าที่”

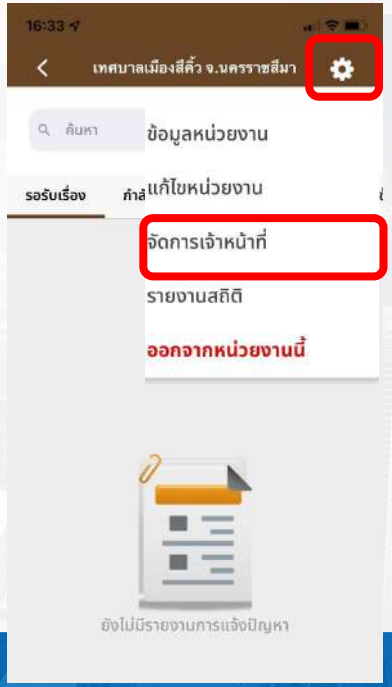
03 กรอกข้อมูลยืนยันตัวตน แล้วให้ผู้ดูแลหน่วยงานท่าน เข้ามากด อนุมัติการขอเป็นเจ้าหน้าที่

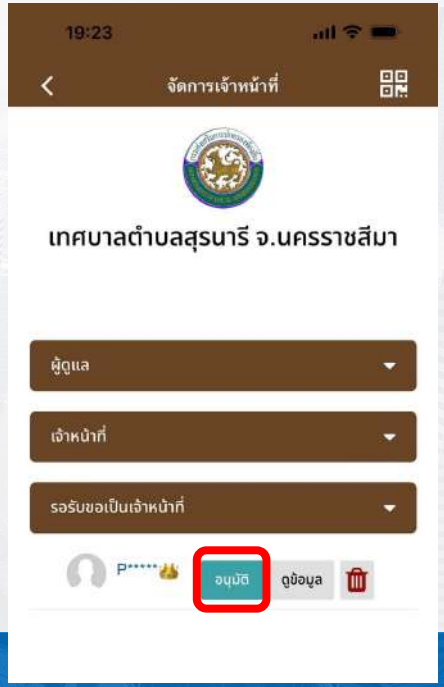
Traffy*

ฐานที่ 4

เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่มีรหัสผ่านแต่ได้กรอกชื่อ เบอร์โทรศัพท์ และภาพบัตรประจำตัว แล้วกด ขออนุมัติ ผู้ดูแลหน่วยงาน ต้องกดอนุมัติการขอเป็นเจ้าหน้าที่







01 กดเลือก หน่วยงาน แล้วกดเลือกหน่วยงานของท่าน

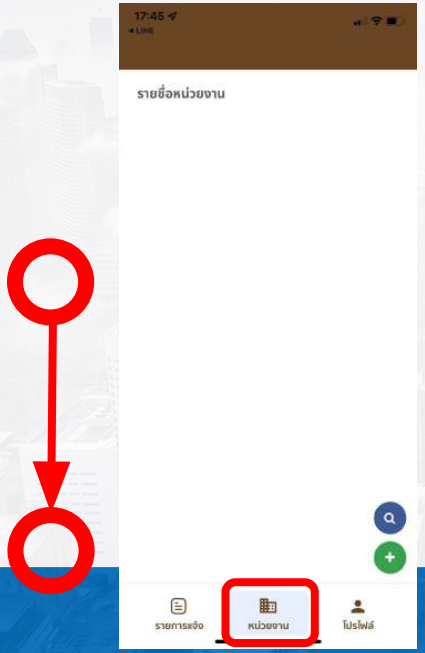
02 กดปุ่ม กดปุ่ม “จัดการเจ้าหน้าที่”

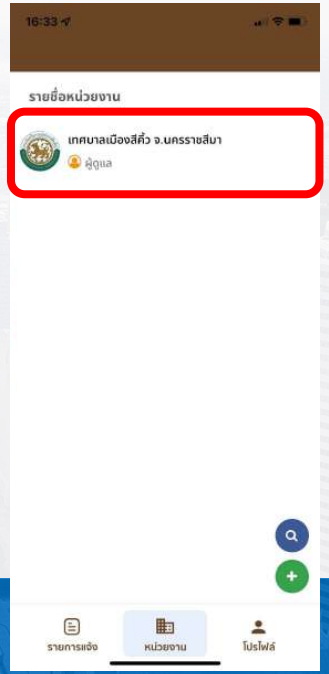
03 กดปุ่ม “อนุมัติ” เพื่อเพิ่มเจ้าหน้าที่ หรือ กดปุ่ม “ถังขยะ” เพื่อยกเลิก

Traffy*

ฐานที่ 4

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งเตือนการอนุมัติแล้ว จะพบหน่วยงานของท่าน





01 กด หน่วยงาน แล้วรีเฟรช โดยกดกลางจอลากลง แล้วปล่อย

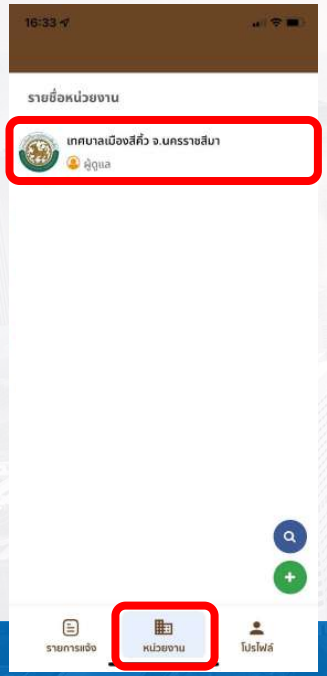
02 จะพบหน่วยงานที่ท่านเป็นเจ้าหน้าที่

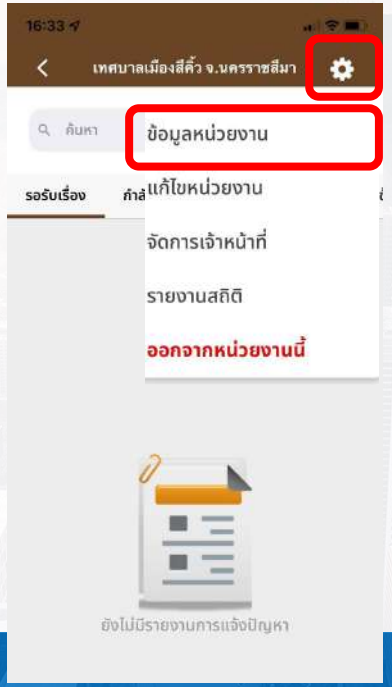
5 ดาวน์โหลด QR Code รับแจ้งปัญหา

Traffy*

ผู้ดูแลหน่วยงานดาวน์โหลด QR Code แจ้งปัญหา

ฐานที่ 5





01 กดปุ่ม หน่วยงาน กดเลือกหน่วยงานที่ต้องการดาวน์โหลด QR Code

02 กดปุ่ม ⚙ กดปุ่ม “ข้อมูลหน่วยงาน”

03 ดาวน์โหลด QR Code เพื่อประชาสัมพันธ์แจ้งปัญหาผ่าน QR Code

Traffy*

ผู้ดูแลหน่วยงานประชาสัมพันธ์ QR Code แจ้งปัญหา

ฐานที่ 5

Traffy*

ตัวอย่างจังหวัดภูเก็ตและผู้ดูแลแต่ละหน่วยงานลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ QR Code รับแจ้งปัญหาจากประชาชน

ฐานที่ 5

Traffy*

ตัวอย่างจังหวัดภูเก็ตและผู้ดูแลแต่ละหน่วยงานลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ QR Code รับแจ้งปัญหาจากประชาชน

ฐานที่ 5

Traffy*

ตัวอย่างวิดีโอ ประชาสัมพันธ์ รับแจ้งปัญหาจากประชาชน

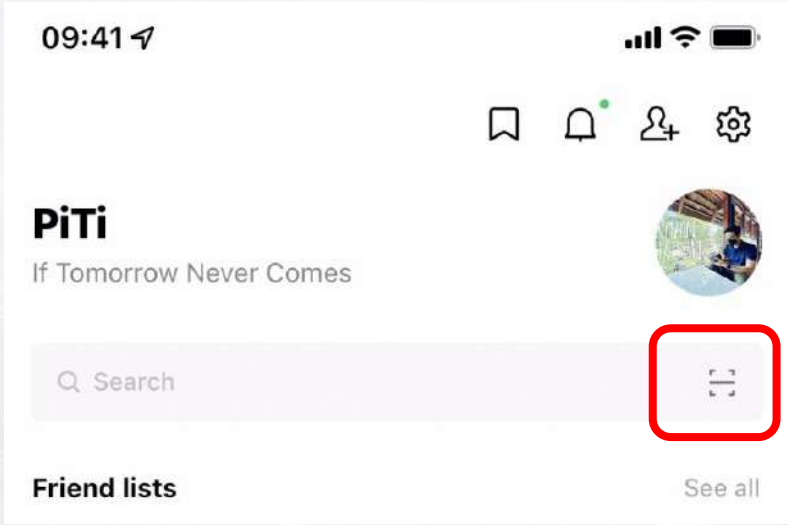
6 ทดลองแจ้งในฐานะประชาชน

- แบบสแกน QR code ของหน่วยงาน
- แบบกดเมนู แจ้งเรื่องใหม่

Traffy*

ฐานที่ 6

ทดลองแจ้งในฐานะประชาชน แบบสแกน QR code ของหน่วยงาน



01 เปิด LINE → กด Home หรือ Chat → กดปุ่มสแกน คิวอาร์โค้ด

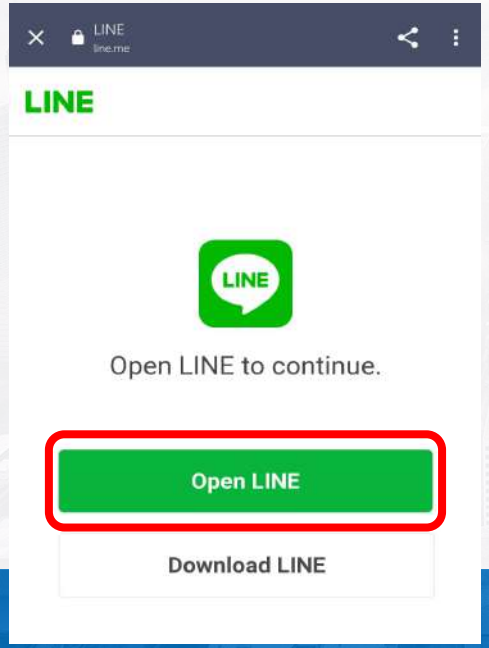
02 สแกน QR Code แจ้งปัญหาของหน่วยงาน

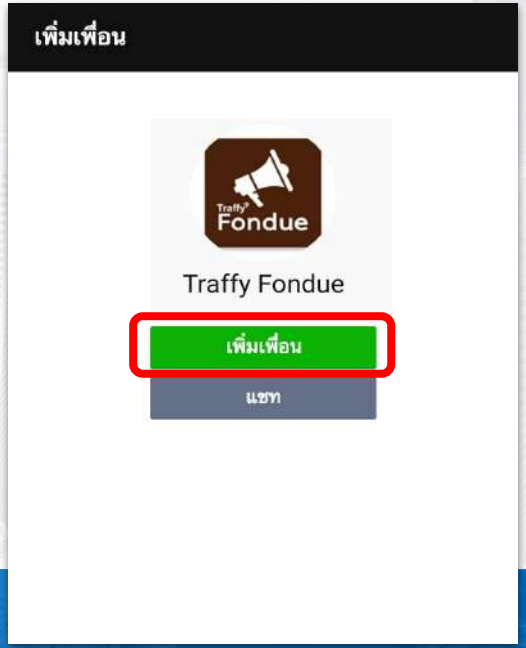
แล้ว กดที่ Link แจ้งปัญหาของหน่วยงานนั้น

Traffy*

ฐานที่ 6

ทดลองแจ้งในฐานะประชาชน
แบบสแกน QR code ของหน่วยงาน





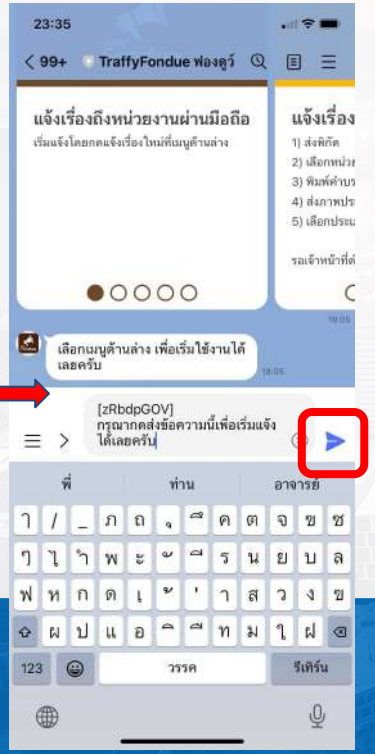
03 กด Open LINE

04 กด เพิ่มเพื่อน

Traffy*

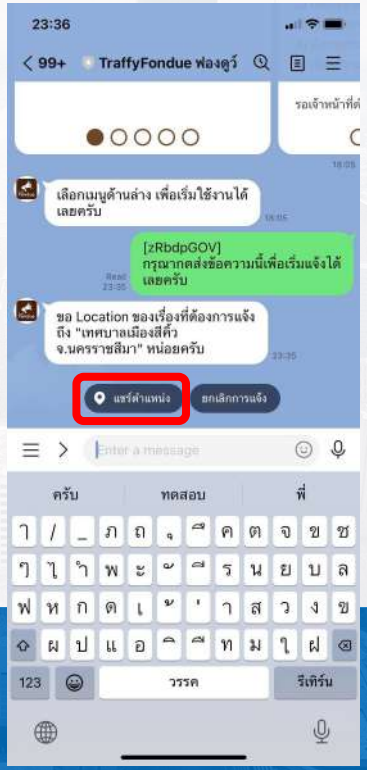
ฐานที่ 6

ทดลองแจ้งในฐานะประชาชน แบบสแกน QR code ของหน่วยงาน



กดส่งได้เลย
ห้ามลบรหัสหน่วยงาน

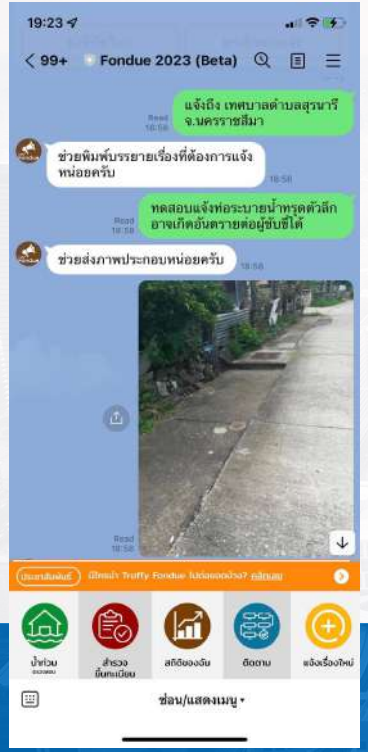
05 กดปุ่ม ส่งข้อความ



06 กดปุ่ม แชร์ตำแหน่ง
จากนั้น กดปุ่ม Share

Traffy*

ทดลองแจ้งในฐานะประชาชน แบบสแกน QR code ของหน่วยงาน



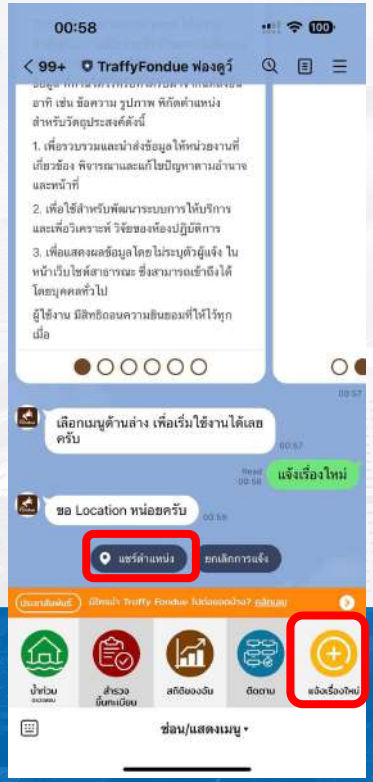
07 พิมพ์รายละเอียดของปัญหา แล้วกดส่ง จากนั้น กดปุ่ม ถ่ายภาพ แล้วกดส่ง

08 กดเลือก ประเภทเรื่อง รอสักครู่ระบบจะส่งการ์ดการแจ้งให้ท่าน (หากต้องการแจ้งอีกครั้ง กดปุ่มแจ้งเรื่องใหม่)

Traffy*

ฐานที่ 6

ทดลองแจ้งในฐานะประชาชน
แบบกดเมนู แจ้งเรื่องใหม่ (เพื่อแจ้งเข้า เทศบาล อบต ในพื้นที่)



1 กดปุ่ม แจ้งเรื่องใหม่ แล้ว
กดปุ่ม แชร์ตำแหน่ง ที่ต้องการแจ้ง

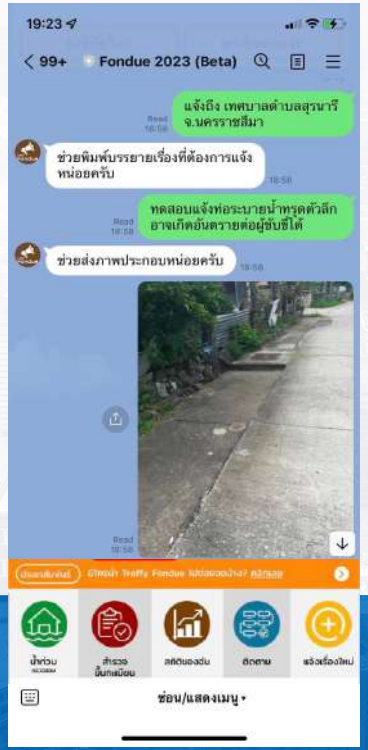
2 เลือกหน่วยงาน แล้ว
กดปุ่ม แจ้งที่นี่

3 พิมพ์บรรยายเรื่องที่
ต้องการแจ้ง แล้วกดส่ง

Traffy*

ฐานที่ 6

ทดลองแจ้งในฐานะประชาชน
แบบกดเมนู แจ้งเรื่องใหม่ (เพื่อแจ้งเข้า เทศบาล อบต ในพื้นที่)



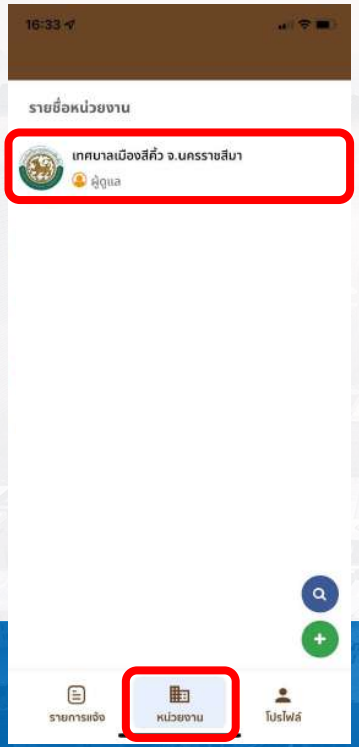
4 กดปุ่ม ถ่ายภาพ แล้วกดส่ง

5 กดเลือก ประเภทเรื่อง รอสักครู่ระบบจะส่งการ์ดการแจ้งให้
(หากต้องการแจ้งอีกครั้ง กดปุ่มแจ้งเรื่องใหม่)

7 บริหารจัดการปัญหาและแสดงสถิติผ่านแอปพลิเคชัน

Traffy*

บริหารจัดการปัญหา (ปรับสถานะ)



01 กดรูป

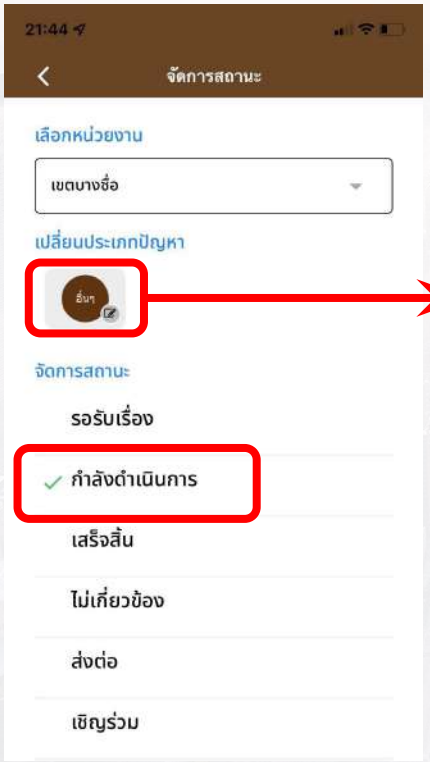
กดที่หน่วยงานของท่าน

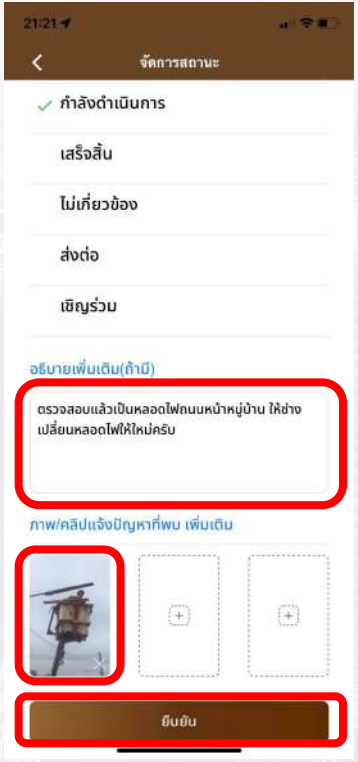
02 กดปุ่ม “รอรับเรื่อง”
กดปุ่ม “จัดการ”

Traffy*

ฐานที่ 7

บริหารจัดการปัญหา (ปรับสถานะ)





03 ตรวจสอบประเภทปัญหา
(เลือกเปลี่ยนหากไม่ถูกต้อง)

เลือกจัดการสถานะ (กำลังดำเนินการ, ส่งต่อ ไปยังหน่วยงานอื่น หรือ เชิญร่วม ให้แก้ไขร่วมกัน)

พิมพ์รายละเอียดการแก้ปัญหา
เพิ่มรูปภาพ/คลิป แล้ว กด ยืนยัน

Traffy*

บริหารจัดการปัญหา (ปรับสถานะ)

04 เรื่องจะย้ายมาอยู่ในเมนู “กำลังดำเนินการ” สามารถปรับสถานะต่อได้

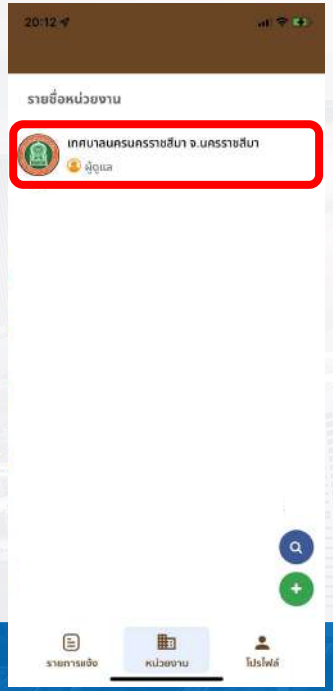
ประชาชนจะได้รับแจ้งเตือนและได้รับการ์ดติดตามความก้าวหน้า

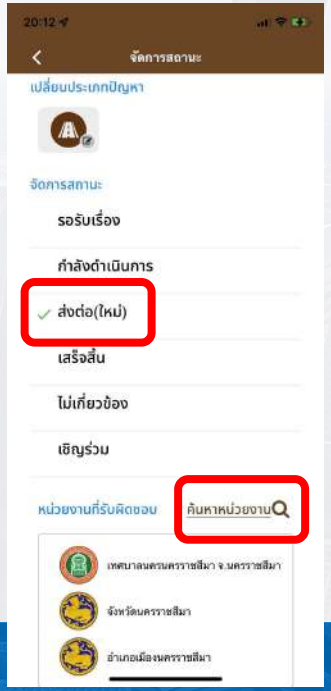
เมื่อสถานะเสร็จสิ้นประชาชนจะได้รับแจ้งเตือน ให้คะแนนการจัดการปัญหา และตอบแบบสอบถาม

การส่งต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไขปัญหา

Traffy*

การส่งต่อให้หน่วยงานอื่นแก้ไขปัญหา





01 กดเลือกชื่อหน่วยงานของท่าน

02 กดปุ่ม “จัดการ” เรื่องแจ้งที่ต้องการส่งต่อ

03 กดจัดการสถานะ “ส่งต่อ” แล้วกดปุ่ม “ค้นหาหน่วยงาน”

Traffy*

การส่งต่อให้หน่วยงานอื่นแก้ไขปัญหา

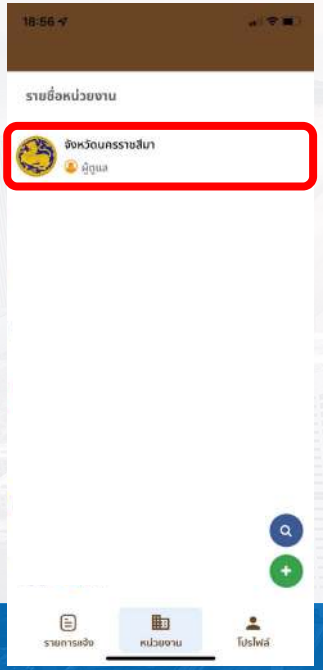
04 พิมพ์ค้นหาชื่อหน่วยงาน
กดปุ่ม “รีเทิร์น”
แล้ว กดปุ่ม “ส่งต่อ”

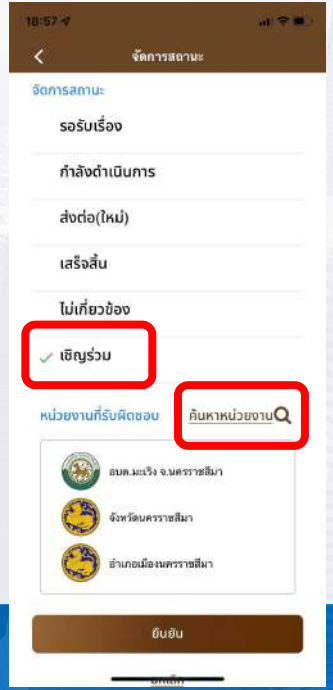
05 กดปุ่มยืนยัน เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น
ดำเนินการแก้ไข จากนั้นระบบจะแจ้งเตือน
ไปยังหน่วยงานส่งต่อดำเนินการ

การเชิญร่วมหน่วยงาน เพื่อดำเนินการร่วมแก้ไข

Traffy*

การเชิญร่วมหน่วยงานให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน





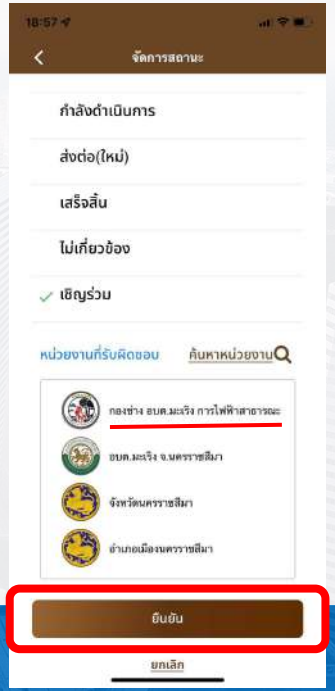
01 กดเลือกชื่อหน่วยงานของท่าน

02 กดปุ่ม “จัดการ” เรื่องแจ้งที่ต้องการเชิญร่วม

03 กดจัดการสถานะ “เชิญร่วม” แล้วกดปุ่ม “ค้นหาหน่วยงาน”

การเชิญร่วมหน่วยงานเพื่อดำเนินการร่วมแก้ไข

04 พิมพ์ค้นหาชื่อหน่วยงาน
กดปุ่ม “รีเทิร์น”
แล้ว กดปุ่ม “เชิญร่วม”

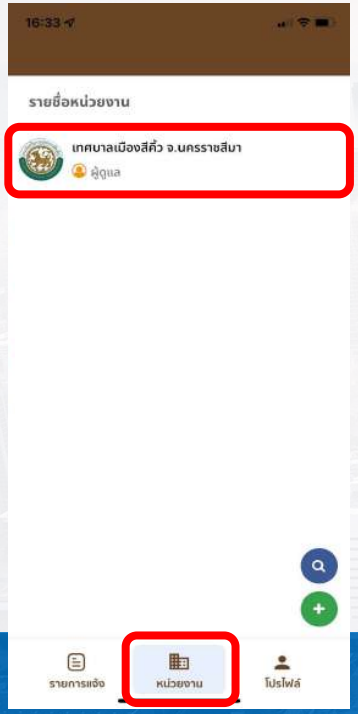


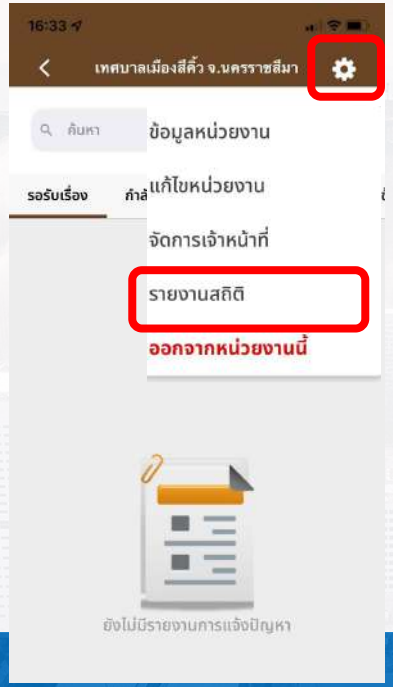
05 กดปุ่มยืนยัน เพื่อเชิญร่วมหน่วยงานดำเนินการแก้ไข จากนั้นระบบจะแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานเชิญร่วมดำเนินการ

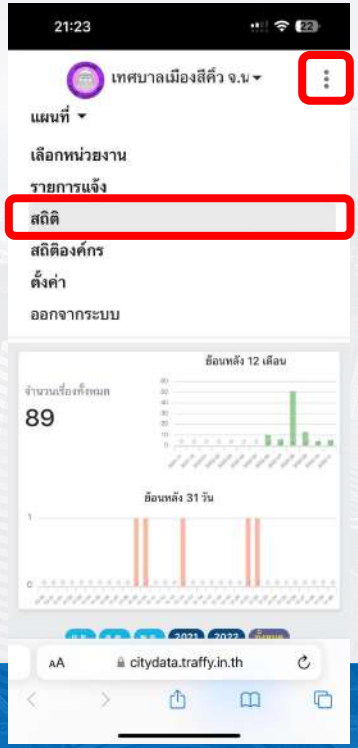
Traffy*

ฐานที่ 7

รายงานสถิติ







01 กดปุ่ม

แล้วกดเลือกหน่วยงานของท่าน

02 กดปุ่ม
กดปุ่ม “รายงานสถิติ”

03 กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” ด้วยชื่อบัญชีเดียวกันกับการใช้งานบนแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

04 กดปุ่ม แล้วกดเมนู “สถิติ”

Traffy*

ดูสถิติ

จำนวนเรื่อง
1,123
+100% เทียบ 2 ปีก่อนหน้า

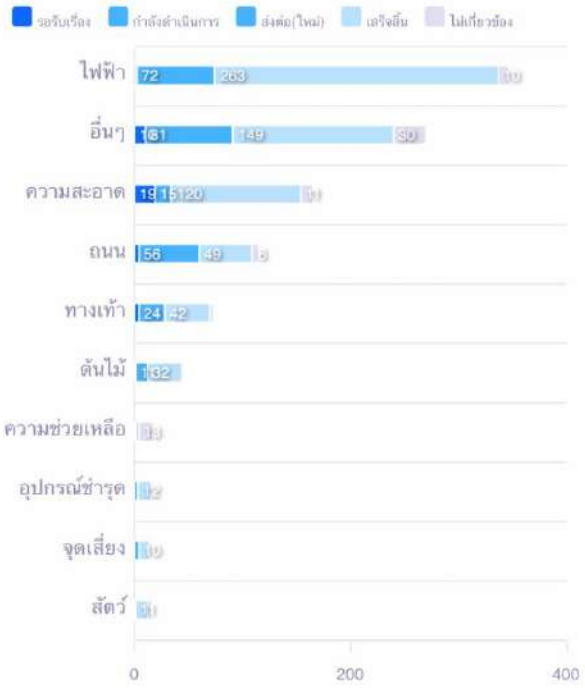
รอรับเรื่อง
41
+100% เทียบ 2 ปีก่อนหน้า

กำลังดำเนินการ
281
+100% เทียบ 2 ปีก่อนหน้า

ส่งต่อ(ใหม่)
0
0% เทียบ 2 ปีก่อนหน้า

เสร็จสิ้น
700
+100% เทียบ 2 ปีก่อนหน้า

การแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

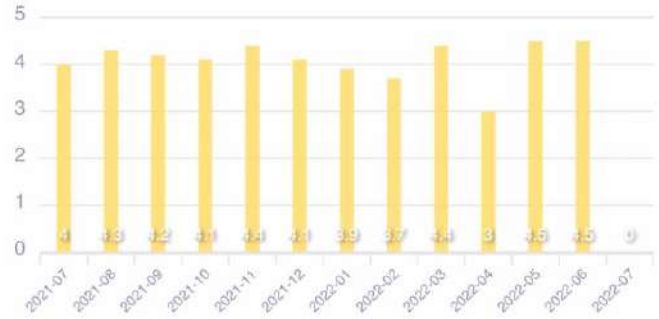


ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

คะแนน
4/5

จำนวน (ครั้ง)
438

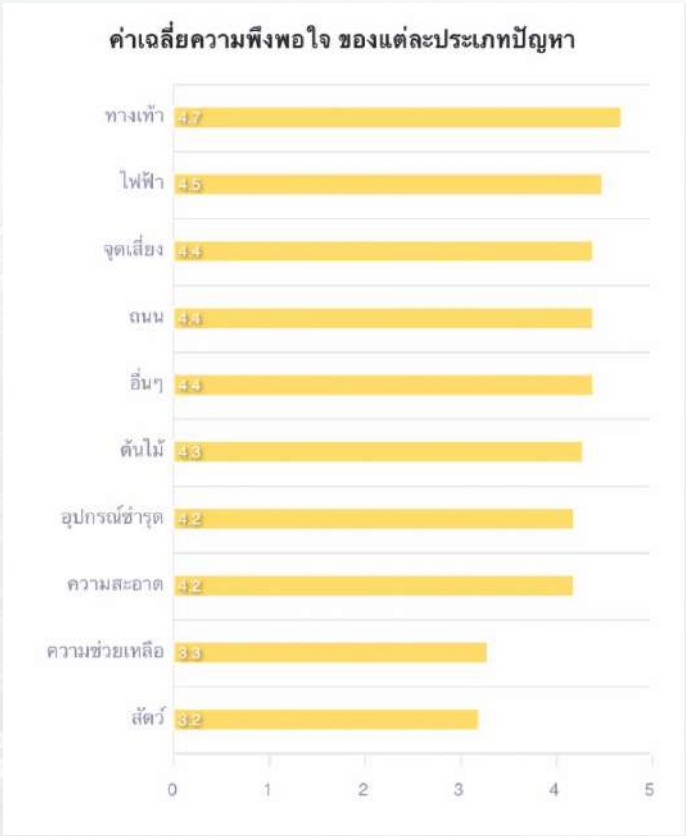
ย้อนหลัง 12 เดือน

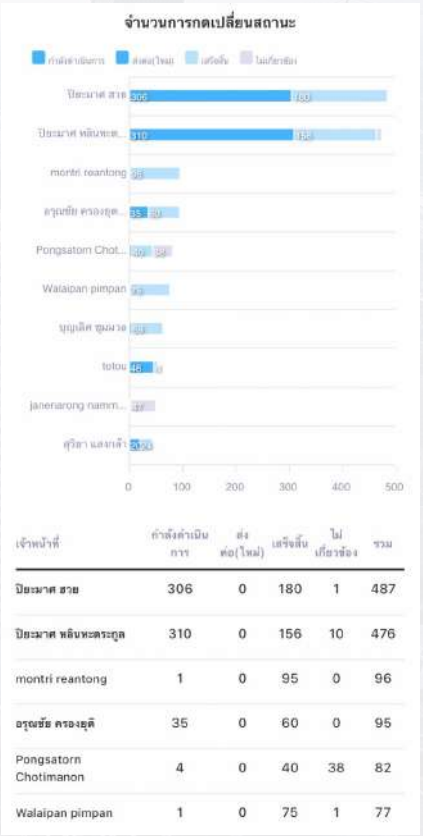


Traffy*

ฐานที่ 7

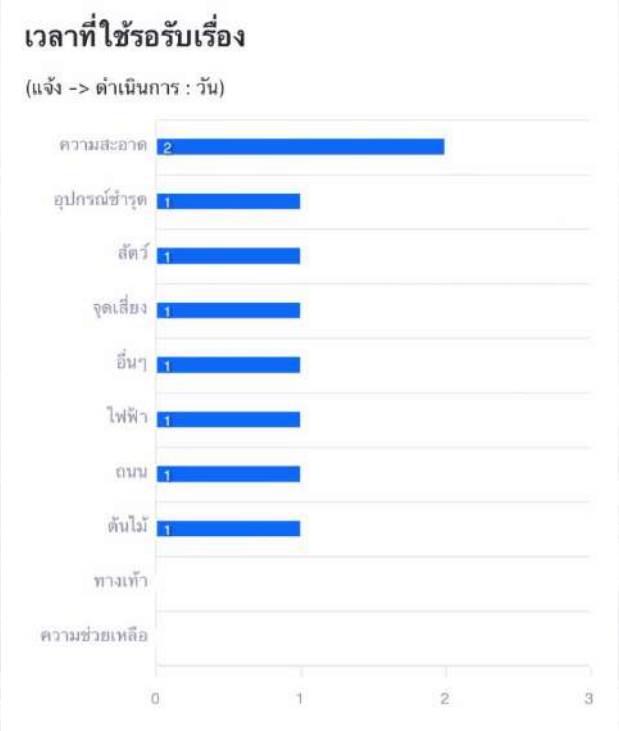
ดูสถิติ

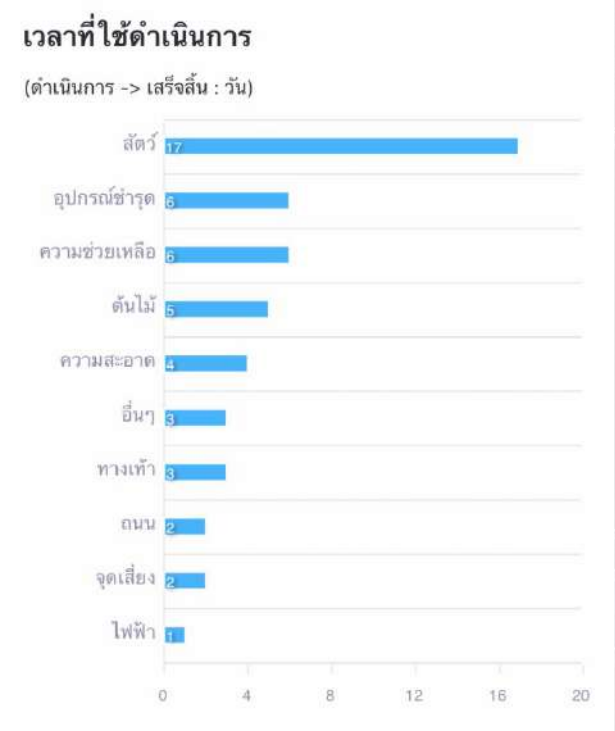


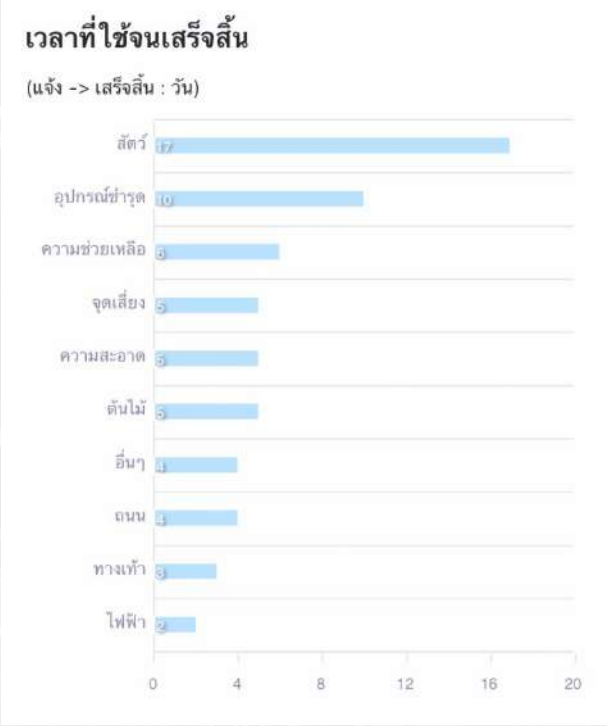


เจ้าหน้าที่	กำลังดำเนินการ	ส่งต่อ(ใหม่)	เสร็จสิ้น	ไม่เกี่ยวข้อง	รวม
ปิยะมาศ สาย	306	0	180	1	487
ปิยะมาศ หลินทะตระกูล	310	0	156	10	476
montri reantong	1	0	95	0	96
อรุณชัย ครองยุติ	35	0	60	0	95
Pongsatorn Chotimanon	4	0	40	38	82
Walaipan pimpan	1	0	75	1	77

ดูสถิติ


เวลาที่ใช้รอรับเรื่อง
(แจ้ง -> ดำเนินการ : วัน)
ความสะอาด
อุปกรณ์ชำรุด
สัตว์
จุดเสี่ยง
อื่นๆ
ไฟฟ้า
ถนน
ต้นไม้
ทางเท้า
ความช่วยเหลือ
2
1
1
1
1
1
1
1
0
1
2
3


เวลาที่ใช้ดำเนินการ
(ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : วัน)
สัตว์
อุปกรณ์ชำรุด
ความช่วยเหลือ
ต้นไม้
ความสะอาด
อื่นๆ
ทางเท้า
ถนน
จุดเสี่ยง
ไฟฟ้า
17
6
6
5
4
3
3
2
2
1
0
4
8
12
16
20


เวลาที่ใช้จนเสร็จสิ้น
(แจ้ง -> เสร็จสิ้น : วัน)
สัตว์
อุปกรณ์ชำรุด
ความช่วยเหลือ
จุดเสี่ยง
ความสะอาด
ต้นไม้
อื่นๆ
ถนน
ทางเท้า
ไฟฟ้า
17
10
6
5
5
5
4
4
3
2
0
4
8
12
16
20

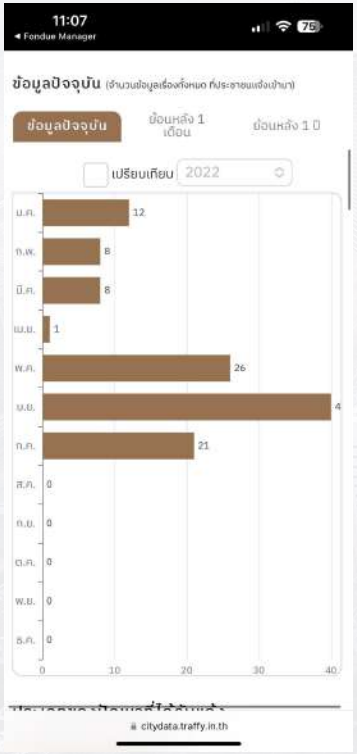
Traffy*

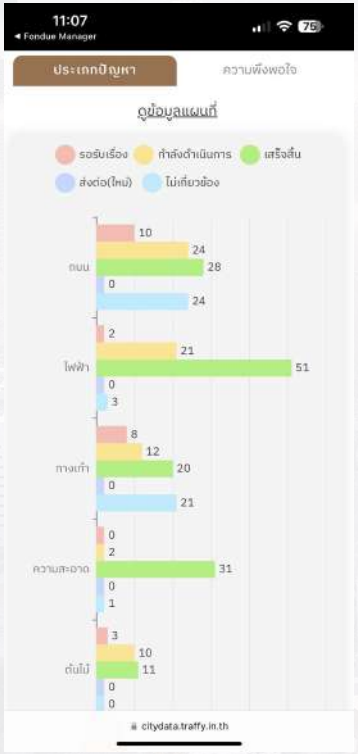
ฐานที่ 7

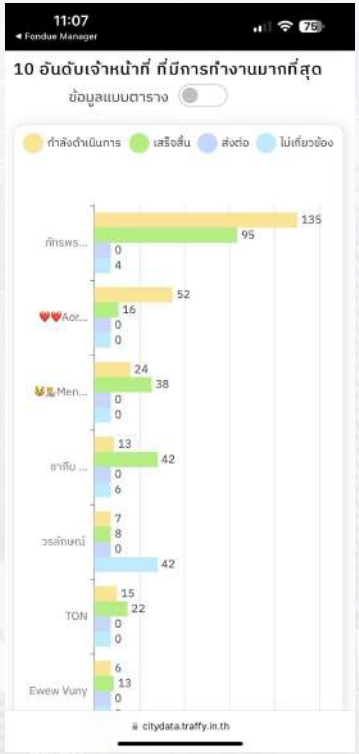
สถิติ (ใหม่)

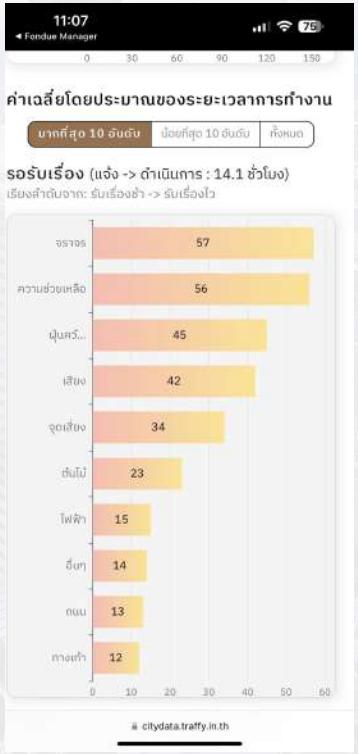
Traffy*

สถิติ (ใหม่)

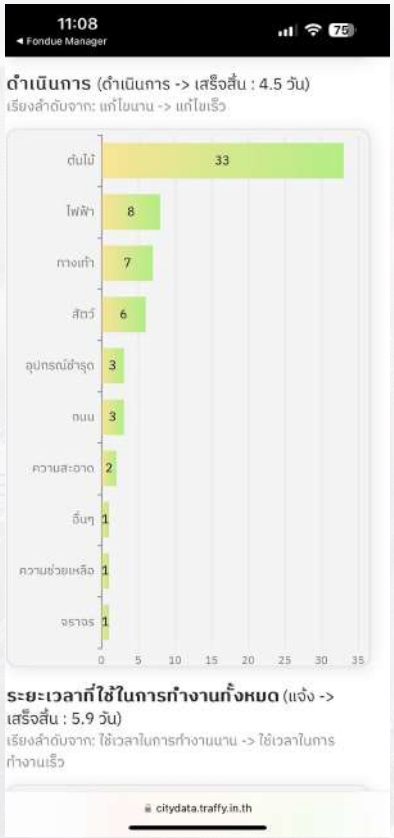


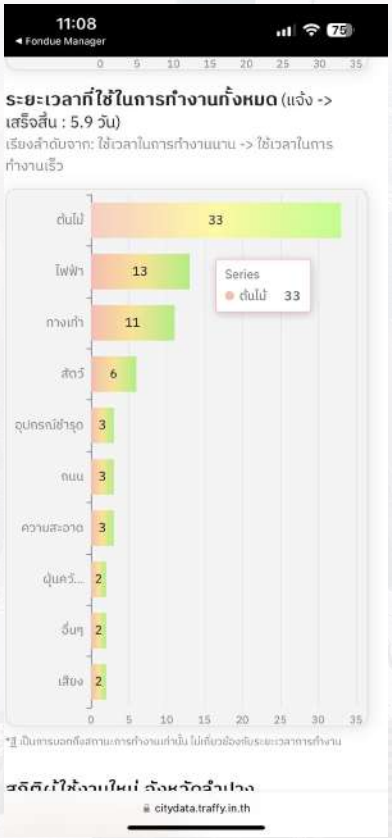


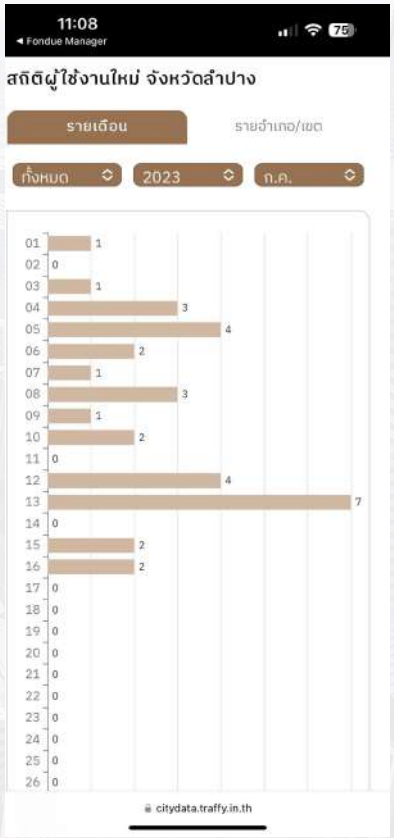




สถิติ (ใหม่)


11:08
Fondue Manager
ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 4.5 วัน)
เรียงลำดับจาก: แก้ไขนาน -> แก้ไขเร็ว
ต้นไม้ 33
ไฟฟ้า 8
ทางเท้า 7
สัตว์ 6
อุปกรณ์ชำรุด 3
ถนน 3
ความสะอาด 2
อื่นๆ 1
ความช่วยเหลือ 1
จราจร 1
0 5 10 15 20 25 30 35
ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 5.9 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว
citydata.traffy.in.th

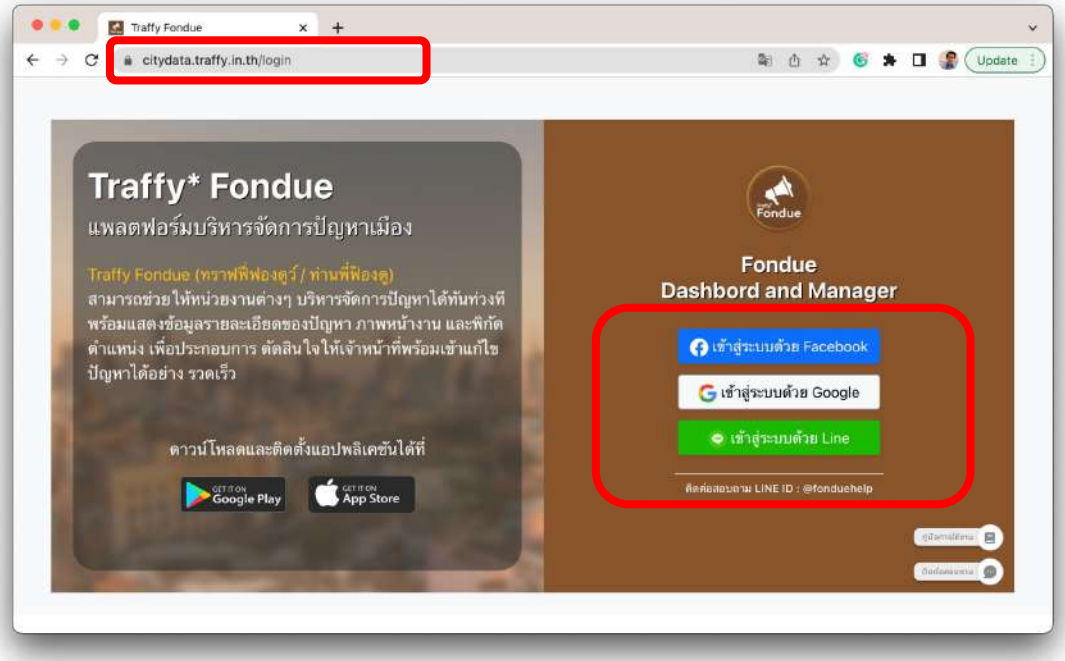

11:08
Fondue Manager
ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 5.9 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว
ต้นไม้ 33
ไฟฟ้า 13
ทางเท้า 11
สัตว์ 6
อุปกรณ์ชำรุด 3
ถนน 3
ความสะอาด 3
ฝุ่นควัน... 2
อื่นๆ 2
เสียง 2
Series
ต้นไม้ 33
0 5 10 15 20 25 30 35
citydata.traffy.in.th


11:08
Fondue Manager
สถิติผู้ใช้งานใหม่ จังหวัดลำปาง
รายเดือน
รายอำเภอ/เขต
ทั้งหมด
2023
ก.ค.
01 1
02 0
03 1
04 3
05 4
06 2
07 1
08 3
09 1
10 2
11 0
12 4
13 7
14 0
15 2
16 2
17 0
18 0
19 0
20 0
21 0
22 0
23 0
24 0
25 0
26 0
citydata.traffy.in.th

8 บริหารจัดการปัญหาและแสดงสถิติผ่านเว็บไซต์

https://citydata.traffy.in.th

บริหารจัดการปัญหาผ่านเว็บไซต์ (ปรับสถานะ)

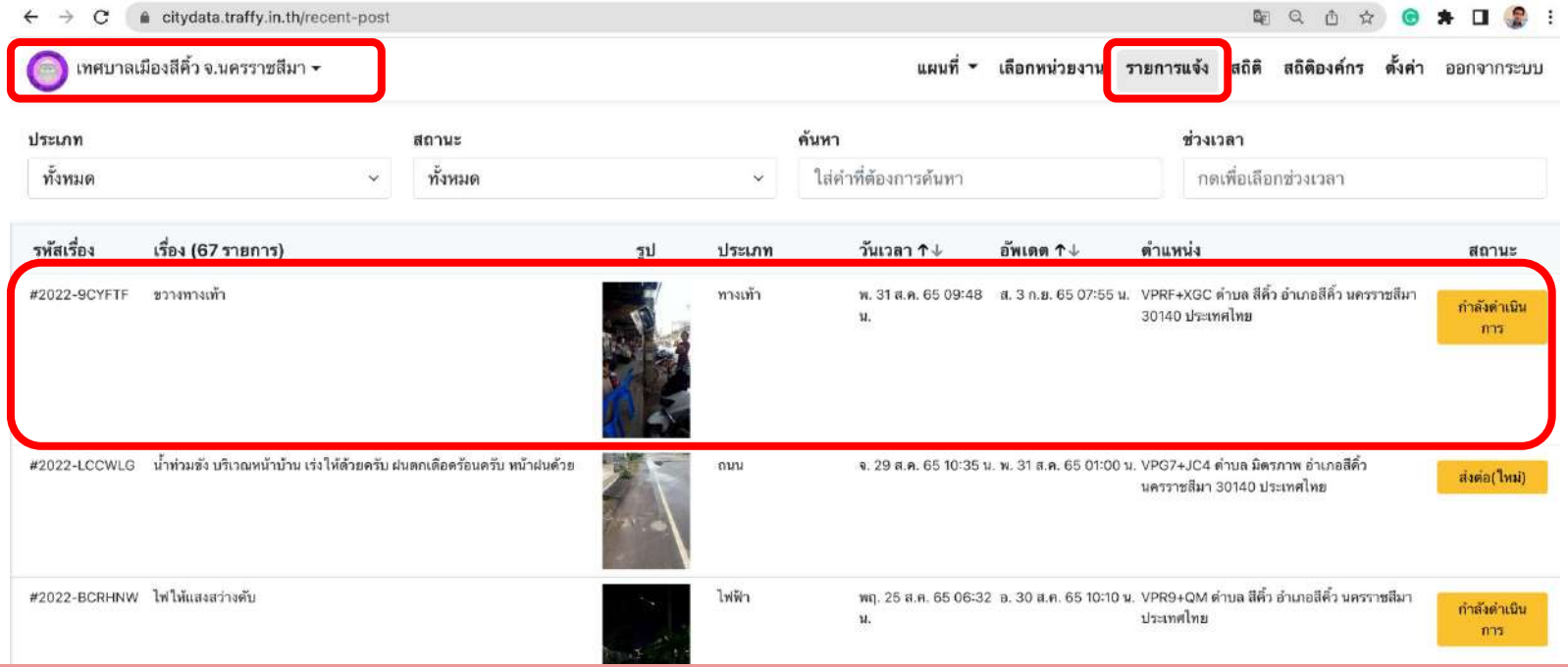


01 เข้าเว็บไซต์ https://citydata.traffy.in.th

02 กดเข้าสู่ระบบด้วย LINE, Facebook หรือ Google (ควรใช้ชื่อบัญชีเดียวกันกับที่ขอเปิดใช้ครั้งแรก แล้วจะพบหน่วยงานของท่าน)

Traffy*

บริหารจัดการปัญหาผ่านเว็บไซต์ (ปรับสถานะ)

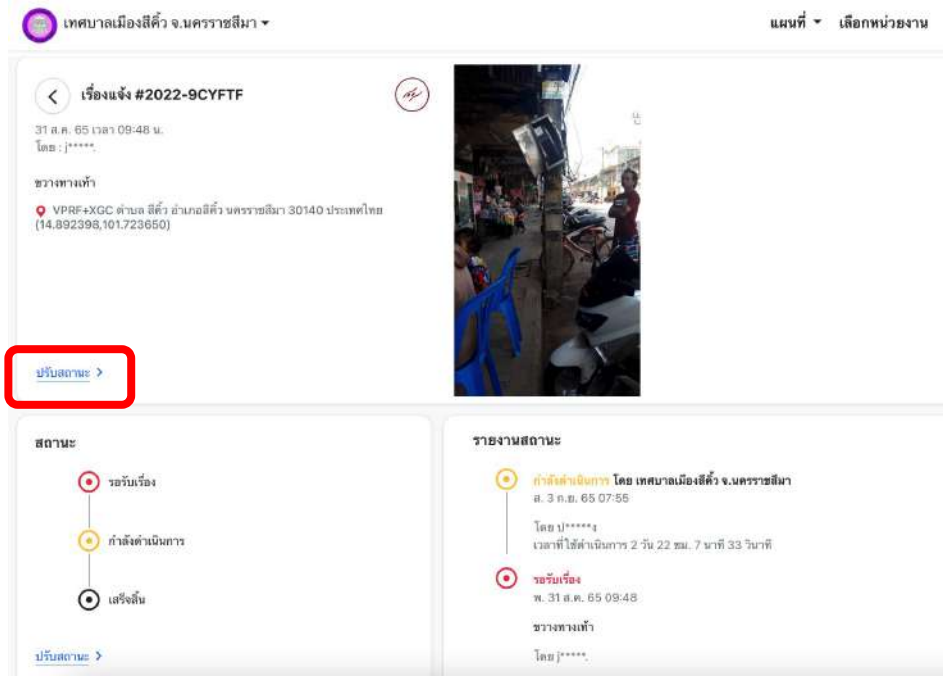


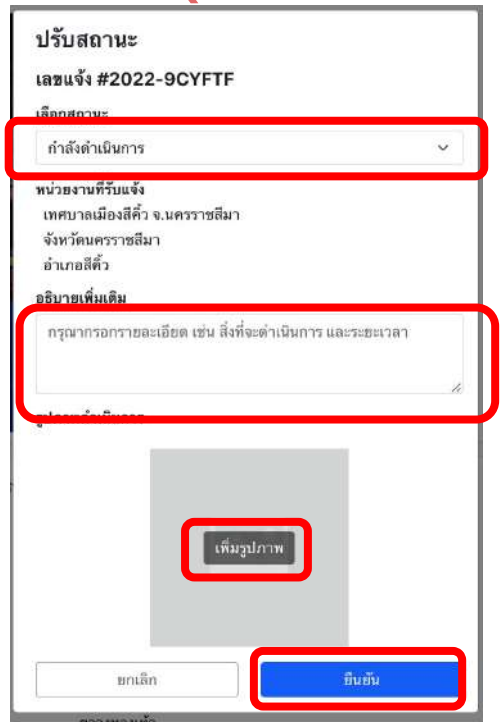
03 ระบบแสดงชื่อหน่วยงาน และเรื่องแจ้งจากประชาชน

04 เลือกกดเรื่องแจ้งที่ต้องการดำเนินการ

Traffy*

บริหารจัดการปัญหาผ่านเว็บไซต์ (ปรับสถานะ)



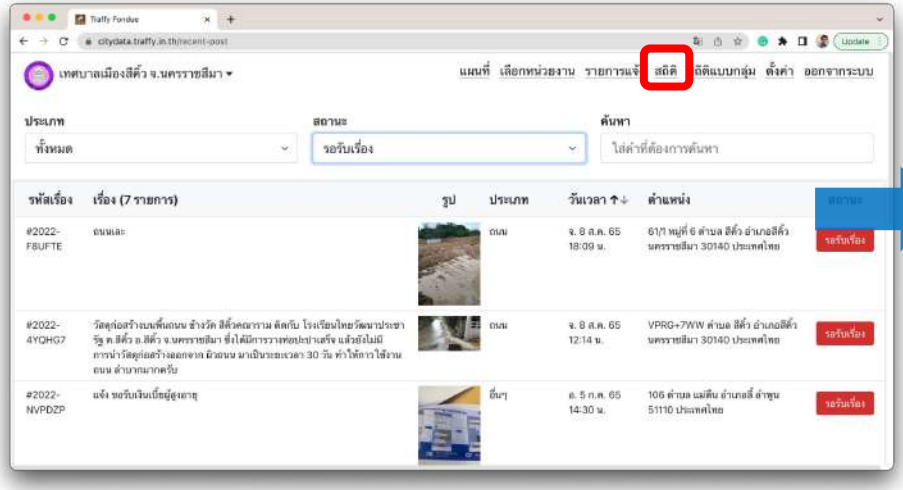


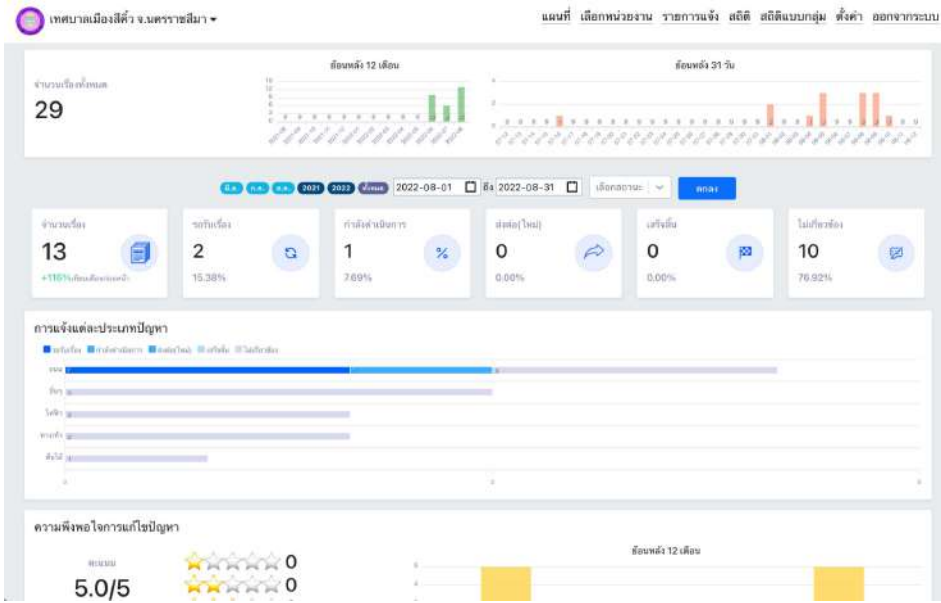
05 เลือกปรับสถานะ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

06 เลือกสถานะ พิมพ์คำอธิบาย และเพิ่มรูปภาพรายละเอียดของปัญหาที่แก้ไข แล้วกดปุ่ม ยืนยัน

Traffy*

แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง





01 กดเมนู สถิติ

02 ระบบแสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งของท่าน

Traffy*

แสดงรายงานสถิติองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	จนท.	แจ้ง	รอรับเรื่อง	ส่งต่อ	ดำเนินการ	เสร็จสิ้น	ไม่เกี่ยวข้อง	เปิดเรื่องเติม	พึงพอใจ
1	กองการศึกษา ทม.สีคิ้ว	ใช้งานน้อย	3	3	0	0	0	2	1	0	4.67
2	กองคลัง ทม.สีคิ้ว	ใช้งานน้อย	5	2	0	0	0	2	0	0	5.00
3	กองช่าง ทม.สีคิ้ว	ใช้งานปรกติ	5	12	0	0	2	4	6	0	4.88
4	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ทม.สีคิ้ว	ใช้งานน้อย	7	5	1	1	0	3	0	0	5.00
5	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทม.สีคิ้ว	ใช้งานน้อย	6	3	0	0	0	1	2	0	5.00
6	สำนักปลัดเทศบาล ทม.สีคิ้ว	ใช้งานน้อย	16	7	0	0	0	4	3	0	4.40

แสดงรายการ 1 ถึง 6 จากทั้งหมด 6 รายการ

หน้า 1

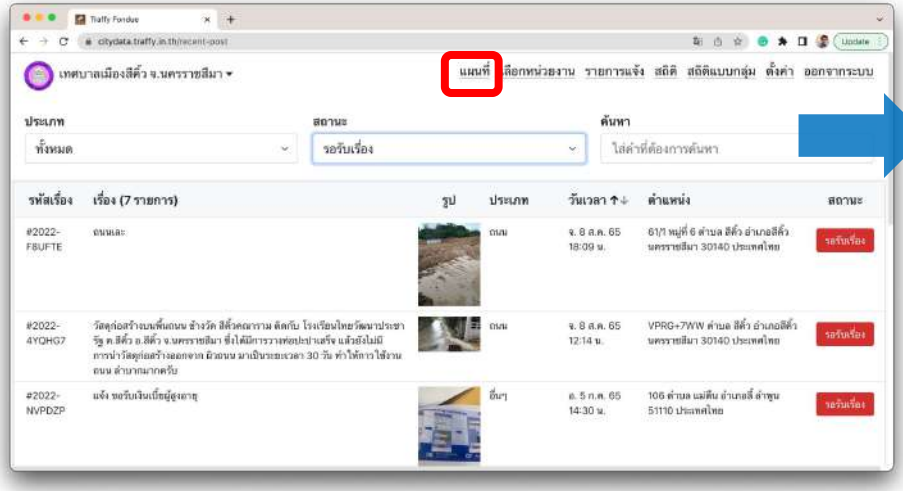
01 กดเมนู สถิติองค์กร

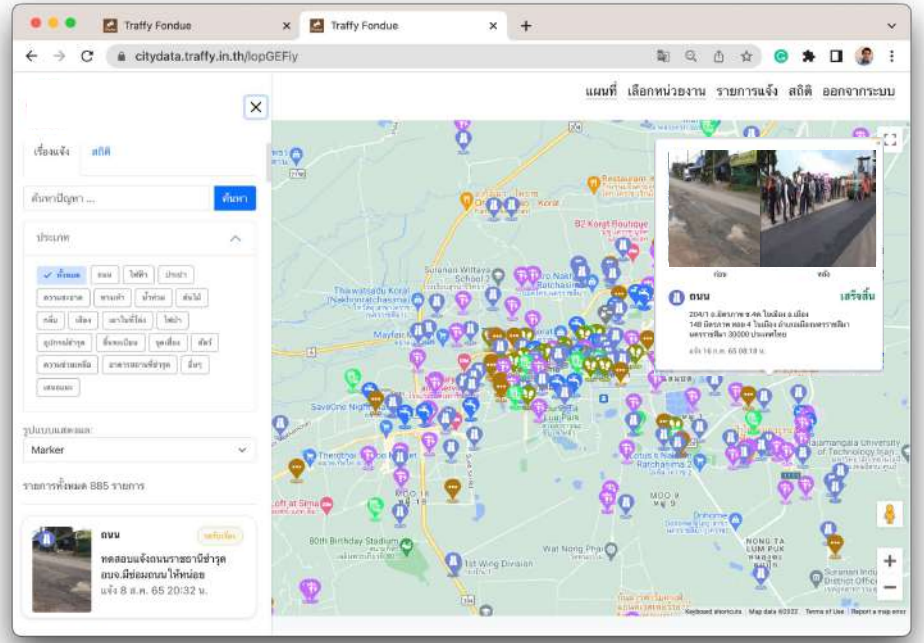
02 ระบบแสดงรายงานสถิติขององค์กรท่าน

Traffy*

แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งบนแผนที่ออนไลน์

ฐานที่ 8





01 กดเมนู แผนที่

02 ระบบแสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งบนแผนที่ออนไลน์ของท่าน
(หากไม่พบให้กดเมนูตั้งค่า เพื่อเปิดใช้บริการ)

9 บริหารจัดการปัญหาและแสดงสถิติผ่าน LINE Fondue Manager

ขั้นตอนการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่าน LINE สำหรับเจ้าหน้าที่

(LINE Fondue Manager)

3 ขั้นตอนการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่าน LINE สำหรับเจ้าหน้าที่ (LINE Fondue Manager)

1. เพิ่มเพื่อนกับ LINE @fonduemanager

1.1 เพิ่มด้วยลิ้งค์ https://lin.ee/HlKwGkD
1.2 เพิ่มด้วยการสแกน QR code
1.3 เพิ่มด้วยการค้นหา ID @fonduemanager

2. ขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยของท่าน

2.1 แบบมีรหัสเจ้าหน้าที่
2.2 แบบขออนุมัติจากผู้ดูแล

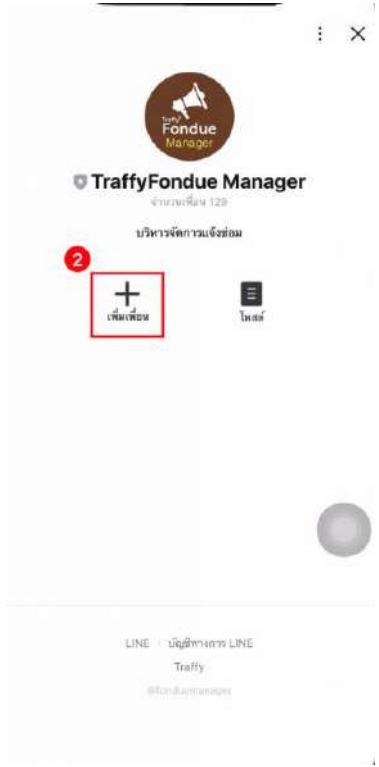
3. รับเรื่องและบริหารจัดการเรื่องแจ้ง

3.1 ปรับปรุงสถานะเรื่องแจ้ง
3.2 แสดง QR code สำหรับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
3.3 แสดงสถิติรับแจ้งและบริหารจัดการ
3.4 ค้นหาเรื่องแจ้ง เพื่อบริหารจัดการ

1. เพิ่มเพื่อนกับ LINE @fonduemanager

1.1 เพิ่มด้วยลิ้งค์ https://lin.ee/HlKwGkD

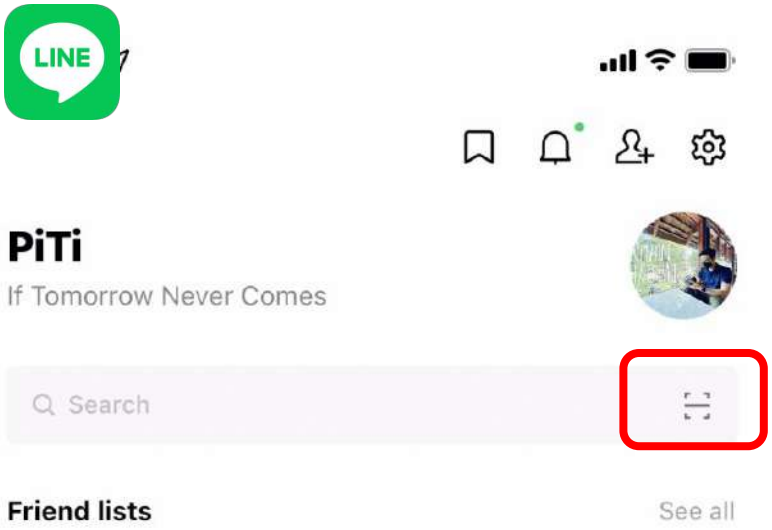
1 กดที่ลิงค์
https://lin.ee/HlKwGkD



2 กดปุ่ม "+ เพิ่มเพื่อน"
แล้วกดปุ่ม "แชท"

3 กดปุ่ม "เริ่มใช้งาน"
เพื่อค้นหาหน่วยงานของท่าน

1.2 เพิ่มเพื่อนด้วยการสแกน QR code

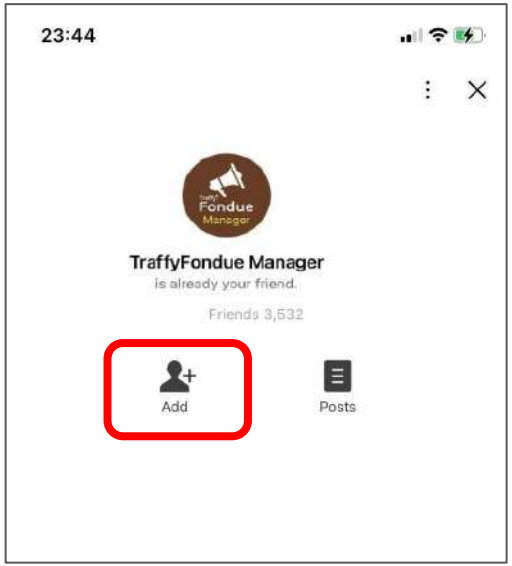


https://lin.ee/RMocriC

1 เปิด LINE → กด Home หรือ Chat → กดปุ่มสแกนคิวอาร์โค้ด

2 สแกน QR code เพิ่มเพื่อน

1.2 เพิ่มเพื่อนด้วยการสแกน QR code

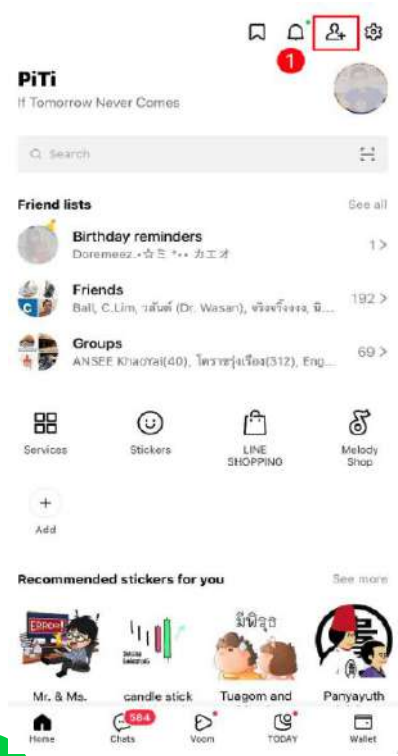


3 กดที่ลิงค์ด้านบน

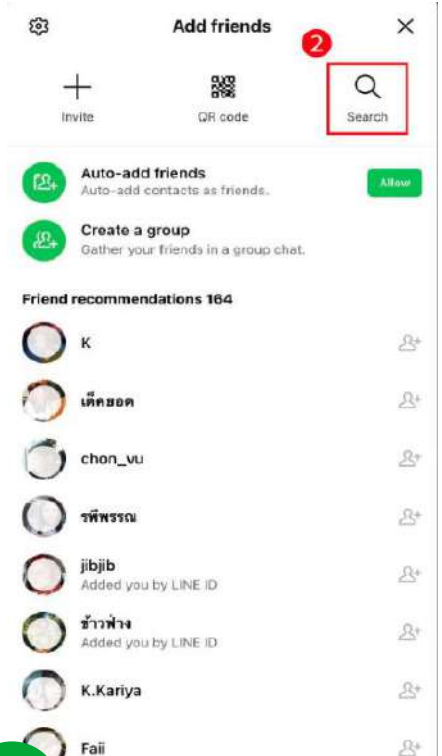
4 กด เพิ่มเพื่อน “Traffy Fondue Manager”

5 เริ่มต้นใช้งานระบบบริหารจัดการปัญหาเมือง

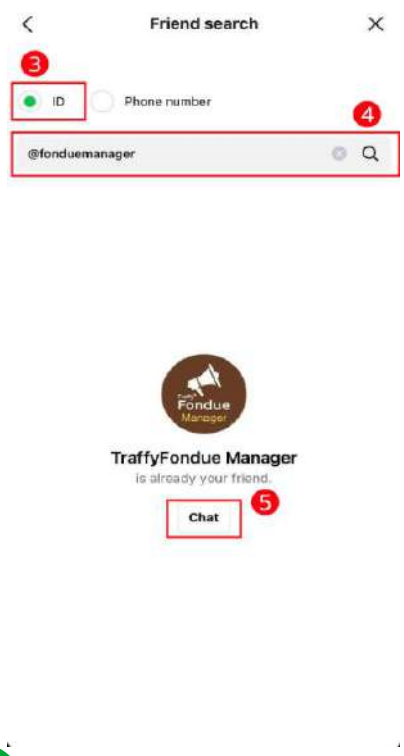
1.3 เพิ่มเพื่อนด้วยการค้นหา ID @fonduemanager



1 กดปุ่มเพิ่มเพื่อน



2 กดปุ่ม "Search"



3-5 3. กดปุ่ม "ID" 4.พิมพ์ LINE ID "@traffymanager" แล้วกดค้นหา 5.กดปุ่ม "Chat"

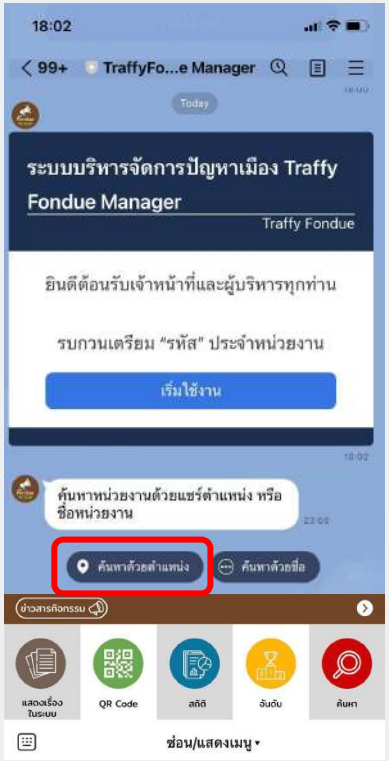
เริ่มต้นใช้งาน

2. ขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยของท่าน

2.1 ขอเป็นเจ้าหน้าที่แบบมีรหัสเจ้าหน้าที่

2.1 ขอเป็นเจ้าหน้าที่แบบมีรหัสเจ้าหน้าที่

1 กดปุ่ม "เริ่มใช้งาน"



2 กดปุ่ม "ค้นหาด้วยตำแหน่ง"

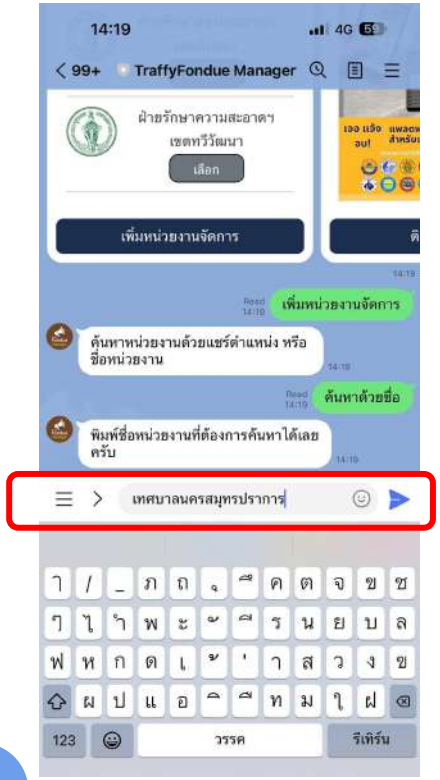
3 เลื่อนหมุดตำแหน่ง
หรือพิมพ์ค้นหา แล้วกดปุ่ม "Share"

หรือ กดปุ่ม
"ค้นหาด้วยชื่อ"

2.1 ขอเป็นเจ้าหน้าที่แบบมีรหัสเจ้าหน้าที่

1 กดปุ่ม "เริ่มใช้งาน"

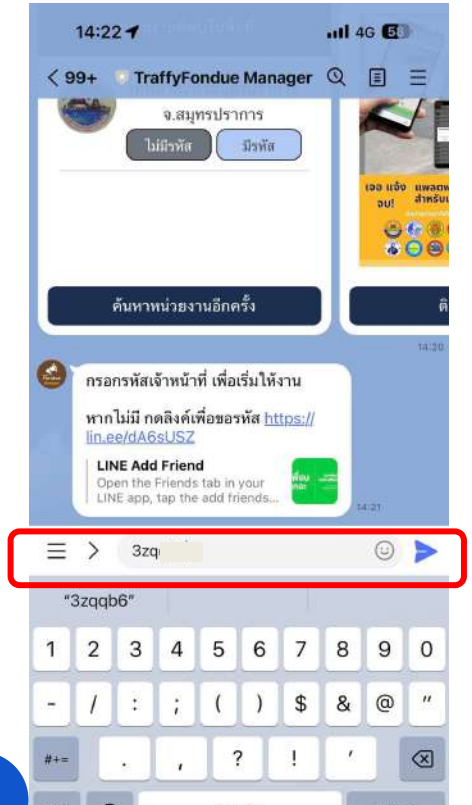
2 กดปุ่ม "ค้นหาด้วยชื่อ"



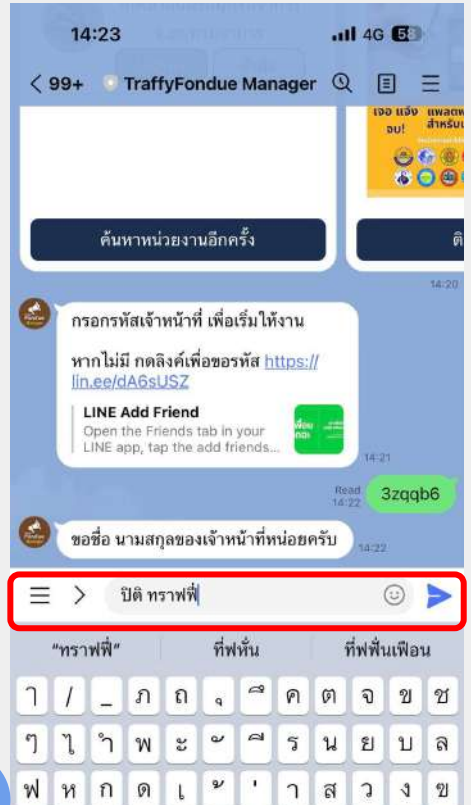
3 พิมพ์ชื่อหน่วยงานของท่าน

2.1 ขอเป็นเจ้าหน้าที่แบบมีรหัสเจ้าหน้าที่

4 กดปุ่ม "มีรหัส" ของหน่วยงานที่ต้องการขอเป็นเจ้าหน้าที่



5 กดไอคอนคีย์บอร์ดเพื่อพิมพ์รหัส หากไม่มีให้ขอรหัสได้ที่ LINE ID @fonduehelp หรือ https://lin.ee/dA6sUSZ



6 พิมพ์ชื่อ นามสกุลของท่าน

2.1 ขอเป็นเจ้าหน้าที่แบบมีรหัสเจ้าหน้าที่

7 กดเลือกประเภทเพื่อรับการแจ้งเตือน

8 พิมพ์ชื่อตำแหน่งของท่าน

9 พิมพ์เบอร์โทรศัพท์ของท่าน

2.1 ขอเป็นเจ้าหน้าที่แบบมีรหัสเจ้าหน้าที่

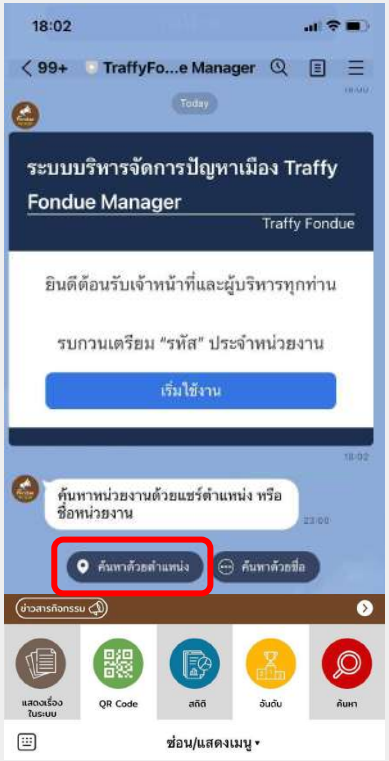
10

ระบบอนุมัติการเป็นเจ้าหน้าที่ของท่าน
กดเลือกสถานะเพื่อเริ่มต้นจัดการเรื่องแจ้งได้

2.2 ขอเป็นเจ้าหน้าที่จากผู้ดูแล

2.2 ขอเป็นเจ้าหน้าที่จากผู้ดูแล

1 กดปุ่ม "เริ่มใช้งาน"



2 กดปุ่ม "ค้นหาด้วยตำแหน่ง"

3 เลื่อนหมุดตำแหน่ง
หรือพิมพ์ค้นหา แล้วกดปุ่ม "Share"

หรือ กดปุ่ม
"ค้นหาด้วยชื่อ"

2.2 ขอเป็นเจ้าหน้าที่จากผู้ดูแล

4

กดปุ่ม "ไม่มีรหัส" เพื่อส่งคำขอเป็นเจ้าหน้าที่ไปยังผู้ดูแลหน่วยงาน

5

ระบบจะส่งคำขอเป็นเจ้าหน้าที่ไปยังผู้ดูแลในหน่วยงาน

เมื่อผู้ดูแลอนุมัติคำขอ
ท่านจะได้รับแจ้งเตือนและเริ่มใช้งานได้

3. รับเรื่องและบริหารจัดการเรื่องแจ้ง

3.1) ปรับปรุงสถานะเรื่องแจ้ง

3.1) ปรับปรุงสถานะเรื่องแจ้ง

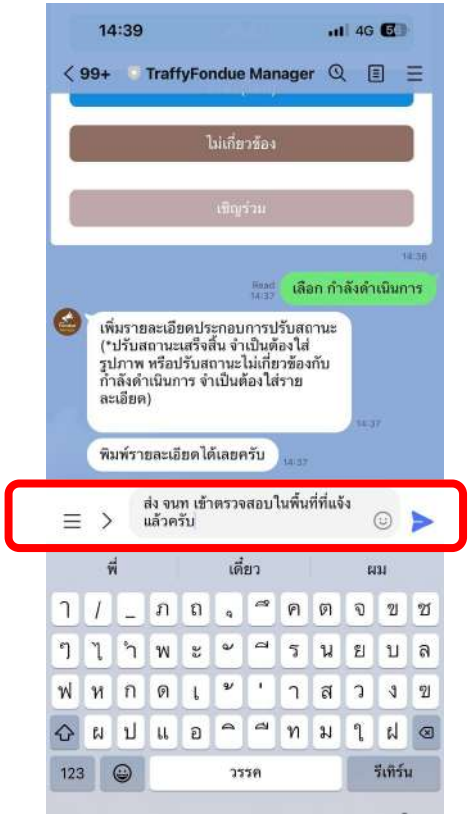
1. กดเมนู “แสดงเรื่องในระบบ” แล้วกดเลือกสถานะที่ต้องการจัดการ

2. กดปุ่ม “จัดการ” เพื่อปรับปรุงสถานะ

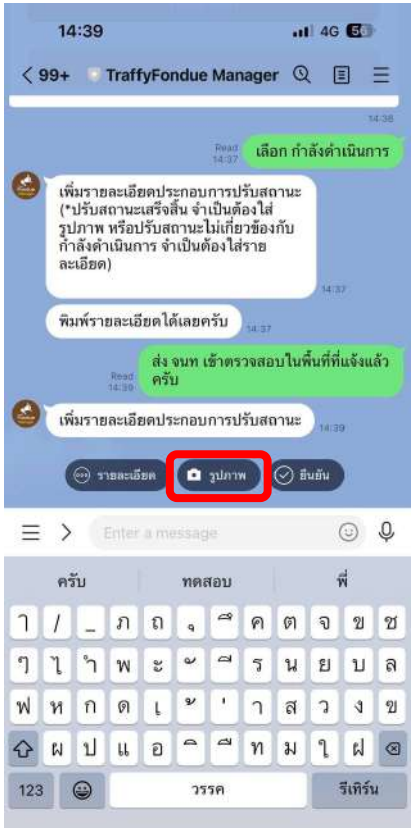
3. กดปุ่ม “กำลังดำเนินการ” เพื่อจัดการสถานะของปัญหา

4. กดปุ่ม “รายละเอียด” เพื่อพิมพ์ข้อความการแก้ไขปัญหาแล้วกดส่ง

3.1) ปรับปรุงสถานะเรื่องแจ้ง



5. พิมพ์ข้อความการแก้ไขปัญหา แล้วกดส่ง



6. กดปุ่ม “รูปภาพ” เพื่อถ่ายรูป แล้วกดเพื่อส่งรูปภาพการแก้ไขปัญหา

7. กดปุ่ม “ยืนยัน” เพื่อบันทึกข้อมูลและแจ้งเตือนไปยังผู้แจ้ง

3.1) ปรับปรุงสถานะเรื่องแจ้ง

7. กดปุ่ม “ยืนยัน” เพื่อบันทึกข้อมูลและแจ้งเตือนไปยังผู้แจ้ง

*หากต้องการแก้ไขรายละเอียดหรือรูปภาพ ท่านสามารถกดปุ่ม “รายละเอียด” หรือ “รูปภาพ” ได้อีกครั้ง จากนั้นจึงกดปุ่ม “ยืนยัน”

8. ระบบแสดงการ์ดจัดการสถานะของท่าน และสามารถกดปรับปรุงสถานะให้ประชาชนรับทราบได้ต่อไป เมื่อมีการแก้ไขปัญหา

3.2) การแสดง QR code สำหรับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

3.2) การแสดง QR code สำหรับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

1 กดปุ่ม "QR"

2 แสดงQR และ URL สำหรับเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน สแกนแจ้งเรื่องเข้าหน่วยงานโดยตรง

3.3) การแสดงสถิติรับแจ้งและบริหารจัดการ

3.3) การแสดงสถิติรับแจ้งและบริหารจัดการ

1

กดปุ่ม "สถิติ"

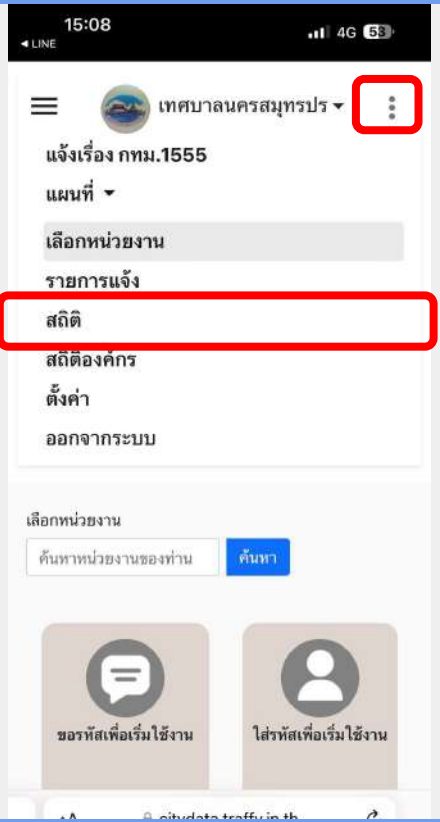
2

กดปุ่ม "รายงานสถิติและจัดการผ่านเว็บ"

3

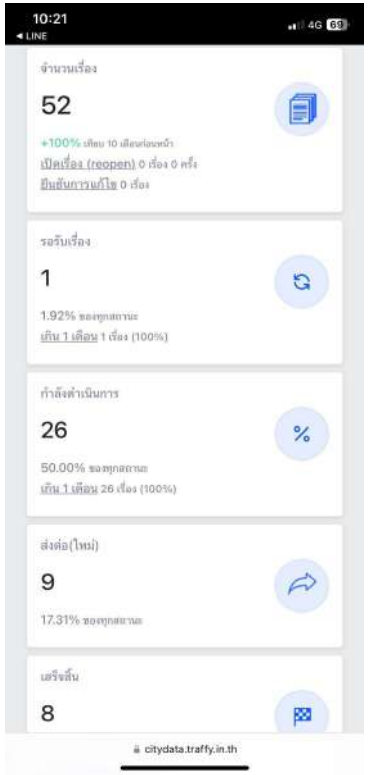
ระบบจะแสดงหน้าเว็บ citydata.traffy.in.th ให้ท่านกดเข้าสู่ระบบด้วยบัญชีเดียวกับการใช้งานผ่าน App

3.3) การแสดงสถิติรับแจ้งและบริหารจัดการ



4

กดปุ่ม ":" แล้วเลือกเมนู “สถิติ”



5

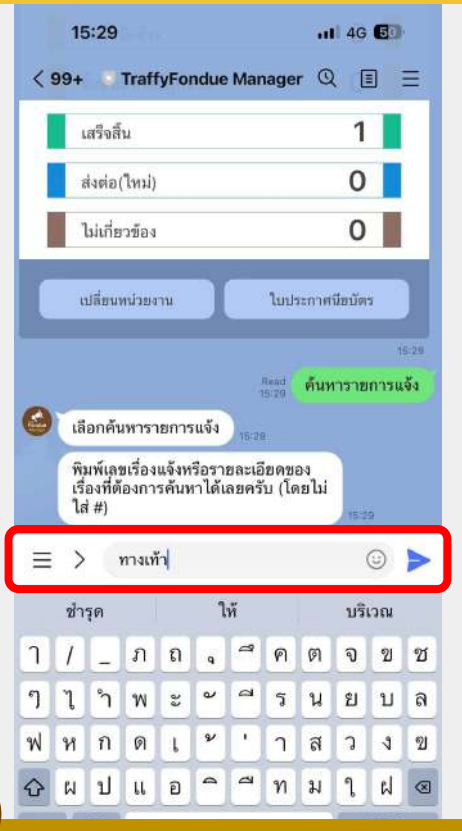
แสดงรายงานสถิติสำคัญ เช่น จำนวนเรื่องแจ้ง ทั้งหมด แยกตามสถานะ แยกตามประเภทปัญหา ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.4) ค้นหาเรื่องแจ้ง เพื่อบริหารจัดการ

3.4) ค้นหาเรื่องแจ้ง เพื่อบริหารจัดการ

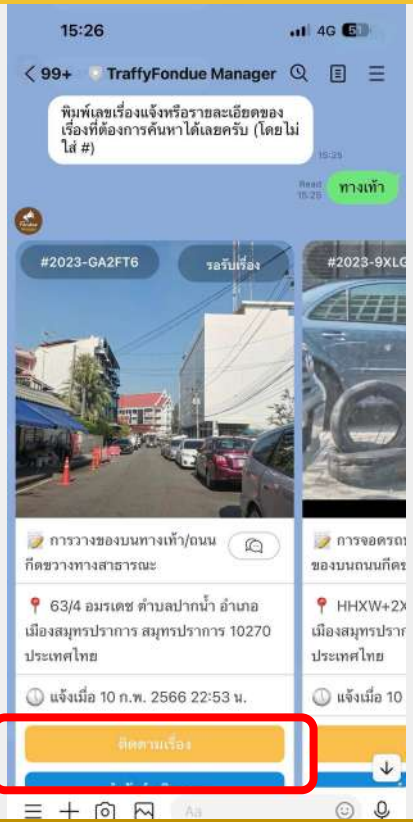
1 กดปุ่ม "ค้นหา"

2 กดเลือกปุ่ม ค้นหาด้วย เลขแจ้ง/รายละเอียดการแจ้ง หรือตำแหน่ง ที่ต้องการ



3 พิมพ์ข้อความที่ต้องการค้นหา หรือเลขแจ้งโดยไม่ใส่ #

3.4) ค้นหาเรื่องแจ้ง เพื่อบริหารจัดการ



4

แสดงเรื่องแจ้งที่ท่านค้นหา เพื่อกดปรับปรุงสถานะต่อไป
ท่านสามารถเลื่อนการ์ดซ้ายขวา เพื่อเลือกดูเรื่องแจ้งได้

Traffy*

ข้อมูลเพิ่มเติม

https://www.traffy.in.th/

ลงทะเบียนอบรมการใช้งาน

https://bit.ly/TrainingFondue

Traffy*

เรียนรู้การใช้งาน Traffy Fondue ผ่าน YouTube ด้วยตนเอง

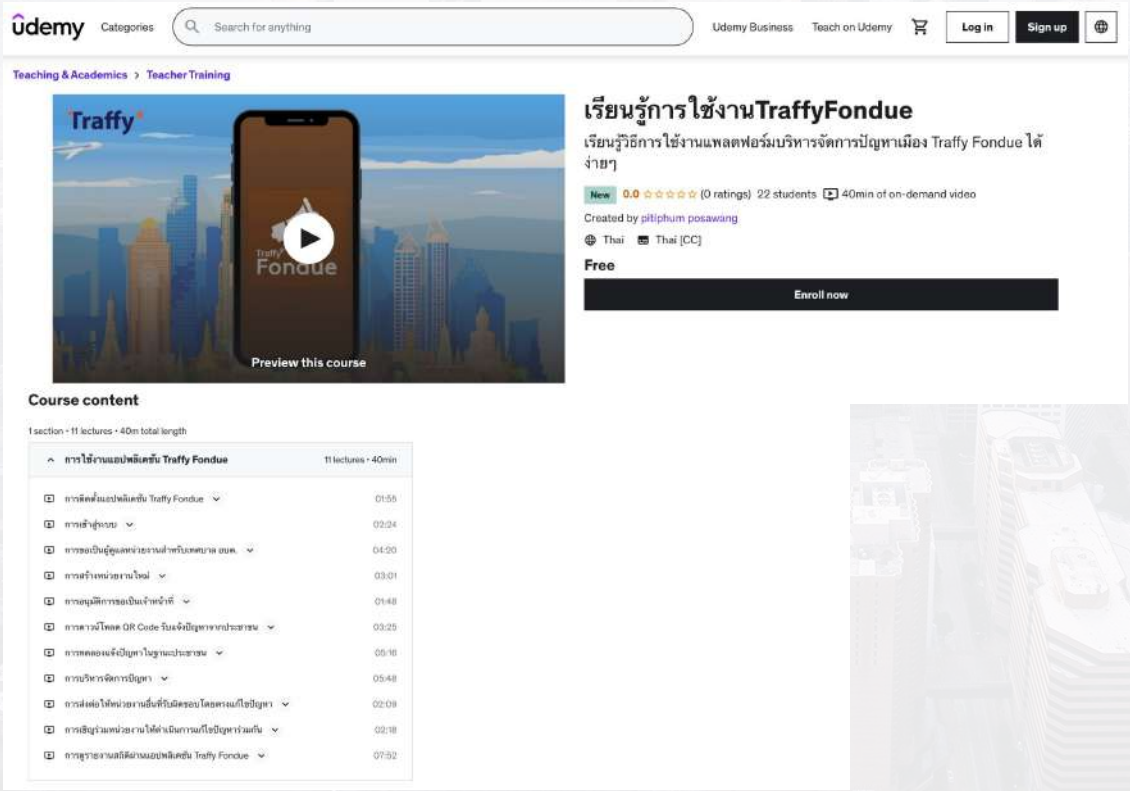
สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
บน iOS และ Android

สอนการใช้งาน Traffy Fondue บนเว็บไซต์
https://citydata.traffy.in.th

Traffy*

เรียนรู้การใช้งาน Traffy Fondue ผ่าน Udemy ด้วยตนเอง

https://www.udemy.com/course/traffyfondue/



แบบสอบถามความพึงพอใจ โครงการอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue รุ่นที่ 40

https://forms.gle/fHTgtVCBiuGRvyoA8

ผู้เข้าร่วมอบรมการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สามารถขอใบรับรองการผ่านการอบรมได้ ตามเงื่อนไข ดังนี้

1. มีการจัดอบรมขยายผลหรือสอนการใช้งานภายในหน่วยงานและนำเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเข้าระบบเพื่อบริหารจัดการปัญหา
2. มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งนำลิงค์การแจ้งเรื่องประจำหน่วยงานของท่านไปเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงานของท่าน
3. มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ใน Facebook หน่วยงานของท่าน
4. มีการรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาในหน่วยงานของท่านผ่านระบบ Traffy Fondue

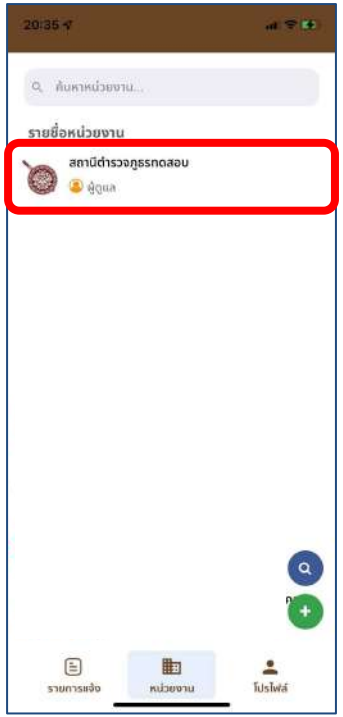
สแกน QR Code เพื่อขอใบรับรองผ่านการอบรมได้ที่นี่
https://forms.gle/7xzvsaFK8gPtshSr5

คำแนะนำ หลังการอบรมการใช้งาน Traffy Fondue

1. จัดอบรมขยายผลหรือสอนการใช้งานภายในหน่วยงานและนำเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเข้าระบบเพื่อบริหารจัดการปัญหา
2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงานของท่าน
3. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ใน Facebook หน่วยงานของท่าน
4. รับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาในหน่วยงานของท่านผ่านระบบ Traffy Fondue
5. ส่งเสริมการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน
    a. จัดทำป้ายโปรเตอร์ QR Code หน่วยงาน ขั้นตอนการแจ้ง เพื่อติดบอร์ดประชาสัมพันธ์/เคาน์เตอร์จุดบริการ ร้านอาหาร ร้านโทรศัพท์มือถือ ร้านของชำ ฯลฯ
    b. ลงพื้นที่ชุมชน ตลาด การประชุมต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์วิธีการแจ้งปัญหา
    c. สอนวิธีการแจ้งปัญหาให้นักเรียนในโรงเรียน เพื่อให้นักเรียนนำไปสอนผู้ปกครอง
6. ส่งเสริมการบริหารจัดการแก้ไขปัญหา สำหรับเจ้าหน้าที่
    a. ยกย่องชมเชย จนท. ในการกดรับเรื่องเร็ว แก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นได้เร็ว
    b. ให้รางวัล หรือใบประกาศนียบัตร

การลบหน่วยงานที่ท่านสร้างขึ้นมาเอง

- หากท่านสร้างหน่วยงาน **อปท**. ขึ้นมาเอง ท่านสามารถ**ลบ**หน่วยงาน ได้ดังนี้



01 กดชื่อหน่วยงาน ที่สร้างเอง

02 กดปุ่มฟันเฟือง เลือกเมนู “แก้ไขหน่วยงาน”

03 กดปุ่มรูปถังขยะ

04 กดปุ่ม “ยืนยัน” เพื่อลบหน่วยงานที่สร้างเอง

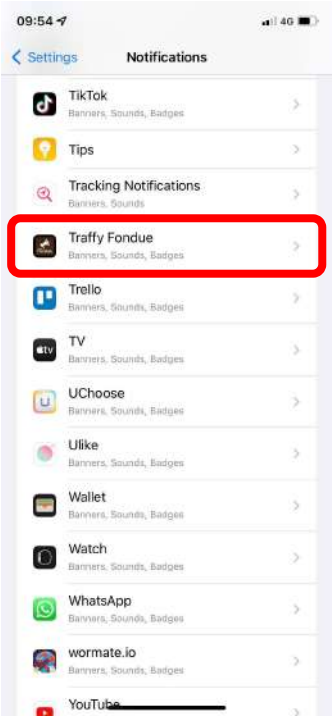
หมายเหตุ : หน่วยงานที่ท่านสร้างเอง จะไม่เชื่อมโยงกับหน่วยงานระดับอื่นๆ เช่น เทศบาล อบต อำเภอ จังหวัด จึงขอให้ท่านใช้หน่วยงานบัญชีทางการ ที่ทาง Traffy Fondue ได้สร้างไว้ให้แล้ว

การตรวจสอบการแจ้งเตือนบนโทรศัพท์มือถือของท่าน

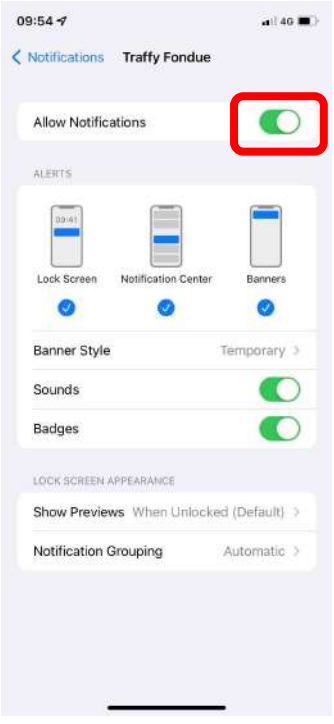
- หากท่านไม่ได้รับการแจ้งเตือน ให้ท่านตรวจสอบการเปิดการแจ้งเตือน ได้ดังนี้

01 กดไอคอน Setting

02 กดเมนู Notifications



03 กดเมนู Traffy Fondue



04 กดปุ่มเปิดการแจ้งเตือน

คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มขึ้นทะเบียน
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ

ดร.วสันต์ ภัทรอธิคม

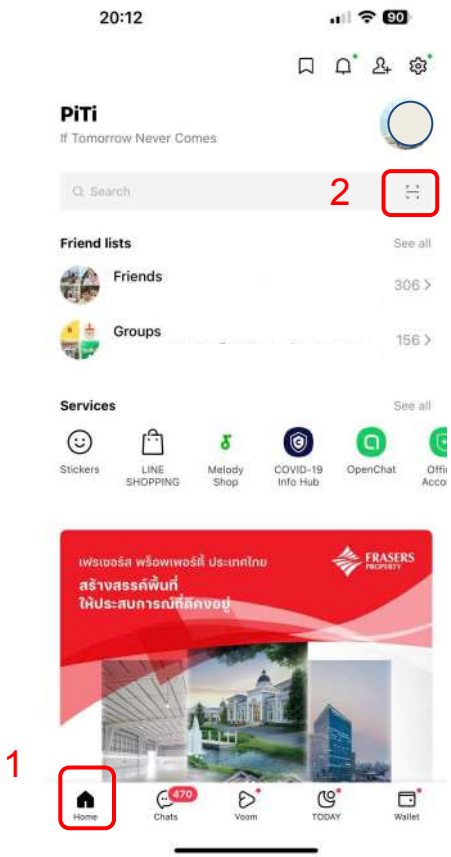
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

01 เข้าแอปฯ LINE

→ กดปุ่ม “Home”
→ กดปุ่มสแกนคิวอาร์โค้ด

หรือ
→ กดปุ่ม “Home”

→ กดปุ่มเพิ่มเพื่อน
→ กดค้นหา LINE id
→ **@jaideecity**

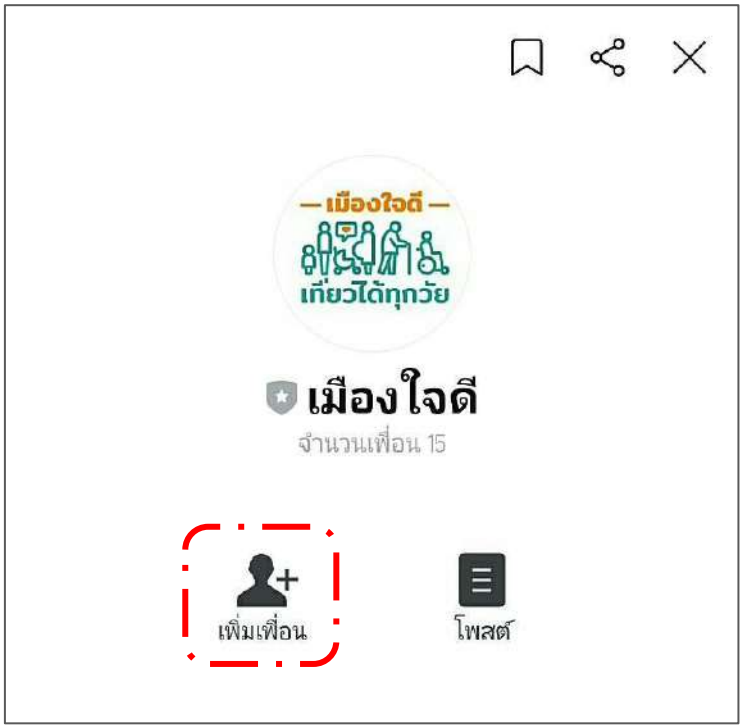


02 สแกน QR code นี้

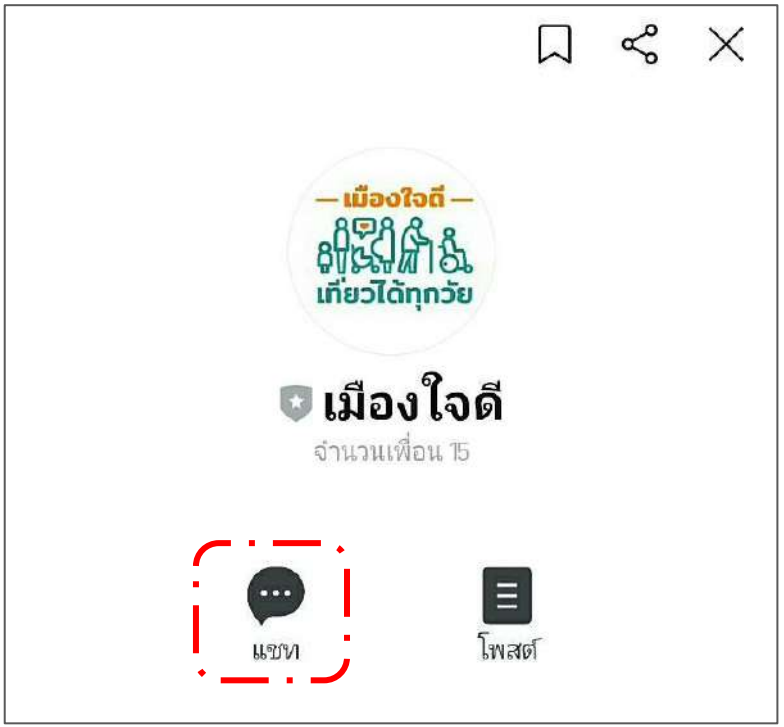
QR Code ขึ้นทะเบียนสิ่งอำนวยความสะดวก
สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ

LINE @jaideecity หรือที่ลิงค์ https://lin.ee/HGFEPND

03 กดปุ่ม “เพิ่มเพื่อน”



04 กดปุ่ม “แชท”



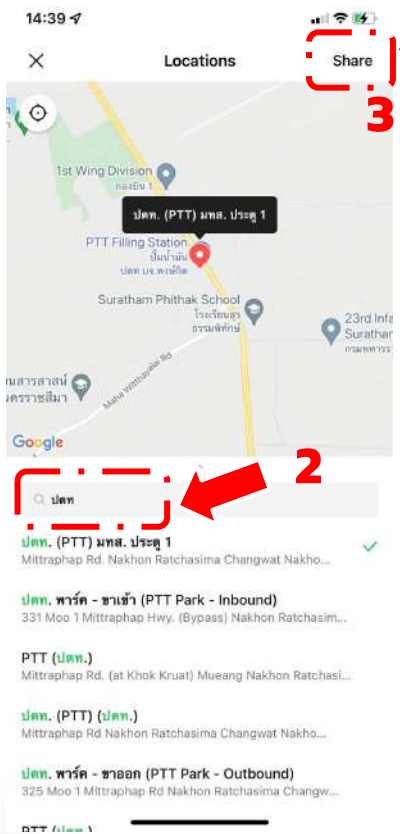
กดปุ่ม “นโยบายความเป็นส่วนตัว”

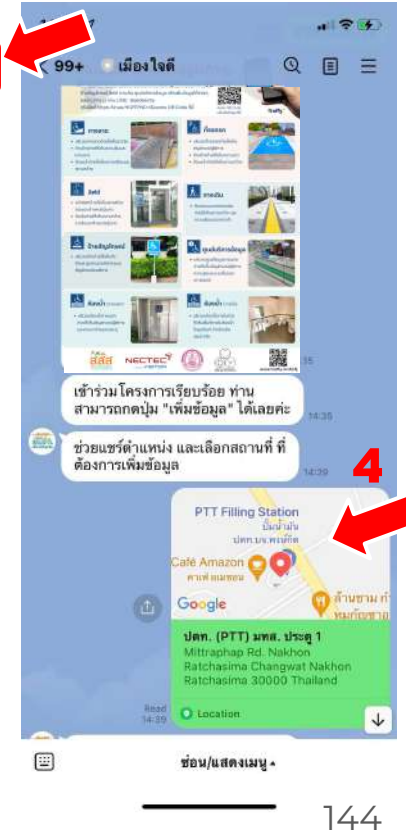
05 แล้ว กดปุ่ม “เพิ่มข้อมูล”

เพิ่มข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกฯ

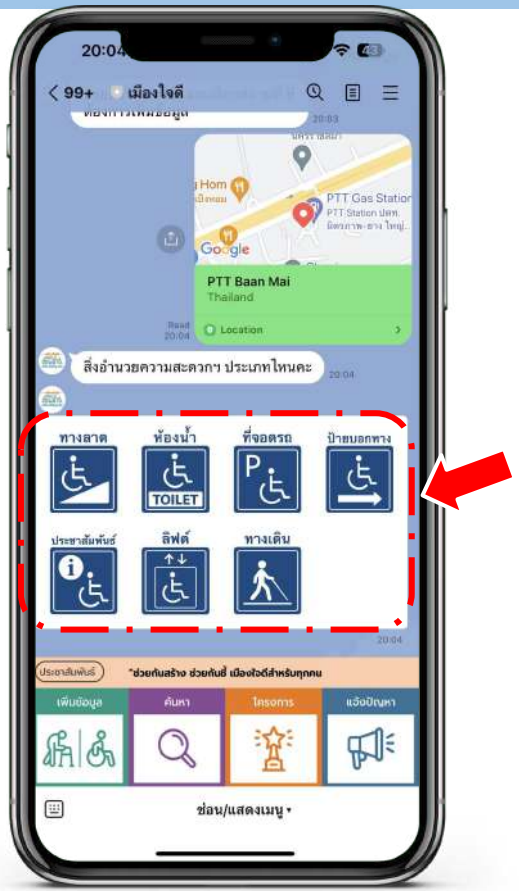
06 กด “แชร์ตำแหน่ง”

เพื่อแชร์ตำแหน่งสิ่งอำนวยความสะดวกฯ

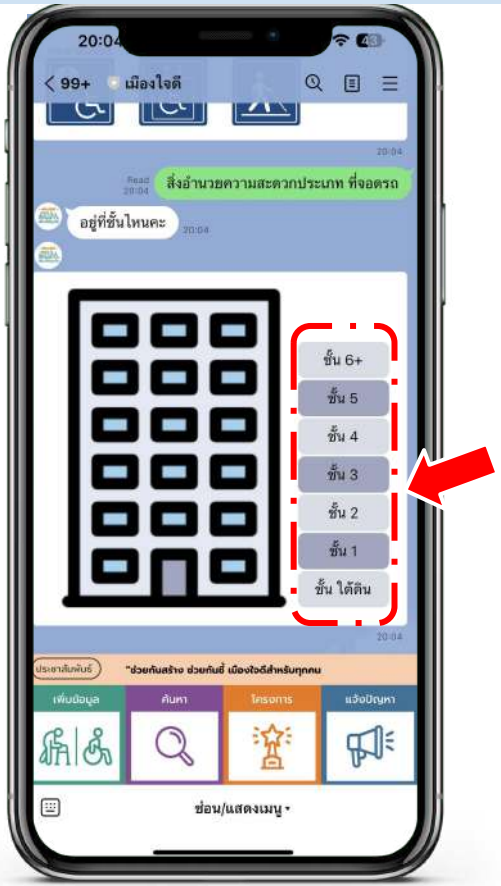




07 กดเลือกประเภท
สิ่งอำนวยความสะดวก



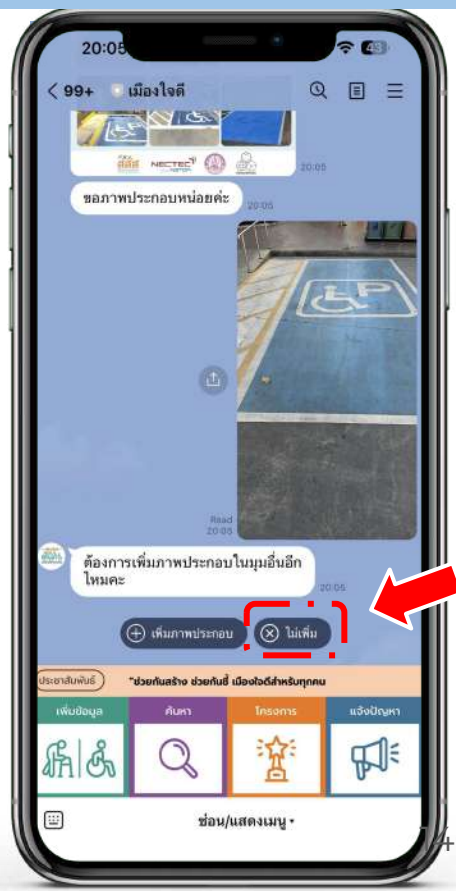
08 กดเลือกชั้นที่ตั้ง
สิ่งอำนวยความสะดวก



09 กดเลือกบริเวณที่ตั้งในภาพ

10 กด “ถ่ายภาพประกอบ”

เลือก**ส่งรูปภาพ** ที่ชัดเจน สังเกตได้โดยง่าย กดปุ่ม **เพิ่มภาพประกอบ** หาก ต้องการเพิ่มภาพในมุมอื่นๆ หรือ กดปุ่ม **ไม่เพิ่ม** เพื่อส่งข้อมูล



11 รับการ์ดแจ้งขึ้นทะเบียน

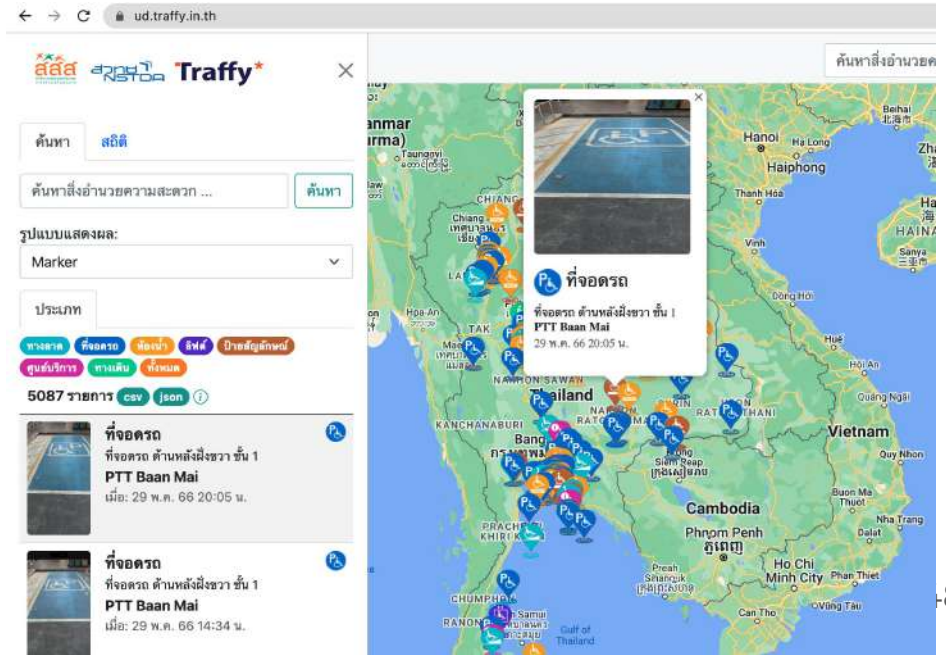
หากต้องการขึ้นทะเบียนอีกครั้ง กด "เพิ่มข้อมูล"

เข้าถึงข้อมูลการแจ้งขึ้นทะเบียนสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ทุกพื้นที่ ทุกเวลา

ผ่าน Chatbot OA @jaideecity

ผ่านแผนที่ออนไลน์

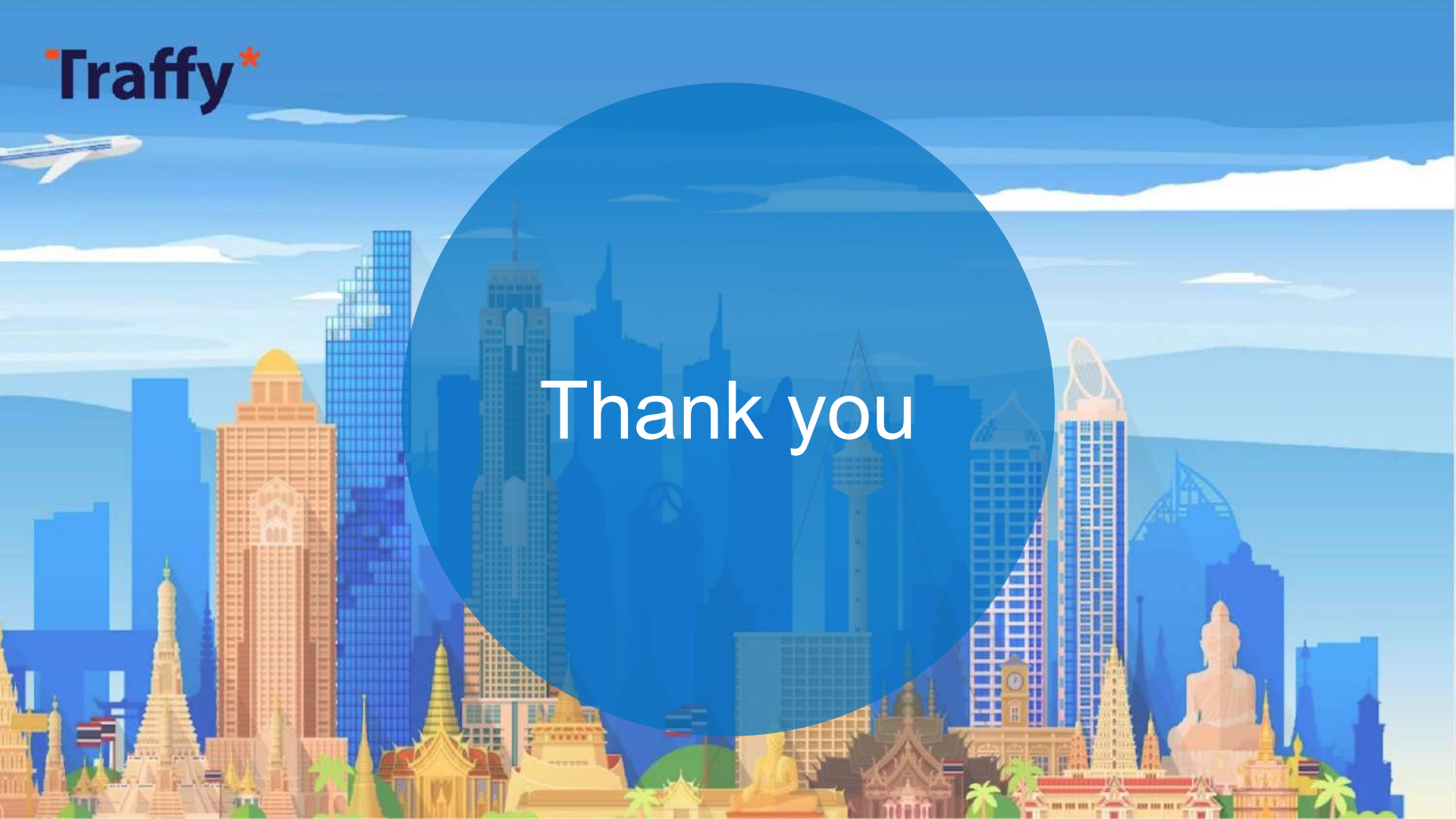
https://ud.traffy.in.th/



ข้อมูลเพิ่มเติม

https://www.traffy.in.th/?page_id=28236

คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มขึ้นทะเบียน
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ


Traffy
Thank you