

Traffy Fondue

ระบบรับแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและ

ปัญหาด้วยนวัตกรรม

(Digital Tranformation for City Problems)



ดร. วสันต์ ภัทรอริคม

086-901-6124

wasan@nectec.or.th



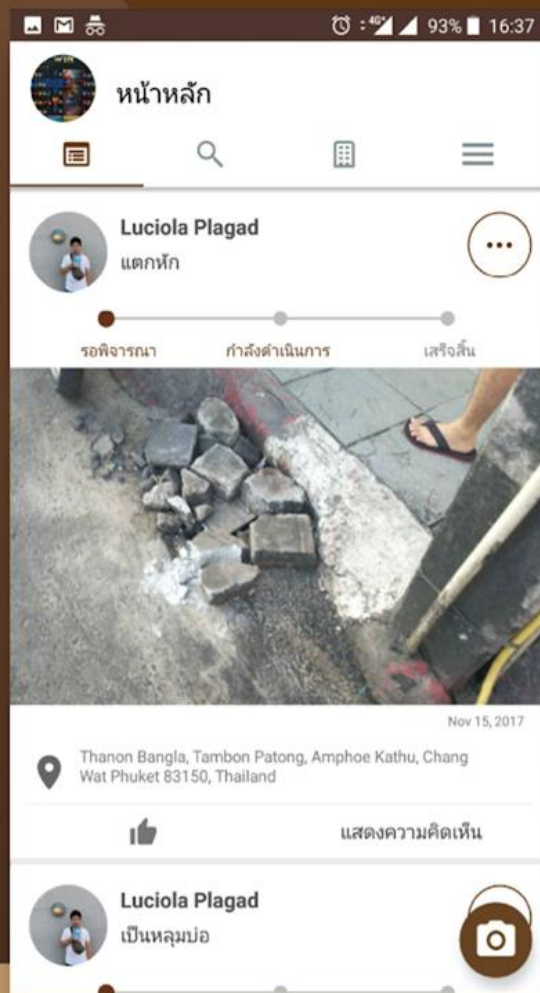
Traffy Fondue คืออะไร ?

เป็น Mobile Application สำหรับ บริหารจัดการ ขอร้องเรียนและปัญหาเมือง ที่สามารถจัดการปัญหาต่างๆได้ โดยไม่จำกัด
จะปัญหาพื้นที่เปิด เราสามารถนำ traffy fondue ไปประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหภายในอาคารได้อีกด้วย โดยระบบออกแบบมาให้ง่ายต่อ
การใช้งาน

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

Traffy Fondue มีหลักการทำงานด้วยกัน 3 ส่วนคือ

1. การรับแจ้งปัญหา และ ข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้
2. การบริหารจัดการปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
3. การสรุปสถิติและวิเคราะห์การแก้ปัญหา



ประโยชน์สำหรับประชาชน

1. ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบได้ทันที

- แจ้งปัญหาโดยระบุตำแหน่ง
- แจ้งรายละเอียดของปัญหา
- บันทึกปัญหาเป็นภาพถ่าย

2. ประชาชนสามารถติดตามปัญหาที่ร้องเรียนได้

- สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านการแจ้งเตือน

3. ประชาชนสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมืองและพื้นที่ต่างๆ

รายงานปัญหา

เกษร ชมเพ็ญ

#โควิด #ความสะอาด

ขยะในชุมชนซอยโรงเรียนวัดคุณหญิงสมจิน ไม่มาเก็บหลายวันแล้วค่ะ

รอพิจารณา กำลังดำเนินการเสร็จสิ้น



9 ก.ค. 2018

ตำบล คลองหนึ่ง อำเภอ คลองหลวง ปทุมธานี 12120 ประเทศไทย ตำบล คลองหนึ่ง ประเทศไทย

การติดตามการแก้ไขปัญหา



เสร็จสิ้น

17 ก.ค. 2018



ดำเนินการโดย : อติศักดิ์ ขามธาตุ



กำลังดำเนินการ

11 ก.ค. 2018

ดำเนินการโดย : อติศักดิ์ ขามธาตุ

ประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่

1. เจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงปัญหาที่ประชาชนได้รับ

2. เจ้าหน้าที่สามารถจัดการและแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็ว

- ระบบนำทางไปยังจุดที่เกิดปัญหา

- จัดการกับสถานะของปัญหา

- อัปเดตการแก้ไขปัญหา

- การแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องเรียน เมื่อแก้ไขปัญ

3. เจ้าหน้าที่สามารถประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงานได้

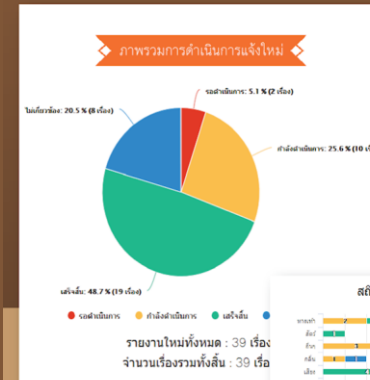


ประโยชน์สำหรับผู้บริหาร

1. สามารถรับทราบและติดตามปัญหาที่ประชาชนแจ้ง ได้ผ่านทุกที่ ทุกเวลา สามารถดูแลประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

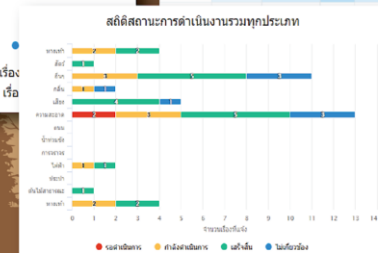
1. แสดงสถิติการร้องเรียน สถานะการดำเนินงานแก้ไข ในแต่ละประเภท

1. ใช้ข้อมูลสำหรับวิเคราะห์วางแผน
จัดทำงบประมาณ



ตารางแสดงสถิติสถานะการดำเนินงานรวมทุกประเภท

ชื่อประเภท	ดำเนินการ	ดำเนินการแล้ว	ไม่ได้รับแจ้ง	ดำเนินการใหม่
งานทั่วไป	0	2	2	4
คดี	0	0	1	1
อื่นๆ	0	3	5	15
รวม	0	5	8	25
เฉลี่ย	0	0	4	5
ความถี่	2	3	5	15



คลิปสาธิตการรายงานปัญหา



ดาวน์โหลด/การใช้งาน

ค้นหาใน Google Play Store ว่า : **Traffy Fondue**

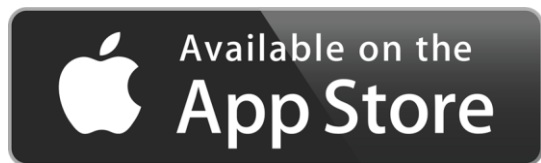


Google Play Store : <https://goo.gl/4qg5GD>



ดาวน์โหลด/การใช้งาน

ค้นหาใน App Store ว่า : **Traffy Fondue**



App Store : <https://itunes.apple.com/th/app/traffy-fondue/id1431630978>



คลิปสาธิตการรายงานปัญหาผ่าน Line Chatbot



Traffy Fondue Line bot

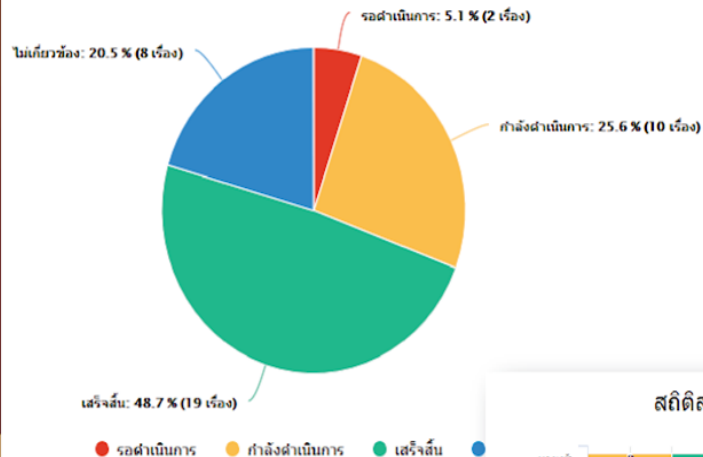


LINE

คลิปสาธิตการแก้ไขปัญหสำหรับเจ้าหน้าที่



ภาพรวมการดำเนินการแจ้งใหม่

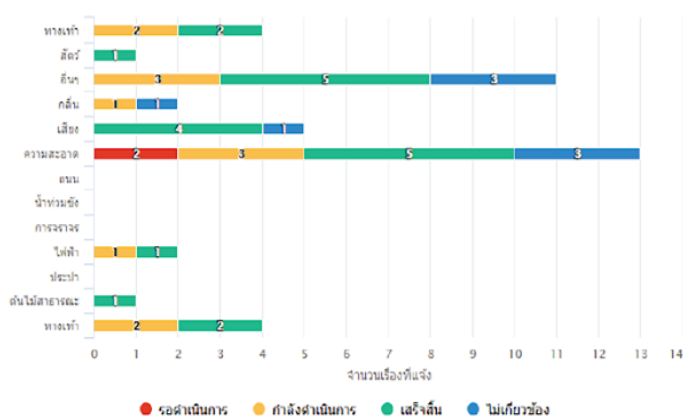


รายงานใหม่ทั้งหมด : 39 เรื่อง
จำนวนเรื่องรวมทั้งสิ้น : 39 เรื่อง

ตารางแสดงสถิติสถานะการดำเนินงานรวมทุกประเภท

ชื่อประเภท	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสร็จสิ้น	ไม่เกี่ยวข้อง	รายงานใหม่รวม
ทางเท้า	0	2	2	0	4
สัตว์	0	0	1	0	1
อื่นๆ	0	3	5	3	11
กลิ่น	0	1	0	1	2
เสียง	0	0	4	1	5
ความสะอาด	2	3	5	3	13

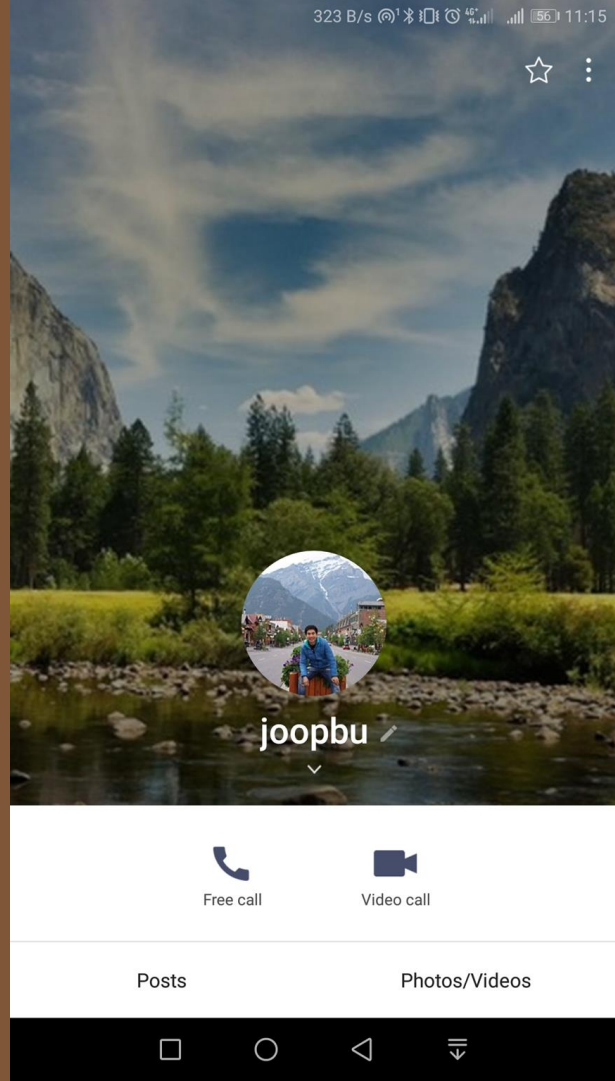
สถิติสถานะการดำเนินงานรวมทุกประเภท





ดร. วสันต์ ภัทรอธิคม

นักวิจัยอาวุโสและหัวหน้าห้องปฏิบัติการ
ขนส่งและจราจรอัจฉริยะ





ทีมวิจัย

ห้องปฏิบัติการขนส่งและจราจรอัจฉริยะ

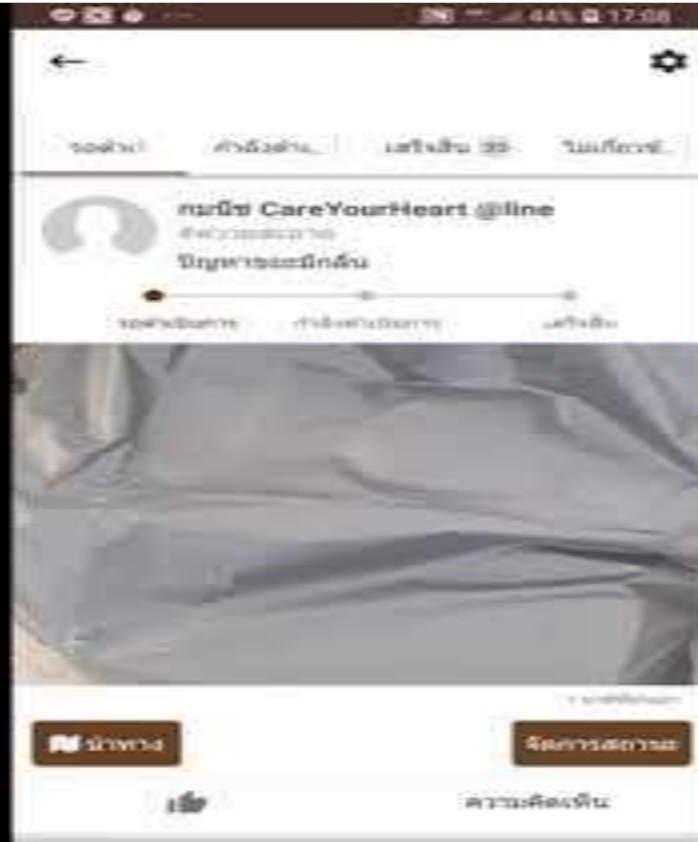
LINE@

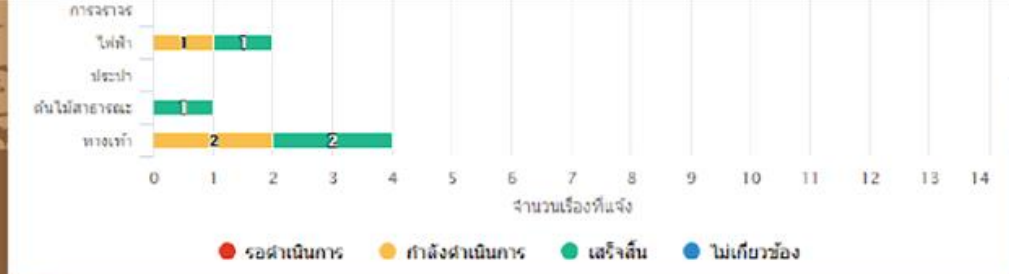
เอกสารเพิ่มเติม



<http://bit.ly/TraffyShareFolder>

Messenger Chatbot





วิจัยพัฒนาโดย

ห้องปฏิบัติการระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ

โทรศัพท์ : 0869016124, 025646900

Email : wasan@nectc.or.th, traffyteam@gmail.com

เว็บไซต์ : <https://its.nectec.or.th/fondue>

ไลน์ : joopbu

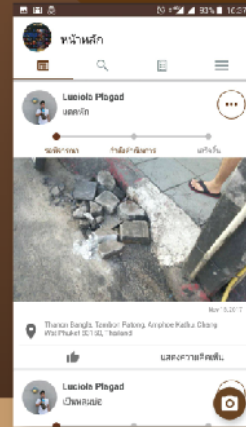


Traffy¹ Fondue

Traffy Fondue เป็นแอปฯ สำหรับแจ้งและบริหารจัดการ
ปัญหาเมืองด้วยโทรศัพท์มือถือ ประชาชนเพียงถ่ายรูปปัญหา
บอกตำแหน่ง และระบุประเภท ระบบจะทำการส่งต่อปัญหาดังกล่าว
ไปยังเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยทันที ผู้แจ้งสามารถติดตามสถานะการแก้ไข
ปัญหาได้ตลอดเวลา ผู้แจ้งและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและช่วยกันแก้ไขปัญหา
ชุมชนร่วมกัน ซึ่งทำให้เกิดความห่วงแหน ดูแล รักษา ให้ชุมชนมีความน่าอยู่ยิ่งขึ้น
ผู้บริหารเมืองสามารถช่วยกำกับติดตามการแก้ไขปัญหา และเห็นสถิติและภาพรวม
ของการดำเนินงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามแนวทาง Thailand 4.0

ประโยชน์สำหรับประชาชน

1. ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบได้ทันที
 - แจ้งปัญหาโดยระบุตำแหน่ง
 - แจ้งรายละเอียดของปัญหา
 - บันทึกปัญหาเป็นภาพถ่าย
2. ประชาชนสามารถติดตามปัญหาที่ร้องเรียนได้
 - สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
ผ่านการแจ้งเตือน
3. ประชาชนสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา
เมืองและพื้นที่ต่างๆ



ประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่

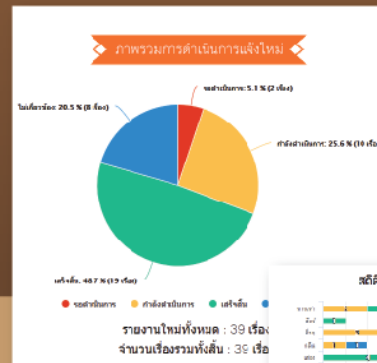
1. เจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงปัญหาที่ประชาชนได้รับ
2. เจ้าหน้าที่สามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
 - ระบบนำทางไปยังจุดที่เกิดปัญหา
 - จัดการกับสถานะของปัญหา
 - อัปเดตการแก้ไขปัญหา
 - การแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องเรียนเมื่อแก้ไขปัญห
3. เจ้าหน้าที่สามารถประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงานได้

ประเภทของปัญหา



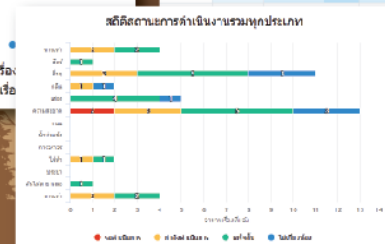
ประโยชน์สำหรับผู้บริหาร

1. ผู้บริหารสามารถทราบปัญหาที่พบบ่อยๆ
2. ผู้บริหารสามารถรับรู้สถิติการร้องเรียนในประเภทต่างๆ
3. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปวิเคราะห์ วางแผน การดำเนินงานในอนาคต



ตารางแสดงสถิติการดำเนินการแก้ไขปัญหาประเภท

ประเภทปัญหา	จำนวนปัญหา	จำนวนปัญหาที่แก้ไข	จำนวนปัญหาที่ยังไม่แก้ไข
การจัดการขยะ	121	100	21
สิ่งอำนวยความสะดวก	131	110	21
อื่นๆ	26	20	6



NECTEC
a member of NSTDA

วิจัยพัฒนาโดย

ห้องปฏิบัติการระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ

โทรศัพท์ : 0869016124, 025046900

Email : wasan@necto.or.th, trafficteam@gmail.com

เว็บไซต์ : <https://its.nectec.or.th/fondue>

ไลน์ : joopbu



ปัญหาที่พบในปัจจุบัน

- ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- เจ้าหน้าที่ไม่มีศูนย์กลางรวบรวมปัญหาต่างๆ
- ปัญหาที่พบ ใช้เวลานานในการปรับปรุงแก้ไข
- ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบสำหรับปัญหาที่พบ

จุดมุ่งหมาย/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

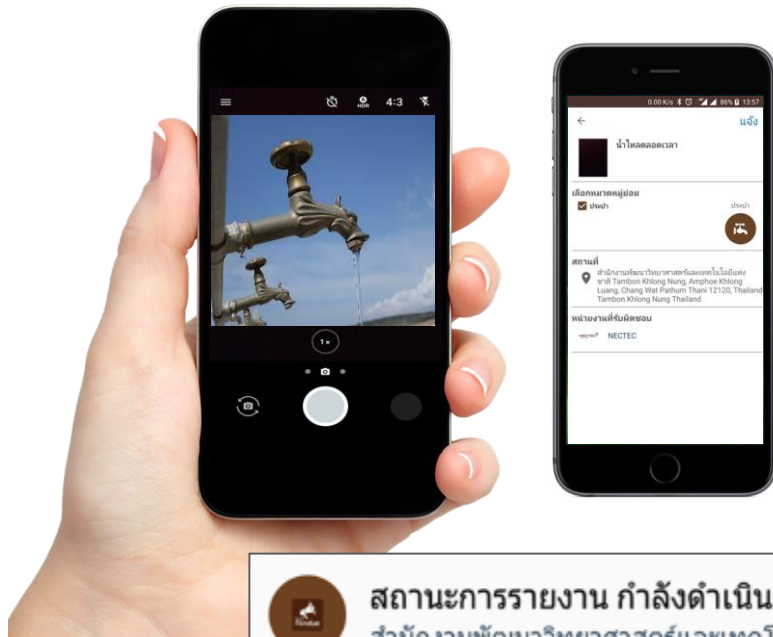
สำหรับผู้ใช้

- มีช่องทางการแจ้งข้อมูลปัญหาเมือง
- ติดตามผลการแก้ไขปัญหาได้
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเมือง

สำหรับหน่วยงาน

- ทราบปัญหาที่ประชาชนได้รับ
- เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชน
- มองเห็นภาพรวมของปัญหา
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

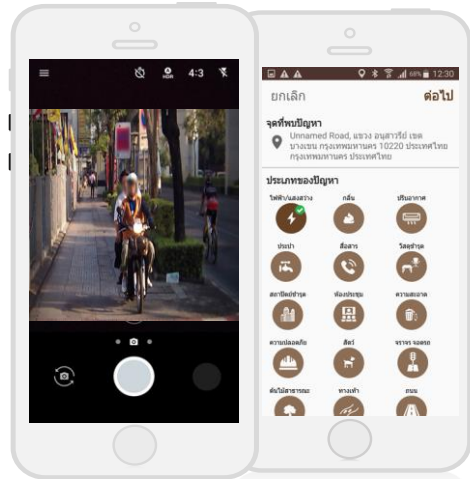
ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน



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

หลักการทำงาน

1.ประชาชนถ่ายรูปปัญหาและเลือกประเภทปัญหาสำหรับการแจ้ง

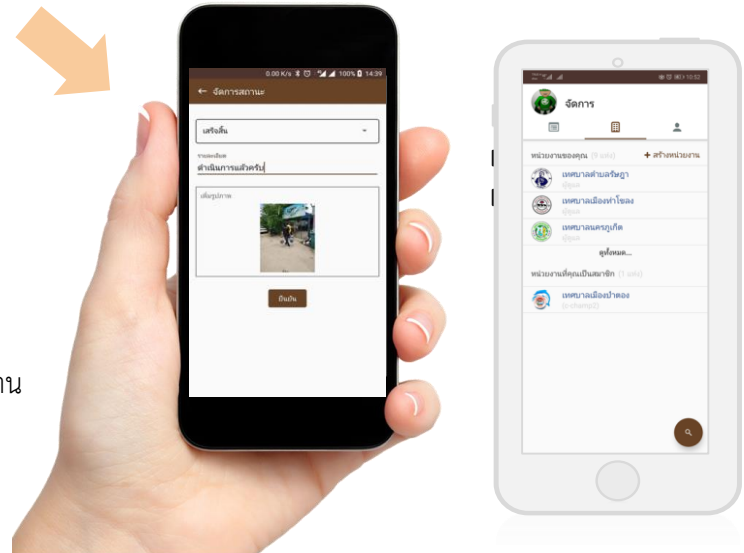


2.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ดำเนินการตรวจสอบปัญหาและแก้ไข
- ปรับปรุงสถานการณ์การดำเนินงาน
- ประชาชนได้รับการแจ้งเตือนเมื่อมีการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว

3.เมื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้น

- ถ่ายรูปเพื่อยืนยัน
- ประชาชนสามารถติดตามการทำงานได้



วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน

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

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

1.เข้าสู่ระบบ



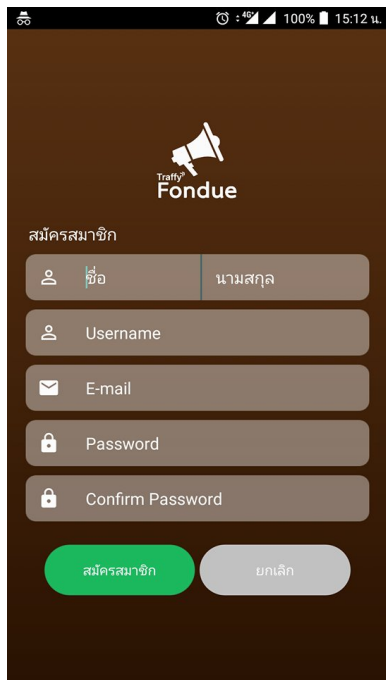
สามารถใช้งานได้ 2 แบบ

- Facebook
- สมัครสมาชิก



แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

วิธีการสมัครสมาชิก

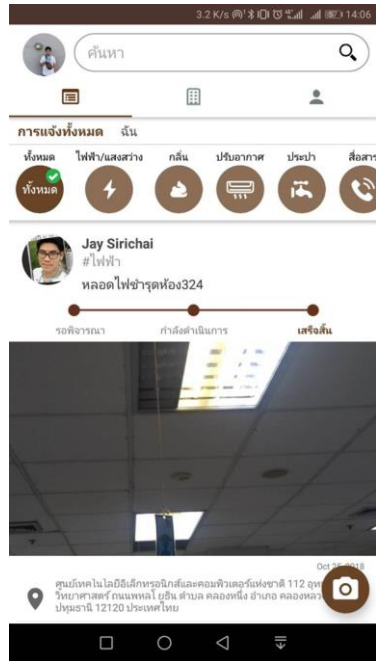


ทำการสมัครสมาชิกโดยระบุข้อมูลดังนี้

- ชื่อ นามสกุล
- Username
- E-mail
- Password

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

2. เข้าสู่หน้าหลักเพื่อดูปัญหาทั้งหมด



แสดงสถานะของปัญหาที่ผู้ใช้แจ้ง (Facebook Feeds)

- รูปภาพ
- ประเภท
- วัน-เวลาที่แจ้ง
- รายละเอียดของปัญหา

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายละเอียดหน้าหลัก

ชื่อและรูปโปรไฟล์ User

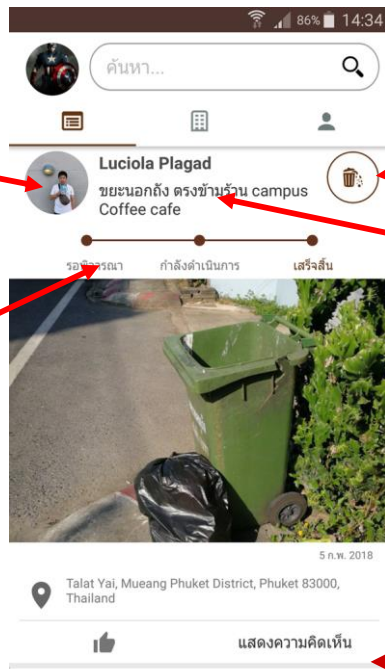
สถานะการรายงาน

ประเภทปัญหา

รายละเอียดปัญหา

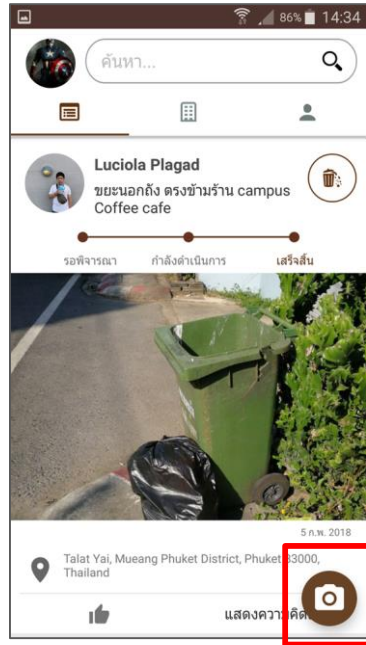
รูปภาพปัญหา

ถ่ายรูปแจ้งรายงานปัญหา

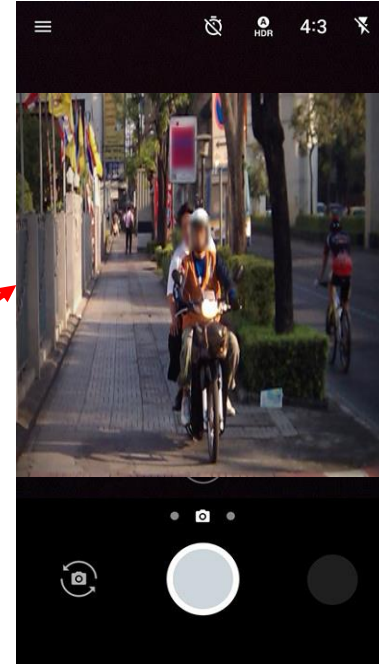


แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

3. แจ้งรายงานปัญหาและระบุประเภทของปัญหา

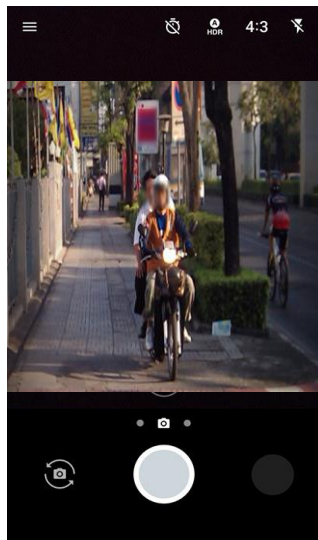


แจ้ง



แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายละเอียดการแจ้งปัญหา



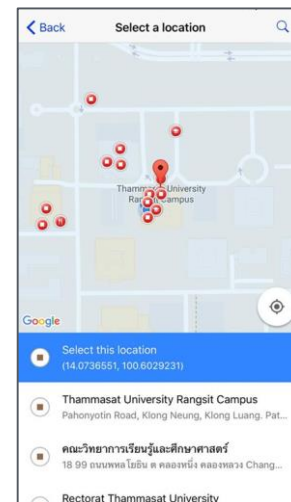
ยกเลิก ต่อไป

จุดที่พบปัญหา
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ตำบล คลองหนึ่ง อำเภอ คลองหลวง ปทุมธานี 12120 ประเทศไทย ตำบล คลองหนึ่ง ประเทศไทย

ประเภทของปัญหา

กลิ่น	การจราจร	ความสะอาด
ต้นไม้สาธารณะ	ถนน	ทางเท้า
น้ำท่วมขัง	ประปา	ไฟฟ้า
สัตว์	เสียง	อื่นๆ
ขยะมูลฝอย	ประชาสัมพันธ์	ชมเชย

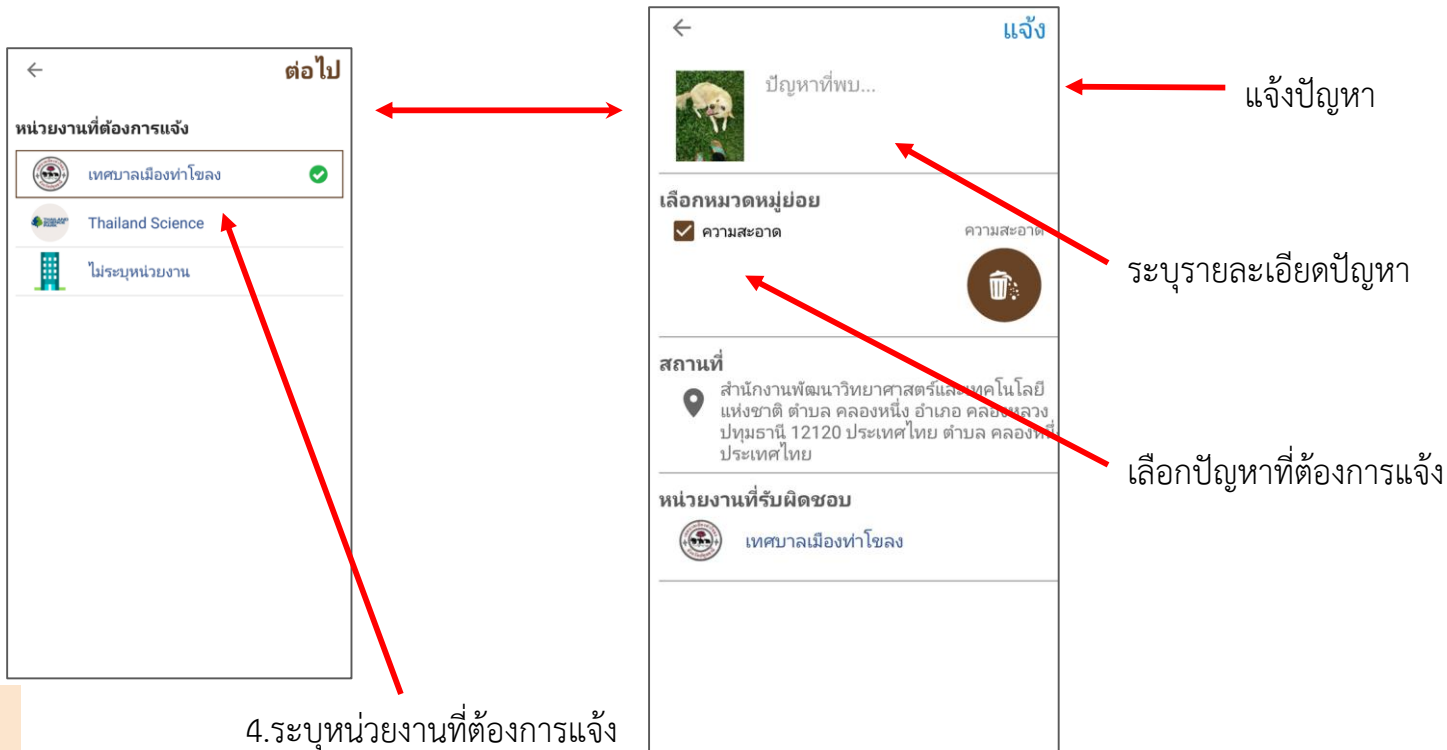
ระบุสถานที่



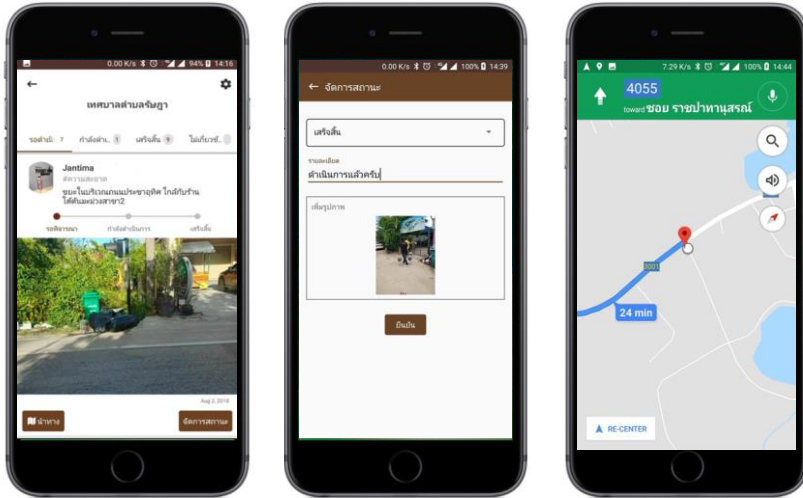
ระบุประเภทปัญหา

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

ระบุหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง และใส่รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง

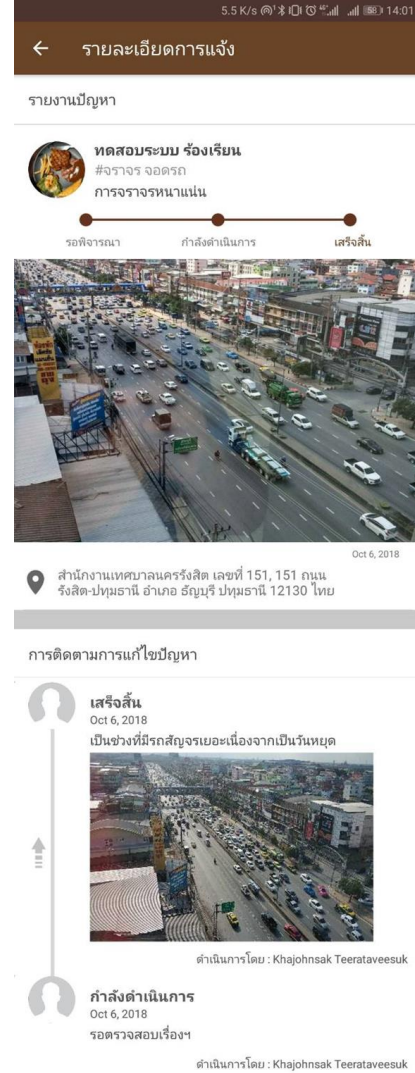


การจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่



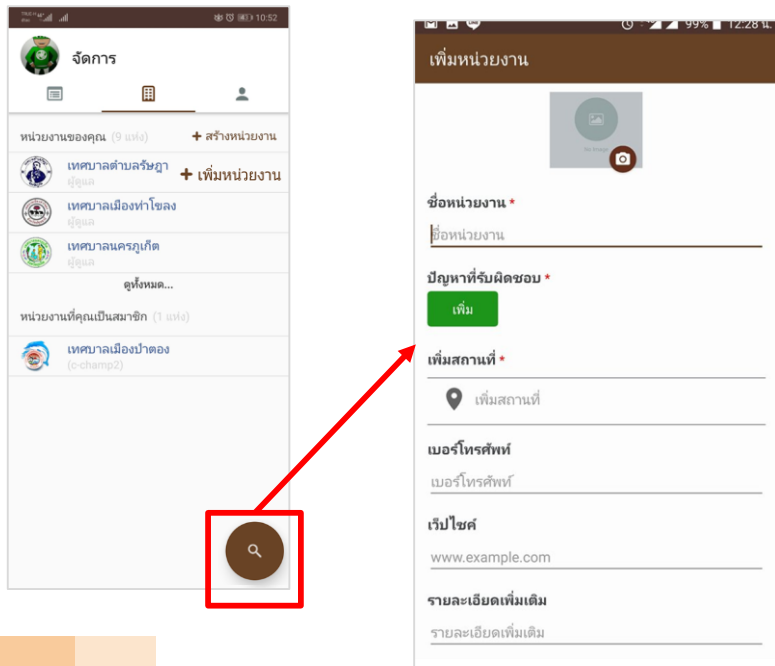
- ได้รับแจ้งเตือน เมื่อมีผู้ใช้รายงานปัญหา
- สามารถจัดการสถานะของปัญหา โดยการอัปโหลดรูปภาพ เมื่อแก้ไขปัญหาแล้ว และจะมีแจ้งเตือนบอกไปยังผู้แจ้ง
- นำทางไปยังจุดที่เกิดปัญหา
- เลือกหมวดเฉพาะที่ตัวเองรับผิดชอบได้
- สามารถจัดการสมาชิกของหน่วยงานได้
- สถิติการแจ้ง

Timeline



แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

1. การเพิ่มหน่วยงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

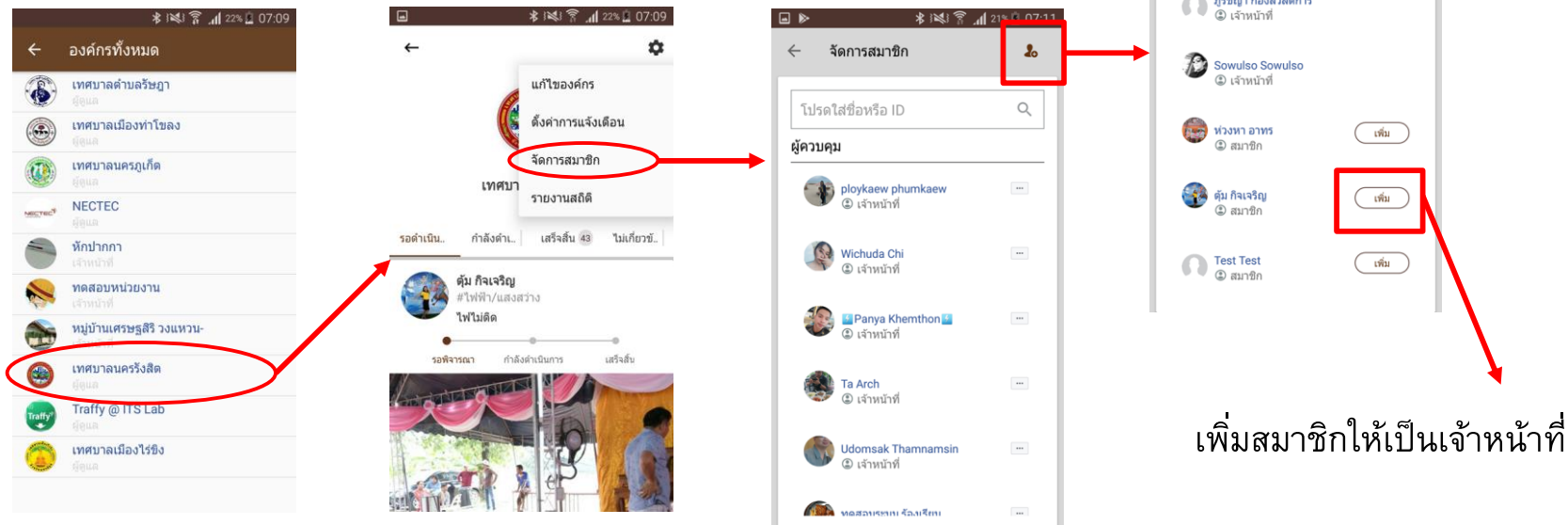


ข้อมูลที่จำเป็น

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

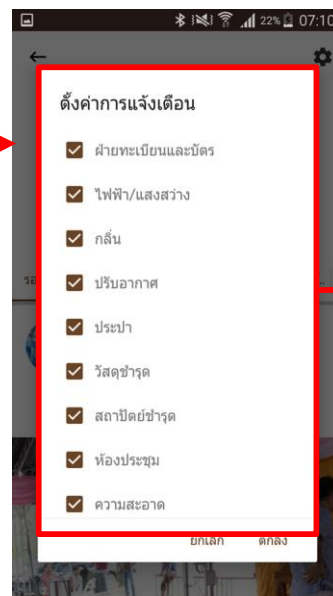
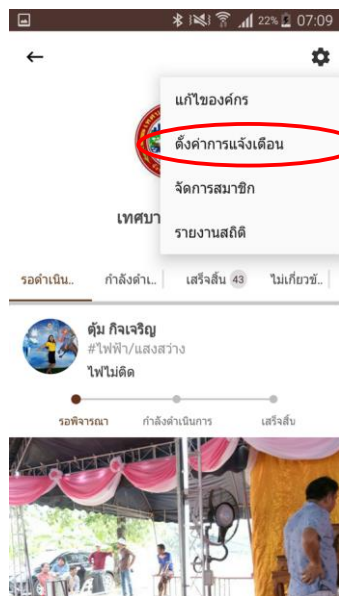
แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

2.จัดการสมาชิกภายในองค์กร (สำหรับเจ้าหน้าที่)



แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

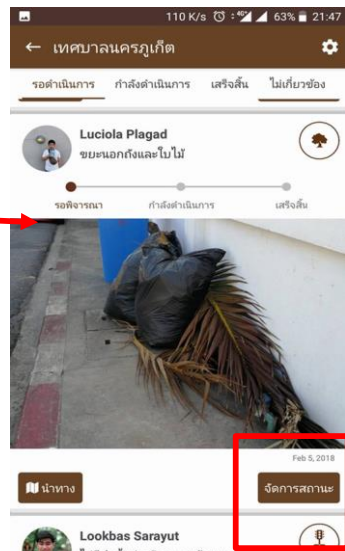
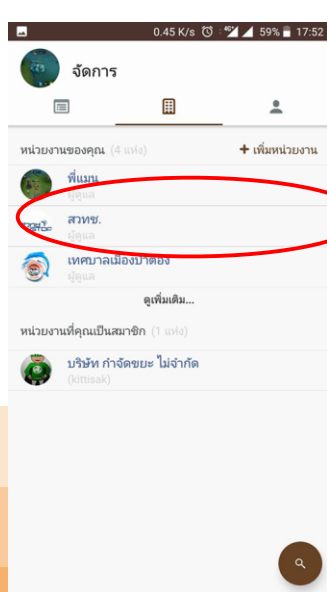
2.เจ้าหน้าที่เลือกปัญหาที่รับผิดชอบ (สำหรับเจ้าหน้าที่)



กดเลือกปัญหาที่รับผิดชอบ

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

3.หน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการแก้ไข (สำหรับเจ้าหน้าที่)



เลือกปรับสถานะ

- รอต้อนรับการ
- กำลังดำเนินการ
- เสร็จสิ้น
- ไม่เกี่ยวข้อง

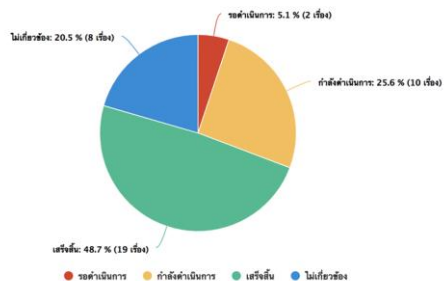
กดเพื่อใส่รูปภาพยืนยันการแก้ปัญหา

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายงานสถิติปัญหา



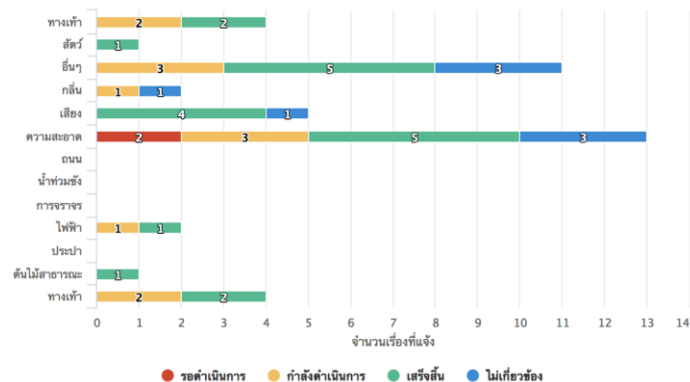
ภาพรวมการดำเนินการแจ้งใหม่



รายงานใหม่ทั้งหมด : 39 เรื่อง

จำนวนเรื่องรวมทั้งสิ้น : 39 เรื่อง

สถิติสถานะการดำเนินงานรวมทุกประเภท



แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง

รายงานสถิติปัญหาแบบตาราง

ตารางแสดงสถิติสถานะการดำเนินงานรวมทุกประเภท

ชื่อประเภท	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสร็จสิ้น	ไม่เกี่ยวข้อง	รายงานใหม่รวม
ทางเท้า	0	2	2	0	4
ส้วม	0	0	1	0	1
อื่นๆ	0	3	5	3	11
กลิ่น	0	1	0	1	2
เสียง	0	0	4	1	5
ความสะอาด	2	3	5	3	13
ถนน	0	0	0	0	0
น้ำท่วมขัง	0	0	0	0	0
การจราจร	0	0	0	0	0
ไฟฟ้า	0	1	1	0	2
ประปา	0	0	0	0	0
ต้นไม้สาธารณะ	0	0	1	0	1
ทางเท้า	0	2	2	0	4

ดาวน์โหลด/การใช้งาน

ค้นหาใน Google Play Store ว่า : **Traffy Fondue**



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

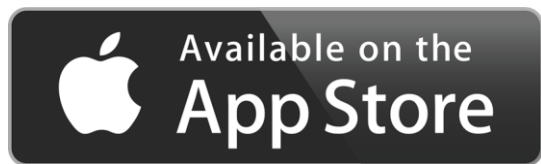




Thank you

ดาวน์โหลด/การใช้งาน

ค้นหาใน App Store ว่า : Traffy Fondue



App Store : <https://itunes.apple.com/th/app/traffy-fondue/id1431630978>



Q & A