



กทปส

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนา
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

ประจำงวดที่ 5

โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
สู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น
สัญญาเลขที่ B 63-3(2)-011

ดร.วสันต์ ภัทรอธิคม

ได้รับทุนอุดหนุนจาก
กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ
(สำนักงาน กสทช.)

สารบัญ

	หน้า
แบบรายงานความก้าวหน้า	4
ส่วนที่ 1 สารสำคัญของโครงการ	4
1.1 วัตถุประสงค์	4
1.2 เป้าหมาย	5
1.3 ผลผลิตสำคัญ	5
1.4 แผนปฏิบัติการโครงการ	8
ส่วนที่ 2 ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการรายไตรมาส	10
2.1 สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาสที่สำคัญ	10
2.2 สถานภาพการดำเนินโครงการรายกิจกรรม	24
2.3 สรุปปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ	28
2.4 แผนการดำเนินงานในระยะต่อไป	28
2.5 รายงานการจัดซื้อครุภัณฑ์ในโครงการ	29
ส่วนที่ 3 รายงานความก้าวหน้าทางการเงินรายไตรมาส	30
3.1 รายงานสรุปการใช้จ่ายงบประมาณ	30
3.2 รายงานสรุปความก้าวหน้าทางการเงิน	30
ส่วนที่ 4 รายละเอียดผลการติดตามและประเมินผลโครงการ	31
ภาคผนวก ก.	
รายงานสถิติการใช้งาน	32
ภาคผนวก ข.	
รายงานสถิติรายงานการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่	38
ภาคผนวก ค.	
รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue	49

สารบัญ	หน้า
ภาคผนวก ง.	
รายงานสถิติรายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน	57
ภาคผนวก จ.	
รายงานการมอบใบประกาศเกียรติบัตรหน่วยงานดีเด่น	70
ภาคผนวก ฉ.	
ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง	76
ภาคผนวก ช.	
รายงานผลการจัดทำคู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน	104
ภาคผนวก ซ.	
รายงานผลการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่/ประชาชน	106
ภาคผนวก ฌ.	
รายงานผลการจัด Campaign เวทีอบรมสัมมนาและเปิดตัวระบบ	108
ภาคผนวก ญ.	
รายงานผลการจัดทำวีดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ	110
ภาคผนวก ณ.	
รายงานผลการจัดทำสื่อแนะนำการใช้งาน สำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน	115
ภาคผนวก น.	
รายงานผลการจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่	156
ภาคผนวก ด.	
สรุปการอบรมการใช้งานสำหรับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน รูปแบบ Onsite และ Online	165
ภาคผนวก ท.	
รายงานผลการจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์เช่น Udemy, YouTube	364
ภาคผนวก ธ.	
รายงานผลการอบรมวิทยากรประจำภาค	368
ภาคผนวก ณ.	
รายงานผลจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาค	370
ภาคผนวก ด.	
ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์	381
ภาคผนวก ต.	
รายงานผลการดำเนินงานฉบับย่อสำหรับตีพิมพ์ในวารสารสำนักงาน กสทช.	385
ภาคผนวก ถ.	
รายงานสรุปเงินสนับสนุนและรายจ่ายเพื่อปิดโครงการ	425

แบบรายงานความก้าวหน้า				
โครงการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ				

☒ งวดงานที่ 5 /2566

ชื่อโครงการ (ไทย) :	โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น			
ชื่อโครงการ (อังกฤษ) :	Developing and Expanding an Urban Problem Management and Notification platform Toward the Level of Local Government			
สัญญาเลขที่ :	B63-3(2)-011			
หน่วยงาน :	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)			
ชื่อ - นามสกุล (หัวหน้าโครงการ) :	ดร.วสันต์ ภัทรอริคม			
เบอร์ติดต่อ :		E-Mail :		
ระยะเวลาดำเนินการ (9 พ.ย.64 – 29 ต.ค.66) :	2	ปี	0	เดือน
งบประมาณรวม :	ประจำปี 2565 - 2566	จำนวน	12,685,521.97	บาท

ส่วนที่ 1 สารสำคัญของโครงการ (Project Highlight)

1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำระบบ Chatbot มาประยุกต์ใช้งานรับแจ้งปัญหาเมือง การซ่อมแซมอาคารสถานที่ และข้อร้องเรียนจากประชาชน โดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น LINE เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้ของประชาชน
2. เพื่อนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน การแจ้งข้อมูลปัญหา และเพิ่มความสะดวกในการบริหาร จัดการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งของเจ้าหน้าที่
3. เพื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยรวบรวม วิเคราะห์ ปรับปรุง สืบค้นข้อมูลย้อนหลัง และตรวจสอบข้อมูลได้อย่างโปร่งใส

4. เพื่อนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการรับแจ้งคัดแยกและระบุประเภทปัญหาโดยอัตโนมัติเพื่อให้การแก้ปัญหามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. เพื่อนำข้อมูลการรับแจ้งมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อเป็นศูนย์อำนวยการแบบเคลื่อนที่ (Mobile Command Center) สำหรับให้ผู้บริหารที่จะนำไปใช้วางแผนและตัดสินใจได้ทุกที่ ทุกเวลา

1.2 เป้าหมาย

1. มีแพลตฟอร์มสำหรับติดต่อสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ และ ประชาชน ใช้สำหรับร้องเรียนปัญหาเมือง
2. สามารถรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลของปัญหาที่ประชาชนแจ้งได้
3. ประชาชน สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการแจ้งปัญหาได้ง่ายมากขึ้น โดยการแจ้งผ่าน Line Chatbot ทำให้สังคมมีความเรียบร้อยมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ประชาชนแจ้งปัญหาได้จากความง่ายในการแจ้งปัญหา
4. เจ้าหน้าที่ สามารถทำงานได้สะดวกมากขึ้น ไม่ต้องคอยรับเรื่องร้องเรียนจากการรับโทรศัพท์ สามารถจัดการกับปัญหาได้ไว สามารถบันทึกการทำงาน และ ได้ตอบกับผู้ร้องเรียนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
5. สังคมโดยรวม มีความเรียบร้อยมากขึ้น จากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ อีกทั้งสามารถตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานได้ จากการบันทึกรายละเอียดกิจกรรมทั้งหมดของการทำงานได้อย่างโปร่งใส

1.3 ผลผลิตสำคัญ

ลำดับ	ชื่อผลผลิต	หน่วยวัด	ตัวชี้วัด (เชิงคุณภาพ/เชิงคุณภาพ)
1.	การศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง โดยใช้เทคโนโลยี Chatbot, AI, และ Big data	1 ฉบับ	- รายงานผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง โดยใช้เทคโนโลยี Chatbot AI และ Big data เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบฯ ให้มีความสามารถใกล้เคียงกับระบบของต่างประเทศ
2.	เปิดตัวต้นแบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 ระบบ	- ต้นแบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่ม

ลำดับ	ชื่อผลผลิต	หน่วยวัด	ตัวชี้วัด (เชิงคุณภาพ/เชิงคุณภาพ)
			ศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
	- จัดทำคู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน - จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ - จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับประชาชน - จัด Campaign เวทีอบรมสัมมนา - จัดทำวิดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ	1 ชุด	- มีสื่อ/คู่มืออธิบายการใช้งานระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับผู้บริหารเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้ใช้งานได้ต่อเนื่องและตระหนักถึงประโยชน์ของระบบ - รายงานผลการจัดเวทีอบรมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ - วิดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ
3.	จัดทำสื่อแนะนำการใช้งานประกอบการอบรม สำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชน ในรูปแบบดังนี้ - วิดิทัศน์แนะนำการใช้งาน - Infographic และ แผ่นพับ - Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification	1 ชุด	- ประชาชนได้ทราบวิธีการใช้งานของระบบแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองและเข้าใช้งานได้ - ประชาชนสามารถใช้ระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง ในการแจ้งปัญหา ที่ระบุตำแหน่งของปัญหาและลักษณะของปัญหาได้ดีขึ้น โดยใช้ตำแหน่งพิกัด และ ภาพถ่ายตลอดจนสามารถ ตรวจสอบสถานะการแก้ไขปัญหาที่แจ้งได้ - ประชาชนได้ทราบ Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification ช่วยสร้างความสนุกสนานการมีส่วนร่วมและความภูมิใจในการแจ้งและจัดการปัญหาเมือง
4.	จัดอบรมการใช้งาน - จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 ครั้ง ครั้งละ 30-100 คน	1 ฉบับ	- รายงานผลการจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการปัญหาเมืองเพื่อเข้าสู่เมืองอัจฉริยะและเริ่มสร้างการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital

ลำดับ	ชื่อผลผลิต	หน่วยวัด	ตัวชี้วัด (เชิงคุณภาพ/เชิงคุณภาพ)
			Transformation) โดยใช้ระบบปรับแก้และบริหารจัดการปัญหาเมือง
	- จัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ประชาชน ผ่าน Video conference เช่น Facebook Live, Google Meet, Zoom อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 50-300 คน	1 ฉบับ	- รายงานผลการจัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ประชาชน ผ่าน Video conference เช่น Facebook Live, Google Meet, Zoom เพื่อให้สามารถรองรับผู้เข้าอบรมได้จำนวนมาก จากทั่วประเทศ ได้อย่างปลอดภัยและคุ้มค่าเงิน
	- จัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ เช่น Udemy, YouTube อย่างน้อย 1 บทเรียน	1 ฉบับ	- รายงานผลการจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์เช่น Udemy, YouTube เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองในเวลาที่ต้องการ
	- อบรมวิทยากรประจำภาค อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 20-40 คน	1 ฉบับ	- รายงานผลการอบรมวิทยากรประจำภาค เพื่อให้วิทยากรสามารถถ่ายทอดสอนการใช้งานประจำภาคได้
5.	วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงาน ได้แก่ - จัดทำรายงานสถิติการใช้งาน - จัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ - จัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชน	1 ฉบับ	- รายงานผลสถิติการใช้งาน รายงานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อแสดงผลลัพธ์การใช้งานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานได้สะดวกมากขึ้น สามารถจัดการกับปัญหาได้รวดเร็ว สามารถบันทึกการทำงานและพูดคุยสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมกับผู้ร้องเรียนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาโดยการแจ้งผ่าน Line Chatbot หรือ QR Code จึงทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบเนื่องจากใช้งานง่ายและการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.4 แผนปฏิบัติการโครงการ

ลำดับ	กิจกรรมที่สำคัญ	ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม								น้ำหนัก (%)
		ประจำปี 2565				ประจำปี 2566				
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
1.	การศึกษาแนวทางการพัฒนาการ เพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้ง ปัญหาและจัดการปัญหาเมือง โดย ใช้เทคโนโลยี Chatbot, AI, และ Big data	✓	✓							15
2.	เปิดตัวระบบรับแจ้งและบริหาร จัดการปัญหาด้วยเทคโนโลยี สารสนเทศ - จัดทำคู่มือการเตรียมความ พร้อมสำหรับผู้บริหาร หน่วยงาน - จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ สำหรับเจ้าหน้าที่ - จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ สำหรับประชาชน - จัด Campaign เวทีอบรม สัมมนา เพื่อประชาสัมพันธ์ และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้ง และบริหารจัดการปัญหา ด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ - จัดทำวิดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำ ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ	✓	✓	✓	✓	✓				15
3.	จัดทำสื่อแนะนำการใช้งาน ประกอบการอบรม สำหรับอบรม ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชน ในรูปแบบดังนี้ - วิดิทัศน์แนะนำการใช้งาน		✓	✓	✓	✓				20

ลำดับ	กิจกรรมที่สำคัญ	ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม								น้ำหนัก (%)
		ประจำปี 2565				ประจำปี 2566				
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
	- Infographic และ แผ่นพับ - Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification									
4.	จัดอบรมการใช้งาน - จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 ครั้ง ครั้งละ 30-100 คน - จัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ผ่าน Video conference เช่น Facebook Live, Google Meet, Zoom อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 50-300 คน - จัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ เช่น Udemy, YouTube อย่างน้อย 1 บทเรียน - อบรมวิทยากรประจำภาค อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 20-40 คน - ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางออนไลน์ (Consulting Service) - จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการ		✓	✓	✓	✓	✓	✓		30

ลำดับ	กิจกรรมที่สำคัญ	ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม								น้ำหนัก (%)
		ประจำปี 2565				ประจำปี 2566				
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
	สาธิต อบรม และ ให้ คำปรึกษา									
5.	วิเคราะห์และประเมินผลการ ดำเนินงาน ได้แก่ - จัดทำรายงานสถิติการใช้งาน - จัดทำแบบสำรวจ ความพึง พอใจของเจ้าหน้าที่ - จัดทำแบบสำรวจ ความพึง พอใจของประชาชน						✓	✓	✓	20
รวม										100 %

ส่วนที่ 2 ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการรายไตรมาส

2.1 สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาสที่สำคัญ

2.1.1 รายงานสถิติการใช้งาน

สถิติการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ก่อนการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น **ดังแสดงในภาคผนวก ก** โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) สถิติการใช้งานก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีดังนี้

1.1 สถิติหน่วยงานที่เข้าใช้งาน หน่วยงานที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,856 หน่วยงาน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 361 แห่ง, อบต. จำนวน 352 แห่ง, อำเภอ จำนวน 238 แห่ง, จังหวัด จำนวน 45 แห่ง, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 12 แห่ง, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 96 แห่ง, อาคารสำนักงาน จำนวน 233 แห่ง และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 519 แห่ง

1.2 สถิติเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 6,590 คน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 1,360 คน, อบต. จำนวน 645 คน, อำเภอ จำนวน 511 คน, จังหวัด จำนวน 172 คน, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 106 คน, กรมป้องกันและบรรเทา

สาธารณสุข จำนวน 1,837 คน, อาคารสำนักงาน จำนวน 435 คน และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 1,524 คน

1.3 สถิติเรื่องแจ้ง จำนวนเรื่องแจ้งทั้งสิ้น 14,847 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 9,282 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62 โดยมีประเภทปัญหา ดังนี้ อื่นๆ ไฟฟ้า ความสะอาด ประปา ทางลาด ถนน อาคารสถานที่ชำรุด อุปกรณ์ชำรุด ทางเท้า ที่จอดรถ ต้นไม้ เป็นต้น

1.4 สถิติประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue ผู้สมัครเข้าใช้งานในระบบ Traffy Fondue รวมทั้งสิ้น 39,604 user โดยมีจำนวนประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue เป็นจำนวน 33,014 user

2) สถิติการใช้งานปัจจุบันโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีดังนี้

2.1 สถิติหน่วยงานที่เข้าใช้งาน หน่วยงานที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว รวมจำนวนทั้งสิ้น 12,108 หน่วยงาน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 1,608 แห่ง, อบต. จำนวน 1,899 แห่ง, อำเภอ จำนวน 433 แห่ง, จังหวัด จำนวน 55 แห่ง, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 36 แห่ง, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 96 แห่ง , อาคารสำนักงาน จำนวน 609 แห่ง และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 7,372 แห่ง

2.2 สถิติเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 55,885 คน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 9,630 คน, อบต. จำนวน 7,062 คน, อำเภอ จำนวน 1,110 คน, จังหวัด จำนวน 341 คน, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 173 คน, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 2,176 คน , อาคารสำนักงาน จำนวน 1,863 คน และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 33,530 คน

2.3 สถิติเรื่องแจ้ง จำนวนเรื่องแจ้งทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 โดยมีประเภทปัญหา ดังนี้ อื่นๆ ทางเท้า ไฟฟ้า ถนน จราจร ความสะอาด ความปลอดภัย น้ำท่วม อุปกรณ์ชำรุด ประปา ต้นไม้ เป็นต้น

2.4 สถิติประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue ผู้สมัครเข้าใช้งานในระบบ Traffy Fondue รวมทั้งสิ้น 537,764 user โดยมีจำนวนประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue เป็นจำนวน 469,016 user

3) สรุปเปรียบเทียบจำนวนการใช้งานก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ

3.1 สรุปสถิติจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว พบว่า รวมจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นจำนวน 10,252 แห่ง (เพิ่มขึ้น 5.52 เท่า) แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล เพิ่มขึ้นจำนวน 1,247 แห่ง (เพิ่มขึ้น 3.45 เท่า), อบต. เพิ่มขึ้นจำนวน 1,547 แห่ง (เพิ่มขึ้น 4.39 เท่า), อำเภอ เพิ่มขึ้นจำนวน 195 แห่ง (เพิ่มขึ้น 0.82 เท่า), จังหวัด เพิ่มขึ้นจำนวน 10

แห่ง (เพิ่มขึ้น 0.22 เท่า), นิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นจำนวน 24 แห่ง (เพิ่มขึ้น 2 เท่า), อาคารสำนักงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 375 แห่ง (เพิ่มขึ้น 1.6 เท่า) และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น เพิ่มขึ้นจำนวน 6,853 แห่ง (เพิ่มขึ้น 13.2 เท่า)

3.2 สรุปสถิติจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 49,295 คน (เพิ่มขึ้น 7.48 เท่า) แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล เพิ่มขึ้นจำนวน 8,270 คน (เพิ่มขึ้น 6.08 เท่า), อบต. เพิ่มขึ้นจำนวน 6,417 คน (เพิ่มขึ้น 9.95 เท่า), อำเภอ เพิ่มขึ้นจำนวน 599 คน (เพิ่มขึ้น 1.17 เท่า), จังหวัด เพิ่มขึ้นจำนวน 169 คน (เพิ่มขึ้น 0.98 เท่า), นิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นจำนวน 67 คน (เพิ่มขึ้น 0.63 เท่า), กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพิ่มขึ้นจำนวน 339 คน (เพิ่มขึ้น 0.18 เท่า), อาคารสำนักงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 1,428 คน (เพิ่มขึ้น 3.28 เท่า) และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น เพิ่มขึ้นจำนวน 32,006 คน (เพิ่มขึ้น 21 เท่า)

3.3 สรุปสถิติจำนวนเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น จำนวนเรื่องแจ้งก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ รวมทั้งสิ้น 14,847 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 9,282 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62 เมื่อดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ สถิติปัจจุบันจำนวนเรื่องแจ้งรวมทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง เป็นเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น 571,441 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 38.48 เท่า) ส่วนเรื่องแจ้งที่มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 เป็นเรื่องจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว เพิ่มขึ้น 495,448 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 53.37 เท่า)

2.1.2 รายงานการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

2.1.2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ

การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน Traffy Fondue (สำหรับเจ้าหน้าที่) ผ่าน Google form (<https://forms.gle/QFBn1b2hJjiynuKd6>) ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ **ดังแสดงในภาคผนวก ข** มีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่บริหารจัดการปัญหาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ Traffy Fondue ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,199 คน

ก่อนใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวิธีการในการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 22 ใช้งานในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 91 และได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยแล้ว ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 69 ซึ่งประเภทปัญหาส่วนใหญ่ที่เจ้าหน้าที่ได้รับแจ้ง ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ/ ทักไป/ จราจร/ อาชญากรรม/ คนเร่ร่อน/ ทะเลาะวิวาท/ รถน้ำมันหมด/ กองทุนชุมชน/ การทำงานของระบบ/ การทำบัตรคน

พิการ/ เงินกู้/ ลงช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง/ ความยากจนของประชาชน/ การบริการของโรงพยาบาล/ สิทธิการรักษา/ การเบิกจ่ายยา/ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก/ การบริหารงานบุคคล/ การปฏิบัติหน้าที่/ ตัดต้นไม้/ ทุนการศึกษา/ ภาษีที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 36

หลังใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน มีดังนี้

- 1) แจ้งประสานเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น/ เข้าถึงพื้นที่ปัญหาได้ถูกต้อง/ รวดเร็วกว่าแบบเดิมที่ต้องตอบเป็นหนังสือ/ และประชาชนมีช่องทางติดต่อมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 49
- 2) ช่วยได้รับแจ้งเรื่อง เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70
- 3) ช่วยคัดแยกและแจกจ่ายงาน เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70
- 4) ช่วยแก้ไขปัญหา เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 58
- 5) ช่วยแจ้งสถานะการดำเนินงานกลับไปยังผู้แจ้งเร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 61
- 6) ช่วยรวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56
- 7) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องละ 1,000 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่าการได้รับแจ้งปัญหาล่าช้าและไม่ครบถ้วน อาจเกิดความเสียหายเกี่ยวกับเรื่อง เสียภาพลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมา คือ เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย และ สร้างความรำคาญ คิดเป็นร้อยละ 16 และประชาชนเดือดร้อน/ การแก้ไขปัญหาได้ไม่ดี/ การบริการที่ล่าช้า/ เกิดความเสียหาย/ เกิดอันตรายกับประชาชน/ แก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด/ ขาดรายได้/ ขึ้นกับกรณี/ ความปลอดภัยกับชีวิต/ ความเป็นอยู่ของประชาชน/ ความพึงพอใจลดลง/ และทุกข้อรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ หากได้รับแจ้งปัญหาล่าช้าและไม่ครบถ้วน ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น คิดเป็นมูลค่าน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55 แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue มีประโยชน์ เช่น ช่วยได้รับแจ้งได้รวดเร็ว มีข้อมูลในการบริหารจัดการ และวางแผนงบประมาณ ในระดับ 10 คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมา คือ ในระดับ 8 คิดเป็นร้อยละ 20 และในระดับ 9 คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue มีประโยชน์ เช่น ช่วยได้รับแจ้งได้รวดเร็ว มีข้อมูลในการบริหารจัดการ และวางแผนงบประมาณ เฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.08

ปัญหาที่พบระหว่างการใช้งาน Traffy Fondue เช่น ต้องเร่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ, ชื่อแจ้งออกจากแอปต้องล็อกอินใหม่, ข้อมูลไม่ครบถ้วนบางในบางราย, ตัวกรองการแยกชนิดและประเภทงาน และเขตพื้นที่ อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่พบปัญหา เนื่องจากสามารถใช้งานได้แต่มีข้อเสนอแนะต่อ Traffy Fondue ดังนี้

- คัดเลือกหน่วยงานที่ไม่มีแพลตฟอร์มที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์มาอบรม จะได้ใช้งานได้ดีกว่าหน่วยงานที่มีแพลตฟอร์มของหน่วยงาน

- ตัวกรองการแยกชนิดและประเภทงาน และเขตพื้นที่, อยากให้ App มีFeatureให้ผู้ที่ร้องเรียน กรอกข้อมูลการติดต่อกลับ เช่น ชื่อ เบอร์โทร เพื่อสะดวกต่อการติดต่อ และแก้ปัญหาได้ตรงตามที่ต้องการ
- ข้อมูลบางข้อมูล ควรใช้เป็น ภาษาไทย/อังกฤษ เช่น location / ตำแหน่ง
- อยากให้มีระบบจัดเก็บเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้นไปแล้ว ให้สามารถดึงข้อมูลหรือสืบค้นได้ง่าย ดูเหมือนว่าตอนนี้เรื่องที่เสร็จสิ้นไปหายไปแบบงงๆ
- อยากให้สามารถเรียกดูได้ จะได้ใช้ไว้เป็นกรณีศึกษาหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะคล้ายคลึงกัน
- ไม่ต้องการแล้วครับ
- ปรับหน้าตา app ให้เมนูหาง่ายขึ้น, พื้นที่สาธารณะ หรือพื้นที่เอกชนให้ระบุ
- อยากได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน และขอความอัตโนมัติให้เลือก และขอความรูปภาพด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ
- เพิ่มระบบคัดกรองเรื่องร้องเรียน ให้มีความชัดเจน
- อยากให้มีประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ออกสื่อที่ประชาชนเห็นชัด เช่นทีวี
- ควรปรับปรุง การเลือกจาก สิ่งที่ใช้บ่อยบ่อย บางเมนูไม่ได้ใช้แต่มาอยู่ข้างบน ก่อนเมนูที่ใช้บ่อย
- สำรวจความคิดเห็นในการพัฒนาเมือง
- มีหัวข้อให้ผู้ร้องเรียนกรอกอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วน
- อยากได้เบอร์ติดต่อกับผู้แจ้ง เนื่องจากมุกที่ปิกมาไม่ตรงกับงานที่แจ้ง
- เพิ่มตัวเลือก เหตุฉุกเฉิน/เร่งด่วน ในเมนูแจ้งเหตุ

สำหรับการขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เพิ่มเติม นั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังไม่สะดวกให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา คือ ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่านโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 38 และ ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่าน Video Call (Line) คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

2.1.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของรุ่นที่ 1 - 40

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของรุ่นที่ 1 - 40 ผ่าน Google form (ตัวอย่าง Google form <https://forms.gle/LWjWpq64NDLahUFB6>) โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำการประเมินหลังจากฝึกอบรมเสร็จ ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ดังแสดงในภาคผนวก ค สรุป ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้อบรมตอบแบบสอบถามจำนวน 2,501 คน เป็นเพศหญิง 1,390 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศชาย 1,111 คน คิดเป็นร้อยละ 44 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.43 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.71 และอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ

ผู้อบรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ป.ตรี คิดเป็นร้อยละ 64.69 รองลงมา คือ ระดับ ป.โท คิดเป็นร้อยละ 24.17 และระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.64 ตามลำดับผู้อบรมส่วนใหญ่อยู่หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 31.59 รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 31.43 และเทศบาลตำบล คิดเป็นร้อยละ 24.39 ตามลำดับ

ผู้อบรมส่วนใหญ่คิดว่ามีแผนจะเริ่มใช้งาน โดยหลังจากอบรมจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 50 และมีแผนจะเริ่มใช้งานภายใน 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 29.51 ตามลำดับ นอกจากนี้ อยากให้มีโครงการอบรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นวิทยากรนำความรู้ไปถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานตนเองและหน่วยงานอื่นๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 48.29 รองลงมา คือ อบรมผู้บริหารและผู้ดูแลระบบเพื่อแปลผล ดูสถิติข้อมูลการแจ้งปัญหาเมืองเชิงพื้นที่ เพื่อนำไปวางแผนนโยบายและงบประมาณได้ คิดเป็นร้อยละ 22.62 และอบรมเทคนิคการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งเรื่องเข้าหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 18.02 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการจัดการฝึกอบรมภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประเมินที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เนื้อหาในการอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 และรูปแบบและวิธีการอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ

ด้านวิทยากร ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประเมินที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 รองลงมาคือ การเรียงลำดับบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วนได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 และการตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจนได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรม ก่อนเข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และหลังเข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้อบรมมีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ด้านการใช้งานเว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th/> และด้านการใช้งาน Line @TraffyFondue Manager มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1) **ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue** ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประเมินที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เข้าดูรายงานสถิติง่าย และจัดการสถานะของปัญหาหรือข้อร้องเรียนง่ายได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ ขอเป็นเจ้าหน้าที่เพื่อเริ่มต้นใช้งานง่าย จัดการเจ้าหน้าที่ง่าย มีเมนูเหมาะสมกับการใช้งานและมีการตอบสนองหรือปฏิสัมพันธ์กับจอแสดงผลดี ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

2) **ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการใช้งานเว็บไซต์** <https://citydata.traffy.in.th/> ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประเมินที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดการสถานะของปัญหาหรือข้อร้องเรียนง่าย ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ เข้าดูรายงานสถิติง่ายและเข้าดูแผนที่ง่ายได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

3) ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการใช้งาน Line @TrafyFondue Manager

ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประเมินที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เลือกช่องทางในการเข้าสู่ระบบง่าย เข้าดูรายงานสถิติง่าย และมีการตอบสนองหรือปฏิสัมพันธ์กับจอแสดงผลดี ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

2.1.3 รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ (สำหรับผู้แจ้งปัญหา) ผ่าน Google form (<https://bit.ly/2XBhJTT>) โดยประชาชนผู้แจ้งปัญหาจะแจ้งปัญหาผ่าน Line Trafy Fondue จากนั้นเจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหาจนเสร็จสิ้น ระบบจะให้ประชาชนผู้แจ้งปัญหาประเมินความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ โดยการให้คะแนนดาว 1 ดาว – 5 ดาว ซึ่งภาพรวมคะแนนความพึงพอใจของทุกหน่วยงานทั่วประเทศได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน จากนั้นระบบจะแสดงแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้แจ้งปัญหาทำแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ (สำหรับผู้แจ้งปัญหา) **ดังแสดงในภาคผนวก ง** สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนได้ดังนี้ ประชาชนผู้แจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ Trafy Fondue ตอบแบบสอบถามจำนวน 22,724 คน ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พบเจอและต้องการแจ้งประเภทปัญหาเกี่ยวกับ ถนนและทางเท้า ถึงร้อยละ 23.85 รองลงมา คือ ประเภทปัญหาเกี่ยวกับขยะและความสะอาด, ถนนและทางเท้า คิดเป็นร้อยละ 9.79 และประเภทปัญหาเกี่ยวกับขยะ และความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ ทั้งนี้ ส่วนใหญ่พบเจอปัญหาในทุกวันคิดเป็นร้อยละ 50.94

ก่อนใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ ไม่เคยแจ้งปัญหา ไม่รู้จะแจ้งปัญหาที่ไหน และไม่มีช่องทางแจ้งปัญหา คิดเป็นร้อยละ 48 ใช้ระยะเวลาการแจ้งปัญหาน้อยกว่า 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 36 โดยมีค่าใช้จ่ายในการแจ้งปัญหา น้อยกว่า 1,000 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63 ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีความเสียหายเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาสุขภาพ ปัญหาการจราจรอาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีมูลค่าความเสียหายประมาณ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ยังประเมินค่าไม่ได้ ไม่แน่ใจ ไม่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเลขได้ แต่อาจจะเสียหายมาก เสียเวลามาก ยิ่งไปกว่านั้น ก่อนใช้งานระบบผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหาในระดับ 1 คะแนน (จาก คะแนนเต็ม 10 คะแนน) คือ มีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในระดับ 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16 และมีความพึงพอใจในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้งานระบบมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ ใช้งานระบบมาแล้ว 6 - 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 21 ตามลำดับ โดยแจ้งปัญหาผ่านระบบในแต่ละเดือน ในครั้งแรก/ นานๆครั้ง/ เมื่อพบปัญหา/ ไม่บ่อย/ ครั้งเดียว/ เพิ่งแจ้งครั้งแรก/ นานๆที หรือ ไม่แน่นอน ถึงร้อยละ 52 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาแจ้งปัญหาผ่านระบบในทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 29 และใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ สำหรับการแจ้งปัญหาผ่านระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่ามีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 13 และมีค่าใช้จ่ายประมาณ 11 - 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ยิ่งไปกว่านั้น หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการไม่แก้ไขปัญหา อาจส่งผลเสีย คิดเป็นมูลค่า น้อยกว่า 10,000 บาท ถึงร้อยละ 31 ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าเจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตอบสนองการแจ้งปัญหาเร็วขึ้น ถึง 50 เท่า คิดเป็นร้อยละ 34 โดยส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน คือ ความรวดเร็วในการประสานงาน ความสะดวกในการแจ้งปัญหา อย่างไรก็ตาม หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหาในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 41 ทั้งนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าระบบ มีประโยชน์ เช่น เพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมือง ลดความเสี่ยง ในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่าระบบมีประโยชน์ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11 และคิดว่าระบบมีประโยชน์ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ ในภาพรวมผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าระบบ มีประโยชน์ เช่น เพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมือง ลดความเสี่ยง เฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.08

ปัญหาการใช้งานระบบที่พบ เช่น ยังไม่พบ/ ไม่มี/ ในการส่งพิกัดและถ่ายรูปเพราะว่าเหตุการณ์อาจจะผ่านไปแล้วยังถ่ายไม่ทันกำหนดจุดไม่ทัน/ พิกัดโหลเคชั่นขึ้นช้า..หากนั่งรถโดยสารแจ้ง/ ส่งรูปได้รูปเดียว ไม่รู้ว่าควรแจ้งหน่วยงานไหน/ ใส่ภาพปัญหาได้แค่ภาพเดียว , เมื่อต้องการแจ้งซ้ำ น่าจะใส่ภาพปัญหาเพิ่มได้/ การใช้งานระบบบางครั้งเรื่องบางเรื่องที่แจ้งไม่ทราบว่าจะแจ้งหน่วยงานเป็นประเภทไหนแต่ระบบก็ดึงเข้ามาถูกจุดถูกที่/ ควรส่ง vdo ได้และควรแจ้งชื่อผู้รับเรื่อง เมื่อเกิดเหตุซ้ำๆ อย่างน้อยจะได้รู้ว่าเจ้าหน้าที่คนเดิมรับเรื่องซ้ำๆ แต่ไม่แก้ที่ต้นเหตุไว้เป็นหลักฐาน/ รู้สึกว่าเป็น one way communication ค่ะ อยากให้เพิ่มการโทรติดต่อกลับในกรณีที่มีการแจ้งปัญหาเรื่องเดิมเกิน3ครั้งต่อปี/ ระบบหรือพนักงานหลังบ้าน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่อัปเดตความคืบหน้าของปัญหาที่แจ้งเข้าไปตามที่ควรเป็น เป็นต้น

นอกจากนี้ หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะต่อทีมพัฒนา เช่น “ควรมีการติดต่อสื่อสารกลับในกรณีที่เนื้อหาของปัญหายาก” “ทำต่อเนื่องก็พอ แบบนี้ดีแล้วครับ” “ทำดีแล้วค่ะขอบคุณที่มีระบบที่ดี ให้ประชาชนตัวเล็กๆได้มีส่วนร่วมแก้ไข” “ทำดีแล้วค่ะ น่าจะอยู่ที่การประสานงานกับหน่วยต่างๆ มากกว่า” “ทำได้ดีมากครับ ฝากให้มีการเสนอแนะ นโยบาย หรือเรื่องอื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อกรม และคนกรม อาจทำฟังก์ชันให้ง่ายขึ้น เพราะถ้าเสนอแนะเห็นต้องส่งสถานที่ด้วย ซึ่งบางครั้งไม่สามารถระบุพื้นที่ได้เป็นลักษณะของการแก้ไขต่อปัญหานั้นแบบโดยรวมและเป็นรูปธรรม เช่น การเสนอแนะเรื่องการแก้ปัญหาขยะกับโรงเก็บขยะต่างๆ ทั่วกรม สามารถสร้างงานสร้างอาชีพแก่ประชาชนและลดรายจ่ายกรม ไปได้มาก โดยการแปลงขยะเป็นน้ำมัน และใช้ softpower ของท่านผู้ว่าฯ แนะนำและชักชวนประชาชนปลูกฝังการทิ้งขยะแบบคัดแยกเป็นเชื้อเพลิงลดรายจ่ายสร้างรายได้ และสามารถผลิตน้ำมันได้ในราคาถูกลงละ20บาท เป็นต้น มีรายละเอียดอีกมากมายครับ” “ทำดีแล้วค่ะ เป็นกำลังใจให้ค่ะ” “เพราะทุกอย่างเป็นผลกระทบต่อส่วนรวมและเป็นการปกป้องสวัสดิภาพผู้แจ้ง ระดับสำนักของผู้ปฏิบัติแตกต่างกัน การบริหารงานของส่วนราชการเป็นเรื่องส่วนรวมไม่ใช่เรื่องส่วนตัว หากที่

ความเสี่ยงก็จะมีผู้ที่จะทำเพื่อส่วนรวมต้องคิดแล้วคิดอีกอาจ (ในสถานะการเสี่ยงต้องเตรียมการตั้งรับในระดับที่สูงกว่าความเสี่ยง)” และ “ทำต่อไปนะคะ ดีมากๆเลย ช่วยประชาชน 1) ช่องแจ้งเบาะแสเพื่อรับส่วนแบ่งรางวัลนำจับ 2) อยากให้แจ้งชื่อ ตำแหน่งงาน ของเจ้าหน้าที่ที่เข้าแก้ไขปัญหาให้ด้วย 3) ปกปิดปกป้องผู้แจ้งปัญหาและเบาะแส”

2.1.4 รายงานการมอบใบประกาศเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน”

การจัดกิจกรรมมอบใบประกาศเกียรติบัตรหน่วยงานดีเด่นในการแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยี สารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (กพร.) ที่มุ่งหมายให้เกิดการขยายผลการใช้งานระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy Fondue) ให้ครอบคลุม ทุกหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ทุกภาคส่วนจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การขยายผลการใช้งานระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองเพื่อผลักดันไปสู่การปฏิบัติและบริหาร การดำเนินงานที่เหมาะสมกับภาครัฐในยุคปัจจุบัน

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2566) ที่ห้องแถลงข่าว อว. ชั้น 1 อาคารพระจอมเกล้า กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ถ.พระรามที่ 6 กรุงเทพฯ : นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นประธานในพิธีมอบเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน” ให้กับ 190 หน่วยงาน ทั้งในระดับ จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการและแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยมี รองศาสตราจารย์ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร บรรยาย พิเศษในหัวข้อ “การขับเคลื่อนการใช้งาน Traffy Fondue แก้ปัญหาระดับ เส้นเลือดฝอย กรุงเทพมหานคร” พร้อม ด้วย ศาสตราจารย์ชูกิจ ลิ้มปิฉานงค์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) นายวสันต์ ภัทรอริคม ผู้อำนวยการหน่วยบริการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง สวทช. ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มทราฟฟี ฟองดูว์ ร่วมพิธีมอบ ประกาศเกียรติบัตร รายละเอียดดังแสดงในภาคผนวก จ.

2.1.5 สรุปผลการดำเนินงานรายการกิจกรรมตามสัญญาฯ รับทุน ดังนี้

ตารางสรุปกิจกรรมที่สำคัญตามสัญญาฯ รับทุน

รายการ	ตามสัญญาฯ รับทุน	ผลการดำเนินงาน
ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่ม ศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหา และจัดการปัญหาเมือง	✓	แพลตฟอร์มเพื่อรับแจ้งปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ มี ความสามารถของระบบที่แตกต่างการตามลักษณะการใช้งานใน แต่ละประเทศ จำแนกเป็น 6 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ช่องทางการ แจ้งปัญหาเมือง 2) ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง 3) การส่งข้อมูล

รายการ	ตามสัญญาเงินทุน	ผลการดำเนินงาน
		ประกอบ 4) การวิเคราะห์ข้อมูล 5) การแสดงผลข้อมูล และ 6) ฟังก์ชันพิเศษ ดังแสดงในภาคผนวก ฉ.
จัดทำคู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน	✓	รายงานผลการจัดทำคู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน ดังแสดงในภาคผนวก ข.
จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่/ประชาชน	✓	รายงานผลการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่/ประชาชน ดังแสดงในภาคผนวก ข.
จัด Campaign เวทีอบรมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	รายงานผลการจัด Campaign เวทีอบรมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังแสดงในภาคผนวก ฉ.
จัดทำวีดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ	✓	รายงานผลการจัดทำวีดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ จำนวน 5 วีดิทัศน์ ดังแสดงในภาคผนวก ญ.
จัดทำสื่อแนะนำการใช้งานประกอบการอบรมสำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในรูปแบบดังนี้ 1. วีดิทัศน์แนะนำการใช้งาน 2. Infographic และ แผ่นพับ 3.Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วยการแก้ปัญหาคด้วย Gamification	✓	รายงานผลการจัดทำสื่อแนะนำการใช้งานประกอบการอบรมสำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน ดังแสดงในภาคผนวก ฎ. ได้แก่ 1. วีดิทัศน์แนะนำการใช้งาน จำนวน 11 วีดิทัศน์ 2. Infographic และ แผ่นพับ จำนวน 4 ชิ้นงาน 3.Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาคด้วย Gamification จำนวน 6 Campaign
จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 ครั้ง ครั้งละ 30-100 คน	✓	รายงานผลการจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ดังแสดงในภาคผนวก ฎ. ผลการดำเนินงาน: ได้จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 จำนวน 160 คน ครั้งที่ 2 จำนวน 32 คน ครั้งที่ 3 จำนวน 40 คน ครั้งที่ 4 จำนวน 2,000 คน
จัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ผ่าน Video conference เช่น Facebook Live, Google Meet, Zoom อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 50-300 คน	✓	รายงานผลการจัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ผ่าน Video conference เช่น Facebook Live, Google Meet, Zoom ดังแสดงในภาคผนวก ฐ. ผลการดำเนินงาน: จัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน รูปแบบ Onsite และ Online ผ่าน Zoom Meetings จำนวน 40 รุ่น มีหน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชน เข้าร่วมอบรมรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,481 แห่ง และมีผู้บริหารเจ้าหน้าที่และประชาชน เข้าร่วมอบรมรวมทั้งสิ้น 4,328 คน

รายการ	ตามสัญญารับทุน	ผลการดำเนินงาน
		สำหรับหน่วยงานประเภท อปท. เข้าร่วมอบรมดังนี้ 1) เทศบาลนคร จำนวน 18 แห่ง 2) เทศบาลเมือง จำนวน 108 แห่ง 3) เทศบาลตำบล จำนวน 588 แห่ง 4) อบต. จำนวน 889 แห่ง 5) อบจ. 22 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,625 แห่ง และผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชน เข้าร่วมอบรม ดังนี้ 1) เทศบาลนคร จำนวน 42 คน 2) เทศบาลเมือง จำนวน 324 คน 3) เทศบาลตำบล จำนวน 1,055 คน 4) อบต. จำนวน 1,384 คน 5) อบจ. 92 คน รวมทั้งสิ้น 2,897 คน สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลผลิต • มีเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงทะเบียนในระบบ 1,603 แห่ง จากสัญญาไว้ 200 แห่ง (เพิ่มขึ้น 8 เท่า) • มีเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร เข้าร่วมอบรมการใช้งาน 714 แห่ง จากสัญญาไว้ 80 แห่ง (เพิ่มขึ้น 8.9 เท่า) • มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 4,328 คน จากสัญญาไว้ 1,000 คน (เพิ่มขึ้น 4.3 เท่า) • มีผู้เข้าร่วมอบรมจาก เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร จำนวน 1,421 คน จากสัญญาไว้ 850 คน (เพิ่มขึ้น 1.6 เท่า)
จัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ เช่น Udemy, YouTube อย่างน้อย 1 บทเรียน	✓	รายงานผลการจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์เช่น Udemy, YouTube ดังแสดงในภาคผนวก ท. ผลการดำเนินงาน: 1) จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน Udemy หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 1 บทเรียน ความยาว 40 นาที 2) จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน YouTube หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 2 บทเรียน ได้แก่ สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2023 สำหรับเจ้าหน้าที่ ความยาว 40 นาที และสอนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่านเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th ความยาว 24 นาที
อบรมวิทยากรประจำภาค อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 20-40 คน	✓	รายงานผลการอบรมวิทยากรประจำภาค ดังแสดงในภาคผนวก ค. ผลการดำเนินงาน: 1) จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 1 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom meeting เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา มีวิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 20 คน 2) จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 2 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Webex Meetings เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 มีวิทยากรประจำภาคเพื่ออบรม

รายการ	ตามสัญญารับทุน	ผลการดำเนินงาน
		การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 45 คน จาก 8 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาวชิราลงกูม เทคโนโลยีสรางมกงคลลันนา (เชยงราย) มหาวิทยาลัยราชภักชยภุมม มหาวิทยาลัยราชภักฆมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภักฆพบลสงคราม มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยราชภักฆบวรรมย และมหาวิทยาลัยราชภักฆเลย โดยมหาวิทยาลัยดังกล่าวได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภุมภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และให้คำปรักษาการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue
จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภุมภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และ ให้คำปรักษา	✓	รายงานผลจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภุมภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรมและให้คำปรักษา ด่งแสดงในภาคผนวก ก. ผลการดำเนินงาน: จากการอบรมวิทยากรประจำภาค มีมหาวิทยาลัยร่วมจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภุมภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และ ให้คำปรักษา จำนวน 4 ศูนย์ ด่งนี้ 1. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา 2. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสรางมกงคลลันนา จังหวัดเชยงราย 3. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภักฆพบลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก 4. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภักฆเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรักษาผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ (Consulting Service)	✓	การให้บริการตอบคำถามและให้คำปรักษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ (Consulting Service) โดยสร้าง Line Official Account ชื่อ Traffy Fondue help โดยประชาชนสามารถกดเพิ่มเพื่อนด้วย Line id: @fonduehelp ด่งแสดงในภาคผนวก ค. ผลการดำเนินงาน: ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรักษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ Line Official Account ชื่อ Traffy Fondue help ด้วย Line id: @fonduehelp พบว่า มีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน ที่กดเพิ่มเพื่อนจำนวน 19,239 user
วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงาน ได้แก่ - จัดทำรายงานสถิติการใช้งาน	✓	รายงานสถิติการใช้งาน Traffy Fondue โดยสรุปสถิติที่สำคัญ ด่งนี้

รายการ	ตามสัญญาเงินทุน	ผลการดำเนินงาน
- จัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ - จัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชน		1. สรุปสถิติจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว พบว่า รวมจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นจำนวน 10,252 แห่ง (เพิ่มขึ้น 5.52 เท่า) 2. สรุปสถิติจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 49,295 คน (เพิ่มขึ้น 7.48 เท่า) 3. สรุปสถิติจำนวนเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น จำนวนเรื่องแจ้งก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ รวมทั้งสิ้น 14,847 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 9,282 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62เมื่อดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ สถิติปัจจุบันจำนวนเรื่องแจ้งรวมทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง เป็นเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น 571,441 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 38.48 เท่า) ส่วนเรื่องแจ้งที่มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 เป็นเรื่องจัดการแก้ไขปัญหาแล้วเพิ่มขึ้น 495,448 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 53.37 เท่า) ดังแสดงในภาคผนวก ก. รายงานการสำรวจ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ในการใช้งาน Traffy Fondue จากเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินจำนวน 1,199 คน สรุปได้ดังนี้ 1. ก่อนใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวิธีการในการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 22 ใช้งานในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 91 และได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยแล้ว น้อยกว่า 5 เรื่อง ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 69 2. หลังใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน มีดังนี้ 1) แจ้งประสานเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น/ เข้าถึงพื้นที่ปัญหาได้ถูกต้อง/ รวดเร็วกว่าแบบเดิมที่ต้องตอบเป็นหนังสือ/ และประชาชนมีช่องทางติดต่อมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 49 2) ช่วยให้รับแจ้งเรื่อง เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 3) ช่วยคัดแยกและแจกจ่ายงาน เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 4) ช่วยแก้ไขปัญหา เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 58 5) ช่วยแจ้งสถานะการดำเนินงานกลับไปยังผู้แจ้งเร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 61 6) ช่วยรวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56 7) ช่วยลดค่าใช้จ่ายใน

รายการ	ตามสัญญารับทุน	ผลการดำเนินงาน
		การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องละ 1,000 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 ดังแสดงในภาคผนวก ข. รายงานการสำรวจ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งาน Traffy Fondue สรุปได้ดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของรุ่นที่ 1 – 40 ผู้อบรมตอบแบบสอบถามจำนวน 2,501 คน ผู้อบรมส่วนใหญ่คิดว่ามีแผนจะเริ่มใช้งานหลังจากอบรมโดยจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 50 และมีแผนจะเริ่มใช้งานภายใน 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 29.51 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยากให้มีโครงการอบรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นวิทยากรนำความรู้ไปถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานตนเองและหน่วยงานอื่นๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 48.29 ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการจัดการฝึกอบรมภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงในภาคผนวก ค. รายงานสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชน โดยสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ (สำหรับผู้แจ้งปัญหา) จำนวน 22,724 คน ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าระบบมีประโยชน์ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมืองและลดความเสี่ยง ในภาพรวมเฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.08 ดังแสดงในภาคผนวก ง.
จัดทำผลการดำเนินงานฉบับย่อสำหรับตีพิมพ์ในวารสารสำนักงาน กสทช.	✓	รายงานผลการดำเนินงานฉบับย่อสำหรับตีพิมพ์ในวารสารสำนักงาน กสทช. ดังแสดงในภาคผนวก ต.

2.2 สถานภาพการดำเนินโครงการรายกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานะกิจกรรม/ ผลดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการ ณ วันลงนาม ในสัญญา		ความก้าวหน้า โปรดทำเครื่องหมาย (✓)			กรณีล่าช้าหรือ เร็วกว่าแผน	
		แล้ว เสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ล่าช้า	ตามแผน	เร็วกว่า แผน	เริ่มต้น	สิ้นสุด
1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง	4 เดือน	✓			9 พ.ย. 64	8 มี.ค. 65		✓			
1.1 จัดทำรายงานแผนดำเนินการ	0.5 เดือน	✓			9 พ.ย. 64	24 พ.ย. 64		✓			
1.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง พร้อมรายงานผลการศึกษาศึกษา	4 เดือน	✓			9 พ.ย. 64	8 มี.ค. 65		✓			
2. เปิดตัวระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	4 เดือน		✓		9 มี.ค. 65	6 ก.ค. 65	✓			7 ก.ค. 65	2 ม.ค. 66
2.1 จัดทำคู่มือการเตรียมความ		✓			9	6		✓			

กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานะกิจกรรม/ ผลดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการ ณ วันลงนาม ในสัญญา		ความก้าวหน้า โปรดทำเครื่องหมาย (✓)			กรณีล่าช้าหรือ เร็วกว่าแผน	
		แล้ว เสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ล่าช้า	ตามแผน	เร็วกว่า แผน	เริ่มต้น	สิ้นสุด
พร้อมสำหรับ ผู้บริหาร หน่วยงาน					มี.ค. 65	ก.ค. 65					
2.2 จัดทำคู่มือ การใช้งานระบบ สำหรับเจ้าหน้าที่		✓			9 มี.ค. 65	6 ก.ค. 65		✓			
2.3 จัดทำคู่มือ การใช้งานระบบ สำหรับประชาชน		✓			9 มี.ค. 65	6 ก.ค. 65		✓			
2.4 จัด Campaign เวิร์ก อบรมสัมมนา เพื่อ ประชาสัมพันธ์ และเปิดตัวระบบ ระบบรับแจ้งและ บริหารจัดการ ปัญหา ด้วย เทคโนโลยี สารสนเทศ		✓			9 มี.ค. 65	6 ก.ค. 65	✓			7 ก.ค. 65	2 ม.ค. 66
2.5 จัดทำวิดิ ทัศน์สร้าง Awareness และ แนะนำประโยชน์ ที่ผู้ใช้บริการจะ ได้รับ		✓			9 มี.ค. 65	6 ก.ค. 65		✓			
3. จัดทำสื่อ แนะนำการใช้ งานประกอบการ	6 เดือน	✓			7 ก.ค. 65	2 ม.ค. 66		✓			

กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานะกิจกรรม/ ผลดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการ ณ วันลงนาม ในสัญญา		ความก้าวหน้า โปรดทำเครื่องหมาย (✓)			กรณีล่าช้าหรือ เร็วกว่าแผน	
		แล้ว เสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ล่าช้า	ตามแผน	เร็วกว่า แผน	เริ่มต้น	สิ้นสุด
อบรม สำหรับ อบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และ ประชาชน ใน รูปแบบดังนี้											
3.1 วิดิทัศน์ แนะนำการใช้งาน		✓			7 ก.ค. 65	2 ม.ค. 66		✓			
3.2 Infographic และ แผ่นพับ		✓			7 ก.ค. 65	2 ม.ค. 66		✓			
3.3 Campaign ส่งเสริมการแจ้ง และการแก้ปัญหา ด้วย Gamification			✓		7 ก.ค. 65	2 ม.ค. 66		✓			
4. จัดอบรมการ ใช้งาน	6 เดือน		✓		3 ม.ค. 66	2 ก.ค. 66			✓	23 มี.ค. 65	2 ก.ค. 66
4.1 จัดอบรม สัมมนาสำหรับ ผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ อย่าง น้อย 1 ครั้ง ครั้ง ละ 30-100 คน			✓		3 ม.ค. 66	2 ก.ค. 66			✓	10 มี.ย. 65	2 ก.ค. 66
4.2 จัดอบรม ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่			✓		3 ม.ค. 66	2 ก.ค. 66			✓	23 มี.ค. 65	2 ก.ค. 66

กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานะกิจกรรม/ ผลดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการ ณ วันลงนาม ในสัญญา		ความก้าวหน้า โปรดทำเครื่องหมาย (✓)			กรณีล่าช้าหรือ เร็วกว่าแผน	
		แล้ว เสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ล่าช้า	ตามแผน	เร็วกว่า แผน	เริ่มต้น	สิ้นสุด
ประชาชน ผ่าน Video conference เช่น Facebook Live, Google Meet, Zoom อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 50-300 คน											
4.3 จัดทำ บทเรียนผ่าน ห้องเรียนออนไลน์ เช่น Udemy, YouTube อย่าง น้อย 1 บทเรียน				✓	3 ม.ค. 66	2 ก.ค. 66		✓			
4.4 อบรม วิทยากรประจำ ภาค อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 20- 40 คน			✓		3 ม.ค. 66	2 ก.ค. 66			✓	27 พ.ค. 65	2 ก.ค. 66
4.5 ให้บริการ ตอบคำถามและ ให้คำปรึกษา ผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่ ผ่าน ช่องทางออนไลน์ (Consulting Service)			✓		3 ม.ค. 66	2 ก.ค. 66			✓	23 มี.ค. 65	2 ก.ค. 66

กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานะกิจกรรม/ ผลดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการ ณ วันลงนาม ในสัญญา		ความก้าวหน้า โปรดทำเครื่องหมาย (✓)			กรณีล่าช้าหรือ เร็วกว่าแผน	
		แล้ว เสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ล่าช้า	ตามแผน	เร็วกว่า แผน	เริ่มต้น	สิ้นสุด
4.6 จัดตั้งศูนย์ ประสานงาน ประจำภูมิภาค และจังหวัด สำหรับการสาธิต อบรม และ ให้ คำปรึกษา			✓		3 ม.ค. 66	2 ก.ค. 66			✓	23 มี.ค. 65	2 ก.ค. 66
5. วิเคราะห์และ ประเมินผลการ ดำเนินงาน ได้แก่ - จัดทำรายงาน สถิติการใช้งาน - จัดทำแบบ สำรวจ ความพึง พอใจของ เจ้าหน้าที่ - จัดทำแบบ สำรวจ ความพึง พอใจของ ประชาชน				✓	3 ก.ค. 66	29 ต.ค. 66		✓			

2.3 สรุปปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ (สาเหตุของปัญหาพร้อมด้วยวิธีแก้ไข)
ไม่มี

2.4 แผนการดำเนินงานในระยะต่อไป

-

2.5 รายงานการจัดซื้อครุภัณฑ์ในโครงการ

2.5.1 ครุภัณฑ์สำหรับการวิจัยและพัฒนาฯ

ลำดับที่	ว.ด.ป.ซื้อ	รายละเอียดครุภัณฑ์	จำนวนเงิน	เลขที่เอกสาร
1	10/17/2023	กล้องเว็บแคม Insta360 Link UHD 4K AI Webcam	11,900.00	PO23010362
2	9/25/2023	MLY43 CTO MacBook Air รุ่น 13 นิ้ว - สีมิดไนท์ พร้อมSF8C2ZX/A AppleCare+ for MacBook Air (M2)	84,550.00	PO23008785
3	8/22/2023	13-inch MacBook Air: Apple M2 chip with 8-core CPU and 10-core GPU, 512GB - Midnight + AppleCare for MacBook Air (M2)	62,702.00	PO23006087
4	8/22/2023	13-inch MacBook Air: Apple M2 chip with 8-core CPU and 10-core GPU, 512GB - Midnight + AppleCare for MacBook Air (M2)	62,702.00	PO23006087
5	8/22/2023	13-inch MacBook Air: Apple M2 chip with 8-core CPU and 10-core GPU, 512GB - Midnight + AppleCare for MacBook Air (M2)	62,702.00	PO23006087
6	8/22/2023	13-inch MacBook Air: Apple M2 chip with 8-core CPU and 10-core GPU, 512GB - Midnight + AppleCare for MacBook Air (M2)	62,702.00	PO23006087
7	8/22/2023	13-inch MacBook Air: Apple M2 chip with 8-core CPU and 10-core GPU, 512GB - Midnight + AppleCare for MacBook Air (M2)	62,702.00	PO23006087
8	8/22/2023	ค่าปรับเนื่องจากจัดส่งสินค้าล่าช้า	-2,508.08	PO23006087
9	8/22/2023	iPhone SE 64GB (PRODUCT) RED + AppleCare for iPhone SE (3rd generation)	20,330.00	PO23006087
10	8/22/2023	iPhone SE 64GB (PRODUCT) RED + AppleCare for iPhone SE (3rd generation)	20,330.00	PO23006087
11	8/22/2023	10.9-inch iPad Air Wi-Fi 256GB - Purple + AppleCare for iPad Air (5th generation)	31,779.00	PO23006087
12	8/22/2023	10.9-inch iPad Air Wi-Fi 256GB - Purple + AppleCare for iPad Air (5th generation)	31,779.00	PO23006087
13	8/22/2023	iPhone SE 64GB (PRODUCT) RED + AppleCare for iPhone SE (3rd generation)	20,330.00	PO23006087
14	8/22/2023	iPhone SE 64GB (PRODUCT) RED + AppleCare for iPhone SE (3rd generation)	20,330.00	PO23006087
15	8/4/2023	จอคอมพิวเตอร์ LG Ultrawide LED Monitor 34" รุ่น 34WP65G-B	10,500.00	PO23008076
รวม			562,829.92	

ส่วนที่ 3 รายงานความก้าวหน้าทางการเงินรายไตรมาส

3.1 รายงานสรุปการใช้จ่ายงบประมาณ

รายละเอียดตามภาคผนวก ก. รายงานสรุปเงินสนับสนุนและรายจ่ายเพื่อปิดโครงการ

3.2 รายงานสรุปความก้าวหน้าทางการเงิน

รายละเอียดตามภาคผนวก ก. รายงานสรุปเงินสนับสนุนและรายจ่ายเพื่อปิดโครงการ

ส่วนที่ 4 รายละเอียดผลการติดตามและประเมินผลโครงการ (สำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนฯ เท่านั้น)

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	กรณีล่าช้าหรือเร็วกว่าแผน		จำนวน (เดือน/ปี)	ความก้าวหน้าทั้งโครงการ เฉลี่ยร้อยละ(%)	
		เริ่มต้น	สิ้นสุด		แผน	ผล
☐	ตามแผน					
☐	ล่าช้ากว่าแผน					
☐	รวดเร็วกว่าแผน					

ความเห็นเจ้าหน้าที่กองทุนฯ : _____

ลงชื่อ _____

(_____)

เจ้าหน้าที่ติดตามและประเมินผลโครงการฯ

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

ภาคผนวก ก.
รายงานสถิติการใช้งาน

สถิติการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ก่อนการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายละเอียด ดังนี้

1. สถิติการใช้งานก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีดังนี้

1.1 สถิติหน่วยงานที่เข้าใช้งาน หน่วยงานที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,856 หน่วยงาน แบ่งเป็น หน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 361 แห่ง, อบต. จำนวน 352 แห่ง, อำเภอ จำนวน 238 แห่ง, จังหวัด จำนวน 45 แห่ง, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 12 แห่ง, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 96 แห่ง , อาคารสำนักงาน จำนวน 233 แห่ง และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 519 แห่ง

1.2 สถิติเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 6,590 คน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 1,360 คน, อบต. จำนวน 645 คน, อำเภอ จำนวน 511 คน, จังหวัด จำนวน 172 คน, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 106 คน, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1,837 คน, อาคารสำนักงาน จำนวน 435 คน และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 1,524 คน

1.3 สถิติเรื่องแจ้ง จำนวนเรื่องแจ้งทั้งสิ้น 14,847 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 9,282 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62 โดยมีประเภทปัญหา ดังนี้ ไฟฟ้า ความสะอาด ประปา ทางลาด ถนน อาคารสถานที่ชำรุด อุปกรณ์ชำรุด ทางเท้า ที่จอดรถ ต้นไม้ เป็นต้น

1.4 สถิติประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue ผู้สมัครเข้าใช้งานในระบบ Traffy Fondue รวมทั้งสิ้น 39,604 user โดยมีจำนวนประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue เป็นจำนวน 33,014 user

2. สถิติการใช้งานปัจจุบันโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีดังนี้

2.1 สถิติหน่วยงานที่เข้าใช้งาน หน่วยงานที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว รวมจำนวนทั้งสิ้น 12,108 หน่วยงาน แบ่งเป็น หน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 1,608 แห่ง, อบต. จำนวน 1,899 แห่ง, อำเภอ จำนวน 433 แห่ง, จังหวัด จำนวน 55 แห่ง, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 36 แห่ง, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 96 แห่ง , อาคารสำนักงาน จำนวน 609 แห่ง และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 7,372 แห่ง

2.2 สถิติเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 55,885 คน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 9,630 คน, อบต. จำนวน 7,062 คน, อำเภอ จำนวน 1,110 คน, จังหวัด จำนวน 341 คน, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 173 คน, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 2,176 คน , อาคารสำนักงาน จำนวน 1,863 คน และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 33,530 คน

2.3 สถิติเรื่องแจ้ง จำนวนเรื่องแจ้งทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 โดยมีประเภทปัญหา ดังนี้ อื่นๆ ทางเท้า ไฟฟ้า ถนน จราจร ความสะอาด ความปลอดภัย น้ำท่วม อุปกรณ์ชำรุด ประปา ต้นไม้ เป็นต้น

2.4 สถิติประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue ผู้สมัครเข้าใช้งานในระบบ Traffy Fondue รวมทั้งสิ้น 537,764 user โดยมีจำนวนประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue เป็นจำนวน 469,016 user

2.5 สรุปเปรียบเทียบจำนวนการใช้งานก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ

2.5.1 สรุปสถิติจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว พบว่า รวมจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นจำนวน 10,252 แห่ง (เพิ่มขึ้น 5.52 เท่า) แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล เพิ่มขึ้นจำนวน 1,247 แห่ง (เพิ่มขึ้น 3.45 เท่า), อบต. เพิ่มขึ้นจำนวน 1,547 แห่ง (เพิ่มขึ้น 4.39 เท่า), อำเภอ เพิ่มขึ้นจำนวน 195 แห่ง (เพิ่มขึ้น 0.82 เท่า), จังหวัด เพิ่มขึ้นจำนวน 10 แห่ง (เพิ่มขึ้น 0.22 เท่า), นิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นจำนวน 24 แห่ง (เพิ่มขึ้น 2 เท่า), อาคารสำนักงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 375 แห่ง (เพิ่มขึ้น 1.6 เท่า) และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น เพิ่มขึ้นจำนวน 6,853 แห่ง (เพิ่มขึ้น 13.2 เท่า)

สถิติจำนวน หน่วยงาน	รวมทั้งสิ้น	จังหวัด	อำเภอ	เทศบาล	อบต.	อาคาร	นิคม	ปภ.	อื่นๆ
ก่อน	1,856	45	238	361	352	234	12	96	519
หลัง	12,108	55	433	1,608	1,899	609	36	96	7,372
เพิ่มขึ้น (แห่ง)	+10,252	+10	+195	+1,247	+1,547	+375	+24	-	+6,853
เพิ่มขึ้น (เท่า)	5.52	0.22	0.82	3.45	4.39	1.6	2	-	13.2

2.5.2 สรุปสถิติจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ที่ใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 49,295 คน (เพิ่มขึ้น 7.48 เท่า) แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล เพิ่มขึ้นจำนวน 8,270 คน (เพิ่มขึ้น 6.08 เท่า), อบต. เพิ่มขึ้นจำนวน 6,417 คน (เพิ่มขึ้น 9.95 เท่า), อำเภอ เพิ่มขึ้นจำนวน 599 คน (เพิ่มขึ้น 1.17 เท่า), จังหวัด เพิ่มขึ้นจำนวน 169 คน (เพิ่มขึ้น 0.98 เท่า), นิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นจำนวน 67 คน (เพิ่มขึ้น 0.63 เท่า), กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพิ่มขึ้นจำนวน 339 คน (เพิ่มขึ้น 0.18 เท่า), อาคารสำนักงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 1,428 คน (เพิ่มขึ้น 3.28 เท่า) และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น เพิ่มขึ้นจำนวน 32,006 คน (เพิ่มขึ้น 21 เท่า)

สถิติจำนวน เจ้าหน้าที่	รวมทั้งสิ้น	จังหวัด	อำเภอ	เทศบาล	อบต.	อาคาร	นิคม	ปภ.	อื่นๆ
ก่อน	6,590	172	511	1,360	645	435	106	1,837	1,524
หลัง	55,885	341	1,110	9,630	7,062	1,863	173	2,176	33,530
เพิ่มขึ้น (คน)	+49,295	+169	+599	+8,270	+6,417	+1,428	+67	+339	+32,006
เพิ่มขึ้น (เท่า)	7.48	0.98	1.17	6.08	9.95	3.28	0.63	0.18	21

2.5.3 สรุปสถิติจำนวนเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น จำนวนเรื่องแจ้งก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ รวมทั้งสิ้น 14,847 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 9,282 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62 เมื่อดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ สถิติปัจจุบันจำนวนเรื่องแจ้งรวมทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง เป็นเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น 571,441 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 38.48 เท่า) ส่วนเรื่องแจ้งที่มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 เป็นเรื่องจัดการแก้ไขปัญหาแล้วเพิ่มขึ้น 495,448 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 53.37 เท่า)

	ก่อน	หลัง	เพิ่มขึ้น (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น (เท่า)
สถิติจำนวนเรื่องแจ้ง	14,847	586,258	+571,411	38.48
สถิติจำนวนเรื่องจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว	9,282	504,730	+495,448	53.37

2.5.4 สรุปสถิติจำนวนประชาชนเข้าใช้งาน Line Traffy Fondue ที่เพิ่มขึ้น จำนวนประชาชนก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีทั้งสิ้น 33,014 user สถิติปัจจุบันจำนวนประชาชนหลังโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีทั้งสิ้น 469,016 user (เพิ่มขึ้น 14.2 เท่า)

ภาคผนวก ข.

รายงานสถิติรายงานการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน Traffy Fondue (สำหรับเจ้าหน้าที่) ผ่าน Google form (<https://forms.gle/OFBn1b2hJjiynuKd6>) โดยส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการประเมินผลการใช้งาน ดังแสดงในรูป

แบบสอบถามเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน Traffy Fondue (สำหรับเจ้าหน้าที่)

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน Traffy Fondue ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการงานด้านความปลอดภัย (เช่น การแจ้งเตือนภัยพิบัติ การแจ้งเตือนภัยพิบัติ การแจ้งเตือนภัยพิบัติ) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของหน่วยงานต่อไป

หากผู้เข้าร่วมการเก็บข้อมูลของท่านไม่มีความสะดวกและไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวสู่สาธารณะ หากมีการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นการละเมิดหลักการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ลงชื่อ: Google Forms

* ระบุว่าเป็นตำแหน่งที่ใด

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2: การสำรวจและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน

2.1 ก่อนใช้ Traffy Fondue ท่านมีวิธีการใดในการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่

☐ จากการแจ้งขอประชาชน โดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

☐ ได้รับความรู้จากสื่อมวลชนหรือวิทยุหรือทีวี

☐ ทราบเมื่อมีการแจ้งเตือน

☐ ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์, Facebook

☐ อื่นๆ:

2.2 ท่านใช้ Traffy Fondue มานานเท่าไร *

☐ น้อยกว่า 6 เดือน

☐ 6 เดือนถึง 12 เดือน

☐ 13 เดือนถึง 24 เดือน

☐ มากกว่า 2 ปี

2.3 โดยเฉลี่ย ท่านใช้งานของหน่วยงานได้รับแจ้งเรื่องหรือแจ้งเตือนกี่ครั้งต่อวัน *

☐ น้อยกว่า 5 ครั้ง

☐ น้อยกว่า 10 ครั้ง

☐ น้อยกว่า 20 ครั้ง

☐ อื่นๆ:

2.4 ประเภทปัญหาที่ท่านรับแจ้ง *

☐ ขอความช่วยเหลือ

☐ ไฟฟ้า

☐ ประปา

☐ กล้อง

☐ ถนนและทางเท้า

☐ อื่นๆ:

2.5 หลังจากใช้ Traffy Fondue ท่านคิดว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานคือมีใด *

☐ เข้าใจปัญหา/ความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น

☐ เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา

☐ เพิ่มความมั่นใจกับคนในท้องถิ่น

☐ เพิ่มข้อมูลการวางแผน จัดตั้งโครงการ

☐ อื่นๆ:

2.6 Traffy Fondue ช่วยให้งานของท่านง่ายขึ้นหรือไม่ *

☐ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง

☐ เร็วขึ้น 1-3 วัน

☐ เร็วขึ้น 4-7 วัน

☐ เร็วขึ้น 8-15 วัน

2.7 Traffy Fondue ช่วยให้งานของท่านสะดวกและง่ายต่อการใช้งานหรือไม่ *

☐ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง

☐ เร็วขึ้น 1-3 วัน

2.8 Traffy Fondue ช่วยให้งานของท่านง่ายขึ้นหรือไม่ *

☐ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง

☐ เร็วขึ้น 1-3 วัน

☐ เร็วขึ้น 4-7 วัน

☐ เร็วขึ้น 8-15 วัน

2.9 Traffy Fondue ช่วยให้งานของท่านสามารถแจ้งสถานการณ์ด้านความมั่นคงได้หรือไม่ *

☐ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง

☐ เร็วขึ้น 1-3 วัน

☐ เร็วขึ้น 4-7 วัน

☐ เร็วขึ้น 8-15 วัน

2.10 Traffy Fondue ช่วยให้งานของท่านสามารถรวบรวมข้อมูลได้หรือไม่ *

☐ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง

☐ เร็วขึ้น 1-3 วัน

2.11 Traffy Fondue ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือไม่ *

☐ ลดลงมากกว่า 10,000 บาท

☐ ลดลง 5,000 - 10,000 บาท

☐ ลดลง 3,000 - 5,000 บาท

☐ ลดลง 1,000 - 3,000 บาท

☐ อื่นๆ:

2.12 หากท่านได้รับแจ้งปัญหาผ่านช่องทางอื่นแล้ว ท่านมีความเสี่ยงที่จะเกิดซ้ำอีกหรือไม่ *

☐ มีความเสี่ยง

☐ มีความเสี่ยงต่ำ

☐ มีความเสี่ยงสูง

☐ มีความเสี่ยงต่ำ

☐ อื่นๆ:

2.13 หากท่านได้รับแจ้งปัญหาผ่านช่องทางอื่นแล้ว ท่านมีความเสี่ยงที่จะเกิดซ้ำอีกหรือไม่ *

☐ มีความเสี่ยง

☐ มีความเสี่ยงต่ำ

☐ มีความเสี่ยงสูง

☐ มีความเสี่ยงต่ำ

☐ อื่นๆ:

2.14 หากท่านได้รับแจ้งปัญหาผ่านช่องทางอื่นแล้ว ท่านมีความเสี่ยงที่จะเกิดซ้ำอีกหรือไม่ *

☐ มีความเสี่ยง

☐ มีความเสี่ยงต่ำ

☐ มีความเสี่ยงสูง

☐ มีความเสี่ยงต่ำ

☐ อื่นๆ:

2.15 หากท่านได้รับแจ้งปัญหาผ่านช่องทางอื่นแล้ว ท่านมีความเสี่ยงที่จะเกิดซ้ำอีกหรือไม่ *

☐ มีความเสี่ยง

☐ มีความเสี่ยงต่ำ

☐ มีความเสี่ยงสูง

☐ มีความเสี่ยงต่ำ

☐ อื่นๆ:



ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ มีรายละเอียด ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่บริหารจัดการปัญหาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ Traffy Fondue ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,199 คน
2. ก่อนใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวิธีการในการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมา คือ จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 16 และ จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่และจากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ
3. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้ Traffy Fondue ในระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 91 รองลงมาคือ 6 เดือนถึง 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 7 และ 13 เดือนถึง 24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ
4. หน่วยงานส่วนใหญ่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยแล้ว น้อยกว่า 5 เรื่อง ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาคือ น้อยกว่า 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14 และเพิ่งเริ่มใช้/อยู่ระหว่างทดลองใช้ คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ
5. ประเภทปัญหาส่วนใหญ่ที่เจ้าหน้าที่ได้รับแจ้ง ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ/ ทักไป/ จราจร/ อาชญากรรม/ คนเร่ร่อน/ ทะเลาะวิวาท/ รถมอเตอร์ไซด์/ กองทุนชุมชน/ การทำงานของระบบ/ การทำบัตรคนพิการ/ เงินกู้/ ลงช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง/ ความยากจนของประชาชน/ การบริการของโรงพยาบาล/ สิทธิการรักษา/ การเบิกจ่ายยา/ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก/ การบริหารงานบุคคล/ การปฏิบัติหน้าที่/ ตัดต้นไม้/ ทุนการศึกษา/ ภาษีที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ ประเภทถนนและทางเท้า คิดเป็นร้อยละ 17 และประเภทขยะและความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

6. หลังใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน คือ การแจ้งประสานเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น/ เข้าถึงพื้นที่ปัญหาได้ถูกต้อง/ รวดเร็วกว่าแบบเดิมที่ต้องตอบเป็นหนังสือ/ และประชาชนมีช่องทางติดต่อมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา คือ เข้าใจปัญหา/ ความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33 และเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ
7. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue ช่วยให้ท่านรับแจ้งเรื่อง เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา คือ เร็วขึ้น 1-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 26 และเร็วขึ้น 4-7 วัน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ
8. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue ช่วยคัดแยกและแจกจ่ายงาน เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา คือ เร็วขึ้น 1-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 26 และเร็วขึ้น 4-7 วัน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ
9. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue ช่วยแก้ไขปัญหา เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา คือ เร็วขึ้น 1-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 36 และ เร็วขึ้น 4-7 วัน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ
10. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue ช่วยแจ้งสถานะการดำเนินงานกลับไปยังผู้แจ้ง เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา คือ เร็วขึ้น 1-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 33 และ เร็วขึ้น 4-7 วัน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ
11. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue ช่วยรวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา คือ เร็วขึ้น 1-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 35 และเร็วขึ้น 4-7 วัน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ
12. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องละ 1,000 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา คือ ลดลงมากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27 และไม่ทราบ/ ยังไม่สามารถประเมินได้/ ขึ้นอยู่กับเรื่องๆ นั้น/ บางเรื่องอาจไม่ต้องใช้งบประมาณ แต่ก็สามารถลดงบประมาณหลวงในการออกพื้นที่ได้ เช่น น้ำมัน และคน คิดเป็นร้อยละ 26 ตามลำดับ
13. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า การได้รับแจ้งปัญหาล่าช้าและไม่ครบถ้วน อาจเกิดความเสียหายเกี่ยวกับเรื่อง เสียภาพลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมา คือ เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน , อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย และ สร้างความรำคาญ คิดเป็นร้อยละ 16 และประชาชนเดือดร้อน/ การแก้ไขปัญหาได้ไม่ดี/ การบริการที่ล่าช้า/ เกิดความเสียหาย/ เกิดอันตรายกับประชาชน/ แก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด/ ขาดรายได้/ ขึ้นกับกรณี/ ความปลอดภัยกับชีวิต/ ความเป็นอยู่ของประชาชน/ ความพึงพอใจลดลง/ และทุกข้อรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ
14. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า หากได้รับแจ้งปัญหาล่าช้าและไม่ครบถ้วน ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น คิดเป็นมูลค่าน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา คือ 10,000 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25 และ มากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

15. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue มีประโยชน์ เช่น ช่วยให้รับแจ้งได้รวดเร็ว มีข้อมูลในการบริหารจัดการ และวางแผนงบประมาณ ในระดับ 10 คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมา คือ ในระดับ 8 คิดเป็นร้อยละ 20 และในระดับ 9 คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่า Traffy Fondue มีประโยชน์ เช่น ช่วยให้รับแจ้งได้รวดเร็ว มีข้อมูลในการบริหารจัดการ และวางแผนงบประมาณ เฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.08
16. เจ้าหน้าที่แจ้งปัญหาที่พบในการใช้งาน Traffy Fondue เช่น ต้องเร่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ, ชื่อแจ้งออกจากแอปต้องล็อกอินใหม่, ข้อมูลไม่ครบถ้วนบางในบางราย, ตัวกรองการแยกชนิดและประเภทงาน และเขตพื้นที่, ยังไม่พบปัญหา เนื่องจากสามารถใช้ง่าย เป็นต้น
17. ข้อเสนอแนะต่อ Traffy Fondue เช่น คัดเลือกหน่วยงานที่ไม่มีแพลตฟอร์มที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์มาอบรม จะได้ใช้งานได้ดีกว่าหน่วยงานที่มีแพลตฟอร์มของหน่วยงาน, ตัวกรองการแยกชนิดและประเภทงาน และเขตพื้นที่, อยากให้ App มีFeatureให้ผู้ที่ร้องเรียน กรอกข้อมูลการติดต่อกลับ เช่น ชื่อ เบอร์โทร เพื่อสะดวกต่อการติดต่อ และแก้ปัญหาได้ตรงตามที่ต้องการ, ข้อมูลบางข้อมูล ควรใช้เป็น ภาษาไทย/อังกฤษ เช่น location / ตำแหน่ง, อยากรู้ว่ามีระบบจัดเก็บเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้นไปแล้ว ให้สามารถดึงข้อมูลหรือสืบค้นได้ง่ายๆ ดูเหมือนว่าตอนนี้เรื่องที่เสร็จสิ้นไปหายไปในแบบงงๆ อยากรู้จะสามารถเรียกดูได้ จะได้ใช้ไว้เป็นกรณีศึกษาหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะคล้ายคลึงกัน, ไม่ต้องการแล้วครับ, ปรับหน้าตา app ให้เมนูง่ายขึ้น, พื้นที่สาธารณะหรือพื้นที่เอกชนให้ระบุ, อยากรู้ได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน และข้อความอัตโนมัติให้เลือก และข้อความ รูปภาพด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหาละเมิด,เพิ่มระบบคัดกรองเรื่องร้องเรียน ให้มีความชัดเจน,อยากรู้ให้มีประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ออกสื่อที่ประชาชนเห็นชัด เช่นทีวี, ควรปรับปรุงการเลือกจาก สิ่งที่ใช้บ่อยบ่อย บางเมนูไม่ได้ใช้แต่มาอยู่ข้างบนก่อนเมนูที่ใช้บ่อย,สำรวจความคิดเห็นในการพัฒนาเมือง,มีหัวข้อให้ผู้ร้องเรียนกรอกอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นครบถ้วน,อยากรู้เบอร์ติดต่อกับผู้แจ้ง เนื่องจากมุกที่ปึกมาไต่ตรงกับงานที่แจ้ง, เพิ่มตัวเลือก เหตุฉุกเฉิน/เร่งด่วน ในเมนูแจ้งเหตุ
18. ในการขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เพิ่มเติม นั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังไม่สะดวกให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา คือ ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่านโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 38 และยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่าน Video Call (Line) คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม	1,199 คน	
2. ก่อนใช้ Traffy Fondue ท่านมีวิธีการใด ในการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	264	22%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่	196	16%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	152	13%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์จังหวัด, Facebook	92	8%
ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์จังหวัด, Facebook	85	7%
จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์จังหวัด, Facebook	71	6%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, หลังจากเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือชีวิต, ทราบ เมื่อถึงรอบการบำรุงรักษา, ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์จังหวัด, Facebook	54	5%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, หลังจากเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือชีวิต, ผ่านสื่อ ออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์จังหวัด, Facebook	53	4%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, หลังจากเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือชีวิต	42	4%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์จังหวัด, Facebook	23	2%
จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, หลังจากเกิดความ เสียหายต่อทรัพย์สินหรือชีวิต, ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์จังหวัด, Facebook	18	2%
หลังจากเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือชีวิต	15	1%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ทราบเมื่อถึงรอบการบำรุงรักษา	13	1%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, หลังจากเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือชีวิต, ทราบ เมื่อถึงรอบการบำรุงรักษา	12	1%
จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, หลังจากเกิดความ เสียหายต่อทรัพย์สินหรือชีวิต	9	1%
จากการสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่, จากการแจ้งของประชาชนโดยตรงกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ทราบเมื่อถึงรอบการบำรุงรักษา, ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์จังหวัด, Facebook ทราบเมื่อถึงรอบการบำรุงรักษา	7	1%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ Tiktok	7	1%
การรับแจ้งจากประชาชนในพื้นที่/ การออกตรวจพื้นที่/ เข้าอบรม/ คำร้องที่เป็นลายลักษณ์อักษร	86	7%
3. ท่านใช้ Traffy Fondue มานานเท่าไร		
น้อยกว่า 6 เดือน	1,094	91%
6 เดือนถึง 12 เดือน	89	7%
13 เดือนถึง 24 เดือน	8	1%
มากกว่า 2 ปี	8	1%
4. โดยเฉลี่ย หน่วยงานของท่านได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนวันละเท่าไร		
น้อยกว่า 5 เรื่อง	829	69%
น้อยกว่า 10 เรื่อง	163	14%
น้อยกว่า 20 เรื่อง	94	8%
อื่นๆ: เพิ่งเริ่มใช้/ อยู่ระหว่างทดลองใช้	113	9%
5. ประเภทปัญหาที่ท่านรับแจ้ง		
อื่น ๆ :ขอความช่วยเหลือ/ ทัวไป/ จราจร/ อาชญากรรม/ คนเร่ร่อน/ ทะเลาะวิวาท/ รถน้ำมันหมด/ กองทุนชุมชน/ การทำงานของระบบ/ การทำบัตรคนพิการ/ เงินกู้/ ลงช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง/ ความยากจนของประชาชน/ การบริการของโรงพยาบาล/ สิทธิการรักษา/ การเบิกจ่ายยา/ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก/ การบริหารงานบุคคล/ การปฏิบัติหน้าที่/ ตัดต้นไม้/ ทุนการศึกษา/ ภาษีที่ดิน	426	36%
ถนนและทางเท้า	198	17%
ขยะและความสะอาด	129	11%
ไฟฟ้า	113	9%
ขยะและความสะอาด, ไฟฟ้า, ประปา, กลิ่น, ถนนและทางเท้า	53	4%
ไฟฟ้า, ถนนและทางเท้า	35	3%
ประปา	32	3%
ขยะและความสะอาด, ไฟฟ้า, ถนนและทางเท้า	22	2%
ขยะและความสะอาด, ถนนและทางเท้า	20	2%
กลิ่น	19	2%
ขยะและความสะอาด, ไฟฟ้า, ประปา, ถนนและทางเท้า	19	2%
ไฟฟ้า, ประปา	19	2%
ไฟฟ้า, ประปา, ถนนและทางเท้า	19	2%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
ขยะและความสะอาด, ไฟฟ้า	18	2%
ขยะและความสะอาด, ไฟฟ้า, กลิ่น, ถนนและทางเท้า	18	2%
ต้นไม้	15	1%
ขยะและความสะอาด, กลิ่น	14	1%
ขยะและความสะอาด, ไฟฟ้า, ประปา	13	1%
ขยะและความสะอาด, ไฟฟ้า, ประปา, กลิ่น	9	1%
สาธารณภัย	8	1%
6. หลังใช้ Traffy Fondue ท่านคิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งานคืออะไร		
"อื่นๆ: การแจ้งประสานเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น/ เข้าถึงพื้นที่ปัญหาได้ถูกต้อง/ รวดเร็วกว่าแบบเดิมที่ต้องตอบเป็นหนังสือ/ ประชาชนมีช่องทางติดต่อมากขึ้น"	589	49%
เข้าใจปัญหา/ความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น	395	33%
เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา	175	15%
เพิ่มความสัมพันธ์กับคนในพื้นที่	24	2%
เพิ่มข้อมูลการวางแผน ตัดสินใจ ของบประมาณ	16	1%
7. Traffy Fondue ช่วยให้คุณรับแจ้งเรื่อง เร็วขึ้นเท่าไร		
เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง	834	70%
เร็วขึ้น 1-3 วัน	313	26%
เร็วขึ้น 4-7 วัน	30	3%
เร็วขึ้น 8-15 วัน	22	2%
8. Traffy Fondue ช่วยให้คุณคัดแยกและแจกจ่ายงาน เร็วขึ้นเท่าไร		
เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง	843	70%
เร็วขึ้น 1-3 วัน	308	26%
เร็วขึ้น 4-7 วัน	31	3%
เร็วขึ้น 8-15 วัน	17	1%
9. Traffy Fondue ช่วยให้คุณแก้ไขปัญหา เร็วขึ้นเท่าไร		
เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง	693	58%
เร็วขึ้น 1-3 วัน	426	36%
เร็วขึ้น 4-7 วัน	52	4%
เร็วขึ้น 8-15 วัน	28	2%
10. Traffy Fondue ช่วยให้คุณสามารถแจ้งสถานะการดำเนินงาน กลับไปยังผู้แจ้ง เร็วขึ้นเท่าไร		

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง	730	61%
เร็วขึ้น 1-3 วัน	399	33%
เร็วขึ้น 4-7 วัน	46	4%
เร็วขึ้น 8-15 วัน	24	2%
11. Traffy Fondue ช่วยให้ท่านสามารถรวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ เร็วขึ้นเท่าไร		
เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง	669	56%
เร็วขึ้น 1-3 วัน	424	35%
เร็วขึ้น 4-7 วัน	67	6%
เร็วขึ้น 8-15 วัน	39	3%
12. Traffy Fondue ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องละเท่าไร		
ลดลง 1,000 - 3,000 บาท	401	33%
ลดลงมากกว่า 10,000 บาท	319	27%
อื่นๆ: ไม่ทราบ/ ยังไม่สามารถประเมินได้/ ขึ้นอยู่กับเรื่องๆ นั้น/ บางเรื่องอาจไม่ต้องใช้งบประมาณ แต่ก็สามารถลดงบประมาณหลวงในการออกพื้นที่ได้ เช่น น้ำมัน และคน	312	26%
ลดลง 5,000 - 10,000 บาท	94	8%
ลดลง 3,001 - 5,000 บาท	73	6%
13. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาล่าช้าและไม่ครบถ้วน อาจมีความเสียหายเกิดขึ้นได้อย่างไรบ้าง		
เสียภาพลักษณ์	238	20%
เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย, สร้างความรำคาญ	189	16%
"อื่นๆ ประชาชนเดือดร้อน/ การแก้ไขปัญหาคงไม่ได้/ การบริการที่ล่าช้า/ เกิดความเสียหาย/ เกิดอันตรายกับประชาชน/ แก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด/ ขาดรายได้/ ขึ้นกับกรณี/ ความปลอดภัยกับชีวิต/ ความเป็นอยู่ของประชาชน/ ความพึงพอใจลดลง/ ทุกข้อรวมกัน	134	11%
เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน	121	10%
สร้างความรำคาญ	55	5%
เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต	51	4%
อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต	47	4%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ	
เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน	46	4%	
มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย	41	3%	
เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย	41	3%	
เสียภาพลักษณ์, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย, สร้างความรำคาญ	32	3%	
เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต	30	3%	
เสียภาพลักษณ์, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย	23	2%	
เสียภาพลักษณ์, สร้างความรำคาญ	23	2%	
มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย, สร้างความรำคาญ	21	2%	
เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต, สร้างความรำคาญ	18	2%	
เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย	16	1%	
เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย, สร้างความรำคาญ	16	1%	
เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, สร้างความรำคาญ	15	1%	
เสียภาพลักษณ์, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต	15	1%	
เสียภาพลักษณ์, เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน, มีความเสี่ยงด้านสุขอนามัย, สร้างความรำคาญ	11	1%	
เสียภาพลักษณ์, อาจเกิดอุบัติเหตุ ถึงแก่ชีวิต, สร้างความรำคาญ	11	1%	
14. หากท่านได้รับแจ้งปัญหาล่าช้าและไม่ครบถ้วน ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น คิดเป็นมูลค่าประมาณเท่าไร			
น้อยกว่า 10,000 บาท	661	55%	
10,000 - 100,000 บาท	294	25%	
มากกว่า 500,000 บาท	170	14%	
100,000 - 500,000 บาท	74	6%	
15. ท่านคิดว่า Traffy Fondue มีประโยชน์ ในระดับใด เช่น ช่วยให้รับแจ้งได้รวดเร็ว มีข้อมูลในการบริหารจัดการ และวางแผนงบประมาณ			
ไม่พึงพอใจ	1	17	1%
	2	11	1%
	3	6	1%
	4	10	1%

ข้อความคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
	5	5%
	6	6%
	7	9%
	8	20%
	9	18%
พึงพอใจมากที่สุด	10	39%
16. ช่วยแจ้งปัญหาที่ท่านพบในการใช้งาน Traffy Fondue (ถ้ามี)		
ได้เข้า เข้า stack fan ระบบบางที่ค้างออก เยอะ ยัง หรือไม่ชัดเจน ใช้อยาก เข้าใจจาก การเข้าสู่ระบบไม่เสถียร ประชาชนต่างจังหวัดยังเข้าถึงและรู้น้อย ยังไม่เข้าใจวิธีการที่ดีพอ เนทช้า ios อยู่แล้ว ความเสถียรของแอป bug การเข้าถึงของประชาชนยังไม่ทั่วถึง ไม่สามารถแก้ไขข้อความต่างๆได้หลังจากกดดำเนินการไปแล้วควรสามารถแก้ไขได้ เข้าช้อน line จจริงๆ ต้นไม้ ล่าช้า บางส่วน พิกัด ช้าบางวัน ผู้แจ้งให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน บางครั้งระบบทำงานช้า จุด เพิ่งเริ่มต้นการใช้งานยังไม่พบปัญหา การร้องเรียนเพื่อกลับแล้ง ไม่มีหน่วยงานร่วมในการส่งต่อ เพิ่งใช้งานเป็นครั้งแรก บางครั้งระบบไม่เสถียร บางครั้ง Yes ข้อมูลไม่ชัดเจน กรณี wifi เรื่องระบบ เน็ตล่าช้าโทรศัพท์ทำงานล่าช้า ยังน้อย ไม่มีอุปกรณ์ทันสมัย มีการแจ้งเข้าช้อน ช่วงเริ่มใช้งานระบบแรกๆ เป็นงานของเขต แต่ระบบจัดเป็นคนละคำร้อง ทดสอบระบบ wifi ดีดี ยังไม่คล่อง ส่งต่อไม่ตรงกับหน่วยงาน เรื่องช้าบ่อย เพิ่มภาระ เร็วขึ้น ลดการปะทะ ไม่มี แต่กลับส่งไปที่เทศบาล เพิ่งทดสอบระบบ ขอรับรางวัลด้วยครับ ครับ กทม. อยากให้แก้ไขข้อมูลรายงานได้ ยังไม่มี ไม่มีการเชิญเข้าร่วมยังขัดข้อง ใช้งานยาก เหมือนข้อความไลน์ และ ยังไม่พบปัญหา ประชาชนแจ้งไม่ตรงประเด็น อินเทอร์เน็ตไม่แรง ต้องมาเยือนดู ระบบช้า เช่น ยังไม่ชินกับระบบ ยุ่งยาก สน แอปช้า ดี เด็งไม่เสถียร pc สะดุดเป็นบางครั้ง fb ำม่มี ยากมาก สถานที่ไม่ชัดเจน ดี ไม่เพิ่มงาน ยังไม่เจอครับ ใน ได้ไม่ครบถ้วน ออกจากระบบ มิน แอปจะค้างเปิดเอง คิดว่า แอปโหลดช้า ยังไม่เสถียรเท่าไร one เมื่อแสกนคิวอาร์โค้ดแล้วเรื่องที่ร้องเรียนไม่ได้ส่งมาที่สำนักงาน ที่เกี่ยวข้อง ระบบเยอะแยะ เพิ่ม one แต่ทางเขตส่งต่อมายังสน.ฯ ให้รับผิดชอบ ผู้ดูแลการรับแจ้งเหตุ เน็ต ไม่ได้ call กรณีแจ้งต่อ ลบ บาวครั้งไม่ได้รับสัญญาณเมื่อมีคนแจ้ง ไม่ ผู้บริหาร อยู่ การคัดแยกเรื่อง ใช้ ระบบไม่ค่อยเสถียร บาวครั้งไม่ได้รับสัญญาณเมื่อมีคนแจ้ง ไม่ ผู้บริหาร อยู่ การคัดแยกเรื่อง สอบถามผู้แจ้งแต่ผู้แจ้งไม่ตอบกลับและเกิดปัญหาแจ้งเรื่องซ้ำหลายครั้ง ต้องแนบภาพถ่ายทุกครั้ง จนท ชยยะ		
17. ข้อเสนอแนะต่อ Traffy Fondue อยากได้อะไรเพิ่มเติม อยากได้ Feature อะไรใหม่		
คัดเลือกหน่วยงานที่ไม่มีแพลตฟอร์มที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ มาอบรม จะได้ใช้งานได้ดีกว่าหน่วยงานที่มีแพลตฟอร์มของหน่วยงาน ตัวกรองการแยกชนิดและประเภทงาน และเขตพื้นที่ อยากให้ App มีFeatureให้ผู้ที่ร้องเรียน กรอกข้อมูลการติดต่อกลับ เช่น ชื่อ เบอร์โทร เพื่อสะดวกต่อการติดต่อ และแก้ปัญหาได้ตรงตามที่ต้องการ ข้อมูลบางข้อมูล ควรใช้เป็น ภาษาไทย/อังกฤษ เช่น location / ตำแหน่ง อยากให้มีระบบจัดเก็บเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้นไปแล้ว ให้สามารถดึงข้อมูลหรือ สืบค้นได้ง่ายค่ะ ดูเหมือนว่าตอนนี้เรื่องที่เสร็จสิ้นไปหายไปแบบงงๆ อยากให้ สามารถเรียกดูได้ จะได้ใช้ไว้เป็นกรณีศึกษาหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ อาจจะคล้ายคลึงกัน การใช้ระบบแบบoffline ไม่ต้องการแล้วครับ		

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
ปรับหน้าตา app ให้เมนูหาง่ายขึ้น พื้นที่สาธารณะ หรือพื้นที่เอกชน ให้ระบุ อยากได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน และข้อความอัตโนมัติให้เลือก และข้อความรูปภาพด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ เพิ่มระบบคัดกรองเรื่องร้องเรียน ให้มีความชัดเจน อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ออกสื่อที่ประชาชนเห็นชัด เช่น ทีวี ควรปรับปรุง การเลือกจาก สิ่งที่ใช้บ่อยบ่อย บางเมนูไม่ได้ใช้แต่มาอยู่ข้างบน ก่อนเมนูที่ใช้บ่อย สำรวจความคิดเห็นในการพัฒนาเมือง ไม่มีครับ มีหัวข้อให้ผู้ร้องเรียนกรอกอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วน อยากได้เบอร์ติดต่อกับผู้แจ้ง เนื่องจากมุกที่ปฎิมาไท่ตรงกับงานที่แจ้ง เพิ่มตัวเลือก เหตุฉุกเฉิน/เร่งด่วน ในเมนูแจ้งเหตุ		
18. ช่องทางสัมภาษณ์เพิ่มเติม		
ไม่สะดวกให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม	628	52%
ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่านโทรศัพท์	458	38%
ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่าน Video Call (Line)	113	10%

ภาคผนวก ค.

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของรุ่นที่ 1 - 40 ผ่าน Google form (ตัวอย่าง Google form <https://forms.gle/LWjWpq64NDLahUFB6>) โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำการประเมินหลังจากฝึกอบรมเสร็จ ดังแสดงในรูป

แบบสอบถามความพึงพอใจโครงการอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue รุ่น 40 วันที่ 27 กันยายน 2566

1. แบบประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue"

2. กรุณาเลือกระดับความพึงพอใจ ระดับ 1-5 (น้อยที่สุด-มากที่สุด) ตามความเป็นจริง

pitiphum_pos@vu.ac.th สลับบัญชี

🔒 ไม่ใช้ร่วมกัน

* จะถูกบันทึกค่าตามที่ท่านระบุ

การยินยอมให้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บข้อมูลของท่านเพื่อประกอบการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรม ในวันที่ 28-29 สิงหาคม 2566 และใช้ในการพัฒนาการจัดการอบรมในครั้งต่อไป และไม่มีการเผยแพร่หรือละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแต่อย่างใด

☐ ยินยอม

☐ ไม่ยินยอม

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ข้ามส่วนนี้ถ้าท่านไม่ Google Form

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ *

☐ 20 - 29 ปี

☐ 30 - 39 ปี

☐ 40 - 49 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา *

☐ ปริญญาเอก

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาตรี

☐ ปวส.

☐ ปวช.

☐ อื่นๆ: _____

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจในระดับมาก

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการอบรม *	5	4	3	2	1
เนื้อหาในการอบรมตรงตามวัตถุประสงค์	☐	☐	☐	☐	☐
ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
รูปแบบและวิธีการอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	☐	☐	☐	☐	☐
คุณภาพของเอกสารประกอบการอบรม	☐	☐	☐	☐	☐
สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่หรือถ่ายทอดต่อได้	☐	☐	☐	☐	☐

ด้านวิทยากร *	5	4	3	2	1
ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจ	☐	☐	☐	☐	☐
การเรียงลำดับบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วน	☐	☐	☐	☐	☐
การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐

ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรม *	5	4	3	2	1
ความรู้ก่อนเข้าร่วมอบรม	☐	☐	☐	☐	☐
ความรู้หลังเข้าร่วมอบรม	☐	☐	☐	☐	☐

ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้อบรมตอบแบบสอบถามจำนวน 2,501 คน เป็นเพศหญิง 1,390 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศชาย 1,111 คน คิดเป็นร้อยละ 44
- 2) ผู้อบรมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.43 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.71 และอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ
- 3) ผู้อบรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ป.ตรี คิดเป็นร้อยละ 64.69 รองลงมา คือ ระดับ ป.โท คิดเป็นร้อยละ 24.17 และระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.64 ตามลำดับ
- 4) ผู้อบรมส่วนใหญ่อยู่หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 31.59 รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 31.43 และเทศบาลตำบล คิดเป็นร้อยละ 24.39 ตามลำดับ
- 5) ผู้อบรมส่วนใหญ่คิดว่ามีแผนจะเริ่มใช้งาน โดยหลังจากอบรมจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 50 และมีแผนจะเริ่มใช้งานภายใน 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 29.51 ตามลำดับ
- 6) ผู้อบรมส่วนใหญ่อยากให้มีการอบรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นวิทยากรนำความรู้ไปถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานตนเองและหน่วยงานอื่นๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 48.29 รองลงมา คือ อบรมผู้บริหารและผู้ดูแลระบบเพื่อแปลผล ดูสถิติข้อมูลการแจ้งปัญหาเมืองเชิงพื้นที่ เพื่อนำไปวางแผนนโยบายและงบประมาณได้ คิดเป็นร้อยละ 22.62 และอบรมเทคนิคการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งเรื่องเข้าหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 18.02 ตามลำดับ

7) เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย คือ

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

- 8) ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการจัดการฝึกอบรมภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประเมินที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เนื้อหาในการอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ สามารถ

นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 และรูปแบบและวิธีการอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ

9) ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านวิทยากรภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจได้คะแนนเฉลี่ย 4.76 รองลงมาคือ การเรียงลำดับบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วนได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 และการตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจนได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

10) ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรมก่อนเข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และหลังเข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

11) ผู้อบรมมีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ด้านการใช้งานเว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th/> และด้านการใช้งาน Line @TraffyFondue Manager มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

a. ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เข้าดูรายงานสถิติง่าย และจัดการสถานะของปัญหาหรือข้อร้องเรียนง่ายได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ ขอเป็นเจ้าหน้าที่เพื่อเริ่มต้นใช้งานง่าย จัดการเจ้าหน้าที่ง่าย มีเมนูเหมาะสมกับการใช้งานและมีการตอบสนองหรือปฏิสัมพันธ์กับจอแสดงผลได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

b. ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการใช้งานเว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th/> ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดการสถานะของปัญหาหรือข้อร้องเรียนง่าย ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ เข้าดูรายงานสถิติง่ายและเข้าดูแผนที่ง่ายได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

c. ผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการใช้งาน Line @TraffyFondue Manager ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เลือกช่องทางในการเข้าสู่ระบบง่าย เข้าดูรายงานสถิติง่าย และมีการตอบสนองหรือปฏิสัมพันธ์กับจอแสดงผลได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

ข้อความคำถามประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	1,111	44
หญิง	1,390	56
รวม	2,501	100
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	426	17.03
30-39 ปี	868	34.71
40-49 ปี	911	36.43
50 ปีขึ้นไป	296	11.84
รวม	2,501	100
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ป.เอก	48	1.92
ป.โท	605	24.19
ป.ตรี	1,618	64.69
ปวส.	166	6.64
ปวช.	38	1.52
ม.6	25	1.00
ม.3	1	0.04
รวม	2,501	100
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
เทศบาลนคร	20	0.80
เทศบาลเมือง	165	6.60
เทศบาลตำบล	610	24.39
องค์การบริหารส่วนตำบล	786	31.43
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	71	2.84
หน่วยงานภาครัฐ	790	31.59
หน่วยงานเอกชน	59	2.36
รวม	2,501	100
ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue		

ข้อความประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue		
ด้านการอบรม	ค่าคะแนน	แปลผล
เนื้อหาในการอบรมตรงตามวัตถุประสงค์	4.75	มากที่สุด
ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.57	มากที่สุด
รูปแบบและวิธีการอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.71	มากที่สุด
คุณภาพของเอกสารประกอบการอบรม	4.62	มากที่สุด
สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.72	มากที่สุด
สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่หรือถ่ายทอดต่อได้	4.66	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.67	มากที่สุด
ด้านวิทยากร	ค่าคะแนน	แปลผล
ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจ	4.76	มากที่สุด
การเรียงลำดับบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วน	4.75	มากที่สุด
การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	4.69	มากที่สุด
การตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน	4.73	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.73	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านการอบรมและด้านวิทยากร	4.70	มากที่สุด
ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรม	ค่าคะแนน	แปลผล
ความรู้ก่อนเข้าร่วมอบรม	3.20	ปานกลาง
ความรู้หลังเข้าร่วมอบรม	4.60	มากที่สุด
ด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue	ค่าคะแนน	แปลผล
เลือกช่องทางในการเข้าสู่ระบบง่าย	4.57	มากที่สุด
ขอเป็นเจ้าหน้าที่ เพื่อเริ่มต้นใช้งานง่าย	4.58	มากที่สุด
ค้นหาหน่วยงานง่าย	4.57	มากที่สุด
สร้างหน่วยงานเพิ่มเติมง่าย	4.56	มากที่สุด
แก้ไขข้อมูลหน่วยงานง่าย	4.56	มากที่สุด
จัดการเจ้าหน้าที่ง่าย	4.58	มากที่สุด
เข้าดูรายงานสถิติง่าย	4.59	มากที่สุด
จัดการสถานะของปัญหาหรือข้อร้องเรียนง่าย	4.59	มากที่สุด
มีเมนูเหมาะสมกับการใช้งาน	4.58	มากที่สุด
มีการตอบสนองหรือปฏิสัมพันธ์กับจอแสดงผลดี	4.58	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.58	มากที่สุด
ด้านการใช้งานเว็บไซต์ https://citydata.traffy.in.th/	ค่าคะแนน	แปลผล
เลือกช่องทางในการเข้าสู่ระบบง่าย	4.56	มากที่สุด

ข้อความประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue		
ค้นหาหน่วยงานง่าย	4.57	มากที่สุด
ใช้ตัวกรองค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย	4.57	มากที่สุด
สร้างหน่วยงานเพิ่มเติมง่าย	4.57	มากที่สุด
มีเมนูเหมาะสมกับการใช้งาน	4.57	มากที่สุด
เข้าดูรายงานสถิติง่าย	4.58	มากที่สุด
เข้าดูแผนที่ง่าย	4.58	มากที่สุด
จัดการสถานะของปัญหาหรือข้อร้องเรียนง่าย	4.59	มากที่สุด
มีการตอบสนองหรือปฏิสัมพันธ์กับจอแสดงผลดี	4.57	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.57	มากที่สุด
ด้านการใช้งาน Line @TraffyFondue Manager	ค่าคะแนน	แปลผล
เลือกช่องทางในการเข้าสู่ระบบง่าย	4.61	มากที่สุด
ขอเป็นเจ้าหน้าที่ เพื่อเริ่มต้นใช้งานง่าย	4.60	มากที่สุด
ค้นหาหน่วยงานง่าย	4.60	มากที่สุด
เข้าดูผลการจัดอันดับของหน่วยงานง่าย	4.59	มากที่สุด
เข้าดูรายงานสถิติง่าย	4.61	มากที่สุด
การเข้าดู QR ประชาสัมพันธ์เพื่อรับแจ้งปัญหา	4.60	มากที่สุด
เข้าดูเรื่องในระบบง่าย	4.60	มากที่สุด
การจัดการปัญหา	4.60	มากที่สุด
มีการตอบสนองหรือปฏิสัมพันธ์กับจอแสดงผลดี	4.61	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.60	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ด้านการใช้งานเว็บไซต์ https://citydata.traffy.in.th/ และด้านการใช้งาน Line @TraffyFondue Manager	4.58	มากที่สุด
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น		
หน่วยงานของท่าน มีแผนจะเริ่มใช้งานเมื่อไหร่	จำนวน	ร้อยละ
ภายใน 1 เดือน	738	29.51
1 - 2 เดือน	379	15.15
หลังจากอบรมจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ	1,253	50.10
อื่นๆ...ปัจจุบันใช้อยู่ ดำเนินใช้มาระยะหนึ่งแล้วแต่เพิ่งเข้ารับการอบรม	131	5.23
รวม	2,501	100
ท่านอยากให้มีโครงการอบรมในหลักสูตรใดบ้าง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ

ข้อคำถามประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue		
อบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นวิทยากรนำความรู้ไปถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตนเองและหน่วยงานอื่นๆ ได้	1,208	48.29
อบรมผู้บริหารและผู้ดูแลระบบเพื่อแปลผล ดูสถิติข้อมูลการแจ้งปัญหาเมืองเชิง พื้นที่ เพื่อนำไปวางแผนนโยบายและงบประมาณได้	566	22.62
อบรมเทคนิคการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งเรื่องเข้าหน่วยงาน	451	18.02
อบรมแนวทางการสร้างเมืองอัจฉริยะ เพื่อขอรับตราสัญลักษณ์ Smart City เพื่อ การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล ยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักร และสิทธิ ประโยชน์ตามเกณฑ์	212	8.47
อื่นๆ....เช่น อบรมทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กร ให้เกิดความเข้าใจในทาง เดียวกัน ร่วมกันทำงานแบบบูรณาการทุกภาคส่วน,ไม่มี	65	2.59

ภาคผนวก ง.

รายงานสถิติรายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ (สำหรับผู้แจ้งปัญหา) ผ่าน Google form (<https://bit.ly/2XBhJTT>) โดยประชาชนผู้แจ้งปัญหาจะแจ้งปัญหาผ่าน Line Traffy Fondue จากนั้นเจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหาจนเสร็จสิ้น ระบบจะให้ประชาชนผู้แจ้งปัญหาประเมินความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ โดยการให้คะแนนดาว 1 ดาว – 5 ดาว ซึ่งภาพรวมคะแนนความพึงพอใจของทุกหน่วยงานทั่วประเทศได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน จากนั้นระบบจะแสดงแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้แจ้งปัญหาทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อไป ดังแสดงในรูป



Line chatbot Traffy Fondue แสดงแบบสอบถามเพื่อให้ประเมินความพึงพอใจ

11:10

ระบบสอบถามเพื่อประเมินผลการใช้งานที่ได้จาก...

3.1 ท่านใช้งานระบบ มานานเท่าไร *

☐ น้อยกว่า 6 เดือน

☐ 6 เดือนถึง 12 เดือน

☐ 13 เดือนถึง 24 เดือน

☐ มากกว่า 2 ปี

3.2 ท่านแจ้งปัญหาผ่านระบบ บ่อยแค่ไหน ในแต่ละเดือน *

☐ ทุกวัน

☐ ทุกอาทิตย์

☐ ทุกเดือน

☐ ทุกปี

☐ อื่นๆ: _____

3.3 ท่านใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหา ผ่านระบบ ประมาณเท่าไร ตั้งแต่พบปัญหา แจ้งปัญหา ถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง *

☐ น้อยกว่า 5 นาที

☐ น้อยกว่า 10 นาที

☐ น้อยกว่า 20 นาที

☐ น้อยกว่า 30 นาที

11:11

3.4 การแจ้งปัญหาผ่านระบบ เกิดค่าใช้จ่ายกับท่าน *

เช่น ค่าบริการ Internet

☐ ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

☐ น้อยกว่า 10 บาท

☐ 11 - 100 บาท

☐ มากกว่า 200 บาท

3.5 หลังใช้งานระบบ ท่านคิดว่าความเสียหายที่เกิด ขึ้นจากการไม่แก้ไขปัญหา อาจส่งผลเสีย คิดเป็นมูลค่าประมาณเท่าใด *

☐ มากกว่า 500,000 บาท

☐ 100,000 - 500,000 บาท

☐ 10,000 - 100,000 บาท

☐ น้อยกว่า 10,000 บาท

3.6 หลังใช้งานระบบ ท่านมีความรู้สึก ว่าเจ้าหน้าที่ รับเรื่อง/ตอบสนอง การแจ้งปัญหาเร็วแค่ไหน *

☐ เร็วขึ้น 50 เท่า

☐ เร็วขึ้น 10 เท่า

☐ เร็วขึ้น 5 เท่า

☐ เร็วขึ้น 1 เท่า

☐ อื่นๆ: _____

3.7 หลังใช้งานระบบ ท่านคิดว่า ประโยชน์ที่ได้ รับจากการใช้งานคืออะไร *

ค่าตอบของคุณ _____

3.8 หลังใช้งานระบบ ท่านพึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหามากน้อยแค่ไหน *

ไม่พอใจเลย

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

11:11

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.1 ท่านคิดว่าระบบ มีประโยชน์ ในระดับใด เช่น เพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยเหลือปัญหาเมือง ลดความเสี่ยง *

น้อยที่สุด

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

6 ☐

7 ☐

8 ☐

9 ☐

10 ☐

มากที่สุด

4.2 ช่วยแจ้งปัญหาที่ท่านพบ ในการใช้งานระบบ (ถ้ามี) *

ค่าตอบของคุณ _____

4.3 ข้อเสนอแนะต่อทีมพัฒนา

อยากให้เพิ่มเพิ่มอีก อะไรก็ได้ Feature อะไรใหม่

☐ ขอรับบริการ เช่น เก็บขยะขึ้นใหญ่ คัดต้นไม้

☐ ติดตามและรับแจ้งเตือน การพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขเรื่องในละแวกบ้าน

☐ ติดตามและรับแจ้งเตือน กิจกรรม ข่าวสาร ความก้าวหน้าของหน่วยงาน

☐ รับแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน/ผู้บริหารหน่วยงาน

☐ สารวจ ชีพทะเบียน ปิกนุกด์ เก็บข้อมูล เช่น จุดเก็บขยะ หัวดินเผ่ง ปีนป่า บ่อบาดาล คัดไม้เถิงแมลง

☐ อื่นๆ: _____

4.4 ช่องทางสื่อสารเพิ่มเติม *

☐ ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่าน Video Call (Line)

☐ ไม่สะดวกให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม

กลับไป ส่ง ดำเนินแบบฟอร์ม

11:11

แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการใช้งานที่ได้จาก...

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.2 ช่วยแจ้งปัญหาที่ท่านพบ ในการใช้งานระบบ (ถ้ามี) *

ค่าตอบของคุณ _____

4.3 ข้อเสนอแนะต่อทีมพัฒนา

อยากให้เพิ่มเพิ่มอีก อะไรก็ได้ Feature อะไรใหม่

☐ ขอรับบริการ เช่น เก็บขยะขึ้นใหญ่ คัดต้นไม้

☐ ติดตามและรับแจ้งเตือน การพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขเรื่องในละแวกบ้าน

☐ ติดตามและรับแจ้งเตือน กิจกรรม ข่าวสาร ความก้าวหน้าของหน่วยงาน

☐ รับแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน/ผู้บริหารหน่วยงาน

☐ สารวจ ชีพทะเบียน ปิกนุกด์ เก็บข้อมูล เช่น จุดเก็บขยะ หัวดินเผ่ง ปีนป่า บ่อบาดาล คัดไม้เถิงแมลง

☐ อื่นๆ: _____

4.4 ช่องทางสื่อสารเพิ่มเติม *

☐ ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่าน Video Call (Line)

☐ ไม่สะดวกให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม

กลับไป ส่ง ดำเนินแบบฟอร์ม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ (สำหรับผู้แจ้งปัญหา) มีหัวข้อคำถามทั้งหมด 21 คำถาม โดยสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนได้ ดังนี้

1. ประชาชนผู้แจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ Traffy Fondue ตอบแบบสอบถามจำนวน 22,724 คน

2. ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พบเจอและต้องการแจ้งประเภทปัญหาเกี่ยวกับ ถนนและทางเท้า ถึงร้อยละ 23.85 รองลงมา คือ ประเภทปัญหาเกี่ยวกับขยะและความสะอาด, ถนนและทางเท้า คิดเป็นร้อยละ 9.79 และ ประเภทปัญหาเกี่ยวกับขยะ และความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ
3. ส่วนใหญ่พบเจอปัญหาในทุกวันคิดเป็นร้อยละ 50.94 รองลงมา คือ ทุกอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 16.50 และพบเจอปัญหาแบบอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 13.98 เช่น นานๆครั้ง, ทุกครั้งที่ฝนตก, ไม่บ่อย, นานๆที, ทุกครั้งที่ฝนตกหนัก, บางครั้ง, ครั้งแรก, ไม่แน่นอน, เกือบทุกวัน, เป็นบางครั้ง, เวลาฝนตก, นาน ๆ ครั้ง, เป็นครั้งคราว
4. ก่อนใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ ไม่เคยแจ้งปัญหา ไม่รู้จะแจ้งปัญหาที่ไหน และไม่มีช่องทางแจ้งปัญหา คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา คือ โทรศัพท์แจ้งไปยังเทศบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 28 และแจ้งผ่านกลุ่มไลน์จังหวัดหรือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ
5. ก่อนใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาการแจ้งปัญหาน้อยกว่า 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมา คือ ใช้ระยะเวลาการแจ้งปัญหาน้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 34 และใช้ระยะเวลาการแจ้งปัญหาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ
6. ก่อนใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการแจ้งปัญหา น้อยกว่า 1,000 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาที่มีค่าใช้จ่ายในการแจ้งปัญหา ประมาณครั้งละ 3 10 15 20 100 200 300 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 33
7. ก่อนใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีความเสียหายเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาสุขภาพ ปัญหาการจราจร อาชญากรรม เป็นต้น
8. ก่อนใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีมูลค่าความเสียหายประมาณ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ยังประเมินค่าไม่ได้ ไม่แน่ใจ ไม่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเลขได้ แต่อาจจะเสียหายมาก เสียเวลามาก
9. ก่อนใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหาในระดับ 1 คะแนน (จาก คะแนนเต็ม 10 คะแนน) คือ มีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในระดับ 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16 และมีความพึงพอใจในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ
10. หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้งานระบบมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ ใช้งานระบบมาแล้ว 6 - 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 21 ตามลำดับ
11. ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่แจ้งปัญหาผ่านระบบในแต่ละเดือน ในครั้งแรก/ นานๆครั้ง/ เมื่อพบปัญหา/ ไม่บ่อย/ ครั้งเดียว/ เพิ่งแจ้งครั้งแรก/ นานๆที หรือ ไม่แน่นอน ถึงร้อยละ 52 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาแจ้งปัญหาผ่านระบบในทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ

12. ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 29 และใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ
13. การแจ้งปัญหาผ่านระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่ามีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 13 และมีค่าใช้จ่ายประมาณ 11 - 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ
14. หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการไม่แก้ไขปัญหา อาจส่งผลเสีย คิดเป็นมูลค่า น้อยกว่า 10,000 บาท ถึงร้อยละ 31 รองลงมา คือ ความเสียหายที่เกิดขึ้น คิดเป็นมูลค่ามากกว่า 500,000 บาท ร้อยละ 29 และคิดเป็นมูลค่า 10,000 - 100,000 บาท ร้อยละ 28 ตามลำดับ
15. หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าเจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตอบสนองการแจ้งปัญหาเร็วขึ้น ถึง 50 เท่า คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่าเร็วขึ้น 10 เท่า คิดเป็นร้อยละ 22 และผู้แจ้งปัญหาคิดว่าเร็วขึ้น 1 วัน, 2-5 วัน, 10 วัน และ 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ
16. หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน คือ ความรวดเร็วในการประสานงาน ความสะดวกในการแจ้งปัญหา
17. หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา คือ พึงพอใจหน่วยงานในระดับ 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13 และพึงพอใจหน่วยงานในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ
18. หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าระบบ มีประโยชน์ เช่น เพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมือง ลดความเสี่ยง ในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่าระบบมีประโยชน์ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11 และคิดว่าระบบมีประโยชน์ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ ในภาพรวมผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าระบบ มีประโยชน์ เช่น เพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมือง ลดความเสี่ยง เฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.08
19. ปัญหาการใช้งานระบบที่พบ เช่น ยังไม่พบ/ ไม่มี/ ในการส่งพิกัดและถ่ายรูปเพราะว่าเหตุการณ์อาจจะผ่านไปแล้วถ่ายไม่ทันกำหนดจุดไม่ทัน/ พิกัดโลเคชั่นขึ้นช้า..หากนั่งรถโดยสารแจ้ง/ ส่งรูปได้รูปเดียว ไม่รู้ว่าควรแจ้งหน่วยงานไหน/ ใส่ภาพปัญหาได้แค่ภาพเดียว , เมื่อต้องการแจ้งซ้ำ น่าจะใส่ภาพปัญหาเพิ่มได้/ การใช้งานระบบบางครั้งเรื่องบางเรื่องที่แจ้งไม่ทราบว่าจะแจ้งหน่วยไหนระบุงานเป็นประเภทไหนแต่ระบบก็ดึงเข้ามาถูกจุดถูกที่/ ควรส่ง vdo ได้และควรแจ้งชื่อผู้รับเรื่อง เมื่อเกิดเหตุใดๆ อย่างน้อยจะได้รู้ว่าเจ้าหน้าที่คนเดิมรับเรื่องซ้ำๆแต่ไม่แก้ที่ต้นเหตุไว้เป็นหลักฐาน/ รู้สึกว่าเป็น one way communication ค่ะ อยากให้เพิ่มการโทรติดต่อกลับในกรณีที่มีการแจ้งปัญหาเรื่องเดิมเกิน 3 ครั้งต่อปี/ ระบบหรือพนักงานหลังบ้าน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่อัปเดตความคืบหน้าของปัญหาที่แจ้งเข้าไปตามที่ควรเป็น เป็นต้น

20. หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะต่อทีมพัฒนา เช่น

- 1) “ควรมีการติดต่อสื่อสารกลับในกรณีที่เนื้อหาของปัญหายาก”
- 2) “ทำต่อเนื่องก็พอ แบบนี้ดีแล้วครับ”
- 3) “ทำดีแล้วค่ะ ขอบคุณที่มีระบบที่ดี ให้ประชาชนตัวเล็กๆได้มีส่วนร่วมแก้ไข”
- 4) “ทำดีแล้วค่ะ น่าจะอยู่ที่การประสานงานกับหน่วยต่างๆ มากกว่า”
- 5) “ทำได้ดีมากครับ ฝากให้มีการเสนอแนะ นโยบาย หรือเรื่องอื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อกรม และคนกรม อาจทำฟังก์ชันให้ง่ายขึ้น เพราะถ้าเสนอแนะเห็นต้องส่งสถานที่ด้วย ซึ่งบางครั้งไม่สามารถระบุพื้นที่ได้เป็นลักษณะของการแก้ไขต่อปัญหานั้นแบบโดยรวมและเป็นรูปธรรม เช่น การเสนอแนะเรื่องการแก้ปัญหาขยะกับโรงเก็บขยะต่างๆ ทั่วกรม สามารถสร้างงาน สร้างอาชีพแก่ประชาชนและลดรายจ่ายกรมไปได้มาก โดยการแปลงขยะเป็นน้ำมัน และใช้ softpower ของท่านผู้ว่าฯ แนะนำและชักชวนประชาชนปลูกฝังการทิ้งขยะแบบคัดแยกเป็นเชื้อเพลิงลดรายจ่ายสร้างรายได้ และสามารถผลิตน้ำมันได้ในราคาลิตรละ20บาท เป็นต้น มีนายละเอียดอีกมากมายครับ”
- 6) “ทำดีแล้วค่ะ เป็นกำลังใจให้ค่ะ”
- 7) “เพราะทุกอย่างเป็นผลกระทบต่อส่วนรวมและเป็นการปกป้องสวัสดิภาพผู้แจ้ง ระดับสำนึกของผู้ปฏิบัติแตกต่างกัน การบริหารงานของส่วนราชการเป็นเรื่องส่วนรวมไม่ใช่เรื่องส่วนตัว หากที่ความเสี่ยงก็จะมีผู้ที่จะทำเพื่อส่วนรวมต้องคิดแล้วคิดอีกอาจ (ในสถานะการเสี่ยงต้องเตรียมการตั้งรับในระดับที่สูงกว่าความเสี่ยง)”
- 8) “ทำต่อไปนะคะ ดีมากๆเลย ช่วยประชาชน 1) ช่องแจ้งเบาะแสเพื่อรับส่วนแบ่งรางวัลนำจับ 2) อยากให้แจ้งชื่อ ตำแหน่งงาน ของเจ้าหน้าที่ที่เข้าแก้ไขปัญหาให้ด้วย 3) ปกปิดปกป้องผู้แจ้งปัญหาและเบาะแส”
- 9) “อยากให้ฟังก์ชันข้อเสนอแนะและแสดงสถานะว่าผู้ว่าหรือผู้มีอำนาจได้ดูได้อ่านแล้วเรื่องนี้ reply กับทางต้นเรื่องได้เลยค่ะไม่ต้องแจ้งเรื่องใหม่หรือข้อเสนอแนะ.”
- 10) “ทำได้ดีแล้วครับไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย”
- 11) “อยากให้มีการพัฒนาระบบไปยังเขตปริมณฑลและตามต่างจังหวัดหรือหัวเมืองจังหวัดใหญ่ๆ ก่อนก็ได้”
- 12) “ระบบดีอยู่แล้วควรแก้ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบที่ต้องดำเนินการใช้เวลาหน่อยลง”
- 13) “อยากได้ตัวให้คะแนน ผอ.เขต หรือ หรือแจ้งให้ส่วนกลางรับรู้ว่า.ผอ. เขตไม่ทำงาน หรือ มีการทุจริตเกิดขึ้น”
- 14) “อยากให้มีการจ้องคิวเรื่องงานทะเบียนระบบตอบรับแบบนี้”
- 15) “อยากให้มีการดำเนินการตรวจสอบการร้องเรียนเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงาน เนื่องจากส่วนมากพนักงานมักจะไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนกับประชาชนได้ และ หลายๆครั้งที่เมื่อมีการแจ้งปัญหาจะพบเจอกับ น้ำเสียง กิริยามารยาท ท่าทาง ที่แสดงถึง

ความไม่พอใจประชาชนที่เดือดร้อน ถ้าหากมีมาตรการที่ลงโทษให้เด็ดขาดน่าจะทำให้กฎระเบียบการปฏิบัติหน้าที่มีความมั่นคงกว่าที่เป็นอยู่”

- 16) “การแจ้งปัญหาผ่านภาพหรือเสียง สำหรับผู้พิการ”
- 17) “โปรโมทให้ประชาชนรับรู้อย่างกว้างขวาง”
- 18) “ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกทมผ่านไอจีมีจ้ครับ”
- 19) “ชอบที่มีระบบติดตามและผลการดำเนินงานแก้ไข”
- 20) “ตรวจสอบกลั่นกรองการแก้ไข ก่อนว่ามีประสิทธิภาพดีไหม หรือแทบไม่ได้แก้ไขเลย”
- 21) “ส่งภาพได้มากกว่า 1 ภาพ”
- 22) “ระบบโทรฉุกเฉินกับเจ้าหน้าที่ในApp”
- 23) “วัดผล / ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา”
- 24) “การระบุกรอบเวลาในการแก้ปัญหาต่างๆ ในแต่ละขั้นตอน ทำงานตามขั้นตอนและกรอบเวลา ปิดงานเป็นขั้นๆ”
- 25) “ขอให้ดียังนี้เรื่อย ๆ ไป”

21. ช่องทางสัมภาษณ์เพิ่มเติม **ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่**ไม่สะดวกให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 62 และยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่าน Video Call (Line) คิดเป็นร้อยละ 38

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม	22,724 คน	
ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนก่อนการใช้งานระบบ		
2. ประเภทของปัญหาที่ท่านพบเจอและต้องการแจ้ง		
ถนนและทางเท้า	5,420	23.85%
ขยะ และความสะอาด, ถนนและทางเท้า	2,225	9.79%
ขยะ และความสะอาด	1,478	6.50%
ไฟฟ้า	1,233	5.43%
ขยะ และความสะอาด, ไฟฟ้า, ถนนและทางเท้า	1,213	5.34%
ไฟฟ้า, ถนนและทางเท้า	934	4.11%
ขยะ และความสะอาด, กลิ่น, ถนนและทางเท้า	707	3.11%
ขยะ และความสะอาด, ไฟฟ้า, ประปา, กลิ่น, ถนนและทางเท้า	529	2.33%
ขยะ และความสะอาด, กลิ่น	322	1.42%
ขยะ และความสะอาด, ไฟฟ้า, กลิ่น, ถนนและทางเท้า	291	1.28%
ขยะ และความสะอาด, ไฟฟ้า	263	1.16%
ขยะ และความสะอาด, ไฟฟ้า, ประปา, ถนนและทางเท้า	260	1.14%
น้ำท่วม	257	1.13%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประปา	238	1.05%
กลิ่น	174	0.77%
ไฟฟ้า, ประปา, ถนนและทางเท้า	153	0.67%
กลิ่น, ถนนและทางเท้า	118	0.52%
เสียง	114	0.50%
ขยะ และความสะอาด, ประปา, ถนนและทางเท้า	106	0.47%
ประปา, ถนนและทางเท้า	104	0.46%
อื่นๆ	6,585	28.98%
3. ท่านเจอปัญหาลบภัยแค่ไหน		
ทุกวัน	11,575	50.94%
ทุกอาทิตย์	3,749	16.50%
อื่นๆ: นานๆครั้ง, ทุกครั้งที่ฝนตก, ไม่บ่อย, นานๆที, ทุกครั้งที่ฝนตกหนัก, บางครั้ง, ครั้งแรก, ไม่แน่นอน, เกือบทุกวัน, เป็นบางครั้ง, เวลาฝนตก, นาน ๆ ครั้ง, เป็นครั้งคราว	3,176	13.98%
ทุกเดือน	2,656	11.69%
ทุกปี	1,568	6.90%
4. ก่อนใช้งานระบบ ท่านแจ้งปัญหาด้วยวิธีใด		
อื่นๆ ไม่เคยแจ้ง ไม่รู้จะแจ้งที่ไหน ไม่มีช่องทางแจ้ง	10,968	48%
โทรศัพท์แจ้งไปยังเทศบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ	6,414	28%
แจ้งผ่านกลุ่มไลน์จังหวัดหรือ Facebook	3,647	16%
เดินทางไปแจ้งเองที่เทศบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ	1,695	7%
5. ก่อนใช้งานระบบ ท่านใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาประมาณเท่าไร		
น้อยกว่า 4 ชั่วโมง	8,167	36%
น้อยกว่า 30 นาที	7,716	34%
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	4,523	20%
น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	2,318	10%
6. ก่อนใช้งานระบบ ท่านมีค่าใช้จ่ายในการแจ้งปัญหา ครั้งละเท่าไร		
น้อยกว่า 1,000 บาท	14,222	63%
อื่นๆ: 3 10 15 20 100 200 300 500	7,584	33%
1,000-5,000 บาท	698	3%
มากกว่า 5,000 บาท	220	1%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ	
7. ก่อนใช้งานระบบ ท่านคิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีความเสียหายเกิดขึ้นแบบใด			
มัจฉาชีพ ไฟฟ้า สร้างความเสียหาย ช่มชืด ไม่ถูกสุขอนามัย จราจร บ้านเรือนเสียหาย สุขอนา และอาจเกิดอุบัติเหตุได้ เกิดอุบัติเหตุ ทำงานไม่ได้ ทั้งอุบัติเหตุ ช้ำ เกิดความรำคาญ รุดติด สร้างความสกปรก All รพ ความเสี่ยงด้านอนามัยเกิดอุบัติเหตุ ไม่แน่ใจ คน ลือ เกิดอุบัติเหตุแน่นอน อาจเกิดอุบัติเหตุ อาจมีอุบัติเหตุ ไม่เคยแจ้ง รดชนกัน บ้านพัง ราคายุใจ ทำให้เกิดอุบัติเหตุ น้ำท่วม ล้ม ทุกอย่าง ไม่เรียบร้อย ครัว การใช้ชีวิตประจำวัน สงกลิ่นเหม็นเน่า คือ ความเดือดร้อนรำคาญ สวัสดิภาพ น้ำเข้าบ้าน ร้อน รดติดสะสม มี อุบัติเหตุ สร้างมลพิษ ปัญหาการจราจร รุดติดมาก รก แผลงสาบ การใช้ชีวิต ุง รดลัม และรำคาญ อุบัติเหตุร้ายแรง และความปลอดภัย อาจเกิดอุบัติเหตุได้ ชยะอุตตัน ไซ่ครัว อาจถึงแก่วิต อาจเกิดอัคคีภัย ดี แผลงวัน ค่ะ เวลา สร้างความรำคาญ เหม็น อุบัติเหตุ ผู้คนเดิน เสียรายได้ น้ำท่วมช้ง คว้น ราคายุ หนู น้ำเน่าเหม็น ุบัติเหตุ ความรำคาญ ไฟดูด คนแก่ แยก ทุกวัน ไม่สะดวก รก มาก เล่น เสี่ยง ขาพลิก ปชช เสียหาย ไม่ โจร รู้สึกไม่ปลอดภัย สงกลิ่นเหม็นรบกวน ปี สร้างความรำคาญ ความไม่สะดวก หรือเสียชีวิต เสียชีวิต เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย การทะเลาะ PM อุบัติเหตุสิ้นลัม อันตรายต่อร่างกาย ภาพลักษณ์ ใช่ นอนไม่หลับ น้ำเน่า มีเชื้อโรค เด็ก ู้ มีความเสี่ยงสุขอนามัย เสี่ยงเกิดอุบัติเหตุ สุขภาพอนามัย อุบัติเหตุ สร้างความรำคาญ อุบัติเหตุทางเท้า ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ใน ทำให้เสียทรัพย์ ชโมย คร้ง กลืน อุบัติเหตุทางถนน ไม่มีครัว และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อุบัติเหตุอาจถึงแก่วิต ชยะ มิด จิตใจ ปัญหาอาชญากรรม ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน อาจเกิดอุบัติเหตุได้ บ้านเสียหาย ปัญหาขยะ พิกการ บ้านสกปรก เป็นหลุม กัดขวางจราจร ถึงแก่วิตได้ ปัญหาสุขภาพ ลำบาก เสียสุขอนามัย ตะขาบ รดชน ตกหลุม จนท			
8. ก่อนใช้งานระบบ ท่านคิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีมูลค่าความเสียหายประมาณเท่าใด			
ตอบยาก น่าจะมากพอสมควร ของ เยอะนะ ปี กับชีวิต ประมาณไม่ถูก ประเมินไม่ได้ แล้วแต่ปัญหาจะ คชจ ถนน ต่อ เพราะเกี่ยวกับชีวิตคน ผู้สูงอายุ หลัหมื่น-แสนบาท จนท.ของรัฐ ต่อคน THB มากกว่า500,000บาท ไม่สามารถกำหนดได้ เยอะมากคะ เมตร น้อยลง N/A ปอดพัง ประเมินยังไม่ได้ แล้วแต่กรณีครับ เวลา ไม่สามารถประเมินได้ อารมณ์ ตกหลุม ช้ำ ไม่แน่ใจ ตอบไม่ได้คะ ไม่ต่ำ ไม่อาจประเมินได้ มีแน่นอน ขาหัก ถ้าถึงแก่วิต บาท/ครั้ง วัน ทดสอบ ถ้ามีการเสียชีวิต หลัพันถึงหลักแสน แต่เสียความรู้สึก พันบาท ไม่รู้ เป็นล้าน NA ยุ่งเยอะไม่แน่ใจคะ ขึ้น อาจ ประเมินไม่ได้ พัน รด ไม่มีค่าตอบ แล้วแต่ปัญหา เสียเวลามาก ไม่ทราบ บอกไม่ได้ น้อย เยอะมากครับ หนึ่งหมื่นบาท เสียหายมาก ทางใจ ร่างกาย ไม่ประเมิน Xxx รพ ทั้ง ทำให้ ติราคาไม่ได้ ไม่แน่นอน ปานกลาง มากกว่า5000บาท ไม่ประเมิน Xxx ถ้าเป็นชีวิต นับไม่ไหว ชยะลัน หักศัญญาภาพไม่ หนึ่งแสนบาท ได้ Lost ห้าแสน x,xxx ประเมินไม่ได้ อาจเกิดอันตราย เป็นแสน แต่ ไม่น้อย ชีวิตคนตีมูลค่าไม่ได้ ประเมินไม่ได้ เป็น จอดรถไม่ได้ หนึ่งบาท ปล้น ู สุขอนามัย ชม เป็น MB อาจทำให้เสียชีวิต รดพัง ประเมินค่าไม่ได้ ประเมิน หนึ่งบาท วันละ หลายล้าน อาจประเมินไม่ได้ มากกว่า1ล้าน ไม่แน่นอน จนท ตั้งแต่หลายชีวิต คือ อุบัติเหตุถึงชีวิต ถึง ฟุตบอล เจ็บป่วย ไม่เคยแจ้ง ต่อปี มากกว่า1ล้าน ไม่แน่นอน และสุขภาพ ไม่มากนัก อาจจะไม่มากนักท่วม ภาพลักษณ์ มีมาก คน แล้วแต่สถานการณ์ บาทต่อปี บาน อาจถึงชีวิต พอประมาณ บา ค่าซ่อมรถ ปัญหา สุขภาพเสีย นอนไม่หลับ จาก ปัญหาด้านสุขภาพ ทางสุขภาพไม่ทราบคะ ไม่อาจประเมิน ดูข้อ มี อันนี้ไม่ทราบคะ การเสียชีวิต ปัญหาสุขภาพ ไม่มิมูลค่าเป็นเงิน ต่อเดือน แต่รำคาญ มากถึงมากที่สุด ขึ้นอยู่กับอุบัติเหตุ ถ้า ประเมินมูลค่าไม่ได้ ไม่รู้ ไม่มีค่าใช้จ่าย ค่ะ ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้ คน ชีวิตคน สงกลิ่น อาจเกิดอุบัติเหตุรดชน มากกว่า10ล้านบาท ตีมูลค่าไม่ได้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ ตาย แต่เสียเวลา bht หาก life เพราะ ประมาณ taxi ราคา ฝ้า รดชนกัน			
9. ก่อนใช้งานระบบ ท่านพึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไข ปัญหาในระดับใด			
ไม่พึงพอใจ	1	2,576	24%
	2	840	8%
	3	1,055	10%
	4	632	6%
	5	1,802	16%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
6	569	5%
7	711	7%
8	750	7%
9	395	4%
พึงพอใจมากที่สุด 10	1,594	15%
ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนหลังการใช้งานระบบ		
10. ท่านใช้งานระบบ มานานเท่าไร		
น้อยกว่า 6 เดือน	16,314	72%
6 เดือนถึง 12 เดือน	4,721	21%
13 เดือนถึง 24 เดือน	1,178	5%
มากกว่า 2 ปี	511	2%
11. ท่านแจ้งปัญหาผ่านระบบ บ่อยแค่ไหน ในแต่ละเดือน		
อื่นๆ: ครั้งแรก นานๆครั้ง เมื่อพบปัญหา ไม่เคย เมื่อเจอปัญหา ไม่บ่อย ครั้งเดียว เพิ่งแจ้งครั้งแรก นานๆที ไม่แน่นอน	11,907	52%
ทุกเดือน	4,915	22%
ทุกอาทิตย์	2,622	12%
ทุกปี	2,507	11%
ทุกวัน	773	3%
12. ท่านใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหา ผ่านระบบประมาณเท่าไร		
น้อยกว่า 5 นาที	8,039	35%
น้อยกว่า 10 นาที	6,584	29%
น้อยกว่า 30 นาที	5,730	25%
น้อยกว่า 20 นาที	2,371	10%
13. การแจ้งปัญหาผ่านระบบ เกิดค่าใช้จ่ายกับท่านเท่าไร		
ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	18,093	80%
น้อยกว่า 10 บาท	2,880	13%
11 - 100 บาท	1,188	5%
มากกว่า 200 บาท	563	2%
14. หลังใช้งานระบบ ท่านคิดว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการไม่ แก้ไขปัญหา อาจส่งผลเสีย คิดเป็นมูลค่าประมาณเท่าใด		
น้อยกว่า 10,000 บาท	7,065	31%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ	
มากกว่า 500,000 บาท	6,665	29%	
10,000 - 100,000 บาท	6,340	28%	
100,000 - 500,000 บาท	2,654	12%	
15. หลังใช้งานระบบ ท่านมีความรู้สึก ว่า เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ ตอบสนอง การแจ้งปัญหาเร็วแค่ไหน			
เร็วขึ้น 50 เท่า	7,719	34%	
เร็วขึ้น 10 เท่า	5,104	22%	
อื่นๆ: เร็วขึ้น 1 วัน, 2-5 วัน, 10 วัน, 1 เดือน	4,195	18%	
เร็วขึ้น 5 เท่า	3,092	14%	
เร็วขึ้น 1 เท่า	2,614	12%	
16. หลังใช้งานระบบ ท่านคิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน คืออะไร			
สะดวกและรวดเร็ว เช่น ปัญหาได้รับการแก้ไขรวดเร็ว แจ้งปัญหาได้ง่าย จะได้รับการแก้ไข ทันทีที่ ร้องขอ เหมือนเดิม แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ปัญหาได้รับการแก้ไขทันที มีหลักฐาน การแก้ไขที่รวดเร็ว เขต แจ้งปัญหา มาก ลดเวลา ประชาชนได้ประโยชน์ ดีมากค่ะ แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และ action ความสะดวก ไม่ได้รับประโยชน์ ง่าย fondue การแก้ไขปัญหา ของ มีการตอบสนอง และตรงจุด ดีมาก ทดสอบ เร็ว ไม่มีเลย progress ครับ process เข้าถึงง่าย ได้ ติดตามผลได้ ได้แจ้งปัญหา ทันใจ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย แก้ไข ไว แก้ไขได้เร็วขึ้น response ความสบายใจ ถนนดีขึ้น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย แก้ไข สะดวกมาก มีคนรับเรื่อง ได้รับการแก้ไขจริง ความปลอดภัย วัน มีประโยชน์ มากขึ้น รวดเร็วขึ้น ติดตาม จันท ประหยัดค่าใช้จ่าย real one ที่ อย่างน้อย เข้าถึงได้ง่าย รับเรื่องไว หรือ ความใส่ใจ ไม่ยุ่งยาก ติดตามง่าย รวดเร็ว สามารถติดตามได้ รวดเร็วมาก และรวดเร็ว สะดวกสบาย รวดเร็ว ดี ไม่ทราบ การรับเรื่อง การเดินทาง สะดวก ทาง สะดวกขึ้น stop การดำเนินการ ได้รับการตอบสนอง ลดอุบัติเหตุ ภัย แก้ไขตรงจุด ถูกต้อง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหารวดเร็ว การดำเนินการ ได้รับการตอบสนอง ลดอุบัติเหตุ ภัย และติดตาม ตอบสนองเร็ว แจ้งเรื่องง่าย สุขภาพ ค่ะเร็วมาก Active เพราะ สนง.เขต ไม่มี จับใจ สามารถ และสะดวก ได้แจ้ง ตรงจุด ทำงาน ขอขอบคุณมากค่ะ ไม่เสียเวลา แจ้งได้ทันที รวดเร็วดี ประชาชน ให้ โปร่งใส ความสะอาด แก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้น ทำให้ สามารถติดต่อ คิดว่า ปัญหาได้รับการแก้ไขเร็วขึ้น การแก้ปัญหาที่รวดเร็ว ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ดีขึ้น ยังไม่ทราบ มีประโยชน์มาก ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว record รวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ดีขึ้น มีประสิทธิภาพ คือ ตรงประเด็น ความรวดเร็วในการรับเรื่อง ทันที ทันสมัย ขึ้น คุณภาพชีวิตดีขึ้น			
17. หลังใช้งานระบบ ท่านพึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไข ปัญหาในระดับใด			
ไม่พึงพอใจ	1	992	9%
	2	298	3%
	3	350	3%
	4	230	2%
	5	753	7%
	6	422	4%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
7	715	7%
8	1,407	13%
9	1,235	11%
พึงพอใจมากที่สุด 10	4,522	41%
18. ท่านคิดว่าระบบ มีประโยชน์ ในระดับใด เช่น เพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมือง ลดความเสี่ยง		
ไม่พึงพอใจ 1	544	2%
2	163	1%
3	244	1%
4	186	1%
5	753	3%
6	523	2%
7	913	4%
8	2,356	10%
9	2,481	11%
พึงพอใจมากที่สุด 10	14,561	64%
19. ช่วยแจ้งปัญหาที่ท่านพบในการใช้งานระบบ (ถ้ามี)		
ยังไม่พบ/ ไม่มี/ ในการส่งพิกัดและถ่ายรูปเพราะว่าเหตุการณ์อาจจะผ่านไปแล้วถ่ายไม่ทันกำหนดจุดไม่ทัน/ พิกัดโลเคชั่นขึ้นช้า..หากนั่งรถโดยสารแจ้ง/ ส่งรูปได้รูปเดียว ไม่รู้ว่าควรแจ้งหน่วยงานไหน/ ใส่ภาพปัญหาได้แค่ภาพเดียว , เมื่อต้องการแจ้งซ้ำ น่าจะใส่ภาพปัญหาเพิ่มได้/ การใช้งานระบบบางครั้งเรื่องบางเรื่องที่แจ้งไม่ทราบ ว่าต้องแจ้งหน่วยไหนระบุงานเป็นประเภทไหนแต่ระบบก็ดึงเข้ามาถูกจุดถูกที่/ ควรส่ง vdo ได้และควรแจ้งชื่อผู้รับเรื่อง เมื่อเกิดเหตุซ้ำๆ อย่างน้อยจะได้รู้ว่าเจ้าหน้าที่คนเดิมรับเรื่องซ้ำๆแต่ไม่แก้ที่ต้นเหตุไว้เป็นหลักฐาน/ รู้สึกว่าเป็น one way communication ค่ะ อยากให้เพิ่มการโทรติดต่อกลับในกรณีที่มีการแจ้งปัญหาเรื่องเดิมเกิน3ครั้งต่อปี/ ระบบหรือพนักงานหลังบ้าน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่อัปเดตความคืบหน้าของปัญหาที่แจ้งเข้าไปตามที่ควรเป็น		
20. ข้อเสนอแนะต่อทีมพัฒนา		
อื่นๆ:	21,210	93%
ขอรับบริการ เช่น เก็บขยะขึ้นใหญ่ ตัดต้นไม้	504	2%
ติดตามและรับแจ้งเตือน การพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข เรื่องในละแวกบ้าน	483	2%
สำรวจ ขึ้นทะเบียน ปักหมุด เก็บข้อมูล เช่น จุดเก็บขยะ หัวดับเพลิง	261	1%
ปั้มน้ำ บ่อบาดาล สัตว์เลี้ยง แผงลอย	160	1%

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
ติดตามและรับแจ้งเตือน กิจกรรม ข่าวสาร ความก้าวหน้า ของ หน่วยงาน รับแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน/ผู้บริหารหน่วยงาน	106	0.47%
21. ช่องทางสัมภาษณ์เพิ่มเติม		
ยินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมผ่าน Video Call (Line)	4,774	38%
ไม่สะดวกให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม	7,928	62%

ภาคผนวก จ.

รายงานการมอบใบประกาศเกียรติบัตร "หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน"

การจัดกิจกรรมมอบใบประกาศเกียรติบัตรหน่วยงานดีเด่นในการแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระเบียบราชการ (กพร.) ที่มุ่งหมายให้เกิดการขยายผลการใช้งานระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy Fondue) ให้ครอบคลุม ทุกหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ทุกภาคส่วนจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การขยายผลการใช้งานระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองเพื่อผลักดันไปสู่การปฏิบัติและบริหารการดำเนินงานที่เหมาะสมกับภาครัฐในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและเป็นเกียรติแก่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นแบบอย่างในการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี ดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- 2) เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนและเพิ่มช่องทางบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ เพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่และพื้นที่โดยรอบให้มีความเข้มแข็ง
- 3) เพื่อนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเป็นเครื่องมือในการยกระดับการพัฒนาประเทศทั้งระบบ

Traffy Fondue
Citizen Engagement & Empowerment Platform

**พิธีมอบเกียรติบัตร
หน่วยงานดีเด่นในการใช้
แพลตฟอร์ม Traffy Fondue
เพื่อบริการประชาชน**

📅 **15 ก.ย. 2566**
🕒 **13.00-15.00 น.**
📍 **ห้องแถลงข่าว อว. (ชั้น 1 อาคารพระปกเกล้า)**

พบกับ

- นางสาวสุภาวดี ธีระภักดิ์**
ผู้อำนวยการกองประสานงานระหว่างเทศบาลฯ จังหวัดนครราชสีมา
- ศ.สุกิจ สิมิอานนท์**
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาและระเบียบราชการ (กพร.)
- รศ.ณิชาธิ์ สิกขิพันธ์**
ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบราชการ
- นางสาวณิชาธิ์ เจริญสุข**
รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาและระเบียบราชการ (กพร.)
- นางสาวสินี คีระอินทร์**
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน

กำหนดการ

- 13.00-13.20 น.**
• รศ.ณิชาธิ์ สิกขิพันธ์
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
บรรยายพิเศษเกี่ยวกับ "การขับเคลื่อนการใช้นวัตกรรม Traffy Fondue ในกรุงเทพฯ-ขับเคลื่อนสังคมเมือง ในกรุงเทพฯ"
- 13.20-14.15 น.**
• ศ.สุกิจ สิมิอานนท์
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาและระเบียบราชการ (กพร.)
กล่าวต้อนรับ
• นางสาวสุภาวดี ธีระภักดิ์
ผู้อำนวยการกองประสานงานระหว่างเทศบาลฯ จังหวัดนครราชสีมา
ประธานในพิธีกล่าวเปิดงาน
• นางสาวณิชาธิ์ เจริญสุข
รองเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาและระเบียบราชการ (กพร.)
กล่าวต้อนรับและกล่าวรายงานเกี่ยวกับงานพิธีมอบใบประกาศเกียรติบัตร
• นางสาวสินี คีระอินทร์
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
รายงานผลการดำเนินงาน Traffy Fondue ในพื้นที่ผ่านภาพและวิดีโอพร้อมเสียงสัมภาษณ์ 2567
- 14.15-15.00 น.**
• พิธีมอบเกียรติบัตรหน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue

📱 **ดาวน์โหลดแอป**

📄 **Download the app**

เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2566) ที่ห้องแถลงข่าว อว. ชั้น 1 อาคารพระจอมเกล้า กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ถ.พระรามที่ 6 กรุงเทพฯ : นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นประธานในพิธีมอบเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน” ให้กับ 190 หน่วยงาน ทั้งในระดับจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยมี รองศาสตราจารย์ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร บรรยายพิเศษในหัวข้อ “การขับเคลื่อนการใช้งาน Traffy Fondue แก้ปัญหาระดับ เส้นเลือดฝอย กรุงเทพมหานคร” พร้อมด้วย ศาสตราจารย์ ชูกิจ ลิมปิจำนงค์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นายวสันต์ ภัทรอริคม ผู้อำนวยการหน่วยบริการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง สวทช. ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มทราฟฟี ฟองดูว์ ร่วมพิธีมอบประกาศเกียรติบัตร



นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กล่าว ว่า ขอชื่นชมและขอขอบคุณท่านผู้ว่าราชการจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับพี่น้องประชาชน ที่ได้ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อประชาชน โดยยังมีอีกหลายจังหวัดและหลายหน่วยราชการที่ยังไม่ได้นำทราฟฟี ฟองดูว์ มาใช้เพื่อให้บริการประชาชน จึงขอเชิญชวนทุกท่านอีกครั้ง ซึ่งกระทรวง อว. พร้อมทั้งจะเดินหน้าทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ และขอขอบคุณสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งเป็นชุมพลหลักด้านการวิจัยพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมของประเทศไทย ที่ได้ดำเนินการวิจัยพัฒนาแพลตฟอร์มทราฟฟี ฟองดูว์ จนสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม เป็นเครื่องมือสำคัญให้กับหน่วยราชการต่าง ๆ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับพี่น้องประชาชนทั่วประเทศได้อย่างทั่วถึง

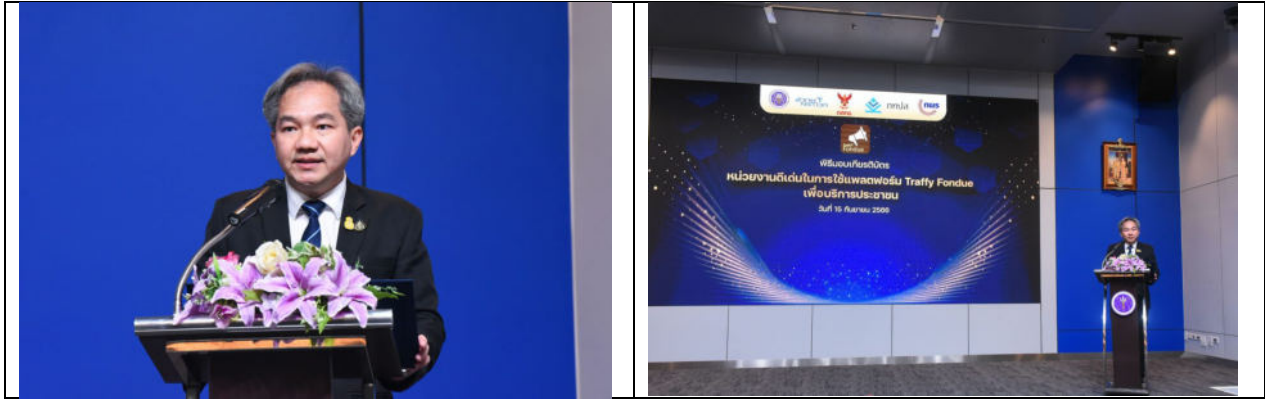
“รัฐบาลจะใช้การบริหารในรูปแบบของการกระจายอำนาจ (ผู้ว่า CEO) เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงานในแต่ละจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ กล่าวคือ จะมีการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดเพื่อสร้างโอกาสและสร้างประโยชน์ให้ประชาชนเป็นสำคัญ สนับสนุนการจัดการปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเด็ดขาด โดยรัฐบาลจะใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการมาเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส ขจัดช่องโหว่ในการทุจริต

ลดค่าใช้จ่าย และปรับปรุงการทำงานของภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น”
รัฐมนตรีกระทรวง อว. กล่าว



ศาสตราจารย์ชูกิจ ลิ้มปิจำนงค์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กล่าวว่า สวทช. โดยหน่วยบริการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง สวทช. ได้พัฒนาแพลตฟอร์ม ‘ทราฟฟี่ ฟองดูว์’ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง และใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเมือง โดยมีการขยายผลการใช้งานไปทั่วประเทศ ปัจจุบันระบบฯ ได้รับแจ้งเรื่องแล้วมากกว่า 373,000 เรื่อง มีหน่วยงานรับแจ้งในระบบรวมมากกว่า 10,400 หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย เทศบาล มากกว่า 1,300 หน่วยงาน และองค์การบริหารส่วนตำบล มากกว่า 1,800 หน่วยงาน ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ โดยมี 14 จังหวัด ที่เข้าร่วมใช้งานแล้วทุกหน่วยราชการ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร, นครราชสีมา, อุบลราชธานี, ขอนแก่น, พะเยา, ลำพูน, ปราจีนบุรี, ภูเก็ต, เพชรบูรณ์, สมุทรปราการ, สระบุรี, เชียงใหม่, ลำปาง และสิงห์บุรี และอยู่ระหว่างประสานงานเพื่อเข้าร่วมใช้งานทุกหน่วยราชการ อีก 3 จังหวัด ได้แก่ ตังรี นนทบุรี และแม่ฮ่องสอน

“กิจกรรมในครั้งนี้ เริ่มจากการที่ สวทช. ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือใน โครงการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการปัญหาของประชาชน ร่วมกับ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังเป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) และ สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ต้องการให้เกิดการขยายผลการใช้งานระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง (Trafy Fondue) ให้ครอบคลุม ทุกหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ทุกภาคส่วน จึงถือเป็นอีกเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาบริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการในโลกยุคดิจิทัล”



รองศาสตราจารย์ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า รู้สึกเป็นเกียรติและยินดีอย่างยิ่งที่ สวทช. หน่วยงานภายใต้กระทรวง อว. ได้มอบเกียรติบัตรแก่หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์มทราฟฟี่ ฟองดูว์ เพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลงระบบราชการจากระบบท่อเป็นแพลตฟอร์ม ช่วยลดขั้นตอนการสั่งการและการดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความสะดวกรวดเร็ว ประชาชนไว้วางใจ และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยในส่วนของกรุงเทพมหานคร

มีการนำทราฟฟี่ ฟองดูว์ ไปใช้งานและขับเคลื่อนการแก้ปัญหาระดับเส้นเลือดฝอยกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีประชาชนร้องเรียนปัญหาแล้ว 380,704 เรื่อง แก้ไขสำเร็จแล้ว 279,184 เรื่อง (73%) ประเภทปัญหาที่ได้รับแจ้งมากที่สุด คือ ถนน (21%) รองลงมา คือ เรื่องอื่น ๆ (14%) ทางเท้า (9%) แสงสว่างและความปลอดภัย (ประเภทละ 6%) ความสะอาด น้ำท่วม และสิ่งกีดขวาง (ประเภทละ 5%) ท่อระบายน้ำและจากร (ประเภทละ 4%) เป็นต้น

“ผลจากการใช้งานทราฟฟี่ ฟองดูว์ แก้ปัญหาระดับเส้นเลือดฝอย กรุงเทพมหานคร สะท้อนแล้วว่า พลังของแพลตฟอร์มเป็นสิ่งสำคัญในการกระจายอำนาจให้ประชาชน ทราฟฟี่ ฟองดูว์ ช่วยให้กรุงเทพมหานครรับปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างทันท่วงที สิ่งเหล่านี้เป็นการนำเสียงของประชาชนเป็นที่ตั้งมากขึ้น ตอบโจทย์ของประชาชนให้มากขึ้น พยายามดูแลประชาชนให้ละเอียดขึ้น นี่จะเป็นสิ่งที่กรุงเทพมหานครจะดำเนินการต่อไป”

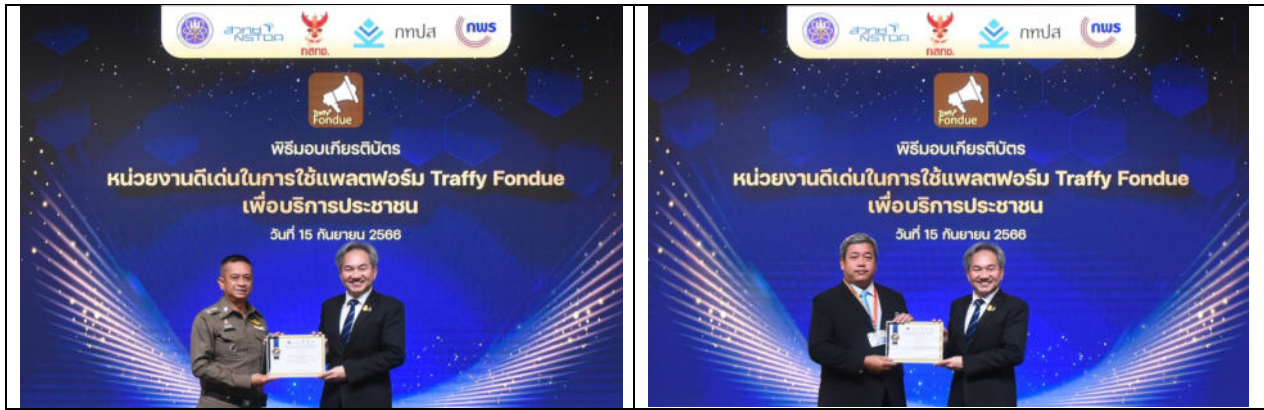


ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเปิดรับแนวคิดจากภาคประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ปัญหาให้ประชาชน กรุงเทพมหานครเตรียมพัฒนาต่อยอดทราฟฟี่ ฟองดูว์ สู่ทราฟฟี่ ฟองดูว์ พลัส (Traffy Fondue Plus) เพื่อ

ดำเนินการนำร่องพัฒนาต่อยอดใน 4 หัวข้อหลัก ได้แก่ 1. ด้านข่าวสารดี เพื่อติดตามเรื่องสำคัญมีผลกระทบต่อประชาชน ประชาชนสนใจและได้ประโยชน์ 2. ด้านบริการดี ช่วยให้ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง สามารถเข้าถึงข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 3.ด้านข้อมูลดี เพื่อนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยเพิ่มศักยภาพการวิเคราะห์ข้อมูล และแก้ไขข้อร้องเรียน และ 4. ด้านสนุกดี เพื่อต่อยอดการร้องเรียนสู่การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองของประชาชน (Active Citizen)

สำหรับพิธีรับมอบเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน” นอกจาก 14 จังหวัดที่มีการใช้งานทุกส่วนราชการแล้ว ยังมีหน่วยงานภาคส่วนอื่น ๆ เข้ารับมอบกว่า 100 หน่วยงาน อาทิ หน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด, หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล, หน่วยงานเทศบาล, หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ





วิดีโอบันทึกพิธีมอบประกาศเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน” ดูได้ที่ <https://youtu.be/OqF97gEWjws?si=HuumlRwa4uvAXqPG>

ภาคผนวก ฉ.

ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง

ปัจจุบันเมืองและชุมชนทั่วโลกมักจะประสบปัญหาที่สำคัญ เช่น ปัญหาความแออัดของที่อยู่อาศัยและสถานที่ทำงาน ปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้นจากสาเหตุของการขยายตัวของเมืองและชุมชน ปัญหาการจราจรระบบขนส่งมวลชนไม่เพียงพอ ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ อากาศเสีย เสียงรบกวน น้ำเสีย ขยะมูลฝอย ปัญหาสาธารณสุขโรคในด้านการบริการน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กเร่ร่อนจรจัด ทำให้ประชาชนผู้อยู่อาศัย ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ที่ผ่านมาประชาชนผู้พบเห็นปัญหาสามารถแจ้งปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีการกรอกแบบฟอร์มแจ้งปัญหามาเอกสารหรือเว็บไซต์ การโทรศัพท์ติดต่อโดยตรง หรือการเดินทางเข้าพบหน่วยงานเจ้าของพื้นที่นั้นๆ ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีที่ไม่สะดวกใช้ระยะเวลานานในการดำเนินการยากต่อการติดตามตรวจสอบปัญหาของเจ้าหน้าที่และขาดข้อมูลเชิงลึกในการบริหารจัดการในภาพรวมของผู้บริหารเมือง

หากมีการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยแพลตฟอร์มที่ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขในชุมชนได้อย่างเสรี ทุกพื้นที่และทุกเวลาจะเป็นการยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Engagement) ในการร่วมเสนอ แสดงความคิดเห็น ติดตามและตรวจสอบปัญหา เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในพื้นที่บริการที่ได้รับการดูแลและแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่บริการที่ได้รับแจ้งปัญหาจะสามารถบริหารจัดการปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น ผู้บริหารเมืองจะได้รับข้อมูลเชิงลึก สถิติการแจ้งและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการปัญหาเมืองในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจบริหารเมืองต่อไป

ระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ ที่ผ่านมา พบว่า มีการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อรับแจ้งปัญหาเมืองผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แจ้งปัญหาผ่านระบบ SMS แจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการ Android & iOS Mobile Application แจ้งปัญหาผ่านเว็บไซต์ แจ้งปัญหาผ่าน WhatsApp แจ้งปัญหาผ่าน Telegram และแจ้งปัญหาผ่าน LINE ซึ่งรับแจ้งปัญหาเมืองเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การศึกษา การคุ้มครอง การทิ้งหรือจัดเก็บขยะ/การทิ้งขยะผิดกฎหมาย การกำจัดขยะและกระป๋อง/ถังขยะที่แตก ไฟถนนที่ชำรุด ถนนไม่ปลอดภัย ถนนเป็นหลุมบ่อ การจราจรติดขัด ภาพกราฟฟิตีหรือการพ่นสีบนกำแพงทางเท้าที่ไม่ปลอดภัย/ทางเท้าแตกกร้าวหรือต้องทำความสะอาด การบำรุงรักษาทางหลวง การจอดรถในที่ห้ามจอด สิ่งผิดกฎหมาย สัตว์ ต้นไม้/ต้นไม้ที่กำลังจะตายก่อให้เกิดอันตราย อาคารชำรุด น้ำท่วม ท่อระบายน้ำ ไฟถนน กราฟฟิตีหรือการพ่นสีบนกำแพงป้ายที่ชำรุดและจำเป็นต้องเปลี่ยนปัญหาคนเร่ร่อน สิ่งอำนวยความสะดวก สวนสาธารณะ บริการนันทนาการ การป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย/การกักกัน/กักขัง/ มาตรการป้องกัน/ป้องกันอุบัติเหตุ การควบคุมฝูง ป้ายจราจรหาย รายงานการทำงานโดยไม่มีใบอนุญาต ซึ่งในแต่ละประเทศใช้พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อรับแจ้งปัญหาเมืองที่แตกต่างกันตามความต้องการใช้งานหรือประเภทปัญหาที่พบในเมืองนั้นๆ โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อรับแจ้งปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1) U-Report คือ แพลตฟอร์มที่ใช้การส่งข้อความฟรี SMS (Short Message Service) เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนด้วยกันและชุมชน ระบบสามารถรับส่งข้อมูลแบบเรียลไทม์ รวมทั้งรับส่งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดริเริ่มหรือแคมเปญใหม่ในการพัฒนาเมือง หลังจากลงทะเบียนฟรีโดยส่งข้อความว่า “join” (เข้าร่วม) ไปที่เบอร์ 8500 ผู้ดูแลระบบ U-Report จัดทำโพลทุกสัปดาห์เพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ เช่น ด้านสุขภาพ การศึกษา น้ำ การสุขาภิบาลและสุขอนามัย การว่างงานของเยาวชน เอชไอวี/เอดส์ การระบาดของโรค ภาควิชาสถิติการสังคม และบริการอื่นๆ ที่มีในชุมชน คำตอบที่ได้รับจากการส่งข้อความมายังระบบ U-Report จะถูกวิเคราะห์และแสดงบนแดชบอร์ดสาธารณะ (Public dashboard) สามารถจำแนกตามอายุ เพศ เมือง และตามประเภทเรื่องที่แจ้งในระดับอำเภอและประเทศ ผลลัพธ์ของรายงานจะถูกแชร์กับผู้รายงานปัญหาหรือ U-reporters ทุกคน

U-Report มีสมาชิกในชุมชนหรืออาสาสมัครที่ทำหน้าที่เป็น U-Reporters มีการสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ผ่านคำถาม และคำตอบเพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาสังคม สิทธิมนุษยชนและสิทธิเด็ก ซึ่งสามารถส่งข้อความเพื่อสื่อสารกับผู้กำหนดนโยบายและเผยแพร่ในสื่อเพื่อโน้มน้าวการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้เป็นอย่างดี

U-Report มีสมาชิกมากกว่า 542,499 คน มีประชาชนเข้าสู่ระบบเพิ่มขึ้นวันละ 150 ถึง 250 คนต่อวัน หลายคนเป็นผู้นำที่มีบทบาทในการพัฒนาชุมชนของตนเอง จากผลการสำรวจมากกว่า 78 เปอร์เซ็นต์ของผู้แจ้งหรือรายงานปัญหา เชื่อว่าแพลตฟอร์มนี้เป็น "วิธีในการแสดงความคิดเห็นของตนเอง" และมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์เชื่อว่า U-Report ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงบางอย่างหรือหลายอย่างในชุมชนของตน ตั้งแต่ปี 2011 ระบบ U-Report ได้มีการรับส่งข้อความกับประชาชนมากกว่า 75 ล้านข้อความ (<https://www.unicef.org/uganda/what-we-do/u-report>)

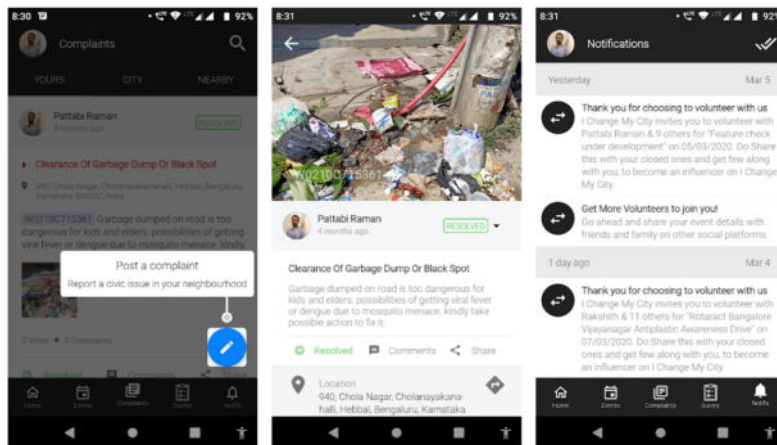


แพลตฟอร์มส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือของยูกันดา (U-Report)

ที่มา : <https://www.unicef.org/uganda/what-we-do/u-report> และ <https://ureport.ug/engagement/>

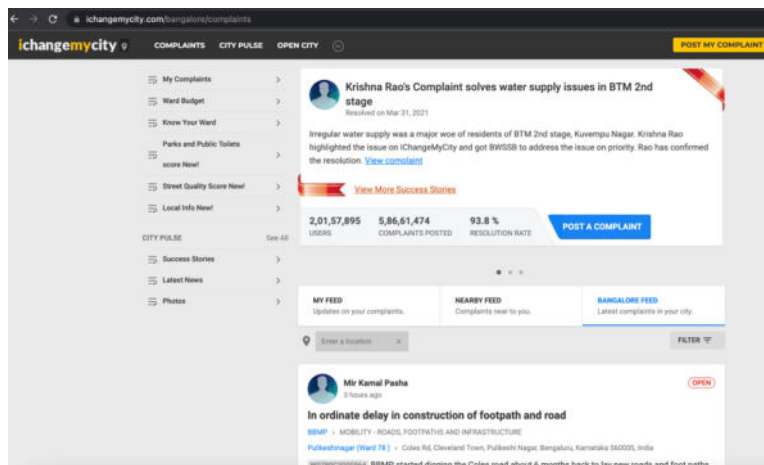
2) ichangemycity คือ แพลตฟอร์มเครือข่ายสังคมออนไลน์ในประเทศอินเดีย ที่ใช้พลังของอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อผู้คนในพื้นที่ และช่วยให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาของตนเองหรือการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ประชาชนสามารถถ่ายภาพหรือวิดีโอ เช่น กองขยะหน้าบ้าน ไฟถนนที่ชำรุดซึ่งทำให้ถนนไม่ปลอดภัย ถนนเป็นหลุมบ่อ การจราจรติดขัด เป็นต้น จากนั้นส่งข้อมูลการแจ้งปัญหาเมืองหรือข้อร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน ichangemycity บนระบบปฏิบัติการไอโอเอสหรือแอนดรอยด์หรือเว็บแอปพลิเคชัน ระบบจะส่งรายละเอียดข้อมูล เช่น เรื่องที่แจ้ง รายละเอียด รูปภาพ ตำแหน่งของปัญหาไปยังหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องภายในไม่กี่นาที จากนั้นระบบจะส่งอีเมลแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าถึงประชาชนผู้แจ้งเมื่อได้รับการตอบกลับหรือจัดการปัญหาจากหน่วยงานของรัฐ

นอกจากนี้ ระบบยังให้ประชาชนแจ้งชมเชยวิศวกรผู้จัดการปัญหาข้อร้องเรียนให้เป็นซูเปอร์ฮีโร่หรือ Superheroine/Superhero และแชร์ข้อมูลการแจ้งปัญหาไปยังสื่อสังคมออนไลน์หรือโซเชียลมีเดีย (Social media) ได้อีกด้วย ข้อมูลการแจ้งปัญหาเมืองและการจัดการปัญหาต่างๆ เรื่องจะถูกนำมาแสดงรายงานข้อมูลเชิงพื้นที่บนเว็บไซต์ ซึ่งแสดงตำแหน่งที่เกิดปัญหา ประเภทการแจ้ง สถานะการจัดการ เป็นต้น



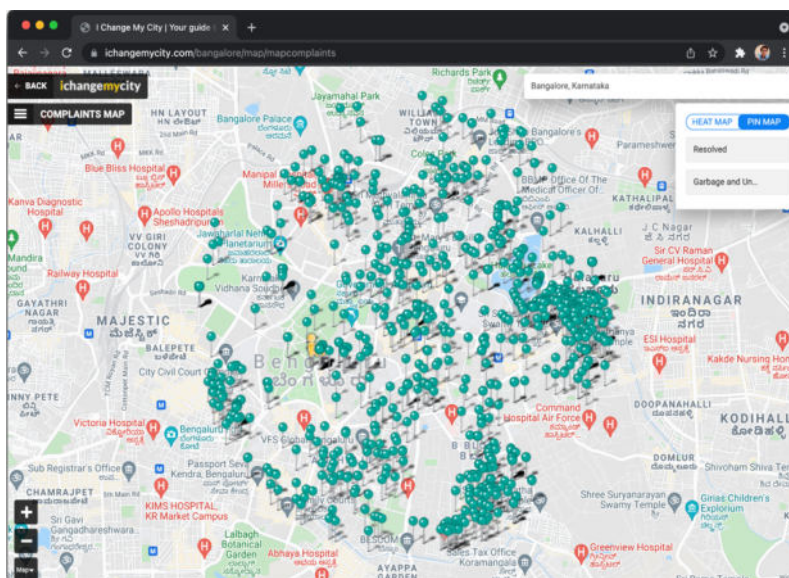
ichangemycity แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองด้วย Android Mobile Applications ในประเทศอินเดีย

ที่มา: <https://www.ichangemycity.com/>



เว็บไซต์แจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเมืองของประเทศอินเดีย

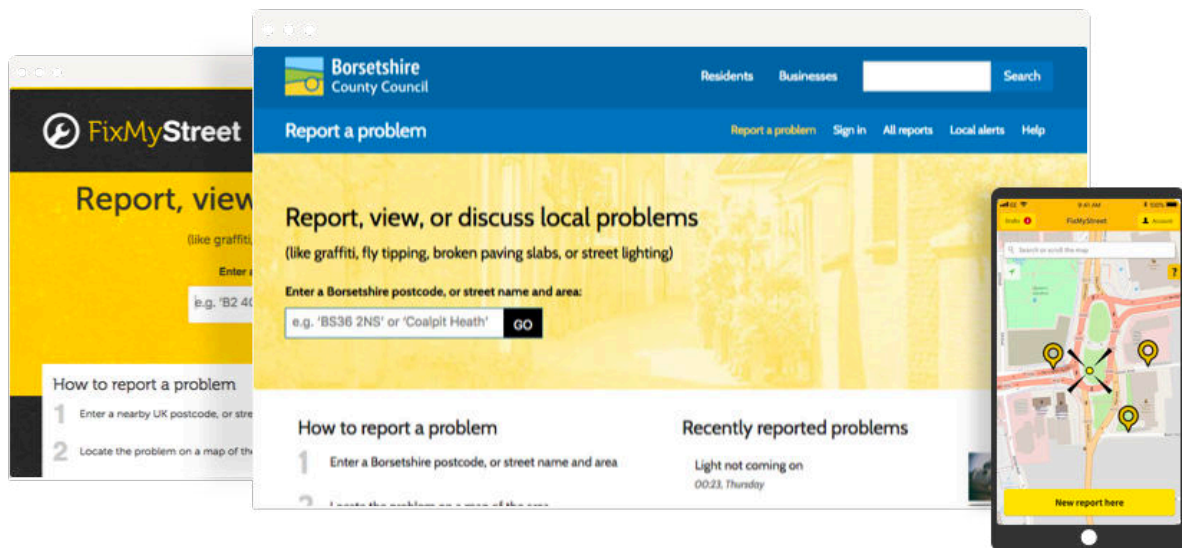
ที่มา: <https://www.ichangemycity.com/bangalore/complaints>



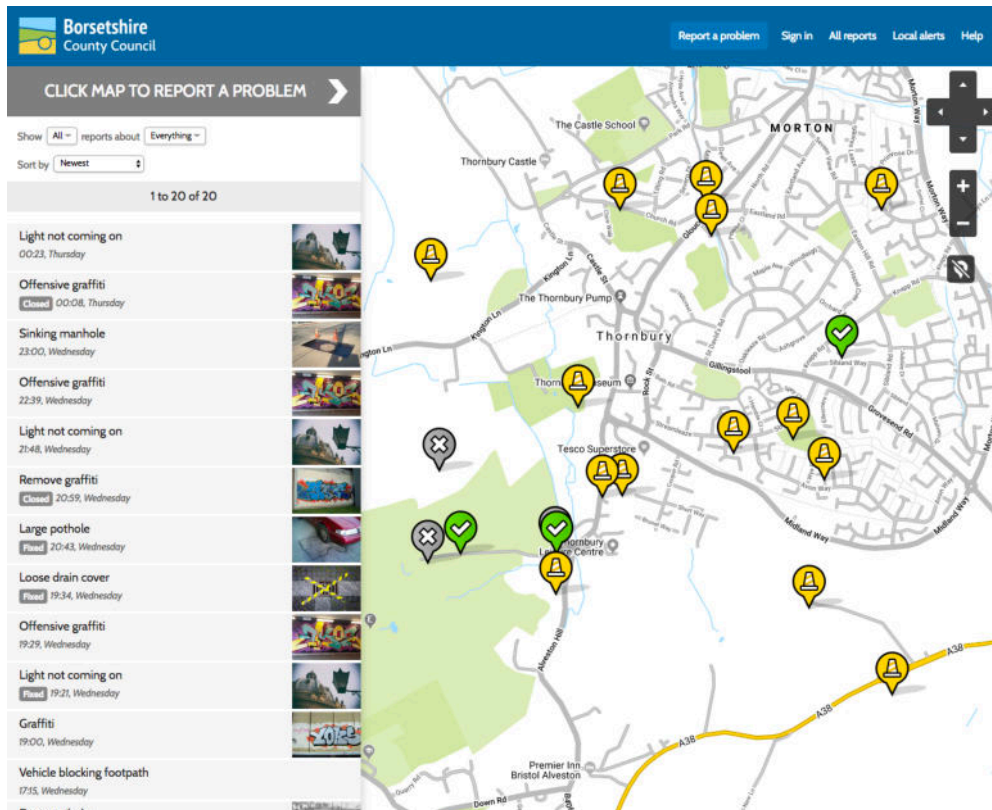
ข้อมูลการแจ้งปัญหาเมือง/ข้อร้องเรียนเชิงพื้นที่บนแผนที่ออนไลน์

ที่มา: <https://www.ichangemycity.com/bangalore/map/mapcomplaints>

3) FixMyStreet คือ แพลตฟอร์มรายงานปัญหาถนนสาธารณะ เช่น ภาพกราฟฟิตีหรือการพ่นสีบนกำแพง ไฟถนนที่ชำรุดทางเท้าที่ไม่ปลอดภัย การบำรุงรักษาทางหลวง หรือหลุมบ่อ ที่ครอบคลุมทั่วทั้งสหราชอาณาจักร การแจ้งปัญหาผ่าน FixMyStreet.com จะถูกเผยแพร่บนเว็บไซต์และส่งข้อมูลเพื่อบริหารจัดการแก้ไขปัญหามายังสภาสหราชอาณาจักรโดยตรง นอกจากนี้ FixMyStreet Pro ยังรองรับการใช้งานทุกอุปกรณ์ เพิ่มความสามารถของระบบเพื่อช่วยบริหารจัดการลดการแจ้งปัญหาที่ซ้ำกันได้โดยแนะนำการแจ้งปัญหาที่อยู่ใกล้เคียงแบบอัตโนมัติให้กับประชาชนและแสดงผลบนแผนที่ออนไลน์ ซึ่งประชาชนผู้แจ้งสามารถสมัครรับข้อมูลหรือขอติดตามการจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่แทนการแจ้งปัญหาซ้ำได้ วนแจ้งเตือนสถานะของเรื่องที่แจ้งแบบอัตโนมัติป้องกันประชาชนโทรติดตามด้วยตนเองซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้งาน เจ้าหน้าที่สามารถอัปเดตรูปภาพการจัดการปัญหา เพื่อแสดงให้เห็นว่าปัญหาได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาอย่างไร อีกทั้งระบบสามารถรวบรวมปัญหาที่เหมือนกันไว้ด้วยกัน เจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มหรือลดประเภทของปัญหาได้ตามความต้องการใช้งาน ตั้งค่าการแสดงผลได้ตามรูปแบบหรือตามธีมเพลตที่กำหนดไว้ กำหนดเส้นทางการแจ้งปัญหาแต่ละเรื่องไปยังทีมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่ได้ เจ้าหน้าที่สามารถกรอง แก้ไข หรือลบรายงานสถิติต่างๆ ตามความต้องการใช้งาน และผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานของเจ้าหน้าที่ได้ด้วย

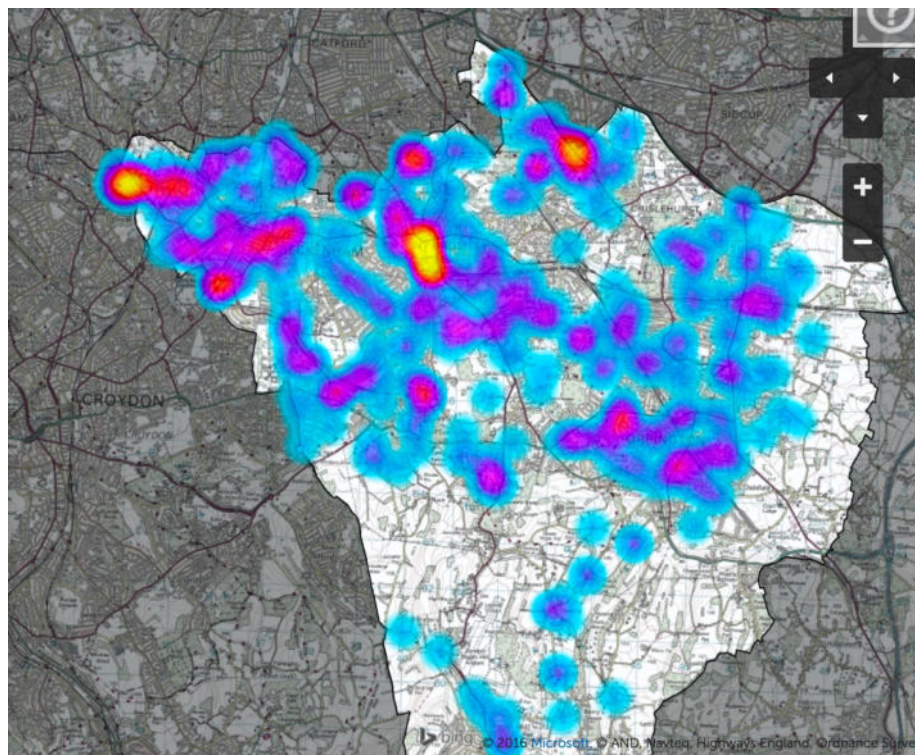


FixMyStreet แพลตฟอร์มรายงานปัญหาถนนสาธารณะ
ที่มา: <https://www.fixmystreet.com/pro-manual/print/>



แสดงข้อมูลการแจ้งปัญหา ตำแหน่ง วันเวลาที่แจ้งปัญหบบนแผนที่ออนไลน์

ที่มา: <https://www.fixmystreet.com/pro-manual/print/>

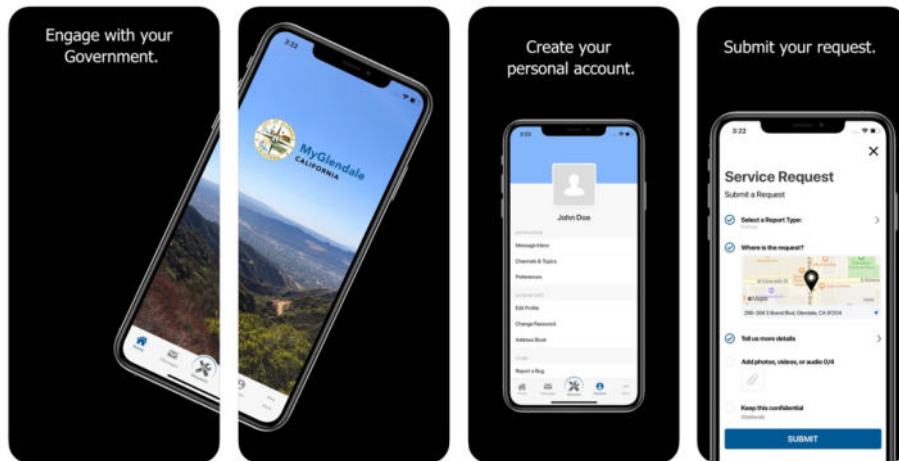


แสดงแผนที่จุดความร้อน (Heat Map) เพื่อแสดงจุดที่แจ้งปัญหาบ่อยในแต่ละพื้นที่

ที่มา: <https://www.fixmystreet.com/pro-manual/print/>

4) MyGlendale คือ แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองของเกล็นเดล (รัฐแคลิฟอร์เนีย) ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเภทปัญหาเมืองที่สามารถแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน MyGlendale บนระบบปฏิบัติการไอโอเอสหรือแอนดรอยด์หรือเว็บแอปพลิเคชัน ได้แก่ จอดรถในที่ห้ามจอด สิ่งผิดกฎหมาย สัตว์ ต้นไม้ อาคารชำรุด หลุมบ่อ น้ำท่วม น้ำรั่ว ทางเท้าแตกหรือต้องทำความสะอาด ไฟถนน กราฟฟิตีหรือการพ่นสีบนกำแพง ป้ายที่ชำรุดและจำเป็นต้องเปลี่ยน ปัญหาคนเร่ร่อน ต้นไม้ที่กำลังจะตายก่อให้เกิดอันตราย การทิ้งขยะผิดกฎหมาย การกำจัดขยะและกระป๋อง/ถังขยะที่แตก และอื่นๆ เป็นต้น

ประชาชนผู้พบเห็นปัญหาสามารถใช้แอปพลิเคชัน MyGlendale เพื่อแจ้งปัญหาได้ตลอด 24 ชม. โดยเลือกประเภทปัญหา ระบุตำแหน่งของปัญหบบนแผนที่ออนไลน์ พิมพ์รายละเอียดของปัญหา เพิ่มรูปภาพ วิดีโอหรือเสียง แล้วส่งข้อมูลเข้าระบบ MyGlendale เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาคือต่อไป



MyGlendale แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองของเกล็นเดลบนระบบปฏิบัติการไอโอเอส

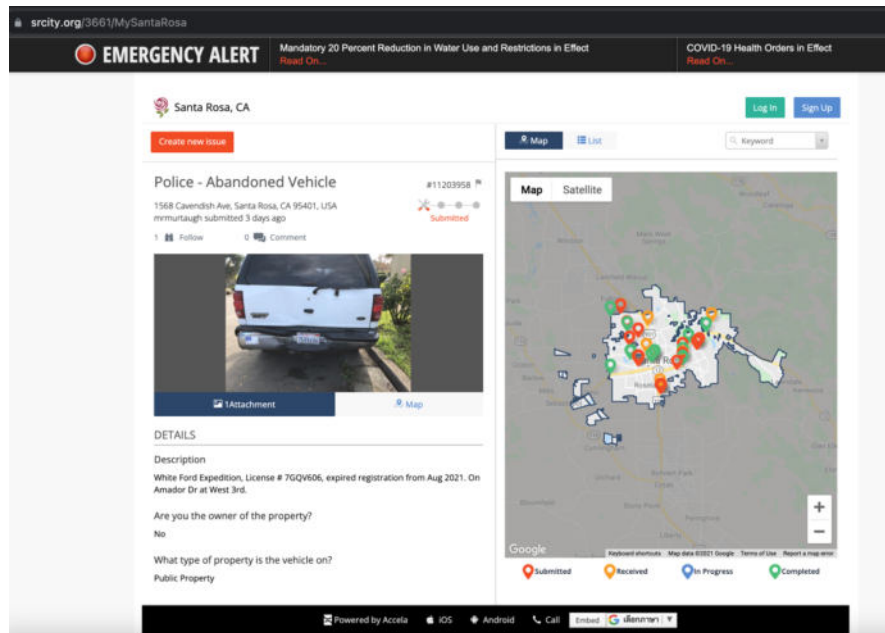
ที่มา: <https://www.glendaleca.gov/residents/how-do-i/contact-the-city/report-a-problem-online>



MyGlendale แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองของเกล็นเดลบนเว็บแอปพลิเคชัน

ที่มา: <https://www.glendaleca.gov/residents/how-do-i/contact-the-city/report-a-problem-online>

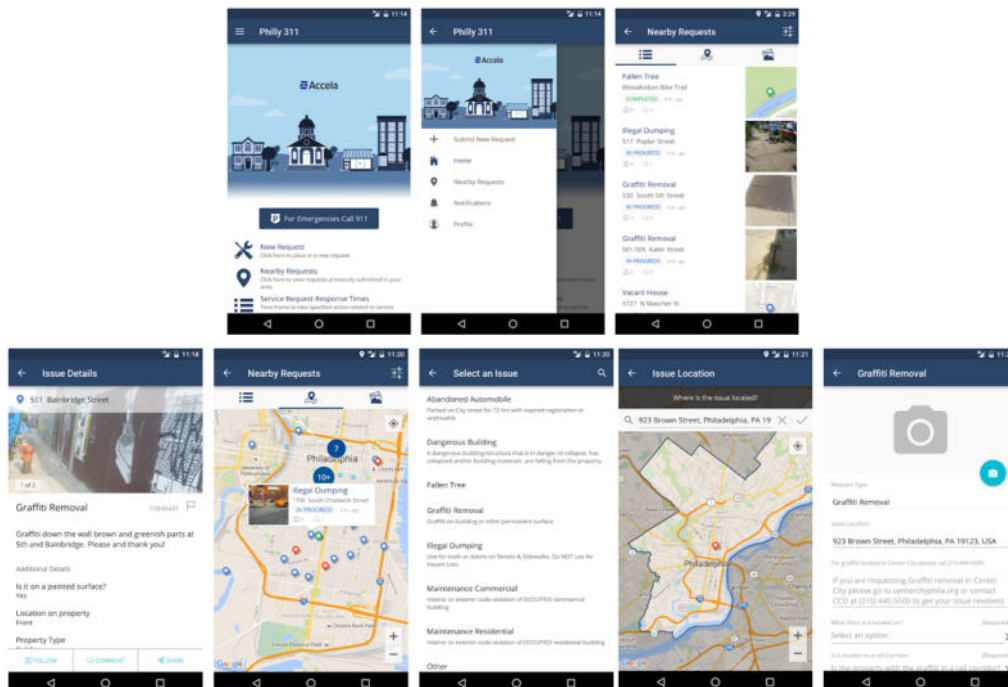
5) MySantaRosa คือ แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองผ่านเว็บแอปพลิเคชันของซานตาโรซา รัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถแจ้งปัญหาเมืองผ่านแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการไอโอเอสหรือแอนดรอยด์ที่ชื่อว่า Accela CRM ได้อีกด้วย สำหรับประเภทปัญหาเมืองที่สามารถแจ้งได้ ได้แก่ กราฟฟิตีหรือการพ่นสีบนกำแพง ปัญหาคนเร่ร่อน สิ่งอำนวยความสะดวก ท่อระบายน้ำ น้ำ ที่จอดรถ สวนสาธารณะ บริการนันทนาการ ถนน การจราจร ไฟฟ้าและความปลอดภัย



MySantaRosa แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองของซานตาโรซา รัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา

ที่มา: <https://srcity.org/3661/MySantaRosa>

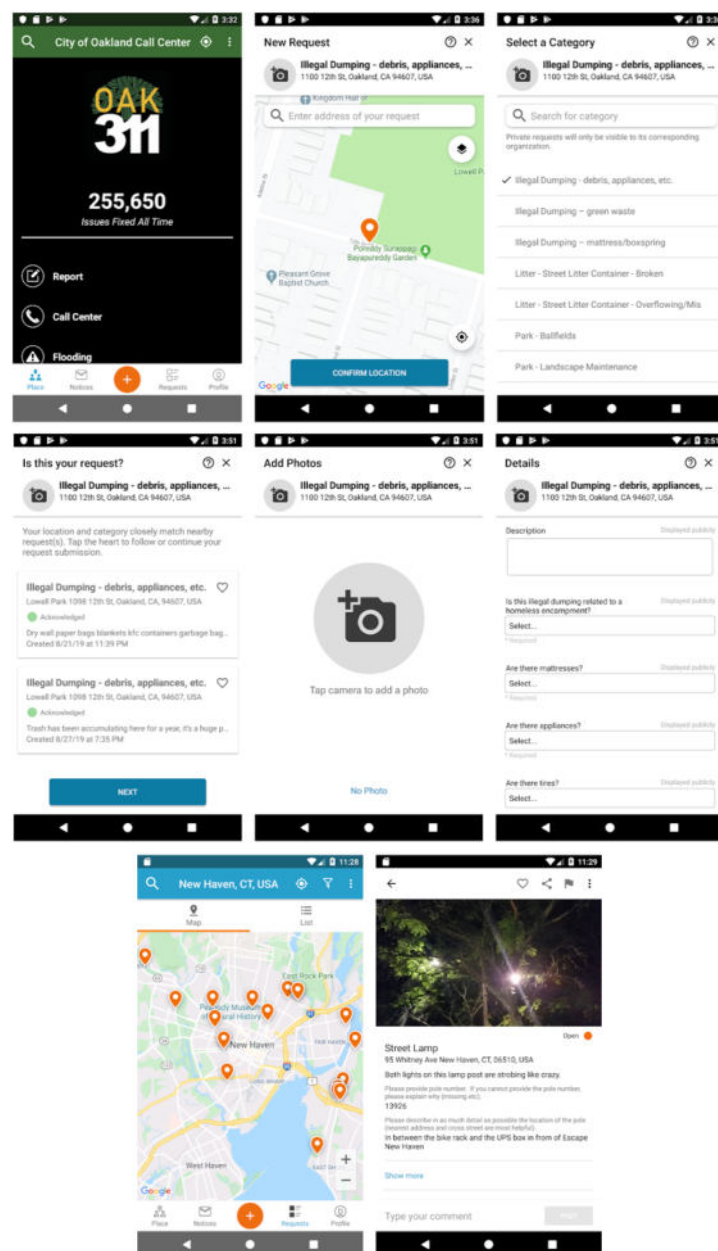
6) Accela CRM คือ แอปพลิเคชันให้ส่งข้อมูลการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับ หลุมบ่อ การร้องเรียนเรื่องเสียง สภาพที่เป็นอันตราย ฯลฯ ไปยังรัฐบาล เทศบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ได้โดยตรง แล้วจะถูกส่งต่อไปยังผู้ดูแลระบบที่ถูกต้องในแผนกที่เหมาะสมที่ ซึ่งหมายความว่าข้อมูลการแจ้งปัญหาของผู้แจ้งจะได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้รับแจ้งเตือนทันทีที่ได้รับการแก้ไข



แอปพลิเคชัน Accela CRM แจ้งปัญหาเมืองของซานตาโรซา

ที่มา: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.wassabi.psmobile>

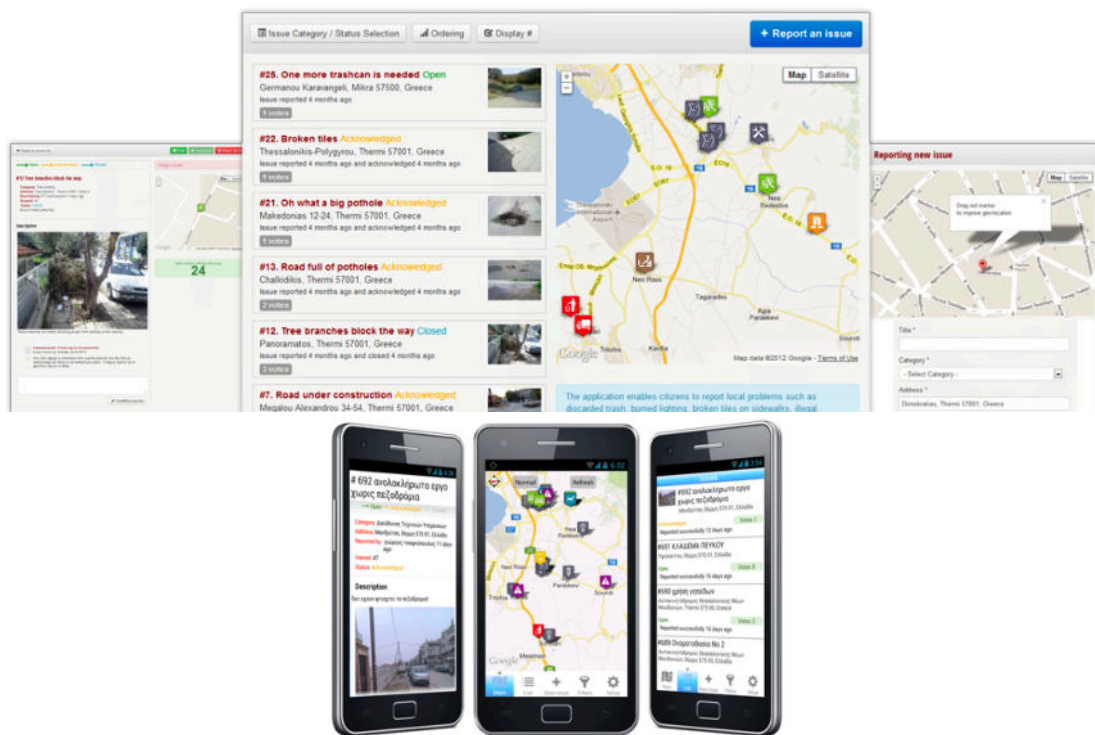
7) SeeClickFix คือ แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองสมัยใหม่สำหรับเทศบาลท้องถิ่น (Local Governments) พัฒนาโดยซีวีกพลัส (CivicPlus) รัฐแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา ประชาชนสามารถส่งข้อมูลการแจ้งปัญหา ไปยังเทศบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ได้โดยตรง ผู้แจ้งจะได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้รับแจ้งเตือนทันทีที่ได้รับการแก้ไขความสามารถของ SeeClickFix ประกอบด้วย การแจ้งเตือน (Alerts) การจัดการมอบหมายงาน (Assignment Management) การจัดการงาน (Case Management) การติดตามข้อร้องเรียนของผู้แจ้ง (Customer Complaint Tracking) แดชบอร์ดสรุปข้อมูลสถิติ (Dashboard) การจัดการคำติชม (Feedback Management) การตรวจสอบปัญหา (Issue Auditing) การจัดการตารางเวลา (Issue Scheduling) การติดตามปัญหา (Issue Tracking) การกำหนดเส้นทาง (Routing) ดูแลและจัดการระบบด้วยตนเอง (Self Service Portal) และการบริหารจัดการงาน (Task Management)



SeeClickFix แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองสมัยใหม่พัฒนาโดยซีวีกพลัส

ที่มา: <https://www.civicplus.com/seeclickfix/citizen-request-management>

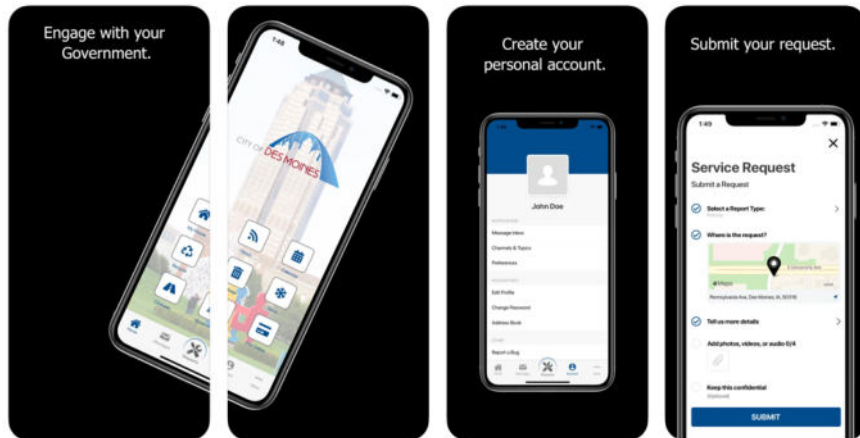
8) ImproveMyCity คือ แพลตฟอร์มโอเพ่นซอร์สที่ให้ประชาชนแจ้งปัญหาเมืองไปยังหน่วยงานของรัฐได้โดยตรง ประเภทปัญหาต่างๆ เช่น ถังขยะที่ล้นถัง ไฟถนนที่ชำรุด กระเบื้องแตกบนทางเท้า ป้ายโฆษณาที่ผิดกฎหมาย ฯลฯ ปัญหาที่แจ้งจะถูกส่งไปยัง หน่วยงานที่เหมาะสม แอปพลิเคชันสามารถเข้าถึงได้ผ่านเว็บหรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ระบบมีการแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับสถานะความคืบหน้าของปัญหาที่แจ้งและยังมีการแจ้งเตือนผ่านทางอีเมล ระบบมีการจัดการและกำหนดเส้นทางของปัญหาที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ ระบบหลังบ้านมีการจัดการพร้อมอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่าย นอกจากนี้ แสดงแผนที่และปัญหาทั้งหมดที่ประชาชนแจ้งปัญหาเข้ามาบนเว็บไซต์ พร้อมทั้งอนุญาตให้ประชาชนเพิ่มความคิดเห็น เสนอแนะวิธีแก้ปัญหาสำหรับการปรับปรุงหรือให้คะแนนในประเด็นเรื่องแจ้งที่มีอยู่หรือเพิ่มวิดีโอและรูปภาพได้



ImproveMyCity แพลตฟอร์มโอเพ่นซอร์สรับแจ้งปัญหาเมือง

ที่มา: http://smartcityapps.urenio.org/improve-my-city_en.html

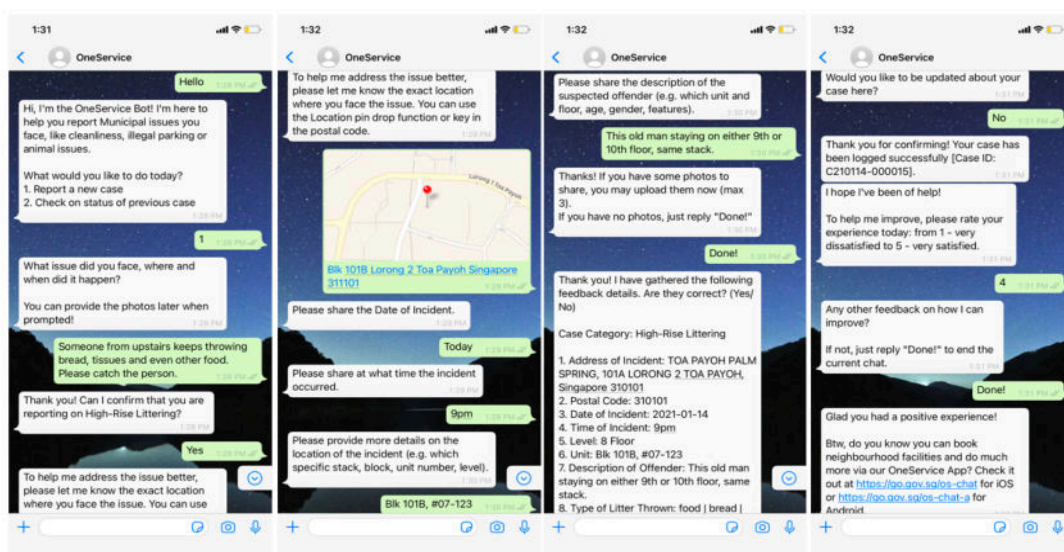
9) myDSMmobile คือ แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองของเมืองดิมอยน์ รัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกา ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง เช่น กราฟฟิตี ปัญหาท่อระบายน้ำสุขาภิบาล รถใช้งานไม่ได้ ปัญหาน้ำพายุ การควบคุมยุง ป้ายจราจรหาย หลุมบ่อ ถังขยะหรือรีไซเคิล รายงานการทำงานโดยไม่มีใบอนุญาต คำขอตัดแต่งต้นไม้ ขอนคนกวาดถนน วัชพืช เป็นต้น myDSMmobile สามารถเข้าถึงได้ผ่านเว็บหรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนทั้งในระบบปฏิบัติการไอโอเอสหรือแอนดรอยด์ ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาโดยเลือกประเภทปัญหาที่ต้องการแจ้ง ส่งพิกัดตำแหน่งที่เกิดปัญหา พิมพ์รายละเอียด เพิ่มรูปภาพ วิดีโอหรือเสียง แล้วส่งข้อมูลเข้าระบบ ประชาชนสามารถติดตามคำขอบริการและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่แจ้งได้



myDSMmobile แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาเมืองของดิมอยน์ รัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกา

ที่มา: <https://www.dsm.city/mydsmmobile/>

OneService chatbot คือ แหบทบรับแจ้งปัญหาเมืองผ่าน WhatsApp และ Telegram ของสำนักงานบริการเทศบาล (Municipal Services Office: MSO) กระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ ประเทศสิงคโปร์ ปัญหาทั่วไปของเทศบาลภายใต้ขอบเขตของ MSO ได้แก่ ปัญหาด้านความสะอาด การบำรุงรักษาถนนและทางเดินเท้า ปัญหาน้ำประปาและท่อระบายน้ำ ปัญหาเกี่ยวกับศัตรูพืช ปัญหาเรื่องต้นไม้ ปัญหาเกี่ยวกับสัตว์ เป็นต้น MSO ได้ปรับปรุงบริการและเพิ่มขอบเขตทางเทคนิคสำหรับการรวบรวมปัญหาเทศบาลด้วยวิธีการอื่นๆ MSO จึงทำงานร่วมกับ GovTech เพื่อพัฒนา OneService chatbot แหบทบรับแจ้งปัญหาเมือง ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องได้อย่างง่ายดายและให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่สำคัญเกี่ยวกับการร้องเรียนด้วยข้อความผ่าน WhatsApp และ Telegram OneService chatbot ได้เพิ่มความสามารถด้วย AI chatbot ที่ประกอบด้วย 1) ระบุลักษณะของการร้องเรียนโดยอัตโนมัติและจัดประเภทตามความเหมาะสม (ขยะเกลื่อนกลาด ที่จอดรถผิดกฎหมาย ฯลฯ) 2) สกัดข้อความรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของเหตุการณ์ที่ต้องการความสนใจ (สถานที่, ที่อยู่, สถานที่ที่สำคัญ, เวลาที่เกิด ฯลฯ) กรอกในแบบฟอร์มให้ผู้ใช้งานตรวจสอบและให้รายละเอียดเพิ่มเติม 3) ระบุหน่วยงานของเทศบาลที่ถูกต้องที่ควรรับผิดชอบดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ส่งต่อเรื่องได้ต่อไป



OneService chatbot รับแจ้งปัญหาเมืองผ่าน WhatsApp และ Telegram ของสิงคโปร์

ที่มา: <https://www.smartnation.gov.sg/media-hub/press-releases/new-ai-powered-oneservice>

10) LINE เมืองเมียวโกะ จังหวัดนิงาตะ ประเทศญี่ปุ่น ใช้ LINE chatbot ในการรับแจ้งปัญหาถนน ที่จอดรถและโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะอื่น ๆ โดยพิมพ์รายละเอียดการแจ้ง ส่งรูปภาพและตำแหน่งไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ เมืองต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่น เช่น คุมะโมะโตะ มะสึยะมะ ชิมาดะ มียาโกะโนะโจ มุซะชิโนะและฮะดะโนะ ใช้ KANAMETO LINE chatbot รับแจ้งปัญหาเมืองเพื่อส่งไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งหมวดหมู่ประเภทปัญหา ได้แก่ 1) การป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย/การกักขังพิบัติ (แม่น้ำ คลองชลประทาน บ้านที่ประสบภัยพิบัติ ที่ดินทำการเกษตร/สิ่งอำนวยความสะดวกทางการเกษตร ฯลฯ) 2) มาตรการป้องกัน/ป้องกันอุบัติเหตุ (ถนน ทางเท้า ไฟถนน รั้วกัน สวนสาธารณะ เครื่องเล่นต้นไม้ ม้านั่ง ไฟส่องสว่าง ฯลฯ) 3) อื่น (การทิ้งขยะผิดกฎหมาย การกำจัดขยะรีไซเคิล อาคารสาธารณะ กราฟฟิตี ฯลฯ)



เมียวโกะ จังหวัดนิงาตะ ใช้ LINE chatbot รับแจ้งปัญหาถนนที่จอดรถและโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะ
ที่มา: <https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/news/211118.html>



KANAMETO LINE chatbot รับแจ้งปัญหาถนน ที่จอดรถเพื่อส่งไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่มา: <https://kanameto.me/solution/report.html>

เมืองฟูกูโอกะ ประเทศญี่ปุ่น ใช้ LINE chatbot ในการรับแจ้งปัญหาถนน ที่จอดรถและโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะอื่น ๆ โดยพิมพ์รายละเอียดการแจ้ง ส่งรูปภาพและตำแหน่งไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ทางเทศบาลเมืองฟูกูโอกะให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์มีข้อจำกัดตรงที่หาข้อมูลยากและไม่ได้ข้อมูลทันเวลาในช่วงที่ต้องการ การสื่อสารผ่าน LINE OA ที่อยู่ในรูปการแชทจึงเข้าถึงประชาชนได้ง่ายกว่ามาก จึงได้พัฒนา LINE chatbot ขึ้นให้บริการ 3 อย่าง ได้แก่ 1) แจ้งสาธารณูปโภคเสียหาย เช่น ถนนพัง พื้นพัง น้ำรั่ว 2) แจ้งขอให้เทศบาลมาเก็บขยะชิ้นใหญ่ ซึ่งในญี่ปุ่นต้องขอเป็นกรณีพิเศษและจ่ายเงินค่าธรรมเนียม และ 3) แจ้งเตือนเมื่อเกิดภัยพิบัติ ตัวอย่างการใช้งาน

通報フロー簡単4ステップ



4 ขั้นตอนการแจ้งปัญหาเมืองใน LINE OA FUKUOKA



ที่มา: <https://smartcity.linefukuoka.co.jp/ja/project/smartcityproject/casestudy/report/#anchor-1>

ตารางสรุปความสามารถของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ

ความสามารถของระบบ	ชื่อแอปพลิเคชัน										
	U-Report	ichangemycity	FixMyStreet	MyGlendale	MySantaRosa และ Accela CRM	SeeClickFix	ImproveMyCity	myDSMmobile	OneService chatbot	KANAMETO LINE chatbot	FUKUOKA LINE chatbo
1. ช่องทางการแจ้งปัญหา											
แจ้งปัญหาผ่านระบบ SMS	x										
แจ้งปัญหาผ่าน Android Mobile Application		x	x	x	x	x	x	x			
แจ้งปัญหาผ่าน iOS Mobile Application		x	x	x	x	x	x	x			
แจ้งปัญหาผ่านเว็บไซต์		x	x	x	x	x	x	x			
แจ้งปัญหาผ่าน WhatsApp									x		
แจ้งปัญหาผ่าน Telegram									x		
แจ้งปัญหาผ่าน LINE										x	x
2. ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง											
- สุขภาพ การศึกษา การคุ้มครอง	x										
- ขยะ/ความสะอาด		x		x		x	x	x	x		x
- ไฟฟ้า		x	x	x	x	x	x				
- ถนนชำรุด/หลุมบ่อ/ไม่ปลอดภัย		x	x	x	x	x	x	x	x		x
- จราจร/จอดรถที่ห้ามจอด		x		x	x		x				
- ภาพกราฟฟิตี้หรือการพ่นสีบนกำแพง			x	x	x	x		x			
- ทางเท้า			x	x		x	x		x		
- สิ่งผิดกฎหมาย				x							
- สัตว์				x					x		
- ต้นไม้				x		x	x	x	x		

ความสามารถของระบบ	ชื่อแอปพลิเคชัน										
	U-Report	ichangemycity	FixMyStreet	MyGlendale	MySantaRosa และ Accela CRM	SeeClickFix	ImproveMyCity	myDSMmobile	OneService chatbot	KANAMETO LINE chatbot	FUKUOKA LINE chatbo
- อาคารชำรุด				x							
- น้ำท่วม				x		x	x				x
- ป้ายจราจรชำรุด				x		x		x			
- คนเร่ร่อน				x	x						
- สิ่งอำนวยความสะดวก					x						
- ท่อระบายน้ำ					x		x	x	x		
- สวนสาธารณะ					x						
- ความปลอดภัย					x						
- ประปา						x		x	x		
- บรรเทาสาธารณภัย										x	x
- อื่น ๆ	x			x		x	x		x		
3. ส่งข้อมูลประกอบ											
ส่งรูปภาพ		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
ส่งวิดีโอ		x		x			x	x			
ข้อมูลเสียง				x				x			
ส่งข้อความ	x								x	x	x
ส่งพิกัดตำแหน่งของปัญหาที่แจ้ง		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.การวิเคราะห์ข้อมูล											
AI วิเคราะห์ข้อความ เพื่อจำแนกประเภทปัญหา									x		
AI วิเคราะห์รูปภาพ เพื่อจำแนกประเภทปัญหา									x		
AI วิเคราะห์ข้อความ + รูปภาพ เพื่อ									x		

ความสามารถของระบบ	ชื่อแอปพลิเคชัน										
	U-Report	ichangemycity	FixMyStreet	MyGlendale	MySantaRosa และ Accela CRM	SeeClickFix	ImproveMyCity	myDSMmobile	OneService chatbot	KANAMETO LINE chatbot	FUKUOKA LINE chatbo
ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ											
5. การแสดงผลข้อมูล											
วิเคราะห์และแสดงผลบนแดชบอร์ด	x		x			x					
แสดงผลข้อมูลเชิงพื้นที่บนแผนที่ออนไลน์		x	x		x	x	x				
แผนที่จุดความร้อน (Heat Map) เพื่อแสดงจุดที่แจ้งปัญหาตามจำนวนการแจ้งในแต่ละพื้นที่		x	x								
6. ฟังก์ชันพิเศษ											
แชร์ข้อมูลการแจ้งปัญหาไปยังสื่อสังคมออนไลน์		x				x					
ลดการแจ้งปัญหาที่ซ้ำกันได้โดยแนะนำการแจ้งปัญหาที่อยู่ใกล้เคียงแบบอัตโนมัติ			x			x					
ประชาชนผู้แจ้งสามารถสมัครรับข้อมูลหรือขอติดตามการจัดการปัญหา			x			x					
แจ้งเตือนสถานะของเรื่องเมื่อมีการจัดการแก้ไข						x	x	x	x	x	
วนแจ้งเตือนสถานะของเรื่องที่แจ้งแบบอัตโนมัติ			x			x					
เจ้าหน้าที่สามารถอัปโหลดรูปภาพการจัดการปัญหา เพื่อแสดงให้เห็นว่าปัญหาได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาอย่างไร			x			x	x				
เจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มหรือลดประเภทของปัญหาได้ตามความต้องการใช้งาน			x				x				

ความสามารถของระบบ	ชื่อแอปพลิเคชัน										
	U-Report	ichangemycity	FixMyStreet	MyGlendale	MySantaRosa และ Accela CRM	SeeClickFix	ImproveMyCity	myDSMmobile	OneService chatbot	KANAMETO LINE chatbot	FUKUOKA LINE chatbo
กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบหรือมอบหมายงานในการบริหารจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่ได้			x			x	x				
ตั้งค่าการแสดงผลรายงานได้ตามรูปแบบหรือตามเทมเพลตที่กำหนดไว้			x			x					
กำหนดเส้นทางการแจ้งปัญหาแต่ละเรื่องไปยังทีมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง			x			x	x				
กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่ได้			x			x	x				
เจ้าหน้าที่สามารถร้อง แก้ไข หรือลบรายงานสถิติต่างๆ ตามความต้องการใช้งาน			x			x					
ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานของเจ้าหน้าที่ได้			x								
กำหนดตารางเวลาการจัดการปัญหา (Issue Scheduling)						x					
การจัดการคำติชม						x	x				

สรุปความสามารถของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ พบว่า แพลตฟอร์มเพื่อรับแจ้งปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ มีความสามารถของระบบที่แตกต่างการตามลักษณะการใช้งานในแต่ละประเทศ จำแนกเป็น 6 คุณลักษณะ ได้แก่ 1.1) ช่องทางการแจ้งปัญหาเมือง 1.2) ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง 1.3) การส่งข้อมูลประกอบ 1.4) การวิเคราะห์ข้อมูล 1.5) การแสดงผลข้อมูล และ 1.6) ฟังก์ชันพิเศษ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1) ช่องทางการแจ้งปัญหาเมือง ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งแจ้งปัญหาผ่าน Android Mobile Application iOS Mobile Application และเว็บไซต์ ส่วนช่องทางการรับแจ้งปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ แจ้งปัญหาผ่านระบบ SMS WhatsApp Telegram และ LINE Applications

1.2) ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง ส่วนใหญ่เป็นประเภทปัญหา ถนนชำรุด/หลุมบ่อ/ไม่ปลอดภัย ไฟฟ้า ชยะ/ความสะอาด สำหรับประเภทปัญหาที่รับแจ้งอื่น ๆ ได้แก่ จราจร/จอดรถที่ห้ามจอด ภาพกราฟฟิตี้หรือการพนสืบนก้าแพง ทางเท้า สิ่งผิดกฎหมาย

สัตว์ ต้นไม้ อาคารชำรุด น้ำท่วม ป้ายจราจรชำรุด คนเร่ร่อน สิ่งอำนวยความสะดวก ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ความปลอดภัย ประปา บรรเทาสาธารณภัย และประเภทอื่นๆ เป็นต้น

1.3) การส่งข้อมูลประกอบ ส่วนใหญ่เป็นการส่งรูปภาพ พร้อมทั้งส่งพิกัดตำแหน่งของปัญหาที่แจ้ง นอกจากนี้เป็นการส่งวิดีโอ ส่งข้อความ และข้อมูลเสียง เพื่อประกอบข้อมูลการแจ้ง

1.4) การวิเคราะห์ข้อมูล เริ่มมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อความเพื่อจำแนกประเภทปัญหา วิเคราะห์รูปภาพเพื่อจำแนกประเภทปัญหา และวิเคราะห์ข้อความพร้อมทั้งรูปภาพเพื่อส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

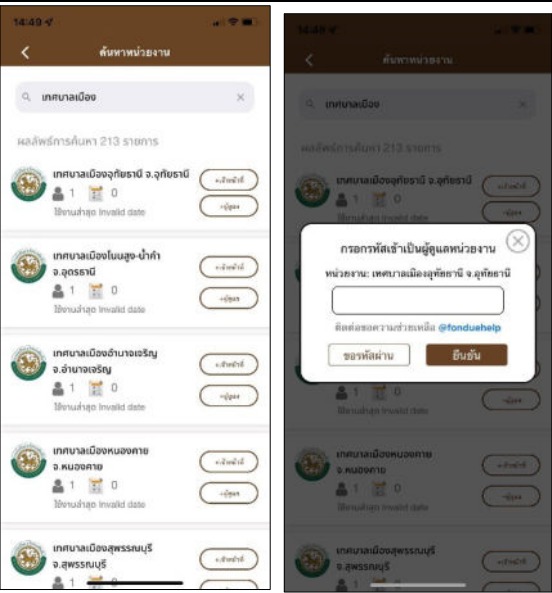
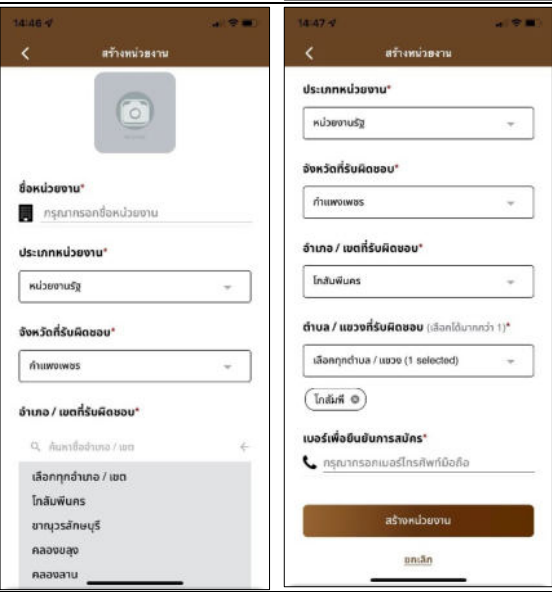
1.5) การแสดงผลข้อมูล เป็นการแสดงผลข้อมูลเชิงพื้นที่บนแผนที่ออนไลน์ บนวิเคราะห์และแสดงผลบนแดชบอร์ด และแผนที่จุดความร้อน (Heat Map) เพื่อแสดงจุดที่แจ้งปัญหาตามจำนวนการแจ้งในแต่ละพื้นที่

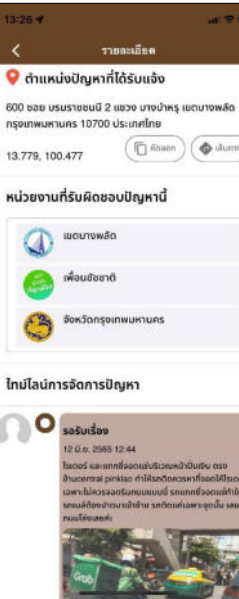
1.6) ฟังก์ชันพิเศษ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเตือนสถานะของเรื่องเมื่อมีการจัดการแก้ไข ส่วนฟังก์ชันพิเศษอื่นๆ ได้แก่ การแชร์ข้อมูลการแจ้งปัญหาไปยังสื่อสังคมออนไลน์ ลดการแจ้งปัญหาที่ซ้ำกันได้โดยแนะนำการแจ้งปัญหาที่อยู่ใกล้เคียงแบบอัตโนมัติ ประชาชนผู้แจ้งสามารถสมัครขอรับข้อมูลหรือขอติดตามการจัดการปัญหา แจ้งเตือนสถานะของเรื่องเมื่อมีการจัดการแก้ไข วนซ้ำ แจ้งเตือนสถานะของเรื่องที่แจ้งแบบอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่สามารถอัปโหลดรูปภาพการจัดการปัญหาเพื่อแสดงให้ประชาชนเห็นว่า ปัญหาได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาอย่างไร เจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มหรือลดประเภทของปัญหาได้ตามความต้องการใช้งาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบหรือมอบหมายงานในการบริหารจัดการปัญหาของเจ้าหน้าที่ได้ และตั้งค่าการแสดงผลรายงานได้ตามรูปแบบหรือตามเทมเพลตที่กำหนดไว้ เป็นต้น

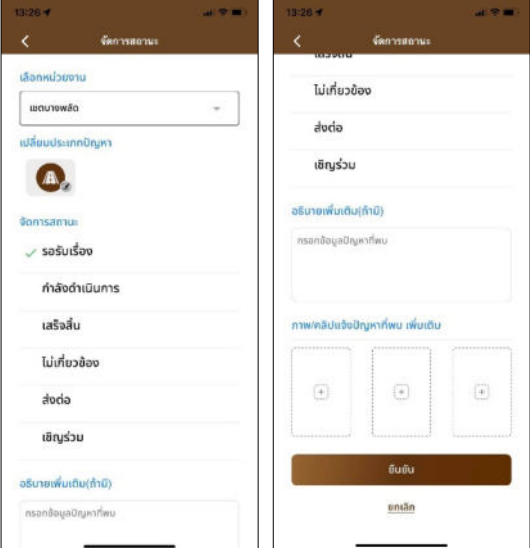
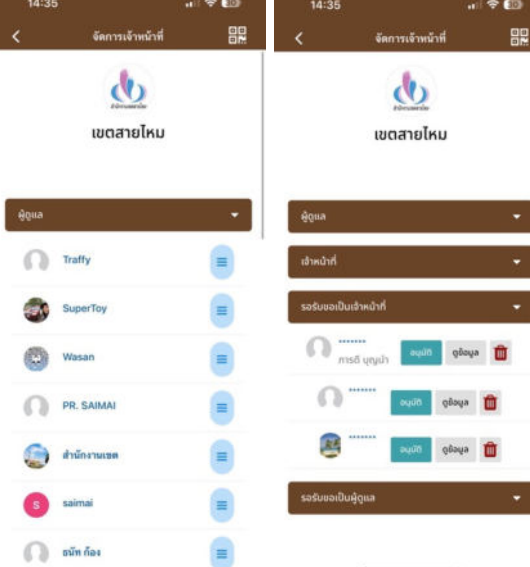
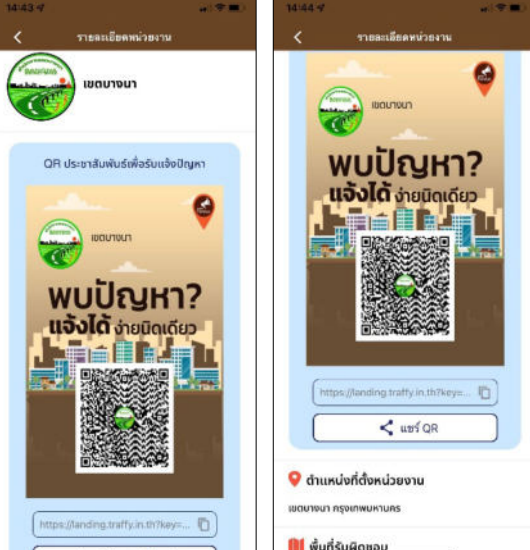
จากสรุปความสามารถของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ นำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการพัฒนาในระบบให้มีความสามารถเพิ่มมากขึ้นจากเดิม ดังนี้

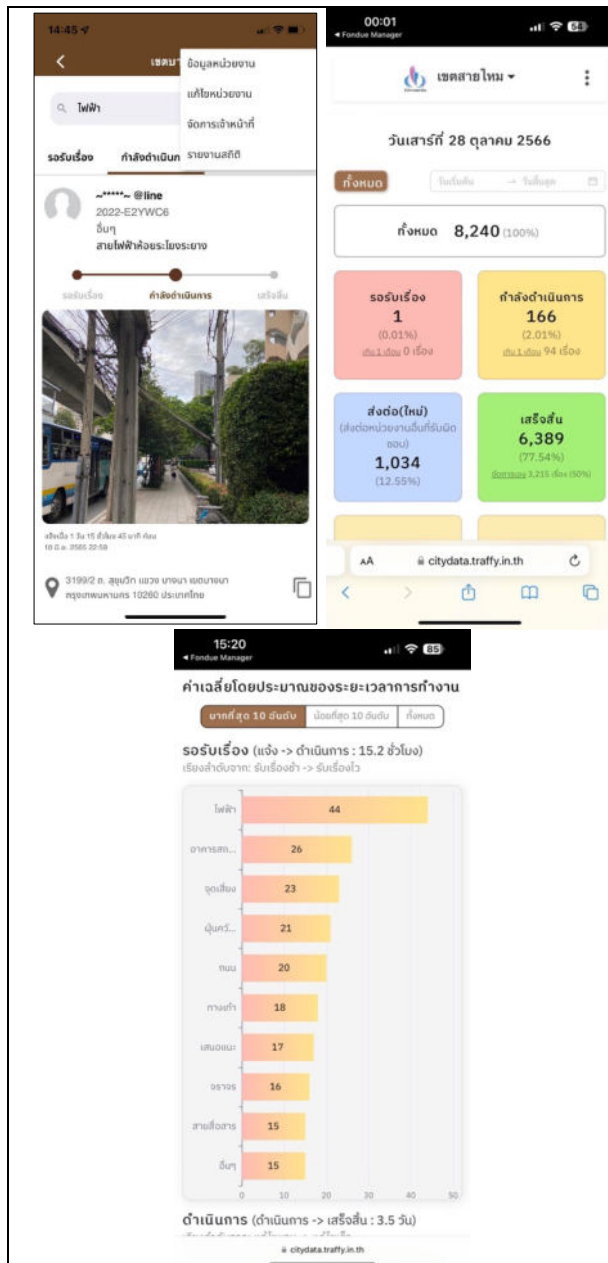
1. พัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ (Application Traffy Fondue 2023) บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส เพื่อให้บริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยได้ออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งานที่สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น มีความรวดเร็วและทันสมัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ Traffy Fondue 2023	ฟีเจอร์ที่สำคัญ
	1.ออกแบบและพัฒนาหน้าจอเข้าสู่ระบบใหม่ ทั้งบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส - เจ้าหน้าที่สามารถเลือกชื่อบัญชีผู้ใช้เพื่อเข้าสู่ระบบ Traffy Fondue 2023 ด้วยชื่อบัญชีของ Facebook หรือ Google หรือ LINE ได้ - ประชาชนสามารถกดปุ่มแจ้งปัญหาอื่นๆ สำหรับการจัดการปัญหาเมืองได้ทั่วประเทศ หรือแจ้งปัญหาเส้นเลือดฝอยสำหรับการแจ้งปัญหาเมืองในกรุงเทพมหานคร - มีนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) เพื่อแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลถึงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ที่สามารถกดลิงค์เข้าไปดูในรูปแบบเอกสารที่เข้าถึงได้บนเว็บไซต์

	2. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอแสดงชื่อหน่วยงานใหม่ - แสดงรายชื่อหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ - เจ้าหน้าที่ประเภทหน่วยงาน เทศบาล อบต สนง.เขตใน กรุงเทพมหานคร สามารถค้นหาคำหน่วยงาน เพื่อขอเป็นผู้ดูแลหน่วยงานได้ - เจ้าหน้าที่ประเภทหน่วยงาน นิคม อากาศ หน่วยงานภาครัฐ และอื่นๆ สามารถกดปุ่ม + สร้างหน่วยงานของตนเองเพื่อรับแจ้งปัญหาได้
	3. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอการค้นหาคำหน่วยงานเพื่อเพิ่มผู้ดูแล/เจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ประเภทหน่วยงาน เทศบาล อบต สนง.เขตใน กรุงเทพมหานคร สามารถค้นหาคำหน่วยงาน เพื่อขอเป็นผู้ดูแลหน่วยงานได้ โดยการกรอกรหัสผ่านของหน่วยงานนั้นๆ - หากเจ้าหน้าที่ประเภทหน่วยงาน เทศบาล อบต สนง.เขตใน กรุงเทพมหานคร ไม่ทราบรหัสผ่าน สามารถกดปุ่มขอรหัสผ่าน เพื่อพูดคุยผ่าน LINE chat @fonduehelp กับทีมผู้ดูแลระบบในการยืนยันตัวตนในการขอรหัสผ่านได้
	4. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอการสร้างหน่วยงานใหม่ - เจ้าหน้าที่ประเภทหน่วยงาน นิคม อากาศ หน่วยงานภาครัฐ และอื่นๆ สามารถกดปุ่ม + สร้างหน่วยงานของตนเองเพื่อรับแจ้งปัญหาได้

		5. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอแก้ไขหน่วยงานใหม่ - ผู้ดูแลระบบ สามารถแก้ไขข้อมูลหน่วยงานได้ เช่น ชื่อหน่วยงาน ประเภทหน่วยงาน จังหวัดที่รับผิดชอบ อำเภอ ตำบล เบอร์โทรศัพท์เพื่อยืนยันการสมัคร
		6. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอรายการแจ้งใหม่ - แสดงเรื่องแจ้งที่อยู่ในสถานะรอรับเรื่องทั้งหมดของหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการสถานะเรื่องแจ้งได้โดยง่าย - เจ้าหน้าที่สามารถกดปุ่ม นำทาง เพื่อเดินทางไปยังสถานที่แจ้งเรื่องได้อย่างสะดวก - เจ้าหน้าที่สามารถกดปุ่ม จัดการ เพื่อเปลี่ยนสถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยง่าย
		7. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอรายละเอียดเรื่องแจ้งใหม่ - แสดงรายละเอียดเรื่องแจ้ง ได้แก่ ข้อความเรื่องแจ้ง สถานะเรื่อง รูปภาพ ตำแหน่งปัญหาเรื่องแจ้ง วันเวลาแจ้ง ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหา และไหมไลน์การจัดการปัญหา - เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยนสถานะการดำเนินการแก้ไขโดยกดที่ปุ่มจัดการสถานะได้โดยง่าย - หากเจ้าหน้าที่ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถกดปุ่มคุยกับผู้แจ้งได้โดยง่าย

	8. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอจัดการสถานะใหม่ - แสดงชื่อหน่วยงานที่จัดการสถานะ - เจ้าหน้าที่ที่สามารถเปลี่ยนประเภทปัญหาได้ หากผู้แจ้งเลือกประเภทปัญหาไม่ถูกต้อง - เจ้าหน้าที่สามารถจัดการสถานะได้ 6 ประเภท ได้แก่ รอรับเรื่อง กำลังดำเนินการเสร็จสิ้น ไม่เกี่ยวข้อง ส่งต่อ และเชิญร่วม - เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์ข้อความรายละเอียดและแนบรูปการแก้ไขปัญหาเพื่อชี้แจงให้ประชาชนรับทราบได้
	9. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอจัดการเจ้าหน้าที่ใหม่ - แสดงรายชื่อผู้ดูแล เจ้าหน้าที่ และรอรับเป็นเจ้าหน้าที่ - ผู้ดูแลประจำหน่วยงาน สามารถจัดการเปลี่ยนแปลงสิทธิการใช้งานของเจ้าหน้าที่ และกดยอมรับการขอเป็นเจ้าหน้าที่เพื่อบริหารจัดการเรื่องแจ้งได้
	10. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอแสดงรายละเอียดหน่วยงานใหม่ - แสดง QR code เพื่อประชาสัมพันธ์รับแจ้งปัญหาของหน่วยงานนั้น - เจ้าหน้าที่สามารถกดปุ่มคัดลอก URL เพื่อให้ประชาชนคลิกแจ้งปัญหาได้โดยง่าย - เจ้าหน้าที่สามารถกดปุ่ม แชร์ QR เพื่อส่งรูปภาพ QR code ไปให้ประชาชนสแกนแจ้งปัญหาผ่านช่องทางต่างๆ ได้โดยง่าย



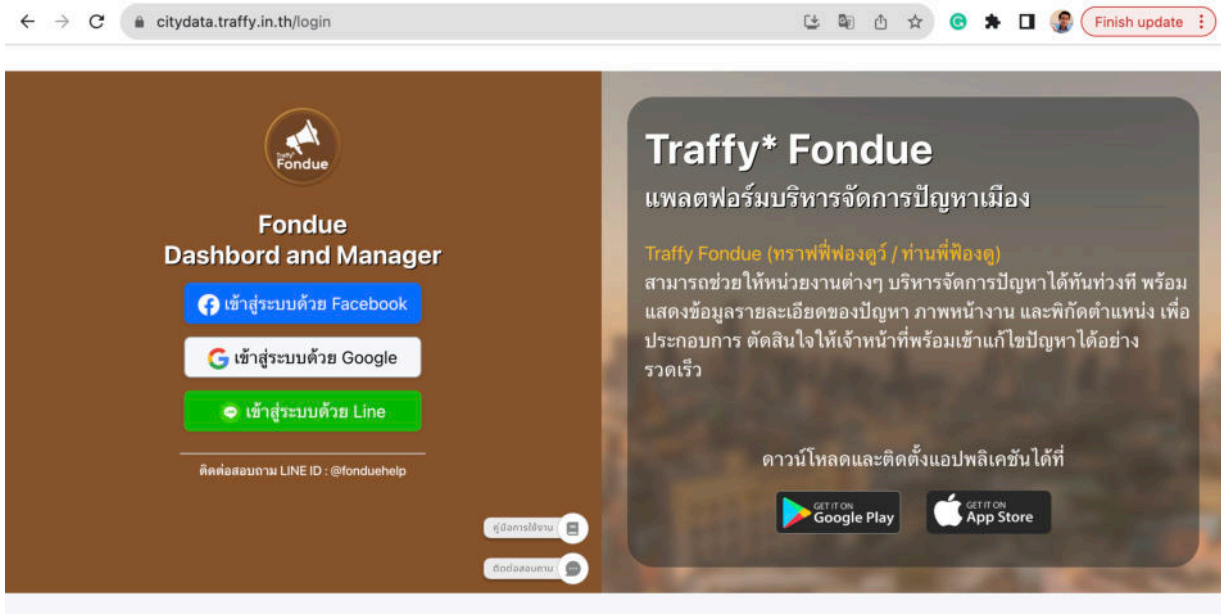
11. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอแสดงรายงานสถิติในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

- เจ้าหน้าที่สามารถกดแสดงรายงานสถิติ ได้แก่ สรุปข้อมูลสถิติที่ได้รับแจ้ง สถานการณ์แจ้ง สรุปข้อมูลความพึงพอใจ สรุปข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้โดยง่าย

2. ออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและแสดงสถิติผ่านเว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th> เพื่อให้ผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่สามารถจัดการสถานะเรื่องแจ้งและรายงานสถิติการแจ้งปัญหาเมืองบนแผนที่ออนไลน์สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อเป็นศูนย์อำนวยการแบบเคลื่อนที่ (Mobile Command Center) สำหรับให้ผู้บริหารนำไปใช้วางแผนและตัดสินใจได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

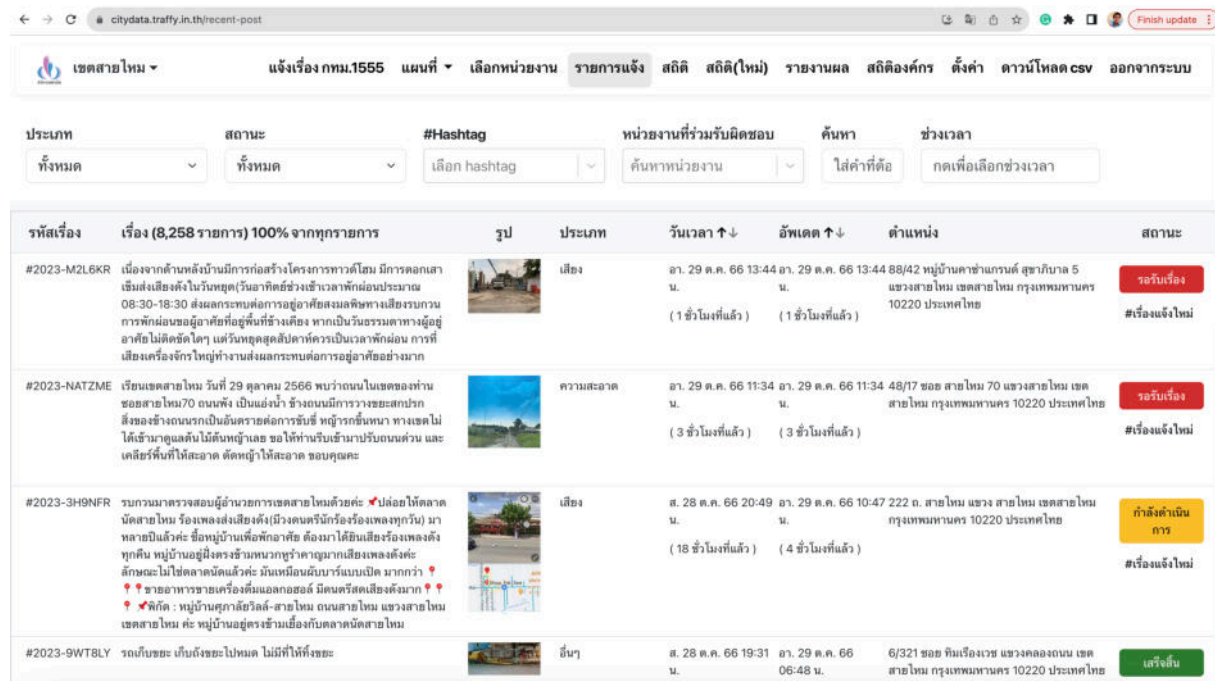
1. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอเข้าสู่ระบบ

- เจ้าหน้าที่สามารถเลือกเชื่อมโยงผู้ใช้เพื่อเข้าสู่ระบบ Traffy Fondue 2023 ด้วยชื่อบัญชีของ Facebook หรือ Google หรือ LINE ได้



2. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอการบริหารจัดการเรื่องแจ้ง

- เจ้าหน้าที่สามารถเลือกประเภทเรื่อง สถานะ หรือค้นหาเรื่องแจ้งที่ต้องการปรับสถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยง่าย



3. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอการปรับสถานะเรื่องแจ้ง

- เจ้าหน้าที่สามารถเลือกปรับสถานะเรื่องแจ้งที่ต้องการดำเนินการแก้ไขปัญหา พิมพ์รายละเอียดข้อความการแก้ไขปัญหา และแนบรูปภาพหลังการแก้ไขปัญหาก็ได้โดยง่าย

ปรับสถานะ

เลขแจ้ง #2022-33Y2GU

เลือกสถานะ

รอรับเรื่อง

หน่วยงานที่รับแจ้ง

เทศบาลนครอุบลราชธานี จ.อุบลราชธานี

อธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)

รูปภาพดำเนินการ

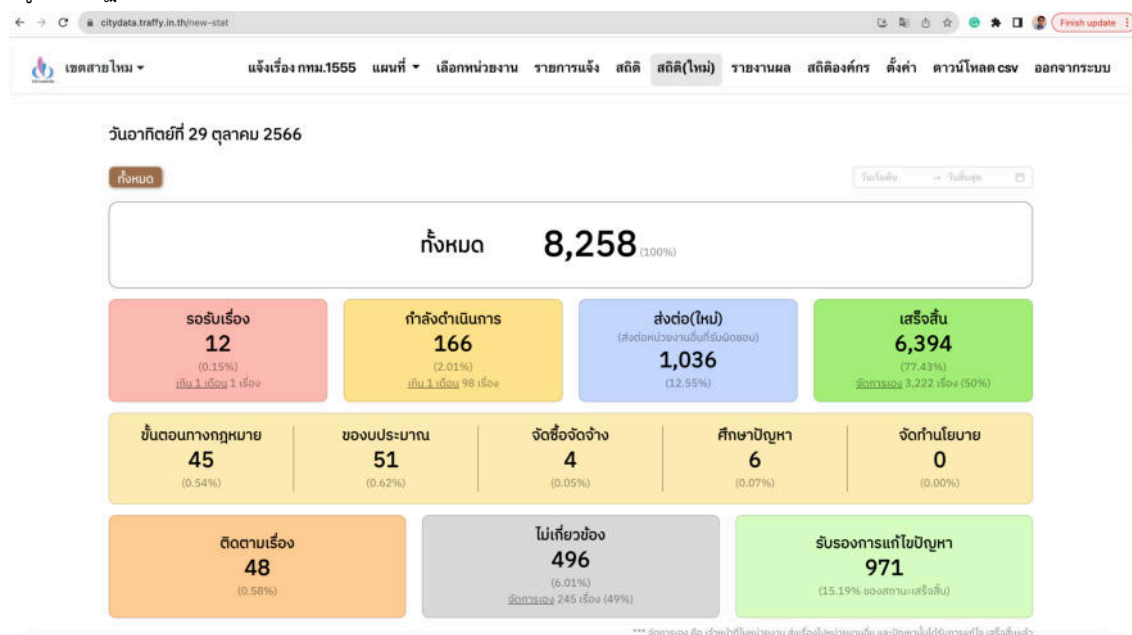
เพิ่มรูปภาพ

ยกเลิก

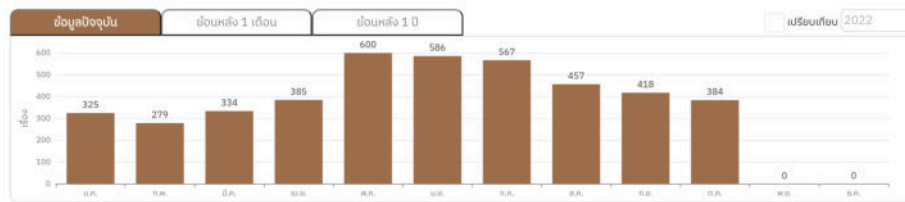
ยืนยัน

4. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอการแสดงผลรายงานสถิติในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

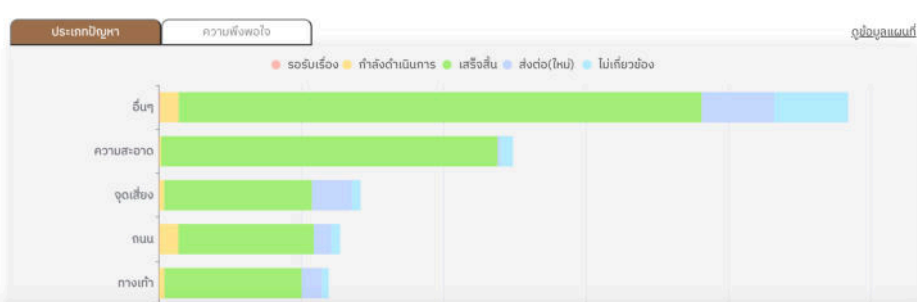
- เจ้าหน้าที่สามารถแสดงรายงานสถิติ ได้แก่ สรุปข้อมูลสถิติที่ได้รับแจ้ง สถานการณ์แจ้ง สรุปข้อมูลความพึงพอใจ สรุปข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้โดยง่าย



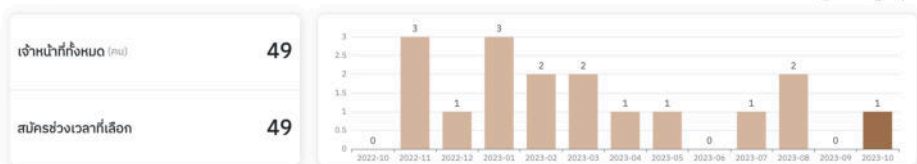
ข้อมูลปัจจุบัน (จำนวนผู้ลงทะเบียนทั้งหมด ที่ลงทะเบียนด้วยตัวเอง)



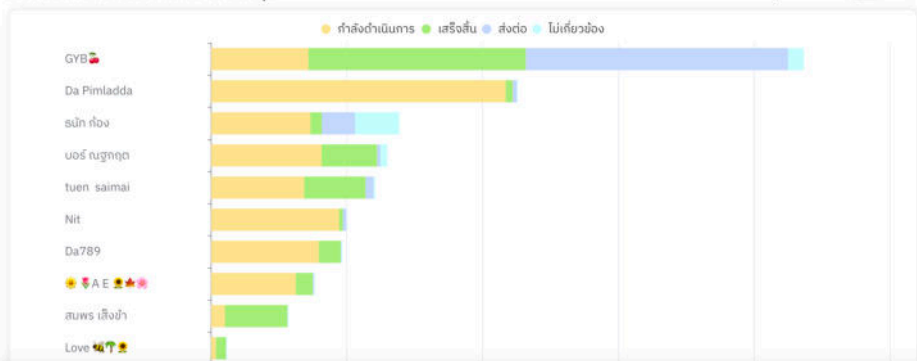
ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



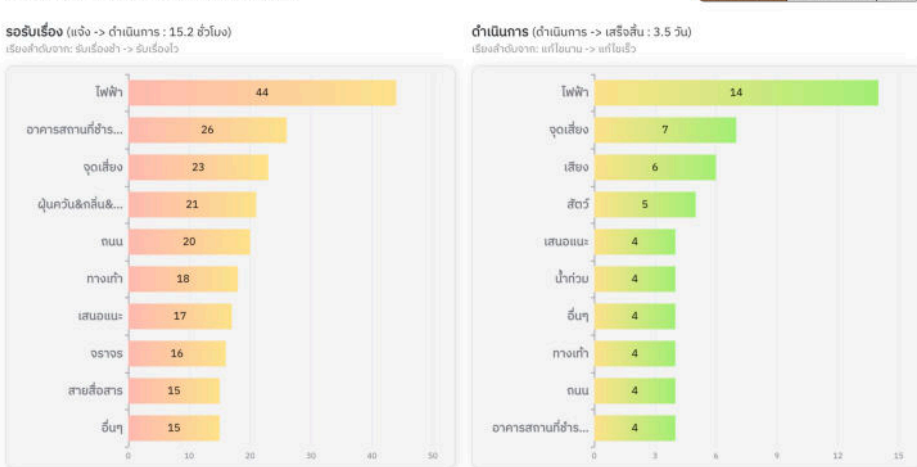
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



10 อันดับเจ้าหน้าที่ ที่มีการทำงานมากที่สุด

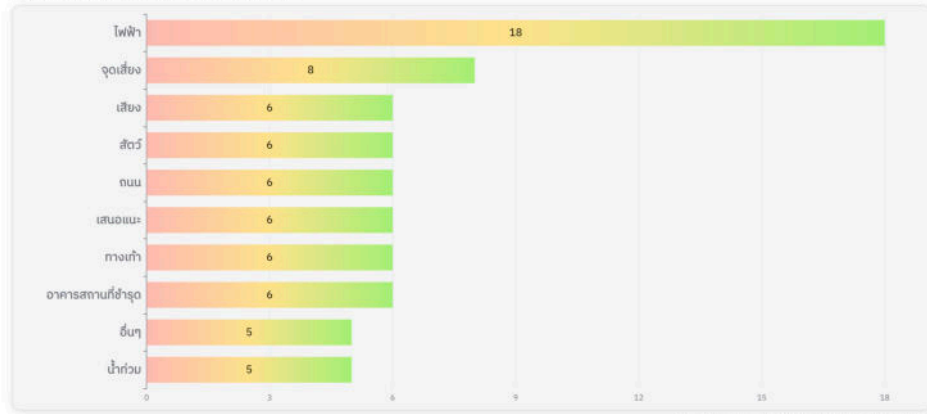


ค่าเฉลี่ยโดยประมาณของระยะเวลาการทำงาน

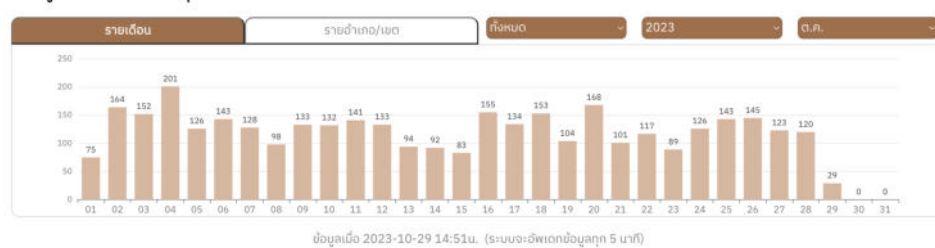


ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แดง -> เสริม : 4.6 วัน)

เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว

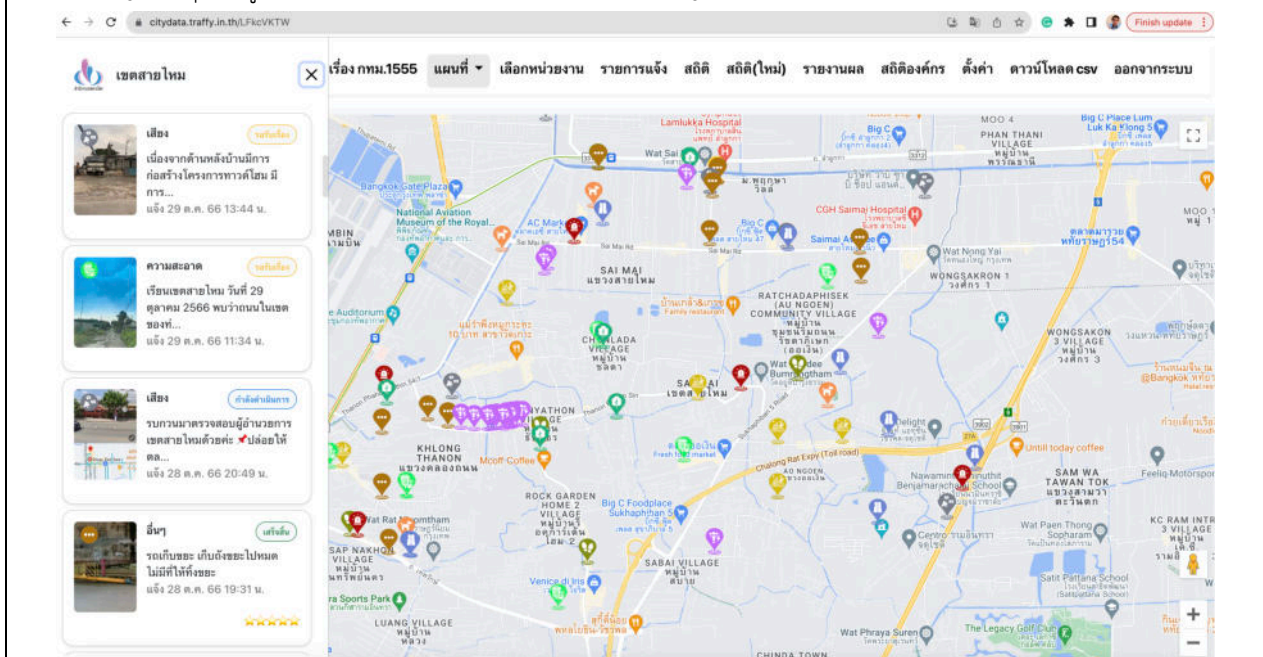


สถิติผู้ใช้งานใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

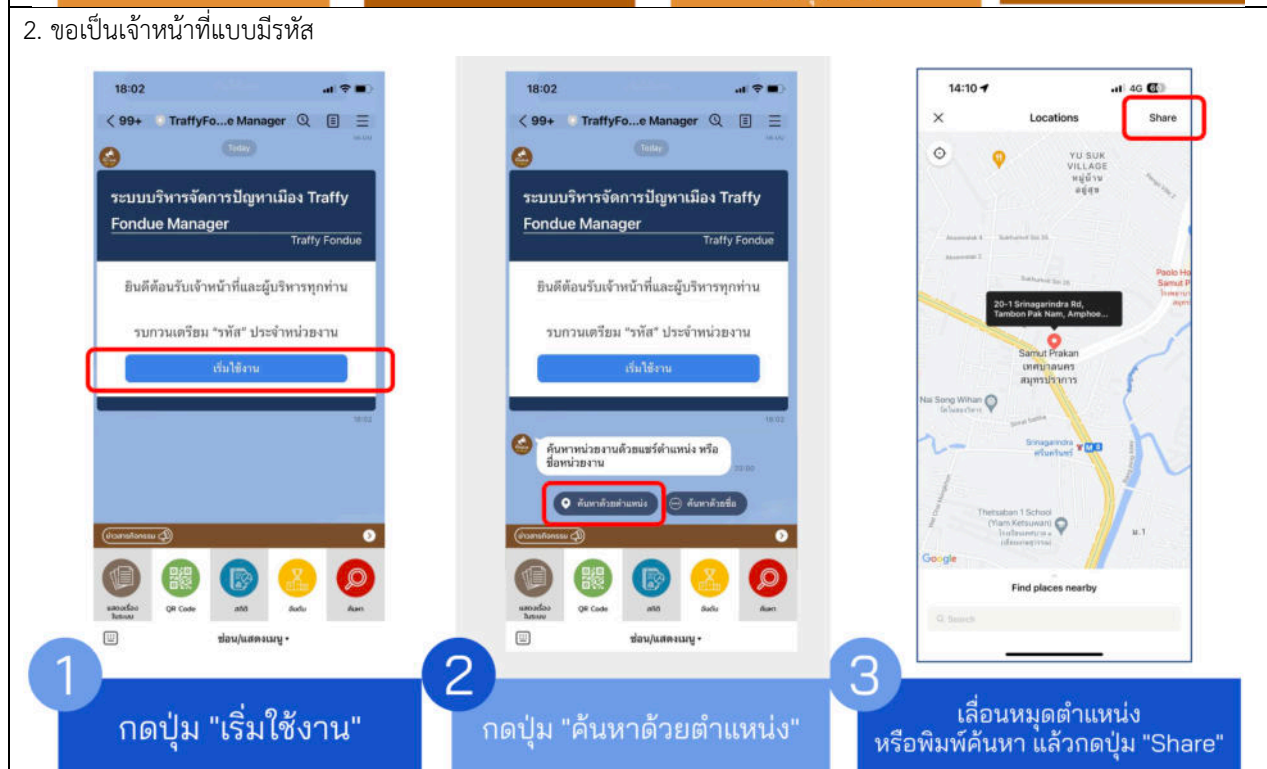
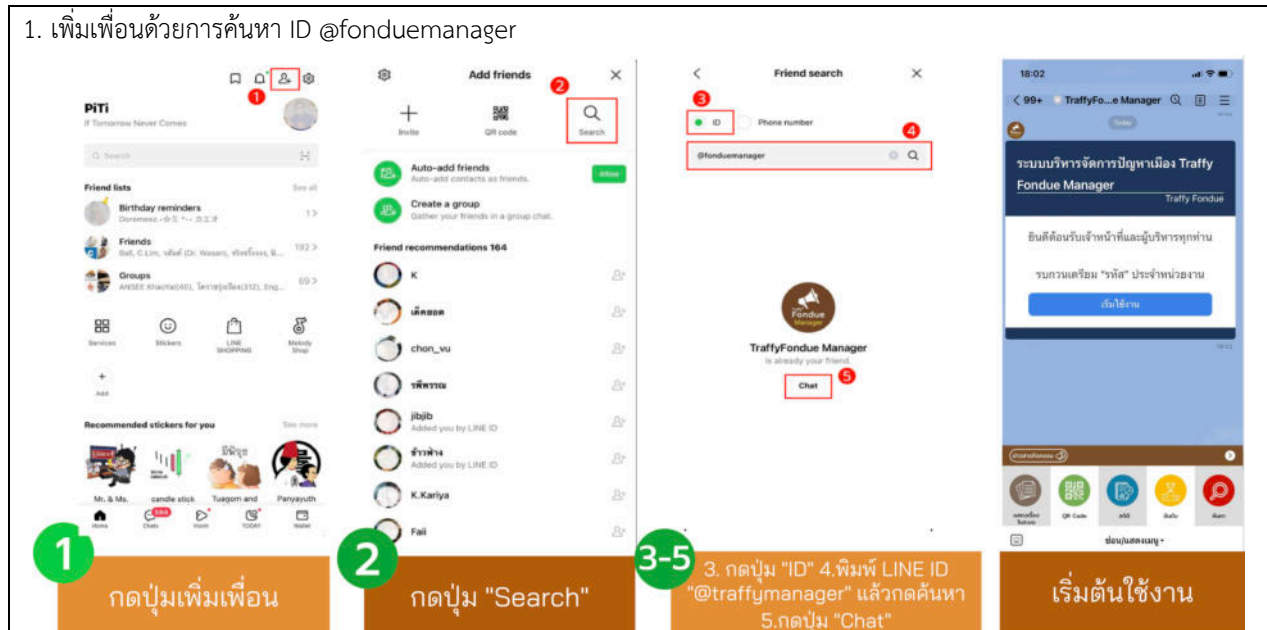


5. ออกแบบและพัฒนาหน้าจอการแสดงผลรายงานสถิติบนแผนที่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

เจ้าหน้าที่ที่สามารถกดแสดงรายงานสถิติบนแผนที่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ได้แก่ สรุปรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง สถานการณ์แจ้ง ประเภทปัญหา สรุปรายงานเรื่องแจ้งทั้งก่อนและหลังดำเนินการแก้ไขปัญหา

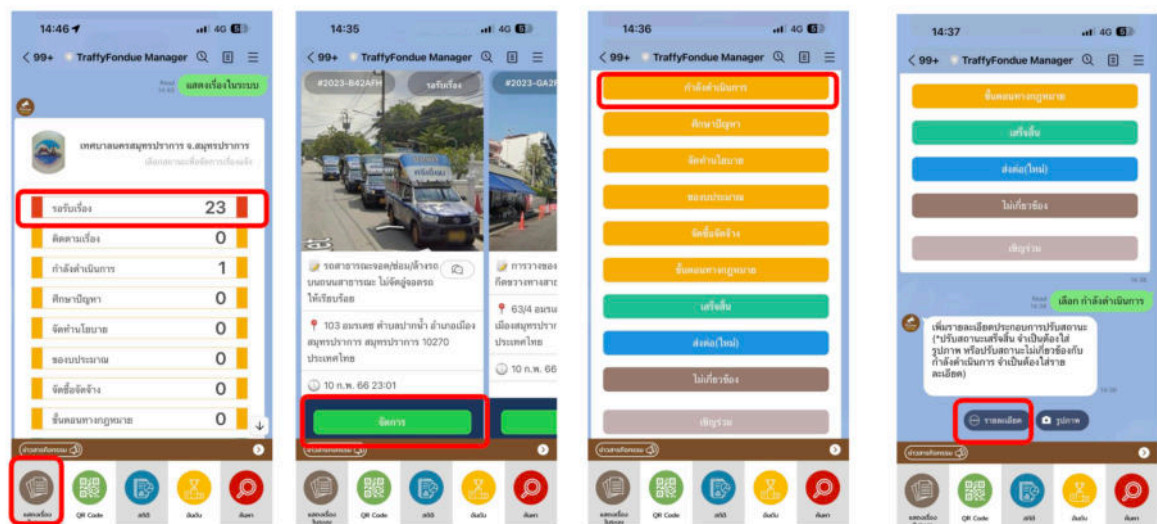


3. พัฒนา Line Fondue Manager รูปแบบใหม่ (Line Fondue Manager 2023) เพื่อให้บริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยไม่ต้องติดตั้งแอปพลิเคชัน ให้ใช้งานผ่าน Line โดยได้ออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งานที่สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น มีความรวดเร็วและทันสมัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้





3. จัดการสถานะเรื่องแจ้ง

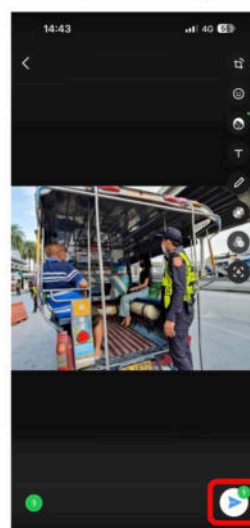
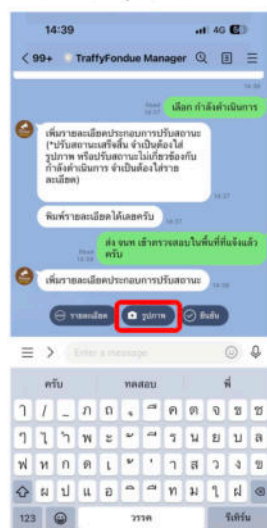
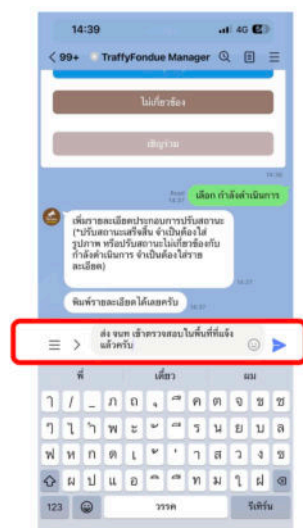


1. กดเมนู "แสดงเรื่องในระบบ" แล้วกดเลือกสถานะที่ต้องการจัดการ

2. กดปุ่ม "จัดการ" เพื่อปรับปรุงสถานะ

3. กดปุ่ม "กำลังดำเนินการ" เพื่อจัดการสถานะของปัญหา

4. กดปุ่ม "รายละเอียด" เพื่อพิมพ์ข้อความการแก้ไขปัญหาแล้วกดส่ง



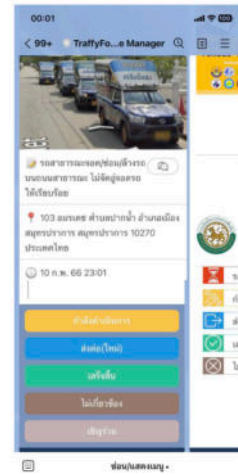
5. พิมพ์ข้อความการแก้ไขปัญหาแล้วกดส่ง

6. กดปุ่ม "รูปถ่าย" เพื่อถ่ายรูป แล้วกดเพื่อส่งรูปภาพการแก้ไขปัญหา

7. กดปุ่ม "ยืนยัน" เพื่อบันทึกข้อมูลและแจ้งเตือนไปยังผู้แจ้ง



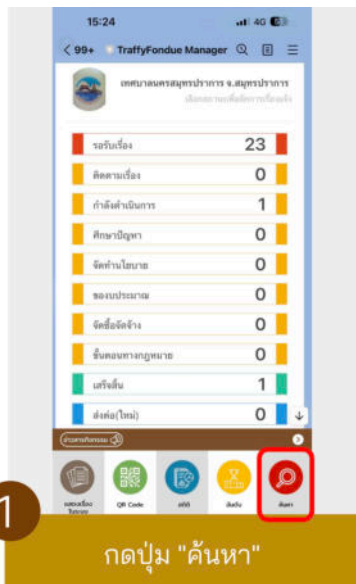
7. กดปุ่ม "ยืนยัน" เพื่อบันทึกข้อมูลและแจ้งเตือนไปยังผู้แจ้ง



8. ระบบแสดงการจัดการสถานะของท่าน และสามารถกดปรับปรุงสถานะให้ประชาชนรับทราบได้ต่อไป เมื่อมีการแก้ไขปัญหา

*หากต้องการแก้ไขรายละเอียดหรือรูปภาพ ท่านสามารถกดปุ่ม "รายละเอียด" หรือ "รูปภาพ" ได้อีกครั้ง จากนั้นจึงกดปุ่ม "ยืนยัน"

4. ค้นหาเรื่องแจ้งเพื่อบริหารจัดการ



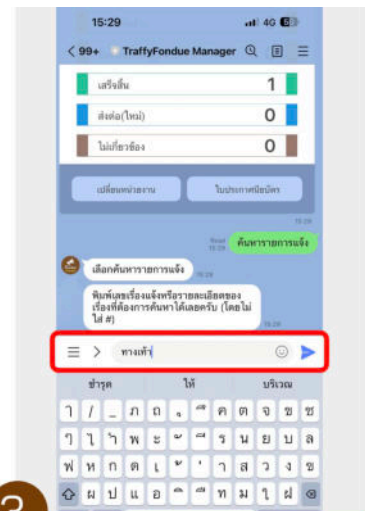
1

กดปุ่ม "ค้นหา"



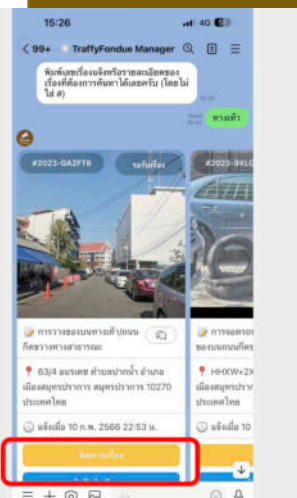
2

กดเลือกปุ่ม ค้นหาด้วย เลขแจ้ง/รายละเอียดการแจ้ง หรือตำแหน่ง ที่ต้องการ



3

พิมพ์ข้อความที่ต้องการค้นหา หรือ เลขแจ้งโดยใส่ #



4

แสดงเรื่องแจ้งที่ท่านค้นหา เพื่อกดปรับปรุงสถานะต่อไป ท่านสามารถเลื่อนการดูรายชื่อ เพื่อเลือกดูเรื่องแจ้งได้

ภาคผนวก ข.

รายงานผลการจัดทำคู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน



คู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงานออนไลน์ที่

https://docs.google.com/presentation/d/1g4_qD9hbiNno3jl3zxJBQv4jfmPLXpntWXnPS4nbcqw/edit?usp=sharing

คู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน
ดร. วสันต์ ภัทรอริคม
ในวาระครบรอบ ๕๐ ปี และรางวัลจากไอเอส (ITS)
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)

การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน

- แจ้งขอความอนุเคราะห์สนับสนุนการใช้งานและเข้าอบรมการใช้งาน**
 - ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์สนับสนุนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue มาถึง ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
 - ส่งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เข้าร่วมอบรมการใช้งาน
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งปัญหา**
 - ประชาสัมพันธ์เรื่องแจ้งปัญหาลงผ่าน เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ของเทศบาล อบต. หน่วยงานของท่าน
- บริหารจัดการปัญหา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของท่าน**
 - ติดตาม แก้ไขปัญหา และบริหารจัดการปัญหาลงผ่าน Dashboard แสดงสถิติการประมวลผลปัญหาเมืองของ อบต./เทศบาล

แนะนำการใช้งานระบบสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน

- ติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue และเข้าสู่ระบบ
- เข้าร่วมหน่วยงานของท่าน* รับรหัสเข้าร่วม จาก ผู้บริหารหน่วยงาน
- บริหารจัดการปัญหา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของท่าน

*หากไม่พบหน่วยงานของท่าน

- แจ้งส่วนกลางเพื่อประสานติดต่อหน่วยงาน
- แจ้ง LINE @fonduehelp เพื่อหน่วยงานในระบบ

การบริหารจัดการสถานะของปัญหา (1/2)

รอรับเรื่อง	ปชช. แจ้งเรื่องเข้าระบบ
กำลังดำเนินการ	จนท. รับเรื่อง ดำเนินการแก้ไข
เสร็จสิ้น	หน่วยงานแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จ
ไม่เกี่ยวข้อง	เป็นการทดสอบ ท่อควม แจ้งเท็จ

*เป็นสถานะในทางวิชาการ

การบริหารจัดการสถานะของปัญหา (2/2)

ส่งต่อ	ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงจัดการ (เมื่อส่งปัญหาที่หน่วยงานรับผิดชอบของหน่วยงานของท่าน)
เชิญร่วม	เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไข (เห็นสถานะและความก้าวหน้าของปัญหาในทุกหน่วยงาน)

แนวทางการปฏิบัติงาน

```

    graph LR
      A[รอรับเรื่อง] -- "ในความรับผิดชอบ" --> B[กำลังดำเนินการ]
      A -- "นอกเหนือความรับผิดชอบ" --> C[ส่งต่อ*]
      B -- "เชิญหน่วยงานร่วมดำเนินการ" --> D[เชิญร่วม*]
      B --> E[เสร็จสิ้น]
      D --> E
      D --> F[ไม่เกี่ยวข้อง]
      F --> E
      
```

*หากไม่พบหน่วยงานในระบบที่ต้องการส่งต่อ/เชิญร่วม

- แจ้งส่วนกลางเพื่อประสานติดต่อหน่วยงาน
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาในระบบ
- แจ้ง LINE @fonduehelp เพื่อหน่วยงานในระบบ

บริหารจัดการปัญหาผ่านเว็บไซต์

- เข้าเว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th>
- กดเข้าสู่ระบบด้วย LINE, Facebook หรือ Google (ควรใช้ชื่อนิติบุคคลหากท่านมีชื่อเปิดใช้ครั้งแรก แล้วจะพบหน่วยงานของท่าน)

traffy แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งบนแผนที่ออนไลน์

01 กดเมนู แผนที่ 02 ระบบแสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งบนแผนที่ออนไลน์ของท่าน (จากนโยบายการดูแล Traffy Admin (เพื่อประสิทธิภาพ))

ติดต่อสอบถาม

traffy แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง

01 กดเมนู สถิติ 02 ระบบแสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งของท่าน

traffy แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง

• แสดงรายงานสถิติจำนวนเรื่องแจ้งทั้งหมด ย้อนหลัง 12 เดือน และย้อนหลัง 31 วัน

• แสดงรายงานสถิติสถานะ: ได้แก่ รอรับเรื่อง กำลังดำเนินการเสร็จสิ้น ไม่เกี่ยวข้อง

traffy แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง

• แสดงรายงานสถิติการแจ้งในแต่ละประเภทปัญหา เรียงตามปัญหาที่แจ้งมากที่สุดไปน้อย

traffy แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง

• แสดงรายงานสถิติความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละประเภทปัญหา

traffy แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง

• แสดงรายงานสถิติจำนวนเรื่องแจ้งทั้งหมด ย้อนหลัง 12 เดือน และย้อนหลัง 31 วัน

• แสดงรายงานสถิติสถานะ: ได้แก่ รอรับเรื่อง กำลังดำเนินการเสร็จสิ้น ไม่เกี่ยวข้อง

traffy แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง

• แสดงรายงานสถิติผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามประเภทปัญหา และเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการ

traffy แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง

• แสดงรายงานสถิติเวลาที่ใช้ในการรอรับเรื่อง ดำเนินการ เสร็จสิ้น แยกตามประเภทปัญหา

รายงานผลการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่/ประชาชน



คู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ออนไลน์ที่

คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue

ดร. วสันต์ ภักธรักษ์ม
ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่

ดร. วสันต์ ภักธรักษ์ม
ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

รางวัลที่ได้รับ

Prime Minister Award Innovation For Crisis

- Thailand ICT Award 2019 (Innovation)
- Asian-Pacific ICT Award 2019 (Merit Award)
- Innovation Award 2020 (Creator Award)
- Gallien & Capgemini Innovation Challenge 2019 (Innovation)

บริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยข้อมูลเมือง

บริการเมืองผ่านแพลตฟอร์ม

- Chatbot
- App, Web
- LINE @traffyfondue

ประชาชนแจ้งปัญหา ผ่าน LINE @traffyfondue

ขั้นตอนการแจ้งปัญหา:

- เลือกประเภทปัญหา
- ระบุตำแหน่ง
- แนบรูปภาพ
- ส่งข้อความ

เจ้าหน้าที่จัดการปัญหาเมืองผ่าน Traffy Fondue App หรือบน citydata.traffy.in.th หรือ LINE Fondue Manager

ขั้นตอนการแจ้งเตือน:

- แจ้งเตือนผ่าน Traffy Fondue App
- แจ้งเตือนผ่าน citydata.traffy.in.th
- แจ้งเตือนผ่าน LINE Fondue Manager

ผู้บริหารหน่วยงาน ใช้ข้อมูลเมืองบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่าน Dashboard

Dashboard Features:

- ติดตามการแก้ไขปัญหา
- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
- รายงานผลการดำเนินงาน

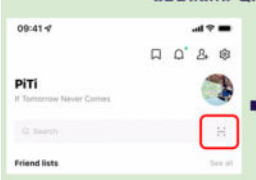
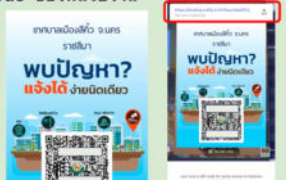
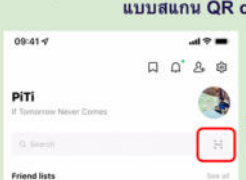
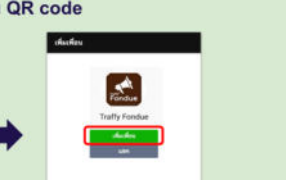
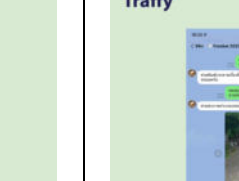
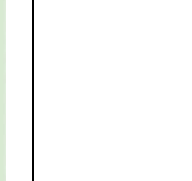
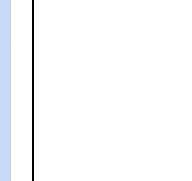
สถิติหน่วยงานที่นำ Traffy Fondue มาใช้จริงและบริหารจัดการปัญหา

จังหวัด	กรุงเทพฯ	เชียงใหม่	ขอนแก่น	ชลบุรี	นครราชสีมา	ภูเก็ต	สงขลา	ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส
จำนวนปัญหา	11,823	7,220	36	607	1,816	1,569	426	53	95	77
สถานะปิด	54,993	33,106	172	1,858	4,781	4,434	594	333	2,180	-



คู่มือการใช้งานระบบสำหรับประชาชนออนไลน์ที่

<https://docs.google.com/presentation/d/1WSDH748OrU0oiWikvPU3P4ku5NpLUxVrwrUJ2qii2tU/edit?usp=sharing>

 คู่มือสอนแจ้งปัญหาผ่าน LINE Traffy Fondue สำหรับประชาชน	แจ้งปัญหาเมือง แบบสแกน QR code ของหน่วยงาน   01 เปิด LINE → กด Home หรือ Chat → กดปุ่มสแกน คิวอาร์โค้ด 02 สแกน QR Code แจ้งปัญหาของหน่วยงาน แล้ว กดที่ Link แจ้งปัญหาของหน่วยงานนั้น
หรือ แจ้งปัญหาเมือง แบบสแกน QR code ของ Traffy Fondue   01 เปิด LINE → กด Home หรือ Chat → กดปุ่มสแกน คิวอาร์โค้ด 02 สแกน QR Code แจ้งปัญหาของหน่วยงาน	แจ้งปัญหาเมือง แบบสแกน QR code   03 กด Open LINE 04 กด เพิ่มเพื่อน
แจ้งปัญหาเมือง แบบสแกน QR code    05 กดปุ่ม ส่งข้อความ 06 กดปุ่ม แครดตำแหน่ง จากนั้น กดปุ่ม Share	แจ้งปัญหาเมือง แบบสแกน QR code    07 พิมพ์รายละเอียดของปัญหา แล้วกดส่ง จากนั้น กดปุ่ม ถ่ายภาพ แล้วกดส่ง 08 กดเลือก ประมวลผลเรื่อง รอสักครู่ระบบจะส่งการแจ้งเตือนให้ท่าน (หากต้องการแจ้งอีกครั้ง กดปุ่มแจ้งเรื่องใหม่)
แจ้งปัญหาเมือง แบบกดเมนู แจ้งเรื่องใหม่ (เพื่อแจ้งเข้า เทศบาล อบต. ในพื้นที่)    1 กดปุ่ม แจ้งเรื่องใหม่ แล้ว กดปุ่ม แครดตำแหน่ง กดปุ่มการแจ้ง 2 เลือกหน่วยงาน แล้ว กดปุ่ม แจ้งปัญหา 3 พิมพ์รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการแจ้ง แล้วกดส่ง	แจ้งปัญหาเมือง แบบกดเมนู แจ้งเรื่องใหม่ (เพื่อแจ้งเข้า เทศบาล อบต. ในพื้นที่)    4 กดปุ่ม ถ่ายภาพ แล้วกดส่ง 5 กดเลือก ประมวลผลเรื่อง รอสักครู่ระบบจะส่งการแจ้งเตือนให้ท่าน (หากต้องการแจ้งอีกครั้ง กดปุ่มแจ้งเรื่องใหม่)

ภาคผนวก ณ.

รายงานผลการจัด Campaign เหวือบรมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

เปิดตัว Traffy Fondue 2023 และมุมมองประสบการณ์การใช้งานมุ่งสู่การพัฒนาเมืองน่าอยู่ เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2565 เวลา 15.30 - 17.00 น. ณ CC 405 อาคารหอประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย และรูปแบบออนไลน์ผ่าน Youtube : <https://youtu.be/cRJLW8mZeCY?si=C0kuDshUHBKCDEG3> โดยวิทยากร 1) ดร.วสันต์ ภัทรอริคม หัวหน้าทีมวิจัยระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ กลุ่มวิจัยการสื่อสารและเครือข่าย เนคเทค สวทช. คุณชรินทร์ ทองสุข รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา 2) คุณศานนท์ หวังสร้างบุญ รองผู้ว่าราชการจังหวัด กรุงเทพมหานคร 3) พ.ต.อ.สุกิจ อรุณฤกษ์ถวิล รองผู้บังคับการตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล 4) คุณไกลก้อง ไวทยการ ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายท้องถิ่น มูลนิธิคณะก้าวหน้า 5) ดำเนินรายการโดย ดร.กัลยา อุดมวิทิต รองผู้อำนวยการ เนคเทค สวทช.



ในการสัมมนาได้เปิดตัว Traffy Fondue 2023 แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองเวอร์ชันใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งยังเปิดตัวไลน์แชทบอทใหม่ Fondue Manager สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับแจ้งและจัดการปัญหาต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยหลังการสัมมนาและเปิดตัว Traffy Fondue 2023 แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองเวอร์ชันใหม่ ได้จัดทำคลิปวิดีโอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน <https://youtu.be/EaJhFpWXu68?si=KzhZv0WMyie6kilW>





เอกสารประกอบการบรรยายเพิ่มเติมได้ที่

https://docs.google.com/presentation/d/11uWoRYlq1BVaBIM_xxklq0yatzo9BcDDCbC-8ZW6OHE/edit?usp=sharing

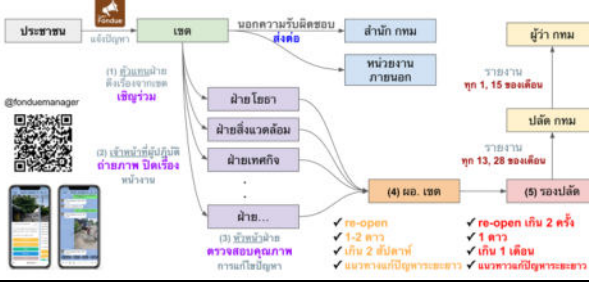
ฟีเจอร์ใหม่ Traffy Fondue

ดร. วสันต์ ภัทรอริคม

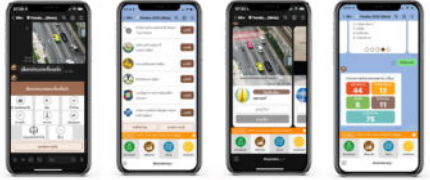
4 ตุลาคม 2565



แนวทางการบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหา Traffy Fondue



ฟีเจอร์ใหม่ Fondue 2023 แจ้งปัญหาง่ายขึ้น ติดตามเรื่อง ดูลงดีได้



ง่ายขึ้น

- ใช้งานง่าย
- ใช้งานได้เป็นระบบ

ง่ายขึ้น

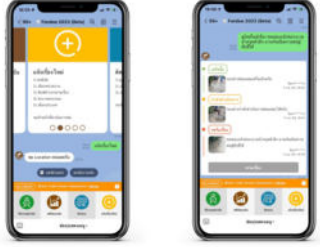
- แจ้งปัญหาง่ายขึ้น
- ติดตามเรื่องง่ายขึ้น

ใหม่เพิ่มมี

- ประวัติและสถิติการแจ้ง
- ติดตามเรื่องกับเจ้าหน้าที่

ฟีเจอร์ใหม่ Fondue 2023 แจ้งปัญหาง่ายขึ้น ติดตามเรื่อง ดูลงดีได้

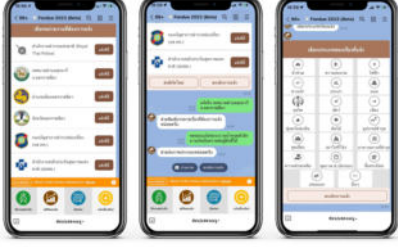
ง่ายขึ้น



- ใช้งานง่าย ใช้งานได้เป็นระบบ
- ใช้งานได้เป็นระบบ

ฟีเจอร์ใหม่ Fondue 2023 แจ้งปัญหาง่ายขึ้น ติดตามเรื่อง ดูลงดีได้

ง่ายขึ้น



- ใช้งานง่าย ใช้งานได้เป็นระบบ
- ใช้งานได้เป็นระบบ

ฟีเจอร์ใหม่ Fondue 2023 แจ้งปัญหาง่ายขึ้น ติดตามเรื่อง ดูลงดีได้

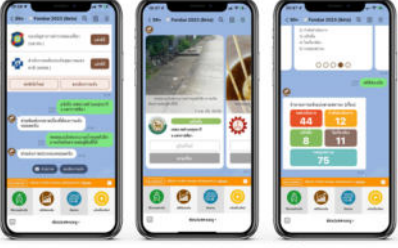
ง่ายขึ้น



- ใช้งานง่าย ใช้งานได้เป็นระบบ
- ใช้งานได้เป็นระบบ

ฟีเจอร์ใหม่ Fondue 2023 แจ้งปัญหาง่ายขึ้น ติดตามเรื่อง ดูลงดีได้

ง่ายขึ้น



- ใช้งานง่าย ใช้งานได้เป็นระบบ
- ใช้งานได้เป็นระบบ

ฟีเจอร์ใหม่ Fondue Manager - รับเรื่องและบริหารจัดการเรื่องแจ้งผ่าน Chatbot

รับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาได้ผ่าน LINE

Traffy Fondue Manager

ใหม่ทั้งหมด



ภาคผนวก ญ.

รายงานผลการจัดทำวิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

การจัดทำวิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue (ทราฟฟีฟองดูว์ / ทานฟีฟองดู) เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ เช่น อบต. เทศบาล อาคารสำนักงาน หน่วยงานด้านงานบริการสาธารณะ ตลอดจนภาคเอกชน เช่น โครงการบ้านจัดสรร ได้ทราบประโยชน์ในการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและจัดการปัญหาที่พบผ่าน LINE chatbot แบบอัตโนมัติ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาพร้อมทั้งส่งตรงถึง “หน่วยงานผู้รับผิดชอบ” ช่วยให้เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาได้รวดเร็ว ปัญหาไม่ลุกลาม ตรงตามความต้องการของประชาชน ที่สำคัญตรวจสอบได้ โดยวิทัศน์มีจำนวน 5 วิทัศน์ ดังนี้

วิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

1. แอปดีๆ ไม่มีไม่ได้แล้ว เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA



Link: <https://youtu.be/TKw92IGuwZ4>

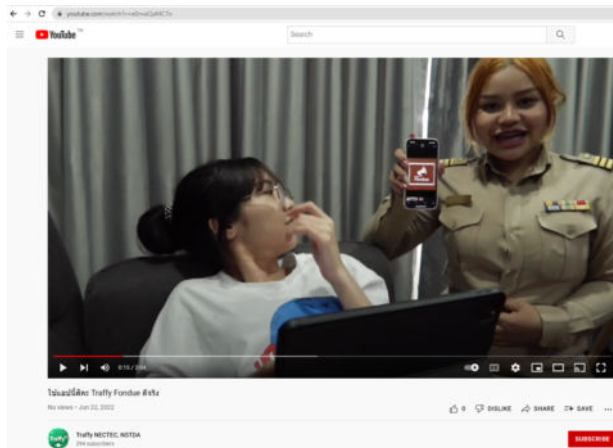
คำอธิบายเนื้อหาในวิทัศน์: ไม่ต้องปวดหัวกับสายร้องเรียนอีกต่อไป เพียงใช้ Traffy Fondue แอปพลิเคชันดีๆ ที่ช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่สะดวกมากยิ่งขึ้น ข้อมูลชัดเจน แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการทำงาน เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาได้ไว ประชาชนไว้วางใจ Traffy Fondue แอปดีๆ ไม่มีไม่ได้แล้ว

ภาพตัวอย่างในวิทัศน์:



วิดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

2. ใช้แอปนี้สิคะ Traffy Fondue ดี...จริง!!! เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA



Link: <https://youtu.be/e0nveQaMC7o>

คำอธิบายเนื้อหาในวิดิทัศน์: น้ำแอร์หยด...ใช้แอปนี้สิคะ Traffy Fondue น้ำไม่ไหล...ใช้แอปนี้สิคะ Traffy Fondue ไฟดับ...ใช้แอปนี้สิคะ Traffy Fondue หน้าที่เราคือการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน นี่คือการร้องเรียนจากผู้ประสบปัญหา เมื่อเราได้รับข้อร้องเรียนมานั้นหมายความว่างานเราเริ่มขึ้นแล้ว ให้ Traffy Fondue ช่วยจัดการงานระบบของเรา เราจะทราบตำแหน่งที่ประสบปัญหา และสามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกจุด ใช้ Traffy Fondue แล้ว เจ้าหน้าที่จะทราบปัญหาที่ประชาชนได้รับ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ประหยัดเวลา และลดขั้นตอนในการทำงาน เจ้าหน้าที่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อัปเดตการทำงาน การแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องเรียนเมื่อแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่สะดวกสบาย ประชาชนก็พึงพอใจ ลงมือ Traffy Fondue แล้ว เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วจริงๆ สามารถใช้ได้ทั้งระบบแอนดรอยด์และไอโอเอส ใช้แอปนี้สิคะ ดี...จริง!!!

ภาพตัวอย่างในวิดิทัศน์:



วิธีทัศนสร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

3. แจ้งปัญหาง่ายๆ แค้ใช้ Traffy Fondue เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA



Link: <https://youtube.com/shorts/NYDVOihpOWA>

คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: นี่คือนปัญหาฟุตบอล...ไม่รู้ว่าปัญหานี้จะหมดเมื่อไหร่ แจ้งปัญหาง่ายๆ แค้ใช้ Traffy Fondue โดยการสแกน QR code พิมพ์บรรยายปัญหา ถ่ายภาพสถานที่ แชรโลเคชั่น เลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบ แค่นี้ก็แจ้งปัญหาผ่าน LINE เรียบร้อยแล้ว

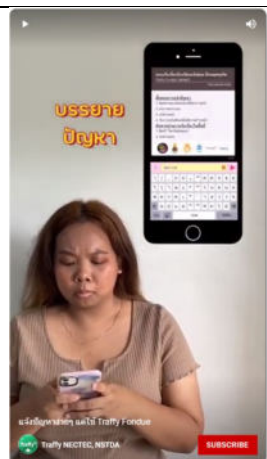
ภาพตัวอย่างในวิดีโอ:



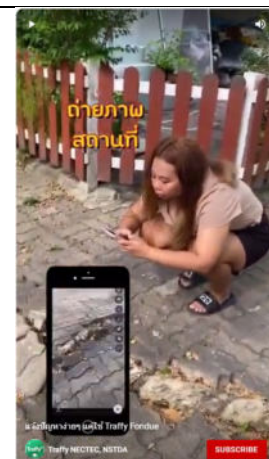
1.



2.



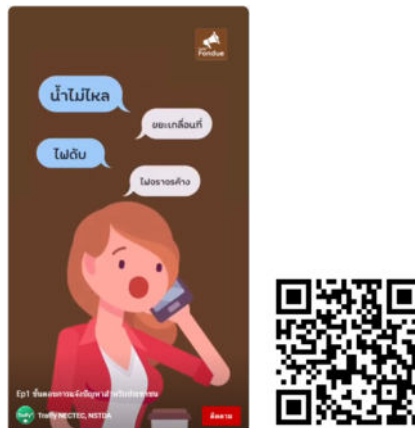
3.



4.

วิธีทัศนสร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

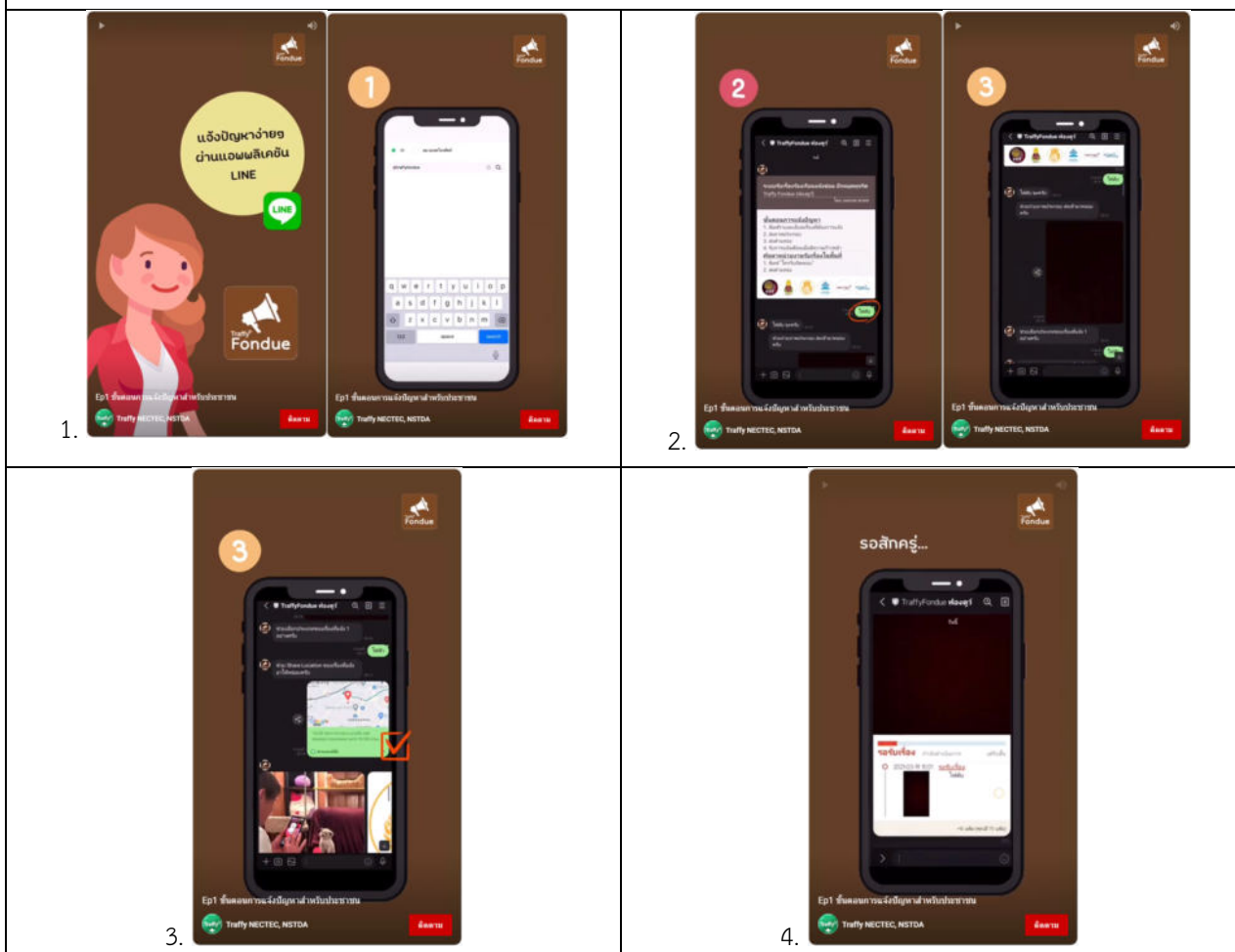
4. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA



Link: <https://youtube.com/shorts/PMUTiXY-OE>

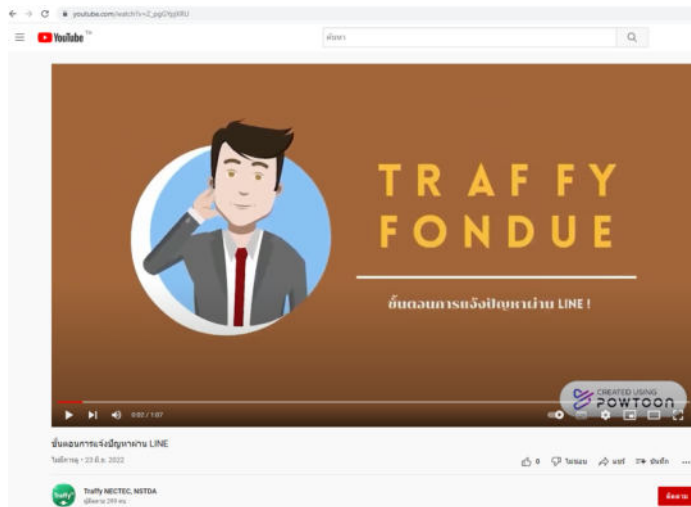
คำอธิบายเนื้อหาในวิธีทัศน: เคยไหมเจอปัญหารอบตัวแล้วแก้ไขปัญหาไม่ได้ ปัญหาเหล่านี้จะหมดไปถ้ารู้จัก Traffy Fondue แจ้งปัญหาง่ายๆ ผ่านแอปพลิเคชัน LINE เพียง 4 ขั้นตอน มีอะไรบ้างไปดูกันเลย ขั้นตอนที่ 1 เพิ่ม Traffy Fondue เป็นเพื่อนใน LINE แล้วค้นหา ID @traffyfondue หรือสแกน QR code หรือกดลิงค์ด้านล่าง ขั้นตอนที่ 2 พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง แล้วกดส่ง ขั้นตอนที่ 3 ถ่ายรูปภาพของปัญหาและระบุตำแหน่งของปัญหา ขั้นตอนที่ 4 เลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้งเรื่อง รอสักครู่ระบบจะส่งการ์ดสรุปการแจ้งปัญหา เพียงเท่านี้ก็สิ้นสุดการแจ้งปัญหาแล้ว

ภาพตัวอย่างในวิธีทัศน:



วิธีทัศนสร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

5. Traffy Fondue ขั้นตอนการแจ้งปัญหาผ่าน LINE เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA



Link: https://youtu.be/Z_pgGypjXRU

คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: Traffy Fondue ขั้นตอนการแจ้งปัญหาผ่าน LINE ฟุตบอล พัง น้ำไม่ไหล ไฟดับ และอีกสารพัด ปัญหาที่คุณต้องเผชิญ แต่ปัญหาเหล่านี้จะหมดไป แค่ใช้ Traffy Fondue 4 ขั้นตอนการแจ้งปัญหา ง่ายๆ มีอะไรบ้างไปดูกันเลย

ขั้นตอนที่ 1 เพิ่ม Traffy Fondue เป็นเพื่อนใน LINE โดยค้นหา ID : @traffyfondue หรือสแกน QR Code นี้ได้เลย

ขั้นตอนที่ 2 พิมพ์บรรยายปัญหาที่ต้องการจะแจ้งแล้วกดส่ง

ขั้นตอนที่ 3 ถ่ายรูประบุปัญหาที่ต้องการจะแจ้งและแชร์ตำแหน่งของปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 เลือกหน่วยงานที่ต้องการให้เข้าไปแก้ไขปัญหา จากนั้นรอรระบบตอบกลับการแจ้งปัญหา เพียงเท่านี้การแจ้งปัญหาผ่าน LINE ก็เสร็จเรียบร้อยแล้ว

ภาพตัวอย่างในวิดีโอ:



ภาคผนวก ก.

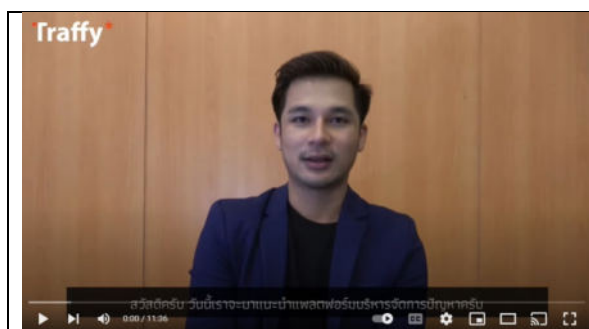
รายงานผลการจัดทำสื่อแนะนำการใช้งานประกอบการอบรม สำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน

1. วิดีทัศน์แนะนำการใช้งาน

1.1. วิดีทัศน์มาทำความรู้จัก Traffy Fondue กันเถอะ ความยาววิดีโอ 11 นาที 36 วินาที มียอดวิว 6,161 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ <https://youtu.be/sXVM3HprZZE>



ข้อมูลผู้ชม วิดีทัศน์มาทำความรู้จัก Traffy Fondue กันเถอะ		ร้อยละ
เพศ	ชาย	90
	หญิง	10
อายุ	25 – 34 ปี	44.8
	35 – 44 ปี	35.2
	45 – 54 ปี	13.3
	55 – 64 ปี	6.8



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 1

สวัสดีครับ วันนี้เราจะมาแนะนำแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue กันครับ



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 2

ดร. ครับ วันนี้จะให้ ดร.อธิบายในส่วนของ Traffy Fondue ครับ ว่ามีที่มาอย่างไร มีประโยชน์อย่างไร



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 3

แพลตฟอร์มเกิดขึ้นเมื่อประมาณ 4 – 5 ปี แล้ว เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Phuket Smart City



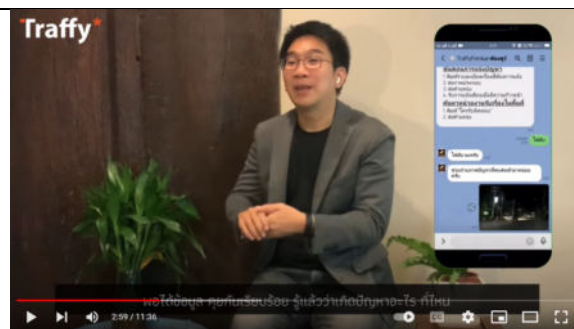
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 4

หน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่มีฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้ว อาจจะรับเรื่องร้องเรียนหลายแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ เดินเข้าไปแจ้งที่ประชาสัมพันธ์ หรือใช้ LINE Facebook



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 5

แต่แพลตฟอร์ม Traffy Fondue จะมีตัวช่วยอยู่ 3 ตัว คือ 1. ใช้ LINE โดยใครที่อยากแจ้งปัญหาใดๆ เพียงสแกน QR Code แล้วคุยกับ LINE Chatbot



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 6

2. ใช้ LINE แล้วไม่ต้องมีเจ้าหน้าที่มาคุย เราใช้คอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า Chatbot มาสนทนาพูดคุยกับผู้แจ้ง ว่าปัญหาคืออะไร ปัญหาอยู่ที่ไหน ภาพถ่ายปัญหาเป็นอย่างไร แล้วระบบจะส่งปัญหาไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 7

กลุ่มเป้าหมายในแพลตฟอร์มนี้คือใครครับ



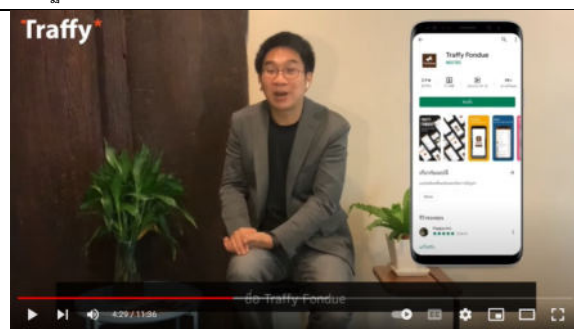
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 8

กลุ่มเป้าหมายมีตั้งแต่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นเมือง เช่น อบต. เทศบาล สำนักงานภาครัฐ หรือเอกชน



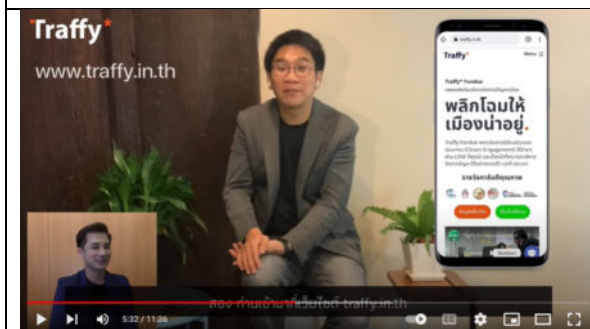
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 9

ถ้าหน่วยงานต่างๆ สนใจใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ต้องทำอย่างไรครับ



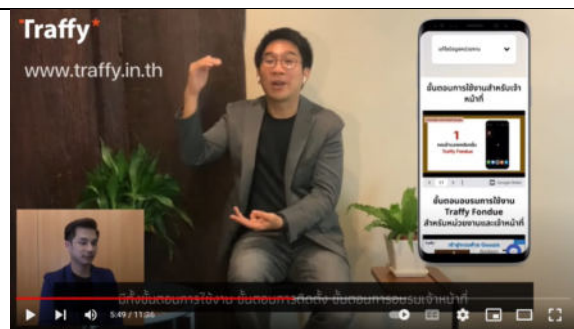
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 10

ใช้เวลาเพียงแค่ 5 นาทีเองครับ โดย 1. ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2. สร้างหน่วยงานของท่านแล้วดาวน์โหลด QR Code เพื่อนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แล้วพอใครเจอปัญหาอะไรให้สแกน QR code แจ้ง แล้วเรื่องจะถูกส่งไปยังหน่วยงานนั้นโดยตรง



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 11

หน่วยงานที่สนใจ สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ได้ฟรี เข้ามาเว็บไซต์ www.traffy.in.th



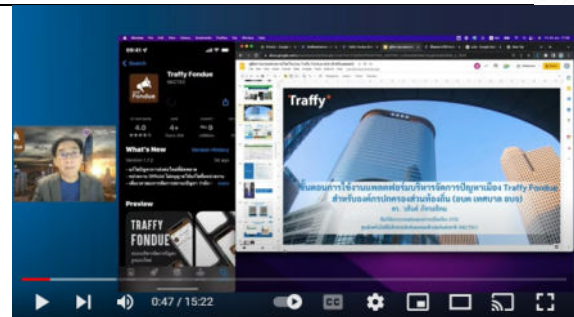
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 12

ในเว็บไซต์นี้จะมีทั้งสไลด์ วิดีโอบน YouTube ขั้นตอนการใช้งาน การติดตั้ง การอบรมเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เราเตรียมไว้ให้ทุกอย่างสามารถใช้งานได้เลย

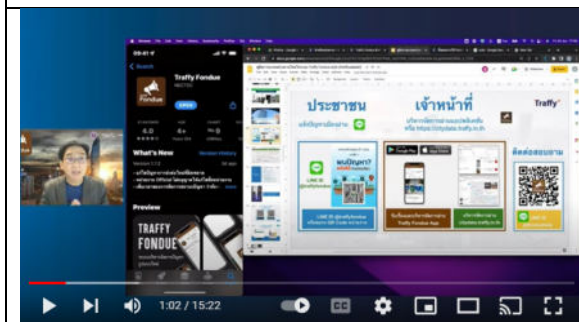
1.2. วิดีทัศน์แนะนำการใช้งาน Traffy Fondue เบื้องต้น สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ความยาววิดีโอ 15 นาที 22 วินาที มียอดวิว 7,041 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ SARAWIT TV ลิงค์ <https://youtu.be/aP-5sTvEeSs>



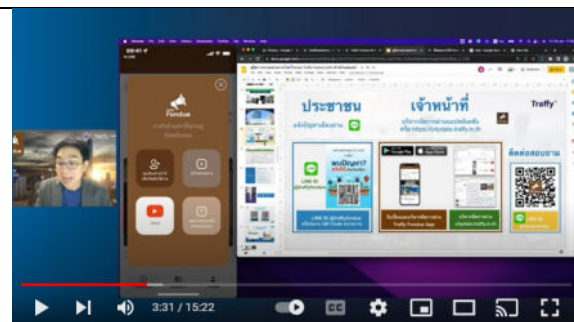
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 1
แนะนำการใช้งาน Traffy Fondue เบื้องต้น



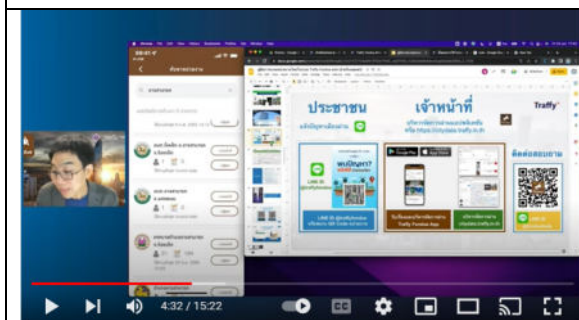
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 2
เริ่มต้นด้วยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue



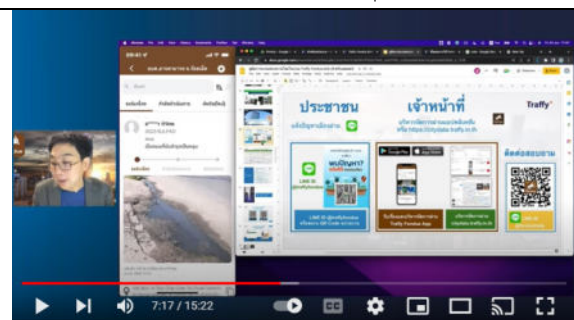
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 3
ขอรหัสเริ่มต้นการใช้งานได้ที่ LINE ID @fonduehelp



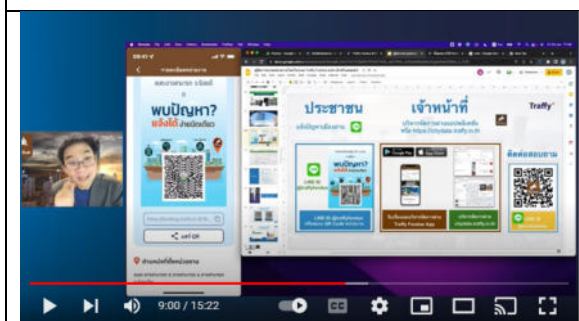
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 4
เปิดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue และกดปุ่มขอเป็นเจ้าหน้าที่



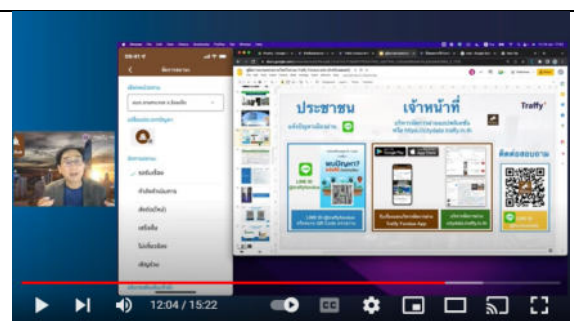
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 5
กดค้นหาหน่วยงานของท่าน



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 6
เมื่อประชาชนแจ้งปัญหาท่านจะเห็นเรื่องแจ้งแล้วกดจัดการสถานะได้



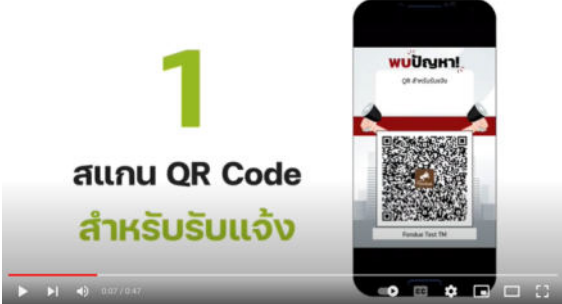
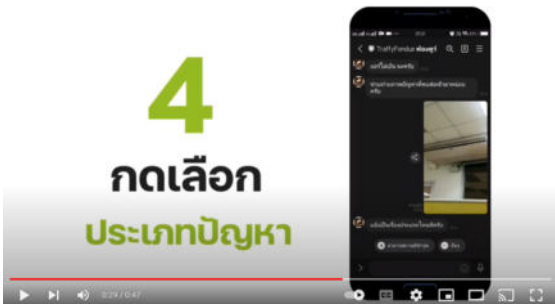
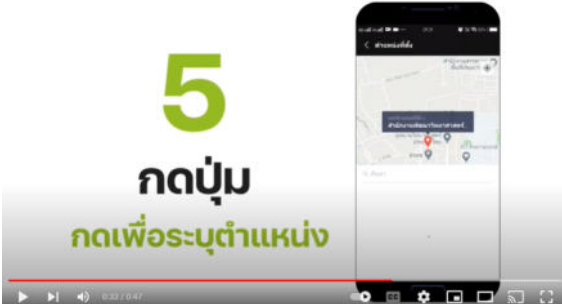
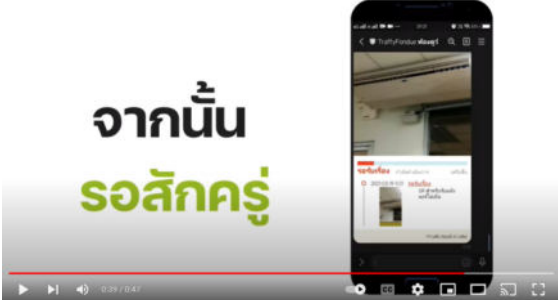
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 7
ดาวน์โหลด QR code ประจำหน่วยงานให้ประชาชนสแกนแจ้งเรื่องมายังหน่วยงานของท่านได้โดยตรง



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 8
จัดการสถานะดำเนินงาน ใส่ข้อความ รูปภาพประกอบการแก้ไขปัญหาได้

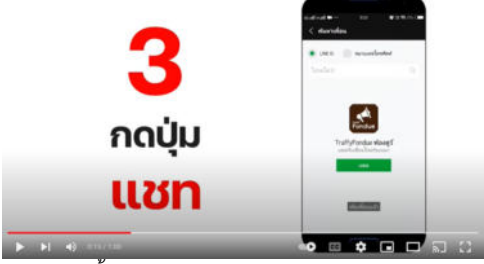
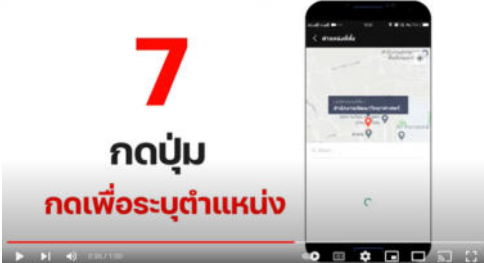
1.3. วิดีทัศน์แนะนำการแจ้งปัญหาผ่านการสแกน QR Code ประจำหน่วยงาน ความยาววิดีโอ 47 วินาที มียอดวิว 3,470 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ <https://youtu.be/8zZxJSZ7Cdo>



 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 1 5 ขั้นตอนการแจ้งปัญหาผ่าน QR Code สำหรับรับแจ้งของหน่วยงาน	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 2 สแกน QR Code สำหรับการรับแจ้งปัญหาของหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 3 2 พิมพ์เรื่องที่ต้องการแจ้งแล้วกดส่ง ที่สำคัญห้ามลบโค้ดในวงเล็บเด็ดขาด	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 4 3 กดปุ่มกดเพื่อถ่ายรูป จากนั้นถ่ายรูปปัญหาที่ต้องการแจ้งแล้วกดส่ง
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 5 4 กดเลือกประเภทปัญหาที่ต้องการแจ้ง	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 6 5 กดปุ่ม กดเพื่อระบุตำแหน่ง แล้วกดแชร์ตำแหน่งในที่ตั้งที่เกิดปัญหา
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 7 จากนั้นรอสักครู่เซิร์ฟเวอร์จะส่งการตอบรับเรื่องมายังไลน์เพียงเท่านั้นคุณก็แจ้งปัญหาผ่าน QR Code สำหรับการรับแจ้งของหน่วยงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว	

1.4. วิดีทัศน์แนะนำการแจ้งปัญหาผ่าน LINE @TrafFyFondue ความยาววิดีโอ 1 นาที 1 วินาที มียอดวิว 4,697 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ <https://youtu.be/9ffqdcOgv6M>

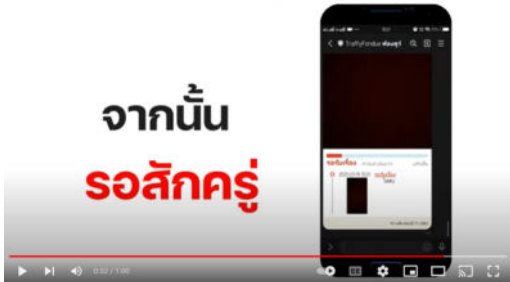


 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 1 8 ขั้นตอนการแจ้งปัญหาผ่าน LINE OA Traffy Fondue	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 2 เพิ่ม Traffy Fondue เป็นเพื่อนใน LINE โดยพิมพ์ @traffyfondue ในช่องค้นหา แล้วกดค้นหา
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 3 กดปุ่มเพิ่มเพื่อน	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 4 กดปุ่มแชท
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 5 พิมพ์รายละเอียดเรื่องที่ต้องการแจ้งแล้วกดส่ง	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 6 กดปุ่ม กดเพื่อถ่ายรูป จากนั้นถ่ายรูปของปัญหาที่ต้องการแจ้งแล้วกดส่ง
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 7 กดเลือกประเภทปัญหา แล้วกดส่ง	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 8 กดปุ่ม กดเพื่อระบุตำแหน่ง จากนั้นแชร์ตำแหน่งที่ตั้งที่เกิดปัญหา



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 9

เซพบอทจะส่งรายชื่อหน่วยงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบที่อยู่ในพื้นที่ที่เกิดปัญหา ให้คุณเลือกหน่วยงานที่ต้องการให้รับเรื่องแล้วกดปุ่มแจ้งเข้าที่นี่



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 10

จากนั้นรอสักครู่เซพบอทจะส่งการรรับเรื่องมายังไลน์เพียงเท่านั้นคุณก็แจ้งปัญหาผ่าน LINE OA Traffy Fondue เสร็จเรียบร้อยแล้วค่ะ

1.5. วิดีทัศน์แนะนำ 3 ขั้นตอนติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ความยาววิดีโอ 35 วินาที มียอดวิว 4,185 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ <https://www.youtube.com/watch?v=Kz-IPY4qLs>



ข้อมูลผู้ชมวิดีโอแนะนำ 3 ขั้นตอนติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue		ร้อยละ
เพศ	ชาย	80.4
	หญิง	19.6
อายุ	25 – 34 ปี	43.1
	35 – 44 ปี	56.9



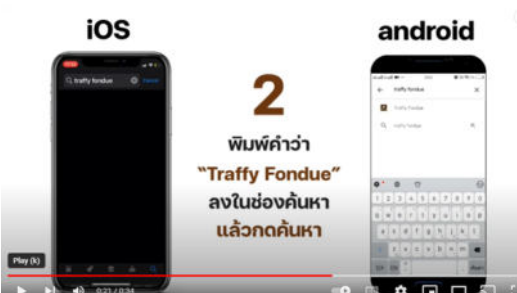
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 1

3 ขั้นตอนติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ทั้งในระบบ Android และ iOS



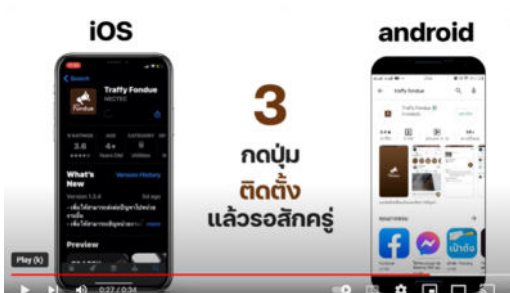
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 2

1. กดเข้าแอปพลิเคชัน App Store หรือ Play Store



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 3

2. พิมพ์คำว่า “Traffy Fondue” ลงในช่องค้นหาแล้วกดค้นหา



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 4

3. กดปุ่มติดตั้งแล้วรอสักครู่เพียงเท่านั้นคุณก็สามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ลงเครื่องโทรศัพท์เสร็จเรียบร้อยแล้ว

1.6. วิดีทัศน์แนะนำ 3 ขั้นตอนเข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี LINE ความยาววิดีโอ 21 วินาที มียอดวิว 2,424 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ <https://youtu.be/j6V76l6Lrv8>



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 1

3 ขั้นตอน Login เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี LINE



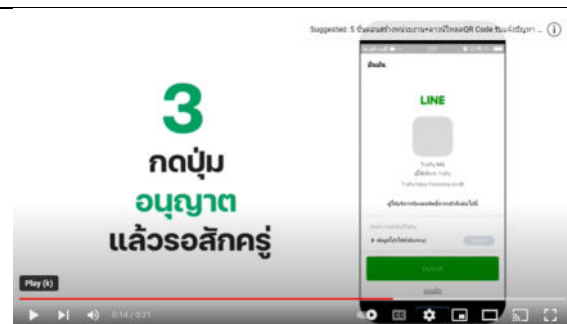
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 2

1. กดเข้าแอปพลิเคชัน Traffy Fondue



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 3

2. กดปุ่มล็อกอินด้วยบัญชี LINE



คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 4

3. กดปุ่มอนุญาตแล้วรอสักครู่ เพียงเท่านี้คุณก็สามารถล็อกอินผ่านบัญชี LINE ได้แล้ว

1.7. วิดีทัศน์แนะนำ 3 ขั้นตอนเข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี Google ความยาววิดีโอ 24 วินาที มียอดวิว 1,011 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ <https://youtu.be/k2lUUaeYKYM>



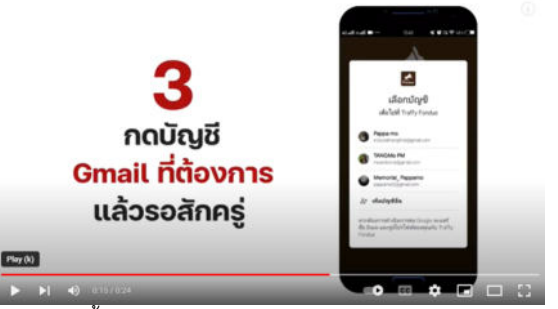
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 1

3 ขั้นตอน Login เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี Google



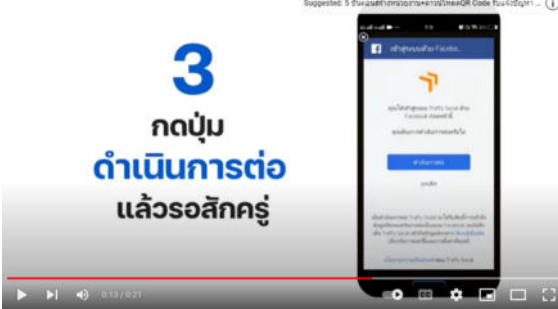
คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 2

1. กดเข้าแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 3 2 กดปุ่มลงชื่อเข้าใช้ด้วย Google	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 4 3 กดบัญชี Gmail ที่ต้องการใช้เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue แล้วรอสักครู่ เพียงเท่านี้คุณก็สามารถล็อกอินผ่านบัญชี Google ได้แล้ว
--	--

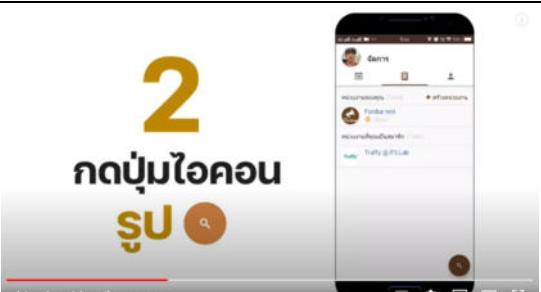
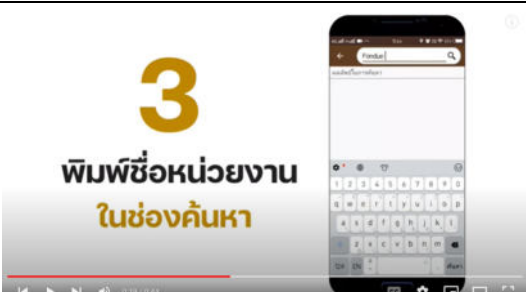
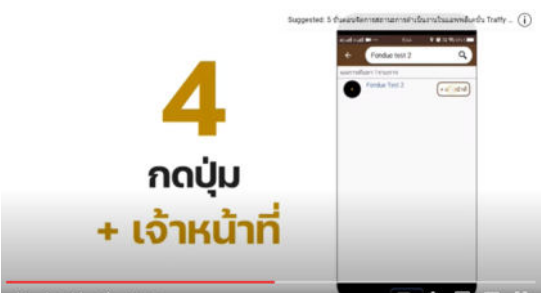
1.8. วิดีทัศน์แนะนำ 3 ขั้นตอนเข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี Facebook ความยาววิดีโอ 21 วินาที มียอดวิว 982 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ <https://youtu.be/5L7CLFjXXbY>



 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 1 3 ขั้นตอน Login เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี Facebook	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 2 1. กดเข้าแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 3 2 กดปุ่มดำเนินการต่อด้วย Facebook	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอ: 4 3 กดปุ่มดำเนินการต่อแล้วรอสักครู่ เพียงเท่านี้คุณก็สามารถล็อกอินผ่านบัญชี Facebook ได้แล้ว

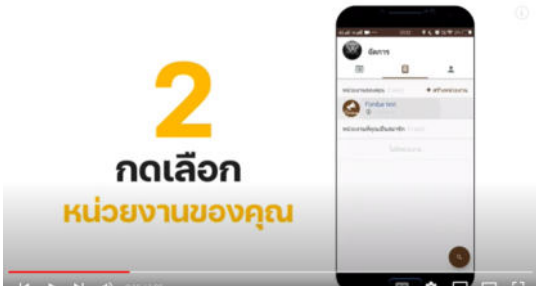
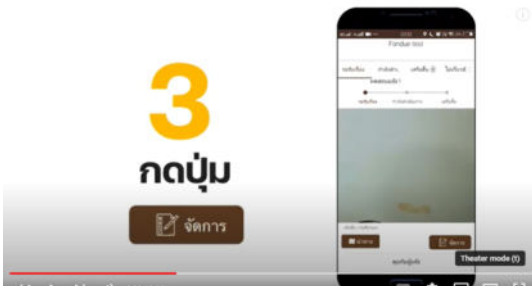
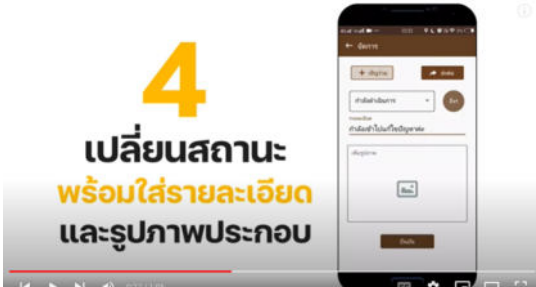
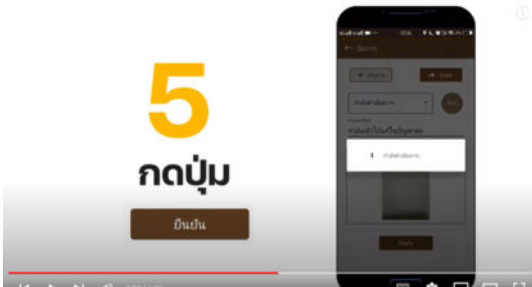
1.9. วิดีทัศน์แนะนำ 4 ขั้นตอนขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ความยาววิดีโอ 44 วินาที มียอดวิว 1,181 ผู้ชม
เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ https://youtu.be/mqjnyz__5uw



 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 1 4 ขั้นตอนขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 2 1 กดเข้าแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 3 2 กดปุ่มไอคอนรูปแว่นขยาย	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 4 3 พิมพ์ชื่อหน่วยงานที่ต้องการขอเป็นเจ้าหน้าที่แล้วกดค้นหา
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 5 4 กดปุ่ม +เจ้าหน้าที่ เพื่อขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นแล้วรอการอนุมัติคำขอจากหน่วยงาน	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 6 หรือขอเป็นเจ้าหน้าที่ผ่านการสแกน QR Code เชิญเป็นเจ้าหน้าที่ จากนั้นกดปุ่มขอเป็นเจ้าหน้าที่ แล้วรอการอนุมัติคำขอจากหน่วยงาน

1.10. วิดีทัศน์แนะนำ 5 ขั้นตอนจัดการสถานะการดำเนินงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ความยาววิดีโอ 1 นาที 5 วินาที มียอดวิว 661 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ <https://youtu.be/yaAfDOgp3EY>



 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 1 5 ขั้นตอนจัดการสถานะการดำเนินงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 2 1 กดเข้าแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 3 2 กดเลือกหน่วยงานที่ต้องการเข้าไปจัดการสถานะการดำเนินงาน	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 4 3 เลือกงานที่ต้องการเข้าไปจัดการสถานะการดำเนินงาน จากนั้นกดปุ่ม “จัดการ”
 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 5 4 เปลี่ยนสถานะดำเนินการ พร้อมใส่รายละเอียดและรูปภาพประกอบ	 คำอธิบายเนื้อหาในวิดีโอทัศน์: 6 5 กดปุ่มยืนยัน แล้วรอสักครู่ระบบจะส่งข้อมูลสถานะการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ไปให้ประชาชนรับทราบความก้าวหน้า

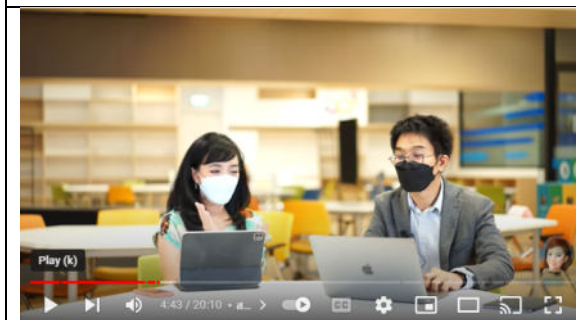
1.11. วิดีทัศน์แนะนำ Traffy Fondue คืออะไร ทราฟฟี่ฟองดูว์ แพลตฟอร์มจัดการปัญหา แจ้งฟ้อง ร้องเรียนได้ ความสำเร็จ วิทัศน์ 20 นาที 10 วินาที มียอดวิว 6,843 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ iT24Hrs ลิงค์ https://youtu.be/0VwGnrqli_k



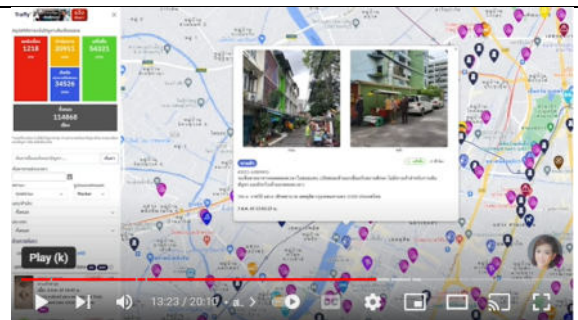
คำอธิบายเนื้อหาในวิทัศน์: 1
เจอปัญหา แจ้งเลย



คำอธิบายเนื้อหาในวิทัศน์: 2
Traffy Fondue คืออะไร



คำอธิบายเนื้อหาในวิทัศน์: 3
สถิติการใช้งาน Traffy Fondue



คำอธิบายเนื้อหาในวิทัศน์: 4
ประชาชนสามารถดูข้อมูลได้ไหม?



คำอธิบายเนื้อหาในวิทัศน์: 5
ทราฟฟี่ฟองดูว์ จะขยายการใช้งานไปที่ไหนอีกบ้าง



คำอธิบายเนื้อหาในวิทัศน์: 6
ถ้าหน่วยงานสนใจทราฟฟี่ฟองดูว์ ต้องทำยังไง

2. Infographic และ แผ่นพับ

การจัดทำ Infographic และ แผ่นพับ ได้จัดทำ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) แผ่นพับ Traffy Fondue พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่ พิมพ์สีหน้า-หลัง 2) Infographic เพื่อจัดทำ roll up ประชาสัมพันธ์หรือออกบูธในงานแสดงนิทรรศการต่างๆ 3) Infographic จัดการปัญหาเมืองให้อยู่หมัดด้วยเทคโนโลยี Chatbot, AI และ Big Data 4) Infographic ทราฟฟี ฟองดู ระบบบริหารจัดการปัญหาไทยแลนด์ 4.0

2.1) แผ่นพับ Traffy Fondue พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่ พิมพ์สีหน้า-หลัง

Traffy Fondue
Citizen Engagement & Empowerment Platform

พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่

รางวัลนวัตกรรม
APICITA, TETA, ROYAL ACADEMY OF ENGINEERING, LEADERS IN INNOVATION FELLOWSHIPS, 7TH ANNUAL AWARDS FOR INNOVATION, อสวท

วิจัยพัฒนาโดย
โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ

TRAFFY FONDUE
(แพลตฟอร์มสำหรับ:
เมืองอัจฉริยะ เมืองน่าอยู่)

CHARACTERISTICS
โปร่งใส/เปิดเผย, ปลอดภัย/ปลอดภัย, Flat & Transparency, มีส่วนร่วม/มีส่วนร่วม, ใช้งานได้จริง/ใช้งานได้จริง

PIPELINE
1. ระบุปัญหา/Identify the problem, 2. รายงานปัญหา/Report the problem, 3. ตรวจสอบ/Verify, 4. แก้ไขปัญหา/Solve the problem, 5. ติดตามผล/Follow up

OBJECTIVES
- เพื่อสร้างเมืองที่น่าอยู่
- เพื่อสร้างเมืองที่น่าอยู่
- เพื่อสร้างเมืองที่น่าอยู่

PLATFORM
เป็นแพลตฟอร์มสำหรับ:
- ระบุปัญหา/Identify the problem
- รายงานปัญหา/Report the problem
- ตรวจสอบ/Verify
- แก้ไขปัญหา/Solve the problem
- ติดตามผล/Follow up

JOBS-TO-BE-DONE
- ระบุปัญหา/Identify the problem
- รายงานปัญหา/Report the problem
- ตรวจสอบ/Verify
- แก้ไขปัญหา/Solve the problem
- ติดตามผล/Follow up

เจ้าบ้านที่
จัดการปัญหาเมืองผ่านแอป Traffy Fondue หรือเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th

ขั้นตอนการจัดการปัญหาสำหรับประชาชนที่

- จัดการสถานะ: 3 แพลตฟอร์ม
 - แอป Android & iOS iPhone
 - citydata.traffy.in.th
 - LINE @fondueamanager
- แบบรูป: ปรับสถานะ: ไม่จำกัด
- แสดงโมเดลสถานะการดำเนินงาน
- แจ้งเตือนผู้แจ้งให้ติดตาม
- สถิติข้อมูลระบบการบริหารจัดการให้ติดตาม

ประชาชน
แจ้งปัญหาผ่านแอป Traffy Fondue หรือเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th

ขั้นตอนการจัดการปัญหาสำหรับประชาชน

- แจ้งปัญหาผ่านแอป Traffy Fondue หรือเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th
- แจ้งได้ตลอดเวลา
- แจ้งได้ทุกวัน
- แจ้งได้ทุกวัน
- แจ้งได้ทุกวัน

ผู้บริหาร
ใช้ข้อมูลเมืองเพื่อการบริหารจัดการ Dashboard

- ติดตามการแจ้งปัญหาของพื้นที่
- ข้อมูลเมืองเชิงพื้นที่: ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ
- บริหารจัดการปัญหาเชิงพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ กับเวลา
- จัดการปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ ทุกที่ ทุกเวลา
- รายงานสถิติเชิงลึก Dashboard เพื่อใช้บริหารจัดการเมือง

แผ่นพับ Traffy Fondue พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่

2.2) Infographic เพื่อจัดทำ roll up ประชาสัมพันธ์หรือออกบูธในงานแสดงนิทรรศการต่างๆ

Roll up ประชาสัมพันธ์หรือออกบูธในงานแสดงนิทรรศการต่างๆ

2.3) Infographic จัดการปัญหาเมืองให้อยู่หมัดด้วยเทคโนโลยี Chatbot, AI และ Big Data



Infographic จัดการปัญหาเมืองให้อยู่หมัดด้วยเทคโนโลยี Chatbot, AI และ Big Data

2.4) Infographic ทราฟฟี ฟองดู ระบบบริหารจัดการปัญหาไทยแลนด์ 4.0



Infographic ทราฟฟี ฟองดู ระบบบริหารจัดการปัญหาไทยแลนด์ 4.0

2.3) การนำรูปภาพ Infographic ไปใช้ในงานประชาสัมพันธ์หรือออกบูธในงานแสดงนิทรรศการต่างๆ

2.3.1. เนคเทค สวทช. นำทีมพัฒนาโซว์ผลงาน Traffy Fondue แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง ในงาน BTFP showcase by NBTC กทปส. เชื่อมโยงศักยภาพผลงานวิจัยไทยสู่การพัฒนาประเทศ ณ ลานโปรโมชั่น ชั้น 1 เซ็นทรัลพลาซ่าลาดพร้าว เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2565 BTFP showcase by NBTC จัดโดยกองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) โดยศาสตราจารย์คลินิก นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์ ประธาน กสทช. ให้เกียรติเปิดงานฯ ภายในจัดแสดงผลงานที่ได้รับทุนกว่า 17 โครงการโดย คัดเลือกผลงานที่มีความโดดเด่น เน้นผลงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจ สังคม และสาธารณะ เพื่อเชิญชวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งให้เกิดการต่อยอดพัฒนาผลงาน ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สังคม หวังดันนักวิจัยไทยลดการพึ่งพาจากต่างประเทศ Traffy Fondue เป็นตัวอย่างโครงการได้รับทุนสนับสนุน จาก กทปส. ที่พร้อมต่อยอดเพื่อขยายผลโครงการทั้งเชิงพาณิชย์ และเชิงประโยชน์สาธารณะ



เนคเทค สวทช. โซว์ผลงาน Traffy Fondue แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง ในงาน BTFP showcase by NBTC

2.3.2 Facebook กทปส. - กองทุนวิจัยและพัฒนาฯ โพสต์รูปภาพ Infographic เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน

2565 <https://www.facebook.com/BTFPNEWS/photos/a.1191449260929742/7511172172290721>

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แจ้งเพื่อแก้ไขทุกปัญหาเมืองทั่วประเทศได้แค่ปลายนิ้ว ด้วย "ทราฟฟี่ฟองดูว์" เทคโนโลยีฟองเมือง โดย กระทรวงมหาดไทย ภายใต้การสนับสนุนจาก กทปส. "ทราฟฟี่ฟองดูว์" แพลตฟอร์มแจ้งซ่อม/บริหารจัดการปัญหาเมือง เทคโนโลยีเนคเทค ซึ่งได้รับทุนสนับสนุน จากกองทุนวิจัยพัฒนากิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ตั้งแต่เมื่อ เดือนมิถุนายน ปี 2561 เตรียมถูกนำมาใช้แบบเต็มระบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนทั่วประเทศ ขึ้นอีกระดับ โดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) กระทรวงมหาดไทย ได้มีหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดทั่วประเทศ ขอความร่วมมือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในพื้นที่ ให้พิจารณาการนำเทคโนโลยีนี้กลับมาใช้เพื่อแก้ปัญหการจัดการระดับท้องถิ่นทั่วประเทศ หลังจากพบว่า การใช้งานในกรุงเทพมหานครในช่วงวันที่ 29 พ.ค.-10 มิ.ย. 65 มีผลตอบรับที่ดีมาก โดยเฉพาะวันที่ 8 มิ.ย. 65 รับเรื่องสูงสุด 2,300 เรื่อง และมีเสียงชื่นชมจากประชาชนในการดำเนินงานแก้ไข โดยมีการแชร์เรื่องราวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ จำนวนมาก อ่านเพิ่มเติมที่นี่ >>> <https://www.prachachat.net/ict/news-959748>

กทปส. - กองทุนวิจัยและพัฒนาฯ
24 มิถุนายน · 🌐

แจ้งเพื่อแก้ไขทุกปัญหาเมืองทั่วประเทศได้แค่ปลายนิ้ว ด้วย "ทราฟฟี่ฟองดูว์" เทคโนโลยีฟองเมือง โดย กระทรวงมหาดไทย ภายใต้การสนับสนุนจาก กทปส.

"ทราฟฟี่ฟองดูว์" แพลตฟอร์มแจ้งซ่อม/บริหารจัดการปัญหาเมือง เทคโนโลยีเนคเทค ซึ่งได้รับทุนสนับสนุน จากกองทุนวิจัยพัฒนากิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ตั้งแต่เมื่อ เดือนมิถุนายน ปี 2561 เตรียมถูกนำมาใช้แบบเต็มระบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคน ทั่วประเทศขึ้นอีกระดับ โดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น... ดูเพิ่มเติม



คุณ, Wasan Pattara-atikom และ คนอื่นๆ อีก 12 คน

👍 ถูกใจ 💬 แสดงความคิดเห็น ➦ แชร์

กทปส นำ Infographic ไปประชาสัมพันธ์บน Facebook กทปส.

2.3.3 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ตเปิดบูทจุดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จังหวัดภูเก็ตในงาน Climate change @Phuket เมื่อวันที่ 7 - 9 ธันวาคม 2565 ณ ห้องประชุมขุนเลิศโกการักษ์ ศูนย์ประชุมอันดามันพวรรณราย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยนำ Roll up ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในงานแสดงนิทรรศการด้วย



2.3.4 ทีมวิทยากร Traffy Fondue ออกบูทประชาสัมพันธ์ Traffy Fondue ให้กับเทศบาล อบต. ใน การศึกษาดูงานเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เศรษฐกิจสีเขียวและเศรษฐกิจหมุนเวียน หลักสูตรประกาศนียบัตรนักพัฒนา เมืองระดับสูงรุ่นที่ 1 เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2565 ณ โรงแรมไมเคะ จังหวัดขอนแก่น โดยนำ Roll up ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในงานแสดงนิทรรศการด้วย



3.Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification

การจัด Campaign เวทีอบรมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการทั้งหมด 6 Campaign ประกอบด้วย

1. Campaign ส่งเสริมการแจ้งสำหรับประชาชน โดยแสดงตารางอันดับ (Leaderboard) จัดอันดับการแจ้ง
2. Campaign ส่งเสริมการแจ้งสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยการแสดงตารางอันดับ (Leaderboard) จัดอันดับการแก้ไขปัญหา
3. Campaign ส่งเสริมการจัดการปัญหาสำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่โดยการเคลมใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์
4. Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหาโดยการนำ QR Code การแจ้งปัญหาของหน่วยงานไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์
5. Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาหลังการอบรม โดยการให้รางวัลผู้ได้คะแนนสูงสุดในการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งาน
6. Campaign ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาสำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด โดยจังหวัดจัดประกวดแข่งขัน ยกย่องชมเชย ให้ใบประกาศนียบัตรหรือโล่รางวัลกับหน่วยงานดีเด่น

รายละเอียดในแต่ละ Campaign มีดังนี้

1.Campaign ส่งเสริมการแจ้งสำหรับประชาชน โดยแสดงตารางอันดับ (Leaderboard) จัดอันดับการแจ้ง

การจัด Campaign ส่งเสริมการแจ้งสำหรับประชาชน ได้ออกแบบและจัดทำตารางอันดับ (Leaderboard) เพื่อจัดอันดับการแจ้งสำหรับประชาชนใน LINE Chatbot @traffyfondue ซึ่งผู้แจ้งปัญหาเมืองหรือประชาชนสามารถกดเรียกดู “สถิติของฉัน” แล้วเลื่อนซ้ายขวาเลือกดูสถิติที่ต้องการ โดยระบบได้แสดงจำนวนเรื่องที่เคยแจ้งในแต่ละสถานะ ได้แก่ รอคำนินการ กำลังดำเนินการ เสร็จสิ้น ไม่เกี่ยวข้อง และรวมจำนวนการแจ้งทั้งหมดได้ ดังแสดงในรูปที่ 1 นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการแจ้งสำหรับประชาชน ระบบได้แสดงตารางอันดับ 5 อันดับผู้แจ้งปัญหาเมืองที่มีหน่วยงานรับเรื่องแล้วดำเนินการจนเสร็จสิ้นระดับประเทศและแสดงลำดับของตนเองในระดับประเทศเพื่อกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันการแจ้งปัญหากันเองระหว่างผู้แจ้งต่อไป ดังแสดงในรูปที่ 2 โดยมีผู้แจ้ง 5 อันดับการแจ้งเรื่องแล้วเจ้าหน้าที่ดำเนินการจนเสร็จสิ้นในระดับประเทศ ดังนี้

- | | | | | |
|----|-------------|------------|-------|--------|
| 1) | คุณ V*****p | เรื่องแจ้ง | 1,396 | เรื่อง |
| 2) | คุณ S*****N | เรื่องแจ้ง | 1,120 | เรื่อง |
| 3) | คุณ R*****n | เรื่องแจ้ง | 919 | เรื่อง |
| 4) | คุณ M*****8 | เรื่องแจ้ง | 881 | เรื่อง |
| 5) | คุณ p***** | เรื่องแจ้ง | 756 | เรื่อง |

และแสดงลำดับการแจ้งของผู้เรียกดูข้อมูล เช่น คุณ PiTi เรื่องแจ้ง 6 เรื่อง



รูปที่ 1 แสดงจำนวนเรื่องที่เคยแจ้งของตนเองในแต่ละสถานะ



รูปที่ 2 แสดง 5 อันดับผู้แจ้งปัญหาเมืองที่มีหน่วยงานรับเรื่องแล้วดำเนินการจนเสร็จสิ้นและลำดับของตนเองระดับประเทศ

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการแจ้งสำหรับประชาชนในระดับจังหวัด ระบบได้แสดงตารางอันดับ 5 อันดับจังหวัดที่มีการแจ้งปัญหาเมืองแล้วหน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการจนเสร็จสิ้นมากที่สุด ดังแสดงในรูปที่ 3 โดยมี 5 อันดับจังหวัดที่มีการแจ้งเรื่องแล้วเจ้าหน้าที่ดำเนินการจนเสร็จสิ้น ดังนี้

1)	กรุงเทพมหานคร	เรื่องแจ้ง	208,491	เรื่อง
2)	ปทุมธานี	เรื่องแจ้ง	6,230	เรื่อง
3)	นครราชสีมา	เรื่องแจ้ง	3,228	เรื่อง
4)	นนทบุรี	เรื่องแจ้ง	3,145	เรื่อง
5)	เชียงใหม่	เรื่องแจ้ง	2,812	เรื่อง

ยิ่งไปกว่านั้น ระบบได้แสดงตารางอันดับ 5 อันดับประเภทการแจ้งที่พบบ่อย เพื่อเป็นการแนะนำประเภทปัญหาที่คนส่วนใหญ่แจ้งเข้ามาให้หน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการส่งเสริมแนะนำการแจ้งสำหรับประชาชนอีกทางหนึ่ง ดังแสดงในรูปที่ 4 โดยมีประเภทปัญหาการแจ้งที่พบบ่อย ดังนี้

- 1) ถนน
- 2) ไฟฟ้า
- 3) ทางเท้า
- 4) ความสะอาด
- 5) จราจร



รูปที่ 3 แสดงตารางอันดับ 5 อันดับจังหวัดที่มีการแจ้งปัญหาเมืองแล้วหน่วยงานรับเรื่องและดำเนินการจนเสร็จสิ้นมากที่สุด



รูปที่ 4 แสดงตารางอันดับ 5 อันดับประเภทการแจ้งที่พบบ่อย

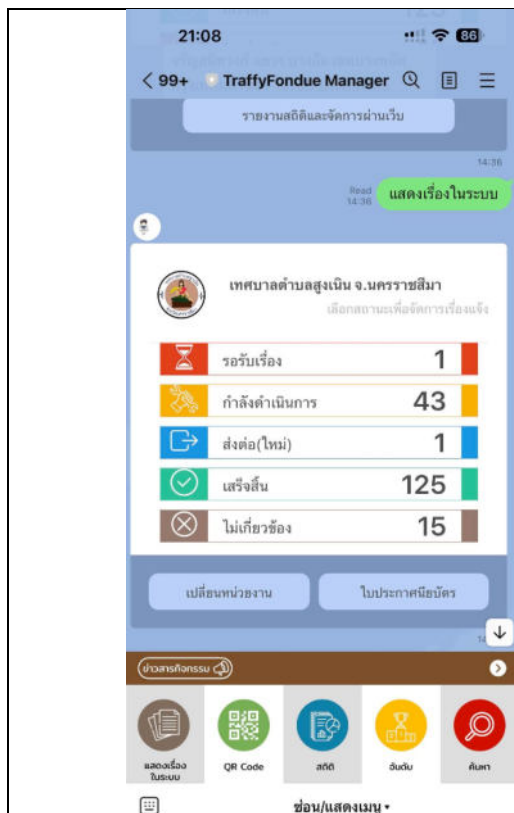
2.Campaign ส่งเสริมการแจ้งสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยการแสดงตารางอันดับ (Leaderboard) จัดอันดับการแก้ไขปัญหา

การจัด Campaign ส่งเสริมการแจ้งสำหรับเจ้าหน้าที่ ได้ออกแบบและจัดทำตารางอันดับ (Leaderboard) การแก้ไขปัญหา ใน LINE Chatbot @fonduemanager เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันการแก้ไขปัญหากันเองระหว่างหน่วยงาน ซึ่งสามารถทดแทน “อันดับ” ดังแสดงในรูปที่ 1 ซึ่งสามารถเลื่อนย้ายขวเลือกดูสถิติที่ต้องการของหน่วยงานตนเองและหน่วยงาน 5 อันดับแรก ได้แก่

- สถิติ 5 อันดับเทศบาลที่จัดการปัญหามากที่สุด หากหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่กวดเรียกดูอยู่ในประเภทเทศบาล ระบบจะแสดงลำดับของตนเองด้วย ดังแสดงในรูปที่ 2 โดยมี 5 อันดับเทศบาลแรกที่จัดการปัญหามากที่สุด ดังนี้
 - 1) เทศบาลนครอุบลราชธานี จ.อุบลราชธานี
 - 2) เทศบาลนครเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่
 - 3) เทศบาลตำบลบ้านกลาง จ.ลำพูน
 - 4) เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์
 - 5) เทศบาลตำบลร่องกวาง จ.แพร่

และอันดับเทศบาลที่กวดเรียกดู เช่น ลำดับที่ 18 เทศบาลตำบลสูงเนิน จ.นครราชสีมา
- สถิติ 5 อันดับ อบต.ที่จัดการปัญหามากที่สุด หากหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่กวดเรียกดูอยู่ในประเภทอบต. ระบบจะแสดงลำดับของตนเองด้วย ดังแสดงในรูปที่ 3 โดยมี 5 อันดับ อบต. แรกที่จัดการปัญหามากที่สุด ดังนี้
 - 1) อบต.ตากตก จ.ตาก
 - 2) อบต.หนองแดง จ.น่าน

- 3) อบต.โพนสูง จ.อุดรธานี
 - 4) อบต.ท่าไฮ จ.อุบลราชธานี
 - 5) อบต.ท่าตูม จ.ปราจีนบุรี
3. แสดง 5 อันดับ หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่มากที่สุด เพื่อรอรับเรื่องแจ้งจากประชาชน ซึ่งจะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกคนได้เข้าถึงและเห็นปัญหาร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการกระตุ้นให้แก้ไขปัญหาดต่อไป ดังแสดงในรูปที่ 4 โดยมีหน่วยงาน 5 อันดับแรกที่มีเจ้าหน้าที่มากที่สุด ดังนี้
- 1) สำนักงานโยธา กทม. มีเจ้าหน้าที่จำนวน 204 ท่าน
 - 2) สำนักงานระบายน้ำ กทม. มีเจ้าหน้าที่จำนวน 184 ท่าน
 - 3) เทศบาลนครเชียงใหม่ มีเจ้าหน้าที่จำนวน 164 ท่าน
 - 4) พนักงานกวาดเขตบางแค มีเจ้าหน้าที่จำนวน 156 ท่าน
 - 5) เทศบาลนครรังสิต จ.ปทุมธานี มีเจ้าหน้าที่จำนวน 144 ท่าน



รูปที่ 1 แสดงเมนู “อันดับ” เพื่อคัดเรียคูันดับของหน่วยงาน



รูปที่ 2 แสดง 5 อันดับเทศบาลที่จัดการปัญหามากที่สุด



รูปที่ 3 แสดง 5 อันดับ อบต. ที่จัดการปัญหามากที่สุด



รูปที่ 4 แสดง 5 อันดับ หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่มากที่สุด

3. Campaign ส่งเสริมการจัดการปัญหาสำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่โดยการเคลมใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์

การจัด Campaign ส่งเสริมการจัดการปัญหาสำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่โดยการเคลมใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์เมื่อมีการจัดการปัญหาเป็น Campaign ที่ได้ทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลังจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ เข้าร่วมฝึกอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองทั้งในรูปแบบออนไลน์หรือออนไซต์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสามารถกดขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง Chatbot ที่ชื่อว่า @FondueManager หรือกดขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมจะต้องนำแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองไปขยายผลต่อในหน่วยงานของตนเอง โดยมีเงื่อนไขในการให้ใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการฝึกอบรม ดังนี้

1. เข้าร่วมอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองและมีการนำเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเข้าสู่ระบบ เพื่อเตรียมพร้อมรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองในพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานตนเอง
2. มีการทำกิจกรรมอบรมสอนการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองให้กับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นในหน่วยงานตนเอง
3. มีการนำ QR code ประจำหน่วยงานไปออกแบบ Infographic แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์ในหน่วยงานท่าน

4. มีการปรับปรุงสถานะและแก้ไขปัญหาเนื่องจากประชาชนแจ้งปัญหาเข้าหน่วยงานของตนเอง

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรมการใช้งานกดขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง Chatbot ที่ชื่อว่า @FondueManager ดังแสดงในรูปที่ 1 หรือกดขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ https://www.traffy.in.th/?page_id=27055 ในลิงค์เมนูชื่อ “ขอใบรับรองผ่านการอบรมได้ที่นี้” ดังแสดงในรูปที่ 2

เมื่อเจ้าหน้าที่กดขอใบประกาศอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงแบบฟอร์มการขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอบรมการใช้งาน Traffy Fondue (<https://forms.gle/OqQ4dMshnwzSj58i7>) ดังนี้



รูปที่ 1 ขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง Chatbot ชื่อ @FondueManager

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ต้องการขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง Chatbot ที่ชื่อว่า @FondueManager ให้กดเมนู “แสดงเรื่องในระบบ” จากนั้นกดปุ่ม “ใบประกาศนียบัตร” จากนั้นระบบจะแสดงแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูล เมื่อตรวจสอบข้อมูลตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจะนำเสนอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้



รูปที่ 2 ขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์

สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ต้องการกดขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ ให้เข้าไปที่เว็บไซต์ https://www.traffy.in.th/?page_id=27055 ในลิงค์เมนูชื่อ “ขอใบรับรองผ่านการอบรมได้ที่นี้” จากนั้นระบบจะแสดงแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูล

1. กรอกชื่อหน่วยงาน และจังหวัดของท่าน

2. เลือกประเภทหน่วยงาน
3. กรอกชื่อผู้ขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์
4. กรอก e-mail เพื่อส่งใบประกาศ
5. เลือกวันที่และวันเข้าอบรมการใช้งาน

6. กรอกวันที่จัดอบรมขยายผลในหน่วยงาน
7. กรอกจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ท่านนำเข้าสู่ระบบ
8. แนบหลักฐานการจัดอบรม

9. กรอกลิงค์การนำ QR code ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์
10. กรอกลิงค์การนำ QR code ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook
11. กรอกสรุปผลการรับเรื่องและแก้ไขปัญหา

[illegible][illegible][illegible]

5. เทศบาลตำบลมะขามคู่ อ.นิคมพัฒนา จ. ระยอง ดำเนินการตามเงื่อนไขในการให้ใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้รับใบ
ประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์การผ่านการฝึกอบรม



2. เทศบาลตำบลหนองเบน อ.เมืองนครสวรรค์ จ.นครสวรรค์

1. เข้าร่วมอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง

หนังสือยืนยันเข้าร่วมอบรมและความพร้อมเปิดตัวใช้งานระบบ

ที่
ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลหนองเบน
ที่อยู่ ถนน ๓๙ ส.หนองกรด อ.เมือง
จ.นครสวรรค์ ๖๐๖๒๙๐

วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งยืนยันเข้าร่วมอบรมและความพร้อมเปิดตัวใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ / ดร.วสันต์ ภัทรอริคม
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

ตามที่ ต้องปฏิบัติการระบบส่งเสริมและขยายผลของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์
แห่งชาติ ได้จัดอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue รุ่นที่ ๙
ในวันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. นั้น

หน่วยงานของเร เทศบาลตำบลหนองเบน จังหวัดนครสวรรค์ ขอแจ้งยืนยันการส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วม
อบรมการใช้งาน จำนวน ๓ ท่าน ตามรายชื่อ ดังนี้ นายปราณีพิศ กะตุยกุล ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์
ปฏิบัติการ

ในการนี้ หลังจากผ่านการอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy
Fondue เรียบร้อยแล้ว หน่วยงานของเรา เทศบาลตำบลหนองเบน จังหวัดนครสวรรค์ มีความพร้อมในการ
เปิดใช้งานระบบได้ ในวันที่ ๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้า
มาใช้งานระบบผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองเบน www.nongben.go.th
๒. เพจ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเบน
๓. เฟซบุ๊ก งามประชาสัมพันธ์ หนองเบน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ศักดิ์ สมวิทย์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองเบน

2. จัดอบรมสอนการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองในหน่วยงานตนเอง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองเบน
 ที่ นว ๒๕๖๐๐๖/๕๖๗ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๕
 เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการรณรงค์เทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาบริการทำงาน และองค์การบริหาร
 บริการที่เป็นเลิศ ลดขั้นตอน รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ด้วยงานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองเบน กำหนดจัดทำโครงการรณรงค์เทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาบริการทำงาน และองค์การบริหารที่เป็นเลิศ ลดขั้นตอน รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยจะทำการฝึกอบรมจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลหนองเบน หน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล แผนงานสร้างความเข้มแข็งชุมชน งานส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งชุมชน งานด้านงาน หมวดคดีไต่สวน งบประมาณรายจ่ายเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายโครงการรณรงค์เทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาบริการทำงาน และองค์การบริหารที่เป็นเลิศ ลดขั้นตอน รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ตั้งงบประมาณไว้ ๕๐,๐๐๐ บาท งบประมาณคณะ ๕๐,๐๐๐ บาท

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด
เพื่อโปรดทราบ

- ส่งไปโปรดพิจารณาอนุมัติ

จิ.อ. (นางสาวสุวิภา อ่อนวิทย์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน รองปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

เน. (นางสาวสุวิภา อ่อนวิทย์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวสุวิภา อ่อนวิทย์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวสุวิภา อ่อนวิทย์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวสุวิภา อ่อนวิทย์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน นายกเทศมนตรี
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุวิภา อ่อนวิทย์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวสุวิภา อ่อนวิทย์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ภาพกิจกรรม

3. มีการนำ QR code ประจำหน่วยงานไปออกแบบ Infographic แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์ในหน่วยงานท่าน

เทศบาลตำบลหนองเบน

เทศบาลตำบลหนองเบน ได้จัดทำเว็บไซต์ ขึ้นเพื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และเรื่องราวล่าสุดของเทศบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้พี่น้องประชาชน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในตำบลต่อไป

นายกเทศมนตรี อ่อนวิทย์

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเบน

HOT NEWS หนองเบน อ.เมืองฯ จ.นครสวรรค์ ยินดีให้บริการ : ร่นเรื่องร้องเรียน 056-296-

งานประชาสัมพันธ์ หนองเบน

29 สิงหาคม ๖๕

ข่าวประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองเบน

เทศบาลตำบลหนองเบนขอเชิญชวนประชาชนทุกท่านเข้าร่วมกิจกรรมโครงการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาบริการทำงาน และองค์การบริหารที่เป็นเลิศ ลดขั้นตอน รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ในวันจันทร์ที่ 29 สิงหาคม 2565

เวลา 08.00 น. – 17.00 น.

ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลหนองเบน

ณ...ดูเพิ่มเติม

ประชาสัมพันธ์ปัญหาเมืองผ่าน @traffyfundue

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน

- 1.สแกน QR Code ประจำหน่วยงาน
- 2.คุยกับ LINE Chatbot
- 3.ยื่นปัญหาลงในสถานะการแจ้ง
- 4.ยื่นเรื่องเรื่องเมื่อมีความก้าวหน้า

นายกเทศมนตรี อ่อนวิทย์

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเบน

ประชาสัมพันธ์ปัญหาเมืองผ่าน @traffyfundue

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน

- 1.สแกน QR Code ประจำหน่วยงาน
- 2.คุยกับ LINE Chatbot
- 3.ยื่นปัญหาลงในสถานะการแจ้ง
- 4.ยื่นเรื่องเรื่องเมื่อมีความก้าวหน้า

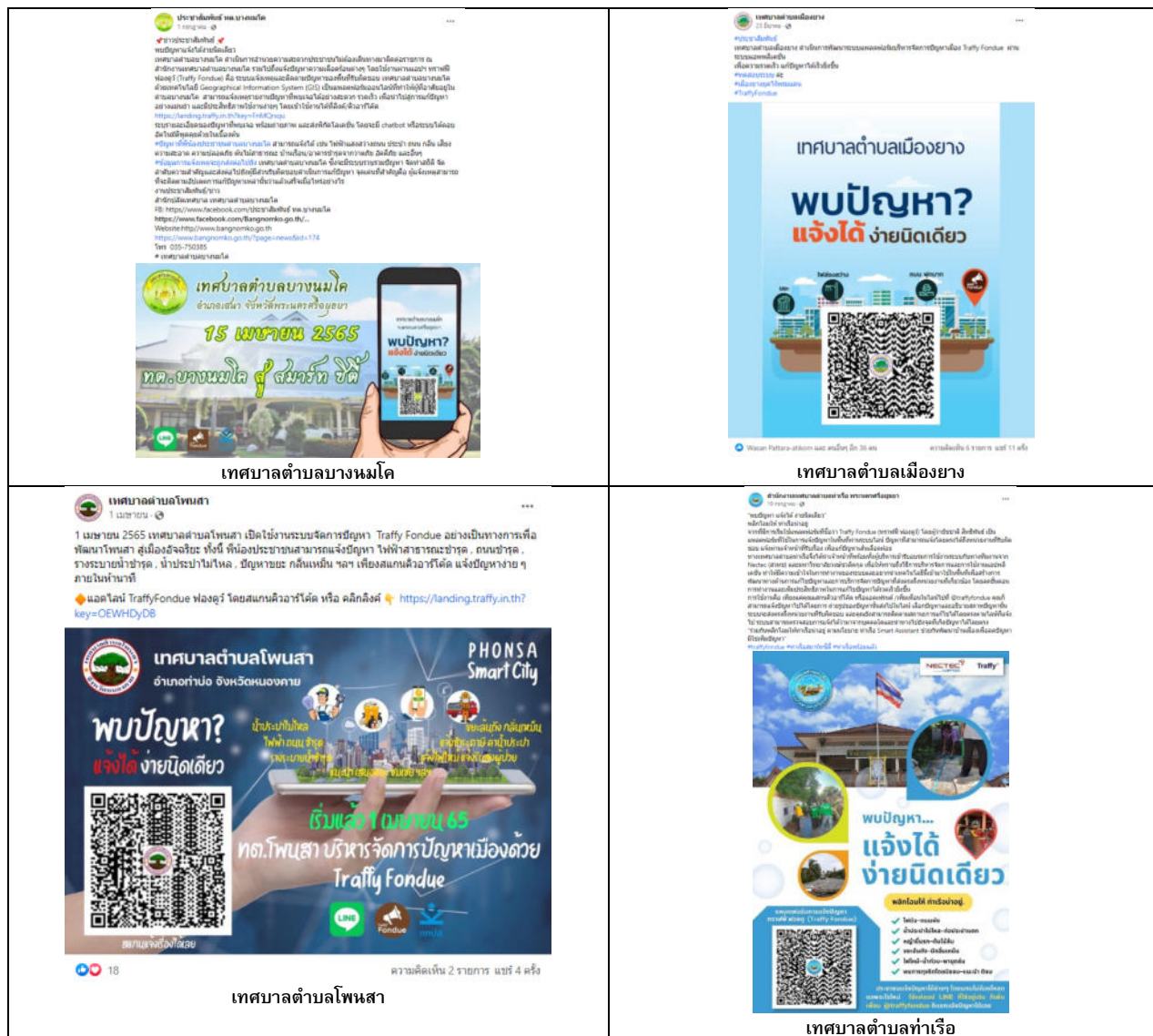
นายกเทศมนตรี อ่อนวิทย์

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเบน

4. Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหาโดยการนำ QR Code การแจ้งปัญหาของหน่วยงานไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือ เว็บไซต์

การจัด Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหา โดยหน่วยงานนำ QR Code การแจ้งปัญหาของหน่วยงาน ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานตนเอง เป็น Campaign ที่ทีมวิทยากรอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง ได้ชี้แจงแผนการดำเนินการหลังจากฝึกอบรมการใช้งานเสร็จสิ้น โดยให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ทำการดาวน์โหลด QR Code การแจ้งปัญหาของหน่วยงานตนเอง เพื่อนำไปออกแบบ Infographic ใส่รายละเอียดขั้นตอนการแจ้งปัญหา พร้อมทั้งแสดงข้อมูลหน่วยงานและรูปภาพผู้บริหาร เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และเปิดตัวให้ประชาชนรับทราบ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนแจ้งปัญหาเข้ามาในหน่วยงาน ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานตนเองแล้ว ยังสามารถนำผลการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการขอรับใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการฝึกอบรมได้อีกด้วย

ผลการจัด Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหา โดยหน่วยงานนำ QR Code การแจ้งปัญหาของหน่วยงาน ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานตนเอง แสดงรายละเอียด ดังนี้

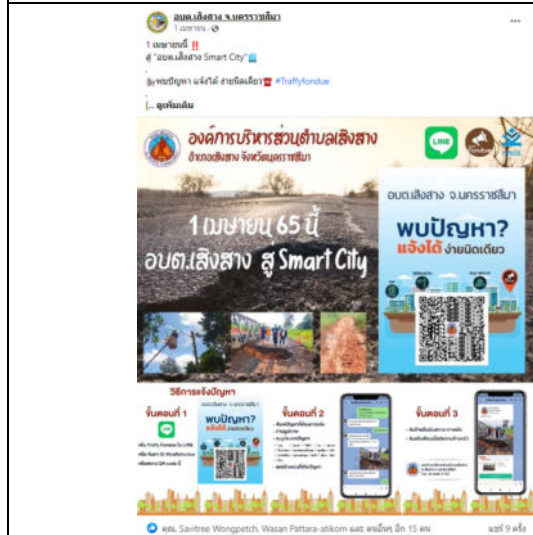




อบต.พงพระ



เทศบาลตำบลเมืองคง



อบต.เลิงสา



อบต.วังโรงใหญ่



เทศบาลตำบลขามสะแกแสง



อบต.วังโรงใหญ่



อบต.ขุนทอง



เทศบาลเมืองสีคิ้ว



เทศบาลตำบลเวียง



เทศบาลนครเกาะสมุย



อบต.เจียง



เทศบาลเมืองตะพานหิน



องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสะแก



เทศบาลเมืองตราด



เทศบาลตำบลตาแหลวใหญ่



เทศบาลตำบลคูระบุรี



เทศบาลตำบลโคกตูม



เทศบาลตำบลด่านสำโรง



สำนักงานเทศบาลตำบลท่าวังทอง ๓๑๑๒ จ.พิจิตร

3. กิจกรรม ๑

เทศบาลตำบลท่าวังทอง ขอประชาสัมพันธ์ว่า สำหรับงานแถลงผลการดำเนินงาน เทศบาลตำบลท่าวังทองของ เทศบาลตำบลท่าวังทองขอแนะนำ Traffic Foundation หน่วยงานในเครือเทศบาลท่าวังทอง นำโดย นางสาวกชกร สลักเกษมณ QR Code หรือ คลิกที่ <https://landing.traffic-thai.org/sgQ0v8ic> เพื่อเก็บข้อมูลใน LINE

จากนั้น สำหรับงานแจ้งข้อมูลใน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. แจ้งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหา ที่สนใจหรือทราบเรื่อง
2. สกรภาพรถมาลง โดยคลิกบันทึกภาพที่ตำแหน่งและเมื่อเสร็จจับ
3. เลือกประเภทของเรื่องที่จะ... **ดูเพิ่มเติม**

ประชาชนแจ้งปัญหาเมืองผ่าน



@traffifoundation

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน





Citizens

พบปัญหา?
แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว







ประเภทปัญหาที่สนใจแจ้ง

- (1) ความสะอาด
- (2) ไฟฟ้า
- (3) โครงสร้าง
- (4) ถนน
- (5) ความปลอดภัย
- (6) สิ่งแวดล้อม
- (7) การตั้งศูนย์บริการ
- (8) ขยะมูลฝอย
- (9) ความยากลำบากในการเดินทาง
- (10) ความเสียหาย
- (11) ความปลอดภัย
- (12) ความสะอาด
- (13) ความปลอดภัย
- (14) ความสะอาด






[facebook.com/traffifoundation](https://www.facebook.com/traffifoundation)

www.thaengthong.go.th

 054-432903
 
 054-432903
 
 ta@

Wisan Pattara-atikom was pattara ๓1 4 ๗

เทศบาลตำบลท่าวังทอง

เทศบาลตำบลนาข่า
27 สิงหาคม

<https://www.facebook.com/100008680898716/posts/296264989070102/?d=...>

เทศบาลตำบลนาข่า
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

พบปัญหา ?

ถนน
ไฟฟ้า
อื่น ๆ

แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว

TRAFFY FONDUE
ใจอึ้ง จวบ
สะดวก รวดเร็ว ประทับใจ

พบปัญหา? ง่ายๆ แค่ถ่ายรูป

พบปัญหา? ง่ายๆ แค่ถ่ายรูป

พบปัญหา? ง่ายๆ แค่ถ่ายรูป

พบปัญหา? ง่ายๆ แค่ถ่ายรูป

Nakha Municipality
27 สิงหาคม

ประชาชนในพื้นที่ย่อยรับแจ้ง การบริการจัดการปัญหาเมืองผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue สแกน QR Code ใช้งานApplication Line เทศบาลตำบลนาข่า อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ... ดูเพิ่มเติม

เทศบาลตำบลนาข่า

[illegible]



เทศบาลตำบลพญา
12 ตุลาคม ๒๕๖๒

เจ้... แจ้... จบ... ด้วย Traffic Fondue
เพื่อทุกท่านสแกน QR CODE หน่วยงาน ท่านก็สามารถแจ้งปัญหาเข้ามาถึงเทศบาลตำบลพญาและขอการตอบ
กลับจากเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นๆ นะคะ

SMART CITY



TRAFFY FONDUE แอปพลิเคชันแจ้งปัญหา บอกก็ได้อีวา ... ดีกว่าร่วม 100 ก็ือ

- ✔️ สแกน QR CODE ประจำหน่วยงาน
- ✔️ คุยกับ LINE Chatbot
- ✔️ รับป้ายยืนยันสถานะการแจ้ง
- ✔️ รับแจ้งเตือนเมื่อมีความก้าวหน้า



พจ - พจจ - พจจ - เพื่อเราเทศบาลตำบลพญา

เทศบาลตำบลพญาได้มุ่งพัฒนาเมืองให้เป็นเมืองอัจฉริยะ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการเมือง
เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยว

สำนักงานเทศบาลตำบลพญา โทร. 0-4546-31011 โทรสาร 0-4546-31012 www.traffafondue.go.th



16

ความคิดเห็น 3 รายการ แชร์ 2 ครั้ง

เทศบาลตำบลพญา

เทศบาลตำบลพัฒนานิคม 16 สิงหาคม 2562

ข่าวประชาสัมพันธ์ **NEWS**

Taffry Fondue ระบบจัดการปัญหาเหมือง

เทศบาลตำบลพัฒนานิคม
ได้พัฒนาระบบจัดการ
ปัญหาเหมืองด้วย
ใช้ระบบจัดการ
ปัญหาเหมืองด้วย
ใช้ระบบจัดการ
ปัญหาเหมืองด้วย
ใช้ระบบจัดการ
ปัญหาเหมืองด้วย
ใช้ระบบจัดการ
ปัญหาเหมืองด้วย

ภายใน 5 นาที

การเข้าใช้งาน
ระบบจัดการปัญหา
Taffry Fondue

เทศบาลตำบลพัฒนานิคม
แจ้งด้วย
พบปัญหา?
แจ้งได้ ง่ายด้วยวีdeo

QR code for more information

Facebook logo



เทศบาลตำบลลาดยาว



เทศบาลตำบลเวียงตาล



เทศบาลตำบลสามชุก



เทศบาลตำบลแสงหา



เทศบาลตำบลหนองเบน



เทศบาลตำบลแหลมทอง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

แจ้ง เลื่อน 10

Traffy Fondue แอปพลิเคชันจัดการปัญหา แจ้งเตือน แจ้งเตือน

แอปพลิเคชัน Traffy Fondue แอปพลิเคชันจัดการปัญหา แจ้งเตือน แจ้งเตือน

สามารถแจ้งการขอความช่วยเหลือทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โทรแจ้ง 036-833369 และทำการขอความช่วยเหลือทางออนไลน์ได้

คุณก้องเกียรติ

เมืองน่าอยู่.. Traffy Fondue

อบจ.นครสวรรค์

เปิดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งปัญหา

เพียงเพิ่ม "Traffy Fondue" เป็นเพื่อนใน LINE ค้นหา @traffyfondue หรือ สแกน QR Code

Worran Pattana-akkom และคณะ 25 ธ.ค. 2565

ดาวน์โหลด 2 รายการ 1 ครั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

แจ้ง เลื่อน 10

Traffy Fondue แอปพลิเคชันจัดการปัญหา แจ้งเตือน แจ้งเตือน

แอปพลิเคชัน Traffy Fondue แอปพลิเคชันจัดการปัญหา แจ้งเตือน แจ้งเตือน

สามารถแจ้งการขอความช่วยเหลือทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โทรแจ้ง 036-833369 และทำการขอความช่วยเหลือทางออนไลน์ได้

คุณก้องเกียรติ

เมืองน่าอยู่.. Traffy Fondue

อบจ.นครสวรรค์

เปิดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งปัญหา

เพียงเพิ่ม "Traffy Fondue" เป็นเพื่อนใน LINE ค้นหา @traffyfondue หรือ สแกน QR Code

Worran Pattana-akkom และคณะ 25 ธ.ค. 2565

ดาวน์โหลด 2 รายการ 1 ครั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด

24 ธันวาคม 2018

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Traffy Fondue) โดยแอปพลิเคชันนี้ ทำมาเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาขอติดตามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

วิธีการเข้าใช้

1. โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ใน Play Store
2. สมัครสมาชิก โดยระบบ ... ดูเพิ่มเติม

3

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด

24 ธันวาคม 2018

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Traffy Fondue) โดยแอปพลิเคชันนี้ ทำมาเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาขอติดตามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

วิธีการเข้าใช้

1. โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ใน Play Store
2. สมัครสมาชิก โดยระบบ ... ดูเพิ่มเติม

3

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนศรี

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

23 ธันวาคม 2018

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Traffy Fondue) โดยแอปพลิเคชันนี้ ทำมาเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาขอติดตามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

วิธีการเข้าใช้

1. โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ใน Play Store
2. สมัครสมาชิก โดยระบบ ... ดูเพิ่มเติม

เมืองน่าอยู่.. Traffy Fondue

อบจ.นครสวรรค์

เปิดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งปัญหา

เพียงเพิ่ม "Traffy Fondue" เป็นเพื่อนใน LINE ค้นหา @traffyfondue หรือ สแกน QR Code

Worran Pattana-akkom และคณะ 25 ธ.ค. 2565

ดาวน์โหลด 2 รายการ 1 ครั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

23 ธันวาคม 2018

แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Traffy Fondue) โดยแอปพลิเคชันนี้ ทำมาเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาขอติดตามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

วิธีการเข้าใช้

1. โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ใน Play Store
2. สมัครสมาชิก โดยระบบ ... ดูเพิ่มเติม

เมืองน่าอยู่.. Traffy Fondue

อบจ.นครสวรรค์

เปิดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งปัญหา

เพียงเพิ่ม "Traffy Fondue" เป็นเพื่อนใน LINE ค้นหา @traffyfondue หรือ สแกน QR Code

Worran Pattana-akkom และคณะ 25 ธ.ค. 2565

ดาวน์โหลด 2 รายการ 1 ครั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางาม

ประชาชนแจ้งปัญหาเมืองผ่าน @trafffundue

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน

1. สแกน QR Code
2. ใช้ LINE Chatbot
3. ใช้แอปพลิเคชัน
4. ส่งภาพถ่าย

พบปัญหา? แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว

ประเภทปัญหาที่แจ้งได้

- 1) ความสะอาด
- 2) ไฟฟ้า
- 3) ไฟถนนเสีย
- 4) ถนน กว้างเกินไป
- 5) อาคารสถานที่ชำรุด
- 6) อุปกรณ์จราจรชำรุด
- 7) จุดเสี่ยง
- 8) สาธารณภัย: บ้านเรือน ไฟไหม้ เหมือง
- 9) ต้นไม้ล้ม เสาไฟฟ้าหัก
- 10) ปัญหาขยะมูลฝอย
- 11) ความช่วยเหลือ
- 12) สุขภาพ
- 13) อื่นๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

www.thauidom.go.th

037-247-890

037-247-891

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

เจ้า-แจ้ง-จบ

แค่ปลายนิ้ว

ร้องเรียนได้จบ

ด้วย Traffy Fundue

วิธีการแจ้งปัญหา @trafffundue

1. สแกน QR Code

2. ใช้ LINE Chatbot

3. ใช้แอปพลิเคชัน

4. ส่งภาพถ่าย

องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่

www.bangyue.go.th

037-247-890

037-247-891

องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่

ประชาชนแจ้งปัญหาเมืองผ่าน @trafffundue

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน

1. สแกน QR Code
2. ใช้ LINE Chatbot
3. ใช้แอปพลิเคชัน
4. ส่งภาพถ่าย

พบปัญหา? แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว

ประเภทปัญหาที่แจ้งได้

- 1) ความสะอาด
- 2) ไฟฟ้า
- 3) ไฟถนนเสีย
- 4) ถนน กว้างเกินไป
- 5) อาคารสถานที่ชำรุด
- 6) อุปกรณ์จราจรชำรุด
- 7) จุดเสี่ยง
- 8) สาธารณภัย: บ้านเรือน ไฟไหม้ เหมือง
- 9) ต้นไม้ล้ม เสาไฟฟ้าหัก
- 10) ปัญหาขยะมูลฝอย
- 11) ความช่วยเหลือ
- 12) สุขภาพ
- 13) อื่นๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

www.phothong.go.th

042-483033

042-483034

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

เจ้า-แจ้ง-จบ

แค่ปลายนิ้ว

ร้องเรียนได้จบ

ด้วย Traffy Fundue

วิธีการแจ้งปัญหา @trafffundue

1. สแกน QR Code

2. ใช้ LINE Chatbot

3. ใช้แอปพลิเคชัน

4. ส่งภาพถ่าย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

www.maekhami.go.th

037-247-890

037-247-891

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

ประชาชนแจ้งปัญหาเมืองผ่าน @trafffundue

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน

1. สแกน QR Code
2. ใช้ LINE Chatbot
3. ใช้แอปพลิเคชัน
4. ส่งภาพถ่าย

พบปัญหา? แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว

ประเภทปัญหาที่แจ้งได้

- 1) ความสะอาด
- 2) ไฟฟ้า
- 3) ไฟถนนเสีย
- 4) ถนน กว้างเกินไป
- 5) อาคารสถานที่ชำรุด
- 6) อุปกรณ์จราจรชำรุด
- 7) จุดเสี่ยง
- 8) สาธารณภัย: บ้านเรือน ไฟไหม้ เหมือง
- 9) ต้นไม้ล้ม เสาไฟฟ้าหัก
- 10) ปัญหาขยะมูลฝอย
- 11) ความช่วยเหลือ
- 12) สุขภาพ
- 13) อื่นๆ

เทศบาลตำบลเกาะช้าง

www.kochang.go.th

037-247-890

037-247-891

เทศบาลตำบลเกาะช้าง

ประชาชนแจ้งปัญหาเมืองผ่าน @trafffundue

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน

1. สแกน QR Code
2. ใช้ LINE Chatbot
3. ใช้แอปพลิเคชัน
4. ส่งภาพถ่าย

พบปัญหา? แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว

ประเภทปัญหาที่แจ้งได้

- 1) ความสะอาด
- 2) ไฟฟ้า
- 3) ไฟถนนเสีย
- 4) ถนน กว้างเกินไป
- 5) อาคารสถานที่ชำรุด
- 6) อุปกรณ์จราจรชำรุด
- 7) จุดเสี่ยง
- 8) สาธารณภัย: บ้านเรือน ไฟไหม้ เหมือง
- 9) ต้นไม้ล้ม เสาไฟฟ้าหัก
- 10) ปัญหาขยะมูลฝอย
- 11) ความช่วยเหลือ
- 12) สุขภาพ
- 13) อื่นๆ

เทศบาลตำบลโคกสำโรง

www.koksangro.go.th

037-247-890

037-247-891

เทศบาลตำบลโคกสำโรง

5.Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาหลังการอบรม โดยการให้รางวัลผู้ได้คะแนนสูงสุดในการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งาน

เพื่อส่งเสริมการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาหลังการอบรม โดยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดในการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งาน อีกทั้งเพื่อประเมินผลความรู้ความเข้าใจในระหว่างการอบรม และการนำแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองไปใช้งานในหน่วยงานของตนเอง จึงได้จัดทำแบบทดสอบหลังการอบรมขึ้น จำนวน 10 ข้อคำถาม (แบบสอบถามหลังการอบรม <https://forms.gle/B7pxh3RnVAvFeVRA7>) และได้้นำแบบสอบถามหลังการฝึกอบรมไปเริ่มใช้ เมื่อวันที่ 25 พ.ย. 2565 ในการจัดอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สำหรับจังหวัดลำพูน ณ กัสซัลขุนตาล จังหวัดลำพูน มีหน่วยงานเข้าร่วมอบรม จำนวน 104 หน่วยงาน ผู้เข้าอบรมกว่า 118 คน จาก อบต. เทศบาล ส่วนงานราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจังหวัด โดยมี นายสันติธร ยิ้มละมัย ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน เป็นประธานเปิดการอบรม ซึ่งเป็นการ Kickoff การใช้งาน Traffy Fondue 100% ทั้งจังหวัด สำหรับการอบรมการใช้งานในจังหวัดอื่นๆ จะดำเนินการ Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาหลังการอบรม โดยการให้รางวัลผู้ได้คะแนนสูงสุดในการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งานต่อไป

ผลการทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งานจังหวัดลำพูน พบว่า มีผู้ตอบแบบทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งาน จำนวน 64 คน จาก 118 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ค่าเฉลี่ยคะแนนที่ตอบคำถามถูกต้องเท่ากับ 8.48 จาก 10 คะแนน ค่าคะแนนที่ผู้ตอบแบบทดสอบส่วนใหญ่ตอบคำถามได้ถูกต้องหรือค่ามัธยฐานเท่ากับ 9 คะแนน ช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 6 – 10 คะแนน โดยมีผู้ตอบแบบทดสอบได้ 10 คะแนน จำนวน 11 คน ได้ 9 คะแนน จำนวน 26 คน ได้ 8 คะแนน จำนวน 14 คน ได้ 7 คะแนน จำนวน 9 คน ได้ 6 คะแนน จำนวน 4 คน

ดังนั้น จึงมอบรางวัลถุงผ้า Traffy และแผ่นพับ Traffy Fondue พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่ สำหรับผู้ทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งาน ได้คะแนนสูงสุด 10 คะแนน จำนวน 11 คน ดังนี้ 1) เทศบาลตำบลแม่แรง นายปรัชญา ปั่นชัย 2) สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดลำพูน นายธนนทร ทองพันธ์ุ 3) นายธนนทร ทองพันธ์ุ นายธนนทร ทองพันธ์ุ 4) เทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง ศิริจันทร์ญา อนุพงศ์ 5) เทศบาลตำบลทากาศเหนือ นายมานพ คารินทา 6) เทศบาลตำบลหนองยวง จีราวัฒน์ คำใหม่ 7) เทศบาลตำบลศรีเตี้ย รัฐศาสตร์ กันทะทิพย์ 8) รัฐศาสตร์ กันทะทิพย์ นางสาวกัลยกร อินิยา 9) เทศบาลตำบลดงดำ เทศบาลตำบลดงดำ 10) แขวงทางหลวงลำพูน จีราวรรณ จุลธง และ 11) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตุ้ม นางสาวปิยนุช กำทอง



6. Campaign ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาสำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด โดยจังหวัดจัดประกวดแข่งขัน ยกย่องชมเชย ให้ใบประกาศนียบัตรหรือโล่รางวัลกับหน่วยงานดีเด่น

เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2566) ที่ห้องแกล่งข้าว อว. ชั้น 1 อาคารพระจอมเกล้า กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ถ.พระรามที่ 6 กรุงเทพฯ : นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นประธานในพิธีมอบเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน” ให้กับ 190 หน่วยงาน ทั้งในระดับจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยมี รองศาสตราจารย์ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร บรรยายพิเศษในหัวข้อ “การขับเคลื่อนการใช้งาน Traffy Fondue แก้ไขหาระดับ เส้นเลือดฝอย กรุงเทพมหานคร” พร้อมด้วย ศาสตราจารย์ชูกิจ ภูมิปัญญาพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) นายวสันต์ ภัทรอริคม ผู้อำนวยการหน่วยบริการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง สวทช. ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มทราฟฟี ฟองดูว์ ร่วมพิธีมอบประกาศเกียรติบัตร



วิดีโอบันทึกพิธีมอบประกาศเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน” ดูได้ที่ <https://youtu.be/OqF97gEWjws?si=HuumlRwa4uvAXqPG>

ภาคผนวก ก.

รายงานผลการจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 ครั้ง ครั้งละ 30-100 คน ผลการดำเนินงาน มีดังนี้

1.1 จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2565 โดยร่วมกับสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ร่วมสัมมนาอบรมจำนวน 160 คน เพื่อประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครและการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue **ดังแสดงในภาคผนวก ก-1.**

1.2 จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2565 โดยร่วมกับสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ณ ห้องประชุมสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครราชสีมา ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สำหรับผู้บริหารของจังหวัดนครราชสีมา โดยมีนายชินทร์ ทองสุข รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการเข้าร่วมอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครราชสีมา และปลัดอำเภอ นายอำเภอ ผู้แทนทั้ง 32 อำเภอ เข้าร่วมการประชุมดังกล่าวด้วย **ดังแสดงในภาคผนวก ก-2.**

1.3 จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2565 โดยร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า มีกิจกรรมการสัมมนากลุ่มย่อยให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เรื่อง “เมืองอัจฉริยะที่ช่วยยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน” (Traffy Fondue) มีวิทยากร คือ ดร.วสันต์ ภัทรอริคม หัวหน้าทีมวิจัยระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ในการสัมมนาได้บรรยายเกี่ยวกับ “เมืองอัจฉริยะ” ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความท้าทายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง เพราะในยุคปัจจุบันมีความต้องการที่แตกต่างหลากหลาย อีกทั้งยังต้องสนองตอบด้วยความสะดวกรวดเร็วและทันใจ ดังนั้น ทิศทางการจัดบริการสาธารณะในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นการออกแบบที่ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง ร่วมกับการประยุกต์เทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะ ภายใต้แนวคิดการพัฒนา เมืองน่าอยู่ เมืองทันสมัย ให้ประชาชนในเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข อย่างยั่งยืน โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมเสวนาในครั้งนี้กว่า 40 คน **ดังแสดงในภาคผนวก ก-3.**

1.4 จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2566 โดยร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดกิจกรรมเสวนา KM Online หัวข้อ “Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ยกระดับบริการตอบโต้ภัยบริหารเชิงพื้นที่” ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Facebook Live และ YouTube Live สำนักงาน ก.พ.ร.) มีนายไมตรี อินทุสุต เป็นประธานกล่าวเปิดงาน พร้อมด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ดร.วสันต์ ภัทรอริคม หัวหน้าทีมพัฒนา Traffy Fondue นายสันติธร ยิ้มละมัย ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน นายแพทย์ชูชาติ นิวิธินา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลอง อ.เมืองฯ จังหวัดภูเก็ต และนายเทพพร จำปานวน นายกเทศมนตรีตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดมาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมเสวนาในครั้งนี้กว่า 2,000 คน ซึ่งมาจากหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ จังหวัด อำเภอ ท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และผู้สนใจทั่วไป **ดังแสดงในภาคผนวก ก-4.**

ภาคผนวก ก-1.

การจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2565 โดยร่วมกับสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ณ ห้องรัตนโกสินทร์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร

ผลการจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 1 โดยร่วมกับสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ณ ห้องรัตนโกสินทร์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียด ดังนี้

เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2565 เวลา 09.00 น. นายศานนท์ หวังสร้างบุญ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นประธานการประชุมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) โดยมี ดร.วันดี ภัทรอธิคม นักวิจัยอาวุโสประจำศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) และคณะวิทยากร ร่วมให้ความรู้ ณ ห้องรัตนโกสินทร์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร เสาชิงช้า เขตพระนคร โดยมีคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายปกครอง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องร่วมประชุม

นายศานนท์ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญปัญหาโครงสร้างของเมืองในระดับเส้นเลือดฝอยเป็นปัญหาที่ต้องเจอในทุก ๆ วัน เช่น พุดบาทไม่เรียบ แสงสว่างไม่เพียงพอ ขยะไม่มีคนเก็บ เป็นต้น โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ผ่านแพลตฟอร์ม ทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) เพื่อให้ประชาชนร่วมรายงานปัญหาที่พบในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานต่าง ๆ สามารถรับทราบข้อร้องเรียนได้ทันที ซึ่งเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาลงมือเรียบร้อยแล้วสามารถแจ้งผลกลับไปยังประชาชนให้รับทราบได้โดยตรงและรวดเร็ว ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจการดำเนินการให้กับหน่วยงานกรุงเทพมหานครตามแนวทางดังกล่าว จึงได้จัดการอบรมในวันนี้ขึ้น โดยผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากทุกสำนัก และทุกสำนักงานเขต รวมจำนวน 160 คน

“ทราฟฟี่ฟองดูว์” (Traffy Fondue) เป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ พัฒนาขึ้นโดยทีมนักวิจัยประจำศูนย์เนคเทค สวทช. และเปิดให้ใช้งานตั้งแต่ มิ.ย. 2561 โดยประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความสะอาด ปัญหาทางเท้า ไฟส่องสว่าง หรือถนนชำรุด โดยเป็นการแจ้งปัญหาในรูปแบบที่มีข้อมูลเพียงพอให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที เช่น มีภาพถ่าย และตำแหน่งบนแผนที่ ขณะเดียวกันหน่วยงานที่รับผิดชอบก็สามารถให้ข้อมูลและอัปเดตสถานการณ์การแก้ไขปัญหาสื่อสารกลับมาให้แก่ประชาชนได้ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ว่าฯ ยังมีระบบบริหารจัดการและติดตามปัญหา บริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและกำลังคน ซึ่งหน่วยงานของรัฐและเอกชนสามารถตั้งกลุ่มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาของตนเองได้อีกด้วย

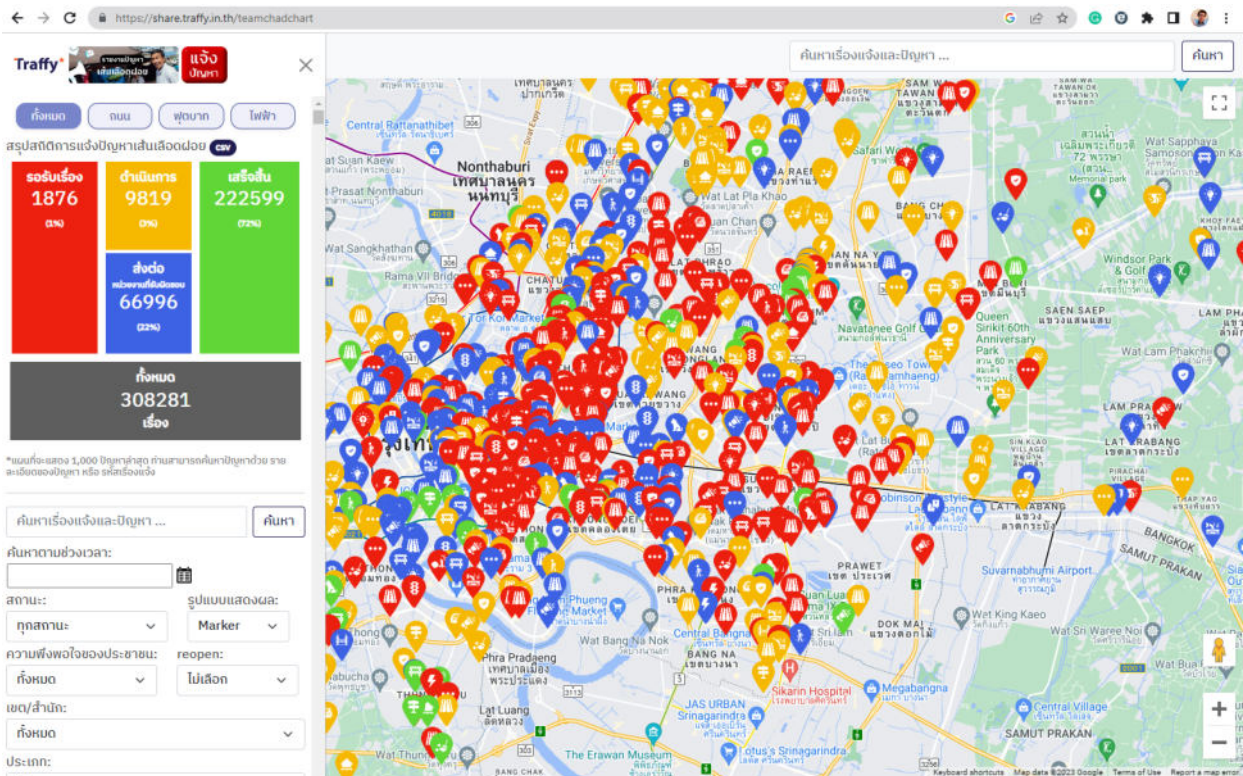
รองผู้ว่าฯกทม. กล่าวว่า สำหรับปัญหาการใช้งาน มี 3 เรื่อง คือ 1. การประสานงานกับหน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานที่ กทม. ดูแลโดยตรง ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นและแยกหมวดหมู่ให้ชัดเจน 2. เรื่องระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งได้เน้นย้ำว่าระยะเวลาดำเนินการทุกขั้นตอนต้องเร็วขึ้น 3. เรื่องทุจริต บางเรื่องมีการระบุข้อมูลส่วนบุคคล จึงต้องแยกหมวดออกมา และเชื่อมต่อแอปพลิเคชันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ “เราจะดูแลเส้นเลือดฝอยไม่ได้ถ้าเราไม่รู้ว่ามีปัญหาอยู่ไหน คนที่รู้ปัญหาดีที่สุดก็คือประชาชน ผมว่าเจ้าหน้าที่มีหน้าที่จัดหาเครื่องมือ น้อมรับนำไปแก้ไข รวบรวมข้อมูลปัญหาและความคิดเห็นที่ประชาชนแจ้งเข้ามา ผมว่าเป็นวิธีการที่ไม่ได้ใช้แค่เรื่องนี้ ใช้ได้กับทุกเรื่อง ทุกนโยบาย” รองผู้ว่าฯ ศานนท์ กล่าวเพิ่มเติม

ในระหว่างการอบรมนายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้โทรศัพท์ออนไลน์ผ่านระบบทางไกลมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อร่วมประชุมพร้อมกับผู้แทนสำนักงานเขต 50 เขต และผู้เข้ารับการอบรมด้วย โดยกล่าวว่า การนำระบบทราฟฟี่ฟองดูว์มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน นับเป็นการปฏิวัติรูปแบบการให้บริการของระบบราชการ ในอนาคตรูปแบบการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ จะมีมากขึ้น ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเป็นระบบจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น และเหนื่อยน้อยลงด้วย

ภาพบรรยากาศในงานอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 1





สำหรับสถานะการดำเนินการระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ ตั้งแต่วันที่ 29 พ.ค.-18 มิ.ย. 66 พบว่า ทุกสำนักงานเขตได้มีการเข้าระบบครบ 100% โดยมีการศึกษาการทำงานของระบบด้วยตนเอง และสอบถามผ่านทางไลน์/โทรศัพท์ จากจำนวนเรื่องร้องเรียนเริ่มต้น 1,300 เรื่อง ปัจจุบัน 308,281 เรื่อง เพิ่มขึ้น 237 เท่า (ข้อมูล ณ วันที่ 18/6/66) โดยในวันที่ 8 มิ.ย. 65 รับเรื่องสูงสุด 2,300 เรื่อง เบื้องต้นพบว่า มีเสียงชื่นชมจากประชาชนในการดำเนินงานแก้ไข โดยมีการแชร์เรื่องราวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ จำนวนมาก

ภาคผนวก ก-2.

จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2565 โดยร่วมกับสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ณ ห้องประชุมสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครราชสีมา

ผลการจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2565 โดยร่วมกับสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ณ ห้องประชุมสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครราชสีมา ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียด ดังนี้

เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2565 จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สำหรับผู้บริหารของจังหวัดนครราชสีมา โดยมีนายชินทร์ ทองสุข รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการเข้าร่วมอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครราชสีมา และปลัดอำเภอ นายอำเภอ ผู้แทนทั้ง 32 อำเภอ เข้าร่วมการประชุมดังกล่าวด้วย แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เป็นแพลตฟอร์มรับเรื่องแจ้งและบริหารจัดการปัญหา ช่วยลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหา โดยประชาชนสามารถแจ้งปัญหาและติดตามความก้าวหน้าการแก้ปัญหาผ่าน Line Application ด้วยเทคโนโลยี Chatbot ผู้บริหารหน่วยงานหรือท้องถิ่นสามารถเห็นภาพรวมของปัญหา โดยแสดงข้อมูลทางสถิติเพื่อใช้วางแผนและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Smart Government)

ทั้งนี้จังหวัดนครราชสีมาได้มีนโยบายให้ทุกภาคส่วนใช้แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อพัฒนาให้เมืองมีความน่าอยู่ มีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการเมืองให้มีการบูรณาการสาธารณสุข โภค รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนผ่านสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา (แผน 20 ปี) "โคราชเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีความสุข มั่นคง ยั่งยืน" โดยการประชุมครั้งนี้ได้มีการแนะนำโครงการขยายผลการใช้งานแพลตฟอร์มดังกล่าว ฯ และความร่วมมือระหว่างศูนย์ฝึกอบรม ม.วงษ์สวัสดิ์กุล และ ดร.วสันต์ ภัทร อธิคม บรรยายผ่านระบบ Online เกี่ยวกับการใช้งานแพลตฟอร์มฯ สำหรับผู้บริหาร



ภาคผนวก ก-3. จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2565 โดยร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า
--

ผลการจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2565 โดยร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า มีรายละเอียด ดังนี้

เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2565 : เนื่องในโอกาสครบรอบ 24 ปีแห่งการสถาปนาสถาบันพระปกเกล้า วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น ร่วมกับ สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย และมูลนิธิ

ริดิช เนามัน แห่งประเทศไทย จัดโครงการเวทีท้องถิ่นไทย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2565 “Change Change Change เมืองเปลี่ยน ประเทศเปลี่ยน” ณ ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ

นอกจาก กิจกรรมการปาฐกถาพิเศษ โดยผู้ว่ากทม.แล้ว ยังมีกิจกรรมการสัมมนากลุ่มย่อยที่น่าสนใจโดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 “เมืองอัจฉริยะที่ช่วยยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน” (Traffy Fondue) มีวิทยากร คือ ดร.วสันต์ ภัทร อธิคม หัวหน้าทีมวิจัยระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nectec)

เมืองอัจฉริยะ เป็นประเด็นที่มีความท้าทายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง เพราะในยุคปัจจุบันมีความต้องการ ที่แตกต่างหลากหลาย อีกทั้งยังต้องสนองตอบด้วยความสะดวก รวดเร็วและทันใจ ดังนั้น ทิศทางการจัดบริการสาธารณะในปัจจุบัน จึงมุ่งเน้นการออกแบบที่ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง ร่วมกับการประยุกต์เทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศและการ สื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะ ภายใต้แนวคิดการพัฒนา เมืองน่าอยู่ เมืองทันสมัย ให้ ประชาชนในเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข อย่างยั่งยืน

ภาพบรรยากาศในงานอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 3



ภาคผนวก ก-4.

จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2566 โดยร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดกิจกรรมเสวนา KM Online หัวข้อ “Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ยกระดับบริการตอบโจทยบริหารเชิงพื้นที่” ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Facebook Live และ YouTube Live สำนักงาน ก.พ.ร.)

ผลการจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2566 โดยร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดกิจกรรมเสวนา KM Online หัวข้อ “Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ยกระดับบริการตอบโจทยบริหารเชิงพื้นที่” ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Facebook Live และ YouTube Live สำนักงาน ก.พ.ร.) มีผู้ชมจำนวน 3,656 views

<https://www.youtube.com/live/G5HHkDsnMfo?feature=share>



สรุปประเด็นสาระน่ารู้กิจกรรมเสวนา KM Online ดังนี้

1. “Traffy Fondue” คือ แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง ซึ่งได้รับการพัฒนาโดยทีมนักวิจัยไทย เพื่อเป็นเครื่องมือในการรับแจ้งปัญหาของประชาชน บริหารจัดการ และติดตามการแก้ไขปัญหาได้ทุกที่ทุกเวลา และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งมีสถิติรับเรื่องร้องเรียนแล้วกว่า 300,000 เรื่อง โดยเฉพาะการจัดการสาธารณสุขโรคและโครงสร้างพื้นฐาน ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพของประชาชน
2. ปัจจุบันมีจังหวัดเข้าร่วมใช้งาน Traffy Fondue ในการรับแจ้งปัญหาของประชาชน แล้วจำนวน 10 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น พะเยา ลำพูน ปราจีนบุรี ภูเก็ต เพชรบูรณ์ สมุทรปราการ และสระบุรี
3. ตัวอย่างการใช้ Traffy Fondue เพื่อการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาในพื้นที่
 - 3.1. จังหวัดลำพูน มีหน่วยงานกว่า 100 แห่ง ทั้งส่วนราชการภูมิภาค ส่วนราชการส่วนกลางในภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ Traffy Fondue ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัดทรัพยากรในการทำงาน
 - 3.2. จังหวัดภูเก็ต การพัฒนาต่อยอดแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ให้สามารถรองรับการใช้งานของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่จังหวัดภูเก็ต รวมถึงการประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการรายงานการกระทำผิดกฎจราจร และรายงานจุดเสี่ยงทางวิศวกรรมจราจร นอกจากนี้แล้ว เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างจริงจัง ผู้ว่าราชการได้มีนโยบายให้ทุกส่วนราชการและ อปท. ในจังหวัดศึกษาและใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มดังกล่าว ซึ่งมีหน่วยงานเข้าร่วมแล้วกว่า 119 หน่วยงาน
 - 3.3. จังหวัดร้อยเอ็ด มีการนำร่องในเทศบาลตำบลอาจสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการรับแจ้งปัญหาของประชาชนในระดับชุมชนแทนการเขียนใบคำร้อง ณ สถานที่ตั้ง ทำให้ลดความล่าช้าในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาในชุมชนได้

โดยสรุป “Traffy Fondue” ถือว่าเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะนำมาใช้เพื่อเชื่อมโยงและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เพื่อเป้าหมายให้ประชาชนได้รับการบริการภาครัฐที่รวดเร็วขึ้น สะดวกขึ้น และตรงใจขึ้น

ภาพบรรยากาศในงานอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 4



ภาพบรรยากาศในงานอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ครั้งที่ 4



กิจกรรมเสวนา KM Online หัวข้อ "Traffy Fondue" มาระดมบริการตอบไขปัญหาเชิงพื้นที่

สำหรับท่านที่สนใจ สามารถดูย้อนหลังได้ที่

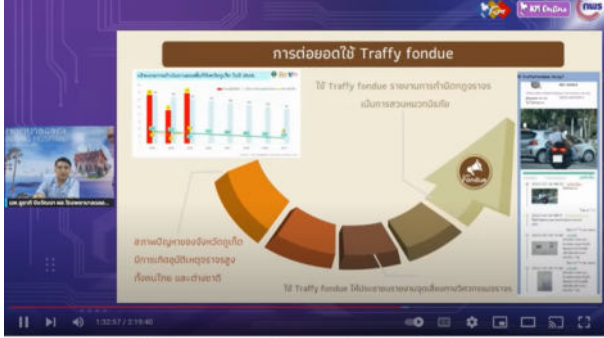
3,537 views Streamed live on May 2, 2023



กระบวนการในการรับรู้และใช้ Traffy fondue

การแจ้งเบาะแส / การตรวจสอบ / การออกใบสั่ง / การนำใบสั่งไปชำระ

3,537 views Streamed live on May 2, 2023



การด้อยข้อใช้ Traffy fondue

การแจ้งเบาะแส / การตรวจสอบ / การออกใบสั่ง

3,537 views Streamed live on May 2, 2023



การนำใช้ระบบ Traffy Fondue เพื่อการบริหารเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดย นายเทพพร จำปามาน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลอาจสามารถ

3,537 views Streamed live on May 2, 2023



ช่องทางรับเรื่องผ่านระบบฟองดูว์เทศบาลตำบลอาจสามารถ

3,537 views Streamed live on May 2, 2023



ดร. วสันต์ ภัทรอริศม หัวหน้าทีม Traffy Fondue

3,537 views Streamed live on May 2, 2023

ภาคผนวก จ.

สรุปการอบรมการใช้งานสำหรับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน รูปแบบ Onsite และ Online ผ่าน Zoom Meetings

การจัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน รูปแบบ Onsite และ Online ผ่าน Zoom Meetings จำนวน 40 รุ่น มีหน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชน เข้าร่วมอบรมรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,481 แห่ง และมีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน เข้าร่วมอบรมรวมจำนวนทั้งสิ้น 4,328 คน

สำหรับหน่วยงานประเภท อบท. เข้าร่วมอบรมดังนี้ 1) เทศบาลนคร จำนวน 18 แห่ง 2) เทศบาลเมือง จำนวน 108 แห่ง 3) เทศบาลตำบล จำนวน 588 แห่ง 4) อบต. จำนวน 889 แห่ง 5) อบจ. 22 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,625 แห่ง และผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน เข้าร่วมอบรม ดังนี้ 1) เทศบาลนคร จำนวน 42 คน 2) เทศบาลเมือง จำนวน 324 คน 3) เทศบาลตำบล จำนวน 1,055 คน 4) อบต. จำนวน 1,384 คน 5) อบจ. 92 คน รวมทั้งสิ้น 2,897 คน ดังแสดงในตารางที่ 1

สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลผลิต

- มีเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงทะเบียนในระบบ 1,603 แห่ง จากสัญญาไว้ 200 แห่ง (เพิ่มขึ้น 8 เท่า)
- มีเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร เข้าร่วมอบรมการใช้งาน 714 แห่ง จากสัญญาไว้ 80 แห่ง (เพิ่มขึ้น 8.9 เท่า)
- มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 4,328 คน จากสัญญาไว้ 1,000 คน (เพิ่มขึ้น 4.3 เท่า)
- มีผู้เข้าร่วมอบรมจาก เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร จำนวน 1,421 คน จากสัญญาไว้ 850 คน (เพิ่มขึ้น 1.6 เท่า)

สรุปการขยายผลการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ในระดับจังหวัด โดยผู้ว่าราชการจังหวัด สามารถนำ Traffy Fondue มาใช้งานในทุกหน่วยงานทั้งจังหวัดได้ เพื่อเพิ่มช่องทางใหม่ในการรับแจ้งและจัดการปัญหาที่พบ ผ่าน LINE chatbot แบบอัตโนมัติได้ สามารถติดตามการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ มีข้อมูลเมืองเชิงพื้นที่ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ บริหารจัดการปัญหาเชิงพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ ทันท่วงที จัดการปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ ทุกที่ ทุกเวลา พร้อมทั้งรายงานสถิติเชิงลึกบน Dashboard เพื่อใช้บริหารจัดการเมืองระดับจังหวัด ซึ่งที่ผ่านมาจังหวัดสนใจและเข้าใช้งาน Traffy Fondue ในทุกส่วนราชการแล้วกว่า 15 จังหวัด ได้แก่ 1) นครราชสีมา 2) อุบลราชธานี 3) ขอนแก่น 4) พะเยา 5) ลำพูน 6) ปราจีนบุรี 7) ภูเก็ต 8) เพชรบูรณ์ 9) สมุทรปราการ 10) สระบุรี 11) เชียงใหม่ 12) ลำปาง 13) สิงห์บุรี 14) ตรัง 15) นนทบุรี (อยู่ในระหว่างประสานงานจัดอบรมวันที่ 24 ตุลาคม 2566)

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนหน่วยงานที่เข้าอบรมการใช้งาน Traffy Fondue

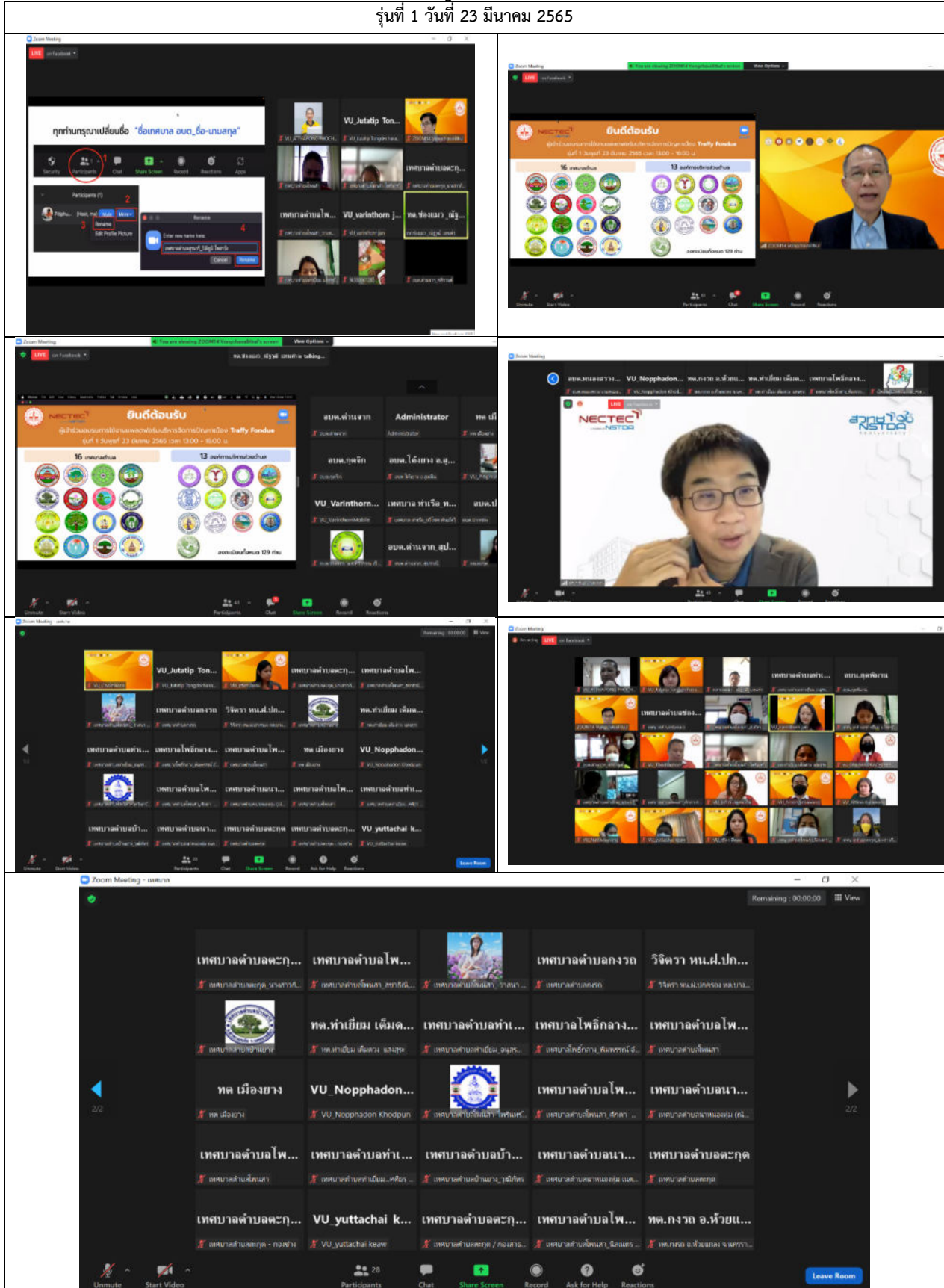
วันที่จัดอบรม	จำนวนหน่วยงาน								จำนวนผู้อบรม							
	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	อบต.	อบจ.	หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	รวมจำนวน หน่วยงาน	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	อบต.	อบจ.	หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	รวมจำนวน ผู้อบรม
รุ่นที่ 1 (23 มี.ค. 65 Online)			14	10				24			35	16				51
รุ่นที่ 2 (25 มี.ค. 65 Online)	1		7	9				17	1		16	16				33
รุ่นที่ 3 (19 พ.ค. 65 Online)			8	13				21			14	15				29
รุ่นที่ 4 (8 มิ.ย. 65) - Onsite ณ เทศบาลตำบลพุดซา			1					1			21					21
- Online ผ่าน Zoom Meetings	2	2	2	4			2	12	8	3	6	7		30	4	58
รุ่นที่ 5 (27 มิ.ย. 65) - Onsite ณ อบต.ขุนทอง			1	4				5			2	45				47
- Online ผ่าน Zoom Meetings		6	18	9		5	6	44		14	36	16		11	9	86
รุ่นที่ 6 (5 ก.ค. 65 Online)	1	8	37	24	4	45	12	131	1	20	114	52	15	140	16	358
รุ่นที่ 7 (10 ส.ค. 65 Online)	2	5	40	26	1	15	10	99	10	19	98	60	5	26	25	243
รุ่นที่ 8 (6 ก.ย. 65 Online)		2	11	2		10	6	31		7	59	8		28	10	112
รุ่นที่ 9 (27 ก.ค. 65 Online)	1	1	4	6		2	2	16	5	4	10	23		5	7	56
รุ่นที่ 10 (2 ส.ค. 65) - Onsite รร.ขวัญเรือนรีสอร์ท จ.นครราชสีมา	1	3	17	58	1			80	1	3	17	58	1			80
รุ่นที่ 11 (3 ส.ค. 65) - Onsite รร.ขวัญเรือนรีสอร์ท จ.นครราชสีมา		1	20	54				75		1	20	54				75
รุ่นที่ 12 (4 ส.ค. 65) - Onsite รร.ขวัญเรือนรีสอร์ท จ.นครราชสีมา			20	57				77			20	57				77
รุ่นที่ 13 (5 ส.ค. 65) - Onsite รร.ขวัญเรือนรีสอร์ท จ.นครราชสีมา			20	45				65			20	45				65
รุ่นที่ 14 (16 ส.ค. 65)			1	3				4			2	9				11
รุ่นที่ 15 (9 ส.ค. 65) - Onsite กองช่าง อบจ.นครราชสีมา					1			1					50			50

	จำนวนหน่วยงาน								จำนวนผู้อบรม							
วันที่จัดอบรม	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	อบต.	อบจ.	หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	รวมจำนวน หน่วยงาน	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	อบต.	อบจ.	หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	รวมจำนวน ผู้อบรม
รุ่นที่ 16 (16 ส.ค. 65) - Onsite เทศบาลเมืองสีคิ้ว		1						1		58						58
รุ่นที่ 17 (10-11 ม.ค. 66) - Onsite จ.เพชรบูรณ์		2	12	48				62		4	21	92				117
รุ่นที่ 18 (12-13 ม.ค. 66) - Onsite จ.เพชรบูรณ์		1	12	53				66		1	20	97				118
รุ่นที่ 19 (4 ต.ค. 65 Online)		1	7	8		8	1	25		1	30	32		33	1	97
รุ่นที่ 20 (20 ก.ย. 65) - Onsite การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 3 จ.นครราชสีมา						1		1						30		30
รุ่นที่ 21 (9 พ.ย. 65 Online)			7	12	1	16	1	37			27	27	2	36	1	93
รุ่นที่ 22 (25 พ.ย. 65) - Onsite จังหวัดลำพูน		1	39	17	1	47		105		2	46	18	1	54		121
รุ่นที่ 23 (14 ธ.ค. 65 Online)	1	4	18	22	2	78	2	127	1	6	43	51	4	89	2	196
รุ่นที่ 24 (15 ธ.ค. 65) - Onsite จ.ขอนแก่น	1	6	60	106	1	82		256	2	8	65	108	2	135		320
รุ่นที่ 25 (19 ธ.ค. 65) - Onsite จ.ภูเก็ต	1	2	9	8	1	95		116	2	5	11	9	1	107		135
รุ่นที่ 26 (25 ม.ค. 66 Online)	1	1	10	15	1	4	5	37	3	31	21	47	1	7	8	118
รุ่นที่ 27 (15 ก.พ. 66 Online)		4	5	2	1			12		28	20	3	1			52
รุ่นที่ 28 (28 ก.พ. 66 – 1 มี.ค. 66) - Onsite จ.สมุทรปราการ	1	7			1	53		62	1	14			3	90		108
รุ่นที่ 29 (22 มี.ค. 66 Online)		1	4	2	1	1	1	10		2	10	11	2	13	1	39
รุ่นที่ 30 (24-25 เม.ย. 66 – 1 มี.ค. 66) - Onsite จ.สระบุรี		34	4	73	1	61		173		39	4	86	1	83		213
รุ่นที่ 31 (17 พ.ค. 66 Online)	1		1	4		9	6	21	1		1	21		20	14	57

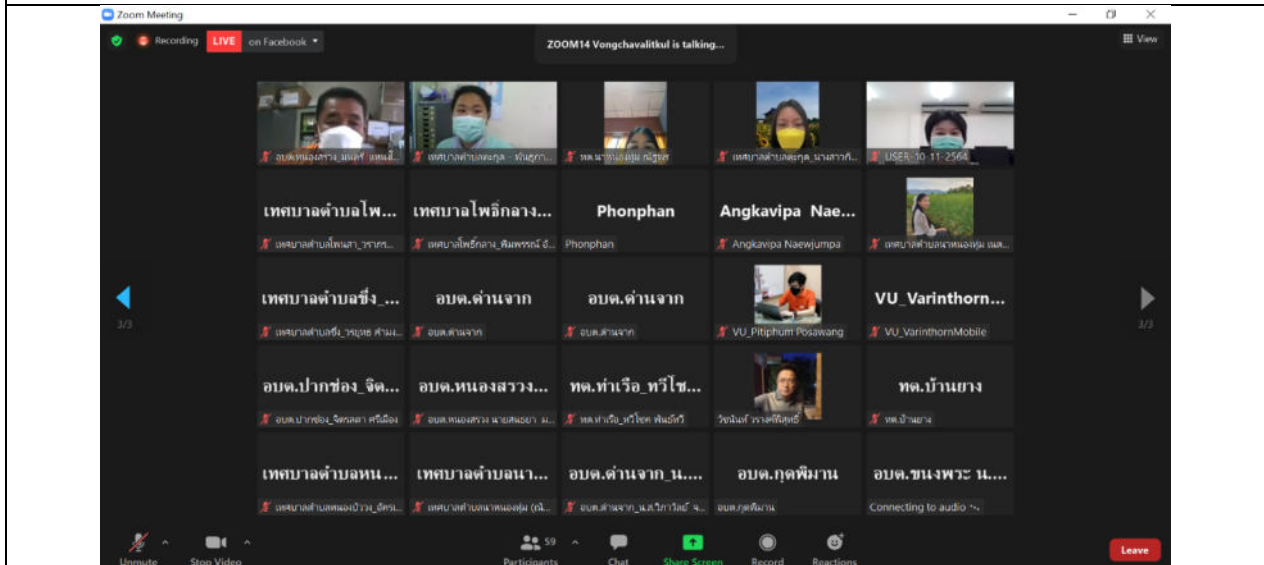
	จำนวนหน่วยงาน								จำนวนผู้อบรม									
วันที่จัดอบรม	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	อบต.	อบจ.	หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	รวมจำนวน หน่วยงาน	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	อบต.	อบจ.	หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	รวมจำนวน ผู้อบรม		
รุ่นที่ 32 วันที่ 16 มิถุนายน 2566 - Onsite จ.เชียงใหม่	1	1	104		1	37		144	1	3	106	1		51		162		
รุ่นที่ 33 วันที่ 28 มิถุนายน 2566 - Online ผ่าน Zoom Meetings		1	3	6		7		17		1	8	12		18		39		
รุ่นที่ 34 วันที่ 24 กรกฎาคม 2566 - Onsite จ.ลำปาง	1	3	32	59	1	61		157	2	3	35	67	1	68		176		
รุ่นที่ 35 วันที่ 26 กรกฎาคม 2566 - Online ผ่าน Zoom Meetings		2	4	6		3	1	16		34	26	27		9	3	99		
รุ่นที่ 36 วันที่ 23 สิงหาคม 2566 - Online ผ่าน Zoom Meetings		1	3	4		9	4	21		1	23	36		52	5	117		
รุ่นที่ 37 วันที่ 15 - 16 สิงหาคม 2566 - Onsite ศอ.บต.	1	2	2	11		11		27	2	2	2	11		19		36		
รุ่นที่ 38 วันที่ 28-29 สิงหาคม 2566 - Onsite สิงห์บุรี		2	6	28	1	75		112		5	8	31	1	79		124		
รุ่นที่ 39 วันที่ 22 กันยายน 2566 - Onsite จ.ตรัง	1	1	19	65	1	51		138	1	1	20	73	1	67		163		
รุ่นที่ 40 วันที่ 27 กันยายน 2566 - Online ผ่าน Zoom Meetings		2	6	16		9	2	35		4	18	41		22	3	88		
รวม	18	108	588	889	22	795	61		42	324	1055	1384	92	1322	109			
รวม อปท.	1,625					856			2,987					1,431				
รวมทั้งสิ้น	2,481								4,328									

ภาพบรรยากาศจัดอบรมการใช้งานสำหรับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ผ่าน Zoom Meetings

วันที่ 1 วันที่ 23 มีนาคม 2565



วันที่ 1 วันที่ 23 มีนาคม 2565



วันที่ 2 วันที่ 25 มีนาคม 2565



วันที่ 2 วันที่ 25 มีนาคม 2565

วันที่ 3 วันที่ 19 พฤษภาคม 2565

วันที่ 3 วันที่ 19 พฤษภาคม 2565



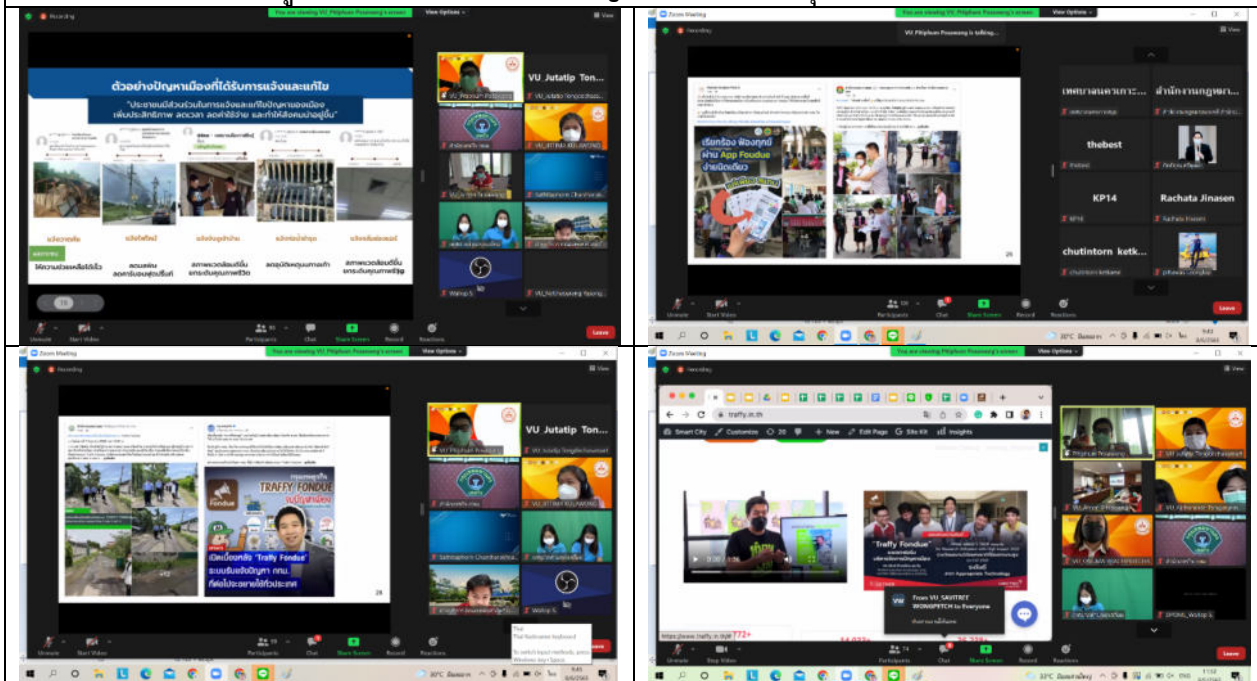
วันที่ 4 วันที่ 8 มิถุนายน 2565 รูปแบบ Onsite เทศบาลตำบลพุดซา นครราชสีมา



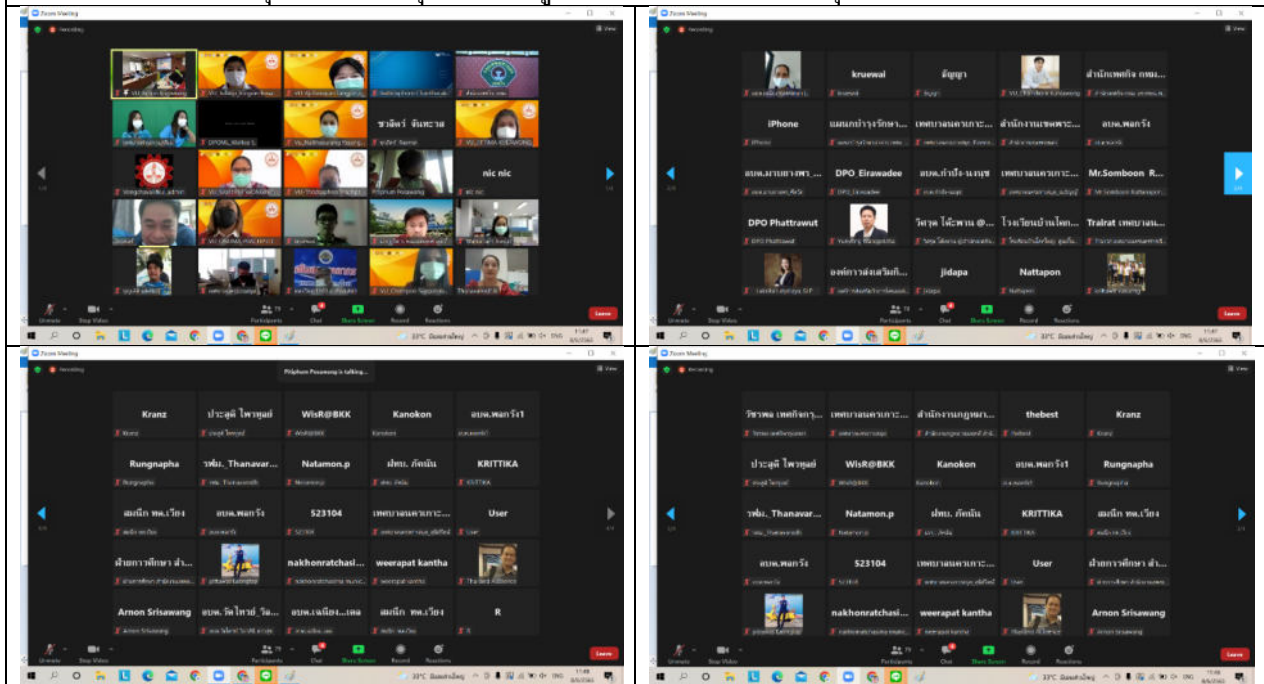
วันที่ 4 วันที่ 8 มิถุนายน 2565 รูปแบบ Onsite เทศบาลตำบลพุดซา นครราชสีมา



รูปแบบ Online ผ่าน Zoom Meetings ณ เทศบาลตำบลพุดซา นครราชสีมา



วันที่ 4 วันที่ 8 มิถุนายน 2565 รูปแบบ Onsite เทศบาลตำบลพุดซา นครราชสีมา



วันที่ 5 วันที่ 27 มิถุนายน 2565 รูปแบบ Onsite อบต.ขุนทอง นครราชสีมา



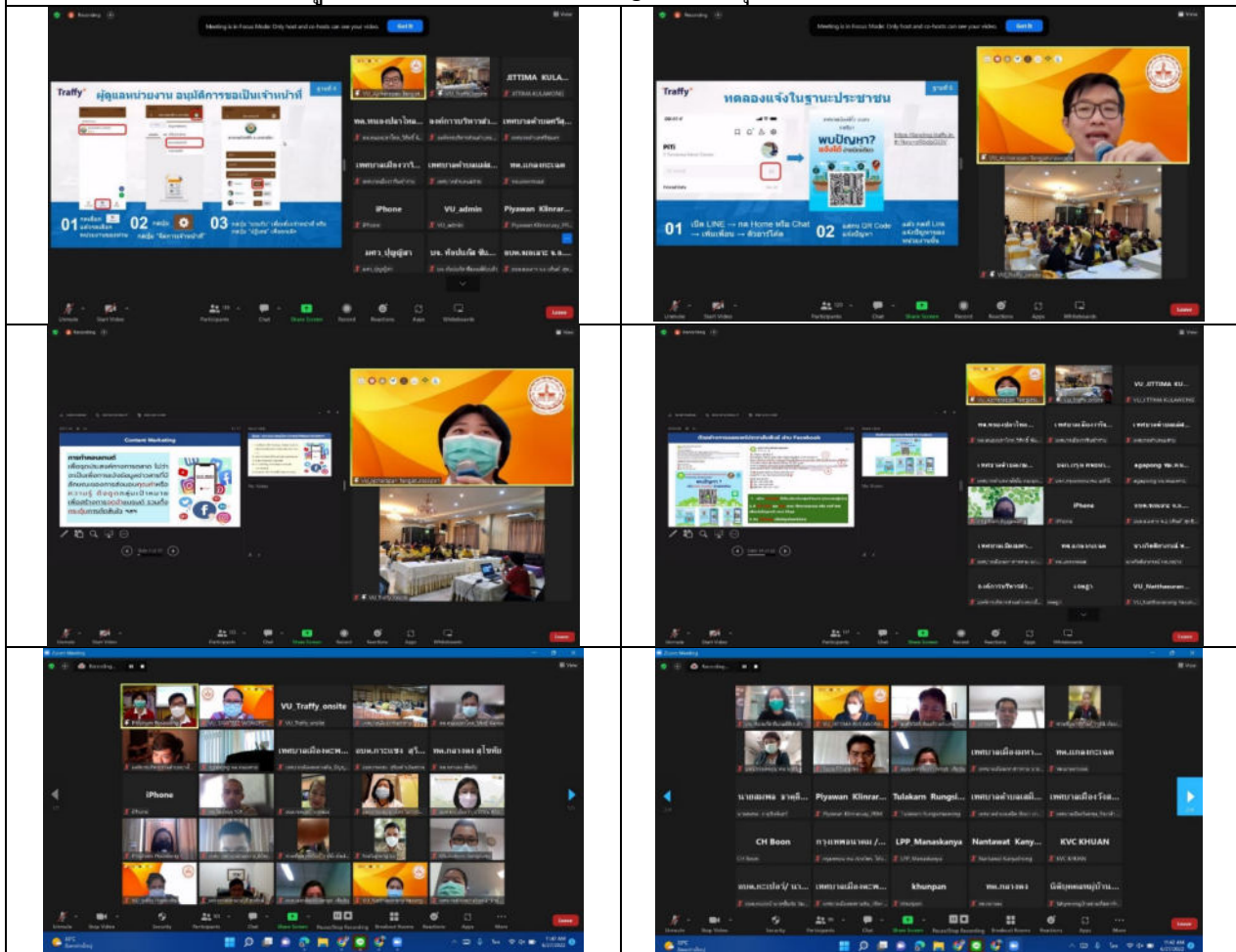
วันที่ 5 วันที่ 27 มิถุนายน 2565 รูปแบบ Onsite อบต.ขุนทอง นครราชสีมา



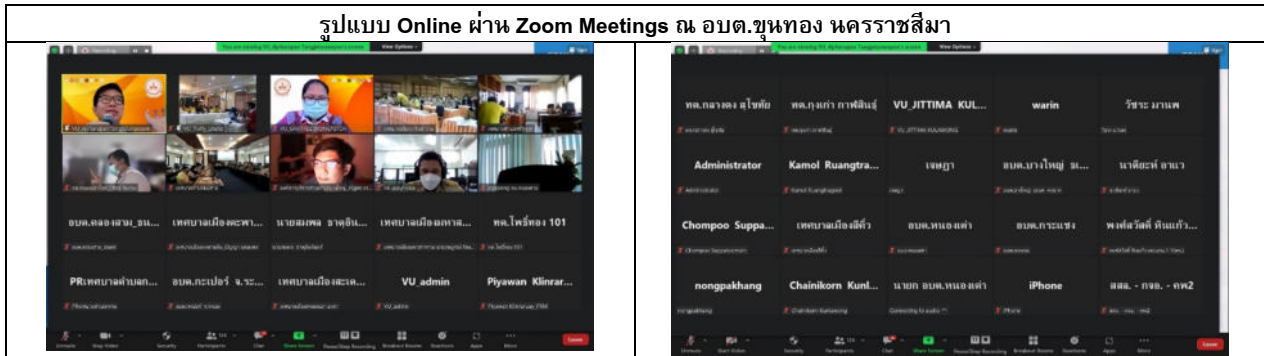
วันที่ 5 วันที่ 27 มิถุนายน 2565 รูปแบบ Onsite อบต.ขุนทอง นครราชสีมา



รูปแบบ Online ผ่าน Zoom Meetings ณ อบต.ขุนทอง นครราชสีมา



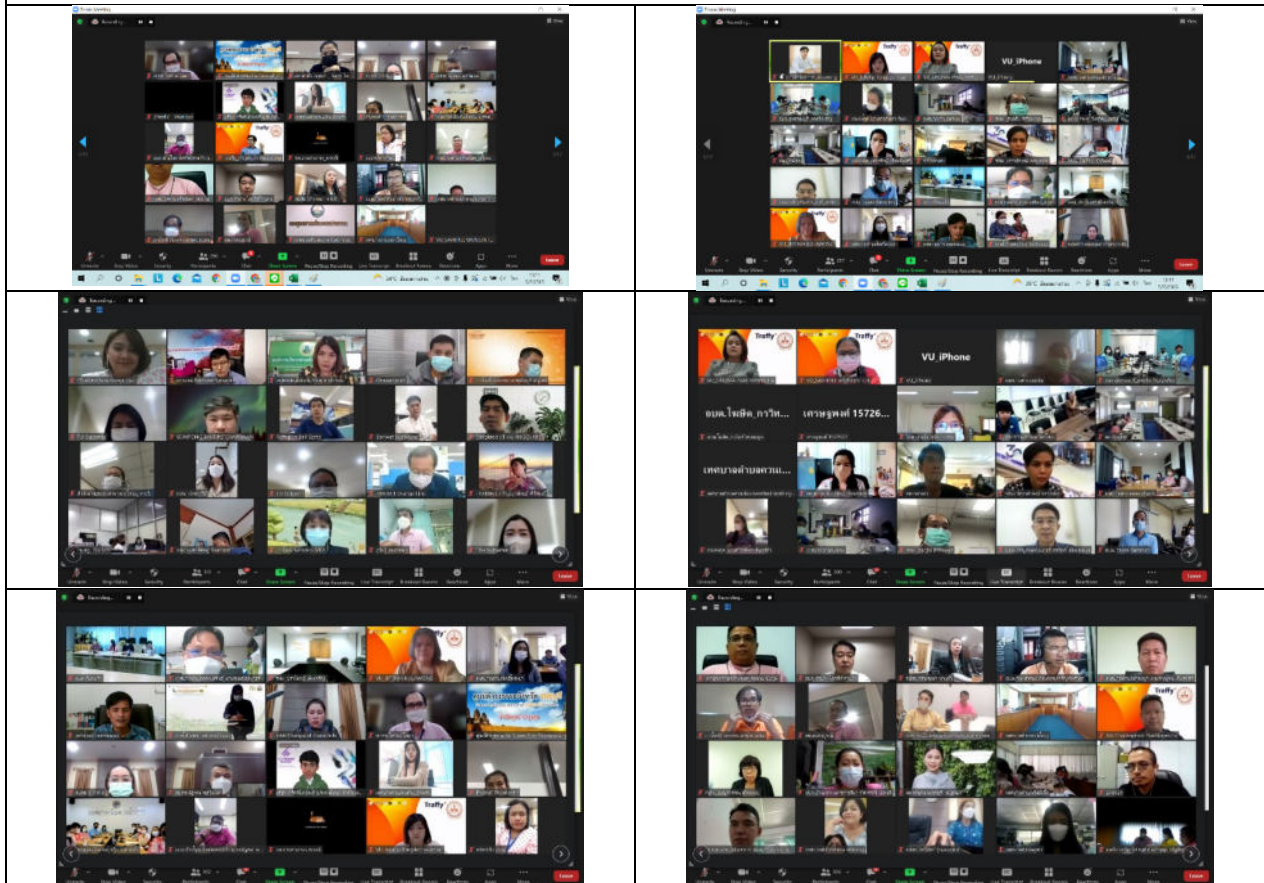
รูปแบบ Online ผ่าน Zoom Meetings ณ อบต.ขุนทอง นครราชสีมา



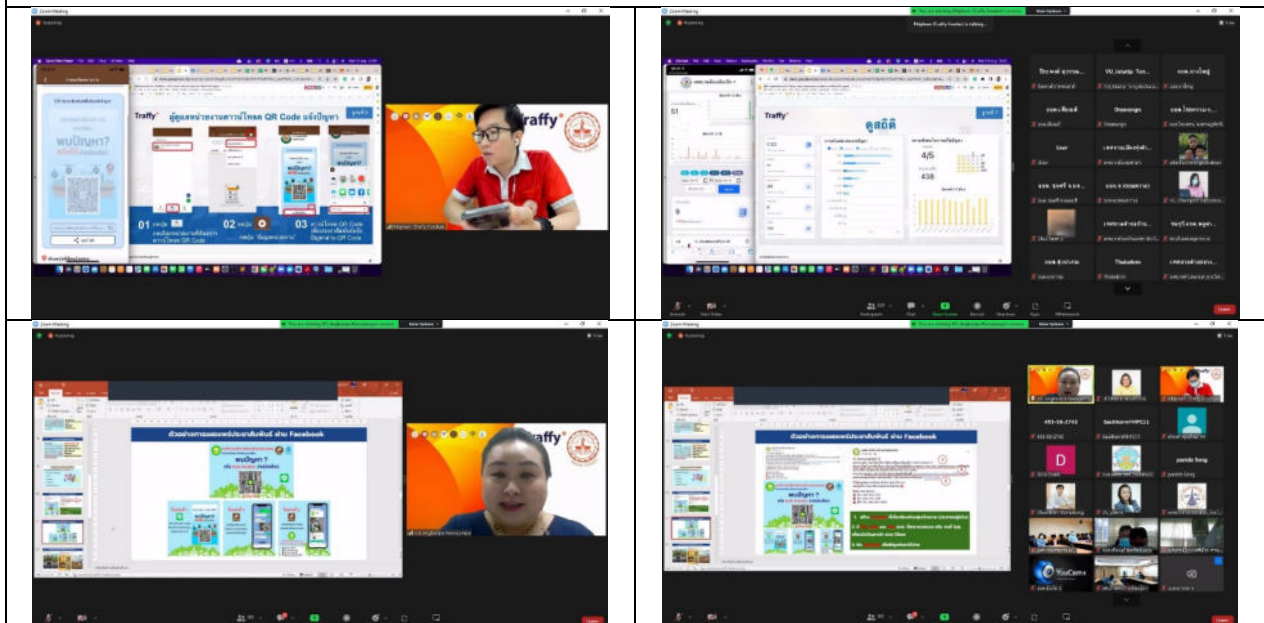
วันที่ 6 วันอังคารที่ 5 กรกฎาคม 2565



วันที่ 6 วันอังคารที่ 5 กรกฎาคม 2565



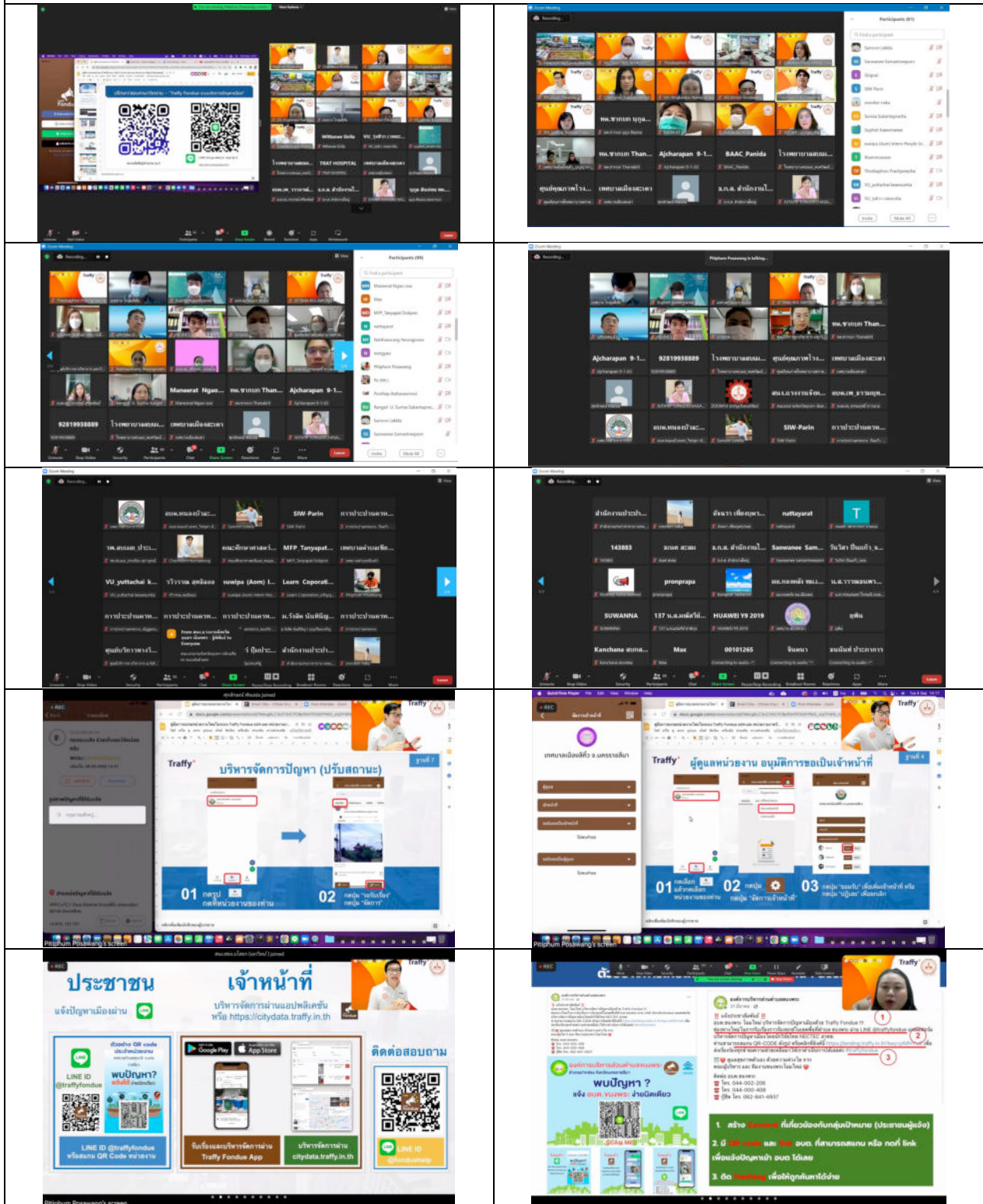
วันที่ 7 วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2565



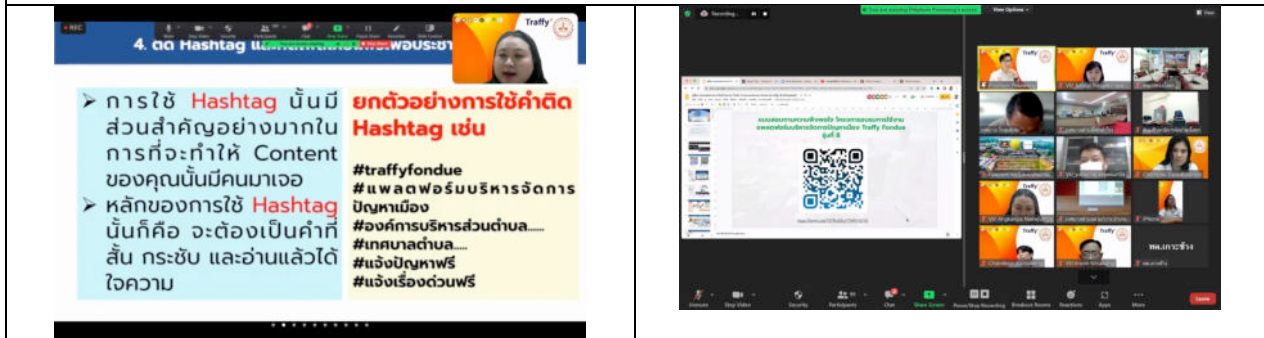
วันที่ 7 วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2565



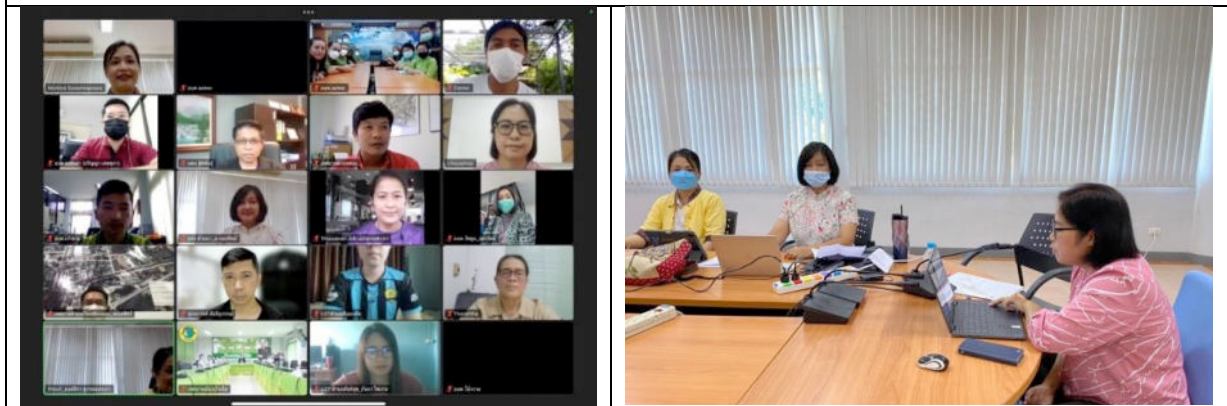
รุ่นที่ 8 วันที่ 6 กันยายน 2565



รุ่นที่ 8 วันที่ 6 กันยายน 2565



รุ่นที่ 9 วันที่ 27 กรกฎาคม 2565



รุ่นที่ 10 วันที่ 2 สิงหาคม 2565



วันที่ 10 วันที่ 2 สิงหาคม 2565



วันที่ 11 วันที่ 3 สิงหาคม 2565



วันที่ 11 วันที่ 3 สิงหาคม 2565



วันที่ 12 วันที่ 4 สิงหาคม 2565



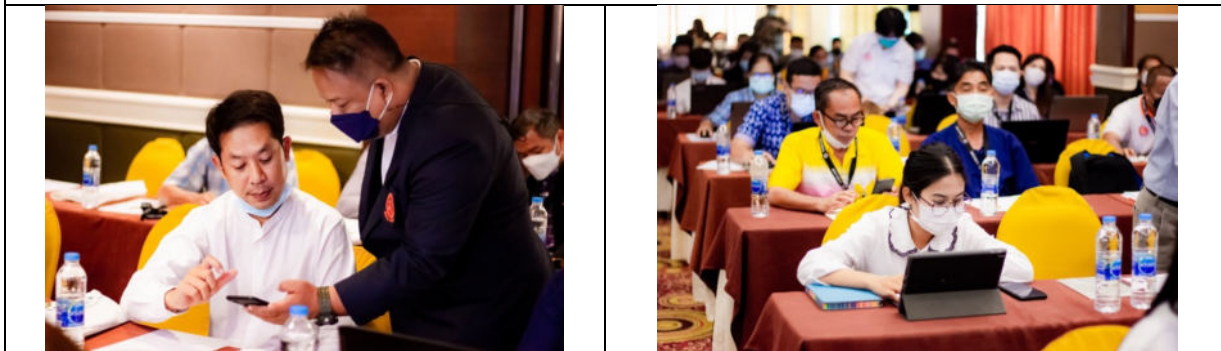
วันที่ 12 วันที่ 4 สิงหาคม 2565



วันที่ 13 วันที่ 5 สิงหาคม 2565



วันที่ 13 วันที่ 5 สิงหาคม 2565



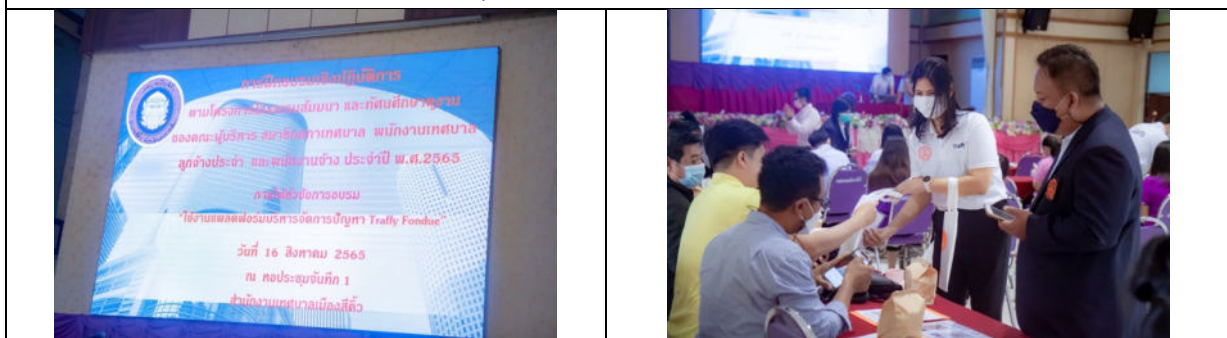
วันที่ 14 วันที่ 16 สิงหาคม 2565



รุ่นที่ 15 วันที่ 9 สิงหาคม 2565



รุ่นที่ 16 วันที่ 16 สิงหาคม 2565



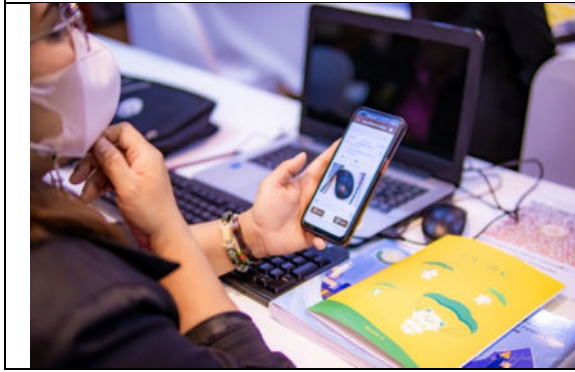
รุ่นที่ 16 วันที่ 16 สิงหาคม 2565



รุ่นที่ 17 วันที่ 10-11 มกราคม 2566



รุ่นที่ 17 วันที่ 10-11 มกราคม 2566



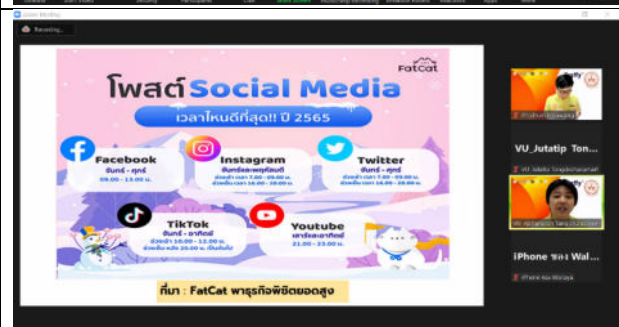
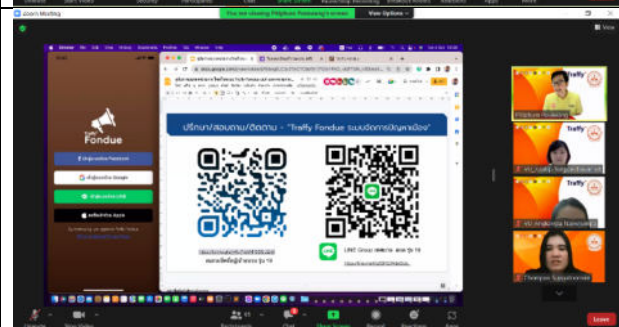
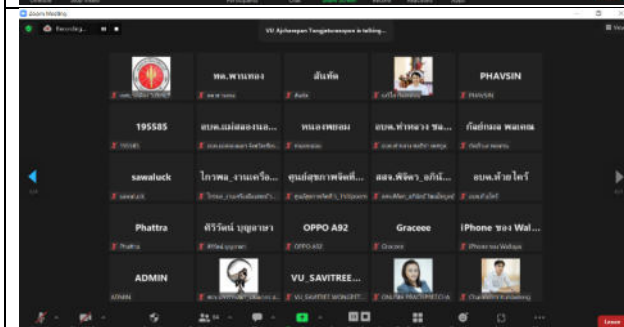
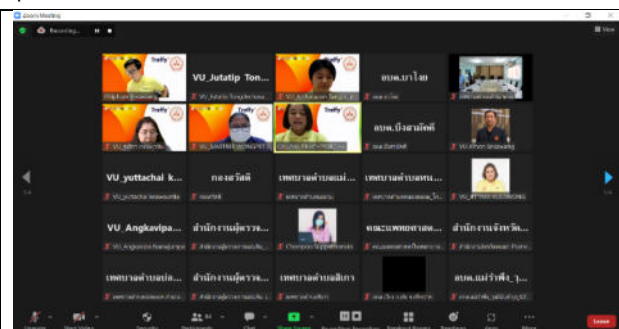
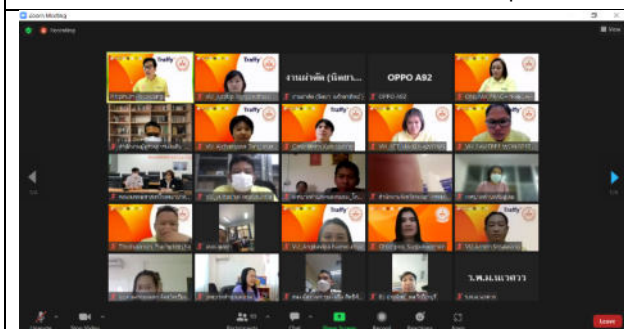
รุ่นที่ 18 วันที่ 12-13 มกราคม 2566



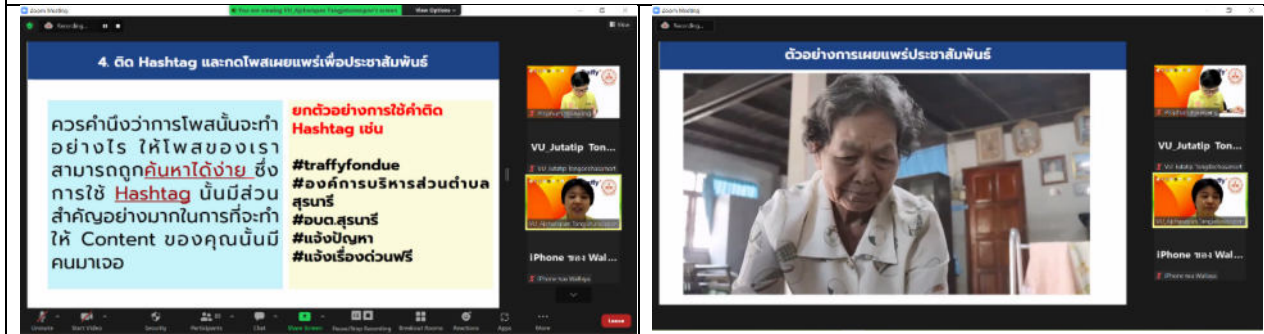
วันที่ 18 วันที่ 12-13 มกราคม 2566



วันที่ 19 วันที่ 4 ตุลาคม 2565



วันที่ 19 วันที่ 4 ตุลาคม 2565



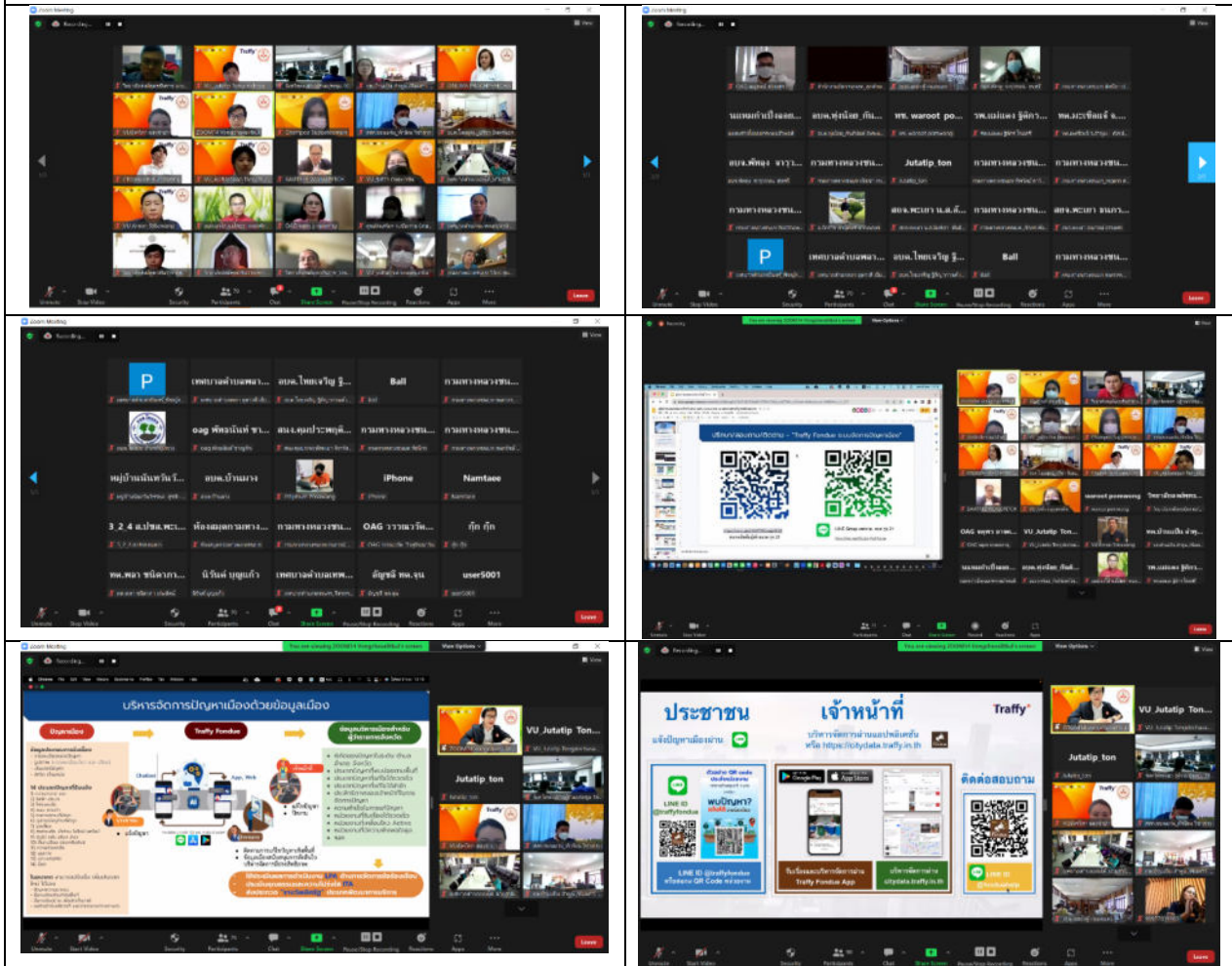
วันที่ 20 วันที่ 20 กันยายน 2565



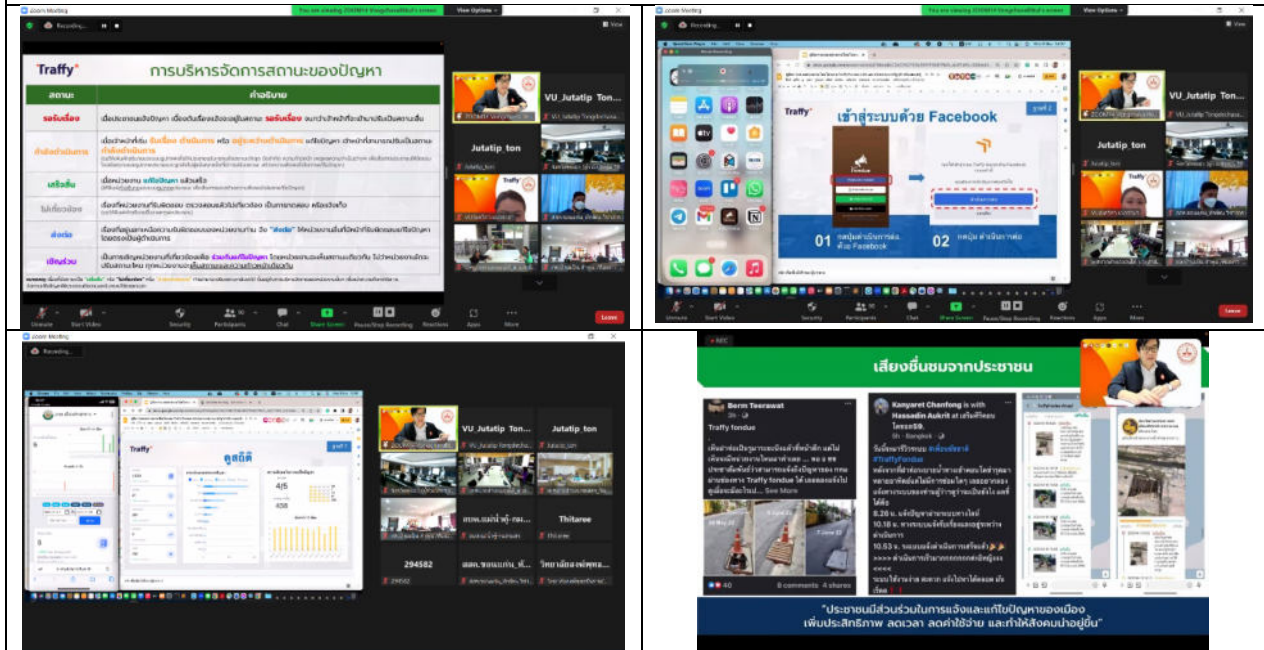
รุ่นที่ 20 วันที่ 20 กันยายน 2565



รุ่นที่ 21 วันที่ 9 พฤศจิกายน 2565



วันที่ 21 วันที่ 9 พฤศจิกายน 2565



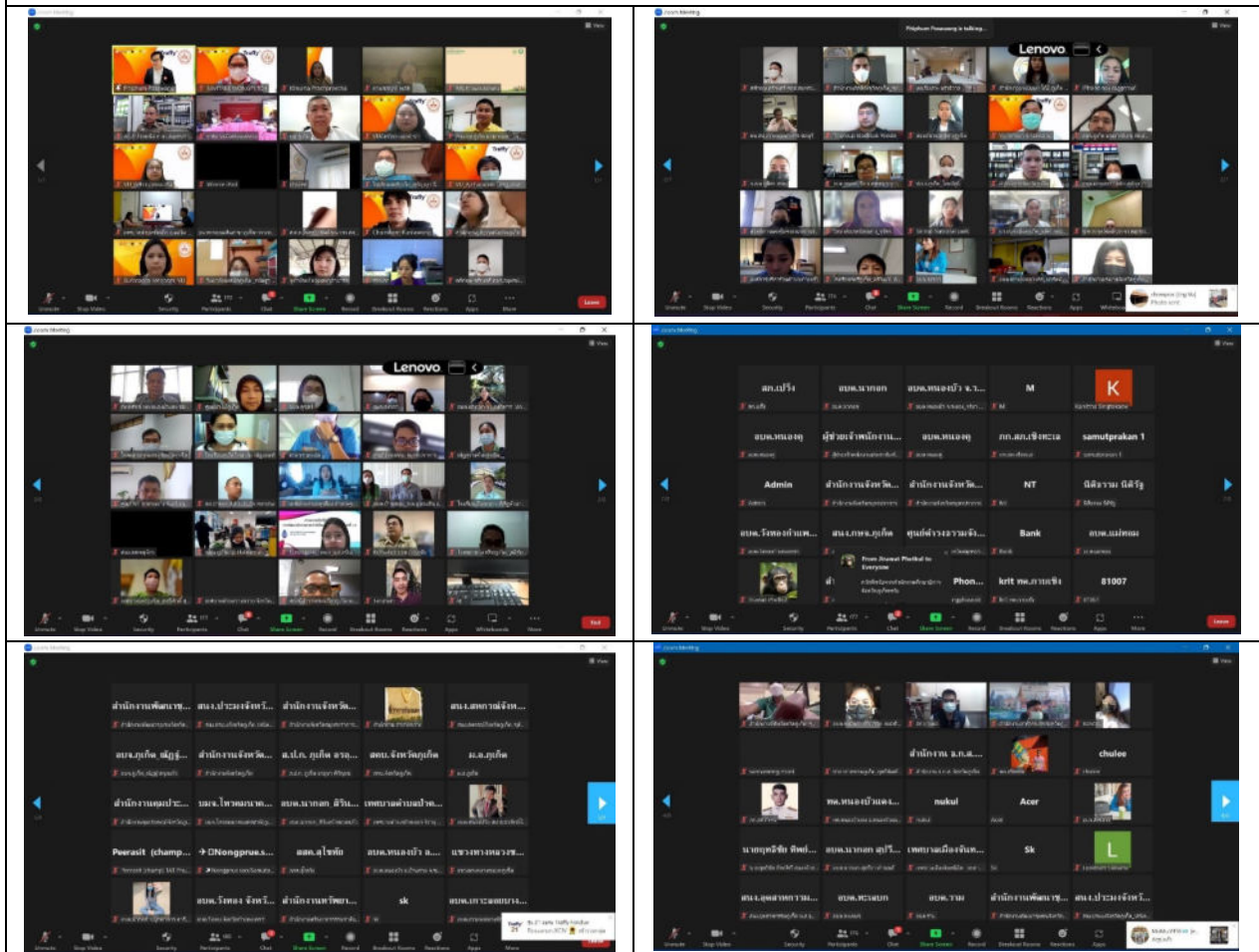
วันที่ 22 วันที่ 25 พฤศจิกายน 2565



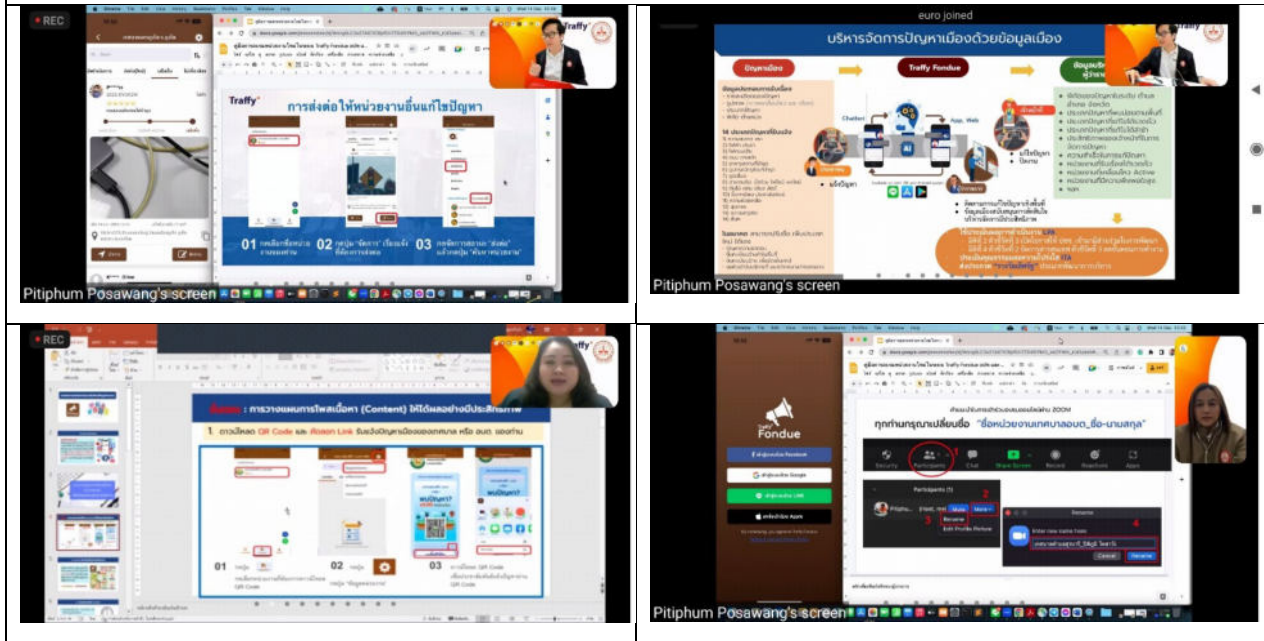
วันที่ 22 วันที่ 25 พฤศจิกายน 2565



วันที่ 23 วันที่ 14 ธันวาคม 2565



วันที่ 23 วันที่ 14 ธันวาคม 2565



วันที่ 24 วันที่ 15 ธันวาคม 2565



รุ่นที่ 24 วันที่ 15 ธันวาคม 2565



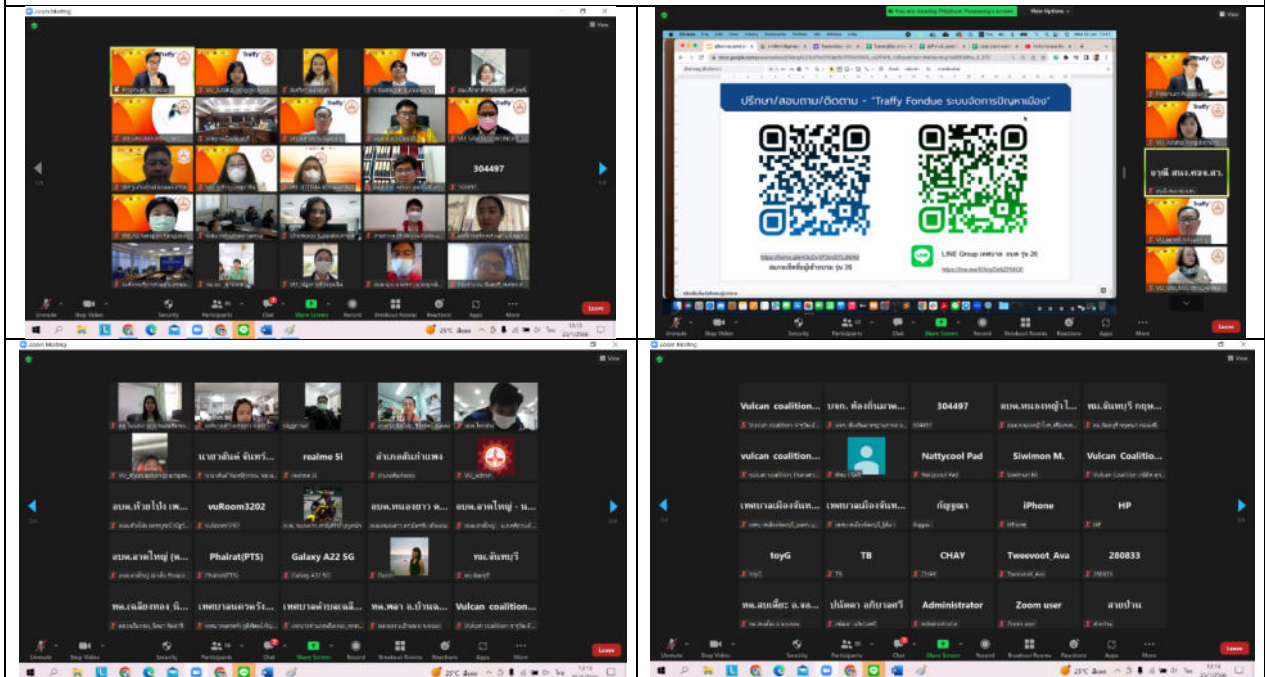
รุ่นที่ 25 วันที่ 19 ธันวาคม 2565



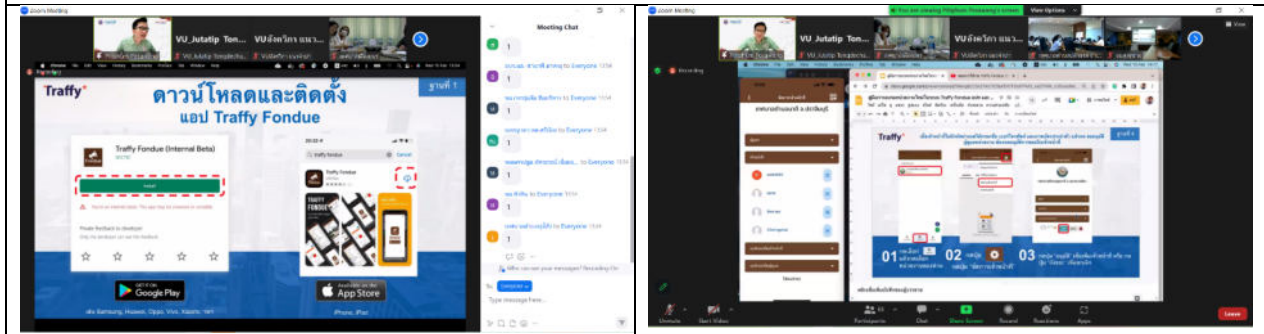
วันที่ 25 วันที่ 19 ธันวาคม 2565



วันที่ 26 วันที่ 25 มกราคม 2566



วันที่ 27 วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566



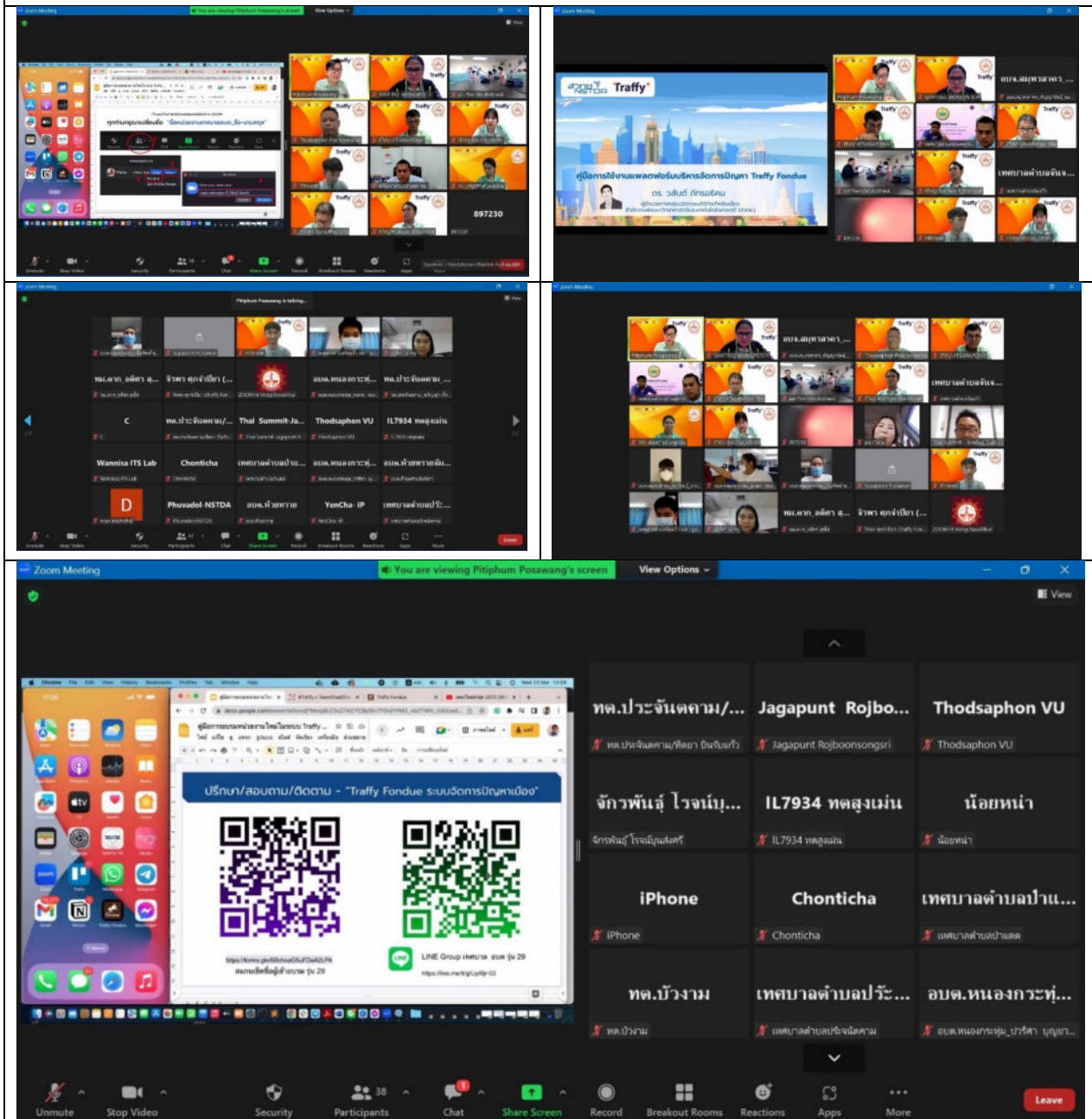
วันที่ 28 วันที่ 28 กุมภาพันธ์ - 1 มีนาคม 2566



วันที่ 28 วันที่ 28 กุมภาพันธ์ - 1 มีนาคม 2566



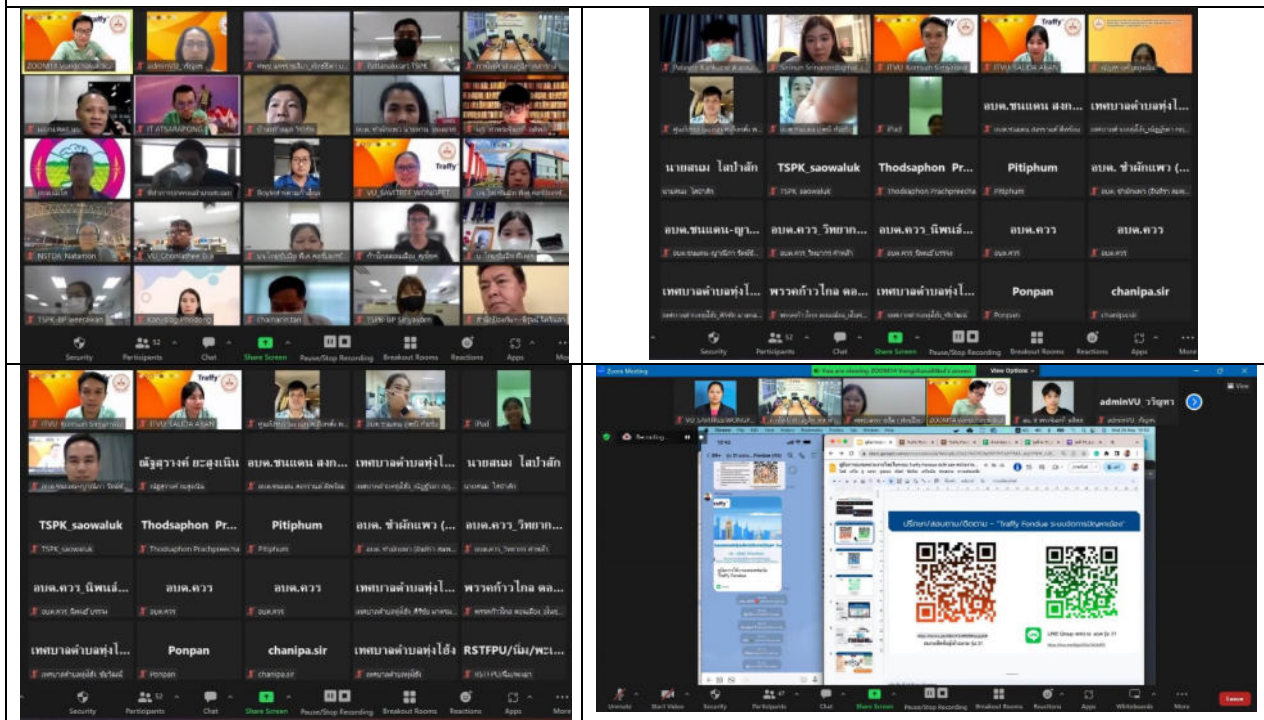
วันที่ 29 วันที่ 22 มีนาคม 2566



วันที่ 30 วันที่ 24-25 เมษายน 2566



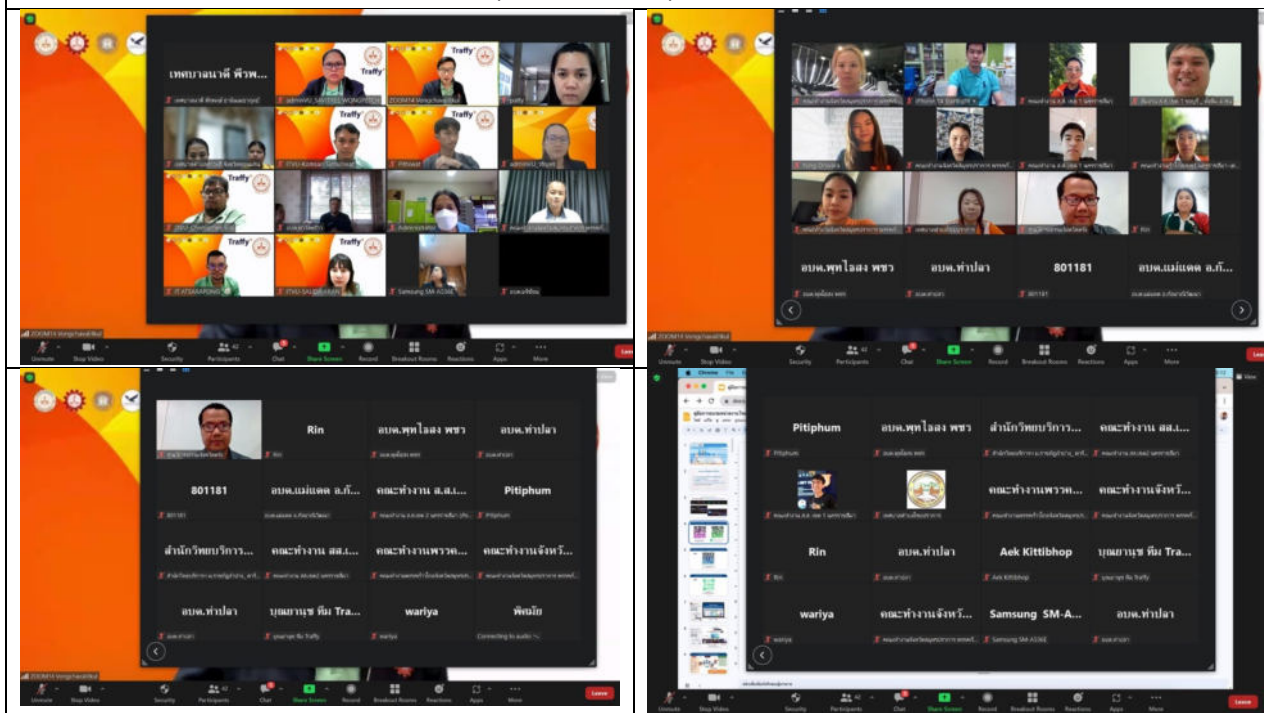
รุ่นที่ 31 วันที่ 17 พฤษภาคม 2566



รุ่นที่ 32 วันที่ 16 มิถุนายน 2566



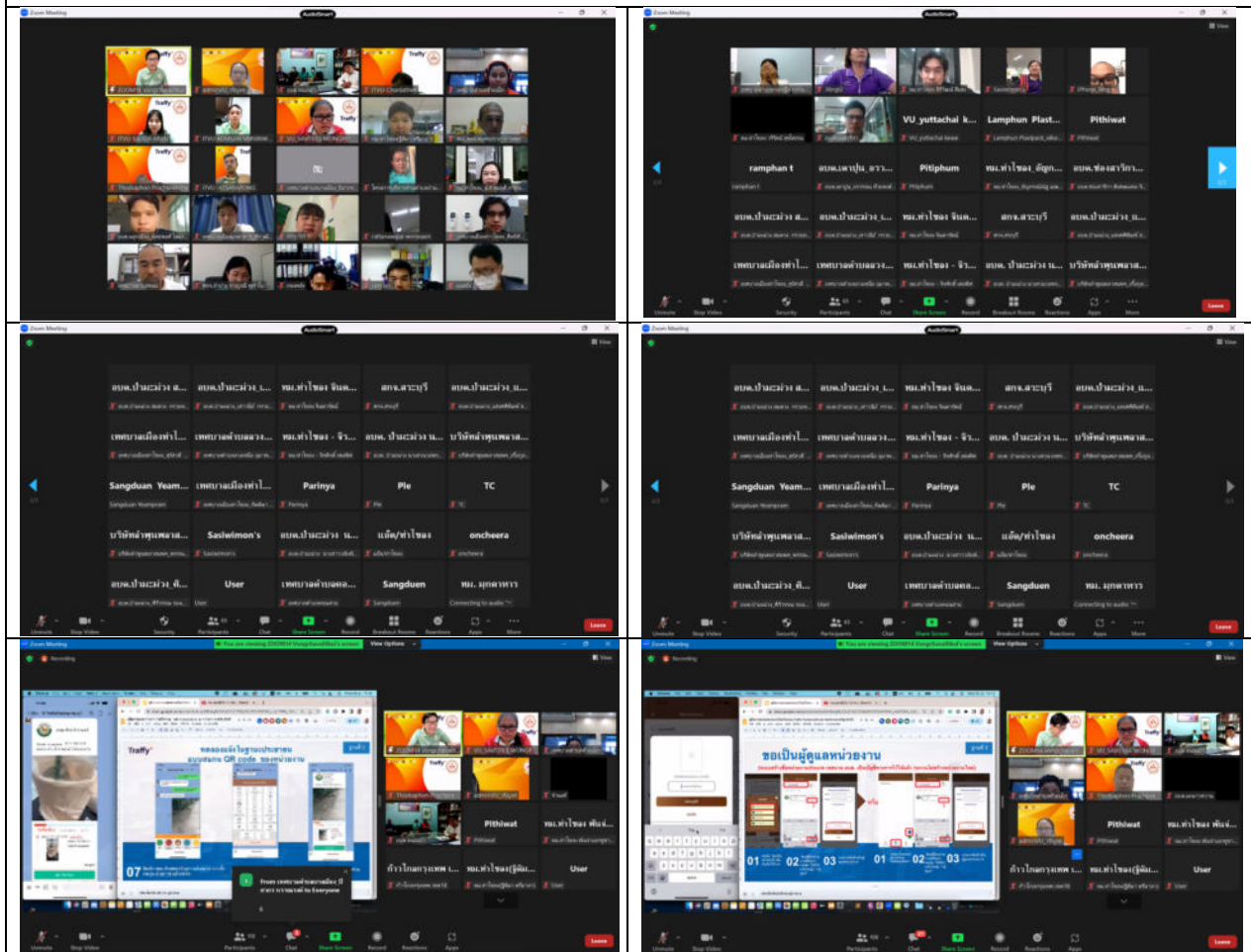
วันที่ 33 วันที่ 28 มิถุนายน 2566



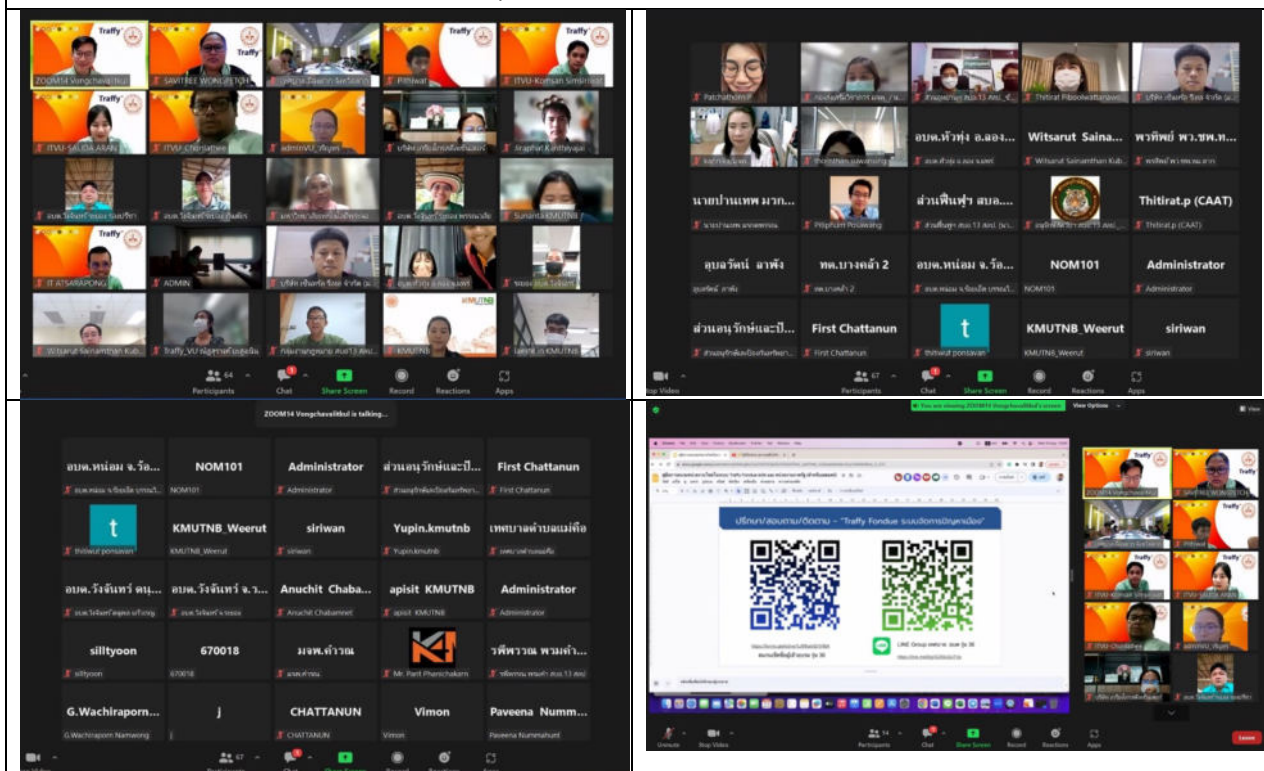
วันที่ 34 วันที่ 24 กรกฎาคม 2566



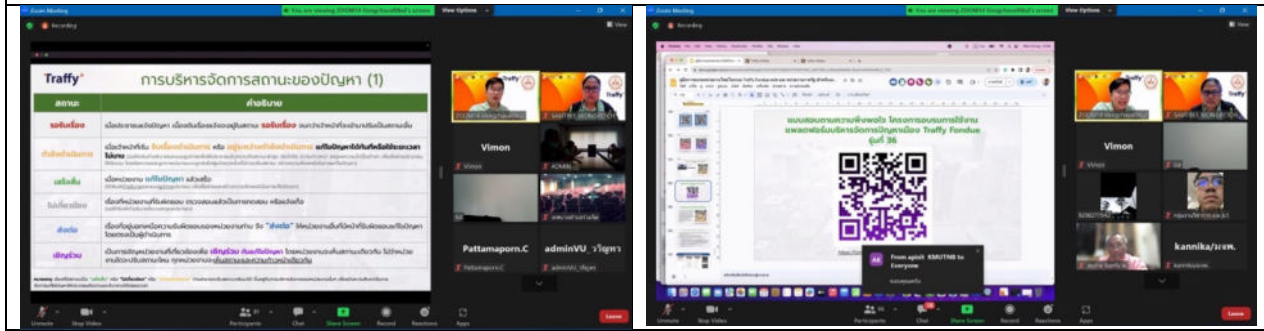
รุ่นที่ 35 วันที่ 26 กรกฎาคม 2566



รุ่นที่ 36 วันที่ 23 สิงหาคม 2566



วันที่ 36 วันที่ 23 สิงหาคม 2566



วันที่ 37 วันที่ 15-16 สิงหาคม 2566



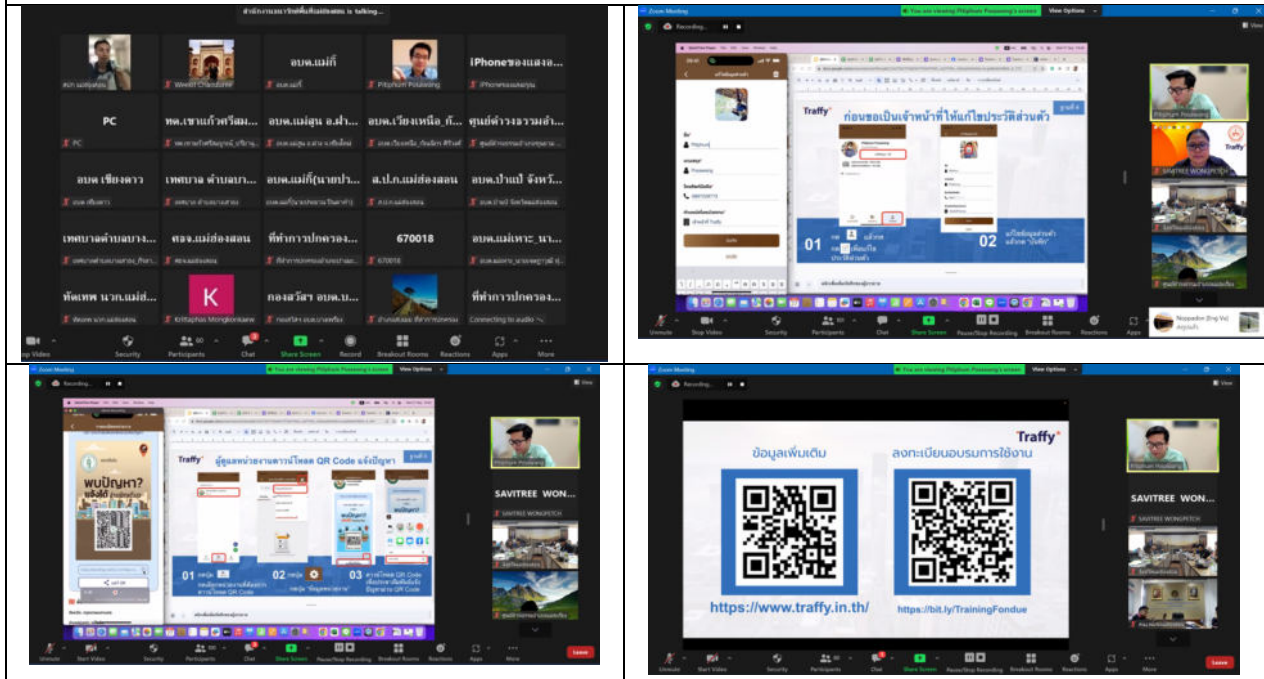
รุ่นที่ 38 วันที่ 28-29 สิงหาคม 2566



รุ่นที่ 38 วันที่ 28-29 สิงหาคม 2566



รุ่นที่ 40 วันที่ 27 กันยายน 2566



ภาคผนวก ข.

รายงานผลการจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์เช่น Udemy, YouTube

จัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ เช่น Udemy, YouTube อย่างน้อย 1 บทเรียน

1. จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน Udemy หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 1 บทเรียน โดยวิดีโอมีความยาวทั้งหมด 40 นาที ออนไลน์ที่ <https://www.udemy.com/course/traffyfondue/>



ซึ่งแต่ละคลิปวิดีโอผู้เรียนสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งาน และดาวน์โหลดเอกสารประกอบการสอนในรูปแบบไฟล์ .pdf ได้ เนื้อหาหลักสูตร มีดังนี้

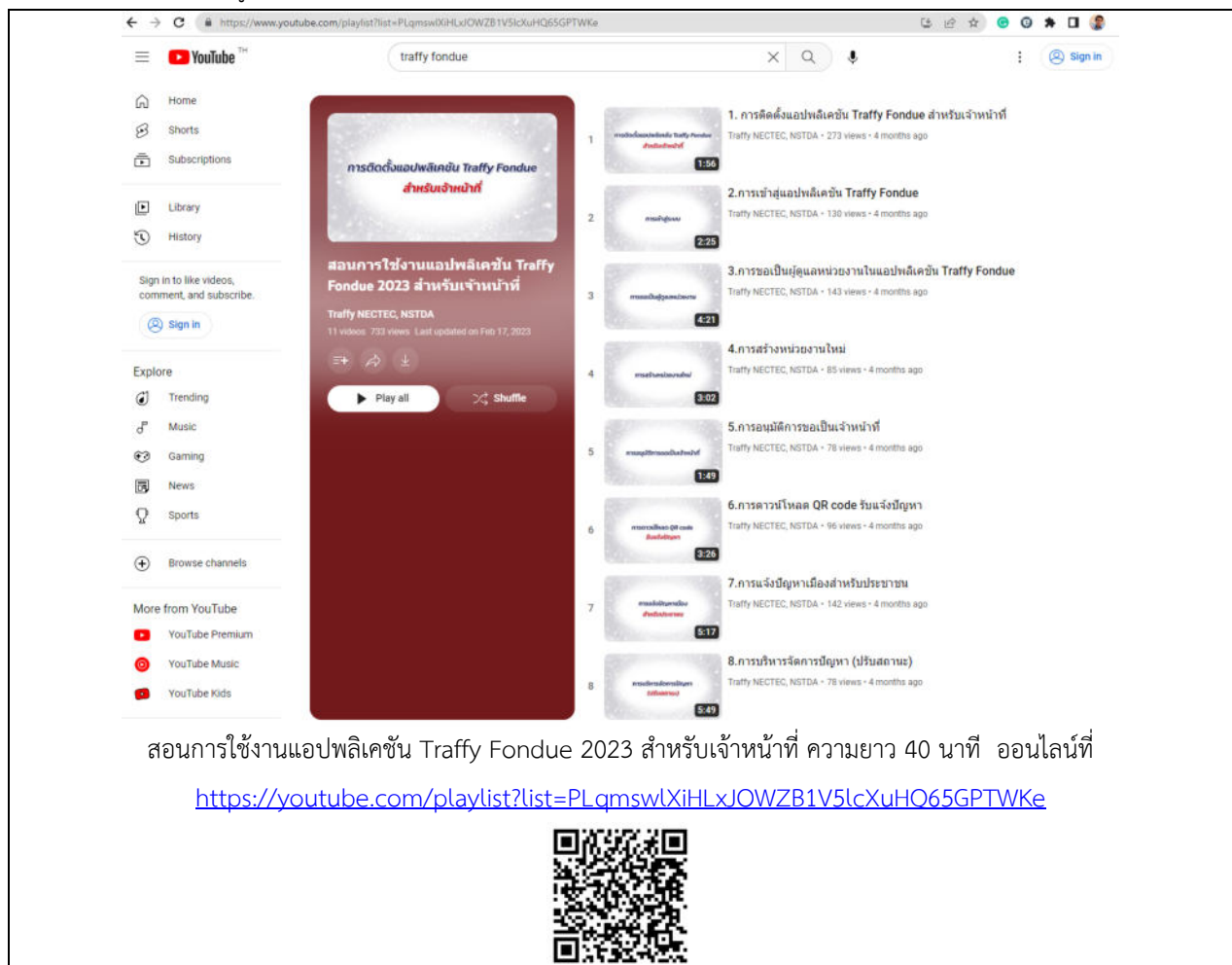
- | | |
|---|--------------------|
| 1. การติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue | ความยาว 01:55 นาที |
| 2. การเข้าสู่ระบบ | ความยาว 02:24 นาที |
| 3. การขอเป็นผู้ดูแลหน่วยงานสำหรับเทศบาล อบต. | ความยาว 04:20 นาที |
| 4. การสร้างหน่วยงานใหม่ | ความยาว 03:01 นาที |
| 5. การอนุมัติการขอเป็นเจ้าหน้าที่ | ความยาว 01:48 นาที |
| 6. การดาวน์โหลด QR Code รับแจ้งปัญหาจากประชาชน | ความยาว 03:25 นาที |
| 7. การทดลองแจ้งปัญหาในฐานะประชาชน | ความยาว 05:16 นาที |
| 8. การบริหารจัดการปัญหา | ความยาว 05:48 นาที |
| 9. การส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบโดยตรงแก้ไขปัญหา | ความยาว 02:09 นาที |
| 10. การเชิญร่วมหน่วยงานให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน | ความยาว 02:18 นาที |
| 11. การดูรายงานสถิติผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue | ความยาว 07:52 นาที |

รูปแสดงการแนะนำหลักสูตรเรียนรู้การใช้งาน Traffy Fondue

2. จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน YouTube หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 2 บทเรียน ได้แก่

2.1 สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2023 สำหรับเจ้าหน้าที่ ความยาว 40 นาที ออนไลน์ที่ <https://youtube.com/playlist?list=PLqmswIXiHLxJOWZB1V5lcXuHQ65GPTWKe> ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. การติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue | ความยาว 01:55 นาที (936 views) |
| 2. การเข้าสู่ระบบ | ความยาว 02:24 นาที (251 views) |
| 3. การขอเป็นผู้ดูแลหน่วยงานสำหรับเทศบาล อบต. | ความยาว 04:20 นาที (267 views) |
| 4. การสร้างหน่วยงานใหม่ | ความยาว 03:01 นาที (178 views) |
| 5. การอนุมัติการขอเป็นเจ้าหน้าที่ | ความยาว 01:48 นาที (175 views) |
| 6. การดาวน์โหลด QR Code รับแจ้งปัญหาจากประชาชน | ความยาว 03:25 นาที (185 views) |
| 7. การทดลองแจ้งปัญหาในฐานประชาชน | ความยาว 05:16 นาที (259 views) |
| 8. การบริหารจัดการปัญหา | ความยาว 05:48 นาที (162 views) |
| 9. การส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบโดยตรงแก้ไขปัญหา | ความยาว 02:09 นาที (124 views) |
| 10. การเชิญร่วมหน่วยงานให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน | ความยาว 02:18 นาที (114 views) |
| 11. การดูรายงานสถิติผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue | ความยาว 07:52 นาที (137 views) |



สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2023 สำหรับเจ้าหน้าที่ ความยาว 40 นาที ออนไลน์ที่ <https://youtube.com/playlist?list=PLqmswIXiHLxJOWZB1V5lcXuHQ65GPTWKe>



2.2 สอนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่านเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th ความยาว 24 นาที ออนไลน์ที่ <https://youtube.com/playlist?list=PLqmswXiHLxJhfkBLARbN3tvXQqh3VBNg> ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

1. เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านเว็บไซต์ ความยาว 02:38 นาที (417 views)
2. สร้างหน่วยงานใหม่ผ่านเว็บไซต์ ความยาว 02:07 นาที (50 views)
3. จัดการสถานะเรื่องผ่านเว็บไซต์ ความยาว 03:18 นาที (40 views)
4. ส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงผ่านเว็บไซต์ ความยาว 02:34 นาที (30 views)
5. เชิญร่วมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาผ่านเว็บไซต์ ความยาว 02:54 นาที (29 views)
6. รายงานสถิติของหน่วยงาน เพื่อวางแผนบริหารจัดการแก้ไขปัญหาผ่านเว็บไซต์ ความยาว 04:49 นาที (30 views)
7. รายงานสถิติองค์กรของหน่วยงานระดับอำเภอและจังหวัด เพื่อวางแผนบริหารจัดการปัญหาผ่านเว็บไซต์ ความยาว 02:27 นาที (24 views)
8. รายงานสถิติบนแผนที่สาธารณะของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ ความยาว 04:40 นาที (34 views)

The screenshot shows a YouTube playlist interface. The browser address bar displays the URL: <https://www.youtube.com/playlist?list=PLqmswXiHLxJhfkBLARbN3tvXQqh3VBNg>. The search bar contains the text 'traffy fondue'. The playlist is titled 'traffy fondue' and is from the channel 'Traffy NECTEC, NSTDA'. It contains 8 videos with a total of 57 views. The first video is 'เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านเว็บไซต์' with a duration of 2:39. The playlist is updated on Feb 19, 2023. A QR code is located at the bottom of the page.

สอนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่านเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th ความยาว 24 นาที ออนไลน์ที่ <https://youtube.com/playlist?list=PLqmswXiHLxJhfkBLARbN3tvXQqh3VBNg>



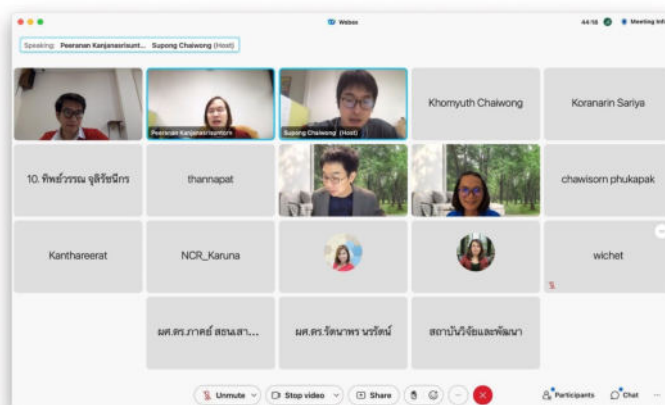
ภาคผนวก ณ.

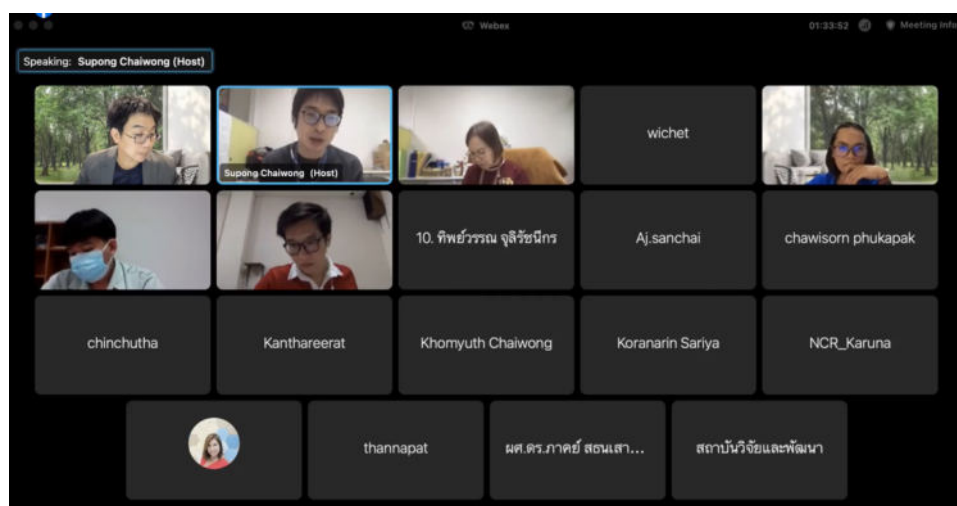
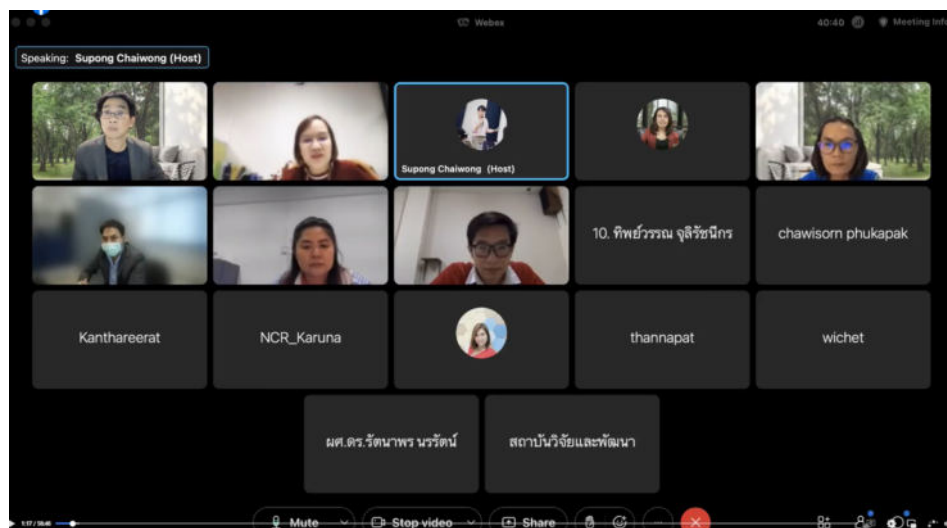
รายงานผลการอบรมวิทยากรประจำภาค

จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 1 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom meeting เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา มีวิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 20 คน และมีผู้ประสานงานคือ ผศ.ดร.ชัยนิกร กุลวงศ์ โดยมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา ได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และให้คำปรึกษาการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue



จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 2 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Webex Meetings เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 มีวิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 45 คน จาก 8 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (เชียงใหม่) ผู้ประสานงาน คือ ผศ.ดร.รัตนพร นรรัตน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้ประสานงาน คือ อ.พรทิพย์ เกิดถาวร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ประสานงาน คือ คุณกฤษฎา แสนบัวคำ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้ประสานงาน คือ รศ.ดร.ธวัช ศรีธำวรัตน์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ประสานงาน คือ อ.ดร.ชัชวาล วงศ์ชัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้ประสานงาน คือ อ.กรรณาริน สาริยา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผู้ประสานงาน คือ ผศ.ดร.คมยุทธ ไชยวงษ์ และ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้ประสานงานคือ ผศ.ดร.วิภาณี เพือกบัวขาว โดยมหาวิทยาลัยดังกล่าวได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และให้คำปรึกษาการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue





ภาคผนวก ณ.

รายงานผลจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรมและให้คำปรึกษา

จากการอบรมวิทยากรประจำภาค มีมหาวิทยาลัยร่วมจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และ ให้คำปรึกษา จำนวน 4 ศูนย์ ดังนี้

1. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา
2. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงราย
3. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก
4. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

1. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา มีผู้ประสานงานคือ ผศ.ดร.ชัย นิกกร กุลวงศ์ ซึ่งมีทีมวิทยากรได้ดำเนินการอบรม และ ให้คำปรึกษา ทั้งในรูปแบบออนไซต์และรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting ดังนี้

เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2565 นายสุชาติ รอดหมื่นไวย นายกเทศมนตรีตำบลพุดซา จังหวัดนครราชสีมา มอบหมายให้นายสุรชาติ ตาโพธิ์ ปลัดเทศบาลตำบลพุดซาเป็นประธานเปิดการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" โดยวิทยากรจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไซต์ ณ เทศมนตรีตำบลพุดซา จังหวัดนครราชสีมา





เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จังหวัดนครราชสีมา ได้จัดฝึกอบรมการใช้แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยทีมวิทยากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา ร่วมกับห้องปฏิบัติการระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ (ITS) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue แจ้งให้ อบต.ขุนทอง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ต่อไป

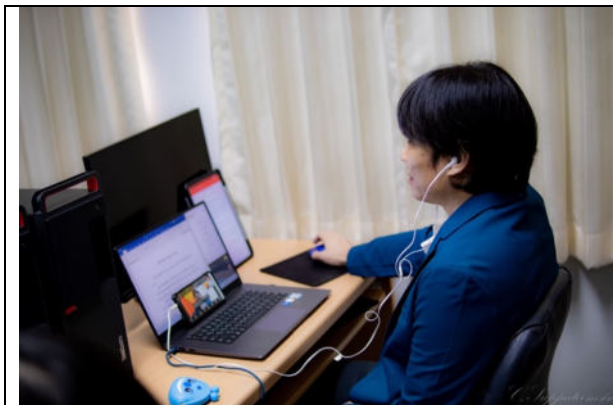
ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จังหวัดนครราชสีมา

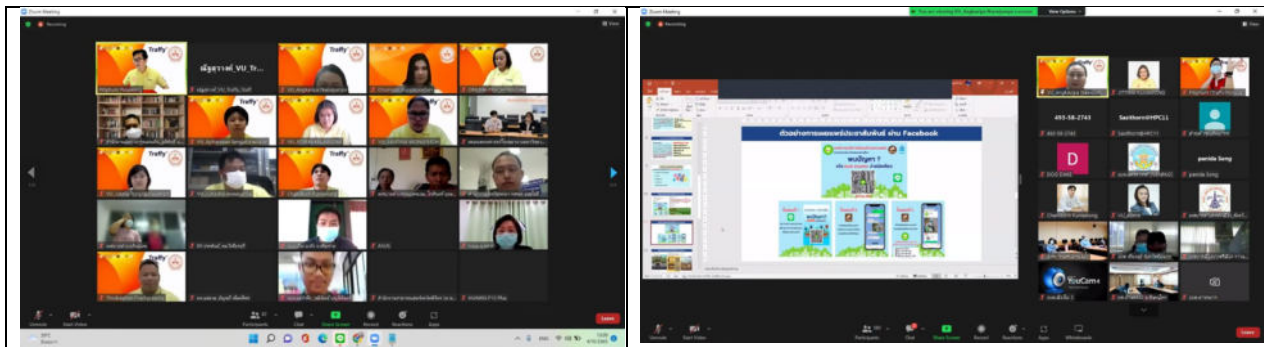




ทีมวิทยากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting จำนวน 17 ครั้ง

ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์





2. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงราย มีผู้ประสานงานคือ ผศ.ดร.รัตนพร นรรัตน์ ซึ่งมีทีมวิทยากรได้ดำเนินการอบรม และ ให้คำปรึกษา ในรูปแบบออนไลน์ ดังนี้

เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2565 เวลา 13.30 น. องค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้ว ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จัดอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue : ระบบการบริหารจัดการปัญหาเมืองยุค 4.0 ให้กับเจ้าหน้าที่ และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้ว 11 หมู่บ้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการจัดการปัญหาได้ทันทีที่เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้ว จังหวัดเชียงราย



เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2565 ตัวแทน U2T ร่วมเทศบาลตำบลสันมะเค็ด เข้าร่วมอบรม โครงการขยายผลระบบรับแจ้ง และบริหารจัดการปัญหาเมือง ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น ในหัวข้อ การใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue จัดโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงราย



เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2565 เวลา 09.30 น. ท่านอาจารย์พรพิมล กุณมา วิทยากร จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา เชียงราย ได้มีการจัดอบรมโครงการขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับ การปกครองส่วนท้องถิ่น (Traffy Fondue) ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิก อบต. ผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมอบรมการใช้งานแพลตฟอร์ม (Traffy Fondue) รับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา เมือง

ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก จังหวัดเชียงราย



3. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก มีผู้ประสานงาน คือ รศ. ดร.ธันวดี ศรีธารีรัตน์ ซึ่งมีทีมวิทยากรได้ดำเนินการอบรม และ ให้คำปรึกษา ในรูปแบบออนไลน์ ดังนี้

เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2565 สถาบันวิจัยและพัฒนา ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล โดย นายสุกนกานต์ สันติสุวรรณ รองผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล นางจิตรา มีคำ รักษาการหัวหน้างานสนับสนุนการบริการวิชาการ สถาบันวิจัยและพัฒนา และนายสามารถ เน่าบู่ รักษาการหัวหน้างานคลังข้อมูลสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา เข้าร่วมแนะนำการใช้ Traffy Fondue Platform ในงานประชุมสภาเทศบาลตำบลหัวรอ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจประโยชน์จาก Traffy Fondue Platform ณ ห้องประชุม 1 เทศบาลตำบลหัวรอ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ ณ ห้องประชุม 1 เทศบาลตำบลหัวรอ จังหวัดพิษณุโลก



เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2565 การอบรมเชิงปฏิบัติการโครงการขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Trafy Fondue Platform) เรื่อง "การใช้แพลตฟอร์ม Trafy Fondue สำหรับการบริหารจัดการเมืองสมัยใหม่" ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 106 อาคารสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนทะเลแก้ว) อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Trafy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 106 อาคารสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก



เมื่อวันที่ 14 ธ.ค.65 เวลา 13.30 น. ประชุมติดตาม Traffy Fondue ณ สถาบันวิจัยและพัฒนา ห้องประชุมภูมิพิบูล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผ่าน Zoom Meeting และ onsite ผู้ร่วมประชุมประกอบด้วย มหาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้แทน สวทช.และผู้บริหาร ข้าราชการ อบท. ในเขตจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดสุโขทัย จำนวน 30 กว่าแห่งที่เข้าร่วมโครงการ ฯ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรับเรื่องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่นผ่านทางไลน์ Traffy Fondue ในการนี้นายกเทศมนตรีตำบลท่าทอง มอบ ผอ.กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เข้าร่วมประชุม onsite ด้วย

ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ ณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก



4. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีผู้ประสานงานคือ ผศ.ดร.วิภาณี เผือกบัวขาว ซึ่งมีทีมวิทยากรได้ดำเนินการอบรม และ ให้คำปรึกษา ในรูปแบบออนไลน์ ดังนี้

เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2565 ดร.กัลยา อุดมวิทิต รองผู้อำนวยการ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ท่านณัฐวุฒิ เพ็ชรพรหมศร ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี และ ดร.เสนาะ กลิ่นงาม อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เข้าร่วมเปิดตัว "แพลตฟอร์ม Traffy Fondue" จังหวัดเพชรบุรี มีหน่วยงานท้องถิ่นเข้าร่วมอบรมประมาณ 50 หน่วยงาน โดยมีทีมวิทยากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นผู้ฝึกอบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue นอกจากนี้เป็น เทรนเดอะเทรนเนอร์ ยังคิกออฟ เปิดตัวการใช้งาน Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการเมือง ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อบริการให้นักศึกษาและผู้ปกครอง สามารถแจ้งปัญหาเข้ามาได้อีกด้วย ภาพบรรยากาศการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue" ในรูปแบบออนไลน์ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

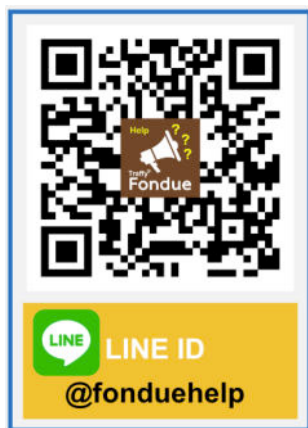




ภาคผนวก ด.

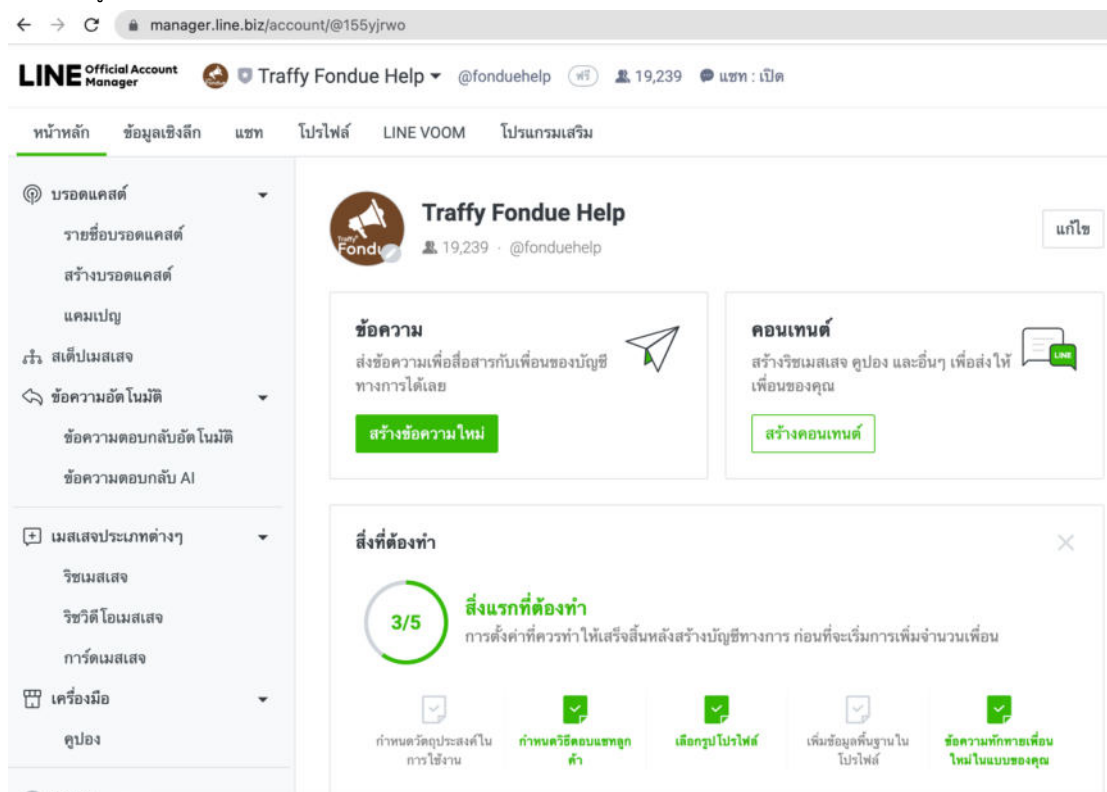
ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ (Consulting Service)

การให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ (Consulting Service) ได้สร้าง Line Official Account ชื่อ Traffy Fondue help โดยประชาชนสามารถกดเพิ่มเพื่อนด้วย Line id: @fonduehelp หรือคลิกที่ลิงค์ <https://line.me/R/ti/p/%40155yjrwo> หรือสแกน QR code ด้านล่าง

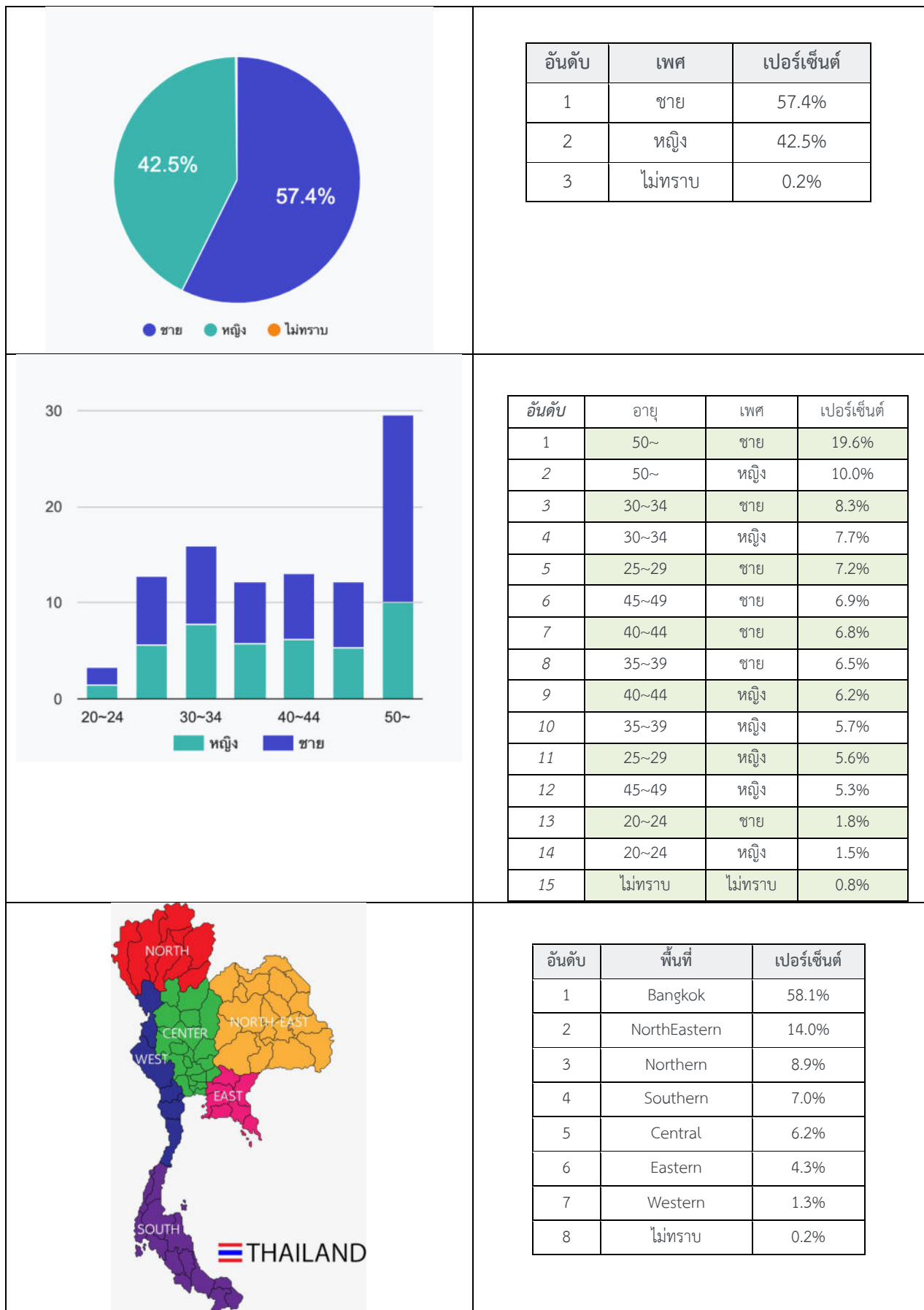


QR code LINE ID @fonduehelp

ผลการให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ Line Official Account ชื่อ Traffy Fondue help ด้วย Line id: @fonduehelp พบว่า มีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน ที่กดเพิ่มเพื่อนจำนวน 19,239 user ดังแสดงในรูป



ข้อมูลผู้สอบถาม ปรึกษาปัญหาการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

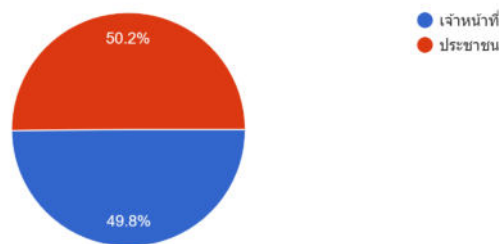


ข้อมูลผู้เข้ามาสอบถามขอคำปรึกษาการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จากจำนวน 19,239 user เป็นเพศชาย จำนวน 57.4% เพศหญิง จำนวน 42.5% ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 19.6% เพศหญิงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 10% รองลงมา คือ เพศชายอายุ 30-34 ปี จำนวน 8.3% เพศหญิง 30-34 ปี จำนวน 7.7% และเพศชาย 25-29 ปี จำนวน 7.2% ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 58.1% ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 14% ภาคเหนือ จำนวน 8.9% ภาคใต้ จำนวน 7% ภาคกลาง จำนวน 6.2% ภาคตะวันออก จำนวน 4.3% และภาคตะวันตก จำนวน 1.3%

รายงานสถิติการเก็บข้อมูลการตอบคำถามและประเภทคำถามใน Fondue help มีดังนี้

- 1) มีจำนวนคำถามทั้งหมด 977 ข้อ โดยแบ่งเป็น เจ้าหน้าที่จำนวน 50.2% และ ประชาชน 49.8%

ประเภทคำถาม
คำตอบ 977 ข้อ



กราฟแสดงรายละเอียดประเภทคำถาม

- 2) เมื่อแบ่งคำถามที่สอบถามโดยเจ้าหน้าที่นั้น 3 อันดับคำถามมากที่สุดของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน คือ สอบถามรหัสหน่วยงาน สอบถามปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue บน iOS และสอบถามปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue บน Android

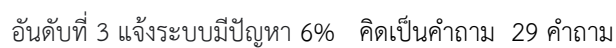
คำถามของเจ้าหน้าที่
คำตอบ 487 ข้อ



กราฟแสดงรายละเอียดประเภทคำถามจากเจ้าหน้าที่

- 3) ตัวอย่างหน้าจอแสดงถึงสถิติที่สำคัญในประเภทคำถามที่ถูกถามมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ถามรหัสหน่วยงาน ,ถามปัญหาการใช้งานระบบ และ การแจ้งระบบมีปัญหา

อันดับที่ 1 สอบถามรหัสหน่วยงาน 46.6 % คิดเป็นคำถาม 227 คำถาม



ภาคผนวก ต.

รายงานผลการดำเนินงานฉบับย่อสำหรับตีพิมพ์ในวารสารสำนักงาน กสทช.

โครงการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง
ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ดร.วสันต์ ภัทรอธิคม

ตุลาคม 2566

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
เพื่อประโยชน์สาธารณะ
(สำนักงาน กสทช.)

บทความงานวิจัย
ทุนส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา
สัญญารับทุนเลขที่ B 63-3(2)-011

โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
สู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ดร.วสันต์ ภัทรอริคม

ได้รับทุนอุดหนุนจาก
กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
เพื่อประโยชน์สาธารณะ (สำนักงาน กสทช.)
ตุลาคม 2566

แบบ กทปส. ME-003

บทคัดย่อ

โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุน กทปส. ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองอย่างต่อเนื่องและเกิดการขยายผลการใช้งานสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานและบูรณาการร่วมกับองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ พร้อมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ผู้ใช้งานระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลจากการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินการเป็นตามแผนการดำเนินการ ประกอบด้วย

1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง โดยใช้เทคโนโลยี Chatbot, AI, และ Big data ของแพลตฟอร์มเพื่อรับแจ้งปัญหาเมืองของประเทศไทยที่มีความสามารถของระบบที่แตกต่างกันตามลักษณะการใช้งานในแต่ละประเทศ จำแนกเป็น 6 คุณลักษณะ ได้แก่ ช่องทางการแจ้งปัญหาเมือง, ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง, การส่งข้อมูลประกอบ, การวิเคราะห์ข้อมูล, การแสดงผลข้อมูล และฟังก์ชันพิเศษ

2) เปิดตัวต้นแบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและมุมมองประสบการณ์การใช้งานมุ่งสู่การพัฒนาเมืองน่าอยู่ เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2565 ณ อาคารหอประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย และรูปแบบออนไลน์ผ่าน YouTube โดยได้เปิดตัวแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองเวอร์ชันใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งยังเปิดตัวไลน์แชทบอทใหม่ Fondue Manager สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับแจ้งและจัดการปัญหาต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) จัดทำคู่มือการใช้งานที่เผยแพร่ออนไลน์ผ่าน Google slide ได้แก่ คู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 1 ฉบับ, คู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 ฉบับ, จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับประชาชนจำนวน 1 ฉบับ นอกจากนี้ ได้จัดทำวิดีโอทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ จำนวน 5 วิดีทัศน์

4) จัดทำสื่อแนะนำการใช้งานประกอบการอบรม สำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชน ได้แก่ วิดีทัศน์แนะนำการใช้งาน จำนวน 11 วิดีทัศน์, Infographic และ แผ่นพับ จำนวน 4 ชิ้นงาน และ Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification จำนวน 6 Campaign

5) จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 จำนวน 160 คน ครั้งที่ 2 จำนวน 32 คน ครั้งที่ 3 จำนวน 40 คน ครั้งที่ 4 จำนวน 2,000 คน

6) จัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ในรูปแบบ Onsite และ Online ผ่าน Zoom Meetings จำนวน 40 รุ่น มีหน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชน เข้าร่วมอบรมรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,481 แห่ง และมีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน เข้าร่วมอบรมรวมทั้งสิ้น 4,328 คน

สำหรับหน่วยงานประเภท อบท. เข้าร่วมอบรมดังนี้ 1) เทศบาลนคร จำนวน 18 แห่ง 2) เทศบาลเมือง จำนวน 108 แห่ง 3) เทศบาลตำบล จำนวน 588 แห่ง 4) อบต. จำนวน 889 แห่ง 5) อบจ. 22 แห่ง รวมทั้งสิ้น

1,625 แห่ง และผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน เข้าร่วมอบรม ดังนี้ 1) เทศบาลนคร จำนวน 42 คน 2) เทศบาลเมือง จำนวน 324 คน 3) เทศบาลตำบล จำนวน 1,055 คน 4) อบต. จำนวน 1,384 คน 5) อบจ. 92 คน รวมทั้งสิ้น 2,897 คน

สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลผลิต

- มีเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงทะเบียนในระบบ 1,603 แห่ง จากสัญญาไว้ 200 แห่ง (เพิ่มขึ้น 8 เท่า)

- มีเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร เข้าร่วมอบรมการใช้งาน 714 แห่ง จากสัญญาไว้ 80 แห่ง (เพิ่มขึ้น 8.9 เท่า)

- มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 4,328 คน จากสัญญาไว้ 1,000 คน (เพิ่มขึ้น 4.3 เท่า)

- มีผู้เข้าร่วมอบรมจาก เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร จำนวน 1,421 คน จากสัญญาไว้ 850 คน (เพิ่มขึ้น 1.6 เท่า)

7) จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน Udemey หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 1 บทเรียน ความยาว 40 นาที 2) จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน YouTube หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 2 บทเรียน ได้แก่ สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2023 สำหรับเจ้าหน้าที่ ความยาว 40 นาที และสอนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่านเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th ความยาว 24 นาที

8) จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 1 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom meeting เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา มีวิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 20 คน 2) จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 2 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Webex Meetings เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 มีวิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 45 คน จาก 8 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (เชียงใหม่) มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยมหาวิทยาลัยดังกล่าวได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และให้คำปรึกษาการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

9) จากการอบรมวิทยากรประจำภาค มีมหาวิทยาลัยร่วมจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และ ให้คำปรึกษา จำนวน 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา, ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่, ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก, ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

10) ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ Line Official Account ชื่อ Traffy Fondue help ด้วย Line id: @fonduehelp พบว่า มีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน ที่กดเพิ่มเพื่อนจำนวน 19,239 user

11) จากผลดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้มีจำนวนการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสรุปเปรียบเทียบจำนวนการใช้งานก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ ดังนี้

11.1 สรุปสถิติจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว พบว่า รวมจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นจำนวน 10,252 แห่ง (เพิ่มขึ้น 5.52 เท่า) แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล เพิ่มขึ้นจำนวน 1,247 แห่ง (เพิ่มขึ้น 3.45 เท่า), อบต. เพิ่มขึ้นจำนวน 1,547 แห่ง (เพิ่มขึ้น 4.39 เท่า), อำเภอ เพิ่มขึ้นจำนวน 195 แห่ง (เพิ่มขึ้น 0.82 เท่า), จังหวัด เพิ่มขึ้นจำนวน 10 แห่ง (เพิ่มขึ้น 0.22 เท่า), นิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นจำนวน 24 แห่ง (เพิ่มขึ้น 2 เท่า), อาคารสำนักงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 375 แห่ง (เพิ่มขึ้น 1.6 เท่า) และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น เพิ่มขึ้นจำนวน 6,853 แห่ง (เพิ่มขึ้น 13.2 เท่า)

11.2 สรุปสถิติจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 49,295 คน (เพิ่มขึ้น 7.48 เท่า) แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล เพิ่มขึ้นจำนวน 8,270 คน (เพิ่มขึ้น 6.08 เท่า), อบต. เพิ่มขึ้นจำนวน 6,417 คน (เพิ่มขึ้น 9.95 เท่า), อำเภอ เพิ่มขึ้นจำนวน 599 คน (เพิ่มขึ้น 1.17 เท่า), จังหวัด เพิ่มขึ้นจำนวน 169 คน (เพิ่มขึ้น 0.98 เท่า), นิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นจำนวน 67 คน (เพิ่มขึ้น 0.63 เท่า), กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพิ่มขึ้นจำนวน 339 คน (เพิ่มขึ้น 0.18 เท่า), อาคารสำนักงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 1,428 คน (เพิ่มขึ้น 3.28 เท่า) และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น เพิ่มขึ้นจำนวน 32,006 คน (เพิ่มขึ้น 21 เท่า)

11.3 สรุปสถิติจำนวนเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น จำนวนเรื่องแจ้งก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ รวมทั้งสิ้น 14,847 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 9,282 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62 เมื่อดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ สถิติปัจจุบันจำนวนเรื่องแจ้งรวมทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง เป็นเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น 571,441 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 38.48 เท่า) ส่วนเรื่องแจ้งที่มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 เป็นเรื่องจัดการแก้ไขปัญหาแล้วเพิ่มขึ้น 495,448 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 53.37 เท่า)

12) ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบจำนวน 1,199 คน พบว่า

ก่อนใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวิธีการในการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 22 ใช้งานในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 91 และได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยแล้ว น้อยกว่า 5 เรื่อง ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 69 ซึ่งประเภทปัญหาส่วนใหญ่ที่เจ้าหน้าที่ได้รับแจ้ง ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ/ ทักไป/ จราจร/ อาชญากรรม/ คนเร่ร่อน/ ทะเลาะวิวาท/ รถน้ำมันหมด/ กองทุนชุมชน/ การทำงานของระบบ/ การทำบัตรคนพิการ/ เงินกู้/ ลงช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง/ ความยากจนของประชาชน/ การบริการของโรงพยาบาล/ สิทธิการรักษา/ การเบิกจ่ายยา/ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก/ การบริหารงานบุคคล/ การปฏิบัติหน้าที่/ ตัดต้นไม้/ ทูนาการศึกษา/ ภาษีที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 36

หลังใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน มีดังนี้ 1) แจ้งประสานเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น/ เข้าถึงพื้นที่ปัญหาได้ถูกต้อง/ รวดเร็วกว่าแบบเดิมที่ต้องตอบเป็นหนังสือ/ และประชาชนมีช่องทางติดต่อมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 49 2) ช่วยให้การแจ้งเรื่อง เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 3) ช่วยคัดแยกและแจกจ่ายงาน เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 4) ช่วยแก้ไขปัญหา เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 58 5) ช่วยแจ้งสถานการณ์ดำเนินงานกลับไปยังผู้แจ้งเร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 61 6) ช่วยรวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56 7) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องละ 1,000 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของรุ่นที่ 1 – 40 ผู้อบรมตอบแบบสอบถามจำนวน 2,501 คน ผู้อบรมส่วนใหญ่คิดว่ามีแผนจะเริ่มใช้งานหลังจากอบรมโดยจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 50 และมีแผนจะเริ่มใช้งานภายใน 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 29.51 ตามลำดับ นอกจากนี้ อยากให้มีโครงการอบรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นวิทยากรนำความรู้ไปถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานตนเองและหน่วยงานอื่นๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 48.29 ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการจัดการฝึกอบรมภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประเมินที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เนื้อหาในการอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 และรูปแบบและวิธีการอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรมก่อนเข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และหลังเข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

13) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ (สำหรับผู้แจ้งปัญหา) จำนวน 22,724 คน ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าระบบมีประโยชน์ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมืองและลดความเสี่ยง ในภาพรวมเฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.08 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พบเจอและต้องการแจ้งประเภทปัญหาเกี่ยวกับ ถนนและทางเท้า ถึงร้อยละ 23.85 รองลงมาคือ ประเภทปัญหาเกี่ยวกับขยะและความสะอาด, ถนนและทางเท้า คิดเป็นร้อยละ 9.79 และ ประเภทปัญหาเกี่ยวกับขยะ และความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ ทั้งนี้ ส่วนใหญ่พบเจอปัญหาในทุกวันคิดเป็นร้อยละ 50.94

ก่อนใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ ไม่เคยแจ้งปัญหา ไม่รู้จะแจ้งปัญหาที่ไหน และไม่มีช่องทางแจ้งปัญหา คิดเป็นร้อยละ 48 ใช้ระยะเวลาการแจ้งปัญหาน้อยกว่า 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 36 โดยมีค่าใช้จ่ายในการแจ้งปัญหา น้อยกว่า 1,000 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63 ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีความเสียหายเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาสุขภาพ ปัญหาการจราจรอาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีมูลค่าความเสียหายประมาณ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ยังประเมินค่าไม่ได้ ไม่แน่ใจ ไม่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเลขได้ แต่อาจจะเสียหายมาก เสียเวลามาก ยิ่งไปกว่านั้น ก่อนใช้งานระบบผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่

ดูแลแก้ไขปัญหาในระดับ 1 คะแนน (จาก คะแนนเต็ม 10 คะแนน) คือ มีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในระดับ 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16 และมีความพึงพอใจในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้งานระบบมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ ใช้งานระบบมาแล้ว 6 - 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 21 ตามลำดับ โดยแจ้งปัญหาผ่านระบบในแต่ละเดือน ในครั้งแรก/ นานๆครั้ง/ เมื่อพบปัญหา/ ไม่บ่อย/ ครั้งเดียว/ เพิ่งแจ้งครั้งแรก/ นานๆที หรือ ไม่แน่นอน ถึงร้อยละ 52 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาแจ้งปัญหาผ่านระบบในทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 29 และใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ สำหรับการแจ้งปัญหาผ่านระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่ามีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 13 และมีค่าใช้จ่ายประมาณ 11 - 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ยิ่งไปกว่านั้น หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการไม่แก้ไขปัญหา อาจส่งผลเสีย คิดเป็นมูลค่า น้อยกว่า 10,000 บาท ถึงร้อยละ 31 ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าเจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตอบสนองการแจ้งปัญหาเร็วขึ้น ถึง 50 เท่า คิดเป็นร้อยละ 34 โดยส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน คือ ความรวดเร็วในการประสานงาน ความสะดวกในการแจ้งปัญหา อย่างไรก็ดี หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหาในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 41 ทั้งนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าระบบ มีประโยชน์ เช่น เพิ่มความสะดวกในการแจ้งการช่วยแก้ปัญหาเมือง ลดความเสี่ยง ในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่าระบบมีประโยชน์ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11 และคิดว่าระบบมีประโยชน์ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

บทนำ

แพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue มีแนวคิดมาจากประสบการณ์การทำงานด้านการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ประกอบกับการลงพื้นที่สำรวจและศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเมือง (Pain Points) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแตกต่างจากระบบปัจจุบันในการรับแจ้งปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ ที่ส่วนใหญ่เป็นการกรอกแบบฟอร์มบนเอกสารหรือเว็บไซต์ การโทรศัพท์ติดต่อโดยตรง หรือการเดินทางเข้าพบหน่วยงานเจ้าของพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งวิธีการดังกล่าว เป็นวิธีที่ไม่สะดวก ใช้ระยะเวลานานในการดำเนินการ ยากต่อการติดตามตรวจสอบและการบริหารจัดการในภาพรวม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์ม Traffy Fondue นี้ ส่งผลให้ช่วยลดขั้นตอนการแจ้งปัญหา เพิ่มความสะดวกรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งของเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาแพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ยังไม่เป็นที่รู้จักและถูกใช้งานอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจำเป็นต้องปรับตัว และเรียนรู้การใช้งานแพลตฟอร์มนี้ในการทำงาน ประกอบกับต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบและเข้าใจวิธีการแจ้งปัญหาเมือง

จึงเป็นที่มาของโครงการเพื่อขอรับทุนสนับสนุนจากกองทุน กทปส. เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและขยายผลการใช้งานสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำระบบ Chatbot มาประยุกต์ใช้งานรับแจ้งปัญหาเมือง การซ่อมแซมอาคารสถานที่ และข้อร้องเรียนจากประชาชน โดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น LINE เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้ของประชาชน
2. เพื่อนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน การแจ้งข้อมูลปัญหา และเพิ่มความสะดวก ในการบริหาร จัดการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งของเจ้าหน้าที่
3. เพื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยรวบรวม วิเคราะห์ ปรับปรุง สืบค้นข้อมูลย้อนหลัง และตรวจสอบข้อมูลได้อย่างโปร่งใส
4. เพื่อนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการรับแจ้งคัดแยกและระบุประเภทปัญหาโดยอัตโนมัติ เพื่อให้การแก้ปัญหามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. เพื่อนำข้อมูลการรับแจ้งมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อเป็นศูนย์อำนวยการแบบเคลื่อนที่ (Mobile Command Center) สำหรับให้ผู้บริหารที่จะนำไปใช้วางแผนและตัดสินใจได้ทันที ทุกเวลา

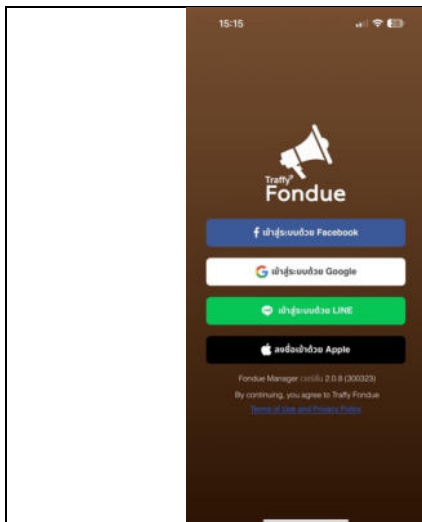
ขอบเขตการดำเนินงาน

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง โดยใช้เทคโนโลยี Chatbot, AI, และ Big data โดยมีตัวชี้วัดผลผลิต คือ รายงานผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง โดยใช้เทคโนโลยี Chatbot AI และ Big data เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบฯ ให้มีความสามารถใกล้เคียงกับระบบของต่างประเทศ จำนวน 1 ฉบับ
2. จัด Campaign เวทีอบรมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีตัวชี้วัดผลผลิต คือ ต้นแบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จำนวน 1 ฉบับ
3. จัดทำคู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับประชาชน โดยมีตัวชี้วัดผลผลิต คือ มีสื่อ/คู่มืออธิบายการใช้งานระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และตระหนักถึงประโยชน์ของระบบ และจัดทำวิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

4. จัดทำสื่อแนะนำการใช้งานประกอบการอบรม สำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน ได้แก่ 1) วิดีทัศน์แนะนำการใช้งาน 2) Infographic และ แผ่นพับ และ 3) Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification
5. จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 ครั้ง ครั้งละ 30-100 คน
6. จัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ผ่าน Video conference เช่น Facebook Live, Google Meet, Zoom อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 50-300 คน
7. จัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ เช่น Udemy, YouTube อย่างน้อย 1 บทเรียน
8. อบรมวิทยากรประจำภาค อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 20-40 คน
9. ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางออนไลน์ (Consulting Service)
10. จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และ ให้คำปรึกษา
11. จัดทำรายงานสถิติการใช้งาน
12. จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และจัดทำรายงานการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue
13. จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ผลการดำเนินงาน

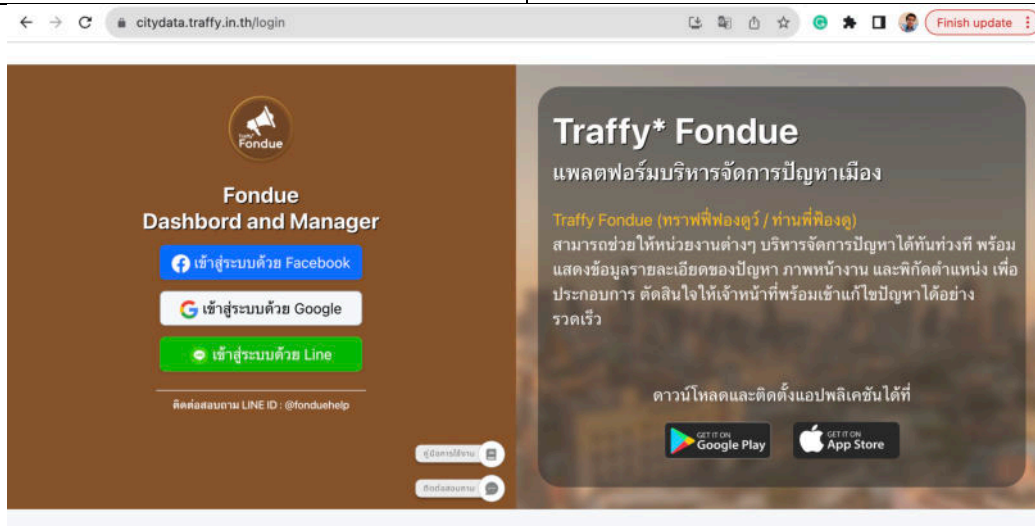
1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง โดยใช้เทคโนโลยี Chatbot, AI, และ Big data ของแพลตฟอร์มเพื่อรับแจ้งปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ ที่มีความสามารถของระบบที่แตกต่างกันตามลักษณะการใช้งานในแต่ละประเทศ จำแนกเป็น 6 คุณลักษณะ ได้แก่ ช่องทางการแจ้งปัญหาเมือง, ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง, การส่งข้อมูลประกอบ, การวิเคราะห์ข้อมูล, การแสดงผลข้อมูล และฟังก์ชันพิเศษ จากสรุปความสามารถของระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ นำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบให้มีความสามารถเพิ่มมากขึ้นจากเดิม ดังนี้ 1) พัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ (Application Traffy Fondue 2023) บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส เพื่อให้บริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยได้ออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งานที่สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น มีความรวดเร็วและทันสมัย 2) ออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและแสดงสถิติผ่านเว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th> เพื่อให้ผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่สามารถจัดการสถานะเรื่องแจ้งและรายงานสถิติการแจ้งปัญหาเมืองบนแผนที่ออนไลน์สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อเป็นศูนย์อำนวยการแบบเคลื่อนที่ (Mobile Command Center) สำหรับให้ผู้บริหารนำไปใช้วางแผนและตัดสินใจได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยมีรายละเอียด และ 3) พัฒนา Line Fondue Manager รูปแบบใหม่ (Line Fondue Manager 2023) เพื่อให้บริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยไม่ต้องติดตั้งแอปพลิเคชัน ให้ใช้งานผ่าน Line โดยได้ออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งานที่สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น มีความรวดเร็วและทันสมัย



พัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ (Application Traffy Fondue 2023) บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส



พัฒนา Line Fondue Manager รูปแบบใหม่ (Line Fondue Manager 2023)

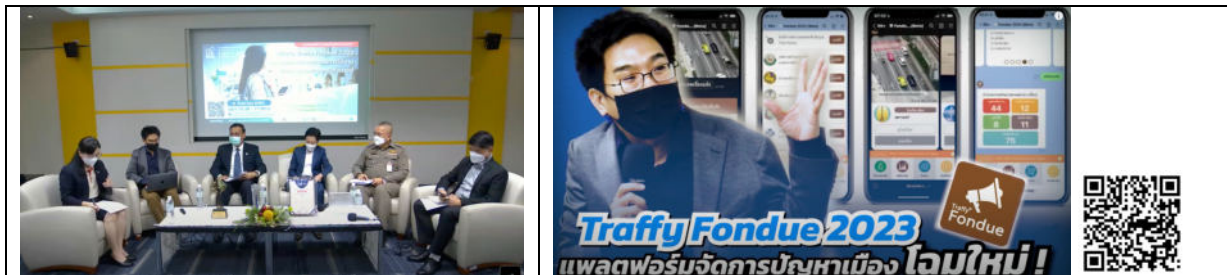


พัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและแสดงสถิติผ่านเว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th>

2. จัด Campaign เวทีอบรมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และมุมมองประสบการณ์การใช้งานมุ่งสู่การพัฒนาเมืองน่าอยู่ เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2565 ณ อาคารหอประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย และรูปแบบออนไลน์ผ่าน YouTube โดยได้เปิดตัวแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองเวอร์ชันใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งยังเปิดตัวไลน์แชทบอทใหม่ Fondue Manager สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับแจ้งและจัดการปัญหาต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Youtube :

<https://youtu.be/cRJLW8mZeCY?si=C0kuDshUHBKCDeg3> โดยวิทยากร 1) ดร.วสันต์ ภัทรอธิคม หัวหน้าทีมวิจัยระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ กลุ่มวิจัยการสื่อสารและเครือข่าย เนคเทค สวทช. คุณชรินทร์ ทองสุข รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา 2) คุณศานนท์ หวังสร้างบุญ รองผู้ว่าราชการจังหวัดกรุงเทพมหานคร 3) พ.ต.อ.สุกิจ อรุณฤกษ์ถวิล รองผู้บังคับการตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนคร

บาล 4) คุณไกลก้อง ไทพการ ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายท้องถิ่น มูลนิธิคณะก้าวหน้า 5) ดำเนินรายการโดย ดร. กัลยา อุดมวิทิต รองผู้อำนวยการ เนคเทค สวทช.



ในการสัมมนาได้เปิดตัว Traffy Fondue 2023 แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองเวอร์ชันใหม่ที่ใช้ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งยังเปิดตัวไลน์แชทบอทใหม่ Fondue Manager สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับแจ้งและจัดการปัญหาต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยหลังการสัมมนาและเปิดตัว Traffy Fondue 2023 แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองเวอร์ชันใหม่ ได้จัดทำคลิปวิดีโอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน <https://youtu.be/EaJhFpWXu68?si=KzhZv0WMYie6kilW> พร้อมทั้งรายงานผลการจัดเวทีอบรมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเปิดตัวระบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ฉบับ

3. จัดทำคู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 1 ฉบับ จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 ฉบับ จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับประชาชน จำนวน 1 ฉบับ และจัดทำวิดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ มีจำนวน 5 วิดิทัศน์



คู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 1 ฉบับ ออนไลน์ที่

Traffy* คู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน
 ดร. วสันต์ ภัทรอริคม
 (เป็น) ใช้งานระบบและจัดการแจ้งเหตุ (ITS)
 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)

Traffy* การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน

- แจ้งข้อความอุทธรณ์สิทธิสนับสนุนการใช้งานและเข้าอบรมการใช้งาน**
 - ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์สนับสนุนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue มาถึง ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
 - ส่งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เข้าร่วมอบรมการใช้งาน
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งปัญหา**
 - ประชาสัมพันธ์รับแจ้งปัญหามาผ่าน เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ของเทศบาล อบต. หน่วยงานของท่าน
- บริหารจัดการปัญหา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของท่าน**
 - ติดตาม แก้ไขปัญหา และบริหารจัดการปัญหามาผ่าน Dashboard แสดงสถิติการประมวลการแจ้งปัญหาตามเมืองจอย อบต./เทศบาล

Traffy* แนะนำการใช้งานระบบสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน

- ติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue และเข้าสู่ระบบ
- เข้าร่วมหน่วยงานของท่าน* รับรหัสเข้าร่วม จาก ผู้บริหารหน่วยงาน
- บริหารจัดการปัญหา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของท่าน

หากไม่พบหน่วยงานของท่าน

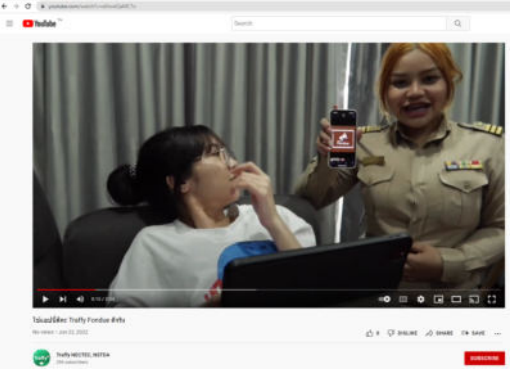
- แจ้งส่วนกลางเพื่อประสานเพิ่มเติมหน่วยงาน
- แจ้ง LINE @traffyhelp เพื่อขอความช่วยเหลือ

Traffy* การบริหารจัดการสถานะของปัญหาสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน

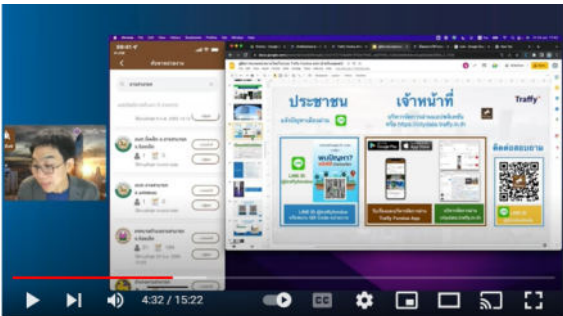
สถานะ	คำอธิบาย
รอรับเรื่อง	เมื่อประชาชนแจ้งปัญหา เรื่องนี้ยังรอเรื่องอยู่ตามสถานะ รอรับเรื่อง จนกว่าเจ้าหน้าที่จะเข้ามารับเป็นสถานะอื่น
กำลังดำเนินการ	เมื่อเจ้าหน้าที่เริ่ม รับเรื่อง ดำเนินการ หรือ อยู่ระหว่างดำเนินการ แก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถปรับเป็นสถานะ กำลังดำเนินการ (เพื่อใช้สื่อสารและแจ้งความคืบหน้าไปยังประชาชนได้มากขึ้น) เมื่อเสร็จแล้ว สามารถปรับเป็น เสร็จสิ้น หรือ รอรับเรื่อง (กรณีต้องการแจ้งความคืบหน้าไปยังประชาชนได้มากขึ้น) หรือ รอรับเรื่อง (กรณีต้องการแจ้งความคืบหน้าไปยังประชาชนได้มากขึ้น)
เสร็จสิ้น	เมื่อหน่วยงาน แก้ปัญหา แล้วเสร็จ (กรณีแจ้งเรื่องแล้วเสร็จแล้ว) หรือ เสร็จสิ้น (กรณีแจ้งเรื่องแล้วเสร็จแล้ว) หรือ เสร็จสิ้น (กรณีแจ้งเรื่องแล้วเสร็จแล้ว)
ไม่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน หรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง เป็นกรณีของ อบต. หรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง
ส่งต่อ	เมื่อได้รับแจ้งจากหน่วยงานรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น หรือ "ส่งต่อ" ให้หน่วยงานอื่นไปดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น
ยกเลิก	เป็นการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ รับแจ้งปัญหา โดยหน่วยงานอื่นสามารถแจ้งได้ทันที ไม่จำเป็นต้องแจ้งหน่วยงานอื่น

หมายเหตุ: กรณีที่สถานะเป็น "รอรับเรื่อง" หรือ "กำลังดำเนินการ" หรือ "อยู่ระหว่างดำเนินการ" สามารถแจ้งความคืบหน้าไปยังประชาชนได้มากขึ้น

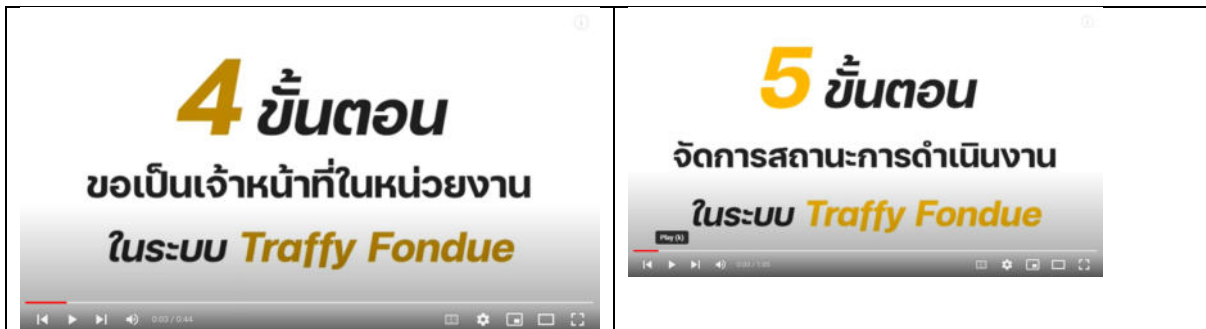
วิดิทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

1. แอปฯ ติ๊ๆ ไม่มีไม่ได้แล้ว เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA   Link: https://youtu.be/TKw92IGuwZ4	2. ใช้แอปนี้สิคะ Traffy Fondue ติ...จริง!!! เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA   Link: https://youtu.be/e0nveQaMC7o
3. แจ้งปัญหาต่างๆ แค่นี้ Traffy Fondue เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA   Link: https://youtube.com/shorts/NYDVOihpOWA	4. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาสำหรับประชาชน เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA   Link: https://youtube.com/shorts/PMUT1iXY-OE
5. Traffy Fondue ขั้นตอนการแจ้งปัญหาผ่าน LINE เผยแพร่ผ่าน Youtube ของ Traffy NECTEC, NSTDA   Link: https://youtu.be/Z_pgGypjXRU	

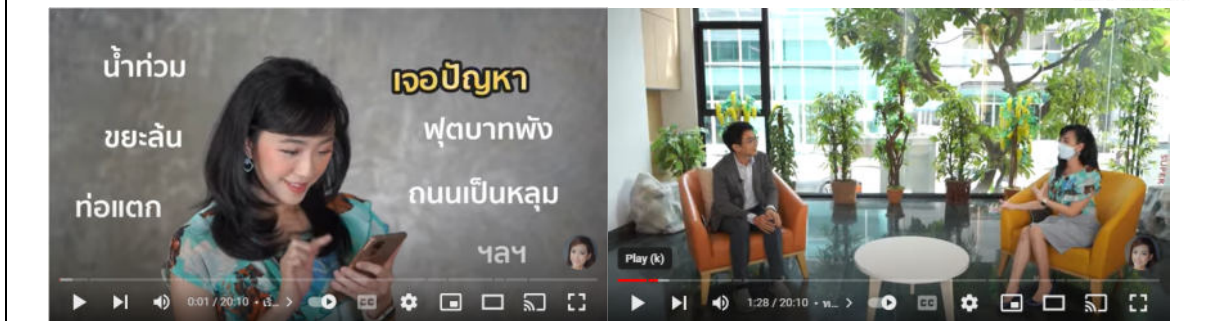
4. จัดทำสื่อแนะนำการใช้งานประกอบการอบรมสำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน ได้แก่ 1) วิดีทัศน์แนะนำการใช้งาน จำนวน 11 วิดีทัศน์ 2) Infographic และ แผ่นพับ จำนวน 4 ชิ้นงาน และ 3) Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification จำนวน 6 Campaign

1) วิดีทัศน์แนะนำการใช้งาน จำนวน 11 วิดีทัศน์	
1. วิดีทัศน์มาทำความรู้จัก Traffy Fondue กันเถอะ ความยาววิดีโอ 11 นาที 36 วินาที มียอดวิว 6,161 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ https://youtu.be/sXVM3HprZZE  	2. วิดีทัศน์แนะนำการใช้งาน Traffy Fondue เบื้องต้น สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ความยาววิดีโอ 15 นาที 22 วินาที มียอดวิว 7,041 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ SARAWIT TV ลิงค์ https://youtu.be/aP-5sTvEeSs  
3. วิดีทัศน์แนะนำการแจ้งปัญหาผ่านการสแกน QR Code ประจำหน่วยงาน ความยาววิดีโอ 47 วินาที มี ยอดวิว 3,470 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์https://youtu.be/8zZxJSZ7Cdo  	4. วิดีทัศน์แนะนำการแจ้งปัญหาผ่าน LINE @TraffyFondue ความยาววิดีโอ 1 นาที 1 วินาที มี ยอดวิว 4,697 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์https://youtu.be/9ffqdcOgv6M  
5. วิดีทัศน์แนะนำ 3 ขั้นตอนติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ความยาววิดีโอ 35 วินาที มียอดวิว 4,185 ผู้ชม	6. วิดีทัศน์แนะนำ 3 ขั้นตอนเข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี LINE ความยาววิดีโอ 21 วินาที มียอดวิว 2,424 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ https://youtu.be/j6V76l6Lrv8

เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ https://www.youtube.com/watch?v=Kz-IPY4qLs  	 
7. วิดีทัศน์แนะนำ 3 ขั้นตอนเข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี Google ความยาววิดีโอ 24 วินาที มียอดวิว 1,011 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ https://youtu.be/k2UUAeYKYM  	8. วิดีทัศน์แนะนำ 3 ขั้นตอนเข้าสู่ระบบ Traffy Fondue ผ่านบัญชี Facebook ความยาววิดีโอ 21 วินาที มียอดวิว 982 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ https://youtu.be/5L7CLFjXXbY  
9. วิดีทัศน์แนะนำ 4 ขั้นตอนขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ความยาววิดีโอ 44 วินาที มียอดวิว 1,181 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ https://youtu.be/mqinyz__5uw 	10. วิดีทัศน์แนะนำ 5 ขั้นตอนจัดการสถานะการดำเนินงานในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ความยาววิดีโอ 1 นาที 5 วินาที มียอดวิว 661 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ Traffy NECTEC, NSTDA ลิงค์ https://youtu.be/yaAfDQgp3EY 



11. วิดีทัศน์แนะนำ Traffy Fondue คืออะไร ทราฟฟี่ฟองดูว์ แพลตฟอร์มจัดการปัญหา แจ้งฟ้อง ร้องเรียนได้ ความยาววิดีโอ 20 นาที 10 วินาที มียอดวิว 6,843 ผู้ชม เผยแพร่ผ่าน YouTube ในชื่อ iT24Hrs ลิงค์ https://youtu.be/0VwGnrqli_k



2) Infographic และ แผ่นพับ จำนวน 4 ชิ้นงาน

1) แผ่นพับ Traffy Fondue พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่ พิมพ์สีหน้า-หลัง



2) Infographic เพื่อจัดทำ roll up ประชาสัมพันธ์หรือออกบูธในงานแสดงนิทรรศการต่างๆ



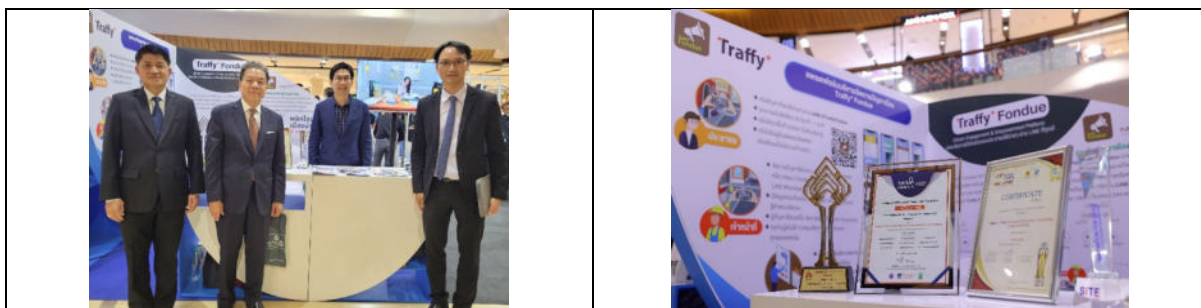
3) Infographic จัดการปัญหาเมืองให้อยู่หมัดด้วยเทคโนโลยี Chatbot, AI และ Big Data

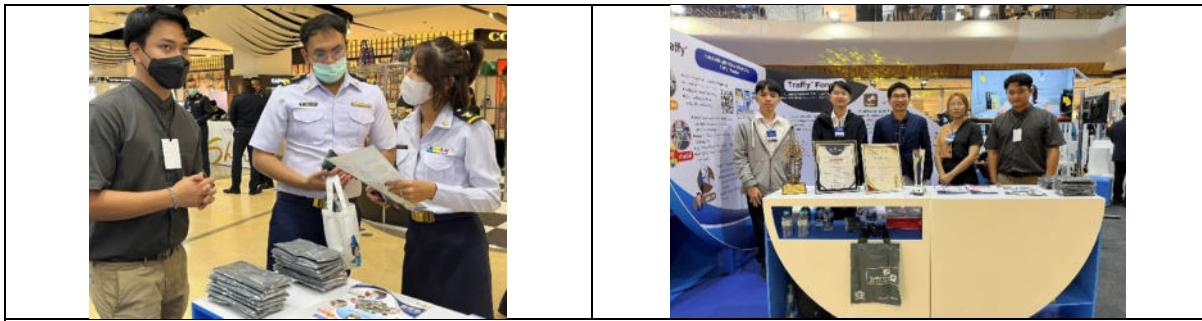


4) Infographic ทราฟฟี ฟองดู ระบบบริหารจัดการปัญหาไทยแลนด์ 4.0



ยิ่งไปกว่านั้น ได้นำรูปภาพ Infographic ไปใช้ในงานประชาสัมพันธ์หรือออกบูธในงานแสดงนิทรรศการต่างๆ ได้แก่ เนคเทค สวทช นำทีมพัฒนาโซฟผลงาน Traffy Fondue แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง ในงาน BTFP showcase by NBTC กทปส. เชื่อมโยงศักยภาพผลงานวิจัยไทยสู่การพัฒนาประเทศ ณ ลานโปรโมชั่น ชั้น 1 เซ็นทรัลพลาซ่าลาดพร้าว เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2565 2) Facebook กทปส. – กองทุนวิจัยและพัฒนาฯ โฟสตร์รูปภาพ Infographic เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2565 3) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ตเปิดบูทจุดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จังหวัดภูเก็ตในงาน Climate change @Phuket เมื่อวันที่ 7 – 9 ธันวาคม 2565 ณ ห้องประชุมขุนเลิศโกศารักษ์ ศูนย์ประชุมอันดามันพารณราย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ตำบลรัชฎา อำเภอมะเมือง จังหวัดภูเก็ต และ 4) ทีมวิทยากร Traffy Fondue ออกบูทประชาสัมพันธ์ Traffy Fondue ให้กับเทศบาล อบต. ในการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เศรษฐกิจสีเขียวและเศรษฐกิจหมุนเวียน หลักสูตรประกาศนียบัตรนักพัฒนาเมืองระดับสูงรุ่นที่ 1 เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2565 ณ โรงแรมโฆษะ จังหวัดขอนแก่น





เนคเทค สวทช. ใช้ผลงาน Traffy Fondue แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง ในงาน BTFP showcase by NBTC



กทปส. นำ Infographic ไปประชาสัมพันธ์บน Facebook กทปส.



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ตเปิดบูทจุดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จังหวัดภูเก็ตในงาน Climate change @Phuket



3) Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification จำนวน 6 Campaign

7. Campaign ส่งเสริมการแจ้งสำหรับประชาชน โดยแสดงตารางอันดับ (Leaderboard) จัดอันดับการแจ้ง



แสดงจำนวนเรื่องที่เคยแจ้งของตนเอง
ในแต่ละสถานะ



5 อันดับผู้แจ้งปัญหาเมืองที่มีหน่วยงานรับ
เรื่องแล้วดำเนินการจนเสร็จสิ้นและลำดับ
ของตนเองระดับประเทศ

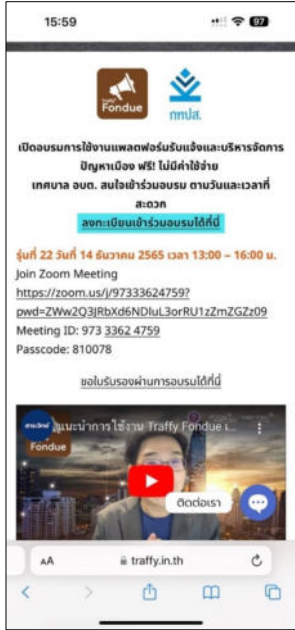


ตารางอันดับ 5 อันดับจังหวัดที่มี
การแจ้งปัญหาเมืองแล้วหน่วยงาน
รับเรื่องและดำเนินการจนเสร็จสิ้น
มากที่สุด

2.Campaign ส่งเสริมการแจ้งสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยการแสดงตารางอันดับ (Leaderboard) จัดอันดับการแก้ไขปัญหา

 5 อันดับเทศบาลที่จัดการปัญหามากที่สุด	 5 อันดับ อบต. ที่จัดการปัญหามากที่สุด	 5 อันดับ หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่มากที่สุด
--	--	---

3.Campaign ส่งเสริมการจัดการปัญหาสำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่โดยการเคลมใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์
 ผลจากการจัด Campaign ส่งเสริมการจัดการปัญหาสำหรับหน่วยงานโดยการเคลมใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์เมื่อมีการจัดการปัญหา มีหน่วยงานส่งข้อมูลมาเพื่อขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์แล้วจำนวน 103 คน จาก 62 หน่วยงาน

 ขอใบประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ https://www.traffy.in.th/?page_id=27055	 กรอกข้อมูลผู้ขอใบประกาศ	 ประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์การผ่านการฝึกอบรม
--	--	---

4. Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหาโดยการนำ QR Code การแจ้งปัญหาของหน่วยงานไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์

ผลการจัด Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหา มีหน่วยงานนำ QR Code การแจ้งปัญหาของหน่วยงาน ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานตนเองเป็นจำนวนมาก



5.Campaign ส่งเสริมการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาหลังการอบรม โดยการให้รางวัลผู้ได้คะแนนสูงสุดในการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งาน
มอบรางวัลถุงผ้า Traffy และแผ่นพับ Traffy Fondue พลิกโฉมให้เมืองน่าอยู่ สำหรับผู้ทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมการใช้งาน
ได้คะแนนสูงสุด โดยจัดส่งทางไปรษณีย์



6. Campaign ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาสำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด โดยจังหวัดจัดประกวดแข่งขัน ยกย่องชมเชย ให้ใบประกาศนียบัตรหรือโล่รางวัลกับหน่วยงานดีเด่น
เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2566) ที่ห้องแกล่งข้าว อว. ชั้น 1 อาคารพระจอมเกล้า กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ถ.พระรามที่ 6 กรุงเทพฯ โดยนางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นประธานในพิธีมอบเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน” ให้กับ 190 หน่วยงาน ทั้งในระดับจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง

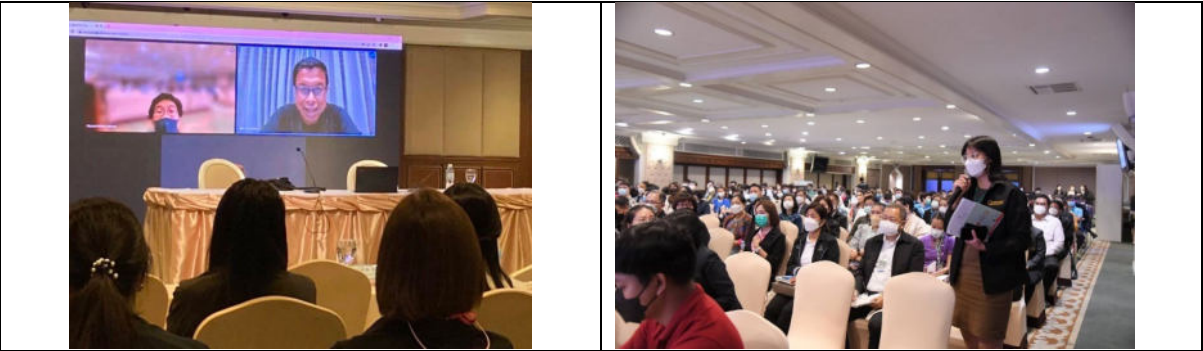





วิดีโอบันทึกพิธีมอบประกาศเกียรติบัตร “หน่วยงานดีเด่นในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อบริการประชาชน”
ดูได้ที่ <https://youtu.be/OqF97gEWjws?si=HuumlRwa4uvAXqPG>

5) การจัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 ครั้ง ครั้งละ 30-100 คน ผลการดำเนินงาน คือ จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ครั้ง

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2565 โดยร่วมกับสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ร่วมสัมมนาอบรมจำนวน 160 คน เพื่อประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครและการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue



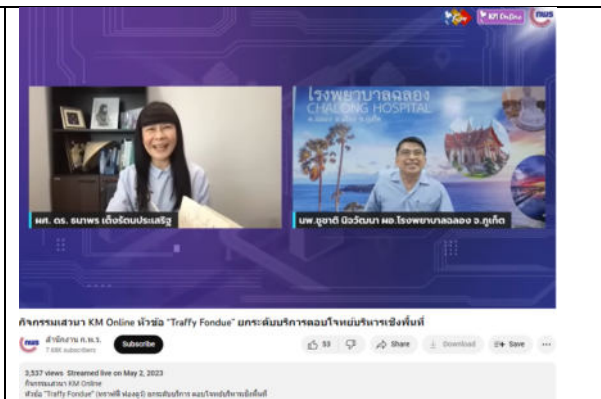
ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2565 โดยร่วมกับสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ณ ห้องประชุมสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครราชสีมา ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue สำหรับผู้บริหารของจังหวัดนครราชสีมา โดยมีนายชินทร์ทองสุข รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการเข้าร่วมอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครราชสีมา และปลัดอำเภอ นายอำเภอ ผู้แทนทั้ง 32 อำเภอ เข้าร่วมการประชุม



ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2565 โดยร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า มีกิจกรรมการสัมมนากลุ่มย่อยให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เรื่อง “เมืองอัจฉริยะที่ช่วยยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน” (Traffy Fondue) โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมเสวนาในครั้งนี้กว่า 40 คน



ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2566 โดยร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดกิจกรรมเสวนา KM Online หัวข้อ “Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ยุกระดับบริการตอบโทยุทธบริหารเชิงพื้นที่” ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Facebook Live และ YouTube Live สำนักงาน ก.พ.ร.) โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมเสวนาในครั้งนี้กว่า 2,000 คน ซึ่งมาจากหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ จังหวัด อำเภอ ท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และผู้สนใจทั่วไป



6) จัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ผ่าน Video conference เช่น Facebook Live, Google Meet, Zoom อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละ 50-300 คน ผลการจัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ในรูปแบบ Onsite และ Online ผ่าน Zoom Meetings ได้จำนวน 40 รุ่น มีหน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชน เข้าร่วมอบรมรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,481 แห่ง และมีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน เข้าร่วมอบรมรวมทั้งสิ้น 4,328 คน

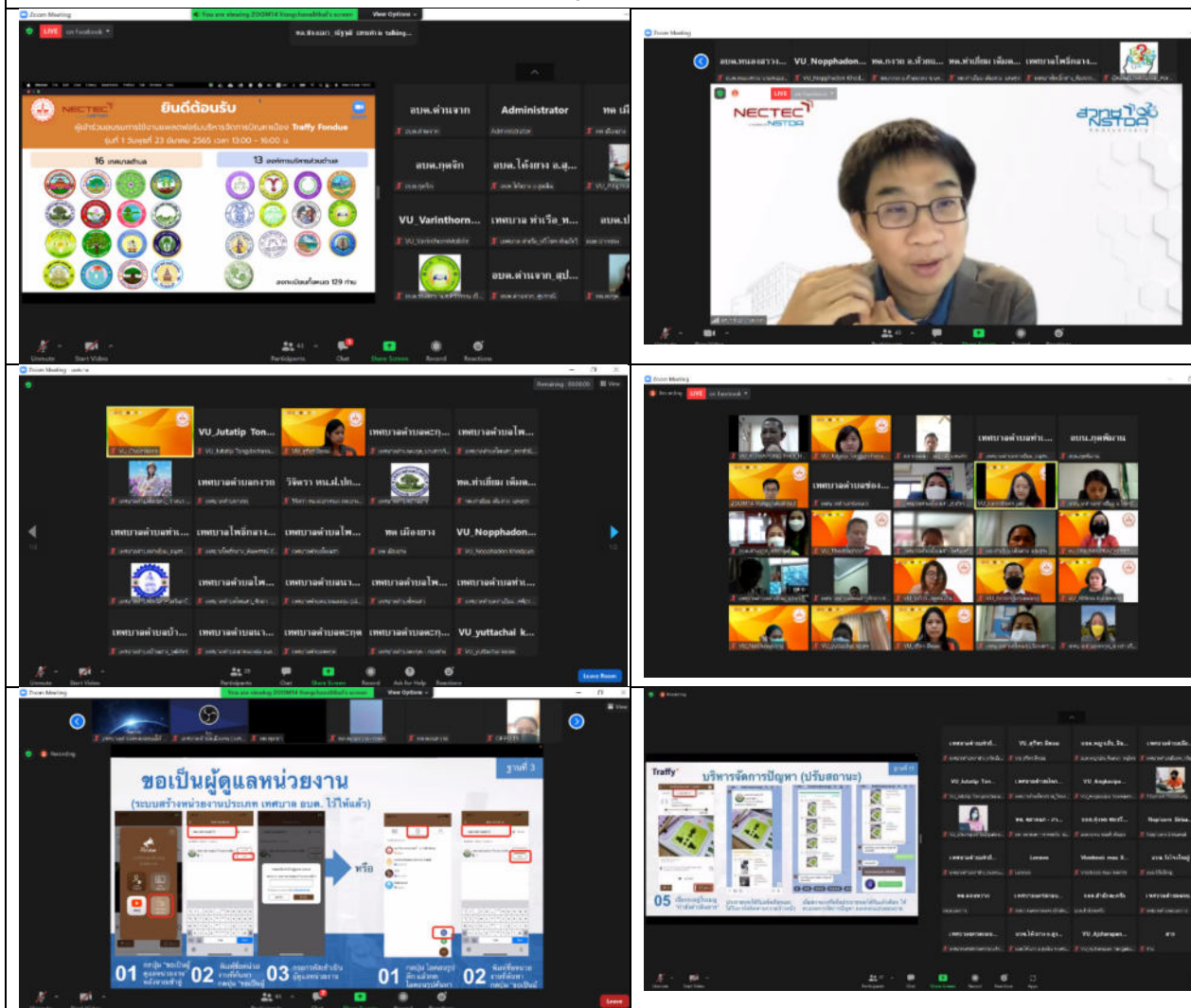
สำหรับหน่วยงานประเภท อปท. เข้าร่วมอบรมดังนี้ 1) เทศบาลนคร จำนวน 18 แห่ง 2) เทศบาลเมือง จำนวน 108 แห่ง 3) เทศบาลตำบล จำนวน 588 แห่ง 4) อบต. จำนวน 889 แห่ง 5) อบจ. 22 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,625 แห่ง และผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน เข้าร่วมอบรม ดังนี้ 1) เทศบาลนคร จำนวน 42 คน 2) เทศบาล

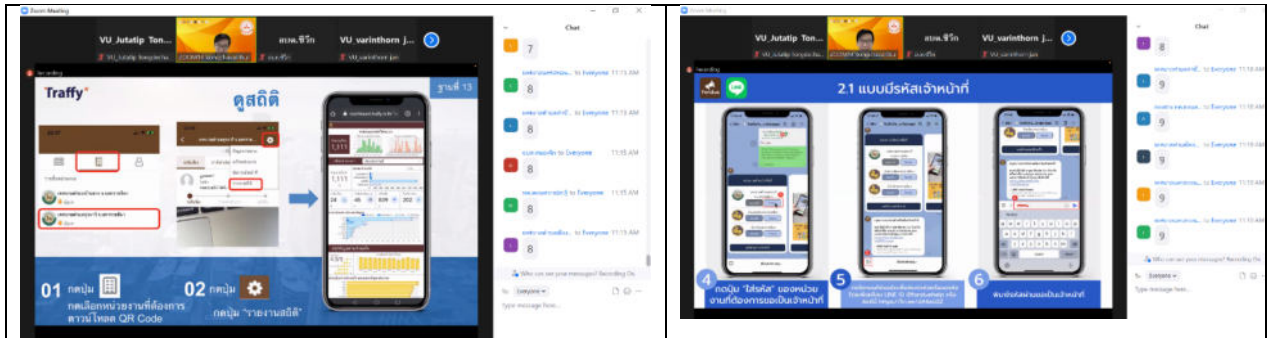
เมือง จำนวน 324 คน 3) เทศบาลตำบล จำนวน 1,055 คน 4) อบต. จำนวน 1,384 คน 5) อบจ. 92 คน รวมทั้งสิ้น 2,897 คน

สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลผลิต

- มีเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงทะเบียนในระบบ 1,603 แห่ง จากสัญญาไว้ 200 แห่ง (เพิ่มขึ้น 8 เท่า)
- มีเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร เข้าร่วมอบรมการใช้งาน 714 แห่ง จากสัญญาไว้ 80 แห่ง (เพิ่มขึ้น 8.9 เท่า)
- มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 4,328 คน จากสัญญาไว้ 1,000 คน (เพิ่มขึ้น 4.3 เท่า)
- มีผู้เข้าร่วมอบรมจาก เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร จำนวน 1,421 คน จากสัญญาไว้ 850 คน (เพิ่มขึ้น 1.6 เท่า)

ภาพบรรยากาศอบรมการใช้งานในรูปแบบ Online ผ่าน Zoom Meetings





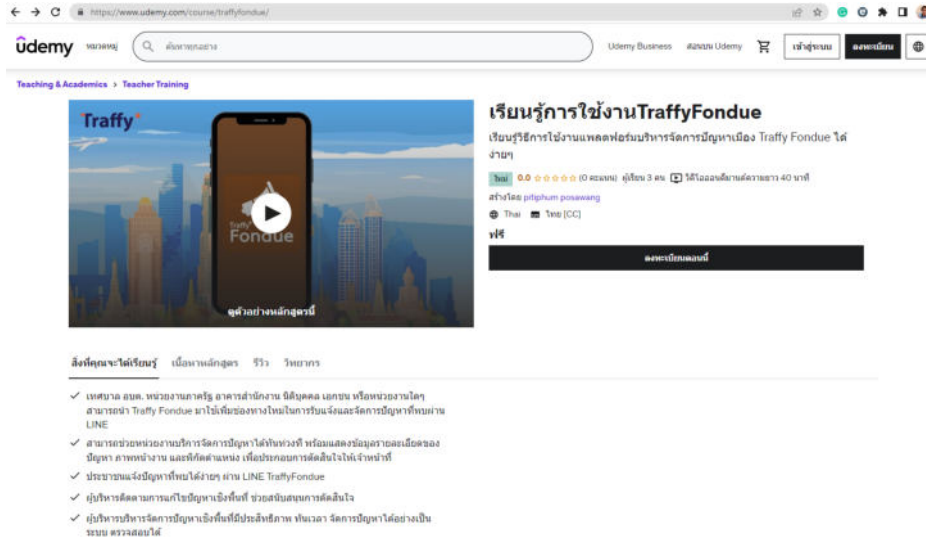
ภาพบรรยากาศอบรมการใช้งานในรูปแบบ Onsite ในจังหวัดต่างๆ





7) จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน Udemty หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 1 บทเรียน ความยาว 40 นาที 2) จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน YouTube หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 2 บทเรียน ได้แก่ สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2023 สำหรับเจ้าหน้าที่ ความยาว 40 นาที และสอนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่านเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th ความยาว 24 นาที

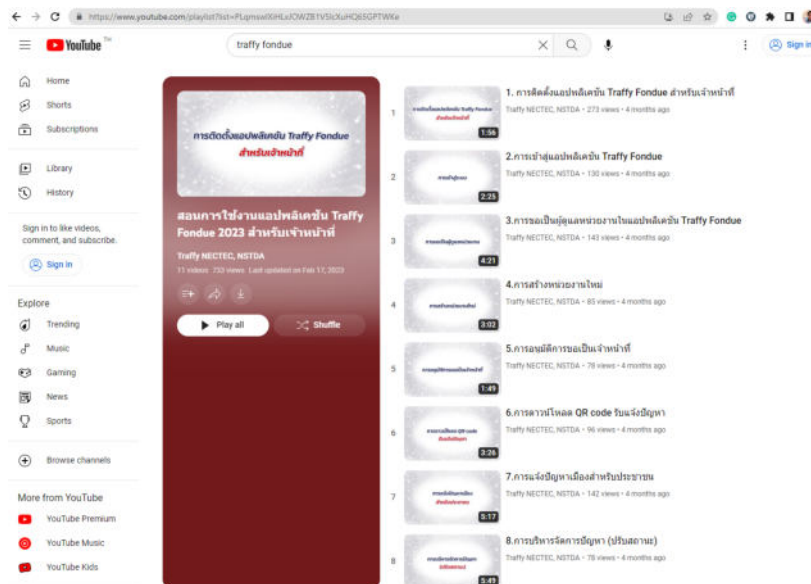
1. จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน UdemY หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 1 บทเรียน โดยวิดีโอมีความยาวทั้งหมด 40 นาที ออนไลน์ที่ <https://www.udemy.com/course/traffyfondue/>



รูปแสดงการแนะนำหลักสูตรเรียนรู้การใช้งาน Traffy Fondue

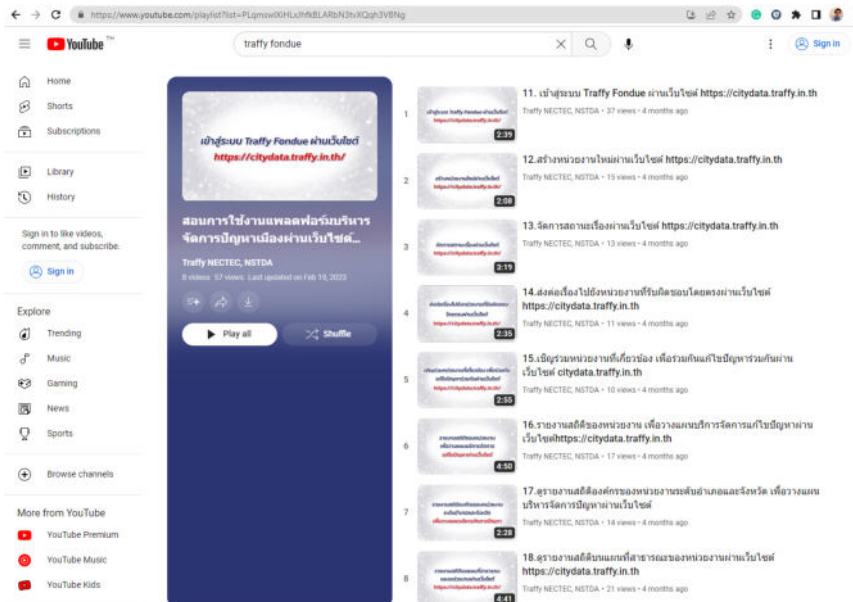
2. จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน YouTube หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 2 บทเรียน ได้แก่

- 2.1 สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2023 สำหรับเจ้าหน้าที่ ความยาว 40 นาที ออนไลน์ที่ <https://youtube.com/playlist?list=PLqmswLXiHLxJOWZB1V5lcXuHQ65GPTWKe>



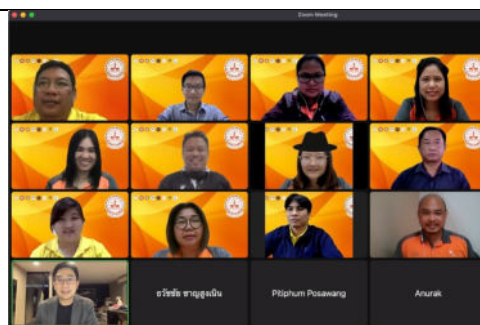
สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2023 สำหรับเจ้าหน้าที่ ความยาว 40 นาที

2.2 สอนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่านเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th ความยาว 24 นาที
ออนไลน์ที่ <https://youtube.com/playlist?list=PLqmswXiHLxJhfkBLARbN3tvXQqh3VBNg>

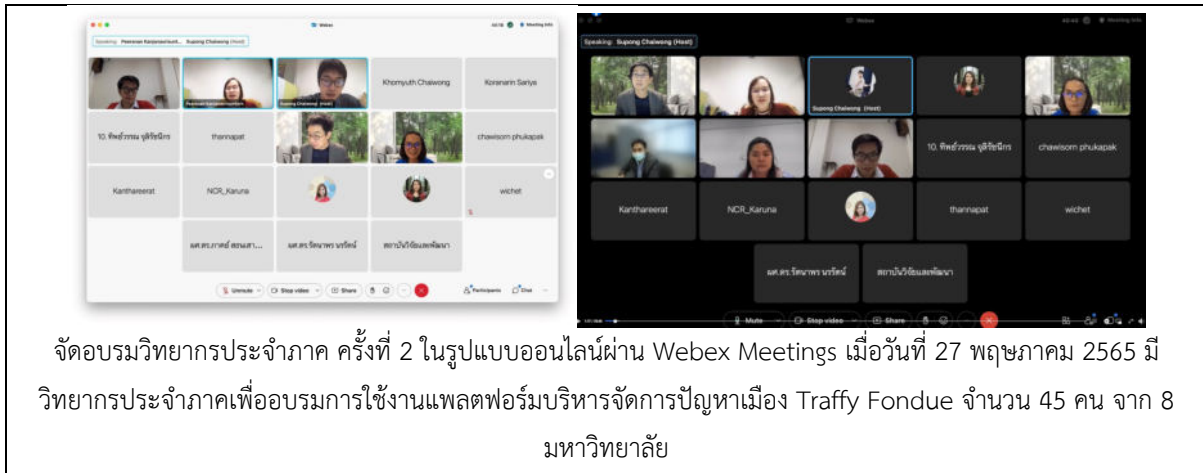


สอนการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่านเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th ความยาว 24 นาที

8) จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 1 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom meeting เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา มีวิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 20 คน 2) จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 2 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Webex Meetings เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 มีวิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 45 คน จาก 8 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาด่านเกวียน (เขื่องราย) มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยมหาวิทยาลัยดังกล่าวได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และให้คำปรึกษาการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue



จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ครั้งที่ 1 ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom meeting เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565 ณ
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา

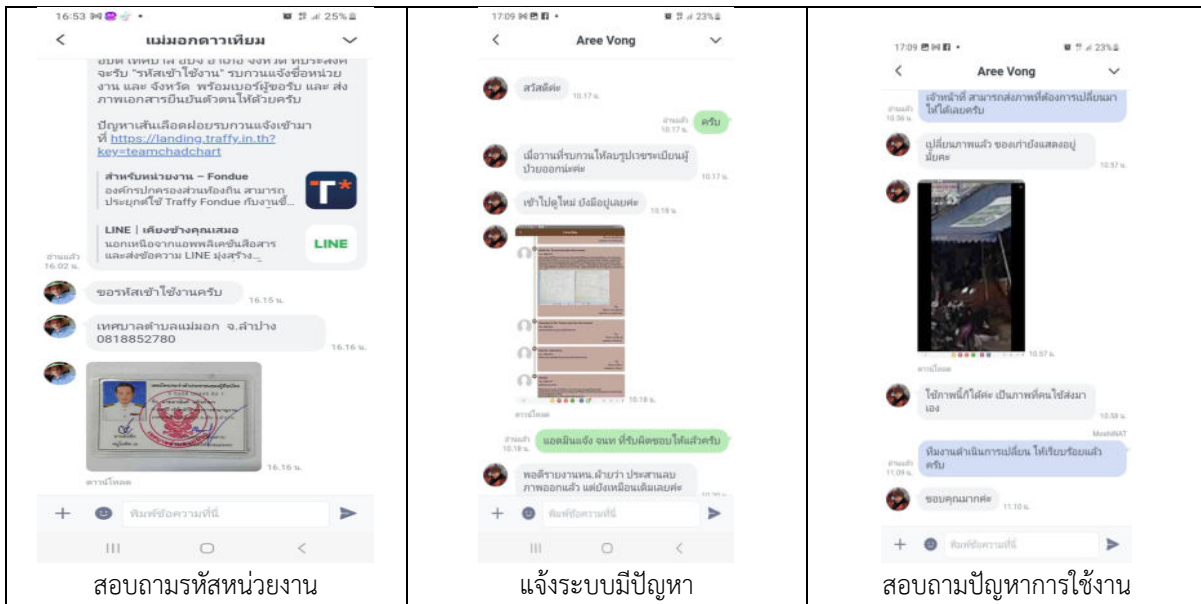


9) จากการอบรมวิทยากรประจำภาค มีมหาวิทยาลัยร่วมจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และ ให้คำปรึกษา จำนวน 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา, ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงราย, ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก, ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

1. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา มีผู้ประสานงานคือ ผศ.ดร.ชัยนิกร กุลวงศ์ ซึ่งมีทีมวิทยากรได้ดำเนินการอบรม และ ให้คำปรึกษา ทั้งในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting 	2. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงราย มีผู้ประสานงานคือ ผศ.ดร.รัตนพร นรรัตน์ ซึ่งมีทีมวิทยากรได้ดำเนินการอบรม และ ให้คำปรึกษา ในรูปแบบออนไลน์ 
3. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก มีผู้ประสานงาน คือ รศ.ดร.ธันวาคม ศรีธาวีรัตน์ ซึ่งมีทีมวิทยากรได้ดำเนินการอบรม และ ให้คำปรึกษา ในรูปแบบออนไลน์	4. ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีผู้ประสานงานคือ ผศ.ดร.วิภาณี เผือกบัวขาว ซึ่งมีทีมวิทยากรได้ดำเนินการอบรม และ ให้คำปรึกษา ในรูปแบบออนไลน์



10) ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ Line Official Account ชื่อ Traffy Fondue help ด้วย Line id: @fonduehelp พบว่า มีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน ที่กดเพิ่มเพื่อนจำนวน 19,239 user โดยส่วนใหญ่ สอบถามรหัสหน่วยงาน 46.6 % สอบถามปัญหาการใช้งานระบบ 27.5% แจ้งระบบมีปัญหา 6% และอื่นๆ 19.9%



11) จากผลดำเนินการรายกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้มีจำนวนการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สรุปสถิติการใช้งาน ดังนี้

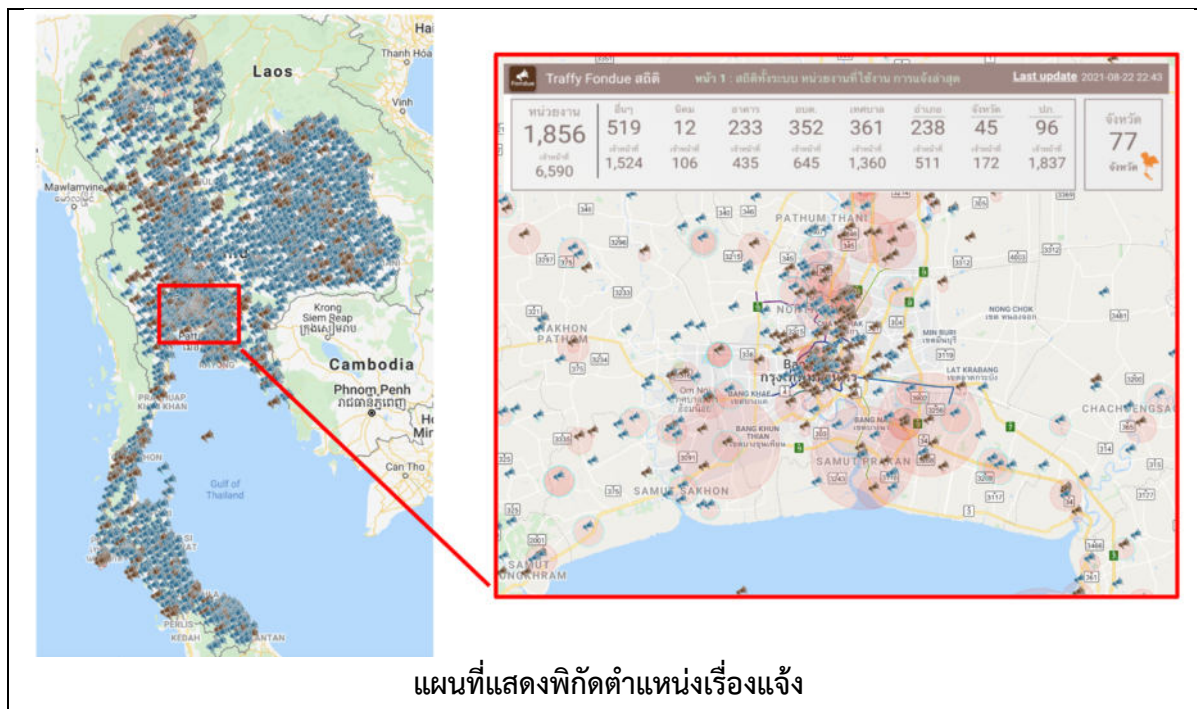
11.1 สถิติการใช้งานก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีดังนี้

1) สถิติหน่วยงานที่เข้าใช้งาน หน่วยงานที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,856 หน่วยงาน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 361 แห่ง, อบต. จำนวน 352 แห่ง, อำเภอ จำนวน 238 แห่ง, จังหวัด จำนวน 45 แห่ง, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 12 แห่ง, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 96 แห่ง, อาคารสำนักงาน จำนวน 233 แห่ง และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 519 แห่ง

2) สถิติเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 6,590 คน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 1,360 คน, อบต. จำนวน 645 คน, อำเภอ จำนวน 511 คน, จังหวัด

4) สถิติประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue ผู้สมัครเข้าใช้งานในระบบ Traffy Fondue รวมทั้งสิ้น 39,604 user โดยมีจำนวนประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue เป็นจำนวน 33,014 user





11.2. สถิติการใช้งานหลังโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีดังนี้

1) สถิติหน่วยงานที่เข้าใช้งาน หน่วยงานที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว รวมจำนวนทั้งสิ้น 12,108 หน่วยงาน แบ่งเป็น หน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 1,608 แห่ง, อบต. จำนวน 1,899 แห่ง, อำเภอ จำนวน 433 แห่ง, จังหวัด จำนวน 55 แห่ง, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 36 แห่ง, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 96 แห่ง , อาคารสำนักงาน จำนวน 609 แห่ง และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 7,372 แห่ง

2.2 สถิติเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 55,885 คน แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล จำนวน 9,630 คน, อบต. จำนวน 7,062 คน, อำเภอ จำนวน 1,110 คน, จังหวัด จำนวน 341 คน, นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 173 คน, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 2,176 คน , อาคารสำนักงาน จำนวน 1,863 คน และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น จำนวน 33,530 คน

2.3 สถิติเรื่องแจ้ง จำนวนเรื่องแจ้งทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 โดยมีประเภทปัญหา ดังนี้ อื่นๆ ทางเท้า ไฟฟ้า ถนน จราจร ความสะอาด ความปลอดภัย น้ำท่วม อุปกรณ์ชำรุด ประปา ต้นไม้ เป็นต้น

2.4 สถิติประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue ผู้สมัครเข้าใช้งานในระบบ Traffy Fondue รวมทั้งสิ้น 537,764 user โดยมีจำนวนประชาชนที่เข้าใช้งาน Line Traffy Fondue เป็นจำนวน 469,016 user

1) สรุปสถิติจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว พบว่า รวมจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นจำนวน 10,252 แห่ง (เพิ่มขึ้น 5.52 เท่า) แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล เพิ่มขึ้นจำนวน 1,247 แห่ง (เพิ่มขึ้น 3.45 เท่า), อบต. เพิ่มขึ้นจำนวน 1,547 แห่ง (เพิ่มขึ้น 4.39 เท่า), อำเภอ เพิ่มขึ้นจำนวน 195 แห่ง (เพิ่มขึ้น 0.82 เท่า), จังหวัด เพิ่มขึ้นจำนวน 10 แห่ง (เพิ่มขึ้น 0.22 เท่า), นิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นจำนวน 24 แห่ง (เพิ่มขึ้น 2 เท่า), อาคารสำนักงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 375 แห่ง (เพิ่มขึ้น 1.6 เท่า) และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น เพิ่มขึ้นจำนวน 6,853 แห่ง (เพิ่มขึ้น 13.2 เท่า)

สถิติจำนวน หน่วยงาน	รวม ทั้งสิ้น	จังหวัด	อำเภอ	เทศบาล	อบต.	อาคาร	นิคม	ปภ.	อื่นๆ
ก่อน	1,856	45	238	361	352	234	12	96	519
หลัง	12,108	55	433	1,608	1,899	609	36	96	7,372
เพิ่มขึ้น (แห่ง)	+10,252	+10	+195	+1,247	+1,547	+375	+24	-	+6,853
เพิ่มขึ้น (เท่า)	5.52	0.22	0.82	3.45	4.39	1.6	2	-	13.2

2) สรุปสถิติจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ที่ใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 49,295 คน (เพิ่มขึ้น 7.48 เท่า) แบ่งเป็นหน่วยงานประเภท เทศบาล เพิ่มขึ้นจำนวน 8,270 คน (เพิ่มขึ้น 6.08 เท่า), อบต. เพิ่มขึ้นจำนวน 6,417 คน (เพิ่มขึ้น 9.95 เท่า), อำเภอ เพิ่มขึ้นจำนวน 599 คน (เพิ่มขึ้น 1.17 เท่า), จังหวัด เพิ่มขึ้นจำนวน 169 คน (เพิ่มขึ้น 0.98 เท่า), นิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นจำนวน 67 คน (เพิ่มขึ้น 0.63 เท่า), กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพิ่มขึ้นจำนวน 339 คน (เพิ่มขึ้น 0.18 เท่า), อาคารสำนักงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 1,428 คน (เพิ่มขึ้น 3.28 เท่า) และหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริษัท ห้าง ร้าน หน่วยงานเอกชน มหาวิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น เพิ่มขึ้นจำนวน 32,006 คน (เพิ่มขึ้น 21 เท่า)

สถิติจำนวน เจ้าหน้าที่	รวม ทั้งสิ้น	จังหวัด	อำเภอ	เทศบาล	อบต.	อาคาร	นิคม	ปภ.	อื่นๆ
ก่อน	6,590	172	511	1,360	645	435	106	1,837	1,524
หลัง	55,885	341	1,110	9,630	7,062	1,863	173	2,176	33,530
เพิ่มขึ้น (คน)	+49,295	+169	+599	+8,270	+6,417	+1,428	+67	+339	+32,006
เพิ่มขึ้น (เท่า)	7.48	0.98	1.17	6.08	9.95	3.28	0.63	0.18	21

3) สรุปสถิติจำนวนเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น จำนวนเรื่องแจ้งก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ รวมทั้งสิ้น 14,847 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 9,282 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62 เมื่อดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ สถิติปัจจุบันจำนวนเรื่องแจ้งรวมทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง เป็นเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น 571,441 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 38.48 เท่า) ส่วนเรื่องแจ้งที่มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 เป็นเรื่องจัดการแก้ไขปัญหาแล้วเพิ่มขึ้น 495,448 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 53.37 เท่า)

	ก่อน	หลัง	เพิ่มขึ้น (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น (เท่า)
สถิติจำนวนเรื่องแจ้ง	14,847	586,258	+571,411	38.48
สถิติจำนวนเรื่องจัดการแก้ไข ปัญหาแล้ว	9,282	504,730	+495,448	53.37

4) สรุปสถิติจำนวนประชาชนเข้าใช้งาน Line Traffy Fondue ที่เพิ่มขึ้น จำนวนประชาชนก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีทั้งสิ้น 33,014 user สถิติปัจจุบันจำนวนประชาชนหลังโครงการพัฒนาและขยายผลฯ มีทั้งสิ้น 469,016 user (เพิ่มขึ้น 14.2 เท่า)

12) ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบจำนวน 1,199 คน พบว่า

ก่อนใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวิธีการในการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 22 ใช้งานในระยเวลาน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 91 และได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยแล้ว น้อยกว่า 5 เรื่อง ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 69 ซึ่งประเภทปัญหาส่วนใหญ่ที่เจ้าหน้าที่ได้รับแจ้ง ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ/ ทักไป/ จราจร/ อาชญากรรม/ คนเร่ร่อน/ ทะเลาะวิวาท/ รถน้ำมันหมด/ กองทุนชุมชน/ การทำงานของระบบ/ การทำบัตรคนพิการ/ เงินกู้/ ลงช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง/ ความยากจนของประชาชน/ การบริการของโรงพยาบาล/ สิทธิการรักษา/ การเบิกจ่ายยา/ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก/ การบริหารงานบุคคล/ การปฏิบัติหน้าที่/ ตัดต้นไม้/ ทุนการศึกษา/ ภาษีที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 36

หลังใช้ Traffy Fondue เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน มีดังนี้ 1) แจ้งประสานเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น/ เข้าถึงพื้นที่ปัญหาได้ถูกต้อง/ รวดเร็วกว่าแบบเดิมที่ต้องตอบเป็นหนังสือ/ และประชาชนมีช่องทางติดต่อมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 49 2) ช่วยให้รับแจ้งเรื่อง เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 3) ช่วยคัดแยกและแจกจ่ายงาน เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 4) ช่วยแก้ไขปัญหา เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 58 5) ช่วยแจ้งสถานะการดำเนินงานกลับไปยังผู้แจ้งเร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 61 6) ช่วยรวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56 7) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องละ 1,000 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของรุ่นที่ 1 – 40 ผู้อบรมตอบแบบสอบถามจำนวน 2,501 คน ผู้อบรมส่วนใหญ่คิดว่ามีแผนจะเริ่มใช้งานหลังจากอบรมโดยจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 50 และมีแผนจะเริ่มใช้งานภายใน 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 29.51 ตามลำดับ นอกจากนี้ อยากให้มีโครงการอบรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นวิทยากรนำความรู้ไปถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานตนเองและหน่วยงานอื่นๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 48.29 ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมผู้อบรมมีความพึงพอใจด้านการจัดการฝึกอบรมภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่ได้รับผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เนื้อหาในการอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ สามารถนำ

ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 และรูปแบบและวิธีการอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรมก่อนเข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และหลังเข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

13) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ (สำหรับผู้แจ้งปัญหา) จำนวน 22,724 คน ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าระบบมีประโยชน์ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมืองและลดความเสี่ยง ในภาพรวมเฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.08 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พบเจอและต้องการแจ้งประเภทปัญหาเกี่ยวกับ ถนนและทางเท้า ถึงร้อยละ 23.85 รองลงมา คือ ประเภทปัญหาเกี่ยวกับขยะและความสะอาด, ถนนและทางเท้า คิดเป็นร้อยละ 9.79 และ ประเภทปัญหาเกี่ยวกับขยะ และความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ ทั้งนี้ ส่วนใหญ่พบเจอปัญหาในทุกวันคิดเป็นร้อยละ 50.94

ก่อนใช้ Traffy Fondue ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ ไม่เคยแจ้งปัญหา ไม่รู้จะแจ้งปัญหาที่ไหน และไม่มีช่องทางแจ้งปัญหา คิดเป็นร้อยละ 48 ใช้ระยะเวลาการแจ้งปัญหาน้อยกว่า 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 36 โดยมีค่าใช้จ่ายในการแจ้งปัญหา น้อยกว่า 1,000 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63 ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีความเสียหายเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาสุขภาพ ปัญหาการจราจรอาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข อาจมีมูลค่าความเสียหายประมาณ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ยังประเมินค่าไม่ได้ ไม่แน่ใจ ไม่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเลขได้ แต่อาจจะเสียหายมาก เสียเวลามาก ยิ่งไปกว่านั้น ก่อนใช้งานระบบผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหาในระดับ 1 คะแนน (จาก คะแนนเต็ม 10 คะแนน) คือ มีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในระดับ 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16 และมีความพึงพอใจในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

หลังใช้ Traffy Fondue ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้งานระบบมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ ใช้งานระบบมาแล้ว 6 - 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 21 ตามลำดับ โดยแจ้งปัญหาผ่านระบบในแต่ละเดือน ในครั้งแรก/ นานๆครั้ง/ เมื่อพบปัญหา/ ไม่บ่อย/ ครั้งเดียว/ เพิ่งแจ้งครั้งแรก/ นานๆที หรือ ไม่แน่นอน ถึงร้อยละ 52 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาแจ้งปัญหาผ่านระบบในทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 29 และใช้ระยะเวลาแจ้งปัญหาผ่านระบบ น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ สำหรับการแจ้งปัญหาผ่านระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่ามีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 13 และมีค่าใช้จ่ายประมาณ 11 - 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ยิ่งไปกว่านั้น หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการไม่แก้ไขปัญหา อาจส่งผลเสีย คิดเป็นมูลค่า น้อยกว่า 10,000 บาท ถึงร้อยละ 31 ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าเจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตอบสนองการแจ้งปัญหาเร็วขึ้น ถึง 50 เท่า คิดเป็นร้อยละ 34 โดยส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน คือ ความรวดเร็วในการประสานงาน ความสะดวกในการ

แจ้งปัญหา อย่างไรก็ดี หลังใช้งานระบบ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่พึงพอใจหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหาในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 41 ทั้งนี้ ผู้แจ้งปัญหาส่วนใหญ่คิดว่าระบบ มีประโยชน์ เช่น เพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมือง ลดความเสี่ยง ในระดับ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา คือ ผู้แจ้งปัญหาคิดว่า ระบบมีประโยชน์ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11 และคิดว่าระบบมีประโยชน์ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับ การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุน กทปส. ในครั้งนี้ เป็นการพัฒนาระบบรับแจ้งและบริหารจัดการ ปัญหาเมืองอย่างต่อเนื่องและให้เกิดการขยายผลการใช้งานสู่ระดับการปกครองส่วน ผลจากการดำเนินงาน กิจกรรมเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของ ระบบการแจ้งปัญหาและจัดการปัญหาเมือง โดยใช้เทคโนโลยี Chatbot, AI, และ Big data ของแพลตฟอร์มเพื่อรับ แจ้งปัญหาเมืองของประเทศต่างๆ ที่มีความสามารถของระบบที่แตกต่างกันตามลักษณะการใช้งานในแต่ละประเทศ จำแนกเป็น 6 คุณลักษณะ ได้แก่ ช่องทางการแจ้งปัญหาเมือง, ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง, การส่งข้อมูลประกอบ, การ วิเคราะห์ข้อมูล, การแสดงผลข้อมูล และฟังก์ชันพิเศษ 2) เปิดตัวต้นแบบระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหา เมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและมุมมองประสบการณ์การใช้งานมุ่งสู่การพัฒนาเมืองน่าอยู่ ในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน YouTube โดยได้เปิดตัวแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองเวอร์ชันใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งยัง เปิดตัวไลน์แชทบอทใหม่ Fondue Manager สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการ รับแจ้งและจัดการปัญหาต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) จัดทำคู่มือการใช้งานที่เผยแพร่ออนไลน์ผ่าน Google slide ได้แก่ คู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 1 ฉบับ, คู่มือการใช้งานระบบ สำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 ฉบับ, จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับประชาชนจำนวน 1 ฉบับ นอกจากนี้ ได้จัดทำ วิดีทัศน์สร้าง Awareness และแนะนำประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ จำนวน 5 วิดีทัศน์ 4) จัดทำสื่อแนะนำการใ้ ใช้งานประกอบการอบรม สำหรับอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชน ได้แก่ วิดีทัศน์แนะนำการใช้งาน จำนวน 11 วิดีทัศน์, Infographic และ แผ่นพับ จำนวน 4 ชิ้นงาน และ Campaign ส่งเสริมการแจ้งและการแก้ปัญหาด้วย Gamification จำนวน 6 Campaign 5) จัดอบรมสัมมนาสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 จำนวน 160 คน ครั้งที่ 2 จำนวน 32 คน ครั้งที่ 3 จำนวน 40 คน ครั้งที่ 4 จำนวน 2,000 คน 6) จัดอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน ในรูปแบบ Onsite และ Online ผ่าน Zoom Meetings จำนวน 40 รุ่น มีหน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงาน ภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชน เข้าร่วมอบรมรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,481 แห่ง และมีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และ ประชาชน เข้าร่วมอบรมรวมทั้งสิ้น 4,328 คน 7) จัดทำจัดทำบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์บน Udemy หลักสูตร การใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 1 บทเรียน ความยาว 40 นาที 2) จัดทำจัดทำบทเรียนผ่าน ห้องเรียนออนไลน์บน YouTube หลักสูตรการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน 2 บทเรียน ได้แก่ สอน การใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue 2023 สำหรับเจ้าหน้าที่ ความยาว 40 นาที และสอนการใช้งาน

แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่านเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th ความยาว 24 นาที 8) จัดอบรมวิทยากรประจำภาค จำนวน 2 ครั้ง ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Zoom meeting ณ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา วิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 20 คน และ จัดอบรมวิทยากรประจำภาค ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Webex Meetings วิทยากรประจำภาคเพื่ออบรมการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จำนวน 45 คน จาก 8 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัทยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (เชียงใหม่) มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยมหาวิทยาลัยดังกล่าวได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และให้คำปรึกษาการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue 9) ผลจากการอบรมวิทยากรประจำภาค มีมหาวิทยาลัยร่วมจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำภูมิภาคและจังหวัดสำหรับการสาธิต อบรม และให้คำปรึกษา จำนวน 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา , ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่, ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก, ศูนย์ประสานงาน Traffy Fondue มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 10) ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ Line Official Account ชื่อ Traffy Fondue help ด้วย Line id: @fonduehelp พบว่า มีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชน ที่กดเพิ่มเพื่อนจำนวน 19,239 user

จากผลดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้มีจำนวนการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสรุปเปรียบเทียบจำนวนการใช้งานก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ ดังนี้ สรุปสถิติจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น โดยนับเฉพาะหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่แล้ว พบว่า รวมจำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นจำนวน 10,252 แห่ง (เพิ่มขึ้น 5.52 เท่า) สรุปสถิติจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่เข้าใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อบริหารจัดการรับเรื่องแจ้งและแก้ไขปัญหาให้กับผู้แจ้ง รวมจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 49,295 คน (เพิ่มขึ้น 7.48 เท่า) และสรุปสถิติจำนวนเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น จำนวนเรื่องแจ้งก่อนโครงการพัฒนาและขยายผลฯ รวมทั้งสิ้น 14,847 เรื่อง มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 9,282 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62เมื่อดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผลฯ สถิติปัจจุบันจำนวนเรื่องแจ้งรวมทั้งสิ้น 586,258 เรื่อง เป็นเรื่องแจ้งที่เพิ่มขึ้น 571,441 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 38.48 เท่า) ส่วนเรื่องแจ้งที่มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการแก้ไขปัญหาแล้ว จำนวน 504,730 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 เป็นเรื่องจัดการแก้ไขปัญหาแล้วเพิ่มขึ้น 495,448 เรื่อง (เพิ่มขึ้น 53.37 เท่า)

นอกจากนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ จำนวน 1,199 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน มีดังนี้ 1) แจ้งประสานเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น/ เข้าถึงพื้นที่ปัญหาได้ถูกต้อง/ รวดเร็วกว่าแบบเดิมที่ต้องตอบเป็นหนังสือ/ และประชาชนมีช่องทางติดต่อมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 49 2) ช่วยให้รับแจ้งเรื่อง เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 3) ช่วยคัดแยกและแจกจ่ายงาน เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70 4) ช่วยแก้ไขปัญหา เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 58 5) ช่วยแจ้งสถานะการดำเนินงานกลับไปยังผู้แจ้งเร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 61 6) ช่วยรวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติ เร็วขึ้น 4-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56 7) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก้ปัญหาเรื่อง

ละ 1,000 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ (สำหรับผู้แจ้งปัญหา) จำนวน 22,724 คน ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าระบบมีประโยชน์ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการแจ้ง การช่วยแก้ปัญหาเมืองและลดความเสี่ยง ในภาพรวมเฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.08

ภาคผนวก ก.

รายงานสรุปเงินสนับสนุนและรายจ่ายเพื่อปิดโครงการ

โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วย

เทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น

สัญญาเลขที่ B63-3-(2)-011

รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและงบการเงิน

ตั้งแต่วันที่ 8 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 29 ตุลาคม 2566

บริษัท นกขมิ้นน้อย จำกัด

9/73 ซ.วิภาวดีรังสิต 60 แขวง 3-9 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210



รายงานผลการตรวจสอบ

ชื่อโครงการ พัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น	
องค์กรรับทุน : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	งบประมาณ : 12,685,521.97 บาท
ผู้รับทุน : นายณรงค์ สิริเลิศวรกุล	ผู้รับผิดชอบ : นายสันต์ ภัทรธิดม
ระยะเวลาดำเนินงานทั้งโครงการ : ตั้งแต่วันที่ 8 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 29 ตุลาคม 2566	
วันที่ตรวจสอบ : 7-22 ธันวาคม 2566	

รายงานผลการตรวจสอบรับอนุญาต

เสนอต่อผู้รับทุน/ผู้รับผิดชอบโครงการ พัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบรายงานการเงิน ระยะเวลาดังแต่วันที่ 8 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 29 ตุลาคม 2566 ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนอรายงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในรายงานการเงินเหล่านี้ ส่วนข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบในการเสนอรายงานผลการตรวจสอบของข้าพเจ้าต่อรายงานการเงินเหล่านี้

ข้าพเจ้าใช้วิธี การตรวจสอบการบันทึกบัญชี กับหลักฐานเอกสารประกอบการรับเงินและการจ่ายเงิน อีกทั้งเปรียบเทียบรายงานการเงินดังกล่าวกับงบประมาณตามแผนการใช้จ่ายเงินที่ได้เสนอไว้กับสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียงกิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ภายใต้สัญญาบริบทวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม สำหรับผู้ที่ได้รับส่งเสริมและสนับสนุนเงินจากกองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ แล้วเพื่อให้ทราบว่ารายงานการเงินถูกจัดทำขึ้นและแสดงรายการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยมีหลักฐานเอกสารประกอบสมบูรณ์ ครบถ้วนตรงตามสมุดบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชี ซึ่งเอกสารประกอบการลงบัญชี เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายการที่เกิดขึ้นจริง ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของแผนงาน/โครงการ หรือไม่

ข้าพเจ้าขอเสนอรายงานว่า รายงานการเงิน โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น ระยะเวลาดังแต่วันที่ 8 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 29 ตุลาคม 2566 จัดทำขึ้นและแสดงรายการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ควรในสาระสำคัญ

น

1. ความครบถ้วนของงบประมาณที่ได้รับและงบประมาณที่ใช้จ่าย

รายการ	งบประมาณที่ได้รับและจ่าย (บาท)	ขาดหลักฐานการจ่ายเงิน (บาท)
เงินที่ได้รับจาก กสทช.	9,514,141.48	
บวก ดอกเบี้ยรับ	-	
หัก งบประมาณที่จ่าย/เบิกได้ตาม โครงการ	12,482,130.97	
เงินคงเหลือ	(2,967,989.49)	

2. ข้อสังเกตที่ตรวจพบ

ข้อสังเกตที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ	ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจ
ไม่มี		

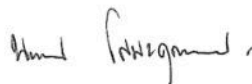
3. ข้อมูลเพิ่มเติม

1 ระบบบัญชีที่โครงการใช้ กทปส. โอนเงินเข้าบัญชีส่วนกลางของ สวทช. ใช้ระบบบัญชีของ สวทช.

ในการปฏิบัติงานครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน จนกระทั่งสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ข้าพเจ้าจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวนภาพร โสมะคุณานนท์)

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 8147

บริษัท นกขมิ้นน้อย จำกัด

วันที่ 22 ธันวาคม 2566