

คู่มือการปฏิบัติงาน



- รับแจ้งปัญหา
- ขอรับบริการสาธารณะ
ผ่านแพลตฟอร์ม
“รับแจ้งและบริหารจัดการเมือง” หรือ
“TRAFFY FODUE”



จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

คู่มือการปฏิบัติงานรับแจ้งปัญหา/การบริการสาธารณะ
ผ่านแพลตฟอร์ม “รับแจ้งและบริหารจัดการเมือง หรือ TRAFFY FODUE”
เทศบาลตำบลกาบเชิง อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์

๑. แพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการเมือง หรือ Traffy Fondue คือ

แพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการเมือง หรือ Citizen Engagement & Empowerment Platform ที่ได้รับการออกแบบและพัฒนาโดย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ สวทช. ซึ่งในระบบดังกล่าวประกอบด้วยข้อมูล ดังต่อไปนี้

- ๑) รายละเอียดของปัญหา
- ๒) รูปภาพ (ภาพเคลื่อนไหวและเสียง)
- ๓) ประเภทของปัญหา
- ๔) พิกัดหรือตำแหน่งที่เกิดปัญหา

๒. ปัญหา (เมือง) ที่รับแจ้งผ่านระบบ Traffy Fondue ได้แก่

- ๑) ความสะอาด ขยะ
- ๒) ไฟฟ้า ประปา
- ๓) ไฟถนนเสีย
- ๔) ถนน ทางเท้า
- ๕) อาคารสถานที่ชำรุด
- ๖) อุปกรณ์ครุภัณฑ์ชำรุด
- ๗) จุดเสี่ยง
- ๘) สาธารณภัย : น้ำท่วม ไฟไหม้ ฯลฯ
- ๙) ต้นไม้ กลิ่น เสียง สัตว์
- ๑๐) ขึ้นทะเบียน ประชาสัมพันธ์
- ๑๑) ความช่วยเหลือ
- ๑๒) สุขภาพ
- ๑๓) เบาะแสทุจริต และ
- ๑๔) อื่นๆ

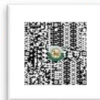
โดยในการนี้ หน่วยงานที่ใช้ระบบสามารถปรับชื่อและเพิ่มประเภทใหม่ได้เอง เช่น ปัญหาความยากจน การขึ้นทะเบียนร้านค้าในพื้นที่ ทะเบียนป้ายเพื่อจัดเก็บภาษี การขอคิวเข้ารับบริการที่เทศบาล ฯลฯ

๓. ขั้นตอนหรือวิธีการใช้งานระบบ Traffy Fondue ของประชาชน

ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในเขต เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่เกิน ๓๐ วินาที และแจ้งได้ทุกพื้นที่ ทุกเวลา รวมทั้งแจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้โดยตรงผ่าน

ช่องทาง LINE @traffyfondue หรือ Click Link <https://lin.ee/nwxfnHw> ใน ๔ ขั้นตอน คือ

- ๑) สแกน QR code ประจำหน่วยงาน
- ๒) คุยกับ Line chatbot
- ๓) รับป้ายยืนยันสถานะการแจ้งเรื่อง
- ๔) รับแจ้งเตือนเมื่อมีผลการดำเนินงานของหน่วยงาน



๔. ขั้นตอนหรือวิธีการเข้าใช้งานระบบ Traffy Fondue ของเจ้าหน้าที่ และการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่สามารถจัดการปัญหาหรือให้บริการสาธารณะของประชาชนและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งทราบผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue หรือ Web Manager หรือ LINE ได้ดังนี้

- ๑) ดาวน์โหลดแพลตฟอร์ม Traffy Fondue
- ๒) เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue
- ๓) สร้างหน่วยงานในระบบ Traffy Fondue
- ๔) จะได้ QR code ประจำหน่วยงาน
- ๕) ประชาสัมพันธ์ QR code ประจำหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนทราบ
- ๖) บริหารจัดการปัญหาผ่าน Dashboard โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงาน (ทุกขั้นตอน) ในระบบ Traffy Fondue และรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชา(ทุกระดับชั้น) ทราบ ผ่านแอปพลิเคชัน Line กลุ่ม “เทศบาลตำบลกาบเชิง”
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในแต่ละสำนัก/กอง ฝ้าติดตามการรับแจ้งปัญหาจากประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน Line “ Traffy Fondue” ของหน่วยงานเป็นประจำทุกวัน
- ๘) ให้ผู้ดูแลระบบ รายงานสถิติผลการดำเนินงานรวมทั้งปัญหาหรืออุปสรรคและข้อเสนอแนะให้นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรรายไตรมาส รายหกเดือน และรายปี และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<https://www.kapchoeng.go.th>)

๕. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบ Traffy Fondue

ประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับจากการใช้แพลตฟอร์ม มีดังต่อไปนี้

- ๑) พิกัดของปัญหาในระดับตำบล
- ๒) ประเภทปัญหาที่พบบ่อยตามพื้นที่
- ๓) ประเภทปัญหาที่แก้ไขได้รวดเร็ว
- ๔) ประเภทปัญหาที่แก้ไขได้ล่าช้า
- ๕) ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการจัดการปัญหา
- ๖) ความสำเร็จในการแก้ปัญหา
- ๗) หน่วยงานที่รับเรื่องได้รวดเร็ว
- ๘) หน่วยงานที่เคลื่อนไหว Active
- ๙) หน่วยงานที่มีความพึงพอใจสูง
- ๑๐) ฯลฯ

ภาคผนวก

ผนวก ๑

แผนผังรูปภาพแสดงวิธีการหรือขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
ในการจัดการปัญหาเมืองผ่านแอปฯ Traffy Fondue หรือ Web Manager หรือ



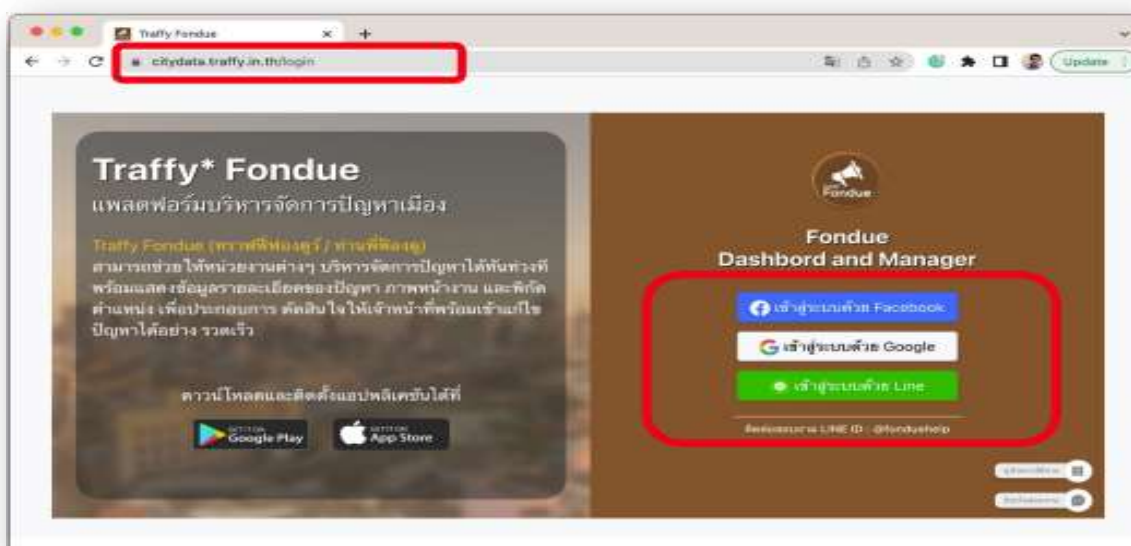
๑. วิธีการหรือขั้นตอนการบริหารจัดการปัญหาและแสดงสถิติผ่านเว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th> ดังต่อไปนี้

การบริหารจัดการ

ขั้นตอนที่ 1 เข้าสู่เว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th>

ขั้นตอนที่ 2 กดเข้าสู่ระบบด้วย LINE, Facebook หรือ Google (ควรใช้ชื่อบัญชีเดียวกันกับที่ขอเปิดใช้ครั้งแรก)

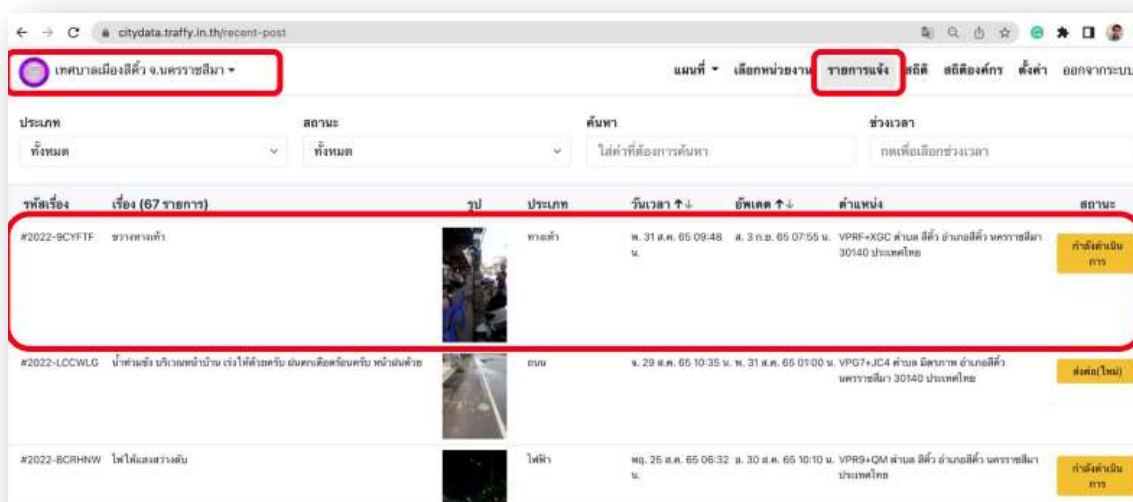
(ภาพประกอบ)



ขั้นตอนที่ ๓ ระบบจะแสดงชื่อหน่วยงานและเรื่องแจ้ง

ขั้นตอนที่ ๔ เลือกกดเรื่องแจ้งที่ต้องการดำเนินการ

(ภาพประกอบ)



ขั้นตอนที่ ๕ เลือกปรับสถานะเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ ๖ เลือกสถานะ พิมพ์คำอธิบาย และเพิ่มรูปภาพ รายละเอียดของปัญหาที่แก้ไข แล้วกดปุ่ม ยืนยัน

(ภาพประกอบ)

แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้ง

ขั้นตอนที่ ๑ กดเมนู “สถิติ”

ขั้นตอนที่ ๒ ระบบจะแสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งของหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานที่	จมท.	แจ้ง	แจ้งแล้ว	แจ้งต่อ	ดำเนินการ	เสร็จสิ้น	ไม่เกี่ยวข้อง	เปิดเรื่องใหม่	ปิดเรื่อง
1	กองการเคหะฯ ทน. มีค.	ใช้แจ้งข้อ	3	3	0	0	0	2	1	0	4.67
2	กองคดีฯ ทน. มีค.	ใช้แจ้งข้อ	5	2	0	0	0	2	0	0	5.00
3	กองฯ ทน. มีค.	ใช้แจ้งปกติ	5	12	0	0	2	4	6	0	4.88
4	กองยุทธศาสตร์และแผนฯ ทน. มีค.	ใช้แจ้งข้อ	7	5	1	1	0	3	0	0	5.00
5	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมฯ ทน. มีค.	ใช้แจ้งข้อ	6	3	0	0	0	1	2	0	5.00
6	สำนักปลัดเทศบาลฯ ทน. มีค.	ใช้แจ้งข้อ	16	7	0	0	0	4	3	0	4.40

แสดงรายงานสถิติองค์กร

ขั้นตอนที่ ๑ กดเมนูสถิติองค์กร

ขั้นตอนที่ ๒ ระบบจะแสดงรายงานสถิติขององค์กร

(ภาพประกอบ)

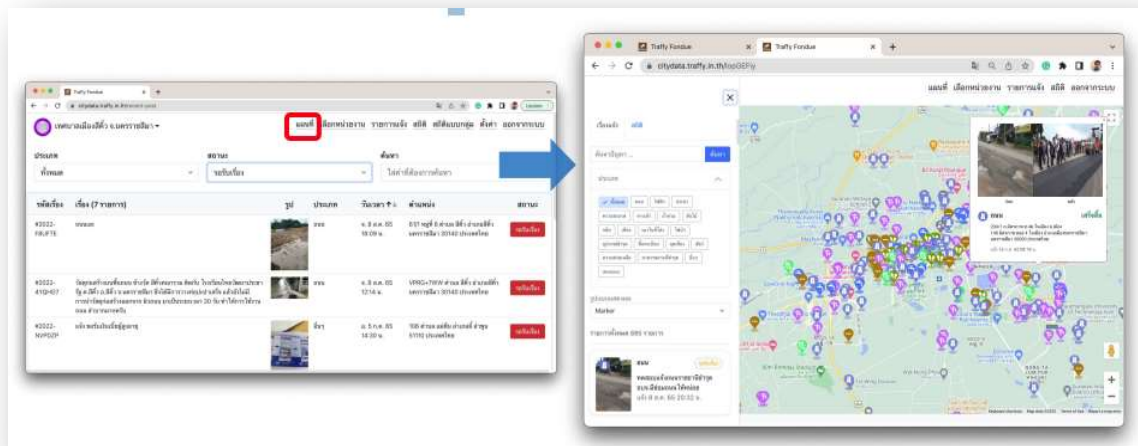
ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภท	ขอบ	แหล่ง	ชนิด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกี่ยวข้อง	วิเคราะห์	ค่าเฉลี่ย
1	กรมการศึกษานานาชาติ	ใช้ยานยนต์	3	3	0	0	0	2	1	0
2	กรมการศึกษานานาชาติ	ใช้ยานยนต์	5	2	0	0	0	2	0	0
3	กรมการศึกษานานาชาติ	ใช้ยานยนต์	5	12	0	0	2	4	6	0
4	กรมการศึกษานานาชาติ	ใช้ยานยนต์	7	5	1	1	0	3	0	0
5	กรมการศึกษานานาชาติ	ใช้ยานยนต์	6	3	0	0	0	1	2	0
6	กรมการศึกษานานาชาติ	ใช้ยานยนต์	16	7	0	0	0	4	3	0

แสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งบนแผนที่ออนไลน์

ขั้นตอนที่ ๑ กดเมนู “แผนที่”

ขั้นตอนที่ ๒ ระบบจะแสดงรายงานสถิติที่ได้รับแจ้งบนแผนที่ออนไลน์

(ภาพประกอบ)

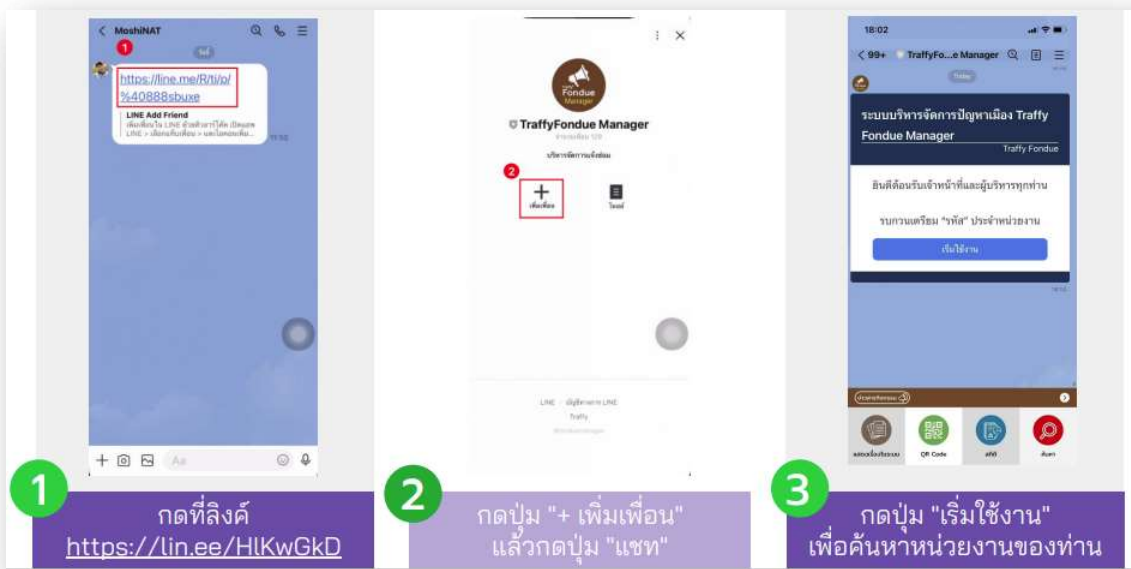


๒. วิธีการหรือขั้นตอนการบริหารจัดการปัญหาและแสดงสถิติผ่าน Line Fondue Manager

ขั้นตอนที่ ๑. เพิ่มเพื่อนกับ LINE @fonduemanager สามารถดำเนินการได้ ๓ วิธี ดังต่อไปนี้

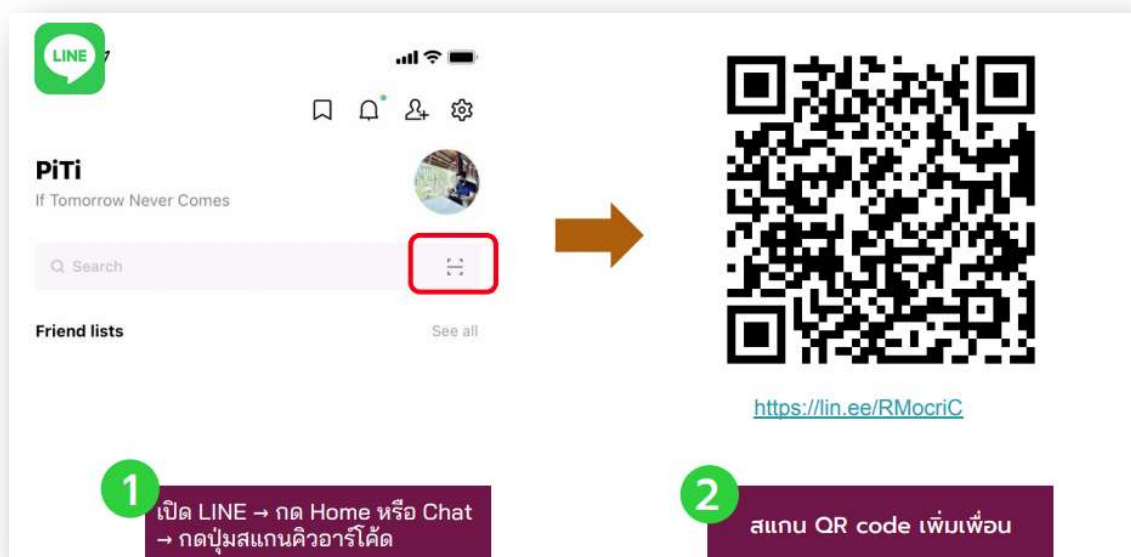
๑.๑ เพิ่มด้วยลิงค์ <https://lin.ee/HLKwGkD> มี ๓ ขั้นตอน (ตามภาพประกอบ) ดังนี้

(ภาพประกอบ)



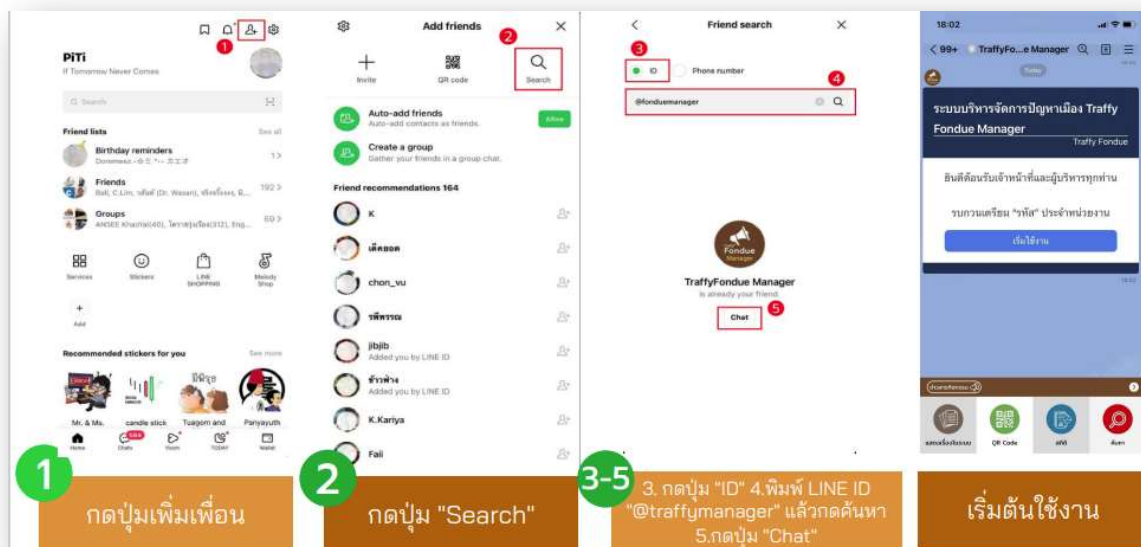
๑.๒ เพิ่มเพื่อนด้วยการสแกน QR code มี ๕ ขั้นตอน (ตามภาพประกอบ) ดังนี้

(ภาพประกอบ)





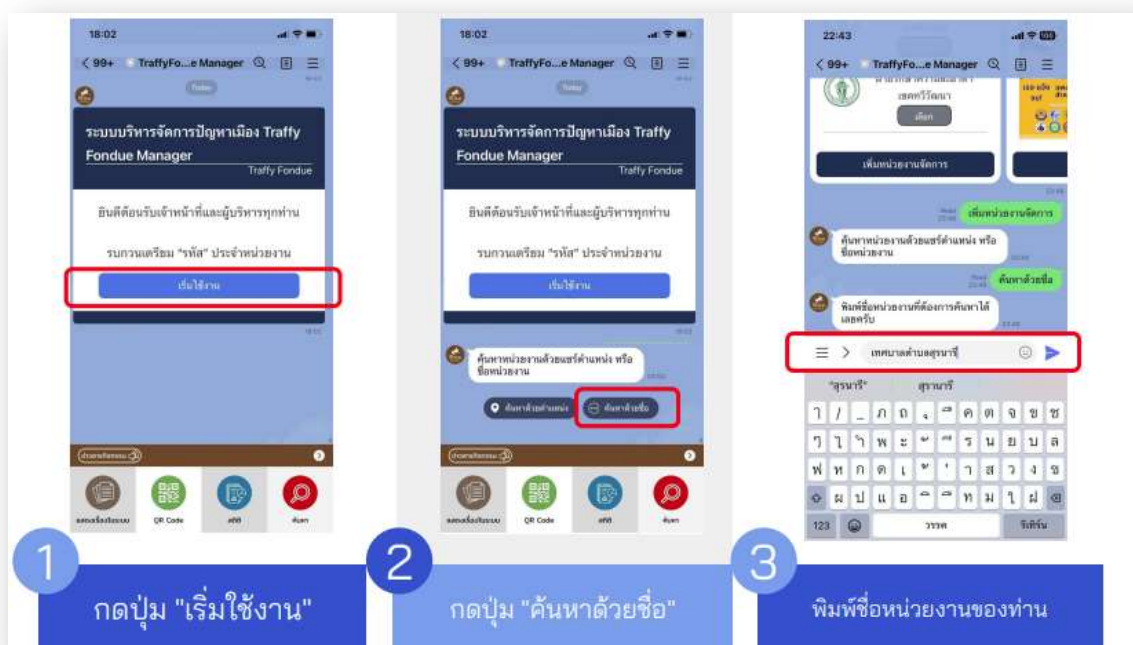
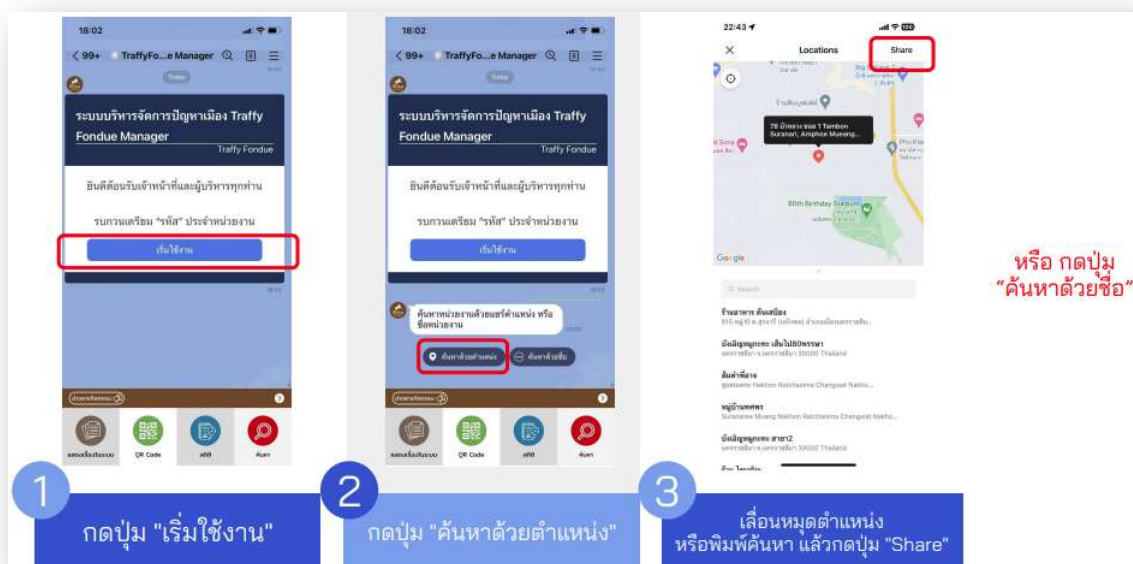
๑.๓ เพิ่มเพื่อนด้วยการค้นหา ID @fonduemanager มี ๕ ขั้นตอน (ตามภาพประกอบ) ดังนี้
(ภาพประกอบ)



ผนวก ๒

แผนผังรูปภาพแสดงวิธีการหรือขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
การขอเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยของท่าน

๑. ขอเป็นเจ้าหน้าที่แบบมีรหัสเจ้าหน้าที่ มี ๑๐ ขั้นตอน (ตามภาพประกอบ) ดังนี้
(ภาพประกอบ)

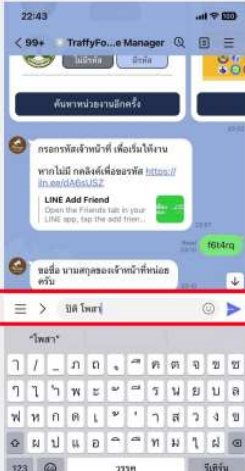




4



5



6

กดปุ่ม "มีรหัส" ของหน่วยงานที่ต้องการขอเป็นเจ้าหน้าที่

กดไอคอนคีย์บอร์ดเพื่อพิมพ์รหัส หากไม่มีให้พรหัส ได้ที่ LINE ID @fonduehelp หรือ <https://lin.ee/dA6sUSZ>

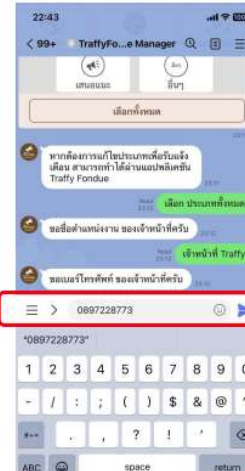
พิมพ์ชื่อ นามสกุลของท่าน



7



8



9

กดเลือกประเภทเพื่อรับการแจ้งเตือน

พิมพ์ชื่อตำแหน่งของท่าน

พิมพ์เบอร์โทรศัพท์ของท่าน

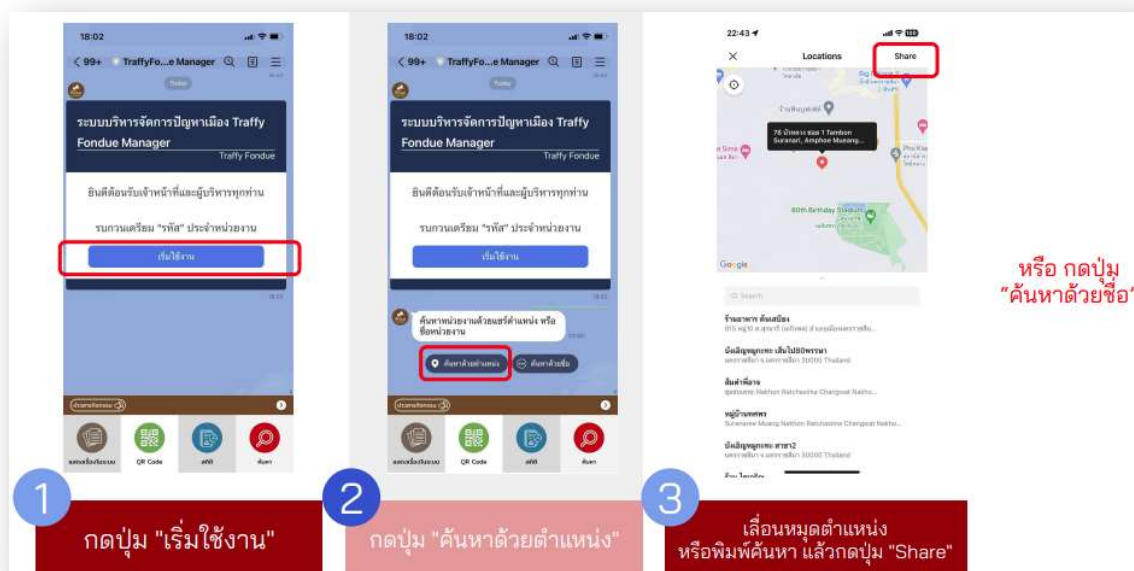


10

ระบบอนุมัติการเป็นเจ้าหน้าที่ของท่าน
กดเลือกสถานะเพื่อเริ่มต้นจัดการเรื่องแจ้งได้

๒. ขอเป็นเจ้าหน้าที่จากผู้ดูแล มี ๕ ขั้นตอน (ตามภาพประกอบ) ดังนี้

(ภาพประกอบ)

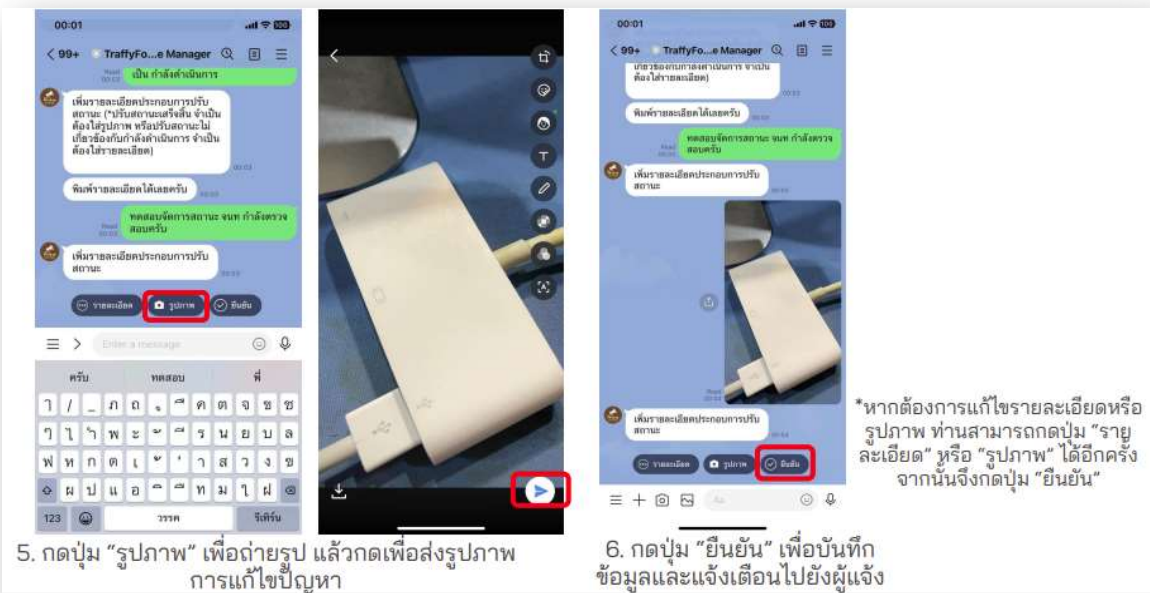


ผนวก ๓

แผนผังรูปภาพแสดงวิธีการหรือขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
การรับเรื่องและบริหารเรื่องแจ้ง

๑. ปรับปรุงสถานะเรื่องแจ้ง มี ๗ ขั้นตอน (ตามภาพประกอบ) ดังนี้

(ภาพประกอบ)





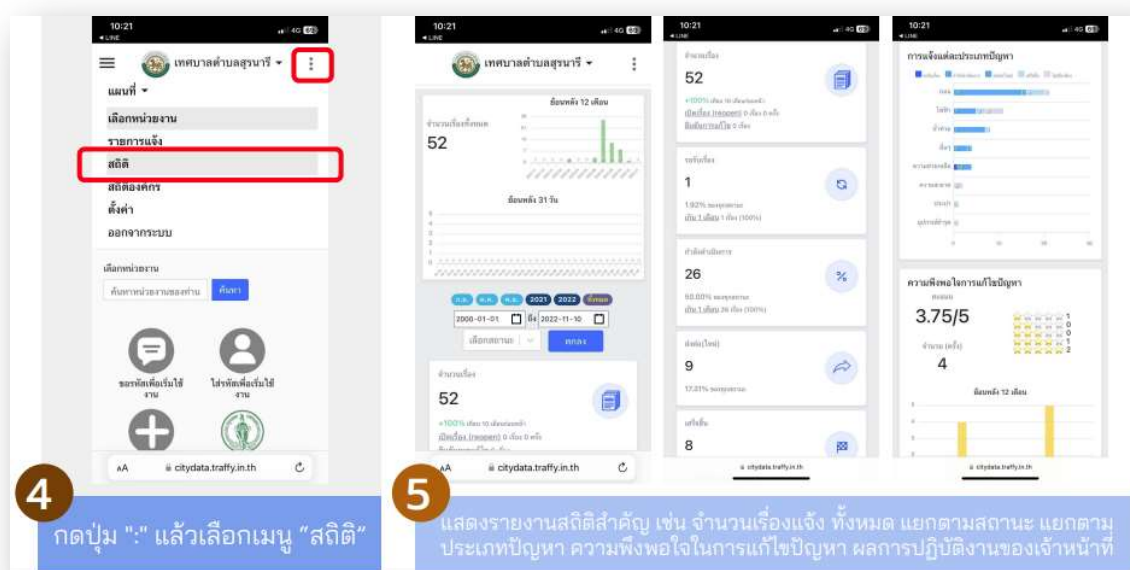
7. ระบบแสดงการวัดจัดการสถานะของท่าน และสามารถกดปรับปรุงสถานะให้ประชาชนรับทราบได้ต่อไป เมื่อมีการแก้ไขปัญหา

๒. การแสดง QR code สำหรับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มี ๒ ขั้นตอน (ตามภาพประกอบ) ดังนี้
(ภาพประกอบ)



๓. การแสดงสถิติรับแจ้งและการบริหารจัดการ มี ๕ ขั้นตอน (ตามภาพประกอบ) ดังนี้

(ภาพประกอบ)



ผนวก ๕

แผนผังรูปภาพแสดงวิธีการหรือขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
การจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการแจ้งปัญหาในระบบ Traffy Fondue ของหน่วยงาน

(ภาพตัวอย่าง)



เทศบาลตำบลกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์

พบปัญหา ?

แจ้ง เจ้าหน้าที่

เพียง 3 ขั้นตอน ดังนี้

1

เปิดแอป Traffy Fondue
ใน Line App โหลดจาก
QR code ด้านล่าง



2

- กดแจ้งปัญหาที่ส่งการแจ้ง
- ถ่ายภาพปัญหา
- อัปโหลดภาพปัญหา
- กดส่งการแจ้งให้เจ้าหน้าที่



3

รับข้อชี้แจงและผลการแจ้ง
จากเจ้าหน้าที่ที่ดูแลปัญหา



(ภาพตัวอย่าง)

