คู่มือการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง

TRAFFY FONDUE

WORK MANUAL

BY SUBDIVISION OF LEGAL AFFAIRS

SAKAEO PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

คำนำ

ด้วย นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว มอบหมายให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย เกิดความ สะดวกในการใช้งาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง ลดต้นทุน ลดการใช้ทรัพยากรส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารงานของรัฐตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและยังเป็นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านที่ 7 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการประชาชน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความโปร่งใส

คู่มือฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการใช้งานระบบของแพลตฟอร์มตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียน การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน ไปจนถึงการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำงานได้อย่างมั่นใจและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

หวังว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการทำงานของท่านและส่งเสริมการพัฒนาเมืองให้เกิดความสะดวกสบายและยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
18 สิงหาคม 2568

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขต	2
4. คำจำกัดความ	3 - 4
5. สถานที่ตั้ง	5
6. หน้าที่ความรับผิดชอบ	6 - 8
7. ช่องทางสำหรับบริหารจัดการ	9
8. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ	10 - 11
9. ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน	12 - 15
10. วิธีการใช้งานระบบฯ	16 - 19
11. สถานะของเรื่องแจ้ง	20
12. การปรับสถานะของเรื่องแจ้ง	21
12. ขั้นตอนการคุยกับผู้แจ้ง	22
13. นำทางไปตำแหน่งของเรื่องแจ้ง	23

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
14. สถิติ Dashboard	24 - 27
15. ระยะเวลาการให้บริการ Service Time	28
16. กระบวนการจัดการเรื่องแจ้ง	29 - 32
17. แผนผังการจัดการเรื่องแจ้ง Workflow	33
18. มาตรฐานการให้บริการ	34
ตัวอย่าง	
วิธีการแจ้งเรื่อง	36 - 37
ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับผู้แจ้ง	38 - 39

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีอำนาจหน้าที่ ในการดำเนินกิจการภายในเขตจังหวัดสระแก้วในการพัฒนาท้องถิ่น จัดทำบริการ สาธารณะต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดหน้าที่ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความโปร่งใสในการบริหารงานของรัฐตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ ความรับผิดชอบในการรับและตอบสนองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทาง การร้องเรียน ร้องทุกข์โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของ การให้บริการและการบริหารจัดการเมือง อันเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาเมือง ลดต้นทุน ลดการใช้ทรัพยากร ภายใต้นโยบายของนายกองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ด้านที่ 7 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการประชาชน ในการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ ปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE ที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และเกิดความสะดวก ในการใช้งาน และยังเป็นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สระแก้ว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมภารกิจเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว โดยปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการฯ ให้มีความรวดเร็ว สะดวก เป็นธรรม และตอบสนองต่อความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นธรรม

3. เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และประเมินความพึงพอใจ เสริมสร้างธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการบริหารจัดการเมือง

ขอบเขต

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนที่แจ้งเข้ามาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว รวมถึงการส่งต่อเรื่องที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หรือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จนกว่าจะได้รับการแก้ไขอย่างเต็มความสามารถ หรือได้ผลเป็นข้อยุติ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

คำจำกัดความ

1. แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE (TRAFFY FONDUE PLATFORM) หมายถึง ช่องทางหนึ่งในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบดิจิทัล ที่ใช้ในการรวบรวมและจัดการปัญหา รวมถึงการประสานงาน รับเรื่อง ส่งต่อกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นๆ

2. คณะทำงานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE (COMMITTEE) หมายถึง บุคคลผู้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งานของ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มฯ แก้ไขข้อมูลหน่วยงาน และควบคุมระดับการเข้าถึงข้อมูล ของแต่ละส่วนราชการ รวมถึงดูแล บริหารจัดการฯ ติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตอบกลับ ปรับสถานะ และประสานงานกับ หน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น ที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

3. ผู้ดูแลระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE (PLATFORM ADMINISTRATION OFFICER) หมายถึง บุคคลผู้มีอำนาจหน้าที่ในการ จัดการสิทธิ์ผู้ใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มฯ แก้ไขข้อมูลหน่วยงาน และควบคุม ระดับการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละส่วนราชการ รวมถึงดูแล บริหารจัดการฯ ติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตอบกลับ ปรับสถานะ และประสานงานกับ หน่วยงานหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

4. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง TRAFFY FONDUE (PLATFORM OPERATIONS OFFICER) หมายถึง บุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการดูแล บริหารจัดการฯ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การตอบกลับ ปรับสถานะ และประสานงานกับผู้ดูแลระบบของแพลตฟอร์มฯ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากองค์การบริหารส่วน จังหวัดสระแก้ว

คำจำกัดความ

5. ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ (Complainant) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคล ให้หมายความรวมถึง ผู้แจ้ง ผู้ร้อง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ หรือประชาชนที่ส่งหรือแจ้งรายงาน ข้อความ หรือ ข้อมูล เรื่องราวรายละเอียดเหตุการณ์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy fondue มายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

6. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะ ทางบวกหรือทางลบจากการดำเนินการของส่วนราชการ

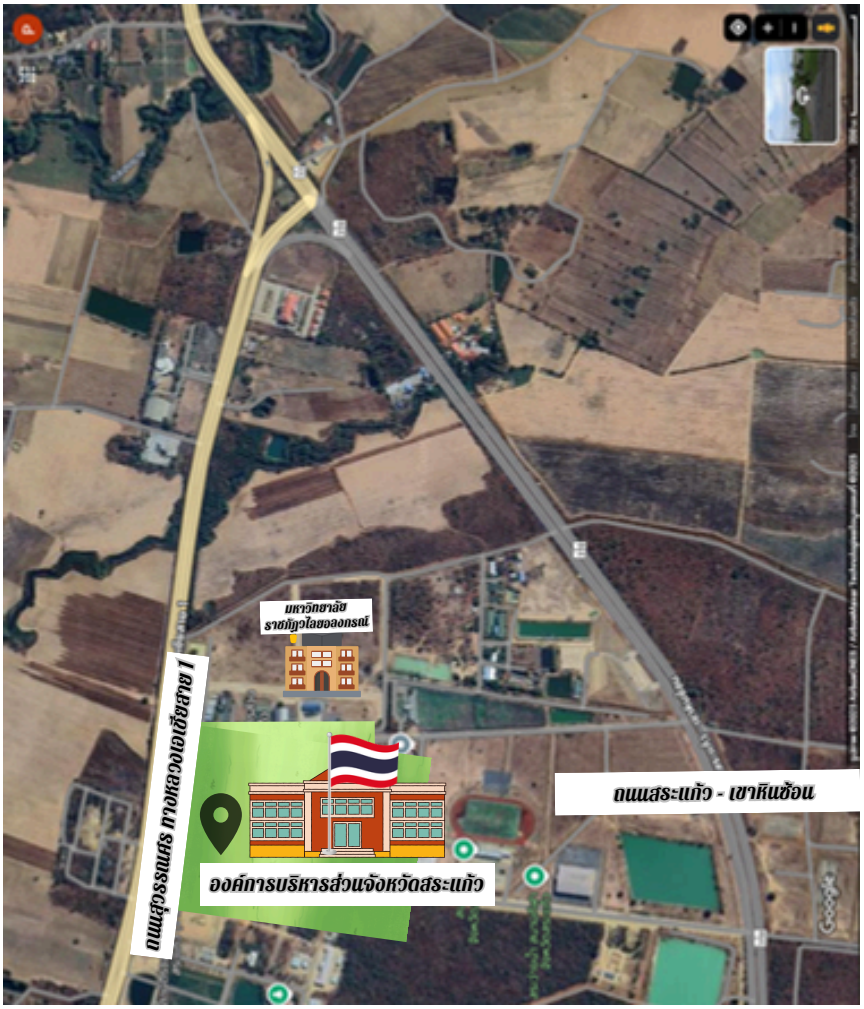
7. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Complaint) หมายถึง รายงาน ข้อความ หรือข้อมูล เรื่องราว รายละเอียดเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นภายในเขตจังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็นที่จัดทำขึ้นผ่านระบบของ แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

8. การรายงานผล (Reporting) หมายถึง การบันทึกและจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบ ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้สามารถติดตามผลและตรวจสอบความคืบหน้าได้

9. การติดตามผล (Follow-up) หมายถึง การตรวจสอบสถานะของปัญหาหรือข้อร้องเรียน หลังจากที่ได้มีการดำเนินการแก้ไขไปแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับการแก้ไขอย่างถาวร

10. กระบวนการดำเนินงาน (Workflow) หมายถึง แผนภาพ หรือแผนผังขั้นตอน ที่เชื่อมโยงกันในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งแต่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จนถึงการพิจารณา และรายงานผล

สถานที่ตั้ง



ตั้งอยู่ เลขที่ 8888 หมู่ที่ 2 ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว 27000

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ประชาสัมพันธ์ อบจ.สระแก้ว https://sakaeopao.go.th 0 3724 0999

หน้าที่ความรับผิดชอบ

การดำเนินงานกระบวนการหลักในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้การกำกับของคณะทำงาน ผู้ดูแลระบบ และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ตามที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว มีผู้หน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

การดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ ดังนี้

ผู้บริหาร : รับทราบการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือการดำเนินการใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

คณะทำงาน : กำหนดนโยบาย แนวทาง วางแผนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ประสานงาน ควบคุม กำกับดูแล เร่งรัด และติดตามการดำเนินงานของผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์และเป็นธรรม พิจารณา วินิจฉัย สั่งการเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจภายในหน่วยงาน กรณี เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวมีความซ้ำซ้อนหรือคาบเกี่ยวกัน เชิญพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมาให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด : พิจารณากลั่นกรองรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือการดำเนินการใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย : พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุม สนับสนุน ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงาน และสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue

ผู้ดูแลระบบ หรือผู้รับผิดชอบที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมาย : วิเคราะห์ ดำเนินการติดตามผล รายงานผล สนับสนุน ติดต่อประสานงานกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้คำปรึกษา วางแผน ควบคุม กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ให้การดำเนินงานของคณะทำงานของแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จัดการสิทธิ์เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue โดยการอนุมัติเพิ่ม ลด หรือเปลี่ยนสิทธิ์การใช้งาน และแก้ไขข้อมูลหน่วยงาน รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์ม หรือผู้รับผิดชอบที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมาย :
ตรวจสอบและตอบรับเรื่องร้องเรียนในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ไม่น้อยกว่าวันละหนึ่งครั้ง ในเวลาราชการ ประสานงานกับผู้ดูแลระบบ ในการพิจารณารับเรื่อง แก้ไข และชี้แจง ตามอำนาจหน้าที่ ติดตามผล และตอบชี้แจงการดำเนินการโดยเร็ว กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ หรือต้องการความช่วยเหลือจากส่วนราชการอื่น ให้เจ้าหน้าที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ ให้ข้าราชการและบุคลากรภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณาให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนร้องทุกข์ การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น รายงานสรุปผลสถิติการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นรายเดือนต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะทำงานมอบหมาย

ช่องทางสำหรับบริหารจัดการ

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

เจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบ บนแอป Fondue Manager

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชั่น
Fondue Manager
ผ่าน

GET IT ON Google Play

Download on the App Store

เปิดแอปพลิเคชั่น
Fondue Manager
เข้าสู่ระบบ

เข้าสู่ระบบ ได้ 4 ช่องทาง

- Facebook
- Google
- LINE
- Apple

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ เข้าสู่ระบบด้วย LINE

เปิดแอปพลิเคชั่น
Fondue Manager
เลือกแถบ
เข้าสู่ระบบด้วย LINE
ที่แสดงอยู่บนหน้าจอ

อนุญาตการเข้าถึงบัญชี LINE
แอป Fondue Manager
จะขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลบางอย่างจากบัญชี LINE
เช่น ชื่อและรูปโปรไฟล์

อนุญาตการเข้าถึงข้อมูลจาก LINE
เพื่อให้แอปสามารถเข้าถึงข้อมูล

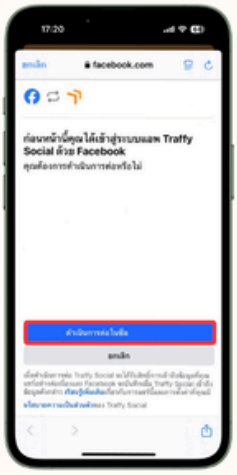
เข้าสู่ระบบสำเร็จ
ระบบจะนำท่านเข้าสู่หน้าหลักของ
แอป Fondue Manager ต่อไป

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ เข้าสู่ระบบด้วย Facebook

เปิดแอปพลิเคชั่น
Fondue Manager
เลือกแถบ
ขอเป็นเจ้าหน้าที่ เพื่อเริ่มต้นใช้งาน

เลือกแถบ
เข้าสู่ระบบด้วย Facebook
ที่แสดงอยู่บนหน้าจอ

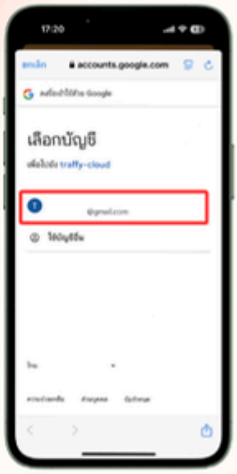


แอป Fondue Manager
จะขออนุญาตในการเข้าถึงข้อมูลจาก Facebook
เช่น ข้อมูลพื้นฐานของบัญชี และอีเมลของท่าน
เลือกแถบ "ดำเนินการต่อ"
เพื่อให้แอปสามารถเข้าถึงข้อมูล

เข้าสู่ระบบสำเร็จ
ระบบจะนำท่านเข้าสู่หน้าหลักของ
แอป Fondue Manager ต่อไป

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ เข้าสู่ระบบด้วย Google

เปิดแอปพลิเคชั่น
Fondue Manager
เลือกแถบ
เข้าสู่ระบบด้วย Google
ที่แสดงอยู่บนหน้าจอ



เลือกบัญชี Google
ระบบจะขอให้ท่านเลือกบัญชี Google
ที่ต้องการใช้งาน

แอป Fondue Manager
จะขออนุญาตในการเข้าถึงข้อมูลจาก Google
เช่น ข้อมูลพื้นฐานของบัญชี และอีเมลของท่าน
เลือกแถบ "ดำเนินการต่อ"
เพื่อให้แอปสามารถเข้าถึงข้อมูล

เข้าสู่ระบบสำเร็จ
ระบบจะนำท่านเข้าสู่หน้าหลักของ
แอป Fondue Manager ต่อไป

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน

เลือกแถบ
ขอเป็นเจ้าหน้าที่เพื่อเริ่มต้นใช้งาน

กรอกรหัสหน่วยงาน 6 หลัก
เช่น xncbz1
และกรอกเบอร์โทรศัพท์

เลือกแถบ ขอ OTP

กรอก OTP ที่ท่านได้รับ
แล้วกดเข้าสู่หน่วยงาน

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน (กรณีไม่พบแถบ)

เลือกแถบ หน่วยงาน

เลือกค้นหา มุมขวามือ

เลือกแถบ เข้าหน่วยงาน

กรอกรหัสหน่วยงาน 6 หลัก
เช่น xncbz1
และกรอกเบอร์โทรศัพท์

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน

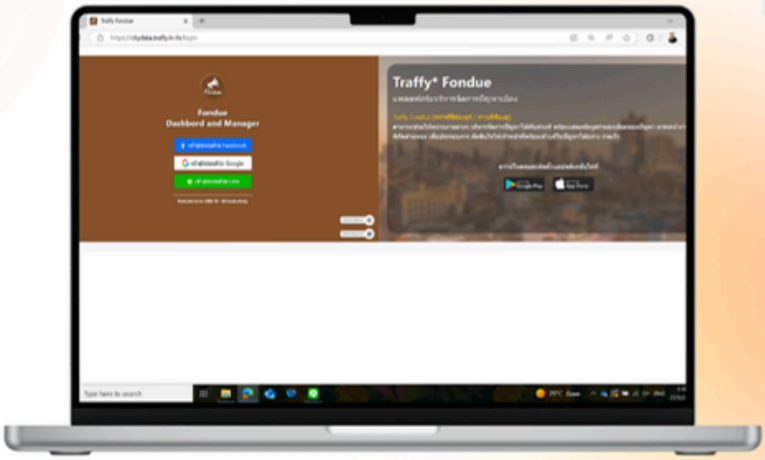
ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน (กรณีไม่พบแถบ)

เลือกแถบ ขอ OTP

กรอก OTP ที่ท่านได้รับ
แล้วกดเข้าสู่หน่วยงาน

เข้าสู่เว็บไซต์ citydata.traffy.in.th

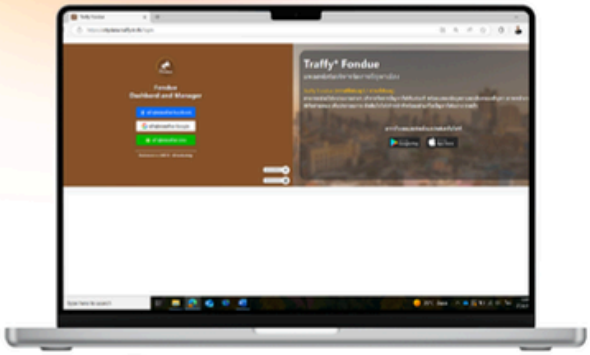
เข้าเว็บไซต์
http://citydata.traffy.in.th
ผ่านเว็บบราวเซอร์



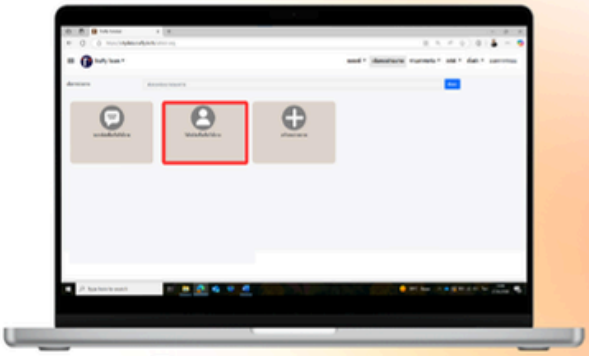
ข้อแนะนำ : เข้าสู่ระบบ โดยใช้ช่องทางเดียวกันกับ
Application Fondue Manager

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน

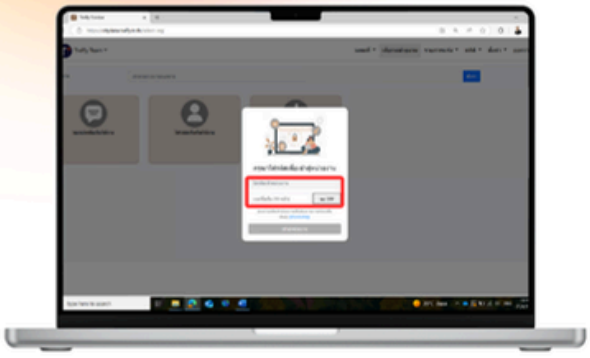


1 เข้าเว็บไซต์
http://citydata.traffy.in.th
ผ่านเว็บบราวเซอร์



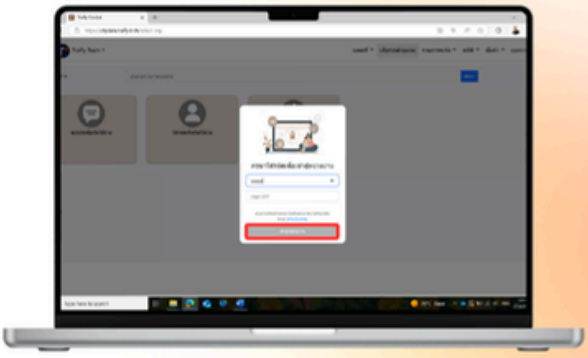
2 เลือกแถบ
ใส่รหัสเพื่อเริ่มใช้งาน

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน



3 กรอกรหัสหน่วยงาน 6 หลัก
เช่น xncbz1 กรอกเบอร์โทรศัพท์
พร้อมเลือกแถบ ขอ OTP

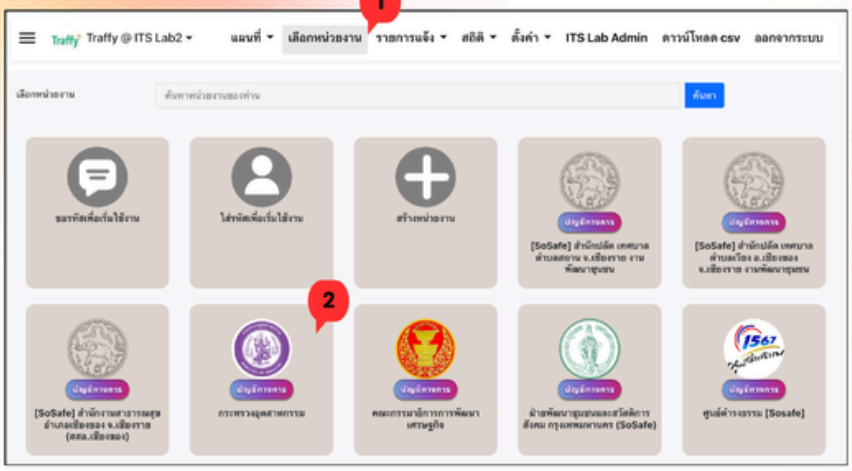
จากนั้นรอรับ OTP
ผ่านข้อความในโทรศัพท์

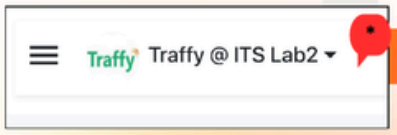


4 กรอก OTP ที่ท่านได้รับ
แล้วกดเข้าสู่หน่วยงาน

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน

ขั้นตอนเลือกหน่วยงานที่ต้องการจัดการเรื่อง



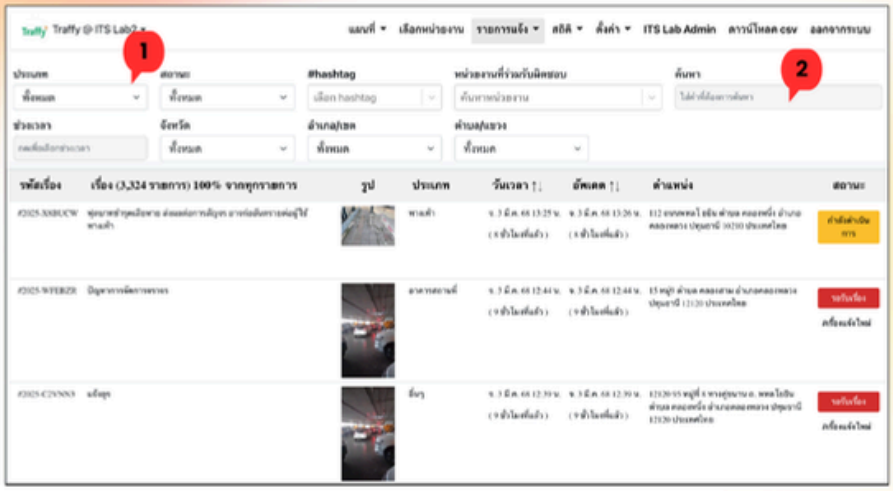


1 **เลือกเมนูเลือกหน่วยงาน**
เพื่อเข้าสู่รายการหน่วยงานที่จัดการได้

2 **เลือกหน่วยงานที่ต้องการ**
เพื่อดูรายการแจ้ง

* **กดที่ชื่อหน่วยงาน**
เพื่อสลับหน่วยงานที่ต้องการจัดการ

ขั้นตอนคัดกรองค้นหาเรื่องแจ้ง



คัดกรอง
- ประเภท
- สถานะ
- hashtag
- หน่วยงานร่วมรับผิดชอบ
- ช่วงเวลาแจ้ง
- จังหวัด
- อำเภอ/เขต
- ตำบล/แขวง

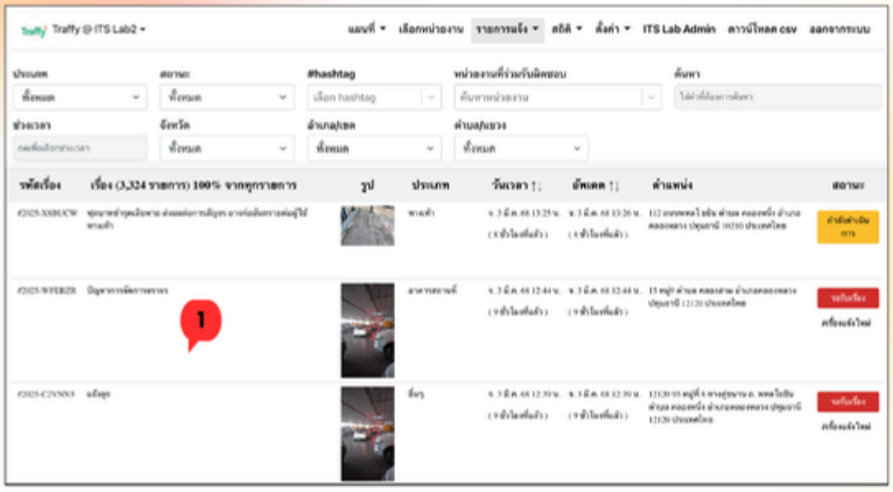
ค้นหา
- รหัสเรื่อง
- คำบรรยาย

1 **คัดกรองเรื่องแจ้ง**
เพื่อดูรายการแจ้งที่ต้องการ

2 **ค้นหาเรื่องแจ้ง**
เพื่อดูการแจ้งที่ต้องการ

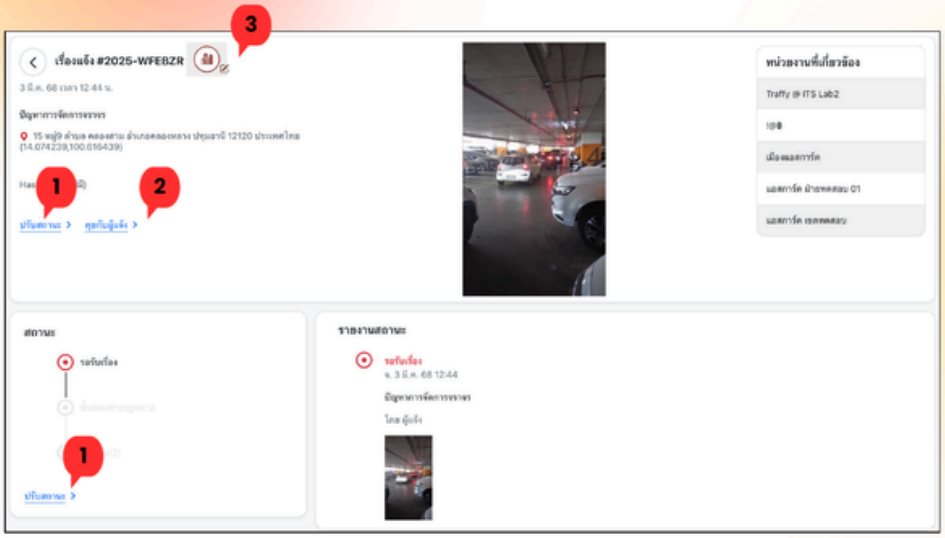
วิธีการใช้งานระบบฯ

ขั้นตอนจัดการเรื่องแจ้ง



1 **เลือกเรื่องแจ้ง**
ที่ต้องการจัดการ

ขั้นตอนจัดการเรื่องแจ้ง



สิ่งที่ทำได้

- ปรับสถานะ
- คุยกับผู้แจ้ง
- เปลี่ยนประเภทเรื่อง

1 **เลือกปรับสถานะ**
เพื่อปรับสถานะและแจ้งความคืบหน้า

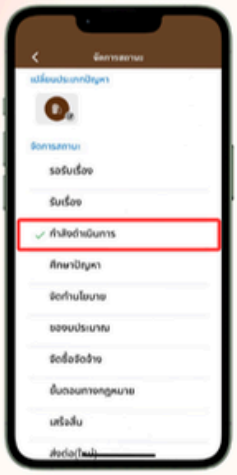
2 **เลือกคุยกับผู้แจ้ง**
เพื่อส่งข้อความขอข้อมูลเพิ่มเติม

3 **กดที่ไอคอนประเภทปัญหา**
เพื่อเปลี่ยนประเภทปัญหาใหม่

วิธีการใช้งานระบบฯ

ขั้นตอนการปรับสถานะเรื่องแจ้ง

เลือกแถบจัดการ
เพื่อปรับสถานะเรื่องแจ้ง



เลือกสถานะเรื่องแจ้ง
ที่ต้องการ

พิมพ์คำอธิบายเพิ่มเติม
สามารถเลือกร่างคำตอบจาก AI ได้

เพิ่มรูปภาพประกอบการดำเนินงาน
และกดยืนยัน

เชิญหน่วยงานร่วมแก้ไข/ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1 หลังกดจัดการ
เลือกสถานะเป็นเชิญร่วม

2 **ค้นหาหน่วยงานด้วยชื่อ**
และกดเชิญร่วม

3 **กดยืนยัน**
เพื่อเชิญหน่วยงานร่วมแก้ไข

เชิญร่วม
ร่วมแก้ไขไปด้วยกัน

ส่งต่อ
ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่
ส่งให้หน่วยงานอื่น
ที่มีอำนาจหน้าที่

* **หากต้องการส่งต่อ**
เลือกสถานะเป็นส่งต่อในข้อ 1

วิธีการใช้งานระบบฯ

วิธีการใช้งานระบบฯ

ค้นหาและเรียงเรื่องแจ้ง

แบ่งตามสถานะ

- รอรับเรื่อง
- ติดตามเรื่อง
- กำลังดำเนินการ
- เสร็จสิ้น
- ส่งต่อ
- ไม่เกี่ยวข้อง
- เสร็จสิ้น
- ศึกษาปัญหา
- จัดทำนโยบาย
- ของบประมาณ
- จัดซื้อจัดจ้าง
- ขั้นตอนทางกฎหมาย

เรียงตามเวลาแจ้ง

- ใหม่ -> เก่า
- เก่า <- ใหม่

1 **เลือกสถานะที่ต้องการ**
เพื่อดูเรื่องแจ้ง

2 **ใส่คำสำคัญ**
เพื่อค้นหาเรื่องแจ้ง

3 **จัดเรียงเรื่องแจ้ง**
ตามเวลาที่เรื่องถูกบันทึกไว้ในระบบ

ปรับสถานะเป็นไม่เกี่ยวข้อง

เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง

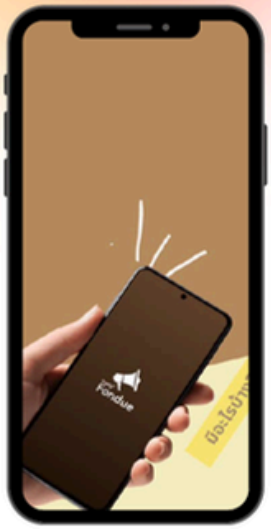
- เรื่องทดสอบ
- เรื่องก่อกวน
- เรื่องเท็จ

1 หลังกดจัดการ
เลือกสถานะเป็นไม่เกี่ยวข้อง

2 **พิมพ์คำอธิบายเพิ่มเติม**
และกดยืนยัน

สถานะของเรื่องแจ้ง

สถานะของเรื่องแจ้ง



รอรับเรื่อง
สถานะเริ่มต้น
เมื่อแจ้งเรื่องเรียบร้อย

เชิญร่วม
อยู่ในอำนาจหน้าที่
เชิญหน่วยงานอื่นร่วมแก้

กำลังดำเนินการ
เริ่มจัดการ
มีความคืบหน้า

ส่งต่อ
ไม่อยู่ใน"อำนาจหน้าที่"
ส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจ

เสร็จสิ้น
สถานะเมื่อจัดการเรื่อง
แจ้ง/แก้ไขปัญหาเรียบร้อย

ไม่เกี่ยวข้อง
สถานะเริ่มต้น
เมื่อแจ้งเรื่องเรียบร้อย

สถานะของเรื่องแจ้ง เพิ่มเติม

รับเรื่อง
รับเรื่อง
แต่ยังไม่ดำเนินการ

ศึกษาปัญหา
เริ่มทำการศึกษาปัญหา
เพื่อหาวิธีการแก้ไข

จัดทำนโยบาย
อยู่ระหว่างกระบวนการ
จัดทำนโยบาย

ติดตามเรื่อง
ถูกติดตามเรื่องโดยผู้แจ้ง
หรือ จนท. ท่านอื่น

จัดซื้อจัดจ้าง
อยู่ระหว่างกระบวนการ
จัดซื้อจัดจ้าง

ขั้นตอนทางกฎหมาย
อยู่ระหว่างขั้นตอน
ทางกฎหมาย

ของบประมาณ
อยู่ระหว่างกระบวนการ
ของบประมาณ

การปรับสถานะ
- ไม่จำเป็นต้องครบทุกสถานะ

การปรับสถานะ
- ปรับเป็นสถานะอะไรก็ได้
- ปรับเป็นสถานะเดิมได้

การปรับสถานะของเรื่องแจ้ง

ขั้นตอนปรับสถานะ

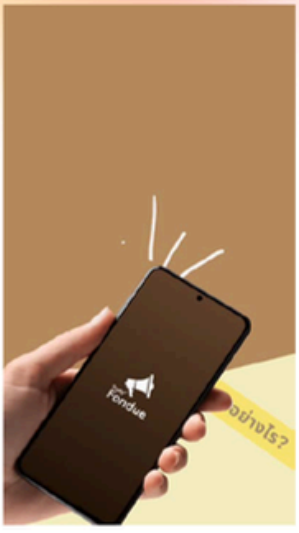
1 **เลือกปรับสถานะ**
เพื่อปรับสถานะและแจ้งความคืบหน้า

2 **สถานะที่ต้องการ**
เพื่อระบุสถานะปัจจุบัน

3 **เพิ่มคำอธิบายและรูปภาพ**
กดยืนยัน

* **กดแสดงร่างคำตอบ**
เพื่อดูร่างคำตอบจาก AI

ขั้นตอนการเปลี่ยนประเภทเรื่องแจ้ง

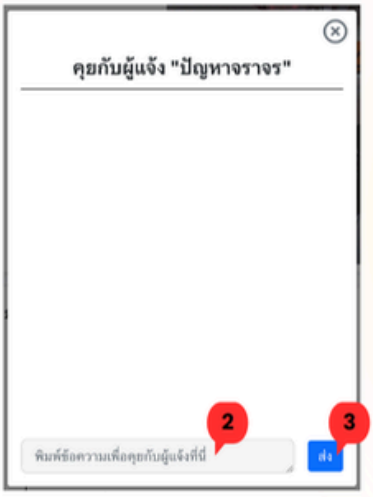


1 **กดที่ไอคอนประเภทปัญหา**
เพื่อเปลี่ยนประเภทปัญหาใหม่

2 **เลือกประเภทปัญหาใหม่**
และกดเปลี่ยน

ขั้นตอนการคุยกับผู้แจ้ง

ขั้นตอนการคุยกับผู้แจ้ง

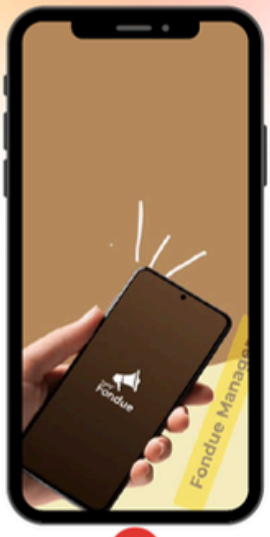


1 **เลือกคุยกับผู้แจ้ง**
เพื่อส่งข้อความขอข้อมูลเพิ่มเติม

2 **พิมพ์ข้อความ**
ที่ต้องการสอบถามเพิ่มเติม

3 **กดส่ง**
เพื่อส่งข้อความไปยังผู้แจ้ง

สอบถามข้อมูลจากผู้แจ้ง



1 **กดที่ภาพ**
เพื่อดูรายละเอียด

2 **กดคุยกับผู้แจ้ง**
เพื่อไปยังห้องพูดคุย

3 **พิมพ์ข้อความ**
และกดส่ง

นำทางไปตำแหน่งของเรื่องแจ้ง

นำทางไปตำแหน่งของเรื่องแจ้ง

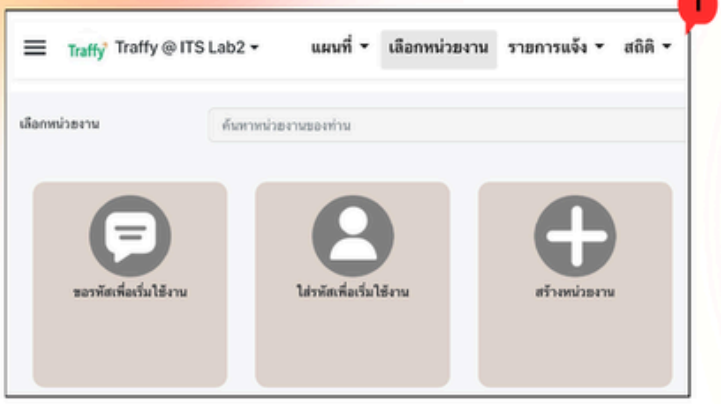
เลือกแถบนำทาง
เพื่อแสดงเส้นทางไปยัง
เรื่องแจ้งบน google map

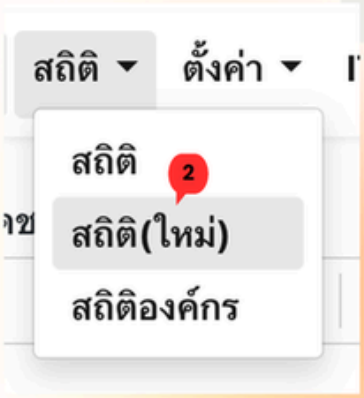
เลือกแถบ เส้นทาง

แสดงเส้นทางไปยังเรื่องแจ้ง

สถิติ Dashboard

สถิติ dashboard

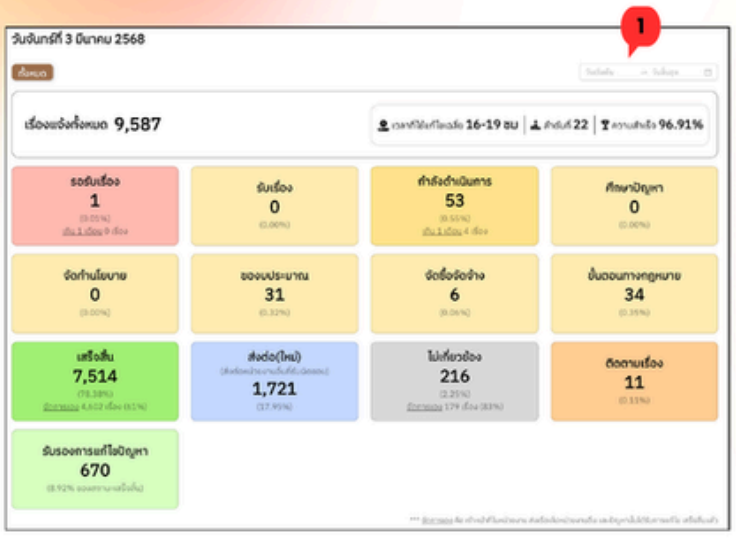




1 **เลือกเมนูสถิติ**
เพื่อเลือกสถิติที่ต้องการดูข้อมูล

2 **เลือกสถิติ**
ที่ต้องการดูข้อมูล

จำนวนเรื่องแจ้งตามสถานะ



1 **เลือกวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุด**
เพื่อกำหนดช่วงวันที่เรื่องถูกแจ้ง

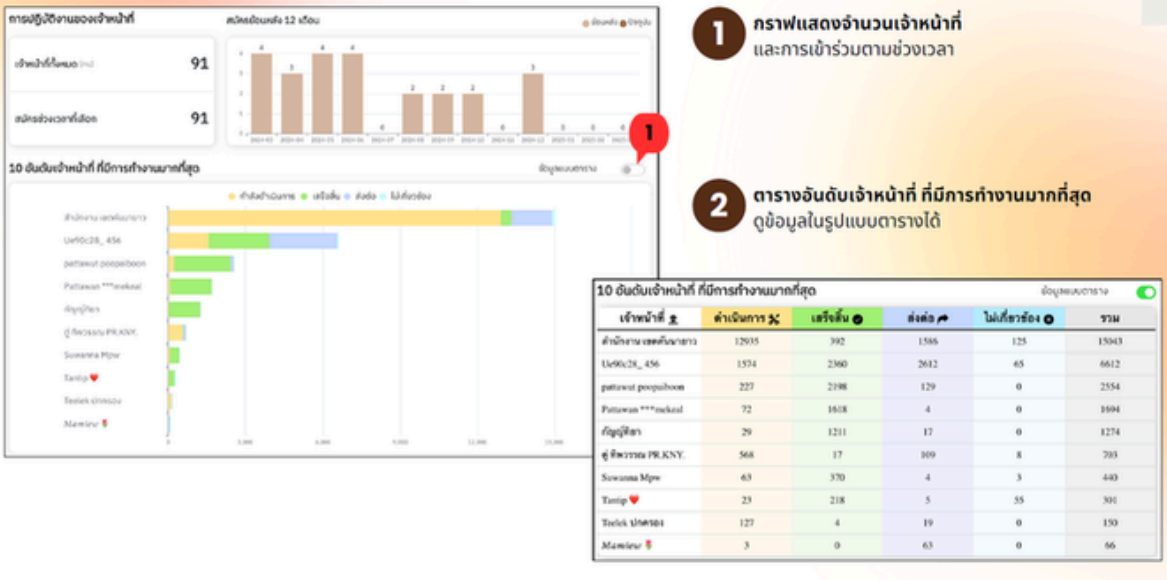
สถิติ Dashboard

จำนวนการแจ้งตามช่วงเวลา จำนวนเรื่องตามประเภท

1 **กราฟแสดงจำนวนการแจ้งตามช่วงเวลา**
สามารถเลือกเปรียบเทียบกับปีก่อนๆ ได้

2 **กราฟแสดงสถิติตามประเภทปัญหา**
จำนวนการแจ้งและสถานะ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



1 **กราฟแสดงจำนวนเจ้าหน้าที่**
และการเข้าร่วมตามช่วงเวลา

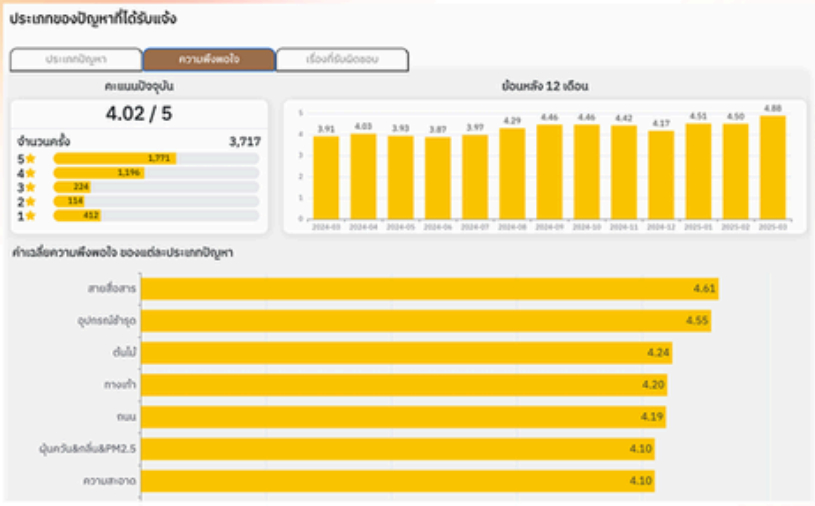
2 **ตารางอันดับเจ้าหน้าที่ ที่มีการทำงานมากที่สุด**
ดูข้อมูลในรูปแบบตารางได้

10 อันดับเจ้าหน้าที่ ที่มีการทำงานมากที่สุด

เจ้าหน้าที่	กำลังดำเนินการ	เสร็จสิ้น	ส่งต่อ	ไม่เกี่ยวข้อง	รวม
สำนักงานเขตดินแดง	12935	392	1586	125	15043
Us90c28_ 456	1574	2360	2612	65	6612
patawut poopuiboon	227	2198	129	0	2554
Pattawan ***nuksut	72	1618	4	0	1694
กัญญ์ฐิตา	29	1211	17	0	1274
คู่ ทิพวรรณ PR.KNY.	568	17	109	8	703
Suwanna Mpw	63	370	4	3	440
Tanip ❤	23	218	5	55	301
Teelek ปกครอง	127	4	19	0	150
Mawiruc 🌹	3	0	63	0	66

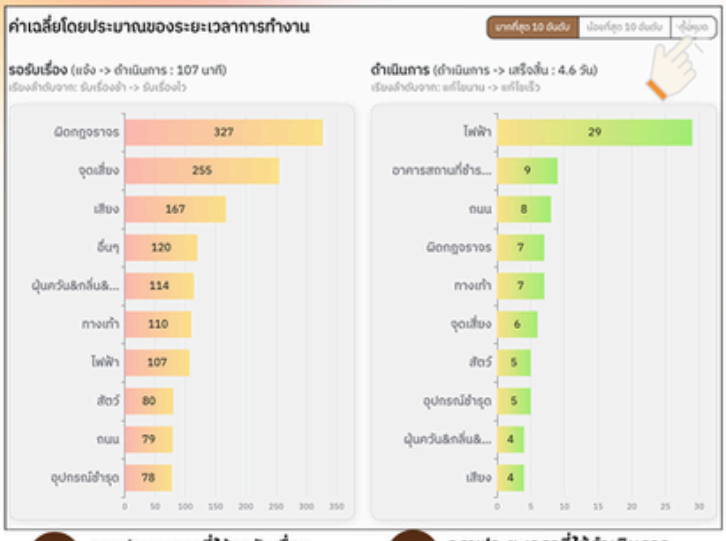
สถิติ Dashboard

ความพึงพอใจ



1 **กราฟแสดงสถิติตามประเภทปัญหา**
ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา

ระยะเวลารอรับเรื่อง/ดำเนินการ



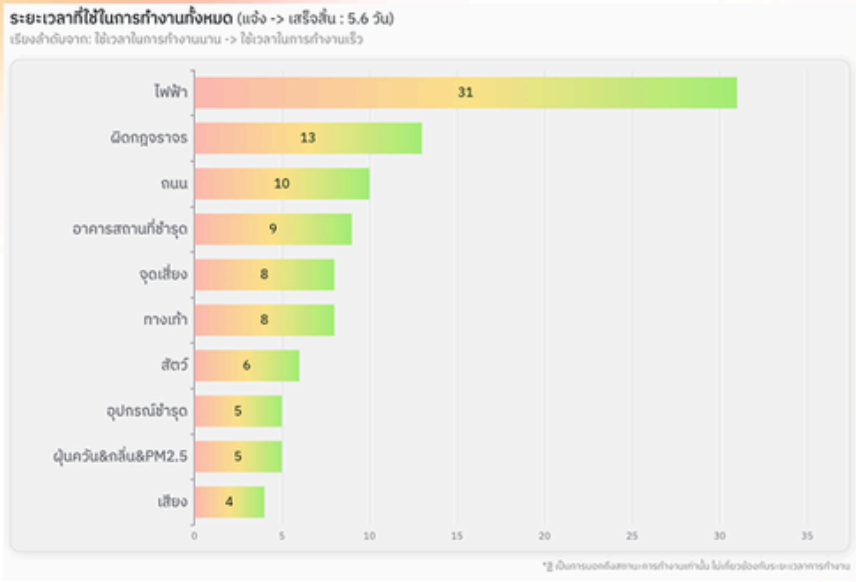
***** **เลือกมากสุด น้อยสุด**
หรือทั้งหมดได้

1 **กราฟระยะเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง**
ตั้งแต่รับแจ้งจนถึงดำเนินการครั้งแรก

2 **กราฟระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ**
ตั้งแต่ดำเนินการครั้งแรกจนถึงเสร็จสิ้น

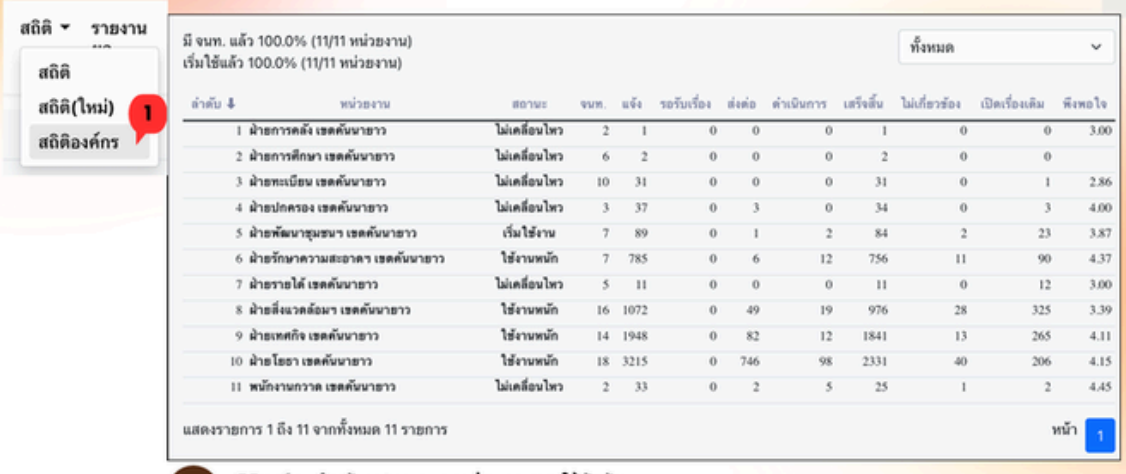
สถิติ Dashboard

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด



1 **กราฟระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด**
ตั้งแต่รับแจ้งเรื่องจนเสร็จสิ้น

สถิติองค์กร



1 สถิติองค์กร **สำหรับดูสถานะของหน่วยงานภายใต้สังกัด**
เช่น สถานะ จำนวน เจ้าหน้าที่ จำนวนเรื่องแจ้ง และความถึงพอใจ

ระยะเวลาการให้บริการ Service Time

1. วันและเวลาที่ให้บริการ
    - ให้บริการรับเรื่องแจ้ง ผ่านระบบ Traffy Fondue
        - วันทำการ : วันจันทร์ – วันศุกร์
        - เวลาทำการ: เวลา 08.30 – 16.30 น.
    - ช่วงนอกเวลาราชการ (วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
        - พิจารณาจากความร้ายแรงแห่งเรื่องแจ้ง หากมีการแจ้งเรื่องนอกเวลาราชการ ระบบจะบันทึกไว้และเจ้าหน้าที่จะดำเนินการในวันทำการถัดไป
        - สำหรับกรณีฉุกเฉิน สามารถโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานได้ที่ หมายเลข 0 3724 0999 เนื่องจาก มีผู้อยู่เวรประจำ
2. ระยะเวลาการตอบรับเบื้องต้น
    - เมื่อมีประชาชนส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามา เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบและตอบรับเรื่องผ่านการสนทนากับผู้แจ้ง หรือระบบ ภายใน 1 วันทำการ หลังได้รับแจ้งเตือนจากระบบ
3. ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหา
    - ระยะเวลาดำเนินการ ขึ้นอยู่กับประเภทของปัญหา และหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (เจ้าของพื้นที่)
        - เรื่องเร่งด่วน ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ
        - เรื่องทั่วไป ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ
        - เรื่องที่ต้องประสานหน่วยงานอื่น: อาจใช้เวลามากกว่า 7 วันทำการ
4. ระยะเวลาในการแจ้งผลการดำเนินการ
    - หลังดำเนินการเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งผลกลับให้ประชาชนทราบผ่านระบบ ภายใน 1 วันทำการ
    - หากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ต้องแจ้งสถานะให้ทราบเป็นระยะ (ทุก 3 - 5 วันทำการ)

กระบวนการจัดการเรื่องแจ้ง

1. <u>การรับแจ้งเรื่อง</u>
    - ประชาชนแจ้งเรื่อง ผ่านระบบ Traffy Fondue เช่น:
        - แอปพลิเคชัน LINE (ผ่าน Traffy Fondue Bot)
        - เว็บไซต์ของหน่วยงาน โลโก้ Fondue แจ้งปัญหา
    - ระบบจะส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ dashboard ของเจ้าหน้าที่ทันที
    - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เช่น:
        - พิกัดหรือสถานที่
        - ประเภทของปัญหา
        - ความเร่งด่วน
        - ไฟล์แนบ เช่น รูปภาพ
2. <u>การคัดแยกและจัดลำดับความสำคัญ</u>
    - คัดแยกตามประเภท เช่น:
        - ขยะ
        - ไฟฟ้าสาธารณะ
        - ถนน/ทางเท้า
        - เสียงรบกวน
        - สาธารณภัย
    - จัดลำดับความเร่งด่วน:
        - เร่งด่วน : อุบัติเหตุ, ไฟฟ้าขัดข้อง, น้ำท่วม, อันตรายต่อชีวิต
        - ทั่วไป : ขยะ, ท่อระบายน้ำ, ถนนชำรุด
3. <u>การส่งต่อเรื่องแจ้ง</u>
    - เจ้าหน้าที่ admin หรือผู้ดูแลระบบ ส่งต่อเรื่องแจ้งให้หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ผู้ดูแลระบบ และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มฯ ผ่านระบบ Traffy Fondue
    - คณะทำงาน ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย สามารถตรวจสอบเรื่องแจ้งที่ส่งต่อได้ที่กล่องรอรับเรื่องหรือหน้าระบบ

กระบวนการจัดการเรื่องแจ้ง

🔷 4. การดำเนินการ

- หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ลงพื้นที่ ตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข
- หากไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที ต้อง:
  - แจ้งสถานะความคืบหน้า
  - ระบุเหตุผล และแนวทางแก้ไข
  - ขอประสานงานหน่วยงานอื่น (ถ้ามี)
  - ตัวอย่างสถานะ ให้ใช้ข้อความตอบกลับผู้แจ้งด้วยความสุภาพ อ่อนโยน แสดงความเข้าใจในปัญหาของผู้แจ้ง (สามารถปรึกษาคณะทำงานหรือผู้ดูแลระบบถึงแนวทางในการตอบกลับผู้แจ้งได้ตลอดเวลา หรือนำ Ai มาใช้ในการตอบกลับผู้แจ้ง โดยขอ Prompt จากผู้ดูแลระบบได้เช่นกันค่ะ)
    - รับเรื่อง : เนื่องจากกอง.... ได้รับทราบเรื่องแจ้งดังกล่าวแล้ว จะพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วจะแจ้งความคืบหน้าให้ท่านทราบต่อไป
    - อยู่ระหว่างดำเนินการ : เรียน ท่านผู้แจ้ง ขณะนี้กอง.... ได้ดำเนินการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกรณีที่ท่านแจ้งเรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่า ..... จึงได้มอบหมายให้/ส่งต่อให้..... พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ หากผลการดำเนินการมีความคืบหน้าประการใด จะแจ้งให้ท่านทราบผ่านการแจ้งเตือนช่องทางของระบบ Traffy Fondue ต่อไป ขอบคุณค่ะ/ครับ

🔷 5. การรายงานผล

- หลังดำเนินการเสร็จสิ้น ให้เจ้าหน้าที่:
  - อัปเดตสถานะในระบบ เป็น "เสร็จสิ้น" พร้อมรายละเอียด
  - แนบภาพถ่ายก่อน – หลัง (ถ้ามี)

กระบวนการจัดการเรื่องแจ้ง

🔷 5. การรายงานผล (ต่อ)

- ตัวอย่างสถานะ
  - เสร็จสิ้น : เมื่อวันที่..... กอง....(ชื่อส่วนราชการ) ได้ดำเนินการแก้ไข... ซ่อมแซม.... โดยใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้น .... วัน ตามที่ท่านได้แจ้งเรื่องดังกล่าวมาเรียบร้อยแล้ว ขอบคุณท่านที่ได้แจ้งเรื่องให้เราได้ร่วมกันพัฒนาเมืองนะคะ/ครับ

🔷 6. การติดตามผล

- ผู้ดูแลระบบ หรือผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น สามารถติดตามผลการดำเนินการของเรื่องแจ้งจากคณะทำงาน ผู้ดูแลแพลตฟอร์ม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ตลอดเวลา และให้ข้อแนะนำ คำปรึกษา หรือการดำเนินการอื่นใด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการแจ้งเรื่องของผู้แจ้งตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วเป็นสำคัญ
- ประชาชนสามารถให้คะแนนความพึงพอใจ โดยการให้ ดาว⭐⭐⭐⭐⭐ อันเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับผิดชอบ และผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์ม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถติดตามการให้ดาวเพื่อประเมินความพึงพอใจจากผู้แจ้งภายหลังการดำเนินการเรื่องแจ้งแล้วเสร็จ รวมถึงแนะนำวิธีการให้ดาว วิธีการเปิดเรื่องเดิมเพื่อให้ดาว
- หากมีการแจ้งเพิ่มเติม/ร้องเรียนซ้ำในพื้นที่เดิมให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์ม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์สาเหตุ และเสนอแนวทางป้องกันไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือแจ้งผู้ดูแลระบบเพื่อนำเรื่องดังกล่าวเข้าสู่การประชุมเพื่อพิจารณาของคณะทำงาน ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแพลตฟอร์มฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต่อไป

กระบวนการจัดการเรื่องแจ้ง

🔷 7. การจัดเก็บข้อมูล

- เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดสถิติ รายงานประจำเดือน/ปีจากระบบ Traffy Fondue โดย Filter ข้อมูลตามที่ต้องการได้ โดยการ Log in เข้าสู่ระบบผ่าน Web Browser แถบสถิติบริเวณด้านบน หรือทำการ Export ข้อมูล โดยดาวน์โหลด csv (Comma-Separated Values) ซึ่งแปลว่า ค่าที่คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค เป็นรูปแบบไฟล์ข้อความธรรมดาที่ใช้เก็บข้อมูลในลักษณะตาราง โดยจะใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) ในการคั่นข้อมูลแต่ละคอลัมน์และแต่ละบรรทัดของข้อมูล
- ใช้เพื่อจัดทำรายงานสรุปผล วิเคราะห์ปัญหาที่พบบ่อย และพัฒนาแผนการปฏิบัติงานเชิงรุก นำฐานข้อมูลดังกล่าวส่งต่อให้กับหน่วยงานหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเมืองให้น่าอยู่ต่อไป

แผนผังการจัดการเรื่องแจ้ง Workflow

[ประชาชนแจ้งเรื่อง กรอกรายละเอียด ระบุพิกัดตำแหน่ง แนบภาพถ่าย]

↓ ภายใน 1 นาที

[ระบบจัดประเภทเรื่องและบันทึกเรื่องเข้าสู่ Dashboard]

↓ ทันที

[ผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูล หรือขอข้อมูลจากผู้แจ้งเพิ่ม → คัดแยกประเภทเรื่องแจ้ง โดยประเมินว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ต้องส่งต่อ]

↓ ภายใน 1 วันทำการ

[ส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ฯ ของส่วนราชการภายใน/หน่วยงานภายนอก]

↓ ภายใน 5 นาที

[เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ/พิจารณาตามอำนาจหน้าที่/แก้ไข]

↓ ภายใน 3 - 5 วันทำการ

[อัปเดทสถานะ/รายงานผล ปิดเรื่องพร้อมภาพถ่าย → แจ้งกลับประชาชน]

↓ ภายใน 3 - 5 วันทำการ

ติดตามผล (ถ้ามี)]

↓ ภายใน 7 วันทำการ หรือตามความจำเป็นเร่งด่วน

[จัดเก็บ/สรุปข้อมูล/ดาวน์โหลด Csv]

ประจำเดือน

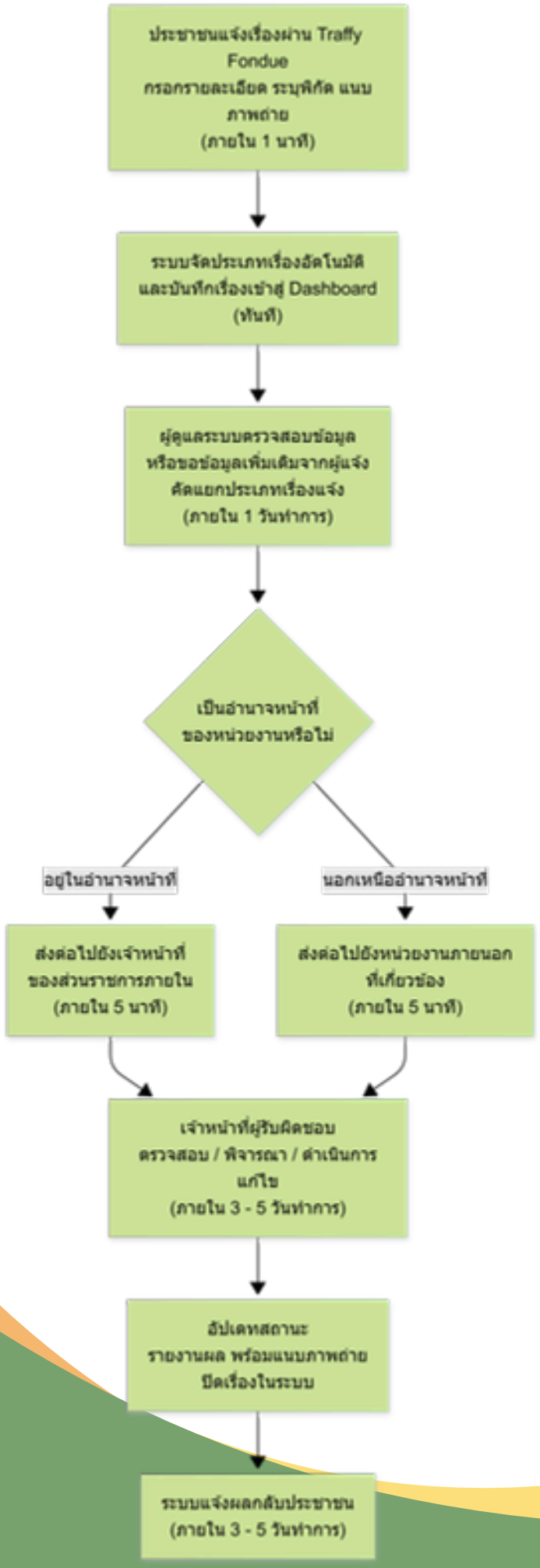
Workflow แบบย่อ

ประชาชนแจ้งเรื่อง → ระบบรับเรื่อง → เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ →

(ในอำนาจ) → สั่งการ/แก้ไข → ปิดเรื่อง

(นอกอำนาจ) → ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง → แจ้งผู้แจ้ง → ปิดเรื่อง

Flow Chart


ประชาชนแจ้งเรื่องผ่าน Traffy Fondue
กรอกรายละเอียด ระบุพิกัด แนบภาพถ่าย
(ภายใน 1 นาที)
ระบบจัดประเภทเรื่องอัตโนมัติ และบันทึกเรื่องเข้าสู่ Dashboard
(ทันที)
ผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูล หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้ง คัดแยกประเภทเรื่องแจ้ง
(ภายใน 1 วันทำการ)
เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่
อยู่ในอำนาจหน้าที่
นอกเหนืออำนาจหน้าที่
ส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการภายใน
(ภายใน 5 นาที)
ส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
(ภายใน 5 นาที)
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบ / พิจารณา / ดำเนินการแก้ไข
(ภายใน 3 - 5 วันทำการ)
อัปเดทสถานะ รายงานผล พร้อมแนบภาพถ่าย ปิดเรื่องในระบบ
ระบบแจ้งผลกลับประชาชน
(ภายใน 3 - 5 วันทำการ)

มาตรฐานการให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล
    - เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนมอบหมายงาน
    - บันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานให้ชัดเจน มีหลักฐานประกอบ (ภาพถ่าย/เอกสาร)
2. ความรวดเร็วในการตอบกลับ
    - ตอบรับเรื่องจากประชาชนในระบบ ภายใน 1 วันทำการ
    - อัปเดตสถานะทุกครั้งที่มีความคืบหน้า
3. ความสุภาพและเป็นกลาง
    - มีทัศนคติที่ดี
    - ใช้ภาษาสุภาพ และไม่โต้แย้งผู้ร้อง
    - ยึดหลักความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
4. ความต่อเนื่องในการติดตามงาน
    - เจ้าหน้าที่ต้องติดตามงานที่ยังไม่แล้วเสร็จเดือนละ 1 ครั้ง
    - รายงานผู้บังคับบัญชาหากพบปัญหาล่าช้าหรือเกินระยะเวลาตาม Workflow

วิธีการแจ้ง

Traffy Fondue เป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยให้ประชาชนแจ้งปัญหาในพื้นที่ เช่น ถนนพัง ไฟดับ น้ำขัง ขยะล้น ฯลฯ ได้ง่าย รวดเร็ว และติดตามผลได้แบบ Real-time

วิธีการแจ้งเรื่องผ่าน Traffy Fondue สำหรับประชาชน จำนวน 2 วิธี คือ

1) วิธีแจ้งเรื่องผ่านโทรศัพท์มือถือ (แนะนำที่สุด)

ขั้นตอนที่ 1: เปิดแอป Line

Traffy Fondue ทำงานผ่าน Line Official Account

ไม่ต้องดาวน์โหลดแอปเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 2: เพิ่มเพื่อน Traffy Fondue

- กด “ค้นหาเพื่อน”
- พิมพ์: @traffyfondue
- หรือ
- สแกน QR code ของหน่วยงาน (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ 3: กดปุ่ม “แจ้งเรื่องร้องเรียน”

ระบบจะให้กรอกข้อมูล เช่น

- ประเภทปัญหา
- รายละเอียด
- สถานที่
- ภาพประกอบ

ขั้นตอนที่ 4: เปิด GPS ของโทรศัพท์

ระบบจะบันทึก พิกัดตำแหน่ง อัตโนมัติ

ช่วยให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ได้ถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 5: ส่งเรื่องเข้าระบบ

เมื่อส่งแล้ว ระบบจะแสดงหมายเลข Ticket

ประชาชนสามารถ ติดตามสถานะ ได้ทันทีใน Line

วิธีการแจ้ง

2) วิธีแจ้งผ่านเว็บไซต์ (สำหรับผู้ใช้คอมพิวเตอร์)

ขั้นตอนที่ 1: เข้าเว็บไซต์

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

ขั้นตอนที่ 2: กรอกข้อมูล

- รายละเอียดปัญหา
- พื้นที่เกิดเหตุ
- เลือกรูปภาพแนบ
- เบอร์ติดต่อ (ถ้าต้องการ)

ขั้นตอนที่ 3: ส่งเรื่อง

ระบบจะแสดงหมายเลขเรื่องร้องเรียน

สามารถกลับมาเช็กความคืบหน้าได้ภายหลัง

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับผู้แจ้ง

3) ข้อมูลที่แนะนำให้ใส่ครบถ้วน

เพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไขได้รวดเร็ว ควรระบุ

- ปัญหาคืออะไร (เช่น ไฟส่องสว่างไม่ติด)
- อยู่บริเวณใด (เช่น หน้าโรงเรียน บ้านเลขที่ หมู่บ้าน ถนน)
- เกิดขึ้นเมื่อใด
- มีผลกระทบต่อประชาชนอย่างไร
- แนบรูปภาพ เพื่อยืนยันสภาพจริง
- ตำแหน่ง GPS (สำคัญมากที่สุด)

4) ขั้นตอนการติดตามเรื่อง

เมื่อแจ้งสำเร็จ ประชาชนสามารถติดตามได้ใน Line

ระบบจะแจ้งสถานะให้ทราบ เช่น

- รับเรื่องแล้ว
- อยู่ระหว่างดำเนินการ
- ส่งต่อหน่วยงานอื่น
- ดำเนินการเสร็จสิ้น

ประชาชนยังสามารถกด ดูรูปหลักฐานการแก้ไข ได้โดยตรง

5) เคล็ดลับการแจ้งเรื่องให้ได้รับการแก้ไขเร็วขึ้น

- ถ่ายรูปชัดเจนมุมกว้าง + จุดปัญหา
- เปิด GPS ให้ระบบดึงพิกัดที่ถูกต้อง
- ระบุรายละเอียดพอสมควร ไม่ใช่ข้อความสั้นเกินไป
- หากเป็นเหตุฉุกเฉิน ให้ติดต่อหน่วยงานโดยตรงควบคู่กัน

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับผู้แจ้ง

6) ประเภทเรื่องที่สามารถแจ้งผ่าน Traffy Fondue

- ถนน/สะพานชำรุด
- ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ติด
- ขยะสะสม
- ต้นไม้ล้มกีดขวาง
- น้ำท่วมขัง
- ปัญหาสาธารณสุข
- สัตว์รบกวน
- ป้ายจราจรเสีย
- ปัญหาความปลอดภัย
- หรือเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานในพื้นที่