



สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
เลขรับ ๙๖๒
วันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๖๘
เวลา ๑๕-๕๐ น.

ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด
ถนนเทวาภิบาล รอ. ๔๕๐๐๐

สำนักงานปลัดเทศบาล
เลขรับ ๒๒๐
วันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๖๘

- ☒ สำนักปลัดเทศบาล
- ☐ กองสาธารณสุข
- ☐ สำนักการศึกษา
- ☐ กองคลัง
- ☐ กองช่าง
- ☐ กองยุทธศาสตร์
- ☐ กองสวัสดิการสังคม
- ☐ กองการเจ้าหน้าที่
- ☐ กองช่างสุขาภิบาล
- ☐ หน่วยงานตรวจสอบ
- ☐ สำนวนอนุบาล

ที่ รอ ๐๐๑๗.๑/ว ๖๕๖๕

๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด และนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด

☐ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- ☐ งานธุรการ
- ☐ งานเอกสาร
- ☐ งานรัฐพิธี
- ☐ งานกิจการสังคม

☐ ฝ่ายทะเบียนราษฎร

☐ ฝ่ายปกครอง

- ☐ งานป้องกัน
- ☐ งานรักษาความสงบ

☐ กลุ่มงานนิติการ

- ☐ งานนิติการ
- ☒ งานอื่น ๆ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ รอ ๐๐๑๗.๑/ว ๖๗๖๕ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue (QR Code)

ตามที่จังหวัดร้อยเอ็ดได้แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการสมัครใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue และเปิดใช้งาน Official Account โดยให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการในแอปพลิเคชันฯ ดังกล่าว นั้น

จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue แล้วพบว่า ปริมาณเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอรับเรื่องมีปริมาณสูง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอเน้นย้ำการดำเนินการ โดยให้อำเภอ ทุกอำเภอ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด และเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ดำเนินการ ดังนี้

๑. สมัครใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue และเปิดใช้งาน Official Account โดยกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในแอปพลิเคชันฯ เป็นประจำ หากได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการในแอปพลิเคชันฯ ดังกล่าว

๒. ศึกษาวิธีการใช้งานและประยุกต์ใช้งานตามภารกิจ และประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ให้ประชาชนได้รับทราบ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับอำเภอขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

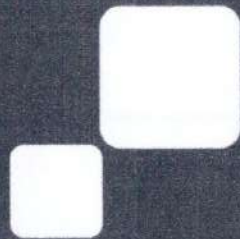
(นายพิชัยยา คุระซอ)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๔๔๒๗



สิ่งที่ส่งมาด้วย



TRAFFY FONDUE

แพลตฟอร์มแจ้งซ่อมและบริหารจัดการปัญหา



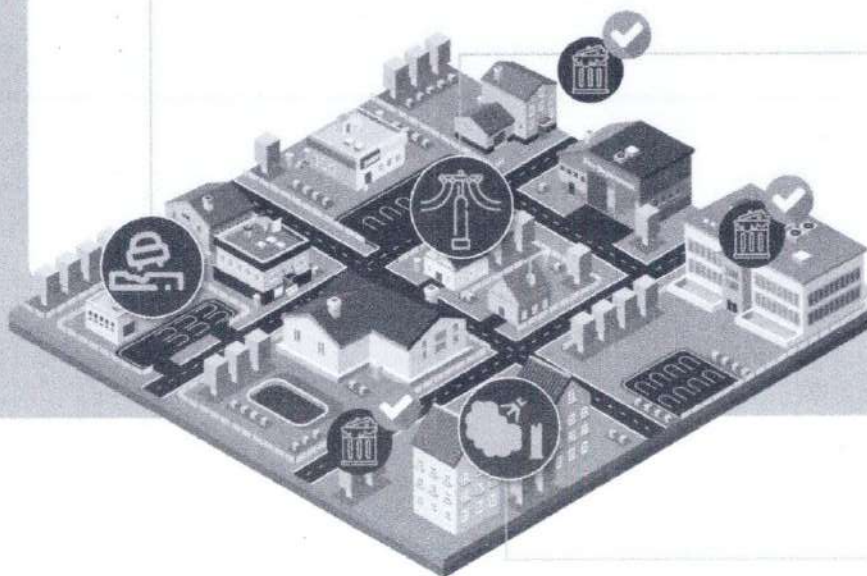
Android



iOS



LINE@



ไฟดับ, การจราจรติดขัด

Pains



"เจอปัญหา ได้รับผลกระทบ ไม่รู้ต้องแจ้งใคร
และติดตามได้ทางไหน 😞"
ประชาชน/ผู้อยู่อาศัย



"ไม่รู้หน้าตาของปัญหา เสียเวลาไปดู
หาไม่เจอ 😞 หัวหนาไม่รู้ว่าทำงานเยอะ"
เจ้าหน้าที่



"ไม่เห็นภาพรวมของปัญหา
ไม่รู้สถานะของปัญหา
ไม่มีสถิติในการวางแผนแก้ปัญห
ไม่มีข้อมูลแก้ปัญหาย่างยั่งยืน 😞"
ผู้บริหาร

Video แนะนำ Traffy Fondue

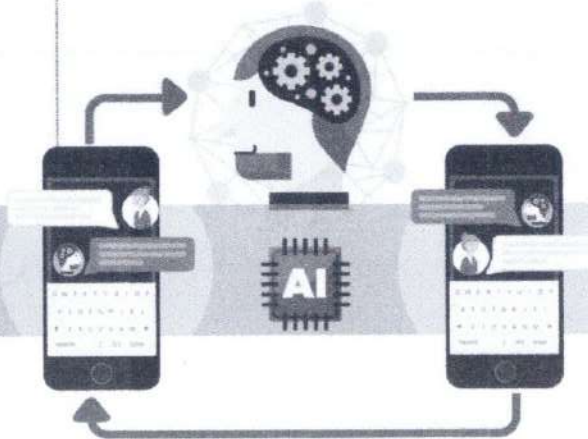
<https://youtu.be/ExQ5e39nGu8>



TRAFFY FONDUE

แพลตฟอร์มแจ้งซ่อมและบริหารจัดการปัญหา

ถ่ายภาพปัญหา
แจ้ง จนท.



ดาวน์โหลดได้ทั้งระบบ IOS และ Android





TRAFFY FONDUE

แพลตฟอร์มแจ้งซ่อมและบริหารจัดการปัญหา

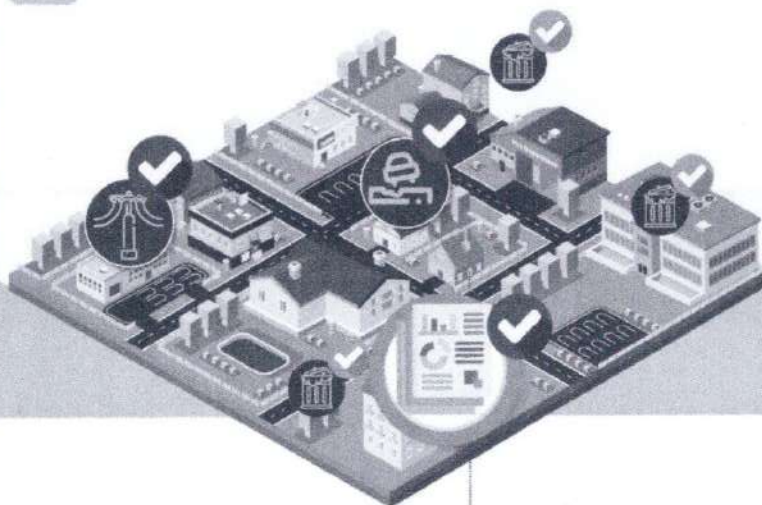
จนท. แจ้ง
ความก้าวหน้า





TRAFFY FONDUE

แพลตฟอร์มแจ้งซ่อมและบริหารจัดการปัญหา



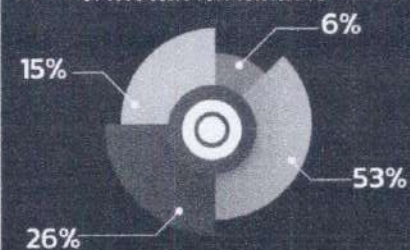
สถิติ
ประวัติการจัดการปัญหา

ล่าสุดวันนี้

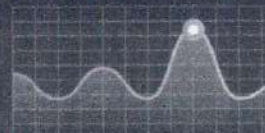
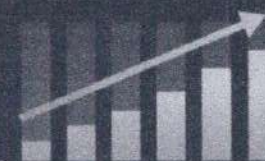
7 วัน

1 เดือน

ภาพรวมการดำเนินการ



- รอดำเนินการ
- กำลังดำเนินการ
- เสร็จสิ้น
- ไม่เกี่ยวข้อง



สถิติการใช้งาน



LINE@



Android



iOS

คู่มือการใช้งาน Traffy Fondue

1. Traffy Fondue คืออะไร ✓
2. การติดตั้ง Traffy Fondue ✓
3. การสมัครเข้าใช้งาน ✓
4. การแนะนำการใช้งาน ✓
5. การสร้างเทศบาลในระบบ ✓
6. การแก้ไขข้อมูลเทศบาล ✓
7. การขอเป็นเจ้าหน้าที่ ✓
8. การเพิ่มเจ้าหน้าที่ ✓
9. การเพิ่มผู้ดูแลระบบ ✓
10. การมอบหมายความรับผิดชอบ ✓
11. การแจ้งปัญหาผ่าน Line @traffyfondue ✓
12. การจัดการปัญหา ✓
13. รายงานสถิติ ✓





การดาวน์โหลดและติดตั้งใช้งาน

Traffy Fondue (Android)

1. เปิด Play Store
2. ค้นหา Traffy Fondue
3. กด ติดตั้ง

3) กด ติดตั้ง

1) เปิด Play Store



2) ค้นหา Traffy Fondue



Traffy Fondue
NECTEC

3.5 ★
21 รีวิว

8.1 MB

3+
ประเภท
3+

11
ด

ติดตั้ง



เกี่ยวกับแอปนี้

แอปพลิเคชันนี้แข็งแกร่งและจัดการปัญหา

QR Code (Android)



Traffy Fondue (iOS)

1. เปิด App Store
2. ค้นหา Traffy Fondue
3. กด ติดตั้ง

1) เปิด App Store



2) ค้นหา Traffy Fondue



QR Code (iOS)



211



การสมัครเข้าใช้งาน

การสมัครการใช้งาน

สามารถใช้งานได้ 2 แบบ

1. Facebook
2. Google





f เข้าสู่ระบบด้วย Facebook

G เข้าสู่ระบบด้วย Google

เลือกสมัครเป็นเจ้าหน้าที่ผ่าน Facebook

เลือกสมัครเป็นเจ้าหน้าที่ผ่าน Google Mail

สมัครใช้งานผ่าน Facebook



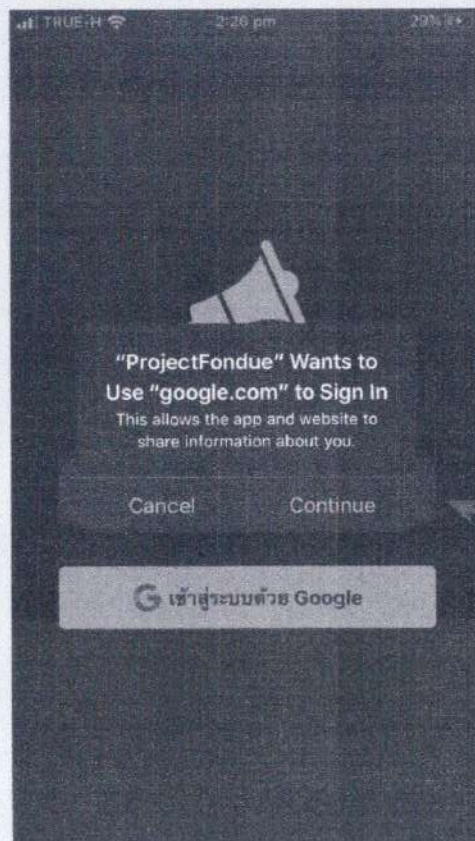
กด Continue



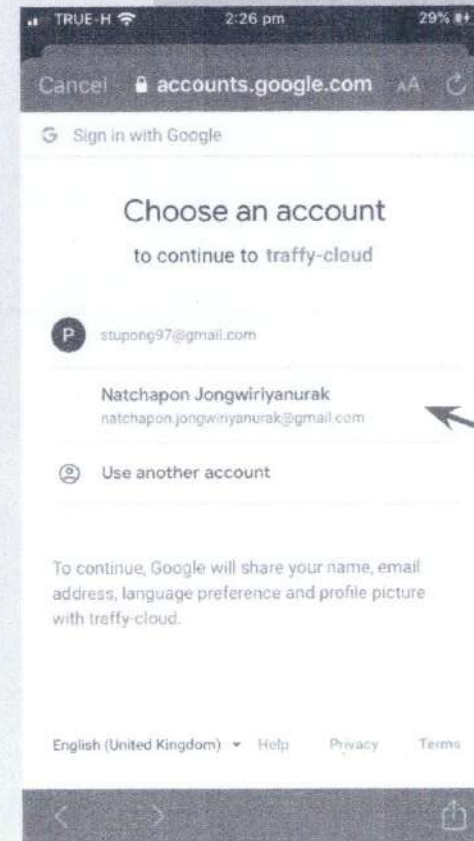
กด Continue



สมัครใช้งานผ่าน Facebook



กดยินยอม
โดยกดที่ Continue



เลือก email
ที่ต้องการใช้ login

หลังจากทำการทำการสมัครใช้งานแล้วจะแสดงหน้าต่าง Welcome Screen



โดยผู้ใช้งานสามารถทำได้ 3 อย่างคือ

1. **แจ้งปัญหา** สำหรับประชาชนที่ต้องการแจ้งปัญหา โดยจะนำทางไปสู่ Line @traffyfondue เพื่อเพิ่มเพื่อนและแจ้งปัญหา
2. **ขอเป็นเจ้าหน้าที่** สำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อเข้าเป็นผู้ดูแลองค์กร โดยสามารถค้นหาองค์กรของตนเองได้ หากไม่เจอสามารถสร้างหน่วยงานใหม่ได้
3. **สร้างหน่วยงาน** สำหรับผู้ดูแลหน่วยงานที่เริ่มต้นใช้งานใหม่



หน้าเริ่มต้น (Welcome Screen)

หน้าเริ่มต้น

หน้าเริ่มต้น จะแสดงผลทุกครั้งที่มีการล็อกอิน ประกอบด้วย 3 ปุ่ม

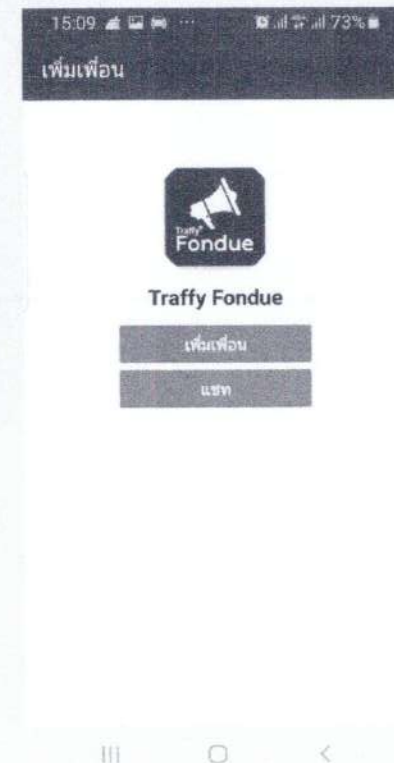
1. ปุ่มแจ้งปัญหา แจ้งปัญหาผ่าน LINE @traffyfondue
2. ปุ่มขอเป็นเจ้าหน้าที่ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ต้องการเข้าไปอยู่ในหน่วยงาน
3. ปุ่มสร้างหน่วยงาน สำหรับผู้ดูแลในการสร้างหน่วยงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียน



แจ้งปัญหา

ประชาชนสามารถกดปุ่ม “แจ้งปัญหา” เพื่อเป็นเพื่อนกับ @traffyfondue ในการแจ้งปัญหา

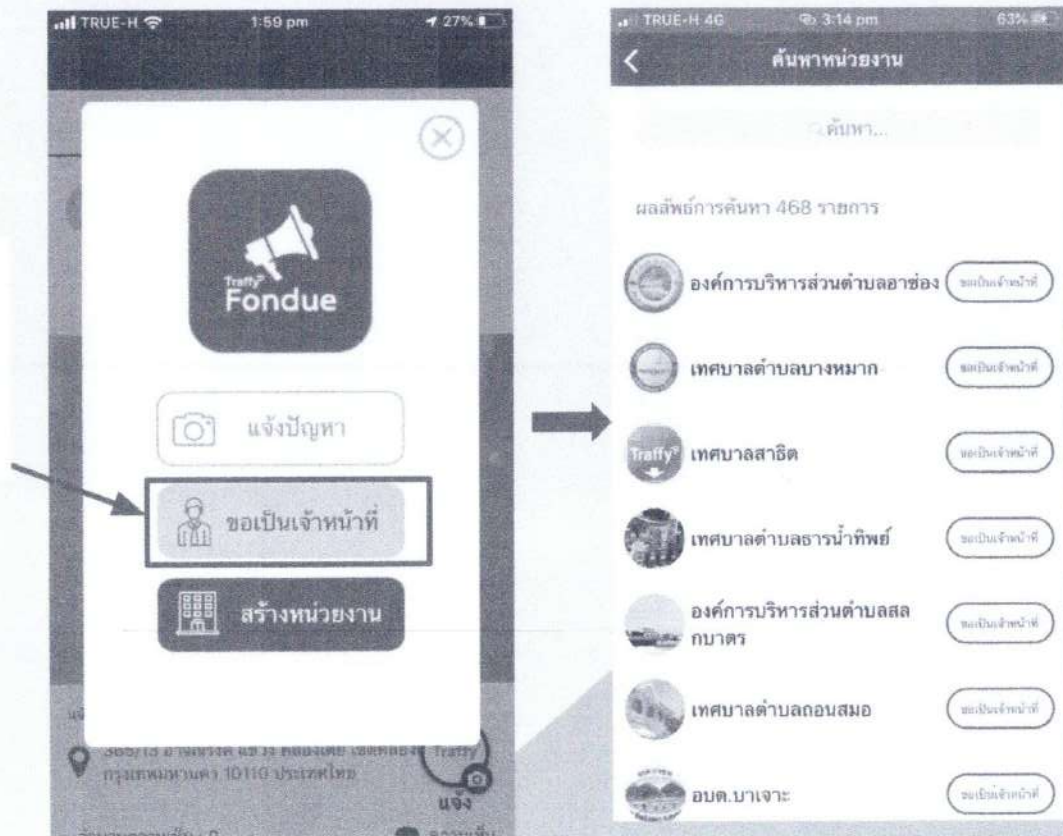
วิธีการแจ้งปัญหาผ่าน LINE สามารถขั้นตอนได้ดังนี้



ขอเป็นเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่สามารถกดปุ่ม “ขอเป็นเจ้าหน้าที่” เพื่อเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในแจ้งปัญหา

วิธีการขอเป็นเจ้าหน้าที่ สามารถขั้นตอนได้ดังนี้





การขอเป็นเจ้าหน้าที่

ขอเป็นเจ้าา

เพื่อรับแจ้งและบริหารจัดการปัญ

- มีประวัติและหลักฐานในการแก้ปัญหา

- สำหรับเจ้าหน้าที่ที่สนใจ
สามารถดาวน์โหลดและ
สร้างหน่วยงานได้ที่



Android



App Store

- ขั้นตอนการใช้งานได้ที่ <http://its.nectec.or.th/fondue>

ประเภทของปัญหา

ไฟฟ้าและแสงสว่าง



ก๊าซ



ปรับอากาศ



ประปา



สื่อสาร



ขยะมูลฝอย



สถานีวิทยุ



นันทนาการ



ความสะอาด



ความมั่นคง



สัตว์



จราจร



ต้นไม้สาธารณะ



หาบเร่



อื่น



เสียง



อื่นๆ



อื่น



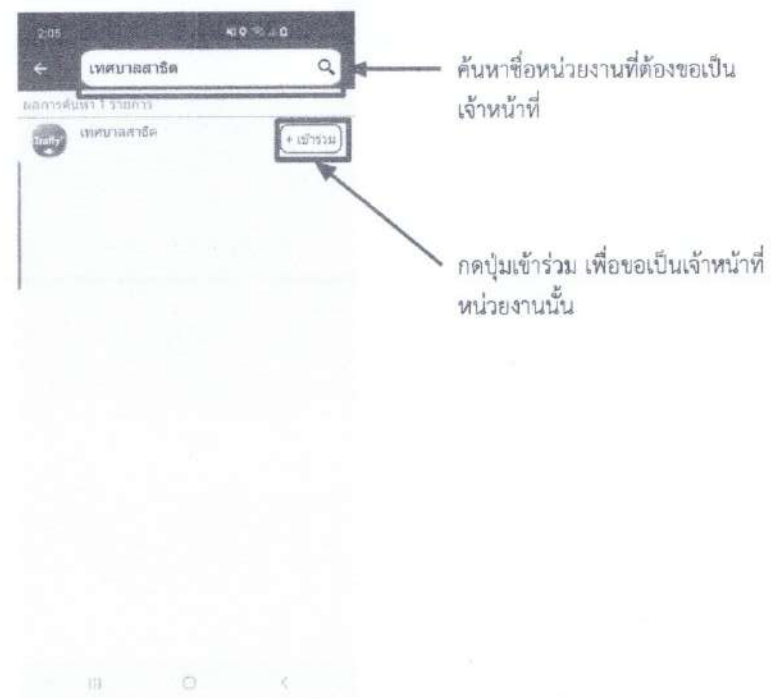
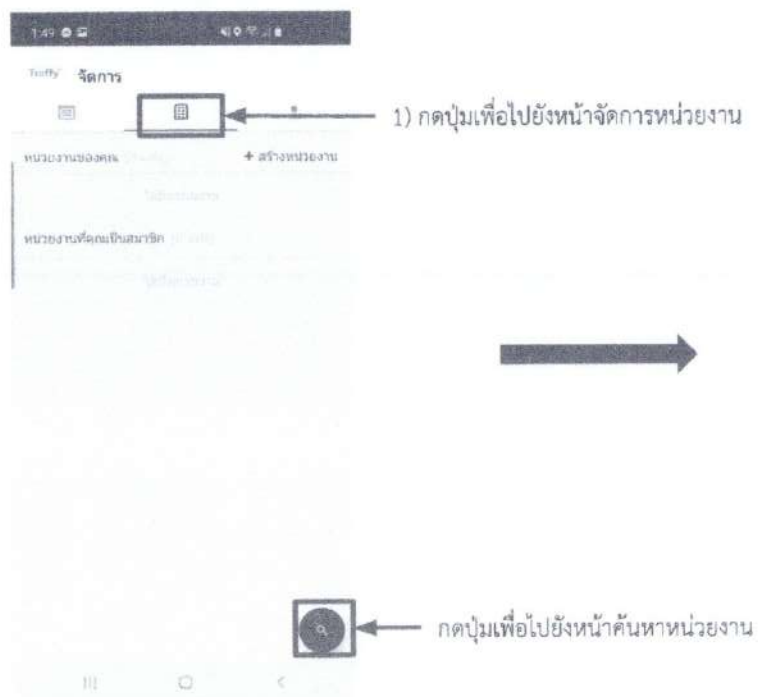
ความปลอดภัย



อื่นๆ



ขอเป็นเจ้าหน้าที่





การแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน

ผ่าน LINE @traffyfondue

เพิ่มเพื่อนใน LINE

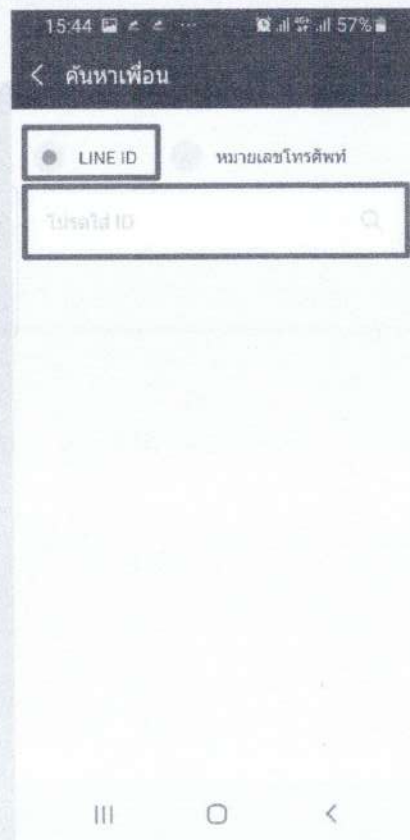


LINE

ค้นหาเพื่อน



เลือก LINE ID พิมพ์ @traffyfondue



ติดต่อ

หรือใช้คิวอาร์โค้ด



กดเพิ่มเพื่อน

เพิ่มเพื่อน

< ค้นหาเพื่อน

● LINE ID

● หมายเลขโทรศัพท์

@traffyfondue



Traffy Fondue

เพิ่มเพื่อน

แชท



< ค้นหาเพื่อน

● LINE ID

● หมายเลขโทรศัพท์

@traffyfondue



Traffy Fondue

แชทกับเพื่อนใหม่กันเถอะ!

แชท

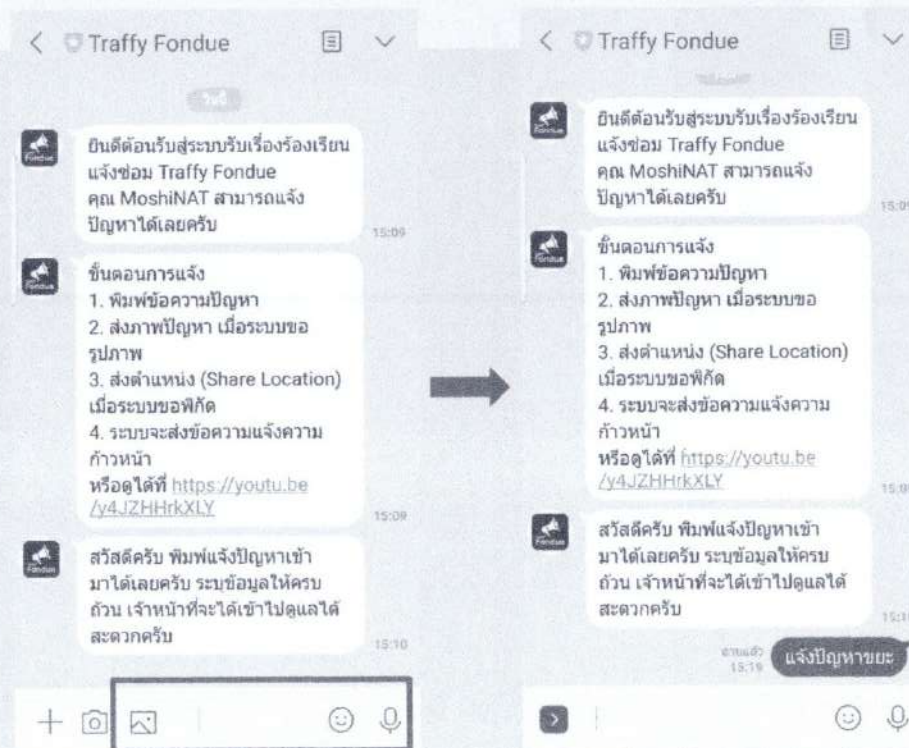
LINE

กดแชทเพื่อเข้าสู่หน้าแจ้งปัญหา

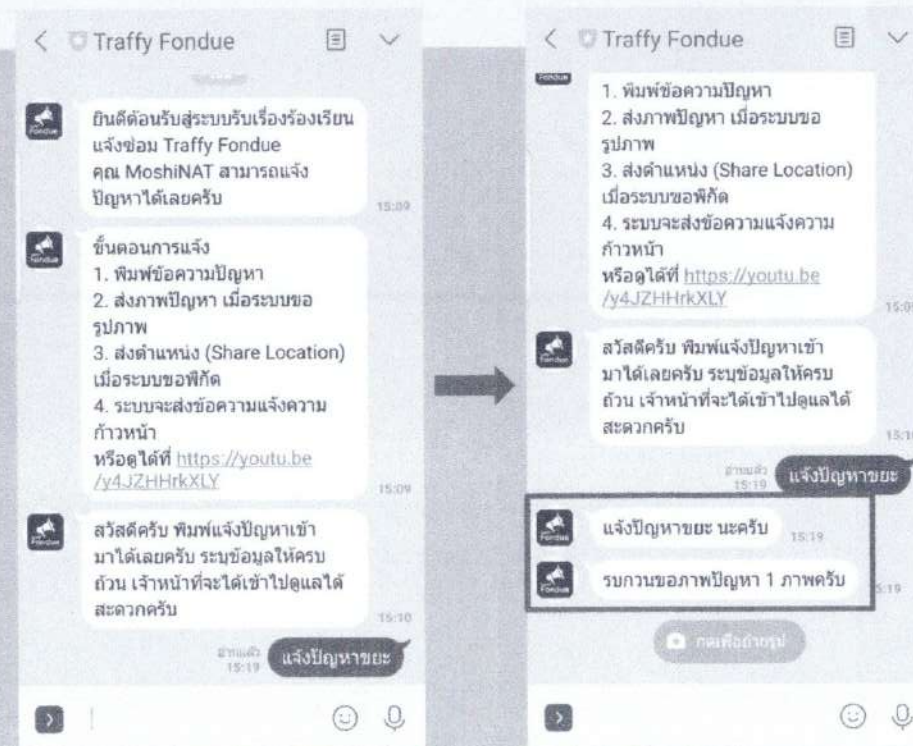
แชท



พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง



ระบบฯ ตอบกลับแจ้งให้ถ่ายรูปปัญหา



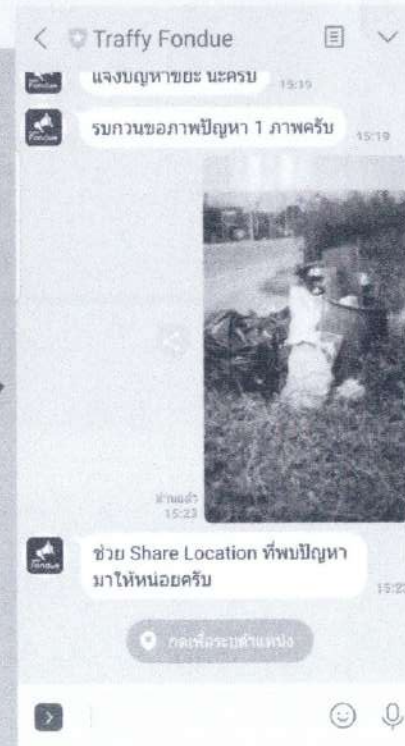
กดถ่ายรูป

กดเพื่อถ่ายรูป



ส่ง

หลังถ่ายรูปเลือก



กดปุ่มระบุตำแหน่ง

กดเพื่อระบุตำแหน่ง



ตำแหน่งที่ตั้ง



สรุป

กดเลือกตำแหน่ง

แชร์ตำแหน่งที่ตั้ง >

ตำแหน่งที่ตั้ง



ค้นหา

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ...
112 Phahon Yothin Rd. (at Thailand Sci...

Hom Krun Coffee
NECTEC Bldg. ปทุมธานี

Creative Zone @NECTEC Bld...
111 Thailand Science Park (TSP) (Pan...



< Traffy Fondue



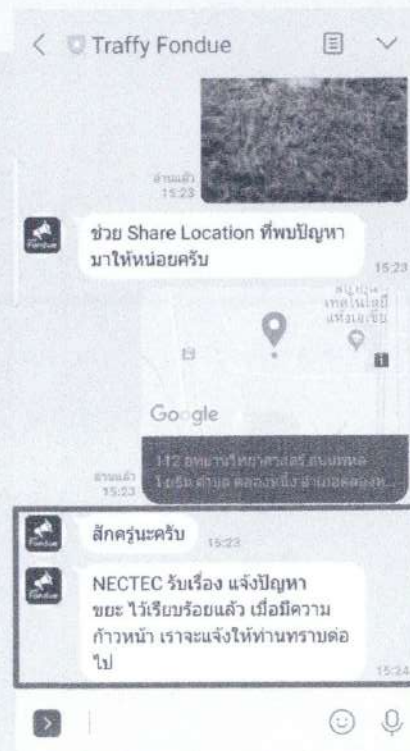
ช่วย Share Location ที่พบปัญหา
มาให้หน่อยครับ



สักครู่ครับ

NECTEC รับเรื่อง แจ้งปัญหา
ขอะ ไว้เรียบร้อยแล้ว เมื่อมีความ
ก้าวหน้า เราจะแจ้งให้ท่านทราบต่อ
ไป

ระบบฯ ส่งเรื่องต่อให้เทศบาล/อบต.





การจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน

การจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน

กดปุ่มเพื่อไปยังหน้าจัดการ
หน่วยงาน



เลือกหน่วยงานของคุณ เพื่อไปยังหน้าจัดการ
หน่วยงาน



การจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน



กดปุ่มเพื่อไปหน้าจัดการสถานะ

การจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน

รายละเอียดหน้าการจัดการปัญหา

1. สถานะการดำเนินการ
2. ประเภทปัญหา
3. รายละเอียดการจัดการปัญหา
4. เพิ่มรูปถ่าย

The screenshot shows a mobile application interface for managing problems. At the top, the status bar displays the time 3:53 and battery level. The app's title bar is dark blue with a back arrow and the text 'จัดการสถานะ' (Manage Status). Below the title bar, there are two main sections: a 'สถานะการดำเนินการ' (Action Status) section with a dropdown menu and a trash icon, and a 'รายละเอียด' (Details) section with a text input field and a 'เพิ่มรูปถ่าย' (Add Photo) button. The bottom of the screen features a dark blue navigation bar with three icons: a list icon, a home icon, and a back arrow.

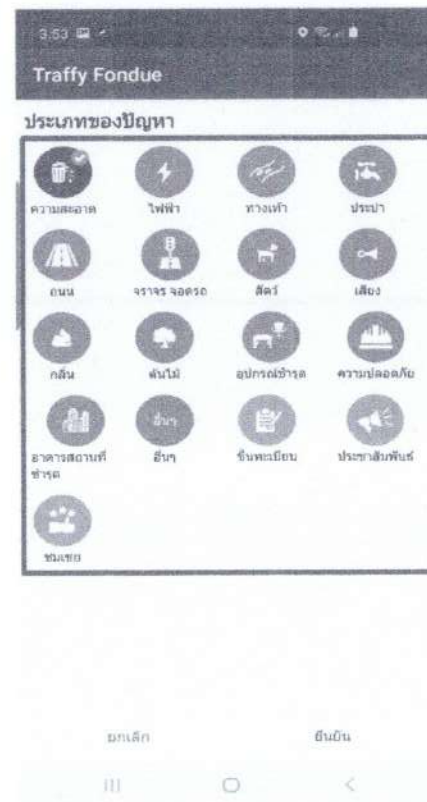
การจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน

กดเพื่อเลือกสถานะ



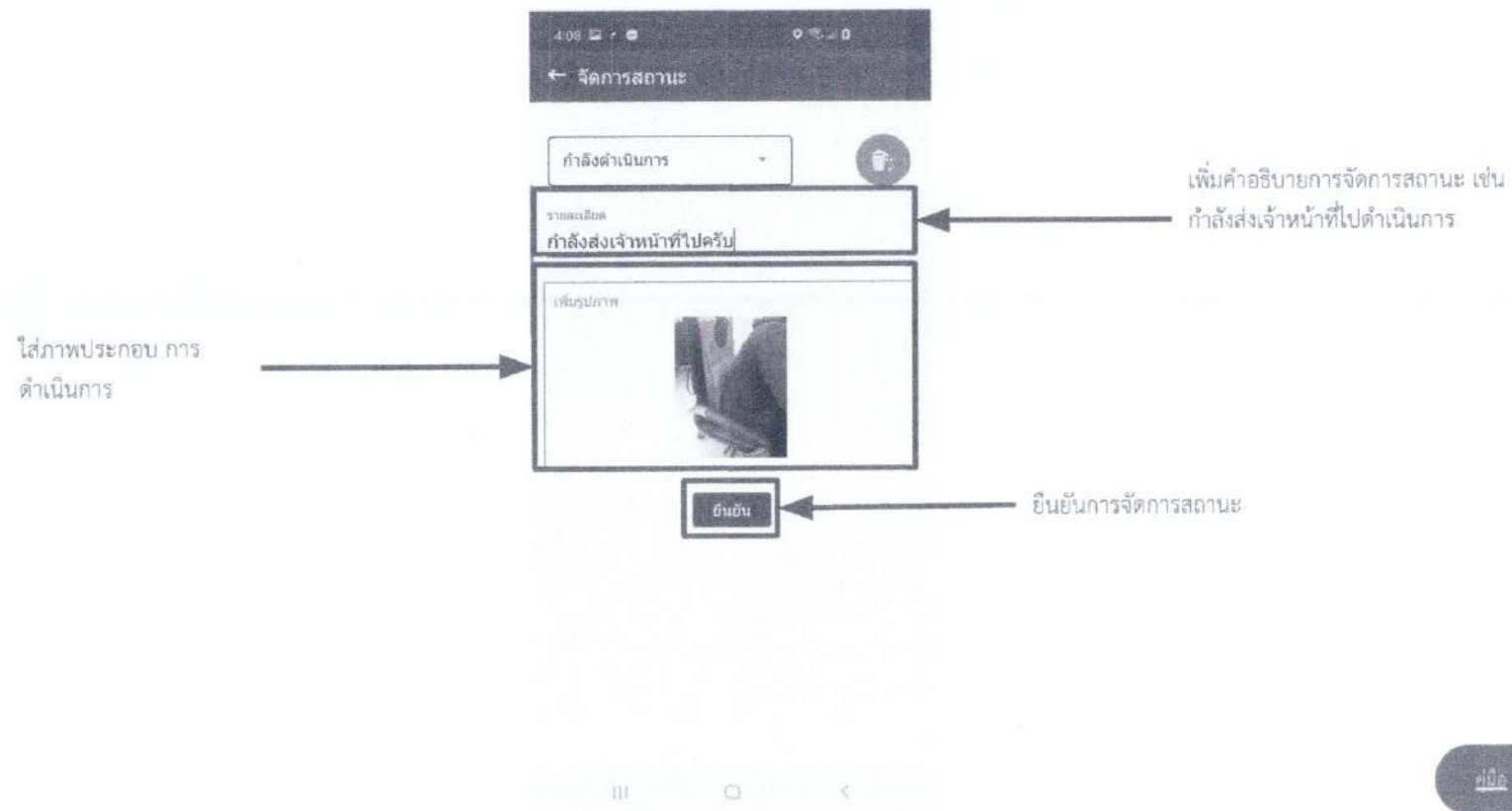
การจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน

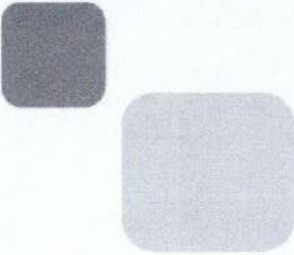
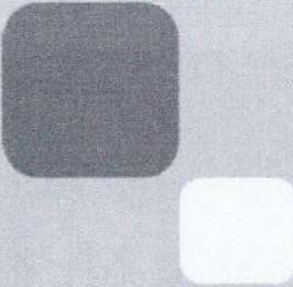
กดปุ่มเมื่อต้องการแก้ไข
ประเภทปัญหา



เลือกประเภทปัญหาให้ตรงกับ
ปัญหาที่แจ้ง

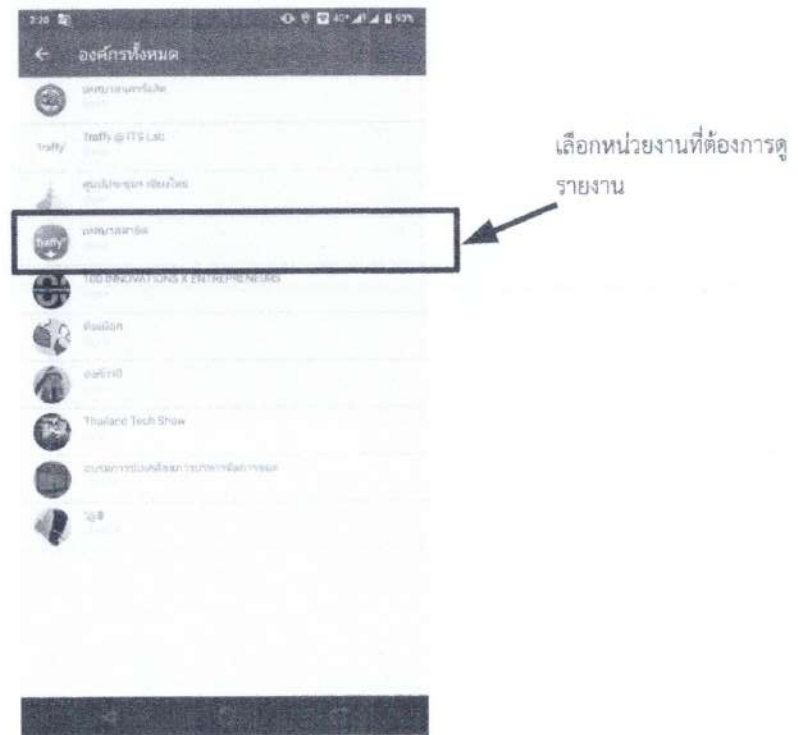
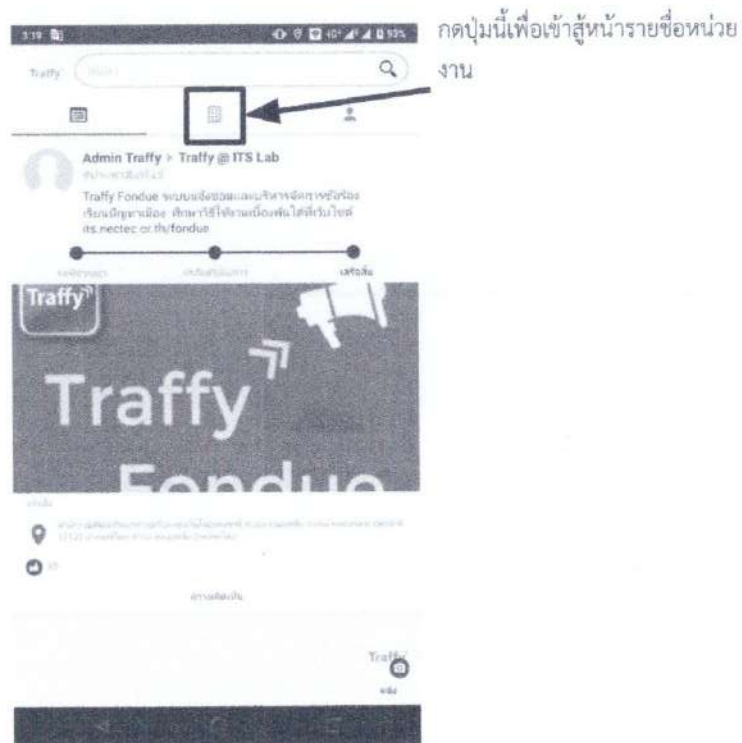
การจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน



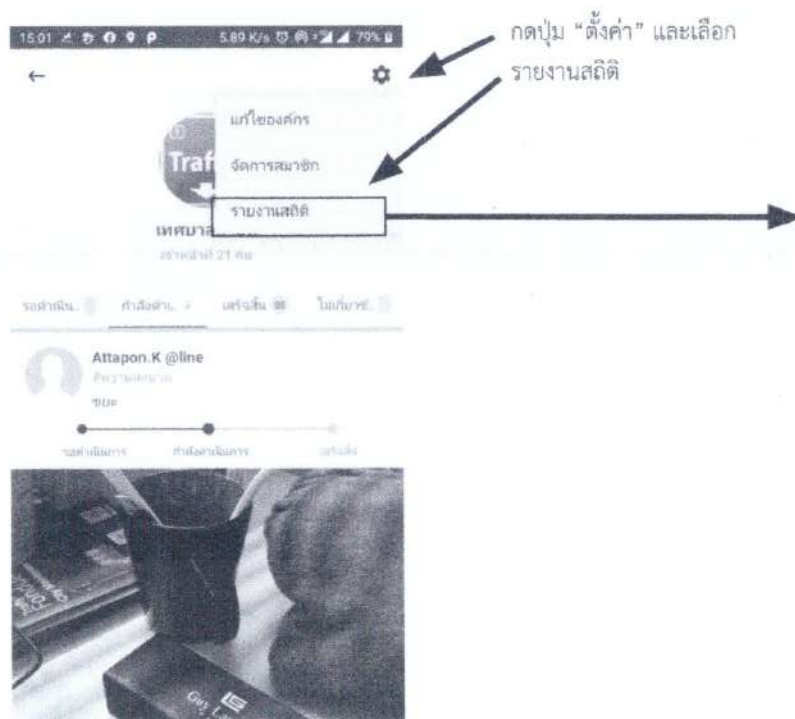


รายงานสถิติ

รายงานสถิติ (iOS และ Android)



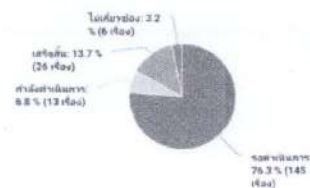
รายงานสถิติ (iOS และ Android)



รายงานสถิติ (iOS และ Android)

รายงานภาพรวมดำเนินการแจ้งใหม่

ภาพรวมการดำเนินการแจ้งใหม่



● รอดำเนินการ ● ดำเนินการ
● ไม่ดำเนินการ ● ไม่เกี่ยวข้อง

รายงานใหม่ทั้งหมด : 180 เรื่อง

จำนวนเรื่องรวมทั้งสิ้น : 700 เรื่อง

รายงานสถิติสถานะการดำเนินการ

สถิติสถานะการดำเนินการรวมทุกประเภท



● รอดำเนินการ ● ดำเนินการ
● ไม่ดำเนินการ ● ไม่เกี่ยวข้อง

รายงานแยกตามประเภทปัญหา

ตารางแสดงสถิติสถานะการดำเนินการรวมทุกประเภท

ชื่อประเภท	รอ ดำเนินการ	กำลัง ดำเนินการ	เสร็จ สิ้น	ไม่ เกี่ยวข้อง
ชมเชย	0	0	0	0
ประชาสัมพันธ์	0	0	0	0
ขึ้นทะเบียน	0	0	0	0
อาคารสถานที่	1	0	3	0
ความปลอดภัย	0	0	1	0
โรคต่างๆ	0	0	0	0
ต้นไม้	0	0	0	0
กลิ่น	11	2	4	0
เสียง	0	1	0	0

รายงานสถิติ (iOS และ Android)

รายงานแสดงเรื่องแจ้งค้งค่าง

ตารางแสดงเรื่องแจ้งค้งค่าง

ชื่อประเภท	รอ ดำเนินการ	กำลัง ดำเนินการ	รวม ทั้ง สิ้น
ขมเขย	0	0	0
ประจักษ์พันธ์	0	0	0
ซีแพคเบียน	0	0	0
อาคารสถานที่	0	0	0
ความ ปลอดภัย	0	0	0
วัสดุชำรุด	0	0	0
ต้นไม้	0	0	0
กลิ่น	0	0	0
เสียง	0	0	0
สัตว์	0	0	0

แผนที่แสดงจุดแจ้งปัญหา

ปัญหาแสดงตามพื้นที่

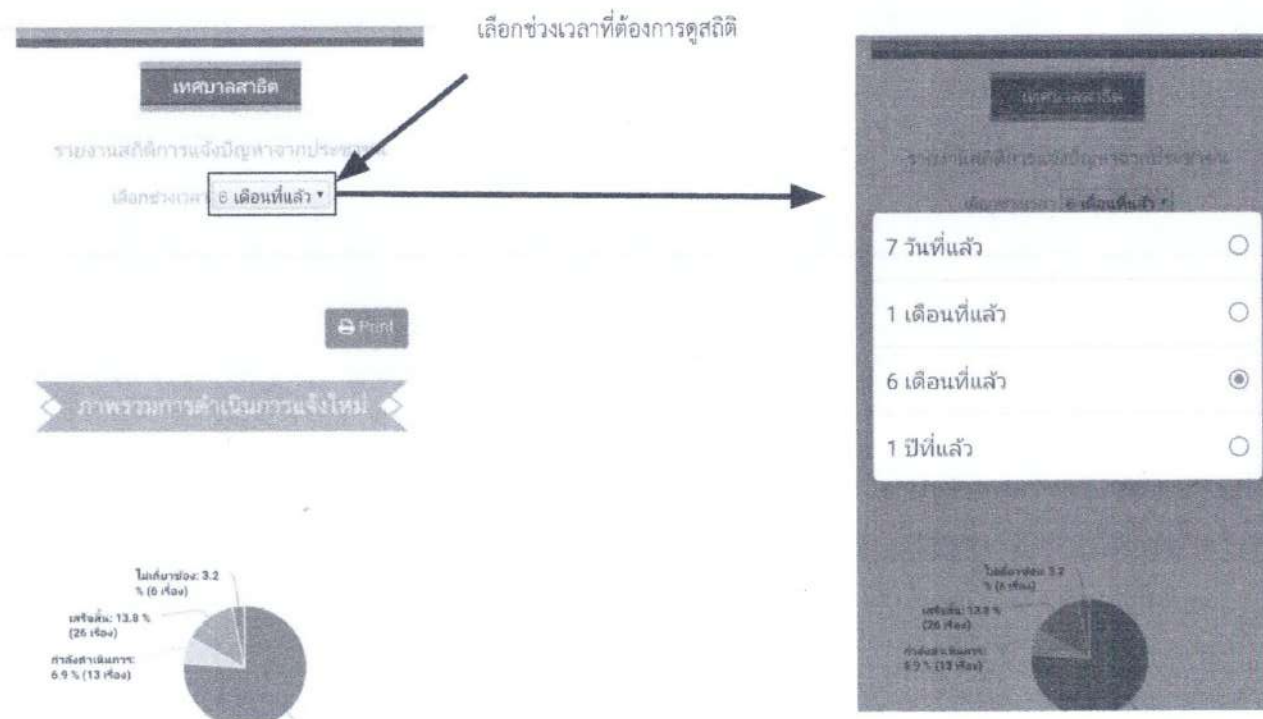


รายงานจำนวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

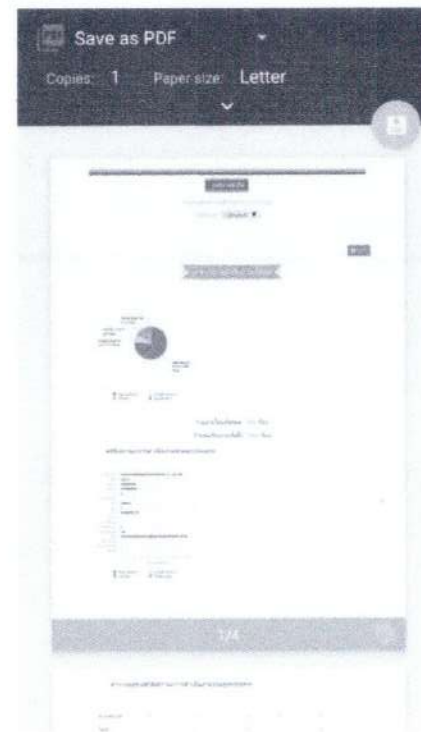
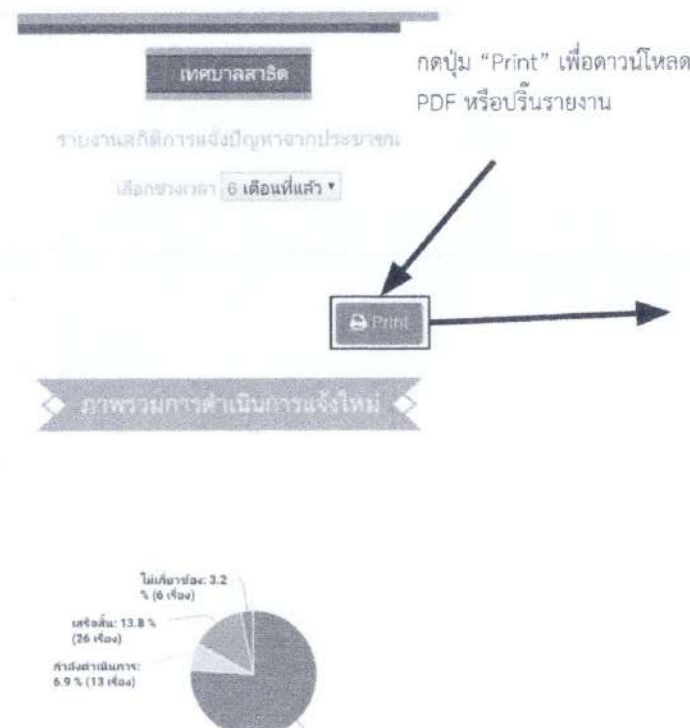
สถิติสถานะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



รายงานสถิติ (iOS และ Android)



รายงานสถิติ (iOS และ Android)



ช่องทางสำหรับรับข่าวสารและปรึกษาพูดคุย

กลุ่ม Facebook



<https://www.facebook.com/groups/2988585827836601/?ref=share>

กลุ่ม LINE



<http://line.me/ti/g/SCT3pwQt13#~>

ทำบ้านเราให้น่าอยู่ ด้วยกันไหม?



THANKS

Wasan ☎ 086-901-6124

คู่มือการใช้งาน/ช่องทางสอบถามรายละเอียดการใช้งาน

ประชาชน

แจ้งปัญหาเมืองผ่าน



ตัวอย่าง QR code
ประจำหน่วยงาน
เทศบาลนครบุรีรัมย์

มีปัญหา?
แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว

LINE ID
@traffyfondue

LINE ID @traffyfondue
หรือสแกน QR Code หน่วยงาน

เจ้าหน้าที่

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



Available on the
Google Play

Available on the
App Store

รับเรื่องและบริหารจัดการผ่าน
Traffy Fondue App

บริหารจัดการผ่าน
citydata.traffy.in.th

Traffy*

ติดต่อสอบถาม

QR code for Fondue

LINE ID
@fonduehelp

ข้อมูลเพิ่มเติม



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