

# แพลตฟอร์มรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เสียงจากประชาชนเพื่อการพัฒนาเมือง

Traffy Fondue: Empowering Citizens, Transforming Cities

**รูปแบบ**  
แพลตฟอร์มกลางที่ช่วยให้การแจ้งและแก้ไขปัญหาเมืองเป็นเรื่องง่าย เชื่อมโยงประชาชนและหน่วยงานรัฐให้ทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้

**รายละเอียดงานวิจัย**

Traffy Fondue เป็นแพลตฟอร์มเมืองอัจฉริยะที่พัฒนาโดย นักวิจัย สวทช. เป็นสะพานเชื่อมระหว่าง "ข้อร้องเรียนของประชาชน" กับ "กลไกการแก้ไขปัญหาของภาครัฐ" อย่างเป็นระบบ ผ่านช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย ประชาชนสามารถแจ้งปัญหา เช่น โครงสร้างพื้นฐานชำรุด ขยะ น้ำท่วม และประเด็นด้านความปลอดภัยสาธารณะ เป็นต้น ช่วยให้หน่วยงานใช้ข้อมูลในการวางแผน ทำให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเมืองที่น่าอยู่ยิ่งขึ้น

**ลักษณะเด่น**

- ประชาชนผู้แจ้งเรื่องใช้งานง่ายผ่านช่องทาง LINE Application แจ้งรายละเอียดปัญหา แบบภาพถ่ายและพิกัด ผ่านไลน์ส่งตรงถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำให้หน่วยงานรับทราบตำแหน่งเข้าดำเนินการได้เร็วขึ้น ประชาชนติดตามสถานะเรื่องแจ้งได้
- เจ้าหน้าที่ สามารถตรวจสอบเรื่องแจ้งได้สะดวกผ่านแอปพลิเคชันมือถือและคอมพิวเตอร์ สามารถไปดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ติดตามความคืบหน้าได้แบบเรียลไทม์
- ผู้บริหาร สามารถใช้ Dashboard การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่พบในพื้นที่ และ วางแผนทางนโยบายแก้ไขปัญหาและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- แพลตฟอร์มใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานและพัฒนาฟีเจอร์ใหม่อย่างสม่ำเสมอตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

**ผลกระทบ**

Platform Revolution ปฏิรูประบบราชการ ลดขั้นตอนแก้ปัญหาเร็วขึ้น 34 เท่า จาก 3.5 เดือน เหลือ 3.5 วัน บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ สามารถติดตามการแก้ไขปัญหาได้ตลอด 24 ชม.

**ผู้รับผิดชอบ**

- ดร.วสันต์ ภัทรอริคม (อีเมล: wasan.pat@nstda.or.th)
- คุณปวีรศ นาคชู (อีเมล: pawarisa.nakchoo@nstda.or.th)
- ทีมวิจัยหน่วยบริการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง

**หน่วยงานเจ้าของผลงาน**

หน่วยบริการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง (Traffy Fondue) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)



**ตัวอย่างการใช้งาน**

ปัจจุบันแพลตฟอร์มมีการใช้งานครอบคลุมส่วนราชการใน 37 จังหวัด มีหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมมากกว่า 22,028 แห่ง ครอบคลุมประชากรมากกว่า 34 ล้านคน การใช้งานครอบคลุม ทั้ง 77 จังหวัด มีการแจ้งเรื่องสะสมแล้วกว่า 1.8 ล้านเรื่อง โดยสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จแล้วกว่า 77% ของเรื่องทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีการปรับใช้งานในสถานการณ์พิเศษ เช่น แผ่นดินไหว น้ำท่วม เป็นต้น

**รางวัลที่ได้รับ**

รางวัลที่ได้รับทั้งสิ้น 10 รางวัล ล่าสุดเป็นรางวัล "ค่าของแผ่นดิน" ประจำปี 2567 โดยคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



**สถานะ**

แพลตฟอร์มพร้อมใช้งานและขยายผลการใช้งานทั่วประเทศ  
- ประชาชนแจ้งเรื่องผ่านไลน์  
- เจ้าหน้าที่บริหารจัดการเรื่องผ่านแอปพลิเคชันและเว็บไซต์

