

'กราฟฟี ฟองดูว์' ขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ

> 24

กรุงเทพธุรกิจ ● กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นส่งหนังสือลงวันที่ 9 พ.ย.2561 ถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัดขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ใช้ออปพลิเคชันแจ้งและบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาเมือง (Traffy Fondue) เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนในการแจ้งปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ทำให้สามารถรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาตรงจุดได้อย่างรวดเร็ว คาดว่าภายในปีนี้อปท. ทั่วประเทศ 7,852 แห่งจะใช้แอปฯ นี้ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ใช้เวลาประมาณ 2 ปีพัฒนา Traffy Fondue และนำร่องใช้งานจริงในหลายพื้นที่ อาทิ เทศบาลท่าหลวง เทศบาลนครวังสภานุ เทศบาลแม่ฮ่องสอน ลำปางที่ "เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร ปทุมธานี" คาดหวังว่าระบบดังกล่าวจะช่วยให้การบริหารจัดการเมืองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถขยายพื้นที่การให้บริการไปทั่วประเทศต่อไป

"นวนคร"เดินหน้าสมารถชี้

สุทธิพร จันทวานิช กรรมการผู้จัดการและรักษาการตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการด้านสาธารณูปโภค บริษัท นวนคร จำกัด (มหาชน) กล่าวว่าเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร ปทุมธานี พื้นที่กว่า 6,500 ไร่ เป็นเขตอุตสาหกรรมเพียงแห่งเดียวที่จัดสรรพื้นที่สำหรับเขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัยอยู่ร่วมกับเขตอุตสาหกรรมทั่วไป

ดังนั้น การบริหารจัดการพื้นที่และระบบสาธารณูปโภค ถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการและประชากรในพื้นที่ได้รับการบริการที่มีความสะดวกสบาย รวดเร็วและครอบคลุม จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่มีนัยยะสำคัญได้ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่อยู่เสมอ

จากรูปแบบระบบการบริหารจัดการที่



บมจ.นวนคร ปทุมธานีและเนคเทค จับมือใช้ประโยชน์แอปฯ Traffy Fondue

ผ่านบริษัท พบว่า ขั้นตอนการดำเนินงานของการรับข้อร้องเรียนจากผู้ประสบปัญหาในพื้นที่รูปแบบใหม่นั้น มีขั้นตอนที่ใช้ระยะเวลานานในการดำเนินการ เนื่องจากงานทางด้านเอกสารและการสื่อสารส่งมอบงานถึงฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังสิ้นเปลืองทรัพยากรในการเก็บข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบของเอกสาร

จึงได้นำ Traffy Fondue หรือระบบแจ้งซ่อมและบริหารจัดการปัญหาเมืองมาช่วยลดเวลา ลดปัญหา ลดค่าใช้จ่ายไม่จำเป็นต้องใช้เอกสาร จึงทำให้ประหยัดทรัพยากร ทั้งยังลดข้อจำกัดในด้านสถานที่ในการยื่นเอกสารร้องเรียนแต่ละครั้ง ผู้ใช้งานสามารถร้องเรียนได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และผู้บริหารสามารถตรวจสอบและติดตามปัญหาได้ทันที สอดคล้องกับแนวความคิดการพัฒนา

"นวนครสมารถชี้"

"ในการบริหารจัดการเมืองยุคดิจิทัลของนวนคร อาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของเมือง เพื่อก้าวสู่การบริการยุคดิจิทัลที่ทันสมัย ซึ่งเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะเป็นตัวกลางที่ช่วยให้ผู้บริหาร สามารถมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับชุมชนและระบบสาธารณูปโภคของเมือง รวมถึงยังสามารถติดตามสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในเมือง และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ให้ดีขึ้น" สุทธิพร กล่าว

ลดช่องว่างการสื่อสารในชุมชน

พนิดา พงษ์ไพบูลย์ รองผู้อำนวยการศูนย์เนคเทค กล่าวว่า Traffy Fondue เป็นแอปพลิเคชันสำหรับรับแจ้งปัญหา



การบริหารจัดการเมืองยุคดิจิทัลของนคร อาศัยเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน สุกรีพร จันทวานิช

และข้อเสนอแนะจากผู้แจ้ง โดยผู้แจ้ง
ไม่จำเป็นต้องรู้จักกับเจ้าหน้าที่ หรือทราบว่า
ใครเป็นผู้รับผิดชอบปัญหามาก่อน ก็สามารถ
แจ้งปัญหาได้ ระบบออกแบบมาให้ง่าย
ต่อการใช้งาน เพียงแค่ผู้แจ้งทำการถ่ายรูป
และระบุประเภทของปัญหา ระบบจะทำการ
แจ้งปัญหาดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่ และ
ทีมงานที่รับผิดชอบทันที

จุดเด่นของระบบคือ 1.ประชาชนมี
ส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ปัญหามือถือ
ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ 2.เป็นช่องทาง
การติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 3.มีระบบแจ้งเตือน
สถานการณ์แก้ปัญหา ถึงผู้รับผิดชอบและ
ผู้ติดตามแบบอัตโนมัติ 4.มีระบบของ
เจ้าหน้าที่สำหรับบริหารจัดการและติดตาม
ปัญหา 5.บริการข้อมูลทางสถิติ เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการวางแผนงบประมาณและ
กำลังคน 6.หน่วยงานของรัฐและเอกชน
สามารถตั้งกลุ่มรับแจ้งและบริหารจัดการ
ปัญหาของตนเองได้

ในด้านของเจ้าหน้าที่ ระบบจะช่วย
คัดแยกประเภทของปัญหาและแจ้งปัญหา
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลโดยตรง
ทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้แจ้งสามารถให้กำลังใจ
ติชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อีก
ด้วย ทั้งผู้แจ้งและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร
เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกัน ซึ่ง
ทำให้เกิดความห่วงใย ดูแล รักษา ให้
ชุมชน (คอนโดมิเนียม, นิคมอุตสาหกรรม,
หมู่บ้าน) มีความน่าอยู่ยิ่งขึ้น สอดรับแนวทาง
การบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ หรือ
สมาร์ทซิตี้ ตามนโยบายรัฐบาล