

'กราฟฟีฟองดูว์ 2023' เวอร์ชันร้องทุกข์ผ่านไลน์ > 22



กราฟฟีฟองดูว์ช่วยลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่
ลดช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชน
วสันต์ ภัทรอธิคม



'กราฟฟีฟองดูว์ 2023' เวอร์ชันร้องทุกข์ผ่านไลน์

● ภัยคุกคาม กิศาจ กรุงเทพธุรกิจ

เนคเทคอัปเดตฟีเจอร์ "Traffy Fondue 2023" รับเรื่องร้องทุกข์ผ่านแชททวิตไลน์ เพิ่มเมนูให้ง่ายขึ้น ไลน์เป็นระเบียบมากขึ้น สามารถยกเลิกเรื่องร้องเรียนได้ทุกเมื่อ พร้อมส่ง "Fondue Manager" สำหรับเจ้าหน้าที่ใช้งานผ่านระบบไลน์ ไม่ต้องโหลดแอปเพิ่ม

7 ปีที่แล้วหลังจากการเปิดตัวแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (กราฟฟีฟองดูว์) ที่เป็นเสมือน "กระดิ่งร้องทุกข์" พบว่าพื้นที่กรุงเทพฯ ถือว่าประสบความสำเร็จจากการนำแพลตฟอร์มนี้ไปใช้งาน อ้างอิงจากการแจ้งปัญหาต่ำกว่า 1.4 แสนเรื่อง ซึ่งได้รับการแก้ไขแล้ว 5 หมื่นเรื่อง

ก้าวใหม่นวัตกรรมร้องทุกข์

วสันต์ ภัทรอธิคม นักวิจัยระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ กลุ่มวิจัยการสื่อสารและเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) กล่าวว่า กราฟฟีฟองดูว์เป็นแพลตฟอร์มที่รับเรื่องแจ้งและบริหารจัดการปัญหา ช่วยลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหา

ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาและติดตามความก้าวหน้าการแก้ปัญหาผ่าน Line Application อีกทั้งใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ช่วยจำแนกปัญหาเพื่อส่งต่อให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และโปร่งใส ทางผู้บริหารหน่วยงานหรือท้องถิ่นสามารถเห็นภาพรวมของปัญหา โดยแสดงข้อมูลทางสถิติเพื่อใช้วางแผน

และพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Smart Government)

จุดประสงค์ของกราฟฟีฟองดูว์ คือ การลดช่องว่างระหว่างการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชน เมื่อประชาชนเจอปัญหา ไม่รู้จะติดต่อหน่วยงานใด แพลตฟอร์มนี้จึงเข้ามาช่วยให้สามารถแจ้งผ่านแอปในขณะนั้นได้ภายในเวลาไม่เกิน 1 นาที

ส่วน Traffy Fondue 2023 ที่เปิดให้บริการเมื่อ 9 ก.ย.2565 ได้อัปเดตฟังก์ชันใหม่ๆ โดยดีไซน์ที่สวยงาม อ่านง่าย ใช้สัญลักษณ์สีให้เข้าใจง่าย ไลน์เป็นระเบียบ การแจ้งปัญหาทำได้ง่ายขึ้น อีกทั้งเพิ่มฟังก์ชันประวัติและสถิติของเรื่องนั้น ๆ เพื่อสามารถติดตามข่าวจากเจ้าหน้าที่ได้ และฟังก์ชันที่สามารถ

กรุงเทพธุรกิจ

Krungthep Turakij
Circulation: 160,000
Ad Rate: (FC) 1,600 (BW) 1,400

Section: การเงิน-ลงทุน/InnoCreative

วันที่: อังคาร 13 กันยายน 2565

ปีที่: 35

ฉบับที่: 12205

หน้า: 24(บน), 22

Col.Inch: 114.49 ADValue: (B/W) 160,286

(FC) 183,184

PRValue(x3): (B/W) 480,858

(FC) 549,552

หัวข้อข่าว: 'ทราฟฟี่ฟองดูว์ 2023' เวอร์ชันร้องทุกข์ผ่านไลน์

ยกเลิกการแจ้งเตือนได้ทุกขั้นตอน

นอกจากนี้ จะเปิดตัว Fondue Manager ที่ช่วยการใช้งานของเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้นในวันที่ 10 ต.ค.นี้ เวลา 10.10 น. เสนอจัดทำแพลตฟอร์มกลางเพื่อเป็นฐานข้อมูล

เสนอจัดทำแพลตฟอร์มกลาง

ไกลก้อง ไททอยการ ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายท้องถิ่น มูลนิธิคณะก้าวหน้า กล่าวว่า มูลนิธิฯ เปิดใช้งานแพลตฟอร์ม Fondue ใน 3 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลตำบลอาจสามารถ อ.อาจสามารถ จ.ร้อยเอ็ด, เทศบาลตำบลเหมืองจี้ อ.เมือง จ.ลำพูน และเทศบาลทากาศเหนือ อ.แม่ทา จ.ลำพูน อีกทั้งภายในสัปดาห์นี้ จะเริ่มทดสอบระบบและเตรียมใช้เพิ่มอีก 3 เทศบาล ใน จ.หนองบัวลำภู และจะขยายให้ครอบคลุมทุกเทศบาลในสังกัดมูลนิธิฯ

“แต่ละคนที่แจ้งเรื่องเข้ามา เราพยายามที่จะมอนิเตอร์และบอกว่าทำไมปัญหาไม่ถึงยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหานี้ อยู่ในระหว่างขั้นตอนอะไร เพื่อสื่อสารกับประชาชนให้เกิดความชัดเจน”

นอกจากนี้ ยังเสนอแนวทางที่จะทำให้การใช้ทราฟฟี่ฟองดูว์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการ “จัดทำแพลตฟอร์มกลาง” เพื่อทำให้เกิดฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดการทรัพยากรได้ง่ายขึ้น เพราะในอนาคตเมื่อมีปัญหาที่รอแก้ไขมากขึ้น จะทำให้ง่ายต่อการจัดสรรงบประมาณ

กระจายเทคโนโลยีสู่ต่างจังหวัด

ชรินทร์ ทองสุข รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา กล่าวว่า หากไม่นับกรุงเทพมหานครแล้ว นครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่มากที่สุดในประเทศไทย มีประชากรอยู่ทั้งหมด 2.7 ล้านคน ทั้งเป็นจังหวัดที่ยากลำบากในการบริหารพื้นที่ จึงนำทราฟฟี่ฟองดูว์มาใช้กับ 140 หน่วยงาน และจะขยายไปให้ถึง 414 หน่วยงานทั่วจังหวัด

ที่ผ่านมามีการร้องเรียนราว 1,900 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว 500 กว่าเรื่อง ส่วนเรื่องที่เหลืออยู่ในส่วนของการรับเรื่อง



และการส่งต่อ ก่อนหน้านั้นนครราชสีมาใช้วิธีแก้ปัญหาแบบแผนนวล ประชาชนชนสามารถเสนอหรือร้องเรียนผ่านการประชุมหมู่บ้านหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำความเข้าใจร่วมกับเนคเทคเพื่อนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มาใช้ ซึ่งขอไปเมื่อวันที่ 16 มิ.ย.2565 และได้รับการยืนยันให้ใช้งานวันที่ 23 มิ.ย.2565

การใช้ Traffy Fondue ให้เกิดประสิทธิภาพจะต้องร่วมมือกับทุกภาคส่วน จึงได้ประชุมกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่

ส่วนราชการภูมิภาค 35 หน่วยงาน, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล และอบต.) 334 แห่ง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนอื่นๆ รวมประมาณ 400 กว่าหน่วยงานที่ได้เข้ามาเป็นแอดมิน

“โคราชเป็นจังหวัดใหญ่ หากจะใช้คนเพียงไม่กี่คนคงไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง เราจึงจำเป็นต้องให้หลายหน่วยงานสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มเพื่อมาตอบสนองเรื่องร้องเรียนของประชาชนในจังหวัด สิ่งที่สำคัญคือ ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องคอยกำกับและดูแล”

กรุงเทพธุรกิจ

Krungthep Turakij

Circulation: 160,000

Ad Rate: (FC) 1,600 (BW) 1,400

Section: การเงิน-ลงทุน/InnoCreative

วันที่: อังคาร 13 กันยายน 2565

ปีที่: 35

ฉบับที่: 12205

หน้า: 24(บพ), 22

Col.Inch: 114.49

ADValue:

(B/W)

160,286

(FC)

183,184

PRValue(x3):

(B/W)

480,858

(FC)

549,552

หัวข้อข่าว: 'กราฟฟี่ฟองดูว์ 2023' เวอร์ชันร้องทุกข์ผ่านไลน์

ขณะนี้มีปัญหาเกี่ยวกับระบบการ
ใช้งานส่วนราชการ เช่น การซับซ้อนในเรื่อง
ของพื้นที่ไม่ทราบว่าเรื่องตรงนี้ใครจะเป็น
ผู้แก้ไข ทางแก้คือ ให้แต่ละหน่วยงาน
มารวมมือกัน ไม่ใช่การมาทะเลาะกันว่า
พื้นที่ตรงนี้เป็นของใคร ต้องสื่อสารและ
ประสานงานกันอย่างชัดเจน