

การประยุกต์ใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue (กราฟฟี ฟองดูว์) ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร



โดย กองตรวจมลพิษ

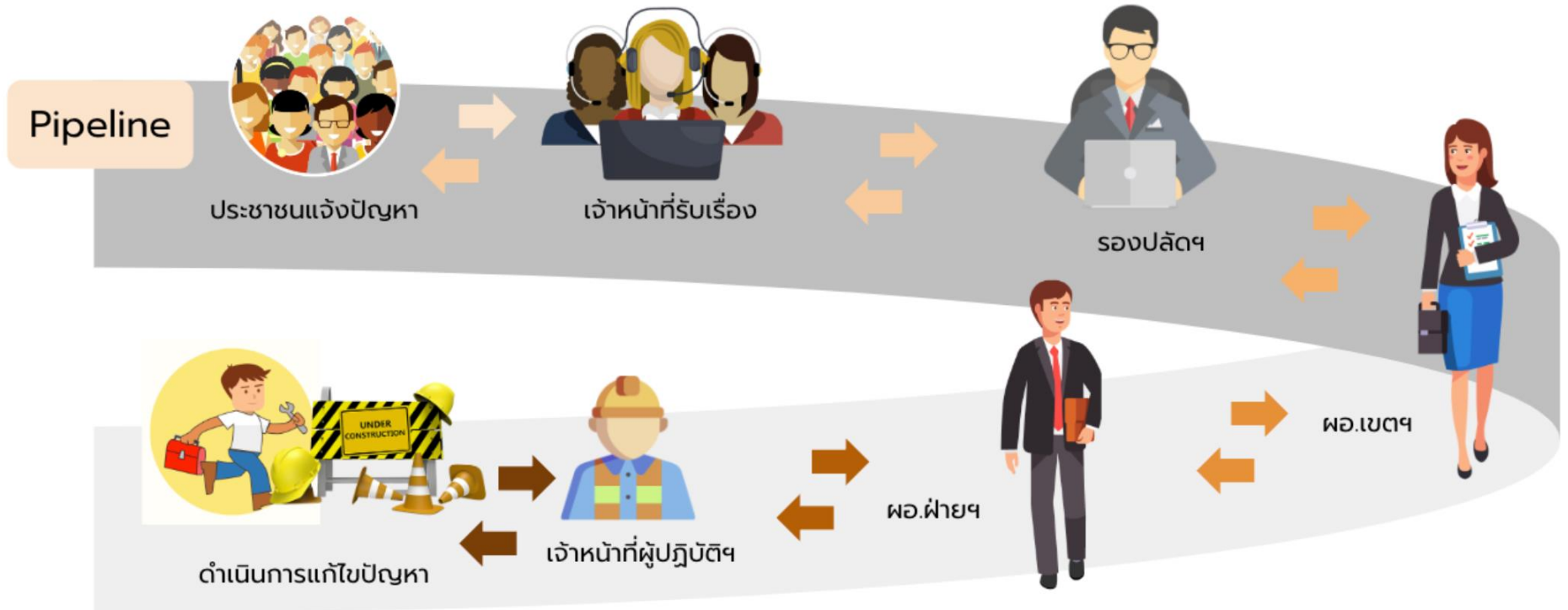


Traffy Fondue คืออะไร ??

Traffy Fondue



"Platform Revolution" จาก Pipeline สู่ Platform:
การเปลี่ยนแปลงแนวคิดและรูปแบบการบริหารจัดการด้วย Traffy Fondue



ส่วนเลขานุการ สลป.
วันที่ ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๐๘:๒๕

๒

๓

๑

๔

๕

๖

๗

การแจ้งเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่าน Traffy Fondue

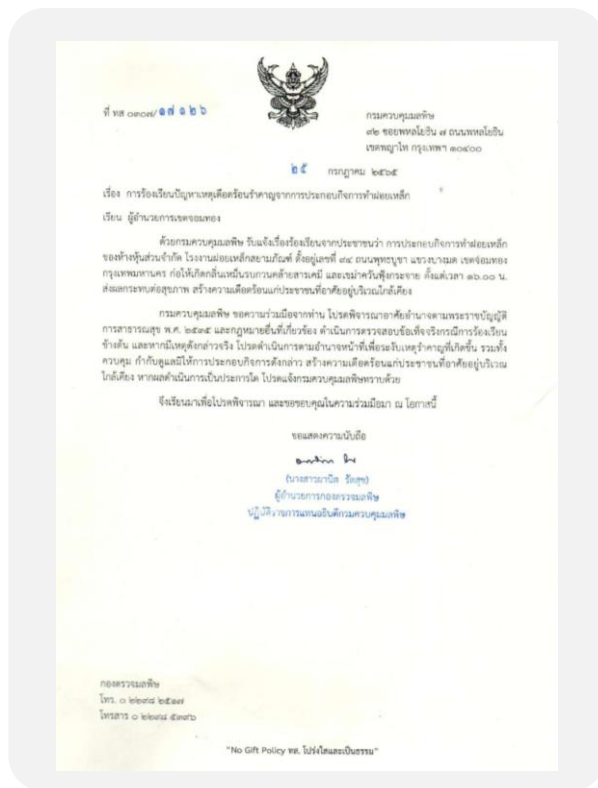


1. แจ้งปัญหาได้ง่ายๆ ผ่าน LINE ค้นหาไอดี @traffyfondue หรือคลิกที่ลิงก์ เพิ่มข้อความในส่วนเนื้อหาเล็กน้อย
2. พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง แล้วกดส่ง
3. เลือกหน่วยงานที่ต้องการให้เข้าไปแก้ไขปัญหา
4. ถ่ายรูป ระบุประเภทปัญหา และแชร์ตำแหน่งที่เกิดปัญหา
5. สามารถติดตามผลดำเนินการได้แบบทันที
6. หากยังคงได้รับความเดือดร้อน สามารถเปิดเรื่องได้อีกครั้ง



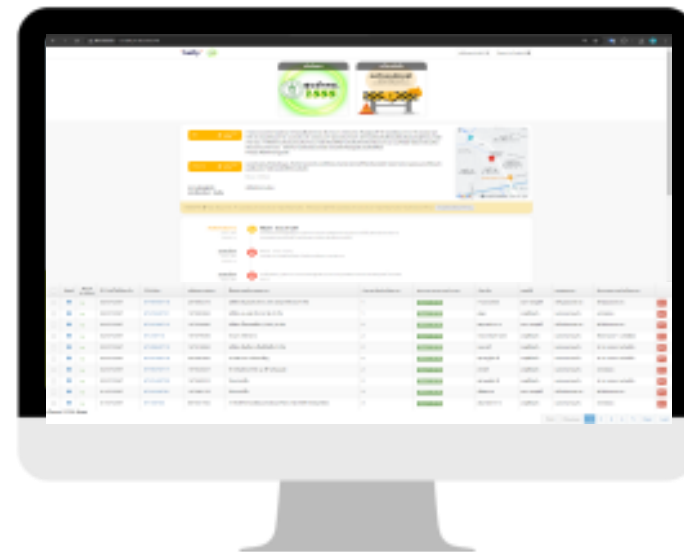
การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ

Analog



- ❖ ทำหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 กรณี
 1. พื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งหนังสือถึงสำนักงานเขต
 2. ต่างจังหวัดส่งหนังสือถึง สคพ 1-16 (สสภ.เดิม) /ผู้ว่าราชการจังหวัด

Innovation



- ❖ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 กรณี
 1. พื้นที่กรุงเทพมหานคร รับเรื่องและบันทึกข้อมูลผ่านระบบ ECAP และส่งต่อข้อมูลให้สำนักงานเขตต่างๆ ผ่าน แพลตฟอร์ม Traffy fondue
 2. ต่างจังหวัด สคพ. 1-16 รับเรื่องผ่านระบบ ECAP โดยไม่ต้องรอการมอบหมายจาก คพ.

เรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญทั่วไปที่สามารถดำเนินการได้ทันทีผ่าน Traffy Fondue



เรื่องร้องเรียน
ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมบูรณาการ
เช่น สสจ. ศูนย์อนามัย สำนักสิ่งแวดล้อมฯ
อุตสาหกรรมจังหวัด เกษตรจังหวัด ปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น

เรื่องร้องเรียนที่เป็น
จับผิดแจ้ง/กลุ่มอิทธิพล/
กลุ่มต่อต้าน/ศาสนาความเชื่อ ในพื้นที่

อปท. ขอความร่วมมือ หน่วยงานระดับจังหวัด
เช่น สสจ. ศูนย์อนามัย สำนักสิ่งแวดล้อมฯ
ศูนย์ดำรงธรรมฯ เป็นเจ้าภาพ ในลักษณะคณะกรรมการไตรภาคี

เรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญที่สามารถใช้
เครื่องมือตรวจวัดประกอบการตรวจสอบ

อปท. ดำเนินการเอง
แต่ต้องมีการจัดซื้อเครื่องมือและฝึกอบรมการใช้เครื่องมือ

เรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญทั่วไป
ที่สามารถดำเนินการได้ทันที

อปท. ดำเนินการเองได้ทันที

หนังสือขอความร่วมมือ สำนักงานเขต



55.4%

ได้รับการตอบกลับจากหน่วยงาน

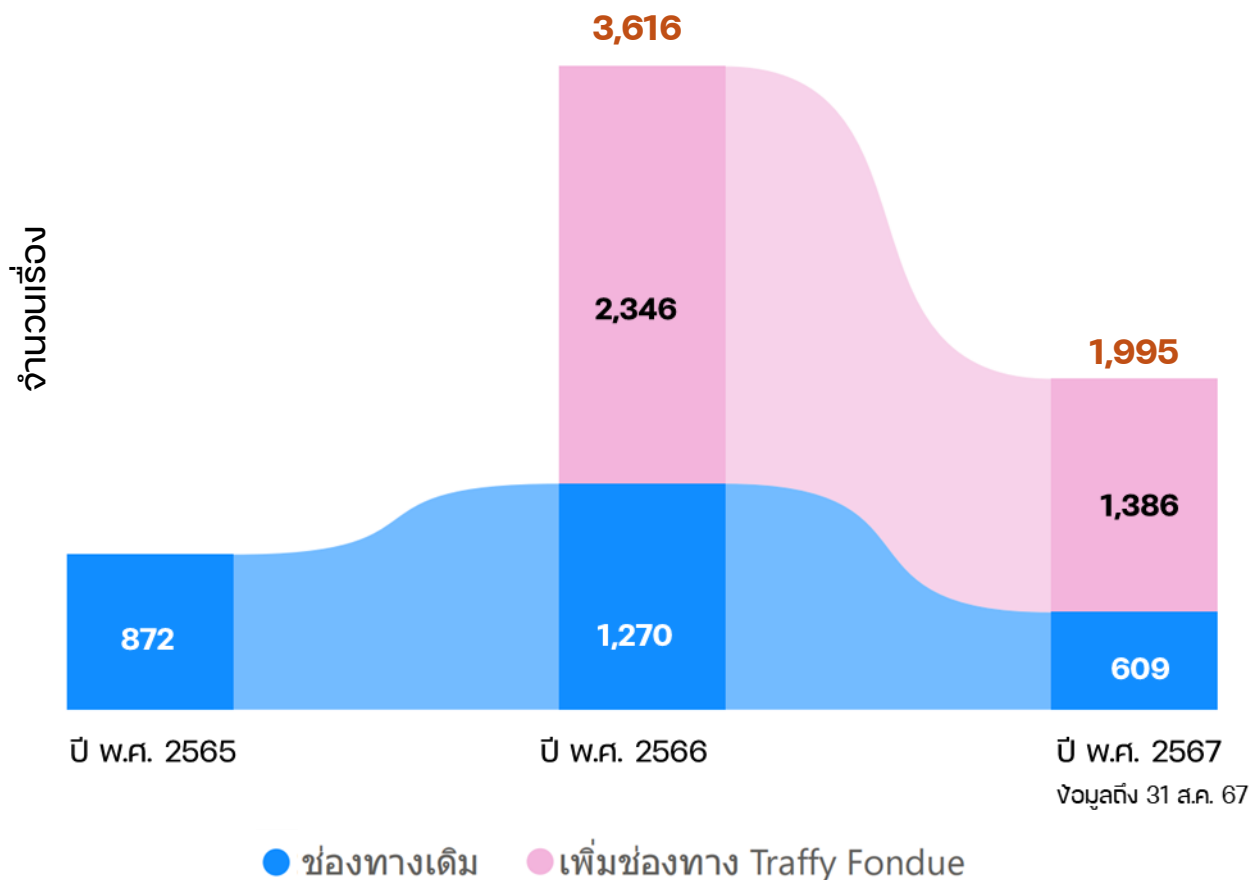
100%

ประสิทธิผลและสถิติการรับแจ้งร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่ กทม. ผ่านแพลตฟอร์ม ทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue)



สถิติการรับแจ้งร้องเรียนในพื้นที่ กทม. ผ่านแพลตฟอร์ม **Traffy Fondue** ของ กพ.

เพิ่มขึ้นจากช่องทางเดิมกว่า 2 เท่า



- ลดขั้นตอน ระยะเวลา และแจ้งผลดำเนินการให้ประชาชนได้รวดเร็วขึ้น
- เพิ่มช่องทางและความสะดวกในการร้องเรียนให้กับประชาชน
- สามารถแก้ไขปัญหาร้องเรียนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉลี่ยภายใน **4 วัน**
- สามารถส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงได้ภายใน **1 วัน**
- สร้างความโปร่งใสต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่เริ่มใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue (19 เดือน) คิดเป็นจำนวน 111,960 แผ่น (ต้นไม้ 8 ต้น) และช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ได้ถึง 531.81 kg CO₂ e
- ตอบสนองนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ

แบบฟอร์มการส่งผลงานเข้าประกวด

ชื่อผลงาน : การประยุกต์ใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ชื่อหน่วยงานที่เสนอผลงาน : กองตรวจมลพิษ ส่วนข้อมูลและสนับสนุนเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ

๑. นางสาวดวงพร รอดแสง

๒. นางสาวจุฑารัตน์ ปานพุ่ม

๓. นางสาวณัฏฐนรี ชื่นภูเขียว

โทรศัพท์ : ๐-๒๒๙๘ ๒๖๐๒

โทรสาร : ๐ ๒๒๔๘ ๕๓๔๖

E-mail : 1650pcandoss@gmail.com

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวเป็นของหน่วยงาน

ลงชื่อ..... สมชาย นิลนิล

(.....(นายยุทธชัย สาระไทย).....)

ตำแหน่ง (หัวหน้างาน).....ผอ.กตพ.

วันที่..... 12 มี.ย. 2567

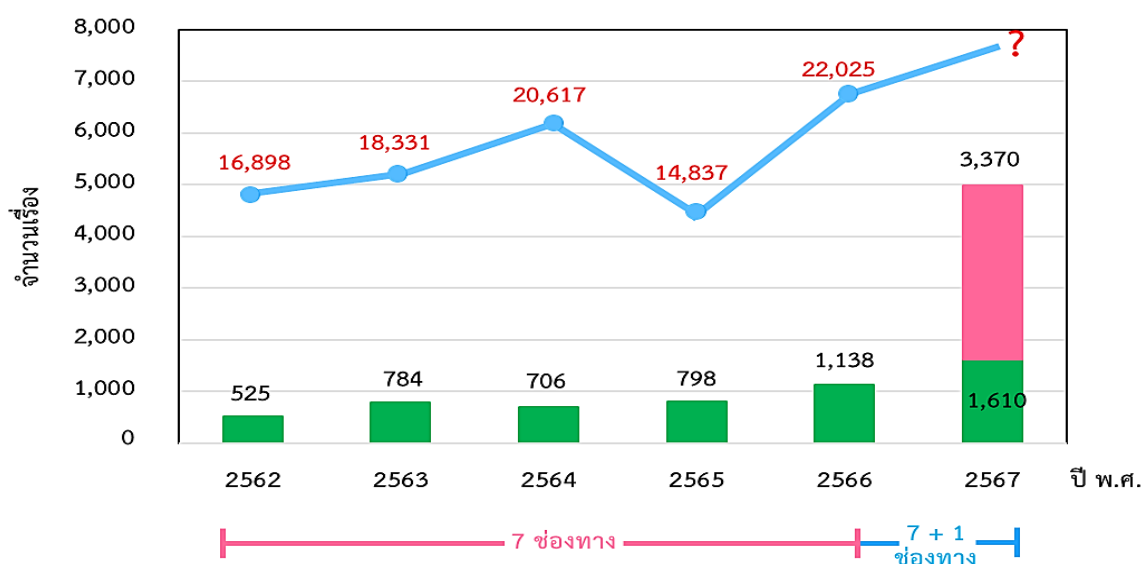
* หมายเหตุ : ผู้รับรองเป็นระดับ ผอ.กอง/ศูนย์/กลุ่ม และ ผอ.สคพ. ๑ - ๑๖

แบบฟอร์มที่ ๒ รายละเอียดของผลงานนวัตกรรม

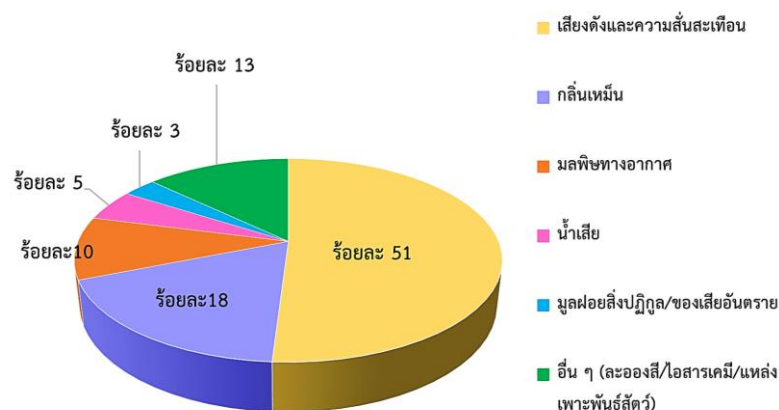
๑. ความเป็นมาของนวัตกรรม (๒๐ คะแนน)

สภาพปัจจุบัน ความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ ทำให้เกิดแนวความคิดพัฒนานวัตกรรม เพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน ขั้นตอน/กระบวนการเดิมก่อนมีการพัฒนาว่าอย่างไร

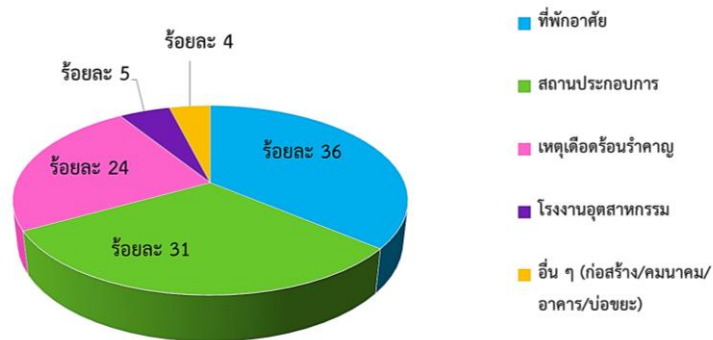
ปัจจุบันประชาชนตระหนักถึงปัญหามลพิษที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของตนเองหรือสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ทำให้มีการแจ้งเรื่องด้านมลพิษสูงขึ้น ซึ่งจากสถิติของกองตรวจมลพิษตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ - ๒๕๖๗ พบว่า ในแต่ละปีที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษผ่านช่องทางต่างๆ พบว่า มีจำนวนมากกว่า ๗๐๐ - ๘๐๐ เรื่องต่อปี



รูปที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๗



รูปที่ ๒ ประเภทของมลพิษที่มีการร้องเรียน



รูปที่ ๓ ที่มาของเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ

โดยร้อยละ ๔๐ เป็นการร้องเรียนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งปัญหาที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ปัญหาเสียงดังและความสั่นสะเทือน กลิ่นเหม็น มลพิษทางอากาศ และน้ำเสีย ซึ่งกว่าร้อยละ ๓๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าข่ายเป็นเหตุรำคาญต่างๆ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการควบคุม กำกับดูแลและระงับเหตุรำคาญที่เกิดขึ้น ซึ่งที่ผ่านมา กรมควบคุมมลพิษ โดยกองตรวจมลพิษ จะมีหนังสือประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อควบคุมกำกับดูแลและระงับเหตุรำคาญที่เกิดขึ้น ประสานและติดตามผลดำเนินการเพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบ ประกอบกับกรมฯ ได้มีข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลา ๔๕ วันทำการ แต่พบว่าบางกรณีใช้ระยะเวลาดำเนินงานเกินกว่า ๔๕ วันทำการ ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกิดความล่าช้า หรือบางกรณีที่หน่วยงานมีอำนาจหน้าที่โดยตรงได้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้ว แต่ปัญหายังไม่ได้ข้อยุติ ประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อน ทำให้เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษที่รับผิดชอบ ต้องทำหนังสือประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กำกับดูแลและระงับเหตุรำคาญอีกครั้ง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนล่าช้าออกไป

จากปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและระยะเวลา มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งสามารถแจ้งผลดำเนินการให้ประชาชนทราบได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียนมากยิ่งขึ้น กองตรวจมลพิษ จึงได้นำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เข้ามาใช้ในการสื่อสารกับกรุงเทพมหานครแทน ทำให้ Traffy Fondue เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่องร้องเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร

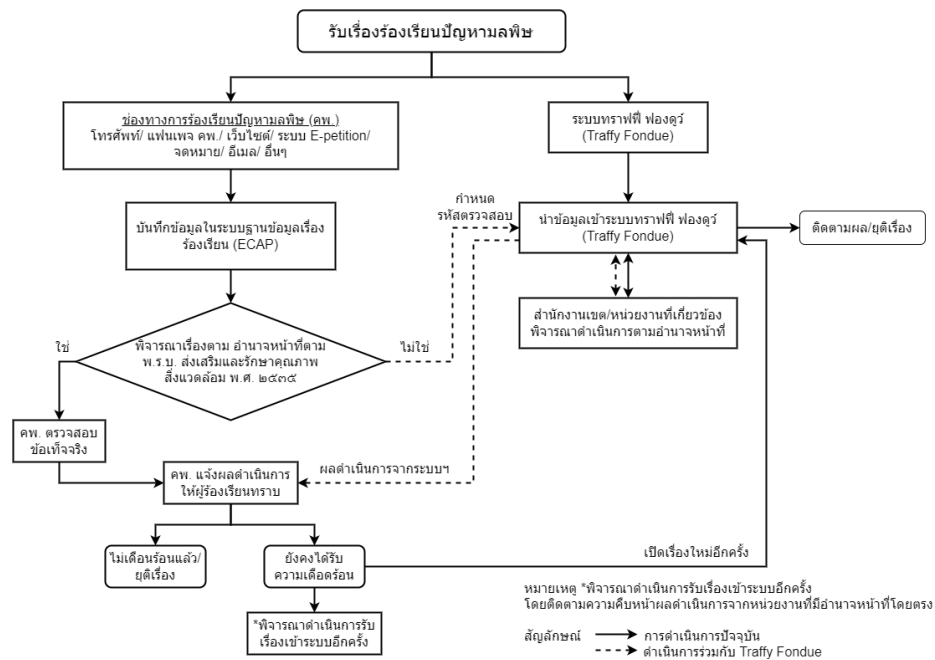
๒. รูปแบบวิธีการดำเนินการ (๓๐ คะแนน)

สรุปให้เห็นว่าเป็นการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้กับงานนั้นๆ เป็นการเพิ่มช่องทางปรับรูปแบบหรือเปลี่ยนวิธีการให้บริการ, เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการในการให้บริการ, เป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ เสนอกระบวนการทำงานของนวัตกรรมที่เสนอขอรับรางวัล โดยสามารถใช้แผนภาพ (Diagram/Flow Chart) ประกอบการอธิบายได้

เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๔ กรุงเทพมหานคร ได้นำแพลตฟอร์มทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ซึ่งจัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารเรื่องปัญหาของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น สำนักงานเขตสำนักงานสิ่งแวดล้อม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เพื่อรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง เช่น ปัญหาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ ฝุ่น/ควัน และสามารถติดตามสถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้สะดวกและรวดเร็ว อีกทั้ง หากยังคงได้รับความเดือดร้อนหรือการแก้ไขปัญหายังไม่ได้ข้อยุติ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งปัญหาและดำเนินการแก้ไขอีกครั้ง

ดังนั้น เมื่อปี ๒๕๖๖ กองตรวจมลพิษ จึงได้ศึกษาแพลตฟอร์ม Traffy Fondue พบว่า จุดเด่นของแพลตฟอร์มฯ คือ สามารถใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องและติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชนและลดขั้นตอนการทำงานเอกสารได้ ซึ่งผลการประเมินการใช้งาน Traffy Fondue ก็แสดงให้เห็นว่า กรุงเทพมหานครสามารถรับเรื่องร้องเรียนได้เพิ่มขึ้นกว่า ๕๓๐,๐๐๐ เรื่อง ในขณะที่เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้เร็วขึ้น ๒๐ เท่า ดังนั้น แพลตฟอร์มฯ จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมฯ และเป็นประโยชน์กับภารกิจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของกองตรวจมลพิษโดยตรง

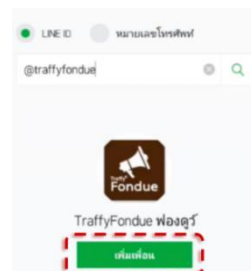
ต่อมา กองตรวจมลพิษ จึงได้ประสานกับกรุงเทพมหานครเพื่อใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของประชาชนเพิ่มเติมจากช่องทางที่มีอยู่เดิม และใช้เป็นช่องทางในการส่งต่อข้อมูลการร้องเรียนด้านมลพิษที่เข้าข่ายเป็นเหตุรำคาญต่างๆ ไปยังสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่นๆ ตามอำนาจหน้าที่ โดยกองตรวจมลพิษ ได้จัดทำแผนผังขั้นตอนและคู่มือการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อถ่ายทอดขั้นตอนการใช้งานฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกองตรวจมลพิษ นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ร่วมกับการใช้งานระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) ของกองตรวจมลพิษ เพื่อบันทึกข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียนและติดตามผลดำเนินการของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ ตั้งแต่วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย



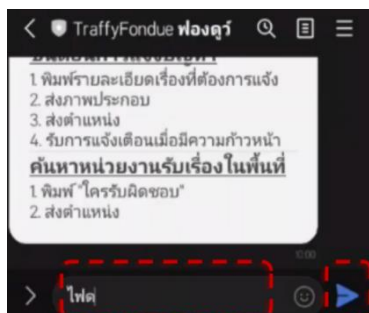
รูปที่ ๔ แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จุดเด่นของแพลตฟอร์ม Traffy Fondue คือ ช่วยให้หน่วยงานได้รับแจ้งปัญหาที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการ เช่น ภาพถ่าย ตำแหน่งบนแผนที่ และประชาชนสามารถติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ทำให้ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดทำหนังสือประสานขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถแจ้งผลดำเนินการให้ประชาชนทราบได้รวดเร็วขึ้น รวมถึง การประหยัดทรัพยากรโดยการลดการใช้กระดาษในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน โดยการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มีขั้นตอน ดังนี้

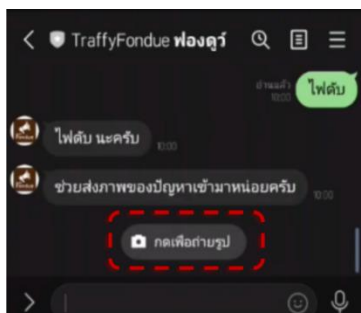
(๑) การแจ้งเรื่องร้องเรียนของประชาชน สามารถทำได้ ๒ วิธี ได้แก่ ๑) แจ้งปัญหาผ่านการสแกน QR code ของกรมควบคุมมลพิษ และ ๒) แจ้งปัญหาผ่านทาง Line @traffyfondue ซึ่งสามารถเลือกหน่วยงานที่ต้องการได้ เมื่อประชาชนสแกน QR code ของกรมควบคุมมลพิษ หรือเพิ่มเพื่อนทาง Line@traffyfondue พิมพ์รายละเอียดเรื่องที่ต้องการแจ้ง ถ่ายรูปปัญหาที่ต้องการแจ้ง ระบุประเภทปัญหา แคร่ตำแหน่งที่พบเห็นปัญหา และรอรับแจ้งการแก้ไขปัญหาจากเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาโดยตรง



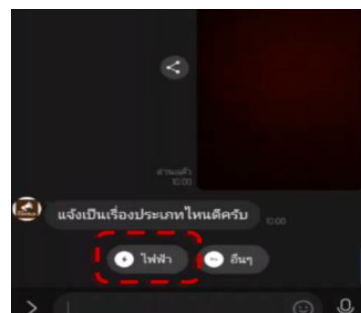
๑. สแกน QR code ของกรมควบคุมมลพิษ หรือเพิ่มเพื่อนทาง Line @traffyfondue



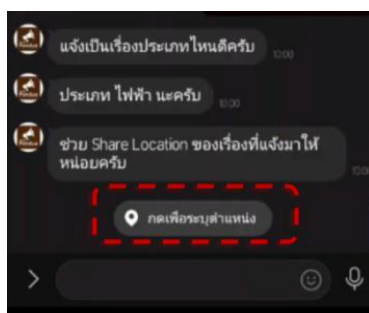
๒. พิมพ์รายละเอียดที่ต้องการ



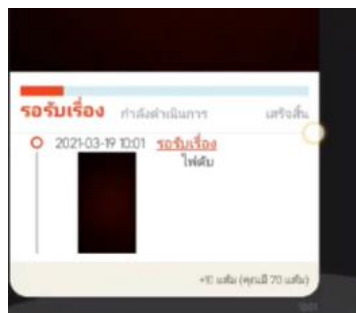
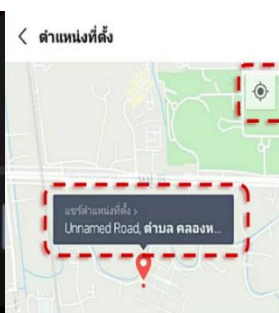
๓. ถ่ายรูปปัญหาที่ต้องการแจ้ง



๔. ระบุประเภทปัญหา



๕. แชร์ตำแหน่งที่พบเห็น



๖. รอรับแจ้งการแก้ไขปัญหจาก

รูปที่ ๕ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาผ่านระบบทราฟฟี ฟอนด์วู (Traffy Fondue)

(๒) การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบทราฟฟี ฟอนด์วู (Traffy Fondue) ของเจ้าหน้าที่จะพิจารณาตามลักษณะของปัญหาและประเภทของแหล่งกำเนิดของเรื่องร้องเรียนเป็นหลัก ซึ่งหากเป็นเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เจ้าหน้าที่จะส่งต่อเรื่องดังกล่าวจาก ระบบทราฟฟี ฟอนด์วู (Traffy Fondue) ไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง แต่หากเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ อาทิ โรงงานอุตสาหกรรม อาคารชุด และที่ดินจัดสรร เจ้าหน้าที่พิจารณารับเรื่องจากระบบทราฟฟี ฟอนด์วู (Traffy Fondue) และเสนอต่อ ผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษ พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่

นอกจากนี้ ยังเป็นช่องทางให้เจ้าหน้าที่นำเรื่องร้องเรียนที่เป็นเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับมาจากช่องทางการร้องเรียนปัญหามลพิษของ กรมควบคุมมลพิษ ได้แก่ สายด่วน 1650 แฟนเพจ คพ. เว็บไซต์ ระบบ E-petition จดหมาย และอีเมล ส่งไป ยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงต่อไป ซึ่งจะได้ลิงก์และรหัสติดตามเรื่อง เพื่อบันทึกในระบบฐานข้อมูล เรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) สำหรับติดตามเรื่องต่อไป

ปรับปรุงสถานะ

เลขแจ้ง #2023-6CK6WC

เลือกสถานะ

ส่งต่อ(ใหม่)

หน่วยงานที่รับแจ้ง
กรมควบคุมมลพิษ

เขตดินแดน

อธิบายเพิ่มเติม

กรอกกรายละเอียด เช่น สิ่งที่จะดำเนินการ และระยะเวลา

ยกเลิก

ยืนยัน

กรอกกรายละเอียด “เรื่องกรณีดังกล่าวเข้าข่ายเป็นเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งสำนักงานเขต... มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแลและแก้ไขปัญหาดังกล่าวค่ะ ขอขอบคุณค่ะ”

ค้นหาหน่วยงาน

เขตดินแดน

เลือก

เลือก

เลือก

เลือก

เลือก

รูปที่ ๖ ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนจากระบบ Traffy Fondue ไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง

(๓) เจ้าหน้าที่ที่ติดตามเรื่องสามารถเข้าดูรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง (สำนักงานเขต) ตามลิงก์ติดตามเรื่องและรหัสผ่านที่ให้ไว้ และเมื่อกด “ยืนยัน” แล้วจะปรากฏหน้าจอเพื่อติดตามผลและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑

c.traffy.in.th/2YZ6BU

หมายเลข :

รับเรื่องจากระบบ Traffy Fondue	ลิงก์ติดตามเรื่อง	รหัสผ่าน
c.traffy.in.th/2YZ6BU	c.traffy.in.th/2YZ6BU	0732

๒

กรอกกรายละเอียด

0732

ยืนยัน

รูปที่ ๗ การติดตามผลการดำเนินการจากระบบ Traffy Fondue

รอรับเรื่อง

กำลังดำเนินการ

เสร็จสิ้น



รับรองการแก้ไขปัญหา

จ. 25 เม.ย. 66 13:50

รับรองการแก้ไขปัญหา

โดย ผ***า

๔

ผลการดำเนินการจากสำนักงานเขต



เสร็จสิ้น

ศ. 21 เม.ย. 66 18:14

ฝ่ายโยธา บอบก่ลบจากบริษัทฯ กำจัดผู้ประกอบการ จัดฟันน้ำอย่างต่อเนืองเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดฝุ่นละอองในอากาศ
ดำเนินงานให้เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด เพื่อช่วยกันป้องกันค่าฝุ่นละอองในอากาศ หากปฏิบัติงานที่มีฝุ่นละออง ขอความ
ร่วมมือจัดน้ำล้าง เพื่อช่วยลดฝุ่น อย่างต่อเนื่องทุกวัน

โดย ผ***า



**** กรณีที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ขอให้เจ้าหน้าที่
ติดตามผลจากระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue)
เป็นระยะตามกรอบระยะเวลาภายใน ๔๕ วันทำการ**

รูปที่ ๘ การแสดงผลการดำเนินการจากสำนักงาน

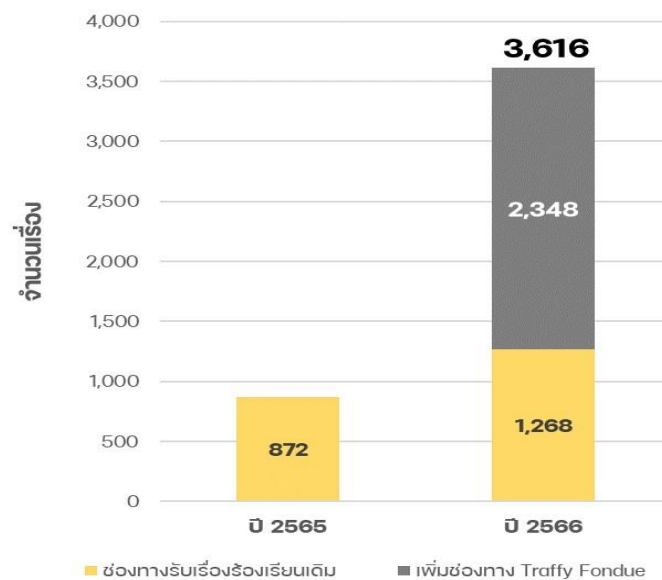
(๔) การรายงานผลดำเนินการ ในกรณีที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง (สำนักงานเขต) รายงาน
ผลดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่อง รายงานผลดำเนินการให้ผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษ
และแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในระยะเวลา ๔๕ วันทำการ ตามแต่กรณี

๓. คุณค่าของนวัตกรรมหรือผลผลิตผลลัพธ์เชิงประจักษ์

- เป็นประโยชน์ มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย โดยต้องวัดผลได้ว่ามีผลดีเป็นรูปธรรม
อย่างไร (ข้อมูลสถิติประกอบด้วยถ้ามี) รวมทั้งการลงทุนในเรื่องการดำเนินการของบุคลากรและเวลาที่ใช้ไปในการ
พัฒนานวัตกรรม
- เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน เช่น ลดเวลา ลดขั้นตอน ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และพัฒนาคุณภาพการ
ทำงานของบุคลากรให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้น
- ผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมไปใช้งานในทางปฏิบัติได้ทันทีหรือการพัฒนาต่อยอดการประยุกต์ใช้
กับหน่วยงาน หรือการวางแผนพัฒนาต่อยอดไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่นๆ อย่างไร
- ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติได้จริง

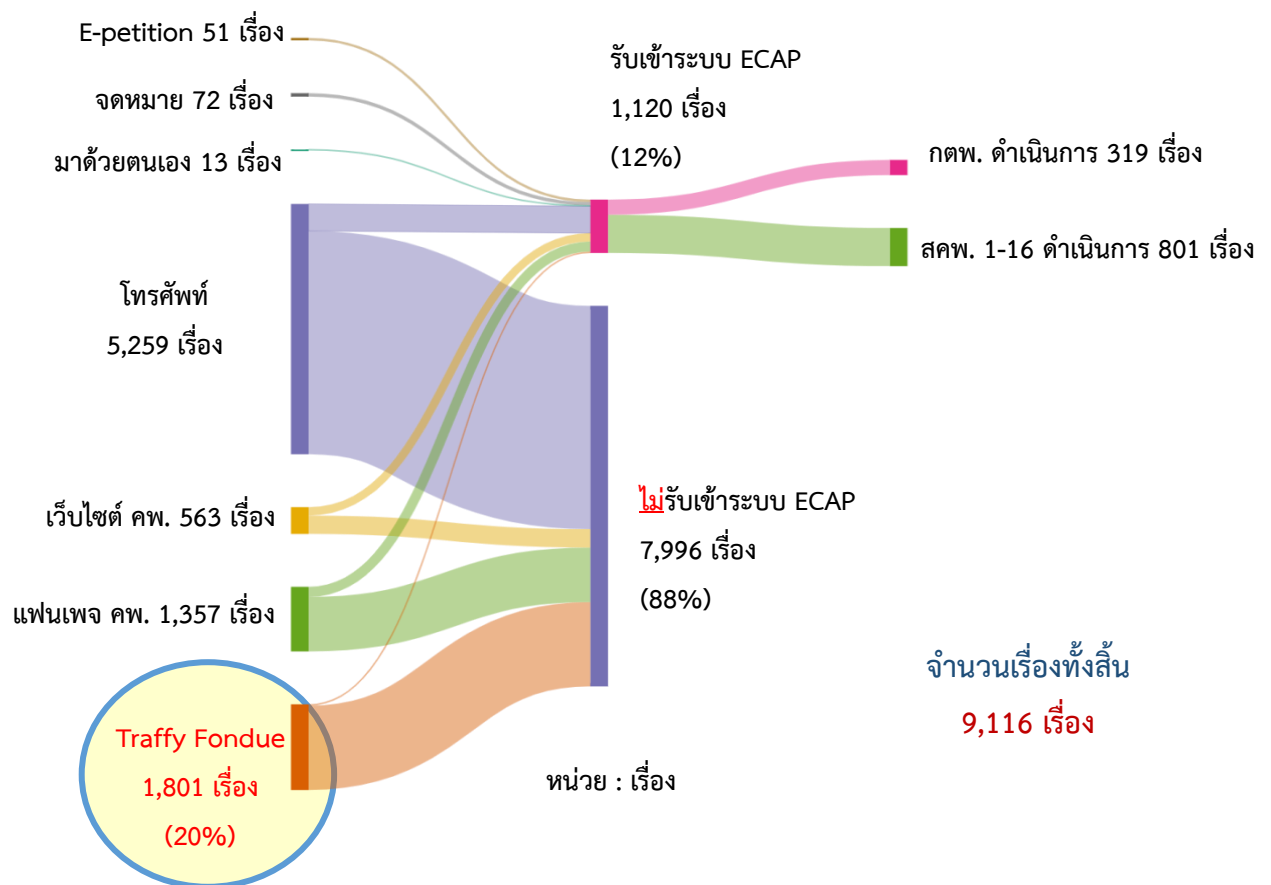
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฯ พบว่า

(๑) ช่วยอำนวยความสะดวกในการแจ้งเรื่องให้แก่ประชาชน โดยตั้งแต่นำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฯ มาใช้
เป็นช่องทางหนึ่งในการรับเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษจากประชาชน พบว่า การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๓๑๕ (มากกว่า ๔ เท่า) โดยรับแจ้งเรื่องรวมทั้งสิ้น ๓,๖๑๖ เรื่อง
ซึ่งเป็นการแจ้งเรื่องผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฯ ร้อยละ ๖๕ ดังแสดงในรูปที่ ๙



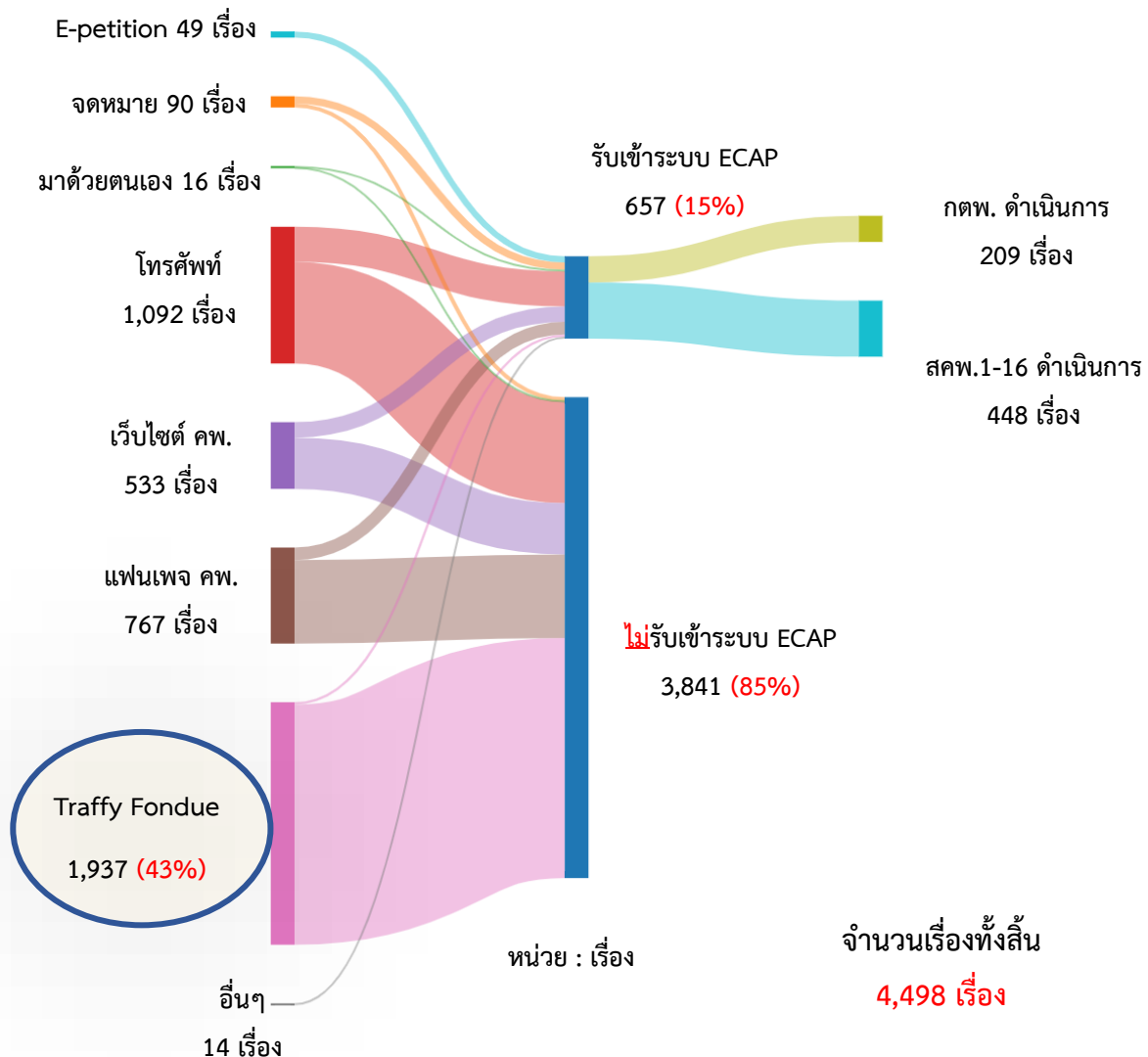
รูปที่ ๙ เปรียบเทียบสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ก่อน-หลัง การใช้งานแพลตฟอร์มทราฟฟี่

(๒) ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า มีการรับแจ้งเรื่องผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฯ จำนวน ๑,๘๐๑ เรื่อง



รูปที่ ๑๐ สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

และผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - เมษายน ๒๕๖๗) พบว่า มีการรับแจ้งเรื่องผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ จำนวน ๑,๙๓๗ เรื่อง (ระยะเวลา ๔ เดือน) ซึ่งเมื่อเทียบระยะเวลาเพิ่มขึ้นเป็น ๒ เท่า



รูปที่ ๑๑ สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

(๓) ตอบสนองการให้บริการแก้ไขปัญหามลพิษในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พบว่า แพลตฟอร์มทราฟฟี่ สามารถส่งต่อเรื่องได้ภายใน ๑ วัน และโดยเฉลี่ยสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน ๔.๔ วัน ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยตรง เนื่องจากสถิติเรื่องร้องเรียนในกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านมา พบว่า กว่าร้อยละ ๘๐ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าข่ายเป็นเหตุรำคาญต่างๆ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

(๔) ผู้ร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการของกรมควบคุมมลพิษ ในภาพรวม ที่ระดับคะแนน ๓.๘๘ (จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน) โดยเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมฯ เช่น กรณีฝุ่นควัน กลิ่น และ PM2.5 เสียง และควันดำ เป็นต้น

(๕) จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฯ ซึ่งเป็นการนำนวัตกรรมมาต่อยอดประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานนั้น เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการแจ้งเรื่องและยังสามารถอัปเดตสถานการณ์และติดตามการแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความโปร่งใสต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามีข้อจำกัดในการใช้งานด้วยเช่นกัน เช่น ปัญหาด้านความเสถียรของระบบหรือระบบยังไม่ถูกพัฒนาให้เป็นไปตามความต้องการ (Customized) ของหน่วยงาน ปัญหาด้านความเข้าใจของประชาชน และปัญหาความไม่ชัดเจนของแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน เป็นต้น

(๖) เพื่อให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กองตรวจมลพิษ จึงมีแนวคิดในการขยายผลการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) ไปยังหน่วยงานในภูมิภาคและท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่โดยตรง เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน รวมทั้ง ยังเป็นช่องทางในการบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
