

การพัฒนากระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน

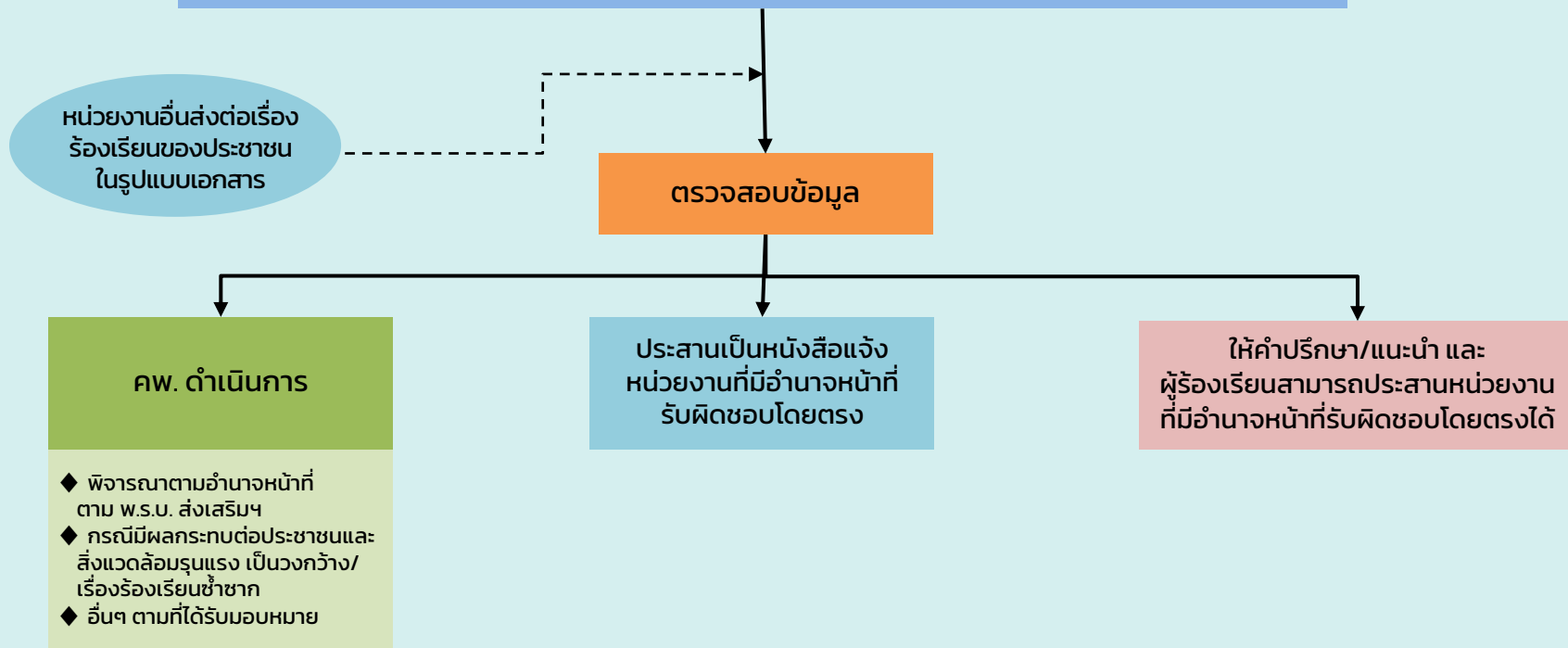
โดยการใช้แพลตฟอร์มกราฟฟี่ ฟองดูว์
(Traffy Fondue)



ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

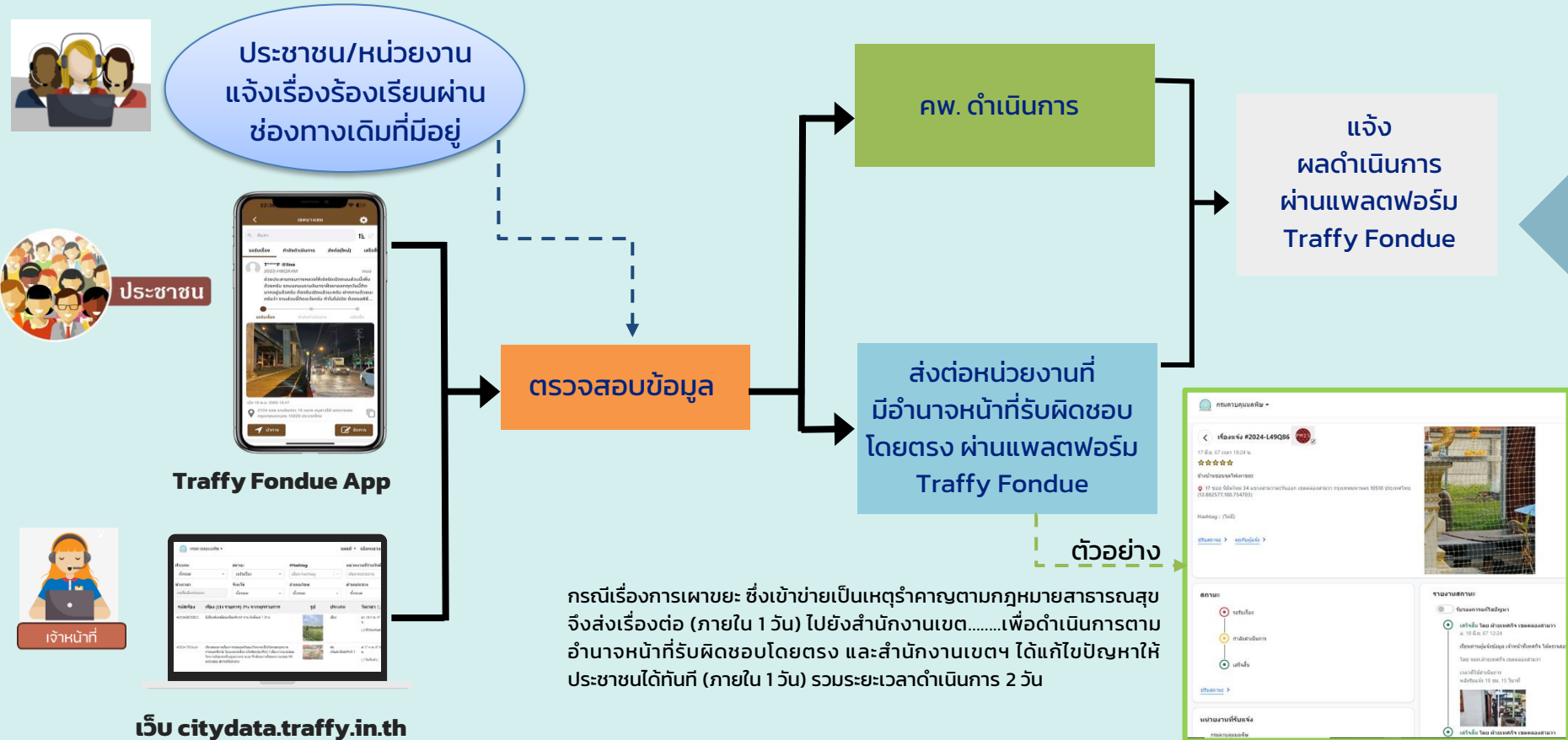
ก่อน การพัฒนาร่วมกับแพลตฟอร์ม Traffy Fondue

ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษผ่านช่องทางเดิมที่มีอยู่



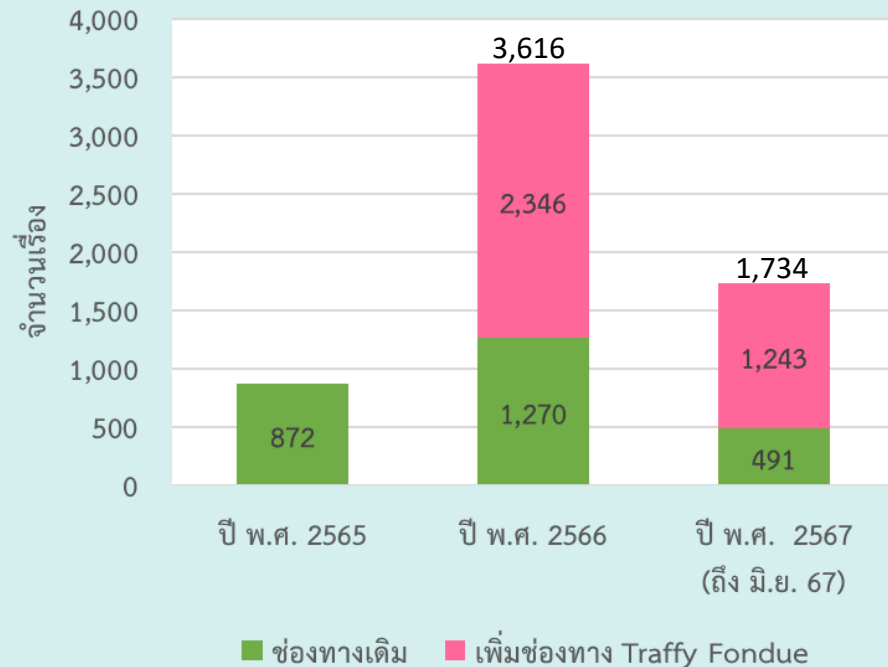
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

หลัง การพัฒนาร่วมกับแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร



สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่ กทม. ผ่านแพลตฟอร์ม ทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue)

ปี พ.ศ. 2566 สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ กทม. ผ่านแพลตฟอร์ม **Traffy Fondue** ของ คพ.
เพิ่มขึ้นจากช่องทางเดิม 2 เท่า



- ประชาชนได้รับการเพิ่มขึ้นจากช่องทางเดิมที่มีอยู่
- สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉลี่ยภายใน 4 วัน โดยเฉพาะเหตุรำคาญตามกฎหมายสาธารณสุข
- ประชาชนได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงได้ภายใน 1 วัน
- ลดขั้นตอน ระยะเวลา และแจ้งผลดำเนินการให้ประชาชนได้รวดเร็วขึ้น
- ประชาชนสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้ตลอดเวลา สร้างความโปร่งใสต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
- ใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ร่วมกับระบบ ECAP ได้ตอบสนองนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ

ตัวอย่างการใช้ Traffy Fondue ของ คพ.



กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบกราฟฟี่ ฟองดูว์ และ คพ. ดำเนินการตรวจสอบ

1. สำนักงานเขตภาษีเจริญได้
ส่งต่อเรื่องร้องเรียนมายัง
กรมควบคุมมลพิษ
ผ่านทางกราฟฟี่ฟองดูว์
เมื่อวันที่ 9 ต.ค. 66

2. คพ. นำเรื่องเข้า
สู่ระบบ ECAP
ภายใน 1 วันทำการ
(วันที่ 10 ต.ค. 66)

3. มอบหมาย
เจ้าหน้าที่ กตพ.
ตรวจสอบ

4. แจ้งสถานะการดำเนินการ
ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน
5 วันทำการ (ส่ง SMS)
หลังจากรับเรื่องร้องเรียน
เข้าสู่ระบบ ECAP

5. คพ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ
ร่วมกับสำนักงานเขตภาษี
เจริญ เมื่อวันที่ 25 ต.ค. 66
และเก็บตัวอย่างน้ำทิ้งส่ง
ห้องปฏิบัติการ คพ.

6. ห้องปฏิบัติการ คพ.
แจ้งผลการวิเคราะห์
ตัวอย่างน้ำ
และจัดทำรายงานแจ้ง
ผลการตรวจสอบ

(กรมควบคุมมลพิษได้รับเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษของท่านแล้วตาม CPN 66-3/10xx
โดยจะตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ ท่านสามารถตรวจสอบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ผ่านทาง <http://ecap.pcd.go.th/ecap/tracking/> ตามรหัสติดตาม 866467915
โดยได้มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คือคุณ.....เบอร์ติดต่อ 02 298 2511
ขอบคุณค่ะ)

8. แจ้งผลดำเนินการให้
สำนักงานเขตภาษี
เจริญและผู้ร้องเรียน
ทราบผ่านทาง
แพลตฟอร์มกราฟฟี่
ฟองดูว์ เมื่อวันที่ 27
พ.ย. 66 และบันทึกลง
ระบบ ECAP

The screenshot displays the Traffy Fondue app interface. At the top, there's a header with a back arrow, a report ID (#2023-AHGGX9), and a star rating (5 stars). Below this is a section for the complaint details, including a photo of a polluted area and a text description of the issue. The app shows the complaint was received on 11/10/2023 at 10:50 AM. A 'Hashtag' section is also visible. The main part of the screen shows a 'สถานะ' (Status) section with a progress bar and a list of actions taken by the agency. The actions include: 1. รับเรื่อง (Received) on 10/10/2023 at 10:50 AM, 2. ส่งเรื่องไปยังกรมควบคุมมลพิษ (Forwarded to the Pollution Control Department) on 10/10/2023 at 10:50 AM, 3. ส่งเรื่องไปยังสำนักงานเขตภาษีเจริญ (Forwarded to the Tax Revenue Office) on 10/10/2023 at 10:50 AM, 4. ส่งเรื่องไปยังห้องปฏิบัติการ (Forwarded to the Laboratory) on 10/10/2023 at 10:50 AM, and 5. ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียน (Forwarded to the Reporter) on 10/10/2023 at 10:50 AM. The app also shows a 'รายงานสถานะ' (Status Report) section with a list of actions taken by the agency, including: 1. รับเรื่อง (Received) on 10/10/2023 at 10:50 AM, 2. ส่งเรื่องไปยังกรมควบคุมมลพิษ (Forwarded to the Pollution Control Department) on 10/10/2023 at 10:50 AM, 3. ส่งเรื่องไปยังสำนักงานเขตภาษีเจริญ (Forwarded to the Tax Revenue Office) on 10/10/2023 at 10:50 AM, 4. ส่งเรื่องไปยังห้องปฏิบัติการ (Forwarded to the Laboratory) on 10/10/2023 at 10:50 AM, and 5. ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียน (Forwarded to the Reporter) on 10/10/2023 at 10:50 AM.

ประชาชนให้คะแนนการจัดการจัดการปัญหาคณินี้ **5 ดาว** ★★★★★

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม
เรื่อง การประยุกต์ใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์)
ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

กองตรวจมลพิษ มีภารกิจหลักในการตรวจสอบแหล่งกำเนิดมลพิษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนหนึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งจากสถิติที่ผ่านมา พบว่า ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร กว่าร้อยละ ๘๐ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าข่ายเป็นเหตุรำคาญต่างๆ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งได้มีหนังสือประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อควบคุมกำกับดูแลและระงับเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นตามอำนาจหน้าที่ และประสานและติดตามผลดำเนินการ เพื่อแจ้งผลดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งนี้ ในบางกรณีอาจใช้ระยะเวลาดำเนินงานเกินกว่า ๔๕ วันทำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ของกรมควบคุมมลพิษ ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกิดความล่าช้า อีกทั้งบางกรณีที่หน่วยงานมีอำนาจหน้าที่โดยตรงได้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้ว แต่ปัญหายังไม่ได้ข้อยุติ ประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อน ทำให้เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ ต้องทำหนังสือประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กำกับดูแลและระงับเหตุรำคาญอีกครั้ง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนล่าช้าออกไปอีก

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ กรุงเทพมหานคร ได้นำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) มาใช้เพื่อรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ในพื้นที่ ซึ่งแพลตฟอร์มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นช่องทางสื่อสาร ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น สำนักงานเขต สำนักงานสิ่งแวดล้อม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง และสามารถติดตามสถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ได้สะดวกและรวดเร็ว อีกทั้ง หากยังคงได้รับความเดือดร้อนหรือการแก้ไขปัญหายังไม่ได้ข้อยุติ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งปัญหาและดำเนินการแก้ไขอีกครั้ง

ดังนั้น กองตรวจมลพิษ จึงได้ประสานกรุงเทพมหานครเพื่อนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) มาใช้เป็นช่องทางเพิ่มเติมในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของประชาชน และยังสามารถใช้เป็นช่องทางในการส่งต่อข้อมูลการร้องเรียนด้านมลพิษที่เข้าข่ายเป็นเหตุรำคาญต่างๆ ไปยังสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่นๆ ตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดทำหนังสือประสานขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถแจ้งผลดำเนินการให้ประชาชนทราบได้รวดเร็วขึ้น รวมถึง การประหยัดทรัพยากรโดยการลดการใช้กระดาษในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ กองตรวจมลพิษ ยังได้ใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ร่วมกับระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) ของกองตรวจมลพิษ ในการบันทึกข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียนและติดตามผลดำเนินการของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในส่วนของการเอกสารและระยะเวลาในการดำเนินงาน

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ ในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. การดำเนินการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ๓.๑ ศึกษาข้อมูลและขั้นตอนการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์)
- ๓.๒ วิเคราะห์รูปแบบการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ร่วมกับระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- ๓.๓ ประสานกรุงเทพมหานครเพื่อหาหรือแนวทางความร่วมมือระหว่างกรมควบคุมมลพิษและกรุงเทพมหานครในการใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและร่วมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- ๓.๔ ทดสอบใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและการส่งข้อมูลการร้องเรียนไปยังสำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง
- ๓.๕ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์)
- ๓.๖ จัดทำคู่มือแนวทางการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และถ่ายทอดสื่อสารขั้นตอนการใช้งานฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกองตรวจมลพิษ
- ๓.๗ นำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ไปใช้ในการในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- ๓.๘ สรุปและประเมินผลการใช้งานเสนอต่อผู้บริหารกรมควบคุมมลพิษ

๔. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- ๔.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน รวมทั้ง สามารถแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียนมากยิ่งขึ้น
- ๔.๒ สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่กองตรวจมลพิษ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๔.๓ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดการใช้ทรัพยากร ของโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) กรมควบคุมมลพิษ

๕. ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

๕.๑ ผลการดำเนินงาน

๕.๑.๑ ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) มาใช้งานร่วมกับระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีการนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มาใช้ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและรับเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มฯ ดังกล่าว กว่า ๕๓๐,๐๐๐ เรื่อง แต่เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้เร็วขึ้น ๒๐ เท่า นอกจากนั้นแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ยังสามารถใช้เป็นช่องทางในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการได้ทันที (ในกรณีที่หน่วยงานนั้นลงทะเบียนในระบบ) อีกด้วย จึงเห็นได้ว่าแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) นั้น สอดคล้องและเป็นประโยชน์กับภารกิจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ของกองตรวจมลพิษโดยตรง

๕.๑.๒ กองตรวจมลพิษ ได้หารือกับกรุงเทพมหานครเพื่อใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และได้จัดทำแผนผังขั้นตอนและคู่มือการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อถ่ายทอดขั้นตอนการใช้งานฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกองตรวจมลพิษ และได้นำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) มาใช้ในการรับแจ้งและส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานเขตหรือหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบการเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) อีกด้วย

๕.๑.๓ กองตรวจมลพิษได้นำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) มาใช้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการรับเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษจากประชาชน ตั้งแต่วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยพบว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นร้อยละ ๕๑๕ รับแจ้งเรื่องรวมทั้งสิ้น ๕,๓๕๐ เรื่อง ซึ่งเป็นการแจ้งเรื่องผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) ร้อยละ ๖๗ โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนกรณีเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่ประชาชนแจ้งกรมควบคุมมลพิษโดยตรง ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) กองตรวจมลพิษสามารถส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงได้ภายใน ๑ วัน โดยเฉลี่ยสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน ๔.๔ วัน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการในภาพรวม ที่ระดับคะแนน ๓.๘๘ (จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน) โดยเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละประเภทปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรมฯ เช่น กรณีฝุ่นควัน กลิ่นเสีย และควันดำ เป็นต้น

๒) เรื่องร้องเรียนด้านมลพิษที่เข้าข่ายเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ หรือกรณีที่หน่วยงานต่างๆ ขอความร่วมมือกรมควบคุมมลพิษดำเนินการผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) กองตรวจมลพิษนำเรื่องดังกล่าวเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยประชาชนสามารถติดตามสถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหาผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) หรือผ่านระบบฐานข้อมูลฯ (ECAP) และเมื่อแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่กองตรวจมลพิษจะนำผลดำเนินการแจ้งให้ประชาชนทราบผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์)

๕.๑.๔ กองตรวจมลพิษได้นำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) มาใช้งานร่วมกับระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) โดยนำเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ กรณีเป็นเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ แพนเพจกรมควบคุมมลพิษ ระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ขอความร่วมมือสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) และมอบหมายเจ้าหน้าที่กองตรวจมลพิษ ติดตามผลดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทำให้ลดระยะเวลาในการประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากเดิมที่ต้องใช้ระยะเวลาในการทำหนังสือจนไปถึงหน่วยงานนั้นๆ ได้รับหนังสือประมาณ ๗ วันทำการ แต่ปัจจุบันเหลือเพียง ๑ วันทำการ และใช้ระยะเวลาแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จประมาณ ๑๑ วัน ทั้งนี้ หากประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนอยู่ เจ้าหน้าที่กองตรวจมลพิษที่ได้รับมอบหมายดูแลกรณีนั้นๆ สามารถแจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นได้อีกครั้ง (Reopen) เป็นการลดขั้นตอนการทำหนังสือประสานขอความร่วมมือกลับไปยังสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง และทำให้ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (๔๕ วันทำการ)

๕.๒ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

การนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) มาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการแจ้งเรื่อง ตลอดจนกรมควบคุมมลพิษสามารถลดระยะเวลาในการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงได้ภายใน ๑ วัน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ยภายใน ๔.๔ วัน

ปี พ.ศ.	ช่องทางเดิม	เพิ่มช่องทาง Traffy Fondue	รวม
ปี พ.ศ. 2565	872	0	872
ปี พ.ศ. 2566	1,270	2,346	3,616
ปี พ.ศ. 2567 (ถึง มิ.ย. 67)	491	1,243	1,734

ปี พ.ศ. 2566

ช่องทางเดินที่มีอยู่ 1,270 เรื่อง

แนะนำ/ประสานหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง 1,045 เรื่อง

นำเข้าสู่ระบบ ECAP 223 เรื่อง

นำเข้าสู่ระบบ ECAP 17 เรื่อง

Traffy Fondue 2,346 เรื่อง

ส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงผ่านทาง Traffy Fondue 2,329 เรื่อง

คว. ตรวจสอบ (ผ่านช่องทางเดินที่มีอยู่) 46 เรื่อง

ประสานหน่วยงานผ่านทางหนังสือ 67 เรื่อง

ประสานหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงผ่านทาง Traffy Fondue 110 เรื่อง

คว. ตรวจสอบ (ผ่านทาง Traffy Fondue) 14 เรื่อง

(เริ่ม 20 น.ว. 66)

ปี พ.ศ. 2567

ช่องทางเริ่มต้นที่อยู่
491 เรื่อง

แนะนำ/ประสานหน่วยงาน
ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง
347 เรื่อง

นำเข้าระบบ ECAP 144 เรื่อง

นำเข้าระบบ ECAP 11 เรื่อง

ประสานหน่วยงานผ่านทางหนังสือ
5 เรื่อง

ประสานหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
โดยตรง ผ่านทาง Traffic Fondue
106 เรื่อง

ทศ. ตรวจสอบ
(ผ่านทาง Traffic Fondue)
8 เรื่อง

Traffy Fondue
1,243 เรื่อง

ส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
โดยตรง ผ่านทาง Traffy Fondue
1,232 เรื่อง

(ข้อมูลถึง 30 ธ.ย. 67)

[illegible]

การประกอบกิจการผลิตไฟฟ้าและบนหัวตุรจันนี้ ชื่อ เจ้าเจ็ดตัวลาพลู ต้องอยู่ถึง 5/5 ขอบ
เขตโคก 3 เขก 3 (ขอบบางละมุก) บนเขตโคก 1 แห่งเขตตอพลู เขตบนบุรี ครอบคลุมบนพาร ก่อ
ให้เกิดขึ้นเป็นบริเวณจากการซื้อกรรมสิทธิ์ ตั้งแต่เวลา 02.00 น. เป็นต้นไป สอดคล้องกับตัว
สุภาพฯ สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อบัญญัติว่าไม่ให้ตั้ง
#1555 #bkkronotook

