



ที่ ศธ ๐๗๐๗๑/๘๘๘

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดภูเก็ต
๓๓/๔๔ ถนนดำรง ต.ตลาดใหญ่ อ.เมืองภูเก็ต
จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐

๕ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง การแจ้งเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการกลุ่มเปราะบางผ่าน Line OA : @Sosafe

เรียน ผู้อำนวยการ สกร.ระดับอำเภอทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ขั้นตอนการแจ้งปัญหาประเด็นสังคมผ่าน LINE OA: SoSafe จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย (UNFPA Thailand) ในความร่วมมือกับกลุ่มนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง Traffy Fondue ดำเนินโครงการต้นแบบการพัฒนามนุษย์ทุกช่วงวัย (Life Cycle Digital Platform) โดยศึกษาข้อมูลเชิงลึกของผู้รับบริการกลุ่มเปราะบางกับหน่วยงานให้บริการ โดยมีการต่อยอดการทำงานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ในด้านสังคมประเด็นสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ การลดความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ และการล่วงละเมิดทางเพศ เป็นแพลตฟอร์ม SoSafe และจังหวัดภูเก็ตเป็นหนึ่งในพื้นที่นำร่องเริ่มต้นการใช้งานแพลตฟอร์ม SoSafe

ในการนี้ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดภูเก็ต ขอประชาสัมพันธ์การแจ้งเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการกลุ่มเปราะบางผ่าน Line OA : @Sosafe ให้ สกร.ระดับอำเภอ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและผู้เรียนในสังกัด และประชาชนทั่วไปในพื้นที่ที่รับผิดชอบรับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรเชษฐ์ สุนทรกร)

ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอเมืองภูเก็ต
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดภูเก็ต

งานประชาสัมพันธ์

โทร. ๐ ๗๖๒๒ ๑๘๐๑

โทรสาร ๐ ๗๖๒๒ ๓๓๐๘



เมนู : แจ้งเรื่อง ท้องไม่พร้อม (2)



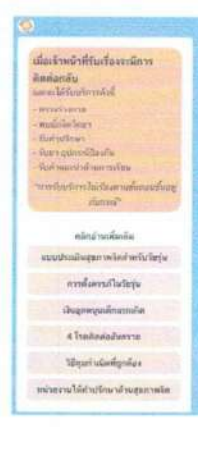
5. ตอบคำถามเพิ่มเติม
“ระบุปัญหาของการตั้งครรภ์”



6. ระบุเบอร์ติดต่อเพื่อรับ
ความช่วยเหลือ



7. แชรตำแหน่ง



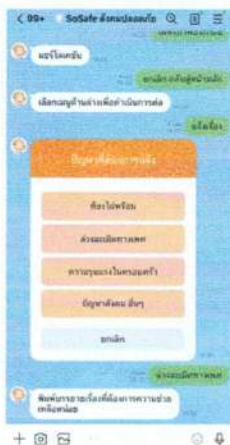
8. ปรากฏการ์ดแนะนำการช่วยเหลือ
เบื้องต้นและส่งเรื่องสำเร็จ



เมนู : แจ้งเรื่อง ล่วงละเมิดทางเพศ (1)



1. เลือกปัญหา
“ล่วงละเมิดทาง



2. พิมพ์บรรยาย
เรื่องที่ต้องการแจ้ง



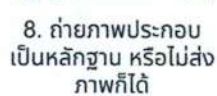
3. ระบุเรื่องที่ต้องการแจ้ง
เป็นการแจ้งเรื่องของ
ตนเองหรือเรื่องของผู้อื่น



4. ตอบคำถามเพิ่มเติม
“ระบุช่วงอายุ”



5. ตอบคำถามเพิ่มเติม
“ระบุเพศ”



9. ประกาศนียบัตรแนะนำความช่วยเหลือและการจัดส่งเรื่องสำเร็จ
หากต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉิน ติดต่อ 191 หรือสายด่วน
ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300



เมนู : แจ้งเรื่อง ความรุนแรงในครอบครัว (1)



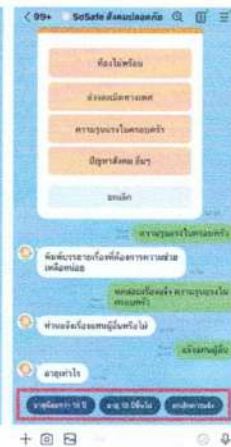
1. เลือกปัญหา
"ความรุนแรงใน
ครอบครัว"



2. พิมพ์บรรยาย
เรื่องที่ต้องการแจ้ง



3. ระบุเรื่องที่ต้องการ
แจ้ง เป็นการแจ้งเรื่อง
ของตนเองหรือเรื่องของ
ผู้อื่น



4. ตอบคำถามเพิ่มเติม
"ระบุช่วงอายุ"



5. ระบุเบอร์ติดต่อเพื่อรับ
ความช่วยเหลือ



เมนู : แจ้งเรื่อง ความรุนแรงในครอบครัว (2)



6. ถ่ายภาพประกอบ
เป็นหลักฐาน หรือไม่ส่ง
ภาพก็ได้



7. แชรตำแหน่ง



8. ปรากฏการ์ดแนะนำความช่วยเหลือและส่งเรื่องสำเร็จ
หากต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉิน ติดต่อ 191 หรือสาย
ด่วนศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300





เมนู : แจ้งเรื่อง ความรุนแรงในครอบครัว (1)



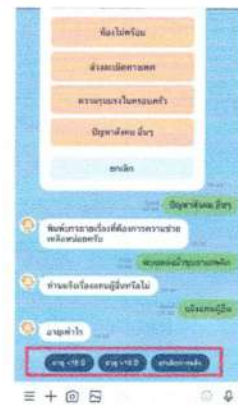
1. เลือกปัญหา
"ปัญหาสังคม อื่นๆ"



2. พิมพ์บรรยาย
เรื่องที่ต้องการแจ้ง



3. ระบุเรื่องที่ต้องการแจ้ง เป็นการแจ้ง
เรื่องของตนเองหรือเรื่องของผู้อื่น



4. ตอบคำถามเพิ่มเติม
"ระบุช่วงอายุ"



เมนู : แจ้งเรื่อง ความรุนแรงในครอบครัว (2)



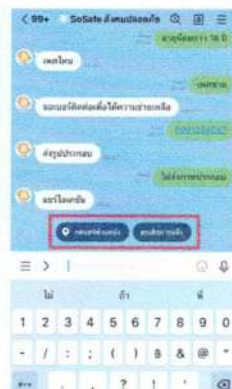
5. ตอบคำถามเพิ่มเติม
"ระบุเพศ"



6. ระบุเบอร์ติดต่อเพื่อรับ
ความช่วยเหลือ



7. ถ่ายภาพประกอบ
เป็นหลักฐาน หรือไม่ส่ง
ภาพก็ได้



8. แชรโลเคชั่น



9. ปรากฏการ์ดแนะนำการ
ช่วยเหลือ
เบื้องต้นและส่งเรื่องสำเร็จ

เมื่อแจ้งเรื่องเสร็จแล้ว

โรงพยาบาลวิภาวดี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) จังหวัดนนทบุรี, สำนักงาน...

ประเภท: แจ้งเรื่อง... 2024-HX3YXX

ทดสอบแจ้งเรื่อง ท้องไม่พร้อม

0997898090 สำหรับ 20 ปี ปีพุทธา...

2024-02-05 17:26

รอรับเรื่อง

ทดสอบแจ้งเรื่อง

ท้องไม่พร้อม

0997898090 สำหรับ 20 ปี ปีพุทธา...

การขึ้น

โดย ผู้แจ้ง

2024-02-06 11:30

แจ้งผล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

(สสจ. นนทบุรี) สืบค้นไปยัง โรงพยาบาล

วิภาวดี

เมื่อจาก ทดสอบ ตอนเรื่องท้องไม่

พร้อม

โดย จนท. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ. นนทบุรี)

2024-02-06 11:46

เสร็จสิ้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

ที่

โดย จนท. โรงพยาบาลวิภาวดี

เปิดเรื่องอีกครั้ง (reopen)

(คุณมี 6/75 ข้อ)

พมจ.พะเยา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา (สสจ. พะเยา) สำนักงาน...

ประเภท: ความรุนแรง... 2024-KMWZBY

ทดสอบแจ้งเรื่อง ความรุนแรงใน

ครอบครัว ไม่สะดวกไปโทรศัพท์...

2024-02-05 17:32

รอรับเรื่อง

ทดสอบแจ้งเรื่อง

ความรุนแรงใน

ครอบครัว ไม่สะดวก

ไปโทรศัพท์...

อายุ 18 ปีขึ้นไป

โดย ผู้แจ้ง

2024-02-05 18:01

แจ้งผล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ที่

โดย จนท. พมจ.พะเยา

2024-02-05 18:09

เสร็จสิ้น

ทดสอบ

โดย จนท. พมจ.พะเยา

เปิดเรื่องอีกครั้ง (reopen)

(คุณมี 6/75 ข้อ)

เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบเรื่องแจ้งและดำเนินการปรับสถานะ ตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหา
หรือส่งต่อ เชิญร่วมหน่วยงาน อื่นๆ มาร่วมแก้ไขปัญหา

การบริหารจัดการสถานะของปัญหา (1)

สถานะ	คำอธิบาย
รอรับเรื่อง	เมื่อประชาชนแจ้งปัญหา เบื้องต้นเรื่องแจ้งจะอยู่ในสถานะ รอรับเรื่อง จนกว่าเจ้าหน้าที่จะเข้ามาปรับเป็นสถานะอื่น
กำลังดำเนินการ	เมื่อเจ้าหน้าที่เริ่ม สืบเรื่องดำเนินการ หรือ อยู่ระหว่างกำลังดำเนินการ แก้ไขปัญหาได้ทันทีหรือใช้ระยะเวลาไม่มาก (ขอให้เก็บคำอธิบายและแบบรูปภาพเพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงสถานะล่าสุด ข้อจำกัด ความก้าวหน้า เหตุผลความจำเป็นต่างๆ เพื่อสื่อสารประชาชนให้ชัดเจน โดยข้อความและรูปภาพประกอบจะถูกส่งไปผู้แจ้งทุกครั้งที่มีการปรับสถานะ สร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา)
เสร็จสิ้น	เมื่อหน่วยงาน แก้ไขปัญหา แล้วเสร็จ (ให้พิมพ์คำอธิบายและแบบรูปภาพประกอบ เพื่อสื่อสารและสร้างความพึงพอใจในกาแก้ไขปัญหา)
ไม่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบ ตรวจสอบแล้วเป็นการทดสอบ หรือแจ้งเท็จ (ขอให้พิมพ์คำอธิบายชี้แจงเหตุผลประกอบ)
ส่งต่อ	เรื่องที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงานท่าน จึง "ส่งต่อ" ให้หน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยตรงเป็นผู้ดำเนินการ
เชิญร่วม	เป็นการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ เชิญร่วม กับ แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยหน่วยงานจะเห็นสถานะเดียวกัน ไม่ว่าหน่วยงานใดจะปรับสถานะไหน ทุกหน่วยงานจะเห็นสถานะและความก้าวหน้าเดียวกัน

หมายเหตุ: เรื่องที่มีสถานะเป็น **"เสร็จสิ้น"** หรือ **"ไม่เกี่ยวข้อง"** หรือ **"กำลังดำเนินการ"** ท่านสามารถปรับสถานะกลับไปได้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการจัดการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนติดตามและรับทราบได้ตลอดเวลา



เมื่อแจ้งเรื่องเสร็จแล้ว

จากเรื่อง
ทดสอบแจ้งเรื่อง ความรุนแรงในครอบครัว ไม่
สะดวกให้โทรติดต่อกลับ อายุ 18 ปีขึ้นไป

เจ้าหน้าที่ของ พมจ.พะเยา ฝ่ายแจ้งว่า

"สวัสดีค่ะ"

ตอบกลับ

16/02

จากเรื่อง
ทดสอบแจ้งเรื่อง ความรุนแรงในครอบครัว ไม่
สะดวกให้โทรติดต่อกลับ อายุ 18 ปีขึ้นไป

เจ้าหน้าที่ของ พมจ.พะเยา ฝ่ายแจ้งว่า

"ต้องการความช่วยเหลือด้านไหน
ค่ะ"

ตอบกลับ

16/02

จากเรื่อง
ทดสอบแจ้งเรื่อง ความรุนแรงในครอบครัว ไม่
สะดวกให้โทรติดต่อกลับ อายุ 18 ปีขึ้นไป

เจ้าหน้าที่ของ พมจ.พะเยา ฝ่ายแจ้งว่า

"ขออนุญาตปิดระบบนะคะ"

ตอบกลับ

16/02

เจ้าหน้าที่สามารถ ติดต่อส่งข้อความ เพื่อสอบถาม พูดคุยขอข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้แจ้งได้



ภาพการใช้งานทั้งหมดของระบบ





เจ้าหน้าที่ จัดการปัญหาเมืองผ่าน Traffy Fondue App หรือเว็บ citydata.traffy.in.th หรือ LINE Fondue Manager



เจ้าหน้าที่



ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน
Traffy Fondue



เข้าสู่ระบบ
Traffy Fondue



สร้างหน่วยงานในระบบ
Traffy Fondue



ใช้ QR Code
ประจำหน่วยงาน



ประสานผู้พิมพ์
QR Code

citydata.traffy.in.th



ขั้นตอนการจัดการปัญหาสำหรับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่



แอป Android & iOS iPhone

LINE @FondueManager

- จัดการสถานะ: 3 แพลตฟอร์ม
 - แอป Android & iOS iPhone
 - citydata.traffy.in.th
 - LINE @FondueManager
- แบบรูป ปรับสถานะ: ไม่จำกัด
- แสดงโทปไลน์สถานะการดำเนินงาน
- แจ้งเตือนผู้แจ้งให้อัตโนมัติ
- สถิติข้อร้องเรียนการบริหารจัดการให้อัตโนมัติ



ผู้บริหารหน่วยงาน ใช้ข้อมูลเมืองบริหารจัดการปัญหาเมืองผ่าน Dashboard



ผู้บริหาร



- ติดตามการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่
- มีข้อมูลเมืองเชิงพื้นที่ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ
- บริหารจัดการปัญหาเชิงพื้นที่มีประสิทธิภาพ ทันเวลา
- จัดการปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ ทุกที่ ทุกเวลา
- รายงานสถิติเชิงลึกของประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่