

ปากซอยที่พัง กับเมืองที่ได้ยิน

เมื่อนวัตกรรมไม่ใช่หุ่นยนต์ แต่คือ “คำบ่น” ที่ถูกแปลให้กลายเป็นข้อมูล

“เดินระวังหน่อยข้างหน้ามีหลุม!” เสียงเพื่อนตะโกนดังขึ้นกลางความมืดตอนสามทุ่ม ตรงปากซอยหน้าหอพัก ไฟทางดับมาเกือบสองเดือน พุดปารเป็นหลุมขังน้ำล่งกลิ่นเปรี้ยว เราหยิบมือถือขึ้นมาถ่าย ลงสตอรี่ ใส่แคปชั่นประชดเจ็บ ๆ ได้หัวใจมา 47 ดวง แล้วแต่เช้าวันต่อ หลุมนั้นก็ยังอยู่ที่เดิม

คำบ่นที่ไม่เคยกลายเป็นข้อมูล



หลุมตรงนั้นไม่ใช่ว่าไม่มีใครรู้ คนเดินผ่านวันละหลายร้อยคนรู้ดี แต่ความรู้ของเราไม่เคยเดินทาง ไปถึงคนที่ถือพลั่วและงบประมาณ เสียงบ่นลอยอยู่ในกลุ่มไลน์ครอบครัวและในสตอรี่ที่หายไปใน 24 ชั่วโมง มันคือข้อมูลมหาศาลที่ไม่มีใครเก็บ และเมืองก็ซ่อมสิ่งที่มันมองไม่เห็นไม่ได้ การร้องเรียนแบบเดิม ที่ต้องรอหนังสือเดินทางโตะแล้วโตะเล่า จึงเคยใช้เวลาเฉลี่ยถึง 3 เดือน

นวัตกรรมที่ไม่ต้องเสียบลั๊ก

สิ่งที่พลิกสมการนี้ไม่ใช่หุ่นยนต์ซ่อมถนน ไม่ใช่โดรน และไม่ใช่เซนเซอร์ราคาแพงฝังใต้ผิวจราจร แต่คือ “ทราฟฟีฟองดูว์” (Traffy Fondue) ที่ ดร.วสันต์ ภัทรอริคม และทีมวิจัยเนคเทค สวทช. สร้างขึ้น บนสมมติฐานแสนธรรมดาว่า คนไทยมีไลน์อยู่แล้ว ในมือทุกคนมีกล้องและ GPS อยู่แล้ว จึงไม่ต้องสร้าง อะไรใหม่ แค่อัดเพื่อน ถ่ายรูป กดส่ง แล้วให้ AI คัดแยกปัญหา ยิ่งตรงถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ พื้นที่นั้นทันที

ผลลัพธ์ของ “เทคโนโลยีง่าย ๆ” ขึ้นนี้วัดได้จริง ปัจจุบันถูกใช้ครบทั้ง 77 จังหวัด มีเรื่องแจ้งสะสมกว่า 2 ล้านเรื่อง หน่วยงานในระบบ 34,786 แห่ง เจ้าหน้าที่กว่า 90,000 คน เวลาแก้ปัญหาเฉลี่ยลดจาก 3 เดือน เหลือครึ่งเดือน เฉพาะกรุงเทพฯ แจ้งสะสม 1,229,503 เรื่อง แก้จบแล้ว 1,000,113 เรื่อง คิดเป็น 81%

หัวใจของนวัตกรรมนี้จึงไม่ได้อยู่ในโค้ด แต่อยู่ที่การกลับด้านความคิด จากเดิมที่รัฐต้องออกไปตามหาปัญหาเอง กลายเป็นการเปลี่ยนประชาชนหลายสิบล้านคนให้เป็น “เซนเซอร์” ที่มีชีวิต คิดเป็น และรู้ดีที่สุดว่าหลุมอยู่ตรงไหน นี่คือ SDG เป้าหมายที่ 11 เมืองที่ยั่งยืน ที่มาพร้อมเป้าหมายที่ 9 นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน ในราคาถูกที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

แต่เซบอบทไม่ใช่เวทมนตร์

ระบบนี้ไม่สมบูรณ์แบบ ยังมีเสียงวิจารณ์เรื่อง “แก้ปัญหาพิพม์” คือการกดปิดเคสทั้งที่หลุมยังอยู่ และตัวเลข 81% แปลว่ายังมีอีกเกือบสองแสนเรื่องค้างอยู่ เทคโนโลยีเป็นได้แค่ท่อนส่งเสียง ถ้าไม่มีใครพูด เข้าไปและไม่มีใครคอยติดตาม มันก็เป็นแค่เซบอบทที่เหงาตัวหนึ่ง

สามทางออกที่เริ่มได้คืนนี้

หนึ่ง เปลี่ยนคำบ่นให้เป็นพิกัด แทนที่จะลงสตอรี่ ให้แอตไลน์ @traffifyfondue แล้วส่งรูปพร้อมพิกัด ของปัญหาหอบมหาวิทยาลัย และชุมชนของเรา และถ้าเคสถูกปิดทั้งที่ปัญหายังอยู่ ให้แจ้งซ้ำ

สอง เปลี่ยนสถานะจากผู้ใช้งานเป็นผู้สร้างกราฟฟี่ฟองดูว์เปิดชุดข้อมูล Open Data ให้นำไปต่อยอดฟรี ลองดึงมาทำแดชบอร์ดหรือแผนที่ความร้อนของปัญหาในย่านที่เราอยู่ ส่งเป็นโปรเจกต์วิชาเรียน หรือชวนเพื่อนในคณะจัดแฮกกาธอนสักหนึ่งวัน ข้อมูลที่คนอื่นมองว่าน่าเบื่อ คือวัตถุดิบชั้นดีของนักศึกษาไอที

สาม พาคนที่บ้านมาด้วย ปูย่าตาทายใช้ไลน์คล่องกว่าที่เราคิด ใช้เวลาสิบนาที สอนท่านแอตเพื่อน และลองส่งสักหนึ่งเรื่อง เพราะยังคงคนแจ้งหลากหลาย เสียงของคนที่ไม่เคยถูกได้ยินก็จะมีน้ำหนักเท่ากับคนอื่น

เมืองไม่เคยเปลี่ยนเพราะคนมีอำนาจเพียงคนเดียว แต่เปลี่ยนเพราะคนตัวเล็กๆรวมตัว ยอมยกมือถือขึ้นถ่ายรูป แล้วกดส่งนวัตกรรมที่แท้จริงไม่ได้อยู่ในห้องแล็บที่ไหนไกล แต่อยู่ในความคิดที่ว่าเสียงของเรานั้น มีค่าพอ ที่จะกลายเป็นข้อมูล และข้อมูลนั้นจะปรับเปลี่ยนเมืองได้จริง ทีละเล็ก ทีละน้อย จนเป็นเมืองที่น่าอยู่

โดย นาย ญาณพัฒน์ สฤชติกุล คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

แหล่งข้อมูลอ้างอิง

[1] สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2569). Traffy Fondue จากแพลตฟอร์มรับเรื่อง สู่ระบบบริหารงานภาครัฐที่วัดผลได้ ครบ 77 จังหวัด. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.nstda.or.th> [เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2569].

[2] THE STANDARD. (2569). เปิดสถิติ Traffy Fondue 4 ปี กทม. แก้จบ 81%. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://thestandard.co/bma-traffy-fondue-problems/> [ข้อมูล ณ วันที่ 4 มีนาคม 2569].

[3] ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค). ทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue): แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.nectec.or.th> [เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2569].

[4] Traffy Fondue. ชุดข้อมูลเปิด (Open Data) สำหรับนักเรียน นักศึกษา และนักพัฒนา. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: https://www.traffy.in.th/?page_id=27351 [เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2569].

[5] สหประชาชาติประจำประเทศไทย. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 9 และเป้าหมายที่ 11. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://thailand.un.org/th/sdgs> [เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2569].

[6] ภาพถ่ายประกอบบทความ: ถ่ายโดยผู้เขียน เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2569 บริเวณ พุทธบาทตรงข้ามห้างสรรพสินค้า ซีคอนสรีนครินทร์