



รายงานผล

การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วม
ในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลรางหวาย
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี



รายงานผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วม
ในการดำเนินงานตามภารกิจของเทศบาลตำบลรางหวาย
โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Traffy Fondue)
เทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อโครงการ

โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Traffy Fondue)

วัน/เดือน/ปี ที่ดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.2569 (ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569)

สถานที่ดำเนินการ

สำนักงานเทศบาลตำบลรางหวาย

ประเด็น/เรื่องในการมีส่วนร่วม

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการ โดยมีประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะทำงาน และจัดประชุมเพื่อร่วมคิด ร่วมวางแผน และร่วมดำเนินการโครงการ ประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการ และคณะกรรมการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินโครงการ
2. จัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่างเทศบาลตำบลรางหวาย กับ อบต.ดอนตาเพชร , โรงเรียนอนุบาลพนมทวน (วัดรางหวาย) , รพ.สต.บ้านโคราช , ผู้นำท้องที่ (กำนัน และผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน) บริษัทสยามฟอเรสทรี จำกัด , อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลรางหวาย และชมรมผู้สูงอายุตำบลรางหวาย
3. จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ระบบการจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน Traffy Fondue
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีประสิทธิภาพ ผ่าน LINE Chatbot

สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

เทศบาลตำบลรางหวาย ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการพัฒนาระบบบริหาร ประกอบไปด้วยผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน กำนันผู้ใหญ่บ้าน ตัวแทนกลุ่มต่างๆ ผู้แทนหน่วยงานราชการ/เอกชนในพื้นที่ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 27 คน

ผลจากการมีส่วนร่วม

1. วันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2568
 - 1.1 มีประชาชนแจ้งปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue จำนวน 4 เรื่อง (ไม่เกี่ยวข้อง 2 เรื่อง)
 - 1.2 เทศบาลตำบลรางหวายสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
 - 1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจการแก้ปัญหาระดับ 5 จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 100
2. วันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2568
 - 2.1 มีประชาชนแจ้งปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue จำนวน 1 เรื่อง
 - 2.2 เทศบาลตำบลรางหวายสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
 - 2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจการแก้ปัญหาระดับ 0 จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 0
3. วันที่ 1 – 30 ธันวาคม 2568
 - 3.1 มีประชาชนแจ้งปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue จำนวน 1 เรื่อง
 - 3.2 เทศบาลตำบลรางหวายสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
 - 3.3 ประชาชนมีความพึงพอใจการแก้ปัญหาระดับ 5 จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 100
4. วันที่ 1 – 31 มกราคม 2569
 - 4.1 มีประชาชนแจ้งปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue จำนวน 1 เรื่อง
 - 4.2 เทศบาลตำบลรางหวายสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
 - 4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจการแก้ปัญหาระดับ 5 จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 100
5. วันที่ 1 – 28 กุมภาพันธ์ 2569
 - 5.1 มีประชาชนแจ้งปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue จำนวน 0 เรื่อง
6. วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2569
 - 6.1 มีประชาชนแจ้งปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue จำนวน 1 เรื่อง
 - 6.2 เทศบาลตำบลรางหวายสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
 - 6.3 ประชาชนมีความพึงพอใจการแก้ปัญหาระดับ 0 จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 0

การประชุมคณะกรรมการดำเนินการ
โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Traffy Fondue)



การลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU)

โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Traffy Fondue)
ระหว่างเทศบาลตำบลรางหวาย กับ อบต.ดอนตาเพชร , โรงเรียนอนุบาลพนมทวน (วัดรางหวาย) ,
รพ.สต.บ้านโคกราช , ผู้นำท้องที่ (กำนัน และผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน) บริษัทสยามฟอเรสทรี จำกัด ,
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลรางหวาย และชมรมผู้สูงอายุตำบลรางหวาย
ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลรางหวาย



บันทึกข้อตกลง (MOU)

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU)
โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน
(Trafy Fondue : ทราฟฟี ฟองดูว์)

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้ จัดทำขึ้นเมื่อวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ระหว่าง (๑) เทศบาลตำบลรางหวาย (๒) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนคาเพชร (๓) โรงเรียนอนุบาลพนมทวน (วัดรางหวาย) (๔) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคราช (๕) ผู้นำท้องที่ (กำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน) (๖) บริษัทสยามฟอเรสทรี จำกัด (๗) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลรางหวาย และ (๘) ชมรมผู้สูงอายุบ้านรางหวาย ในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายพัฒนาการบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Trafy Fondue)

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Trafy Fondue) มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ วัตถุประสงค์

๑.๑ หน่วยงานและประชาชนมีช่องทางใหม่สำหรับรับแจ้งปัญหาและเรื่องร้องเรียน คือระบบTrafy Fondue ผ่าน LINE Chatbot หน่วยงานสามารถรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของปัญหาที่ประชาชนแจ้งได้ และสามารถบริหารจัดการปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Trafy Fondue) ที่จะสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความยั่งยืน ยกเว้นกรณีมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ประชาชนได้รับความสะดวกในการแจ้งปัญหาและเรื่องร้องเรียน ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน

ข้อ ๒ ขอบเขตความร่วมมือ

๒.๑ สนับสนุนการเพิ่มศักยภาพของหน่วยงานในการใช้งานระบบ Trafy Fondue เพื่อบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนของประชาชน

๒.๒ สนับสนุนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ Trafy Fondue ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและชุมชน

๒.๓ สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน และการเรียนรู้ร่วมกันจากเครือข่ายในการดำเนินโครงการ

/๒.๔ สนับสนุน...

๒

๒.๔ สนับสนุนการติดตามผลและร่วมกันสรุปบทเรียนการดำเนินโครงการ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงาน

๒.๕ ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและเรียนรู้ร่วมกัน

๒.๖ สนับสนุนการขยายเครือข่ายในการดำเนินงานระหว่างชุมชนและหน่วยงาน

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้ จัดทำขึ้น ณ ฉบับนี้ มีความถูกต้องตรงกัน ทุกฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือไว้เป็นหลักฐาน

 (นายคารม เบี้ยวพา) นายกเทศมนตรีตำบลรางหวาย	 (นายอภิรักษ์ คงนา) นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนคาเพชร
 (นายสมนึก พงษ์สกุล) ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลพนมทวน (วัดรางหวาย)	 (นางสุภาพ สันทะเนียด) ผู้อำนวยการ รพ.สต. บ้านโคราช
 (นายสมยศ พรหมชนะ) กำนันตำบลรางหวาย	 (นายภาคภูมิ กลิ่นประทุม) หัวหน้าแผนกผลิตสินค้า บริษัทสยามฟอเรสทรี จำกัด
 (นางโสภี สุดทอง) ประธาน อสม. ตำบลรางหวาย	 (นางนงนุช ทองนุ่น) ประธานชมรมผู้สูงอายุบ้านรางหวาย
 (นายนิวัฒน์ อนุานนท์นิเวศ) ปลัดเทศบาลตำบลรางหวาย	 (นางฐิติรัตน์ กิติยานันท์) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนคาเพชร

การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue

เทศบาลตำบลรางหวาย “หลักกันพบปัญหา! แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว”

01 เพิ่ม Traffy Fondue ใน LINE ทำได้ 2 วิธี
 วิธีที่ 1 : ค้นหาชื่อ **@traffyfondue**
 หรือ วิธีที่ 2 : สแกน QR CODE นี้

02 พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง
 -ถ่ายรูป
 -ระบุประเภทปัญหา
 -ความช่วยเหลือ กุญแจ
 -เสนอแนะ อื่นๆ
 -แนบตำแหน่งที่เกิดปัญหา

03 ได้รับยืนยันสถานะการแจ้งปัญหา
 -รับแจ้งเตือนเมื่อมีความก้าวหน้า

Scan QR CODE @Traffyfondue

การแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนสำหรับประชาชน
 ในระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Traffy Fondue : ทราฟฟี่ ฟองดู)
 ขอมเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

การแจ้งปัญหาผ่าน LINE มี 2 วิธี ดังนี้

1. แจ้งปัญหาผ่านการสแกน QR code ประจำหน่วยงาน

1. สแกน QR Code สลักกับบริเวณชื่อ “เทศบาลตำบลรางหวาย”
2. พิมพ์รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง “ง่ายนิดเดียว [...] ดีจังนะ”
3. กดปุ่ม “กดเพื่อถ่ายรูป”
4. กดเลือกประเภทปัญหา
5. กดปุ่ม “กดเพื่อระบุตำแหน่ง” แล้วระบุตำแหน่งที่เกิดปัญหา จากนั้นท่านจะได้รับการแจ้งเตือนปัญหา และการแจ้งเตือนเมื่อมีการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่

2. แจ้งปัญหาผ่าน LINE @traffyfondue

1. เพิ่ม Traffy Fondue เป็นเพื่อนใน LINE ค้นหาชื่อ @traffyfondue หรือสแกน QR code หรือคลิกที่ลิ้งค์ <https://line.me/j/traffyfondue>
2. พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง แล้วกดส่ง
3. ถ่ายรูป ระบุประเภทปัญหา และแนบตำแหน่งที่เกิดปัญหา
4. เมื่อหน่วยงานที่ต้องการแจ้งเข้าไปแก้ไขปัญหา

การกำหนดหน่วยงานที่รับเรื่องในเขตพื้นที่ของท่าน

1. พิมพ์คำว่า “ใครรับผิดชอบ” ใน LINE @traffyfondue แล้วกดส่ง
2. กดปุ่ม “กดเพื่อระบุตำแหน่ง”
3. กดแนบตำแหน่งที่ท่านอยู่
4. ระบบจะแสดงชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ของท่าน

การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

สำนักปลัดเทศบาลตำบลรางหวาย ในฐานะเจ้าของโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน (Traffy Fondue) ได้นำปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่ได้รับผ่านระบบ Traffy Fondue แจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาต่อไป





