



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรลอง จังหวัด แพร่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจให้ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรลอง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ สถานีตำรวจ..... บางแห่ง (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๑. สถานีตำรวจภูธรลอง การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสารและขั้นตอนการติดตามงานให้กับ ผู้มาให้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชน ไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. สถานีตำรวจภูธรลอง ขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับ สถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรลอง การรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/ บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
๔. สถานีตำรวจภูธร ป้ายพันระสัจญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ E-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะหรือ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๕. สถานีตำรวจภูธรลอง การประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์ แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๖. สถานีตำรวจภูธรลอง การประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ Online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
๗. สถานีตำรวจภูธรลอง ขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ
๘. ฯลฯ

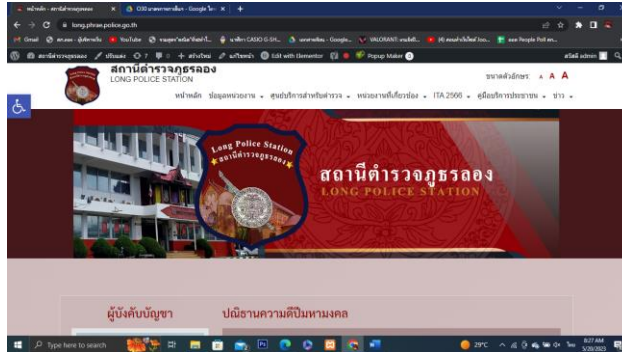
ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
- ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
- ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

- พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ / การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน เว็บไซต์ ของสถานีตำรวจภูธรลอง



- พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

สถานีตำรวจภูธรลอง

ศูนย์บริการด้านข้อมูล
(Public Information Service)

เว็บไซต์ [long.phrae.police.go.th](http://www.long.phrae.police.go.th)
อีเมล long@rtp.go.th

Facebook QR Code

Facebook Fanpage
สภ.ลอง จว.แพร่

๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

สถานีตำรวจภูธรลอง

บริการ E Service สำหรับประชาชน

แจ้งความออนไลน์
เฉพาะคดีอาชญากรรม
ทางเทคโนโลยี

www.thaipoliceonline.com

ส่งข้อความออนไลน์
หรือ สแกน QR Code

ขั้นตอนการรับแจ้งออนไลน์
(ประชาชน)

ขั้นตอนการใช้งาน

- ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone เป็นวันราชการสามารถใช้งานได้
- เข้าเว็บไซต์ หรือ สแกน QR code
- ติดต่อสอบถาม

1. ส่งแจ้งความออนไลน์
2. ติดต่อสอบถาม 1441
3. ติดต่อหมายเลข 081-856-3080

๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ



NO GIFT POLICY

สถานีตำรวจอรุณรอง
"งดให้ งดรับ"

ของขวัญ รวมถึงผลประโยชน์อื่นใด
ในเทศกาลปีใหม่ และเทศกาลต่างๆ
เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างโปร่งใส

พ.ต.อ.สุรชัย จันทรมณี
ผกก. สภ.อรุณรอง

Long Police Station
สถานีตำรวจอรุณรอง

๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



สถานีตำรวจอรุณรอง
บริการ E-Service สำหรับประชาชน ตามนโยบาย ผบ.ตร

ฝากบ้านไว้กับตำรวจ 4.0
ทุกเทศกาลเดินทางอุ่นใจ
ฝากบ้านไว้ ให้ตำรวจดูแล

3 วิธีลงทะเบียนฝากบ้าน	3 ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อตำรวจรับฝากบ้าน	3 วิธีดูแลบ้านในโครงการเพื่อความปลอดภัย
1. ใช้งานแอปพลิเคชัน "ฝากบ้าน 4.0" (CBS)	1. ตรวจสอบความพร้อมเรียบร้อย	1. กำหนดหน้าที่เข้าโครงการ (คือ QR CODE การตรวจ)
2. Walk-in ส่งเอกสารให้ตำรวจ	2. มีหมายให้คำแนะนำ	2. พบความถี่ในการตรวจรายงานค่าใช้จ่ายบ้านทราบ
3. โทรศัพท์แจ้งสถานีตำรวจในพื้นที่	3. สร้างช่องทางการติดต่อสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ	3. ตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้านเมื่อมีการพัก

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ฝากบ้าน 4.0 (CBS)

App Store | Google Play

แจ้งเหตุ ขอความช่วยเหลือ โทร. 191 หรือ 1599 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | "ชีวิตวิถีใหม่ ชัยชีพปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ"

๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุเจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

สถานีตำรวจภูธรลอง

ห้องปฏิบัติการสายตรวจ
ในรูปแบบของ **CCOC**

แอปช่วยชีวิต
Police i lert u
แจ้งเหตุฉุกเฉินศูนย์ตำรวจโดยตรง
ผ่าน **Police I lert u Application**

เทคโนโลยีในการรับแจ้งเหตุ

- แอปพลิเคชัน Police I lert u
- สายด่วน 191 ตลอด 24 ชั่วโมง
- โทร 054581715
- สก.ลอง

ศูนย์รวมกล้อง CCTV
ในพื้นที่ สก.ลอง

๘. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

10 ทริค
ต้องรู้ก่อนเดินทาง

1. รักษาท่าทูลู่ในรถ
ต้องสวมเข็มขัดนิรภัยตลอดเวลา
2. ตรวจสภาพรถ
ก่อนออกเดินทาง
3. ศึกษา และวางแผนเส้นทาง
ให้รัดกุมก่อนออกเดินทาง
4. ดื่มไม่ขับ และรู้ผลการ
ตั้งไม้แอลกอฮอล์
บนรถโดยสาร
5. ใช้เข็มขัดนิรภัย
ไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
ขณะขับขี่
6. ใช้บริการรถโดยสาร
สาธารณะ
อย่าดื่มแอลกอฮอล์
ขณะใช้บริการรถโดยสาร
7. ไม่ดื่มแอลกอฮอล์
ขณะโดยสารรถสาธารณะ
8. งดใช้มือถือขณะ
ขับรถ
9. งดใช้มือถือขณะ
ขับรถ
10. งดใช้มือถือขณะ
ขับรถ

ด้วยความห่วงใย จากตำรวจจราจร
สายด่วน 24 ชั่วโมง

ศูนย์บัญชาการจราจร
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โทร. 1193
ตำรวจจราจร โทร. 191 หรือ 1599
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานี่ตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์/การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๓. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No Gift Policy และแนวทางปฏิบัติ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรมและเทคโนโลยี ที่นำมาใช้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุเฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์ผ่าน Info Graphic	
งานจราจร	๑. ปรับปรุงพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานสืบสวน	๑. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานสอบสวน	๑. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. เผยแพร่พันธสัญญา คู่่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ผ่าน Info Graphic	