



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)
ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA)
ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก
จังหวัด นราธิวาส

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

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

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลกขาด พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลกขาด การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลกขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก ขาดการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
๔. สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก ป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๕. สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก ขาด การประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๖. สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก ขาด การประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
๗. สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก ขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ
๘. ฯลฯ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ / การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ การพัฒนาผ่าน เว็บไซต์ ของสถานีตำรวจภูธรสุโขทัย



สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย
SUNGAI KOLOK PROVINCIAL POLICE STATION

หน้าหลัก | ติดต่อหน่วยงาน | กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ข้อมูลการติดต่อ | ข่าว | แอปพลิเคชัน | หน่วยงาน ITA | E-Service

กรณีเกิดเหตุด่วน เขตสุราษฎร์ โทร.191 เหมือนเดิม

อย่าหลงเชื่อ! การส่งต่อข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์
กรณีโทรเรียกรถพยาบาลที่ตำรวจ
จากหมายเลข 191 เปลี่ยนเป็น 911

ด้วยความปรารถนาดีจาก
สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย

เหตุด่วน เขตสุราษฎร์
โทร. 191
หรือ โทร 0-7361-1544

หากท่านไม่ได้รับความสะดวก
ในการติดต่อราชการ
ต้องการร้องเรียน
เชิญพบ

**SUGGESTION OR ANY COMPLAINT,
PLEASE INFORM**

พ.ต.อ.ปรีชญา ไบเตะ
ผกก.สภ.สุโขทัย

โทร 080-356-9255

**POL.COL.PRATYA BAI-TE
SUPERINTENDENT
SU-NGAI KOLOK POLICE STATION
TEL.080-356-9255**

พ.ต.อ.ปรีชญา ไบเตะ
ผกก.สภ.สุโขทัย-๑๑
080-356-9255



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

สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก



สก.สุโขทัย-ลก



สก.สุโขทัย-ลก

**แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแสอาชญากรรม
ปรึกษาข้อกฎหมาย**





โทร. 073-611544

๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic และ ลงเว็บไซต์ของสถานี

สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก
บริการ E-service สำหรับประชาชน ตามนโยบาย ผบ.ตร



แจ้งความออนไลน์
เฉพาะคดีอาชญากรรม
ทางเทคโนโลยี

www.thaipoliceonline.com

แจ้งความออนไลน์
หรือ สแกน
QR Code

☎ โทร. 1441
☎ โทร. 092 966 2000



ขั้นตอนการรับแจ้งออนไลน์
(ประชาชน)

ขั้นตอนการเข้าใช้งาน

- ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้งานได้











- เว็บไซต์ หรือ สแกน QR Code

www.thaipoliceonline.com หรือ 

- เช็คแจ้งความออนไลน์
- เลือกประเภทคดี แจ้ง
- ใส่หลักฐานคดี (01-066-4010)



๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ



NO GIFT POLICY

เปลี่ยนของขวัญ เป็นคำอวยพร

งดรับ งดให้ของขวัญ และของกำนัลในทุกโอกาส

ร่วมส่งเสริมการสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรม

สภ.สุโขทัย-ลก
โทร 073-611544



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



สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย - ลก
บริการ E-service สำหรับประชาชน ตามนโยบาย ผบ.ตร

ฝากบ้านไว้กับตำรวจ 4.0

เที่ยวปีใหม่ 2566 เดินทางอุ่นใจ
ฝากบ้านไว้ ให้ตำรวจดูแล



3 วิธีลงทะเบียนฝากบ้าน	3 ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อตำรวจรับฝากบ้าน	3 วิธีดูแลบ้านในโครงการเพื่อความปลอดภัย
1  1. แอปพลิเคชัน "ฝากบ้าน 4.0" (OBS)	1  1. ตรวจสอบความเรียบร้อย	1  1. กำหนดบ้านที่เข้าโครงการติดตั้ง QR CODE มาตรวจ
2  2. Walk-in แจ้งที่สถานีตำรวจ	2  2. 168 ชม. นำให้คำแนะนํา	2  2. เพิ่มความถี่ในการตรวจรายงานให้เจ้าของบ้านทราบ
3  3. โทรศัพท์แจ้งสถานีตำรวจในพื้นที่	3  3. สร้างช่องทางติดต่อสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ	3  3. ตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้านเมื่อสิ้นภารกิจ

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ฝากบ้าน 4.0 (OBS)






แจ้งเหตุ ขอความช่วยเหลือ โทร. 191 หรือ 1599 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

"ชีวิตวิถี ใหม่ ขับขี่ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ"

๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไป พร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



สถานีตำรวจภูธรสุโขทัย - ลก
บริการ E-service สำหรับประชาชน ตามนโยบาย ผบ.ตร

ห้องปฏิบัติการสายตรวจ ในรูปแบบCCOC





แอปช่วยชีวิต
Police iLert U
แจ้งเหตุขอความช่วยเหลือโดยตรง
ผ่าน Police iLert U Application

เทคโนโลยีในการสายตรวจ

- แอปพลิเคชัน POLICE I LERT U
- สายด่วน 191 ตลอด 24 ชม.
- โทร 073-611544
- สภ.สุโขทัย-ลกหัวเรื่องย่อ

ศูนย์รวมกล้อง CCTV สภ.สุโขทัย-ลก



๘. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

10 ทริค

ต้องรู้ก่อนเดินทาง



1. **Check weight**
ตรวจสอบน้ำหนักบรรทุก

2. **Check speed**
ตรวจสอบความเร็ว

3. **Check road conditions**
ตรวจสอบสภาพถนน

4. **Check weather**
ตรวจสอบสภาพอากาศ

5. **Check road signs**
ตรวจสอบป้ายจราจร

6. **Check road works**
ตรวจสอบการก่อสร้าง

7. **Check road conditions**
ตรวจสอบสภาพถนน

8. **Check road conditions**
ตรวจสอบสภาพถนน

9. **Check road conditions**
ตรวจสอบสภาพถนน

10. **Check road conditions**
ตรวจสอบสภาพถนน

ด้วยความหวังใจ จากตำรวจจราจร

สายด่วน 24 ชั่วโมง

โทร 1193 | โทร 191 หรือ 1596

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์/ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะ สัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีดำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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 อาชญากรรม/CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความ เชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานจราจร	๑. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้าง ภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานสืบสวน	๑. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานสอบสวน	๑. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. เผยแพร่พันธสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูธรสุโขทัย-ลก