



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรบ้านไผ่ จังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรง ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดำรง ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมสถานีดำรงทั่วประเทศ

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยผู้กำกับการ/ หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีดำรง จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่ หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ ตำรวจภูธรบ้านไผ่พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรง มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการ ทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีดำรง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

๑. สถานีดำรงภูธรบ้านไผ่ บางแห่ง (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. สถานีดำรงภูธรบ้านไผ่ บางแห่ง (ยังขาด) การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อ ราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่ สามารถติดต่อกับสถานีดำรงได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรบ้านไผ่ บางแห่ง (ยังขาด) การรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
๔. สถานีตำรวจภูธรบ้านไผ่ บางแห่ง (ยังขาด) ป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๕. สถานีตำรวจภูธรบ้านไผ่ บางแห่ง (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริต และการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๖. สถานีตำรวจภูธรบ้านไผ่ บางแห่ง (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
๗. สถานีตำรวจภูธรบ้านไผ่ บางแห่ง (ยังขาด) 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 Info Graphic

๑. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๒. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๓. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๔. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
๕. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๖. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไป

พร้อมกันหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๗. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๘. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

Info Graphic วิธีการสร้างภูมิคุ้มกันด้านภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

วิธีสมัครใช้งานไซเบอร์วัคซีน สำหรับประชาชน

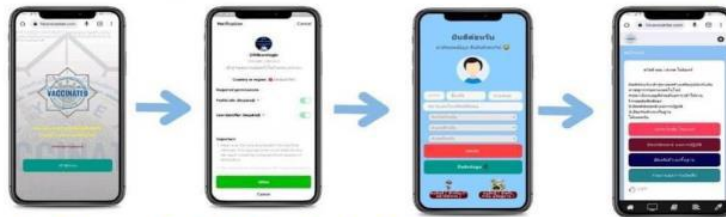
การสมัครใช้งาน 4 ขั้นตอน

1. เข้า App ผ่านลิงค์ <https://24hicarecenter.com/cybervaccinated>

2. กดเข้าสู่ระบบ

3. อนุญาตให้ล็อกอินผ่านระบบ Line

4. ใส่คำนำหน้า ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ตำบล อำเภอ จังหวัด แล้วกด ยืนยันข้อมูล



สมัครใช้งาน แล้ว มีประโยชน์อย่างไรบ้าง?

1. ในทุกวัน ระบบจะมี การวิเคราะห์ภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มาเพื่อเตือนให้ประชาชนรับรู้ว่าต้องระวัง คดีประเภทใดเป็นอันดับต้นๆ ในหัวงเวลานั้น ๆ
2. มีสื่อให้ความรู้ ไลน์ ๆ ที่ผลิตและเผยแพร่โดย ผู้เชี่ยวชาญ ที่รวบรวมไว้ให้ประชาชนได้รู้ทัน กลลวงขมขื่นจลาจลอยู่เสมอ
3. มีระบบประเมินภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ เพื่อให้ประชาชนได้ทดสอบภูมิคุ้มกันตนเอง ว่ามีโอกาสตกเป็นเหยื่อมีจลาจลหรือไม่
4. ประชาชนที่ผ่านการประเมินมีโอกาสได้รับเลือกให้เป็นอาสาไซเบอร์วัคซีนต่อไป

วิเคราะห์เตือนภัย



สื่อความรู้



คำถามทดสอบภูมิ



ฐานข้อมูลแนวร่วม



Info Graphic วิธีการแจ้งความออนไลน์

แจ้งความออนไลน์
เฉพาะคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

www.thaipoliceonline.com

ขั้นตอนการรับแจ้งออนไลน์ (ประชาชน)

ขั้นตอนการใช้งาน

1. ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้งานได้ทั้ง
 - Google Chrome
 - Microsoft Edge
 - Opera Browser
 - Firefox Avast Secure Browser
 - Safari
2. เข้าเว็บไซต์ หรือ สแกน QR Code
 - www.thaipoliceonline.com
3. เพื่อแจ้งความออนไลน์
 - 2. เลือกประเภทคดี 1441
 - 3. เลือกประเภทคดี 081-888-3000

หรือ สแกน QR Code

แจ้งความออนไลน์

หมายเลขสายด่วน 1441

หรือ โทร 081-888-3000

Info Graphic ฝากบ้านไว้กับตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ROYAL THAI POLICE

ฝากบ้านไว้กับตำรวจ ผ่านแอปพลิเคชัน “ฝากบ้าน 4.0”

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน “ฝากบ้าน 4.0” และลงทะเบียน กรอกข้อมูล

เลือกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อ เลือกเมนูฝากบ้าน

กรอกรายละเอียดคำร้อง/บันทึกข้อมูล

ตรวจสอบยืนยันการรับฝากบ้าน จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คำอธิบายวิธีใช้งาน

Google play

Download on the App Store

Info Graphic แฉงเหตุด่วนเหตุร้าย

แอป ช่วยชีวิต POLICE iLert u

แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ตำรวจ โดยตรง ผ่าน Police iLert u Application

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันง่ายๆ เพียงสแกน QR โค้ดด้านล่าง

หรือ พิมพ์คำว่า **Police iLert u** ในระบบ Android หรือ iOS

Download on the App Store

ANDROID APP ON Google play

คู่มือการใช้งานแอป POLICE iLert u

แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย หรือขอความช่วยเหลือ

แจ้งเหตุผ่านแอป iLert u ไม่รบกวนจะแสดงตำแหน่งจุดที่อยู่ของผู้แจ้ง สามารถแนบภาพถ่าย, พิมพ์ข้อความจากมือถือแจ้งเหตุ (Lert) หรือแจ้งไปยังตำรวจในพื้นที่ที่อยู่และกดปุ่ม รายงานเหตุ (List) กรณีต้องการประวัติการแจ้งเหตุ

หมายเหตุ กรณีไม่ปรากฏแผนที่แสดงตำแหน่ง ให้เปิดอนุญาตการมีงาน GPS หรือ Location Service ใหม่อีกครั้ง

Setting → Privacy → Location → Service (ตรวจสอบว่าเปิดไว้หรือไม่)

ด้วยความปรารถนาดี จาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ ดังนี้

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. วิธีการสร้างภูมิคุ้มกันด้านภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. ฝากบ้านไว้กับตำรวจ ๒. แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย	
งานจราจร	๑. ตรวจสอบและจ่ายค่าปรับใบสั่งจราจรออนไลน์	
งานสืบสวน	๑. ตรวจสอบประวัติอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑. วิธีการแจ้งความออนไลน์	