



ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2566

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจภูธรคอหงส์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรคอหงส์ จังหวัดสงขลา

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถาบันตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถาบันตำรวจให้ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถาบันตำรวจทั่วประเทศ

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

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถาบันตำรวจ 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 สถาบันตำรวจภูธรคอหงส์ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถาบันตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 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. ๒๕๖๖ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถาบันตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ (ใส่ปัญหาอุปสรรคตามสภาพปัญหา อุปสรรค ของแต่ละสถานี สามารถคัดเลือกประเด็น ปัญหา หรือ อุปสรรคมาดำเนินการได้ สถานียังขาดอะไรก็ทำสิ่งนั้น หรือด้านใดยังมีข้อจำกัดไม่เพียงพอ ก็พัฒนาสิ่งนั้น)

๑. ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. ขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓. ขาดการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
๔. ไม่มีป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๕. ขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ให้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๖. ไม่มีการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
๗. ไม่มี Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ
๘. ไม่มีการเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกทางอาญาให้มีความสะดวกโปร่งใสและตรวจสอบได้

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic





๒. ประชาสัมพันธ์เบอร์โทรศัพท์ต่อผู้บริหารสถานีตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่าน Info Graphic

**“หากไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ
หรือต้องการร้องเรียน เชิญพบ
พ.ต.อ.บัณฑูร เทพสุวรรณ
ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครคอหงส์
โทร.082-992-3519
“Suggestion or any complaint , please inform
Pol.Col. Buntoon Thepsuwan Superintendent
of Khohong Police Station.
Tel 082-992-3519**




๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง
KHO HONG POLICE STATION

ร.ต.อ. อธิษฐ์ เกตุธรรม สภ.คลองหลวง
ร.ต.อ.วิเศษ ป่าระทอ สภ.คลองหลวง
ร.ต.อ.วิวัฒน์ สอนิยะพงษ์ สภ.คลองหลวง
ร.ต.อ.บุญ วัฒนารักษ์ สภ.คลองหลวง

ระบบรับแจ้งเอกสารหายออนไลน์

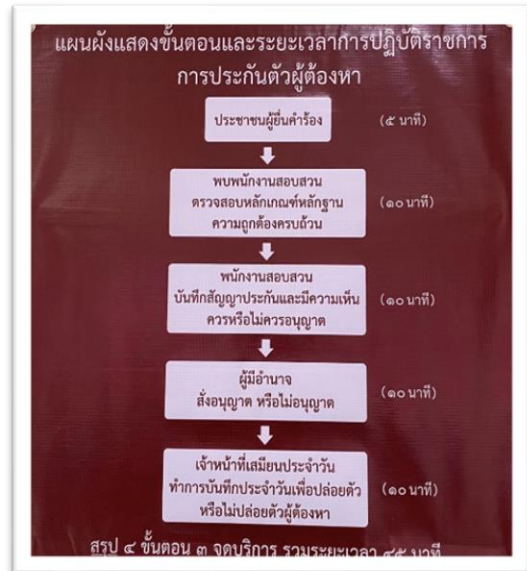
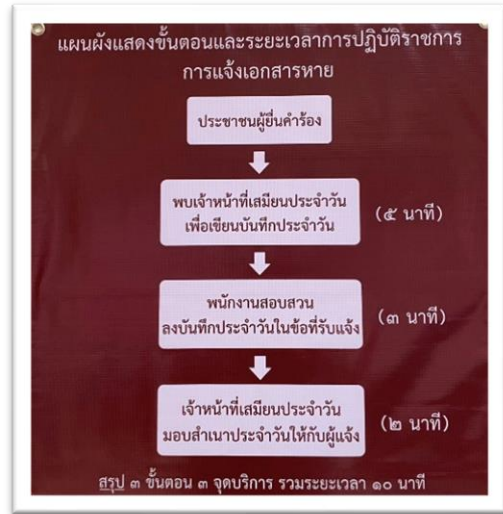
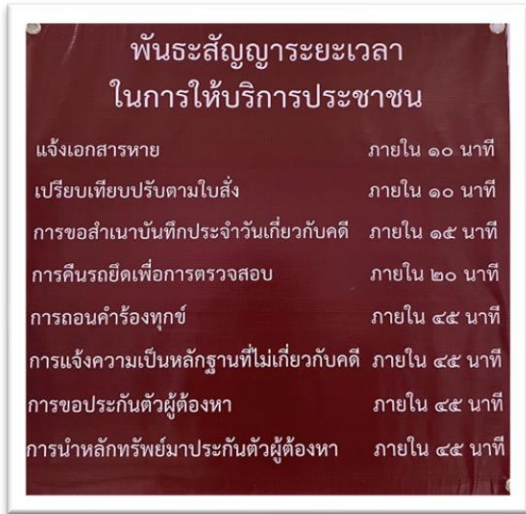
Lost Document Online Report

ขั้นตอนการใช้บริการ

1. สแกน QR Code เพื่อเข้าถึง Line Official "สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง"
2. พิมพ์ ชื่อ-นามสกุล
3. เลือกเมนูที่ดำเนินการใช้บริการ
4. กรอกข้อมูลและยืนยันตัวตน
5. รอการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่
6. ท่านจะได้รับเอกสารบันทึกประจำวันรับแจ้งเอกสารหายในรูปแบบไฟล์ภาพ หรือ .pdf
7. สามารถนำไปพิมพ์ และส่งมายังชื่อ เพื่อใช้งานตามความประสงค์ได้ ตามกฎหมาย

*สร้างความเชื่อมั่นภักศรัทธาที่ประชาชนยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ
ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

๔. เผยแพร่พันธสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์
เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

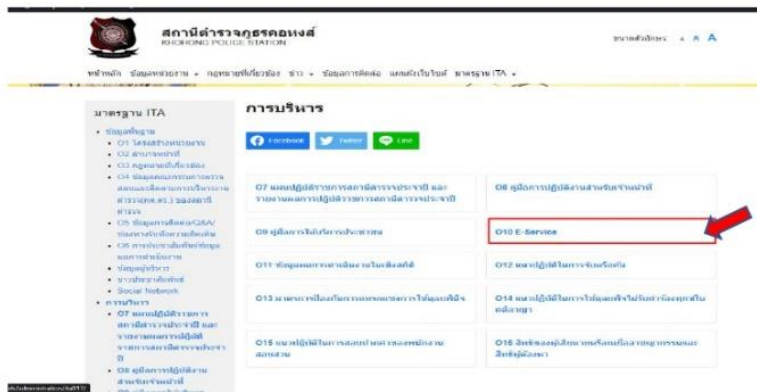




ขั้นตอนการให้บริการ e-service



ขั้นตอนที่ ๑ เข้าไปใน website : <https://khohong.songkhla.police.go.th/> เลือกเมนู มาตรฐาน ITA แล้วคลิกไปที่ หัวข้อ การบริการ



ขั้นตอนที่ ๒ ไปที่หัวข้อ O10 : E-Service



ขั้นตอนที่ ๓ เลือกเมนูที่ท่านต้องการจะใช้บริการ แล้วกรอกข้อมูลที่จะค้นหาและติดต่อ

๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

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

๗. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการ
ระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์
เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ติดตั้งกล้องปลอดภัย คลายกังวล

1. เข้าแจ้งข้อมูลกล้อง
การต่อระบบกล้องวงจรปิดเข้ากับระบบ
อินเตอร์เน็ต **ควร** กำหนดตัวบุคคล
ที่จำเป็นต้องแจ้งข้อมูลเท่านั้น

2. หมั่นเปลี่ยนรหัสผ่าน !!
เปลี่ยนชื่อผู้ใช้/รหัสผ่านควรเปลี่ยนรหัสผ่าน
ทุก 3 เดือน หรือเมื่อ **เปลี่ยนอุปกรณ์**
ที่มีสิทธิ์เข้าถึงระบบ
* * *

3. บันทึกข้อมูลการใช้งาน นานแค่ไหน?
เมื่อจะซื้อกล้องวงจรปิดใหม่ เราควรมีเครื่องบันทึกข้อมูลการใช้งาน
วัน เวลา หมายเลข ID Address อย่างละเอียด/ละเอียด ไม่น้อยกว่า 9 วัน
โดยกำหนดเซิร์ฟเวอร์ ตรวจสอบ ตรวจสอบข้อมูลการใช้งาน **ไม่อนุญาต** ให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องใช้งาน

สก.คท.หงส์ จะรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสเป็นความลับ (074-211411)

๘. ปรับปรุงและพัฒนาการบริการจราจร และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์
การพัฒนาผ่าน Info Graphic

จ่ายค่าปรับจราจร
สะดวก ง่าย ไม่ต้องกังวล

FamilyMart, Tops, B2S, OfficeMate, PTM, CenPay

*ค่าธรรมเนียม 20 บาทต่อ 1 รายการ

ช่องทางชำระค่าปรับ
เพื่อความสะดวกในการเสียค่าปรับ มีวิธีใหม่บ้างไม่กวนเลย

1. ชำระที่ธนาคารกรุงไทย
ชำระผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารได้ ดังนี้
- จ่ายออนไลน์ ด้วยแอปพลิเคชัน "Krungthai NEXT"
- ตู้ ATM และตู้ ATM ทุกลูก
- แคนเตอร์ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา

2. ที่ทำการไปรษณีย์
ชำระผ่านภาคต่อสิริการ
หรือทางไปรษณีย์ ได้ ณ ที่
ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ

3. CenPay สะดวก ง่าย ชำระได้ 24 ชม.

4. ตู้บุญเติม
ชำระที่ตู้บุญเติม
มาชำระที่ตู้บุญเติม
เสียดมน "จ่ายผิดละค่าสินค้า"
>> เลือก "ชำระค่าปรับ"

5. จุดที่มีเครื่องหมาย PTM
คือ เครื่องหมายที่แสดงถึงหน่วยบริการ
รับชำระค่าปรับตามใบสั่ง "โครงการ PTM"
Police Ticket Management ระบบบริหารจัดการใบสั่ง
ชำระค่าปรับจราจร

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. ผลิตสื่อ Info Graphic เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนภายในจุด One stop Service ๒. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy ผ่านจุด One stop Service และหน้าเว็บไซต์	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. การให้ข้อมูลผู้ที่เข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลหรือให้คำแนะนำในการป้องกันอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ	
งานจราจร	๑. การอำนวยความสะดวกการจราจรและการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลดอุบัติเหตุจราจร	
งานสืบสวน	๑. ปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งกล้อง CCTV เพิ่มเติมในจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม ๒. แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและภาคเอกชนในการติดตั้งกล้องเพิ่มเติม	
งานสอบสวน	๑. ยุติข้อพิพาทในอุบัติเหตุจากการจราจร ลดขั้นตอนที่ประชาชนต้องรอในขณะเกิดข้อพิพาท ๒. ระบบแจ้งความออนไลน์	