



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ
สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖



หัวข้อแผนพัฒนา

การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (SERVICE QUALITY)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (COMMUNICATION EFFICENCY)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (PROCEDURE MPROVEMENT)

ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ

หน่วยงานภาครัฐ (INTEGRITY AND TRANSPARENCY

ASSESSMENT: ITA)

ของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป/การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรง ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของ หน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดำรง ความสำคัญต่อข้อมูลต่างๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมสถานีดำรงทั่วประเทศ

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิดผู้กำกับการโดย/ หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชาซึ่งมีภารกิจสำคัญในรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์าร พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา ป้องกันและปราบปราม การกระทำความผิดอาญารักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติช่วยเหลือการพัฒนา ประเทศและปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีดำรง จึงมีความสำคัญซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการ ประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่) ๑คุณภาพการดำเนินงานService(Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่ หน่วยงานในการเข้าร่วม การประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้สถานีดำรงนครบาลหนองจอกพิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การบริการประชาชน ของสถานีดำรงมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

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

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

๑. ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกันให้ ผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. ไม่มีการให้บริการด้านข้อมูลPublic(Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และ ช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เรส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้ด้วยตนเอง โดยสะดวก
๓. ขาดการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน(One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอนมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้นแล
๔. ไม่มีป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการe-serviceหรือยังขาด การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้ง เรื่องเรียนการทุจริต
๕. ขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ให้ รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๖. ไม่มีการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้นส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้น ของสถานีตำรวจ
๗. เพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกทางอาญาให้มีความสะดวกโปร่งใสและตรวจสอบได้
๘. ขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้นส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร การให้บริการของสถานีตำรวจ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทางดังนี้

- พัฒนา One Stop Service โดยการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อกันให้กับผู้มาใช้บริการในรูปแบบ Info Graphic

ตัวอย่าง Infographic ขั้นตอนการบริการ



๒. ประชาสัมพันธ์เบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้บริหารของสถานีตำรวจเพื่อถ่ายทอดการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Info Graphic

ตัวอย่าง Infographic การร้องเรียนการทุจริต



Infographic for Nongchok Police Station. It features the logos of the Thai Police, ITA, and the station itself. The text reads: "สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก NONGCHOK POLICE STATION". Below this is a photo of the Superintendent, Chaiyaporn Pinitrajan, and the text: "ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการหรือต้องการร้องเรียน" (If you are not satisfied with the service or have a complaint), "เชิญพบ พันตำรวจเอก ยิ่งยศ สุวรรณโณ" (Please contact Sergeant Major Yingyot Suwannano), "ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก" (Station Commander of Nongchok Police Station), "Suggestion or complaint, please inform Superintendent of Nongchok Police Station" and "Tel. 096-426-5655".



Infographic for reporting corruption. It features the logos of the Thai Police, ITA, and the station itself. The text reads: "ร้องเรียนการทุจริต" (Report Corruption), "ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต" (Report Corrupt Officials), "สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก NONGCHOK POLICE STATION". Below this is a QR code and the text: "แสกน QR Code" (Scan QR Code). The steps are: 1. Scan QR Code, 2. กรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (Fill out the complaint form), 3. เสร็จแล้ว กดปุ่มส่ง (Finished, click send).

๓. เผยแพร่ พันธสัญญา และ e-service และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์

เมนูสำหรับอำนวยความสะดวกประชาชน ขณะ Live Chat (Line OA) กับ



๔. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบนและ No Gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ด้าน No Gift Policy



NO gift policy

ปฏิบัติหน้าที่และบริหารสถานีตำรวจ
อย่างซื่อสัตย์สุจริต

โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ไม่ให้-ไม่รับ สิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่

และต่อต้านการรับสินบนในทุกรูปแบบ ทุกกรณี

ขอรับความปรารถนาดี เป็นคำอวยพร และขอบคุณ

สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก
Nongchok Police Station

พันตำรวจเอกยัยยศ สุวรรณโณ
ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ No Gift Policy



สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก
Nongchok Police Station

หน้าหลัก | โครงสร้างหน่วยงาน | ข้อมูลหน่วยงาน | กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ข่าวประชาสัมพันธ์ ITA | แผนผังเว็บไซต์

O23 ประกาศนโยบายต่อต้านการรับสินบน(Anti-Bribery) และนโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิด(No Gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่



NO gift policy

ปฏิบัติหน้าที่และบริหารสถานีตำรวจ
อย่างซื่อสัตย์สุจริต

โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ไม่ให้-ไม่รับ สิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่

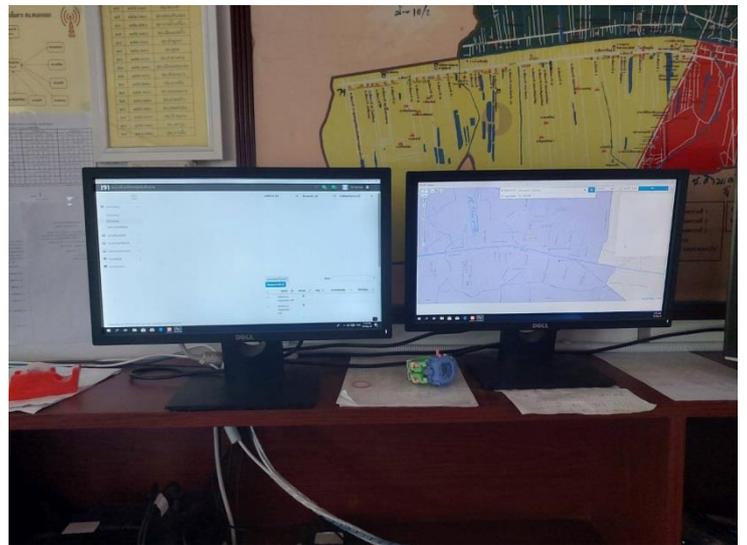
และต่อต้านการรับสินบนในทุกรูปแบบ ทุกกรณี

ขอรับความปรารถนาดี เป็นคำอวยพร และขอบคุณ

สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก
Nongchok Police Station

พันตำรวจเอกยัยยศ สุวรรณโณ
ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

๕. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่และปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงาน วิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับ หน้าจอเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพใน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการระงับเหตุ ฝ้าระวังและ ประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทั้ง video และ Info Graphic



ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Video



เผยแพร่และประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างเชื่อมั่น

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน

- ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

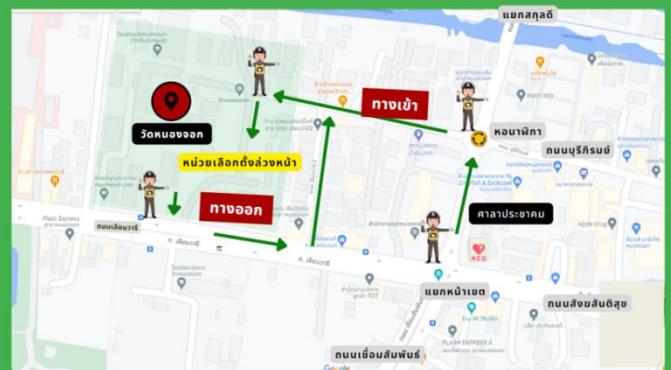
การอำนวยความสะดวกการจราจร

 เส้นทางไปหน่วยเลือกตั้งล่วงหน้าบริเวณวัดหนองจอก

ด้วยความปรารถนาดีจาก สน.หนองจอก บก.น.3
งานจราจร
พ.ต.ท.ปรีชาต ผลไม้ สว.จร.
สอบถามเส้นทาง
02-543-1155-7



ผังการจราจรการเลือกตั้งล่วงหน้าบริเวณวัดหนองจอก วันอาทิตย์ ที่ 7 พ.ค.2566



๗. ระบบตรวจสอบและชำระค่าปรับออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ตัวอย่าง Info Graphic การชำระค่าปรับออนไลน์



e-Ticket
ใบสั่งจราจรออนไลน์สำหรับประชาชน

บริการจับใบ บกความปลอดภัย
เพื่อคนไทยยุคดิจิทัล

เลขประจำตัวประชาชน: []
รถสี: []

I'm not a robot

ลงทะเบียนใช้งาน
ใบรถสีผ่าน

**วิธีเช็ค
ใบสั่งออนไลน์
จ่ายค่าปรับได้ทันที**

๘. เผยแพร่ขั้นตอนการรับแจ้งความทำให้ประชาชนสามารถแจ้งความต่างท้องที่เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนและบริหารจัดการคดีเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและจัดให้มี **ตัวอย่าง Info Graphic ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์**



แจ้งความออนไลน์

เฉพาะคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

www.thaipoliceonline.com

แจ้งความออนไลน์
เฉพาะคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

หรือ สแกน
QR Code

ปรึกษาหรือขอคำแนะนำ (ตลอด 24 ชั่วโมง)

 โทร. 1441

 โทร. 081 866 3000



สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
THAI ROYAL POLICE

royalthaipolice.go.th





ขั้นตอนการรับแจ้งออนไลน์

(ประชาชน)

ขั้นตอนการใช้งาน

1. ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้ได้ถึง








2. เข้าเว็บไซต์ หรือ สแกน QR Code

www.thaipoliceonline.com


หรือ



1. เพื่อแจ้งความออนไลน์
2. เพื่อโทรหมายเลข 1441
3. เพื่อโทรหมายเลข 081-866-3000



ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์/ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชนมีพันธะสัญญาเป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูลการการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถานีดำรวจฯ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๓.๔ ประชาชนนอกพื้นที่สามารถสอบถามข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อลดปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและสอบถามข้อมูลด้านอื่นๆ

๓.๕ การตรวจสอบการทุจริตสามารถทำย้อนหลังได้เนื่องจากมีกล้อง CCTV อยู่ในทุกๆที่ทำให้ผู้รับ สินบน และผู้ให้สินบนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ยากต่อการทุจริต และสามารถตรวจสอบอาชญากรรมการทุจริต ย้อนหลังได้

๓.๖ มีระบบ E-service ในการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน

๓.๗ ตัวแทนประชาชนสามารถร่วมตรวจสอบกล้อง CCTV ร่วมกับข้าราชการตำรวจทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการของศูนย์ CCOC สน.หนองจอก

๓.๘ เชื่อมโยงข้อมูลกล้อง CCTV ทั้งของรัฐและเอกชนมาร่วมไว้ที่ศูนย์ CCOC เพื่อลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินการตรวจสอบให้แก่ประชาชนที่มาขอใช้บริการศูนย์ CCOC

๓.๙ การอำนวยความสะดวกในชั้นสอบสวนสามารถยุติข้อพิพาทในอุบัติเหตุจากการจราจรลดขั้นตอนที่ประชาชนต้องรอในขณะที่เกิดข้อพิพาทในแต่ละครั้ง



แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

| หน่วยงาน | กิจกรรม | ระยะเวลา |
|-----------------------|---|--------------------------------------|
| งานอำนวยความสะดวก | ๑. ผลิตสื่อ Info Graphic เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนภายในจุด One stop Service ๒. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบนและ No gift Policy ผ่านจุด One stop Service และหน้าเว็บไซต์ | ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ |
| งานป้องกันและปราบปราม | ๑. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยผ่านศูนย์ CCOC ๒. การให้ข้อมูลผู้ที่เข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลหรือโดนแก๊ง call center หลอก | |
| งานจราจร | ๑. การอำนวยความสะดวกการจราจรผ่านกล้อง CCTV อำนวยความสะดวกผู้ปฏิบัติงาน ๒. จัดเส้นทางอำนวยความสะดวกและระบายความหนาแน่นการจราจรผ่าน ศูนย์ CCOC | |
| งานสืบสวน | ๑. ปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งกล้อง CCTV เพิ่มเติมในจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม ๒. แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการเชื่อมต่อกล้อง CCTV เอกชนมาไว้ที่ศูนย์ CCOC | |
| งานสอบสวน | ๑. ยุติข้อพิพาทในอุบัติเหตุจากการจราจร ลดขั้นตอนที่ประชาชนต้องรอในขณะที่เกิดข้อพิพาท ๒. ระบบแจ้งความออนไลน์ | |