

# แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

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

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
ของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช  
จังหวัดนครศรีธรรมราช

## 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 ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ 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 สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช 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. ๒๕๖๖ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

### ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช ขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ

สามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานี ตำรวจได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราชขาดป้ายพันระสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราชขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

๕. สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราชขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

๖. สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราชขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

๗. ฯลฯ

### 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. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



**สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช**  
MUANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION

**One Stop Service**  
จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

การแจ้งความร้องทุกข์	ขออนุญาตต่างๆ
การรับแจ้งความเอกสารหาย	ติดต่อชำระค่าปรับ
พบพนักงานสอบสวน	แจ้งความเป็นหลักฐาน

๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



**สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช**  
MUANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION

**ศูนย์บริการด้านข้อมูล**  
(Public Information Service)

เว็บไซต์ : <https://muang.nakhonsithammarat.police.go.th>

Facebook Fanpage : สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช

๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

**สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช**  
MUANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION

**แจ้งความออนไลน์**  
เฉพาะคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

[www.thaipoliceonline.com](http://www.thaipoliceonline.com)

หรือ สแกน QR Code

หรือ โทร. 1441  
หรือ โทร. 081 866 3000

**ขั้นตอนการรับแจ้งออนไลน์ (ประชาชน)**

ขั้นตอนการใช้งาน

1. ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้งานได้

Google Chrome, Microsoft Edge, Opera Browser, Firefox, Avast Secure, Safari Browser

2. เข้าเว็บไซต์ หรือ สแกน QR Code

[www.thaipoliceonline.com](http://www.thaipoliceonline.com) หรือ

1. แจ้งแจ้งความออนไลน์
2. แจ้งโทรสาย 1441
3. แจ้งโทรสาย 081-866-3000

**ตำรวจภูธรจังหวัดนครศรีธรรมราช**

**รับแจ้งเอกสารหายออนไลน์**  
ไม่ต้องมาสถานีตำรวจ

พล.ต.ต.สมชาย ชื่อต่อตระกูล  
ผบก.ภ.จว.นครศรีธรรมราช

**Scan QR-code**  
ก็วย Line

ยืนยันตัวตนและแจ้งได้เลย!!!

ด้วยความปรารถนาดีจาก  
ตำรวจภูธรจังหวัดนครศรีธรรมราช

"สร้างความเชื่อมั่นศรัทธาแก่ประชาชน  
ยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ  
ใช้เทคโนโลยีเสริมการปฏิบัติงาน"

๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช  
MUANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION

**NO! GIFT POLICY**  
งดรับ งดให้ของขวัญ  
เมื่อร่วมจับกุมหรือการจับกุมและคดีในชั้นศาลชุด

พ.ต.อ.โชคดี ศรีเมือง  
ผกก.เมืองนครศรีธรรมราช

๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช  
MUANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION

**ฝากบ้านไว้กับตำรวจ 4.0**  
เที่ยวปีใหม่ 2566 เดินทางอุ่นใจ  
ฝากบ้านไว้ ให้ตำรวจดูแล

3 วิธีลงทะเบียนฝากบ้าน	3 ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อตำรวจรับฝากบ้าน	3 วิธีดูแลบ้านในโครงการเพื่อความปลอดภัย
<p>1  <b>แจ้งผ่านแอปฯ "ฝากบ้าน 4.0" (OBS)</b></p>	<p>1  <b>ตรวจสอบความเรียบร้อย</b></p>	<p>1  <b>กำหนดบ้านที่เข้าโครงการติดตั้ง QR CODE การตรวจ</b></p>
<p>2  <b>Walk-in แจ้งที่สถานีตำรวจ</b></p>	<p>2  <b>ให้คำแนะนำ</b></p>	<p>2  <b>เพิ่มความถี่ในการตรวจรายงานให้เจ้าของบ้านทราบ</b></p>
<p>3  <b>โทรศัพท์แจ้งสถานีตำรวจในพื้นที่</b></p>	<p>3  <b>สร้างช่องทางการติดต่อสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ</b></p>	<p>3  <b>ตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้านเมื่อสิ้นภารกิจ</b></p>

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ฝากบ้าน 4.0 (OBS)

Download on the App Store | GET IT ON Google Play

แจ้งเหตุ ขอความช่วยเหลือ โทร. 191 หรือ 1599 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

“ชีวิตวิถี ใหม่ ขับขี่ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ”

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

**สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช**  
MUANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION

**ห้องปฏิบัติการสายตรวจ  
ในรูปแบบ CCOC**

**แอปช่วยชีวิต  
Police iCall**  
เพิ่มประสิทธิภาพการระงับเหตุ  
via Police iCall Application

**เทคโนโลยีการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตลอด 24 ชั่วโมง  
หรือ โทร 075 341030 สก.เมืองนครศรีธรรมราช**

**ศูนย์รวมกล้อง CCTV  
ในพื้นที่ สก.เมืองนครศรีธรรมราช**

๘. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

**สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช**  
MUANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION

**แผนที่ เขตพื้นที่รับผิดชอบ**

**พัฒนาแผนผังกล้อง  
(CCTV Map)**

**กล้องทั้งหมด 775 ตัว**  
- เอกชน 195 ตัว  
- ราชการ 580 ตัว

๙. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

**10 ทริค ต้องรู้ก่อนเดินทาง**

1. ร่างกายผู้ขับขี่ ต้องมีความพร้อม พักผ่อนเพียงพอ
2. ตรวจสอบสภาพรถ ก่อนออกเดินทาง
3. ศึกษา และวางแผนเส้นทาง ให้ถึงที่หมายโดยปลอดภัย
4. ดื่มไม่ขับ และผู้โดยสาร ต้องไม่ดื่มแอลกอฮอล์ บนรถโดยเด็ดขาด
5. กิ่งขาน้อยแต่ปลอดภัย ไม่ชนรถเร็วเกินกฎหมายกำหนด
6. ใช้อุปกรณ์เบรคภัย (เข็มขัดนิรภัย หมวกกันน็อก) ขณะขับขี่ และโดยสาร
7. ปฏิบัติตามกฎจราจร และคำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
8. ไม่เปิดเพลงเสียงดัง หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญ ในทาง
9. หากง่วงนอนหรือเพลีย ให้แวะพัก
10. ยินใจให้เพื่อนร่วมทาง บนท้องถนน

**ด้วยความห่วงใย จากตำรวจจราจร**

สายด่วน 24 ชั่วโมง

ศูนย์บริหารงานจราจร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
โทร. 1193 ตำรวจทางหลวง | โทร. 191 หรือ 1599 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ "ชีวิตวิถีใหม่ ขับขี่ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ"

### ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

## แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช

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 ถึง ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานจราจร	๑. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานสืบสวน	๑. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานสอบสวน	๑. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	