



## แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ การยกระดับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### เหตุผลความจำเป็น

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

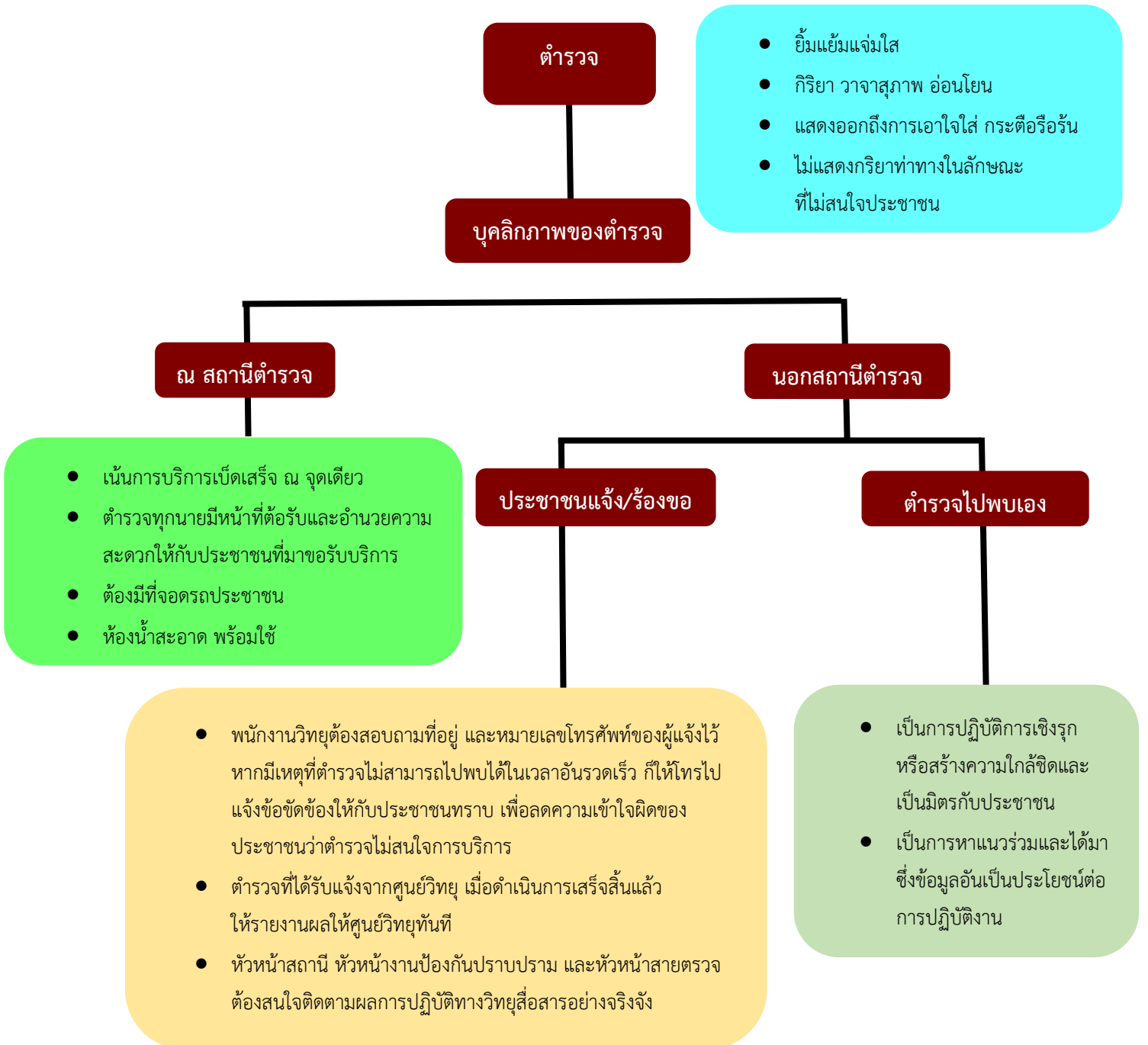
สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 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 สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ตามแนวทางการยกระดับการบริการให้กับประชาชนที่مرتติดต่อขอรับบริการของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจ และเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีงามของตำรวจ ในการยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ได้รับพึงพอใจ

สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ หัวข้อ : ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

**แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบาง**



## หัวข้อ ๑: การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงานประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีการชี้แจงขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน มีการปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีความเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ครบถ้วน ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล และมีการอำนวยความสะดวกในการติดตามงานหรือเรื่องที่เคยขอรับบริการ

นอกจากนี้ ยังประเมินเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านการถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ติดต่อ ร้องขอเงินของขวัญ ของรางวัล วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน หรือประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถคำนวณเป็นเงินได้ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือแลกเปลี่ยนกับการไม่ถูกดำเนินคดี รวมถึงประสบการณ์ด้านการถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจที่ติดต่อกันแกล้งโดยสร้างพยานหลักฐานเท็จประวิงเวลาในการทำคดี ทำร้ายร่างกาย หรือข่มขู่ให้หวาดกลัว และเอื้อประโยชน์ให้แก่นักการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลจนทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการดำเนินคดี และการมีพฤติการณ์เป็นคนกลางเสียเอง หรือใช้ผู้อื่นเรียกรับเงินหรือผลประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหรือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้กระทำความผิดเพื่อช่วยเหลือทางคดี เช่น การทำสำนวนการสอบสวนให้อ่อนการไม่สั่งฟ้องคดี เป็นต้น

## หัวข้อ ๒: ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลหรือประชาชนในการขอรับบริการที่ถึงง่ายและเข้าใจง่าย การเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร หลักฐานที่ต้องจัดเตรียมในการขอรับบริการต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน มีการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรที่ทันสมัยและโปร่งใส มีการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์รวมถึงการมีช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ดิชมหรือวามคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ หรือช่องทางอื่น ๆ

## หัวข้อ ๓: การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการให้บริการประชาชนที่ลดอุปสรรค ลดความยุ่งยากในการขอรับบริการจากเดิม การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจของสถานีตำรวจ เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับแจ้งความออนไลน์ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดสายตรวจหรือตั้งจุดสกัด การใช้เทคโนโลยีกล้อง CCTV การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน หรือการให้บริการให้ดีขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

## ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- ๑) คุณภาพของสถานที่
- ๒) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ
- ๓) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
- ๔) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
- ๕) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

## ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

### ๑.ด้านสถานที่

๑.รูปแบบอาคารที่ทำการของสถานีตำรวจ ที่สำนักงานตำรวจออกแบบไว้ ไม่สอดคล้องกับแนวทาง/นโยบายการยกระดับการให้บริการบนสถานีตำรวจ พื้นที่ไม่สามารถรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) เนื่องจากพื้นที่คับแคบ

๒.ห้องสุขาสำหรับไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ไม่มีได้จัดทำห้องสุขาสำหรับคนพิการไว้เป็นการเฉพาะ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องมาปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด บางแห่ง ไม่สามารถทำในบริเวณ ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) เนื่องจากข้อจำกัดพื้นที่

๓.สถานที่สำหรับจอดรถของประชาชนที่มาติดต่อราชการราชการไม่เพียงพอ

### ๒.ด้านบุคลากร/คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติบางนาย ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติบางนายซึ่งมีอายุมาก ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้

๓. กำลังพลไม่เพียงพอ ไม่สามารถที่จะคัดเลือบบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถ และใจรักในการให้บริการ มาปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

### ๓. ด้านคุณภาพการดำเนินงาน

จากตารางค่าคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์บางพลี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงานจะเห็นได้ว่าเห็นได้ว่าในหัวข้อ E๑ – E๓ มีคะแนนเฉลี่ย ๙๕.๓๐ เปอร์เซนต์ จากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้แสดงความคิดเห็นซึ่งคณะทำงานของสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์บางพลี ได้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความโปร่งใส อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งภายหลังได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางการยกระดับการให้บริการมาประชุม วิเคราะห์ปัญหา พบว่าหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนไม่ดี สามารถแยกได้ตามหัวข้อ ได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติบางนาย ไม่อธิบายขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบได้อย่างถูกต้อง

๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้มาขอรับบริการได้ เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการบางรายตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินกว่าขอบเขต และระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติจะสามารถให้บริการได้

ตารางค่าคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สน.บางโพรงพง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน  
มีคะแนนเฉลี่ย ๘๗.๓๑ เปอร์เซนต์โดย จากคำถาม ข้อที่ E๑ – E๕ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน						87.31 คะแนน
E1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด						84.23
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.โปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	0.00%	0.00%	47.10%	52.90%	84.46	
2.โปร่งใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0.22%	0.89%	45.98%	52.90%	84.00	
E2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่อคนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด						84.38
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่อคนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	0.00%	0.89%	45.54%	53.57%	84.38	
E3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่าน อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด						84.52
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่าน อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	0.00%	0.89%	45.54%	53.57%	84.38	
E4. ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ ร้องขอให้จ่ายสิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่						84.52
หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน			
1.เงิน	0.45%	99.55%	99.55			
2.ทรัพย์สิน	0.45%	99.55%	99.55			
3.ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	0.45%	99.55%	99.55			
E5. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด						83.85
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	0.45%	1.34%	44.87%	53.35%	83.85	

#### ๔.ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ตารางค่าคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สน.บางโพงพาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

มีคะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๕ เปอร์เซนต์ จากคำถาม ข้อที่ E๖ – E๑๐ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร						85.23
						คะแนน
E6. การเผยแพร่ข้อมูลของสถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด						81.62
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	0.00%	4.24%	46.88%	48.88%	81.69	
2.มีช่องทางหลากหลาย	0.22%	3.79%	47.54%	48.44%	81.54	
E7. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด						81.47
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	0.22%	3.79%	47.77%	48.21%	81.47	
E8. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่						91.29
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	91.29%	8.71%	%	%	91.29	
E9. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด						83.62
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	0.00%	2.46%	44.64%	52.90%	83.62	
E10. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่						88.17
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่	88.17%	11.83%	%	%	88.17	

จากตารางค่าคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์wang ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร จะเห็นได้ว่าเห็นได้ว่า ในหัวข้อ E๖ – E๑๐ มีคะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๕ เปอร์เซ็นต์ จากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งคณะทำงานของสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์wang ได้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าการปฏิบัติหน้าที่มีความโปร่งใส อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งภายหลังได้รวบรวมข้อมูลจากแบบ

สอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางการยกระดับการให้บริการมาประชุมวิเคราะห์ปัญหา พบว่าหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนไม่ดี สามารถแยกได้ตามหัวข้อ ได้ดังนี้

๑. ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการยัง ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ บางส่วนยังไม่ทราบการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

### ๕.การปรับปรุงระบบการทำงาน

จากตารางค่าคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์wang ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน จะเห็นได้ว่า เห็นได้ว่า ในหัวข้อ E๑๑ – E๑๔ มีคะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๓ เปอร์เซ็นต์ จากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งคณะทำงานของสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์wang ได้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าการปฏิบัติหน้าที่มีความโปร่งใส อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งภายหลังได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางการยกระดับการให้บริการมาประชุมวิเคราะห์ปัญหา พบว่าหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนไม่ดี สามารถแยกได้ตามหัวข้อ ได้ดังนี้

๑. อุปกรณ์ สำหรับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการที่มีอยู่ ยังไม่สนองตอบความต้องการ ทั้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เนื่องจากปัจจุบันมีการพัฒนา ด้านเทคโนโลยี และเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

๒.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติบางนาย มีอายุมาก มีข้อจำกัดในด้านความรู้ ความสามารถ ขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่

๓.งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ไม่เพียงพอ สำหรับการจัดหาระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ตลอดจนการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ตารางค่าคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สน.บางโพรงพง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน  
มีคะแนนเฉลี่ย ๘๓.๑๕ เปอร์เซนต์ จากคำถาม ข้อที่ E๑๑ - E๑๕ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน						84.20
						คะแนน
E11. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด						83.56
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.45%	1.12%	46.21%	52.23%	83.56	
E12. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการที่ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด						82.21
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการที่ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.45%	3.13%	46.21%	50.22%	82.21	
E13. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ Mobile Application ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นหรือไม่						91.52
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ Mobile Application ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	91.52%	8.48%	%	%	91.52	
E14. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด						80.73
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	1.34%	3.57%	47.10%	47.99%	80.73	
E15. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด						82.97
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.00%	1.79%	47.99%	50.22%	82.97	



## ส่วนที่ ๔ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง จะจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ / การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๒. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV / และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิฑูรย์เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๘. ตั้งกลุ่มไลน์ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประชาชนไว้วางใจเป็นแกนนำ (contact point) ในการตั้งกลุ่มไลน์แล้วเชิญชวนประชาชน ในชุมชนที่เป็นแนวร่วมของตนเข้าเป็นสมาชิกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและเพิ่มช่องทางการรับรู้การบริการของหน่วยงาน และการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ
๙. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๑๐. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

## ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์ / ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน

๑. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น
๒. ประชาชนที่มาขอใช้บริการ สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ เจ้าหน้าที่ที่ตำรวจผู้ให้บริการ ส่งผลให้ประชาชนสามารถลดขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติได้
๓. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก
๔. ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น
๕. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีที่จอดรถ มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ
๖. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๗. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

**แผนการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**

ผู้รับผิดชอบ	แผน/โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
ผกก.สน.บางโพธิ์	<p>๑.เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่ และชี้แจงแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ ตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ</p> <p>๒.ออกคำสั่งการรวมงานบริการ ณ จุดเดียว One Stop Service</p>	<p>ทุกเดือน</p> <p>ต.ค.๖๕/ก.พ.๖๖</p>
ฝ่ายอำนวยการ	<p>๑.ปรับปรุงสถานที่รวมงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒.จัดทำพันธสัญญา เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าใจขั้นตอน ระยะเวลาของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๓. ปรับปรุงห้องสุขาให้พร้อมสำหรับให้บริการประชาชนให้พร้อมที่มาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งห้องสุขาสำหรับคนพิการ</p> <p>๔.จัดทำคู่มือประชาชน เพื่อลงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน</p> <p>๕.จัดทำศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) เพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ</p> <p>๖.ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>ต.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.- พ.ย.๖๕</p> <p>ต.ต.- ธ.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.- ธ.ค.๖๕</p>
ฝ่ายป้องกันปราบปราม	<p>๑.จัดทำศูนย์ปฏิบัติการสั่งการและควบคุม (Command and Control Operation Center : CCOC) เพื่อให้พนักงานวิทย์ เจ้าหน้าที่สายตรวจ สามารถตรวจสอบ เฝ้าระวังเหตุ ผ่านกล้อง CCTV รวมทั้งสามารถให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวังการอาชญากรรม</p> <p>๒.ให้ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีภาระแจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุก และมีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน โดยกำหนดให้ตำรวจสายตรวจ จราจร และสืบสวน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องออกพบพูดคุยกับประชาชน (Stop walk and talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิด และเป็นมิตรกับประชาชน</p>	<p>ต.ค.-ธ.ค.๖๕</p> <p>ทุกเดือน</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผน/โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
	<p>๓. ตั้งกลุ่มไลน์ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประชาชนไว้วางใจเป็นแกนนำ (contact point) ในการตั้งกลุ่มไลน์แล้วเชิญชวนประชาชน ในชุมชนที่เป็นแนวร่วมของตนเข้าเป็นสมาชิกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและเพิ่มช่องทางการรับรู้การบริการของหน่วยงาน และการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ</p> <p>๔. ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	ต.ค. ๖๕
ฝ่ายสืบสวน	<p>๑. จัดทำข้อมูลแผนผังกล้อง CCTV Map เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงระบบกล้อง CCTV มาয়งศูนย์ CCOC เพื่อให้สามารถเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และสั่งการในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๓. ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	ต.ค.-ธ.ค. ๖๕
ฝ่ายจราจร	<p>๑. รวมงานการชำระค่าปรับจราจร อยู่ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒. จัดหาสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มติดต่อราชการให้เพียงพอ รวมทั้งที่จอดรถสำหรับคนพิการ</p> <p>๓. ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>ต.ค. ๖๕</p> <p>ทุกเดือน</p> <p>ต.ค. - พ.ย. ๖๕</p>
ฝ่ายสอบสวน	<p>๑. รวมงานการบริการรับแจ้งความร้องทุกข์อยู่ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒. ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>ต.ค. ๖๕</p> <p>ทุกเดือน</p>

การรายงานผลตามแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ  
สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

**การรายงานผลตามแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**

ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการตามแผน/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
ผกก.สน.บางโพธิ์	<p>๑. ประชุมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการบริการทั้งในและนอกสถานีตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจในสังกัดทุกคน เพื่อให้การบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ</p> <p>๒. ออกคำสั่งจัดรวมงานบริการต่าง ๆ ไว้ในบริเวณเดียวกัน One Stop Service</p>	<p>ทุกเดือน</p> <p>ต.ค.๖๕/ก.พ.๖๖</p>
ฝ่ายอำนวยการ	<p>๑. ปรับปรุงสถานที่รวมงานบริการประชาชนไว้ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒. จัดทำพันธสัญญา ประกาศเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอน ระยะเวลาของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๓. ปรับปรุงห้องสุขาให้พร้อมสำหรับให้บริการประชาชนให้พร้อมที่มาติดต่อขอรับบริการ</p> <p>๔. จัดทำคู่มือประชาชน และลงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๕. จำทำศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าถึงการบริการ</p>	<p>ต.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.- พ.ย.๖๕</p> <p>ต.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.-พ.ย.๖๕</p>



ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการตามแผน/กิจกรรม		ระยะเวลาดำเนินการ
<p>ฝ่ายป้องกันปราบปราม</p>	<p>๑. จัดทำศูนย์ปฏิบัติการสั่งการและควบคุม (Command and Control Operation Center : CCOC) เพื่อให้พนักงานวิทยุเจ้าหน้าที่สายตรวจ สามารถตรวจสอบ เฝ้าระวังเหตุ ผ่านกล้อง CCTV รวมทั้งสามารถให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวังการอาชญากรรม</p> <p>เพื่อให้พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ สามารถตรวจสอบ เฝ้าระวังเหตุ ผ่านกล้อง CCTV รวมทั้งสามารถให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวังการอาชญากรรม</p> <p>๒. ให้ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีการแจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุก และมีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน โดยกำหนดให้ตำรวจสายตรวจ จราจร และสืบสวน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องออกพบพูดคุยกับประชาชน (Stop walk and talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิด และเป็นมิตรกับประชาชน</p> <p>๓. ตั้งกลุ่มไลน์ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประชาชนไว้วางใจเป็นแกนนำ (contact point) ในการตั้งกลุ่มไลน์แล้วเชิญชวนประชาชน ในชุมชน</p> <p>ที่เป็นแนวร่วมของตนเข้าเป็นสมาชิกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและเพิ่มช่องทางการรับรู้การบริการ</p> <p>ของหน่วยงาน และการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ</p>		<p>ต.ต. - จ.ค.๖๕</p> <p>ทุกเดือน</p> <p>ต.ค๖๕</p>

**สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์**  
BANGPHONGPHANG POLICE STATION

02. ฝ่ายป้องกันปราบปราม

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา
1. การเฝ้าผู้ต้องหาในความควบคุมสถานีตำรวจ	1. พบเดินกร เข้าตรวจพร้อมบัตร 2. สดับบันทึกข้อมูลผู้ต้องหา 3. อนุญาตให้ผู้ต้องหาตรวจตัวที่กักตม	ภายใน 5 นาที

**ขั้นตอนการเยี่ยมผู้ต้องหา**

พบ สดับพร้อมใบตรวจพร้อมบัตร → สดับตรวจตัวผู้ต้องหาในสถานี (5 นาที) → สดับตรวจตัวผู้ต้องหา (2 นาที)

ระยะเวลา 1 นาที | ระยะเวลา 2 นาที | ระยะเวลา 2 นาที

หมายเหตุ - เหตุร้าย โทร.แจ้ง 191  
หมายเลขโทร 2288 1228-2

ขั้นตอน	ความคาดหวัง	มาตรฐานการบริการ
ประชาสัมพันธ์	ความประทับใจ	1. รับรู้การมาของบริการโดยเร็วที่สุด 2. สนทนาขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบหลักฐาน	ขั้นตอนชัดเจน	1. สักทายนโยบายความประสงค์ 2. ไม่บังคับ ให้อใจในการบริการ 3. รับผิดชอบรับ ฟังใจ 4. ใช้วาจาสุภาพ
การสอบสวน	อธิบายข้อกฎหมาย	1. วางตัวเป็นกลาง 2. ไม่บังคับ ฟังใจ ไม่พูดชื่อส่วนผู้สืบ 3. กระชับ รัดกุม 4. ไม่กล่าวโทษ ส่วนผู้รับบริการ 5. เมื่อติดต่อเสร็จ ตรวจสำเนาข้อเท็จจริง ผลการสอบสวน พร้อมเวลาที่ใช้
พบทนายความเย็บคดี		1. อำนวยความสะดวกให้การโดยละเอียด 2. บทสนทนาแบบสองผู้ให้บริการเพื่อให้คลายเครียด 3. ให้นำความเกี่ยวข้องผู้รับบริการไปแจ้งญาติมีชื่อ
แนะนำช่องทางทางการติดต่อขอความช่วยเหลือ	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด	1. แจ้งความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่กำหนด



ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการตามแผน/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
ฝ่ายสืบสวน	<p>๑. เชื่อมโยงระบบกล้อง CCTV Map มาที่ศูนย์ปฏิบัติการสั่งการและควบคุม (Command and Control Operation Center : CCOC) เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในตรวจสอบ เฝ้าระวัง ตลอดทั้งให้ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งการในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๒. ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>ต.ค. - ธ.ค. ๖๕</p> <p>ทุกเดือน</p>
ฝ่ายจราจร	<p>๑. จัดรวมงานเปรียบเทียบปรับจราจร ไว้ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒. จัดหาสถานที่จอดรถสำหรับบริการประชาชนไว้บริเวณด้านหลังอาคารที่ทำการสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์อย่างเพียงพอ</p> <p>๒. ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery</p>	<p>ต.ค. ๖๕</p> <p>ต.ค. ๖๕</p> <p>ทุกเดือน</p>

**สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์**  
BANGPHONGPHANG POLICE STATION

**04. ฝ่ายสืบสวน**

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา
1. การขอรับประวัติบุคคล (สืบสวนคดีอาชญากรรม)	1. พบ จนท./ยื่นเอกสาร 2. จนท. สืบสวน/ตรวจสอบเอกสารในระบบ/สอบ สภท. 3. สอบปากคำ/สอบสวน/สอบ สภท. ลงนาม 4. แจ้งคดีให้ผู้ร้อง	1. ภายใน 1 วันทำการ

ขั้นตอนการการขอรับประวัติบุคคล

พบ จนท./ยื่นเอกสาร / ประสงค์/ยื่นเอกสาร → ยื่นเอกสาร/ยื่นเอกสาร/ สอบ สภท./ สอบปากคำ/ สอบ สภท. ลงนาม → แจ้งคดีให้ผู้ร้อง

ภายใน 1 วัน      ภายใน 1 วัน      ภายใน 1 วัน

ระยะเวลา อาจจะขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการ

เขตคู่มือ - โทร.แจ้ง 191  
สน.บางโพธิ์บาง พ.บ. ๒๒๖ ๒๒๖-๖

**สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์**  
BANGPHONGPHANG POLICE STATION

**03. ฝ่ายจราจร**

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา
1. การขออำนวยความสะดวกกรณีติดข้อใช้พื้นที่จราจร	1. พบ รอง ผกก.จร./ผ.ฝ่ายจราจร/แจ้งความประสงค์/มอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2. จนท. สืบสวน/ตรวจสอบเอกสารในระบบ/สอบ สภท. 3. ผก.อนุญาต/มอบหมายงาน/ยื่นพินัยอำนาจเพื่อพิจารณา	1. กรณีที่สถานีตำรวจดำเนินการได้เอง สามารถแจ้งผลให้ทราบได้ภายใน 1 วัน 2. กรณีต้องสนทนากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือต้องประสานกับหน่วยงานอื่น สามารถแจ้งผลให้ทราบได้ภายใน 5 วันทำการ

ขั้นตอนการการขออำนวยความสะดวกกรณีติดข้อใช้พื้นที่จราจร



พบ จนท./แจ้งความ / ประสงค์/ยื่นเอกสาร → ยื่นเอกสาร/ยื่นเอกสาร/ สอบ สภท./ สอบปากคำ/ สอบ สภท. ลงนาม → มอบไม่อำนวยความสะดวก/มอบหมายงานอื่น

ประมาณ 5 นาที      ภายใน 1 วัน      ภายใน 5 วันทำการ

ระยะเวลา อาจจะขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการ

เขตคู่มือ - โทร.แจ้ง 191  
สน.บางโพธิ์บาง พ.บ. ๒๒๖ ๒๒๖-๖

	Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่		
--	--	--	--

ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการตามแผน/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ											
ฝ่ายสอบสวน	<p>๑. จัดรวมงานเปรียบเทียบปรับอาญา แจ้งความร้องทุกข์ การยื่นประกันตัว ผู้ต้องหา ถอนหลักทรัพย์ประกัน ไว้ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ</p> <p>ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒. ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p> <div data-bbox="1182 419 1809 1150" style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="margin-bottom: 20px;"> <p><b>05.ฝ่ายสอบสวน</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f8d7da;">ประเภทของงาน</th> <th style="background-color: #f8d7da;">ขั้นตอนการปฏิบัติ</th> <th style="background-color: #f8d7da;">พันธสัญญา</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #f8d7da;">2. การแจ้งเอกสารขอ</td> <td>1. พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง สอบปากคำ 2. มอบคดีฐาน ไม้กักขังสอบสวน 3. เจ้าหน้าที่เขียนคดีประจำวัน ลงบันทึก</td> <td style="background-color: #f8d7da;">ภายใน 2 ชั่วโมง</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>ขั้นตอนการแจ้งเอกสารขอ</b></p> <p>พบ พ.ส. แจ้งรายละเอียด/ ข้อเท็จจริง → จ.ท.ป.จ.ว. ลงบันทึก → พ.ส. ลงนาม/มอบผู้แจ้ง</p> <p>ประมาณ 3 - 5 นาที   ประมาณ 5 นาที   ต่อเนื่องขั้นตอนที่ 2</p> <p>ระยะเวลา อาจจะขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการ</p> </div> <div> <p><b>05.ฝ่ายสอบสวน</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f8d7da;">ประเภทของงาน</th> <th style="background-color: #f8d7da;">ขั้นตอนการปฏิบัติ</th> <th style="background-color: #f8d7da;">พันธสัญญา</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #f8d7da;">1. การแจ้งความร้องทุกข์</td> <td>1. พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง สอบปากคำ 2. มอบคดีฐาน ไม้กักขังสอบสวน 3. เจ้าหน้าที่เขียนคดีประจำวัน ลงบันทึก</td> <td style="background-color: #f8d7da;">ภายใน 2 ชั่วโมง</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>ขั้นตอนการแจ้งความร้องทุกข์</b></p> <p>พบ พ.ส. แจ้งรายละเอียด/ข้อเท็จจริง → มอบหลักฐาน → จ.ท.ป.จ.ว. ลงบันทึก</p> <p>ประมาณ 1.30 ชม.   ประมาณ 5-10 นาที   ประมาณ 5-10 นาที</p> <p>พบ แจ้งความคดีอาญาในส่วนคดีที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและคดีอาชญากรรม</p> </div> </div>  	ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธสัญญา	2. การแจ้งเอกสารขอ	1. พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง สอบปากคำ 2. มอบคดีฐาน ไม้กักขังสอบสวน 3. เจ้าหน้าที่เขียนคดีประจำวัน ลงบันทึก	ภายใน 2 ชั่วโมง	ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธสัญญา	1. การแจ้งความร้องทุกข์	1. พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง สอบปากคำ 2. มอบคดีฐาน ไม้กักขังสอบสวน 3. เจ้าหน้าที่เขียนคดีประจำวัน ลงบันทึก	ภายใน 2 ชั่วโมง
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธสัญญา											
2. การแจ้งเอกสารขอ	1. พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง สอบปากคำ 2. มอบคดีฐาน ไม้กักขังสอบสวน 3. เจ้าหน้าที่เขียนคดีประจำวัน ลงบันทึก	ภายใน 2 ชั่วโมง											
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธสัญญา											
1. การแจ้งความร้องทุกข์	1. พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง สอบปากคำ 2. มอบคดีฐาน ไม้กักขังสอบสวน 3. เจ้าหน้าที่เขียนคดีประจำวัน ลงบันทึก	ภายใน 2 ชั่วโมง											

