



# แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

## ของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม

## จังหวัด มหาสารคาม

# ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

## เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถาบันตำรวจ 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 สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี 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. สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี ยังขาดป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

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

๕. สถานีตำรวจภูธรวชิราวุฒียังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

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

### ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

## ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรวชิราวุฒิต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

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 /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๖. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิฑูรย์เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๗. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๘. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ขั้นตอนการสแกน QR Code เพื่อรับแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา ปรีกษาข้อกฎหมาย และสอบถาม/  
แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ให้ สภ.วาปีปทุม

**สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม**  
WAPIPATHUM POLICE STATION

**รับแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา ปรีกษาข้อกฎหมาย**

สแกน Qr Code  
ที่นี่



สอบถาม/แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต/  
แจ้งเบาะแส ให้ สภ.วาปีปทุม

สแกน Qr Code  
ที่นี่



พ.ต.อ.ศ.พัชกร ศาสนะสุทินย์ ผกก.สภ.วาปีปทุม โทร.092-4149399 เขตศูนย์ เขตสุราษฎร์ 191 หรือ โทร. 043-799-191  
<https://wapipathum.maharakham.police.go.th/> <https://facebook.com/wapipathum.police>

**ช่องทางการชำระค่าปรับ**

เพื่อความสะดวกในการเสียค่าปรับ มีวิธีไหนบ้างไปดูกันเลย

- 1. จ่ายที่ธนาคารกรุงไทย**  
ชำระผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารได้ ดังนี้  
- จ่ายออนไลน์ คีย์แอปพลิเคชัน "Krungthai NEXT"  
- ตู้ ATM และตู้ ADM กรุงเทพฯ  
- เคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา
- 2. ที่ทำการไปรษณีย์**  
ชำระผ่านเคาน์เตอร์บริการ  
หรือการนำบัตร โฉนด ที่  
ทำการ ไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ
- 3. CenPay** สะดวก จ่าย จ่ายมีด เงินคืน  
ผู้ให้บริการร่วมของเครือ CENTRAL Group  
เช่น เฟรนีสี่ มาร์ก, Tops, เซ็นทรัล,  
โรบินสัน, บิวเฮาส์, ไทวัสดุ HomeWork,  
Power Buy และ Super Sports เป็นต้น
- 4. ตู้บุญเติม**  
นำไปซื้อที่ตู้เติมบัตรอัตโนมัติ  
มาชำระที่ตู้บุญเติม  
เลือกเมนู "จ่ายบิลและค่าสินค้า"  
>> เลือก "ชำระค่าปรับ"
- 5. จ่ายผ่าน Cross Bank**  
โดยชำระผ่าน ATM, Internet  
หรือ Mobile Banking  
ได้ทุกธนาคาร  
ที่เข้าร่วมชำระ-บิล  
ข้ามธนาคาร
- 6. จุดที่มีเครื่องหมาย PTM**  
คือ เครื่องหมายที่แสดงถึงหน่วยบริการ  
รับชำระเงินค่าปรับผ่านในสิ่ง "โครงการ PTM"  
Police Ticket Management  
ระบบบริหารจัดการใบสั่ง  
ชำระค่าปรับจราจร

พ.ต.อ.ศ.พัชกร ศาสนะสุทินย์ ผกก.สภ.วาปีปทุม โทร.092-4149399 เขตศูนย์ เขตสุราษฎร์ 191 หรือ โทร. 043-799-191  
<https://wapipathum.maharakham.police.go.th/> <https://facebook.com/wapipathum.police>

ขั้นตอนการบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

**สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม**  
WAPIPATHUM POLICE STATION

**แจ้งความออนไลน์**  
เฉพาะคดีอาชญากรรม  
ทางเทคโนโลยี

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

แจ้งความออนไลน์ หรือ สแกน  
QR Code



พ.ต.อ.ศ.พัชกร ศาสนะสุทินย์ ผกก.สภ.วาปีปทุม โทร.092-4149399 เขตศูนย์ เขตสุราษฎร์ 191 หรือ โทร. 043-799-191  
<https://wapipathum.maharakham.police.go.th/> <https://facebook.com/wapipathum.police>

**ขั้นตอนการรับแจ้งออนไลน์ (ประชาชน)**

ขั้นตอนการใช้งาน

- ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้งานได้
- เข้าเว็บไซต์ หรือ สแกน QR Code

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






ปรับปรุงพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำคอมพิวเตอร์ไปติดตั้ง พร้อมทั้งระบบ Crimes เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จัดทำศูนย์ CCOC ที่ห้องสื่อสาร ติดตั้งจอมอนิเตอร์ที่สามารถดูกล้อง CCTV ในเขตเทศบาลตำบลวาปีปทุม ได้ ครอบคลุม พร้อมทั้งแผนผังการติดตั้งกล้องครบทุกจุด

### ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์/ ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีคู่มือการให้บริการประชาชน และมีพันธะสัญญา

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

## แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑.งานด้านการขออนุญาตต่าง ๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
งานป้องกันและปราบปราม	๑. งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๒. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	-
งานจราจร	๑. การดูแลการจราจรในช่วงโมงเร่งด่วน ๒. การบริการใบสั่งการเสียค่าปรับผ่านช่องทางต่าง ๆ	๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖
งานสืบสวน	๑. งานด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ๒. งานด้านการปราบปรามอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑. การบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒. การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	