



คลังความรู้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

เรื่อง การอำนวยความสะดวกและประสานงาน  
ด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่)

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

กองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย

รวบรวมโดย

คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้และพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้  
ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

# การอำนวยความสะดวกและประสานงาน

## ด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่)

### ๑. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของกระบวนการ ได้แก่

#### ผู้รับบริการ

- นายกรัฐมนตรี และข้าราชการการเมืองอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ อำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่)

#### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ข้าราชการ/บุคลากรในสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้องกับการ ประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่)

- ประชาชน/มวลชนที่เดินทางมายื่นหนังสือหรือข้อเรียกร้องต่อรัฐบาล

- สื่อมวลชน

- ส่วนราชการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่)

### ๒. การออกแบบกระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่) สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร

- เป็นการออกแบบกระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่) ซึ่งได้ออกแบบให้มีความสอดคล้องกับภารกิจของนายกรัฐมนตรีในแต่ละพื้นที่ โดยคำนึงถึงผลกระทบในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของนายกรัฐมนตรีในการปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่ นอกจากนี้ ยังเป็นการออกแบบกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มมวลชนที่เดินทางมายื่นข้อเรียกร้องต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของนายกรัฐมนตรีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และไม่ก่อให้เกิดความวุ่นวาย

- มีการดำเนินการเชื่อมโยงต่อผลผลิตในกระบวนการอื่นๆ ได้แก่ กระบวนการติดตามการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล กระบวนการบริหารจัดการด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์

**ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย** พิจารณาจากผลการประเมินแบบสำรวจ ความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีการดำเนินงานของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘

**การออกแบบกระบวนการ ได้พิจารณาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้**

กองสถานที่ ยานพาหะ และรักษาความปลอดภัย (กสร.) ได้ออกแบบกระบวนการอำนวยความสะดวก และประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่) ซึ่งได้พิจารณาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้มุ่งเน้นการกำหนดแนวทาง/วิธีปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัยนอกสถานที่ให้แก่นายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง กสร. ได้ออกแบบกระบวนการ ประกอบด้วย การจัดเตรียมแผนงานตรวจพื้นที่ล่วงหน้า การจัดทีมผู้ปฏิบัติงาน การประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่) การหาข้อมูลเชิงลึกเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งในเรื่องความปลอดภัยของนายกรัฐมนตรี รวมถึงการประสานงานกับมวลชนในพื้นที่ที่เดินทางมายื่นข้อเรียกร้องต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติการกิจของนายกรัฐมนตรีนอกสถานที่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของนายกรัฐมนตรีอันเป็นการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

**๓. ตัวชี้วัดของกระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่)**

๑) ความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่) ได้แก่ ไม่มีการละเมิดมาตรการรักษาความปลอดภัย

๒) ความเชื่อมั่นของนายกรัฐมนตรี และข้าราชการการเมือง ต่อการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่)

๓) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย โดยจะพิจารณาจากความพึงพอใจของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมายื่นข้อเรียกร้องต่อรัฐบาล

**๔. ความเชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดของกระบวนการกับผลการดำเนินงาน และคุณภาพของผลผลิตและบริการที่ส่งมอบ**

กองสถานที่ ยานพาหะ และรักษาความปลอดภัย (กสร.) ได้ดำเนินการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี (นอกสถานที่) โดยเน้นเรื่องความปลอดภัย ความ

เรียบง่าย ความรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์เป็นสำคัญ สำหรับการประสานมวลชนที่เดินทางมายื่นข้อเรียกร้องต่างๆ ต่อนายกรัฐมนตรี กสร. จะประสานให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรงมารับเรื่องดังกล่าว เพื่อให้กลุ่มมวลชนเกิดความพึงพอใจ ทำให้การปฏิบัติการของนายกรัฐมนตรี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

นอกจากนี้ ขณะนี้ กสร. อยู่ระหว่างการจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของการยื่นข้อเรียกร้อง เพื่อวางระบบการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### **๕. แนวทางการลดระยะเวลา ลดต้นทุนของกระบวนการ**

กองสถานี ยานพาหะ และรักษาความปลอดภัย (กสร.) ได้มีการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี ในการปฏิบัติการทั้งในและนอกสถานที่ในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การติดต่อประสานงานกับส่วนราชการทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การค้นคว้าหาข้อมูลเชิงลึกจากสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานจริง ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติการด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเน้นการฝึกปฏิบัติในพื้นที่จริง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และมีทักษะในการทำงานเป็นทีม (Team Work)

นอกจากนี้ กสร. ได้มีเพิ่มช่องทางการประสานงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี ระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยได้จัดตั้งกลุ่ม “Line” เพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวโน้มความเคลื่อนไหวของมวลชนที่จะมีผลกระทบต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารและลดต้นทุนในกระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรี

#### **๖. วิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน คำนึงถึงการป้องกัน มีความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม**

กองสถานี ยานพาหะ และรักษาความปลอดภัย (กสร.) ได้ศึกษาและหาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศ รวมถึงความรุนแรงหรือความขัดแย้งในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีความแตกต่างกันมาประกอบการพิจารณาจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติการ ซึ่งหากมีเหตุดังกล่าวเกิดขึ้น จะสามารถป้องกันและแก้ไขได้ทันต่อสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติการทุกครั้ง สสร. จะได้รับการประสานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อรับทราบแผนสำรองในการปฏิบัติการสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อนการปฏิบัติการในพื้นที่จริงทุกครั้ง

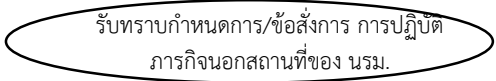
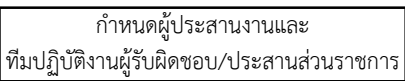
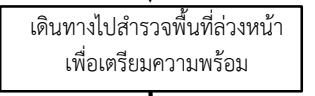
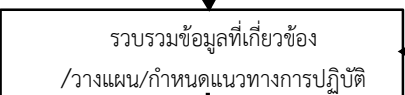
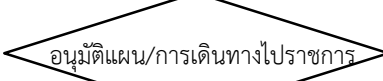
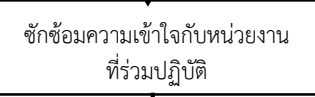
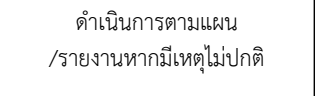
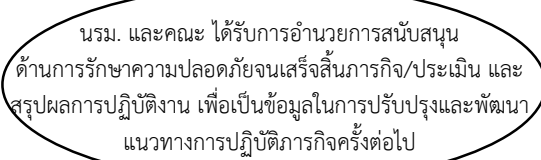
**๗. วิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรม ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการทำงาน**

กองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย (กสร.) ได้มีการสร้างเครือข่ายของทีมงาน เพื่อเชื่อมโยงการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทีม หมุนเวียนสับเปลี่ยนทีมงานในการปฏิบัติการ รวมถึงการศึกษาและทดลองใช้เทคโนโลยีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้กระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรีสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้มากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ อ้างอิงจากคู่มือการทำงานที่จัดทำโดย คณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA หมวด ๖) ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

การออกแบบกระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรีนอกสถานที่

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		- รับทราบกำหนดการ/ข้อสั่งการ ในการปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่ของ นรม. ประกอบด้วย วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดในการปฏิบัติภารกิจของ นรม.	- ไม่มีการละเมิดมาตรการรักษาความปลอดภัย นรม. และสามารถป้องกันหรือแก้ไขได้เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน	- กลุ่มแผนและประสานงานด้านสถานที่และรักษาความปลอดภัย กองสถานที่ ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย (กสร.)
๒		- มอบหมายผู้ประสานงาน (ซึ่งจะเป็นหัวหน้าทีม) กำหนดทีมเพื่อปฏิบัติหน้าที่ และดำเนินการประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการสำรวจพื้นที่ล่วงหน้า	- ความรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง	- เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการประสานงานและปฏิบัติ
๓		- ผู้ที่ได้รับมอบหมายเดินทางไปสำรวจพื้นที่ล่วงหน้า โดยจะร่วมประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีการประสานงานกับหน่วยงานด้านการข่าว เพื่อเตรียมความพร้อมในการรักษาความปลอดภัย	- ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของนายกรัฐมนตรีน	- รับผิดชอบหลักในการประสานงานและปฏิบัติ
๔		- ประเมินสถานการณ์ แนวโน้มและผลกระทบด้านการรักษาความปลอดภัย ที่อาจเกิดขึ้นในห้วงระยะเวลาการปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่ เพื่อจัดทำแผนงานและกำหนดแนวทางการปฏิบัติภารกิจให้ชัดเจน เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบ		- กองกำกับการตำรวจสันติบาล
		เสนอขออนุมัติแผนและการเดินทางไปราชการตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง /ปรับแผน		- ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ เป็นไปตามระเบียบสำนัก
๕		- มีการซักซ้อมความเข้าใจ โดยเน้นกระบวนการปฏิบัติภารกิจจริงกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการรักษาความปลอดภัย		นายกรัฐมนตรีน ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ
๖		ดำเนินการตามแผนโดยปฏิบัติภารกิจ ในวัน เวลา และสถานที่ ตามกำหนดการและแผนงานที่ได้ซักซ้อมความเข้าใจกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการปฏิบัติที่กำหนด ทั้งนี้ หากพบข้อจำกัด จะรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาแนวทางที่เหมาะสมต่อไป		พ.ศ. ๒๕๕๒
๗		นรม. และคณะ ได้รับการอำนวยความสะดวกสนับสนุนด้านการรักษาความปลอดภัยจนเสร็จสิ้นภารกิจ /ประเมิน และสรุปผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติภารกิจครั้งต่อไป		