

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

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

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ของสถานีตำรวจภูธรกำแพง

จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน

ที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรกำแพงเพชร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า 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. 2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (**Pain Point**) หรือความต้องการของผู้รับบริการ (ใส่ ปัญหาอุปสรรคตามสภาพปัญหา อุปสรรค ของแต่ละสถานี สามารถคัดเลือกประเด็น ปัญหา หรือ อุปสรรคมาดำเนินการได้ สถานียังขาดอะไรก็ทำสิ่งนั้น หรือด้านใดยังมีข้อจำกัดไม่เพียงพอ ก็ พัฒนาสิ่งนั้น)

1. สถานีตำรวจภูธรกำพี้ บางแห่ง (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้าน ข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกันให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
2. สถานีตำรวจภูธรกำพี้ บางแห่ง (ยังขาด)การให้บริการด้านข้อมูล (**Public Information Service**) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้ มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมาย ที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก
3. สถานีตำรวจภูธรกำพี้ บางแห่ง (ยังขาด) การรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการ ประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (**One Stop Service**) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
4. สถานีตำรวจภูธรกำพี้ บางแห่ง (ยังขาด) ป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ **e-service** หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
5. สถานีตำรวจภูธรกำพี้ บางแห่ง (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริต และการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติ หน้าที่ (**No gift Policy**) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบน เพื่ออำนวยความสะดวก
6. สถานีตำรวจภูธรกำพี้ บางแห่ง (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานี ตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ **online** หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชน ไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
7. สถานีตำรวจภูธรกำพี้ บางแห่ง (ยังขาด) **Website** หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (**Social Media**) เช่น **Website Facebook Twitter Instagram** เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการ ให้บริการของสถานีตำรวจ
8. ฯลฯ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
- 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
- 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ส่วนที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้ (ดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาข้างต้น ตามที่สถานีตำรวจได้ทำการวิเคราะห์ สามารถปรับได้ตามความเหมาะสม)

1. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ / การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
2. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
3. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
4. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
5. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
6. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV / และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
7. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทย์ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
8. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

9. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบน
ท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน **Info
Graphic**

ตัวอย่าง **Info Graphic** (แต่ให้สอดคล้องกับหัวข้อที่สถานีตำรวจเลือกทำ)
เช่น เลือกทำ 4. เผยแพร่พันธสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ **e-service** และ
ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน **Info Graphic**



ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ / ผลกระทบ (เขียนให้สอดคล้องกับประเด็นที่สถานีตำรวจเลือก) เช่น

3.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการ
ประชาชน มีพันธสัญญา เป็นต้น

3.2 ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล
การแสดง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น

3.3 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	1. งานด้านการขออนุญาตต่าง ๆ	1 ตุลาคม 2565 -
งานป้องกันและปราบปราม	1. งานด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม 2. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	30 มีนาคม 2566
งานจราจร	1. งานด้านการดูแลปัญหาจราจรชั่วโมงเร่งด่วน 2. งานด้านการบริการเสียค่าปรับช่องทางต่าง ๆ	
งานสืบสวน	1. งานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด 2. งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	
งานสอบสวน	1. งานบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ 2. การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	

พ.ต.ท.



(สฤษฎี จุลนาค)

สว.สภ.กำแพง