

# แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรวังมั่ง

จังหวัดสระบุรี

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร

(Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสถานีตำรวจภูธรวังมั่ง

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจมีความสำคัญต่อข้อมูลต่างๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทน พระองค์ และพระราชอาคันตุกะดูแล ควบคุม และกำกับ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: TA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรวังมั่ง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีตำรวจภูธรวังม่วน (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสารและขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. สถานีตำรวจภูธรวังม่วน (ยังขาด) การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุแจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรวังม่วน (ยังขาด) ป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. สถานีตำรวจภูธรวังม่วน (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

๕. สถานีตำรวจภูธรวังม่วน (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

๖. สถานีตำรวจภูธรวังม่วน (ยังขาด) Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

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
๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่่มือ ขั้นตอนการให้บริการ -service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift policy และแนวทางปฏิบัติ
๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันการปราบปราม อาชญากรรม/CCTV/และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในพื้นที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุเจ้าหน้าที่สายตรวจ กองวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ่าระวาง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๘. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการจับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๙. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ใ้ไฟการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุยนต์ท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

<p>๑๔ ข้อกลโกงมิจฉาชีพมักใช้ในการหลอกเหยื่อบนโลกออนไลน์</p>	
<p>แจ้งความออนไลน์ สแกน QR CODE</p>	
<p>ขั้นตอนการรับแจ้งความออนไลน์คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี</p>	

### ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์/ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการของสถานีดำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

**แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ**

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	
งานป้องกันและปราบปราม	๑. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/ CCTV /และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานจราจร	๑. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	๐๑-ต.ค.-๖๕ -
งานสืบสวน	๑. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	๓๐-มี.ค.-๖๖
งานสอบสวน	๑. พัฒนา One Stop service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	