



### แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

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

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสถานีตำรวจภูธรแม่ใจ จังหวัด พะเยา

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้ สถานีตำรวจ ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับการ/ หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 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 สถานีตำรวจภูธรแม่ใจ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานี ตำรวจ 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 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

### ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีตำรวจภูธรแม่ใจ ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และ ขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบ แนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. สถานีตำรวจภูธรแม่ใจ ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทาง สื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ สามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถ ติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรแม่ใจ คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. สถานีตำรวจภูธรแม่ใจ ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการ ประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

๕. สถานีตำรวจภูธรแม่ใจ ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มี การพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงาน และการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

๖. สถานีตำรวจภูธรแม่ใจ ยังขาดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ออนไลน์ (Social Media) เช่น Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

### ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

๑. คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

๒. ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

๓. การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

### ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรแม่ใจ จัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการ ปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๒. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไป พร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความ เชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๘. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ระบุเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๙. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้อง ถนน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

**ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ**

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีคู่มือการให้บริการประชาชน และมี พันธะสัญญา

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดง ความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

**แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ**

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. งานด้านการขออนุญาตต่างๆ	
งานป้องกันและปราบปราม	๑. งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๒. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	
งานจราจร	๑. การดูแลการจราจรในช่วงเร่งด่วน ๒. การบริการใบสั่งการเสียค่าปรับผ่านช่องทางต่างๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ -
งานสืบสวน	๑. งานด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ๒. งานด้านการปราบปรามอาชญากรรม	๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖
งานสอบสวน	๑. การบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ ในคดี อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒. การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	