

## แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

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

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ของสถานีตำรวจภูธรหนองไผ่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา เหตุผลความจำเป็น การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานี ตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของ หน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจ ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีผู้กำกับการ/ หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่

1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา ในการนี้ สถานีตำรวจหนองไผ่ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ (ใส่ปัญหา อุปสรรคตาม สภาพปัญหา อุปสรรค ของแต่ละสถานี สามารถคัดเลือกประเด็น ปัญหา หรือ อุปสรรคมาดำเนินการได้ สถานียังขาดอะไรก็ทำสิ่งนั้น หรือด้านใดยังมีข้อจำกัดไม่ดีพอ ก็พัฒนาสิ่ง นั้น

1. บุคลากรในการทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการ ติดต่อกันให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติในการใช้บริการ

2. บุคลากรในการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์ และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อ ราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้ง ปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชน เกิดความไม่สะดวก หรือติดต่อกับ สถานีตำรวจได้โดยสะดวก

3. บุคลากรในการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลต่อขั้นตอน และระยะเวลาในการติดต่อ

4. บุคลากรในการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและ การประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

5. บุคลากรในการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุค ใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการ ให้บริการ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการ ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการ ปฏิบัติงานและการพัฒนา ที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

6. สถานีตำรวจภูธรหนองไผ่ อยู่ในขั้นตอนพัฒนาสื่อ หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร ออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผล ให้ ผู้รับบริการยังไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) 2) ประสิทธิภาพ การสื่อสาร (Communication Efficiency) 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ / ผลกระทบ เช่น 3.1 ผู้รับบริการได้ รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะ สัญญา เป็นต้น 3.2 ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึง ข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็ต้น 3.3 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

## แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน กิจกรรม ระยะเวลา งานอำนวยการ 1. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผืน Info Graphic 2. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ / การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ 1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566 งานป้องกันและปราบปราม 1. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจ 2. ....

งานจราจร 1. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน .....

งานสืบสวน 1. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) 2. ....

งานสอบสวน 1. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ 2