



## แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรเทิง จังหวัดเชียงราย

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

### เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจให้ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 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 สถานีตำรวจภูธรเทิง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 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 ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

### ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

1. สถานีตำรวจภูธรเทิง ยังขาดการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการ และจุดนั่งพักคอย เป็นต้น
2. สถานีตำรวจภูธรเทิง ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
3. สถานีตำรวจภูธรเทิง ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

4. สถานีตำรวจภูธรเทิง ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของ สถานีตำรวจ

#### ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
- ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
- ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

## ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

สถานีตำรวจภูธรเทิง ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ แนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ และจุดนั่งพักคอยเพื่อรอรับบริการ
2. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของ หน่วยงาน
3. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No Gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
4. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันเหตุในพื้นที่รับผิดชอบ

ตัวอย่าง Info Graphic No Gift Policy

**NO GIFT POLICY**

**สถานีตำรวจภูธรเทิง**  
**"จตให้ จตรับ"**

ของขวัญ รวมถึงพาประโยชน์อื่นใด  
ในเทศกาลปีใหม่ และเทศกาลต่างๆ  
เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างโปร่งใส

พ.ต.อ.เจษฎา จุโทปะมา  
ผกก.สภ.เทิง จว.เชียงราย

ตำรวจภูธรภาค ๕  
POLICE

### ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ เช่น

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจภูธรเทิง มากยิ่งขึ้น
2. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. ผู้รับบริการทราบนโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ เช่น ไม่มีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ตน เป็นต้น
4. ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น

### แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงพัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่อำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ ได้แก่ พื้นที่จอดรถ และห้องน้ำ</li> <li>ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ e - service เรื่อง การแจ้งความออนไลน์</li> <li>ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก</li> </ol>	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</li> <li>ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก</li> </ol>	
งานจราจร	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</li> <li>ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก</li> </ol>	
งานสืบสวน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</li> <li>ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก</li> </ol>	
งานสอบสวน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงพัฒนาจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้สะอาด มี Info Graphic สำหรับให้ข้อมูลพร้อมให้บริการ</li> <li>จัดพื้นที่สำหรับนั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอจำนวนผู้มาใช้บริการ</li> </ol>	