



# แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ  
หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

### เหตุผลความจำเป็น

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

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัย พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะดูแล ควบคุม 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 สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานี ตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดจึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและ

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

## ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑) สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒) สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓) สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ ยังขาดคู่มือการให้บริการ e-service หรือยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะหรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔) สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริต และการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

๕) สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

๖) สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ ยังขาดWebsite หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

## ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

## ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ จัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง 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 คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๕) เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

๖) เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV / และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๗) ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุเจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความ เชื่อมั่นเชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๘) ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๙) ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้อง ถนนและประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ขั้นตอนการเพิ่มเพื่อนใน Line official account สภ.แม่จริม เพื่อติดต่อสอบถาม แจ้งข่าว  
แจ้งเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลการติดต่อ

ที่อยู่ ๘๔๕ หมู่ ๑ ตำบลหาดเลี้ยว ศรีสะเกษ, สุโขทัย ๖๔๑๓๐

LINE Line สภ.ศรีสะเกษ



Facebook : Facebook Fanpage สภ.ศรีสะเกษ Link

<https://www.facebook.com/srisat.chanalai.๓>

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๑) ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเนื่องจากมีคู่มือการให้บริการ  
ประชาชน และมีพันธะสัญญา

๒) ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล  
การแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ

๓) ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยความสะดวก	๑) งานด้านการขออนุญาตต่าง ๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
งานป้องกัน ปราบปราม	๑) งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๒) งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖
งานจราจร	๑) การดูแลการจราจรในช่วงโมงเร่งด่วน ๒) การบริการใบสั่งการเสียค่าปรับผ่านช่องทางต่าง ๆ	
งานสืบสวน	๑) งานด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ๒) งานด้านการปราบปรามอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑) การบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒) การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	