



## แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

สถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

### เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ศึกษานิติตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงาน ตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้น ให้ศึกษานิติตำรวจความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมศึกษานิติตำรวจทั่วประเทศ

ศึกษานิติตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีผู้กำกับการ/ หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัย ของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของศึกษานิติตำรวจ 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 ศึกษานิติตำรวจภูธรกันทรลักษ์ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของศึกษานิติตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จึงได้จัดทำแผนพัฒนา ประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพ การสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานี ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

### ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

1. สถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์ ยังขาดการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการ และจุดนั่งพักคอย เป็นต้น
2. สถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์ ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
3. สถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์ ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
4. สถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์ ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

### ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

1. คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
3. การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

## ส่วนที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ และจุดนั่งพักคอยเพื่อรองรับบริการ
2. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงาน
3. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
4. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันเหตุในพื้นที่รับผิดชอบ

### ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์ มากยิ่งขึ้น
2. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. ผู้รับบริการทราบนโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ เช่น ไม่มีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ตน เป็นต้น
4. ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น

### แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	ปรับปรุงพัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่อำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ และประชาสัมพันธ์คู่มือการให้บริการประชาชน	1 ตุลาคม 2565 -
งานป้องกันและปราบปราม	ประชาสัมพันธ์สร้างภูมิคุ้มกันภัยออนไลน์	31 มีนาคม 2566
งานจราจร	ประชาสัมพันธ์ความรู้กฎหมายจราจร	
งานสืบสวน	ประชาสัมพันธ์เตือนภัย	
งานสอบสวน	1. ประชาสัมพันธ์การแจ้งความออนไลน์ 2. ประชาสัมพันธ์กฎหมายต้องรู้	