



## แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

สถานีตำรวจภูธรท่าโขลง

จังหวัดลพบุรี

## แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสถานีตำรวจ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖  
สถานีตำรวจภูธรท่าโขลง จังหวัดลพบุรี

\*\*\*\*\*

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

#### เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นสถานีตำรวจให้ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุม สถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีหัวหน้าสถานีเป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชาคณะต่าง ๆ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรท่าโขลง 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. 2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

### **ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ**

1. สถานีตำรวจภูธรท่าโขลง ยังขาดการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการ และจุดนั่งพักคอย เป็นต้น

2. สถานีตำรวจภูธรท่าโขลง ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกันให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

3. สถานีตำรวจภูธรท่าโขลง ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้าน การทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

4. สถานีตำรวจภูธรท่าโขลง ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนา สถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของ สถานีตำรวจ

### **ขอบเขตการพัฒนางานบริการ**

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

## ส่วนที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรท่าโขลง ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

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

ตัวอย่าง Info Graphic

**งานสอบสวน**

ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว  
(ONE STOP SERVICE)  
ศูนย์ช่วยเหลือสังคม  
(ONE STOP CRISIS CENTER - OSCC)

01	- ลงประจำวันแจ้งเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน Daily Report for Lost Document <small>ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที</small>
02	- การขอสำเนาบันทึกประจำวัน Request for Daily Report Copy <small>ระยะเวลาดำเนินการ 3 นาที</small>
03	- รับหลักฐานการรับคำสั่งตั้งผู้ต้องหา/ไต่สวน Notification and Appointment <small>ระยะเวลาดำเนินการ 1 นาที</small>
04	- ขันประกันตัวผู้ต้องหา/ขอประกันตัว Bail Request <small>ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที</small>
05	- ถอนหลักทรัพย์ประกัน Guarantee Withdrawal <small>ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที</small>
06	- ตรวจสอบหมายจับ Arrest Warrant Verification <small>ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที</small>
07	- ขอลงใบอนุญาตต่างๆ License Requests <small>ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที</small>

### ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ / ผลกระทบ เช่น

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

### แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	1. ปรับปรุงพัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่อำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ ได้แก่ พื้นที่จอดรถ และห้องน้ำ 2. ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ e - service เรื่อง การแจ้งความออนไลน์ 3. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก	1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566
งานป้องกันและปราบปราม	1. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ 2. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก	
งานจราจร	1. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ 2. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก	
งานสืบสวน	1. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ 2. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก	
งานสอบสวน	1. ปรับปรุงพัฒนาจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้สะอาด มี Info Graphic สำหรับให้ข้อมูลพร้อมให้บริการ 2. จัดพื้นที่สำหรับนั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอจำนวนผู้มาใช้บริการ	