



สถานีตำรวจภูธร
บางแม่นาง

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
ของสถานีตำรวจภูธรบางแม่นาง
จังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรง ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดำรงความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีดำรงทั่วประเทศ

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับ/หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีดำรง 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 สถานีดำรงภูธรบางแสนฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 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 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีดำรง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

- ๑) สถานีดำรงภูธรบางแสนฯ ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และ ขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบ แนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
- ๒) สถานีดำรงภูธรบางแสนฯ ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทาง สื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ สามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีดำรงได้โดยสะดวก

- ๓) สถานีตำรวจบางแม่นาง คู่มือการให้บริการ e-service หรือ
ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ
หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ๔) สถานีตำรวจภูธรบางแม่นาง ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการ
ประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift
Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
- ๕) สถานีตำรวจภูธรบางแม่นาง ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่
ที่มี การพัฒนาระบบการให้ online
หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงาน
และการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
- ๖) สถานีตำรวจภูธรบางแม่นาง ยังขาดWebsite หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร
ออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้
ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรบางแม่นาง จัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

- ๑) พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์
การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๒) พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info
Graphic
- ๓) พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์
เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๔) เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์
เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๕) เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
- ๖) เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ
เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ
ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๗) ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ
เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไป
พร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ่าระวาง และสร้างความ เชื่อมั่น
เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info
Graphic

- ๘) ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการ
ระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์
เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๙) ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้อง ถนน
และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ขั้นตอนการเพิ่มเพื่อนใน Line official account สก.บางแม่นาง เพื่อติดต่อสอบถาม แจ้งข่าว
แจ้งเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลการติดต่อ

ที่อยู่ ตำบล บางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ นนทบุรี 11140
โทร : 02 983 6611

Line :



Line สก.บางแม่นาง

Facebook : Facebook Fanpage สก.บางแม่นาง

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

- ๑) ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
เนื่องจากมีคู่มือการให้บริการประชาชน และมีพันธะสัญญา
- ๒) ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล
การแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีดำรวจ
- ๓) ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. งานด้านการขออนุญาตต่าง ๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
งานป้องกันและปราบปราม	๑) งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๒) งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	–
งานจราจร	๑) การดูแลการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน ๒) การบริการใบสั่งการเสียค่าปรับผ่านช่องทางต่าง ๆ	๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖
งานสืบสวน	๑) งานด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ๒) งานด้านการปราบปรามอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑) การบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒) การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	