

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ  
การยกระดับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ  
ของสถานีตำรวจนครบาลบางมด  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานี ตำรวจนครบาลบางมด คุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของ หน่วยงานให้ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจให้ ความสำคัญต่อขอมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานี ตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจนครบาลบางมดเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีผู้กำกับการ/ หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชาคณะต่าง ๆ ดุแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่ หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจนครบาลบางมด พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานี ตำรวจ นครบาลบางมด ตามแนวทางการยกระดับการบริการให้กับประชาชนที่มติดต่อขอรับบริการของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด และนโยบายของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ในการ เร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจ และเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีงาม ของตำรวจ ในการยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ ได้รับพึงพอใจ

สถานีตำรวจนครบาลบางมด จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

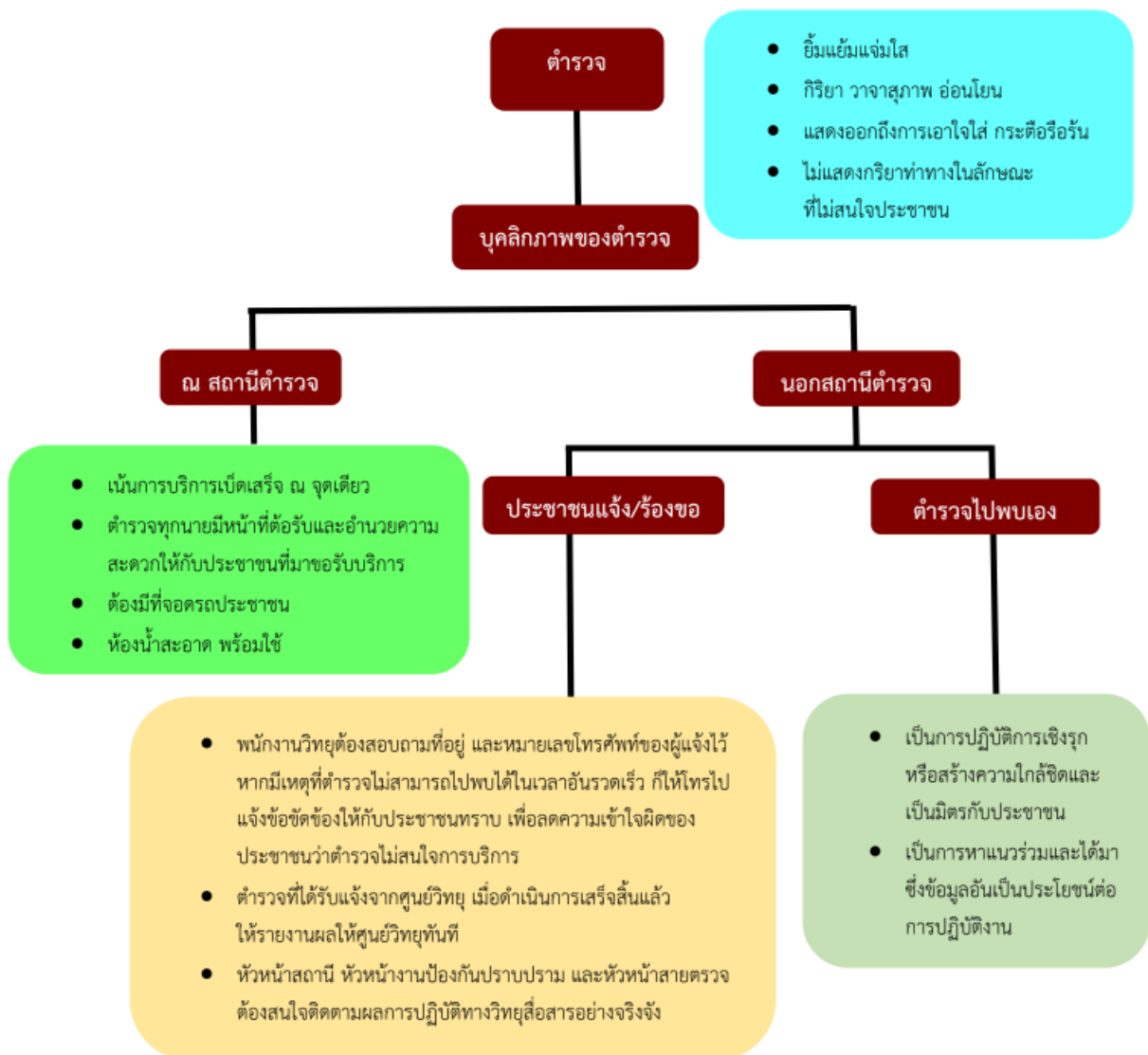
หัวข้อ : ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของ สถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

### แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางมด



## หัวข้อ ๑: การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ หน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงานประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วย ความเต็มใจ มีการชี้แจงขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน มีการปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีความเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ครบถ้วน ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล และมีการอำนวยความสะดวกในการติดตามงานหรือเรื่องที่เคยขอรับ บริการ

นอกจากนี้ ยังประเมินเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านการถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ติดต่อ ร้องขอเงิน ของขวัญ ของรางวัล วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน หรือประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถคำนวณเป็นเงินได้ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือแลกเปลี่ยนกับการไม่ถูกดำเนินคดี รวมถึงประสบการณ์ด้านการถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานี ตำรวจที่ติดต่อกลับแก่งโดยสร้างพยานหลักฐานเท็จประวิงเวลาในการทำคดี ทำร้ายร่างกาย หรือข่มขู่ ให้ความหวาดกลัว และเอื้อประโยชน์ให้แก่กนักการเมืองหรือผู้มีอิทธิพลจนทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการ ดำเนินคดี และการมีพฤติการณ์เป็นคนกลางเสียเอง หรือใช้ผู้อื่นเรียกรับเงินหรือผลประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย หรือเรียกรองค าศเสียหายจากผู้กระทำความผิดเพื่อช่วยเหลือทางคดี เช่น การทำสำนวนการสอบสวนให้อ่อน การไม่สั่งฟ้องคดี เป นต้น

## หัวข้อ ๒: ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงาน ต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลประชาชนในการขอรับ บริการที่ถึงง่ายและเข้าใจง่าย การเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร หลักฐานที่ต้องจัดเตรียมในการขอรับบริการต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน มีการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรที่ทันสมัยและโปร่งใส มีการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงาน ผ านเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์รวมถึงการมีช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ และช่องทางรับฟังความคิดเห็น ดิชมหรือวามคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน ช องทางออนไลน์ หรือช่องทางอื่น ๆ

## หัวข้อ ๓: การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ที่ลดอุปสรรค ลดความยุ่งยากในการขอรับบริการจากเดิม การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินงานตาม ภารกิจของสถานีตำรวจ เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับแจ้งความออนไลน์ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนใน ด านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดสายตรวจหรือตั้งจุดสกัด การใช้เทคโนโลยีกล้อง CCTV การให้ความรู้ เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมกรรม เป็นต้น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วน ได้ ส่วนเสียเขาไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน หรือการให้บริการให้ดีขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงการ ดำเนินงานใหม่มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

## ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

๑. คุณภาพของสถานที่
๒. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
๔. ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
๕. การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

## ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

### ๑. ดานสถานที่

๑.รูปแบบอาคารที่ทำการของสถานีตำรวจ ที่สำนักงานตำรวจออกแบบไว้ ไม่สอดคล้องกับแนวทาง/นโยบายการยกระดับการให้บริการบนสถานีตำรวจ พื้นที่ไม่สามารถรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) เนื่องจากพื้นที่คับแคบ

๒.ห้องสุขาสำหรับไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ไม่มีได้จัดทำห้องสุขาสำหรับคนพิการไว้เป็นการเฉพาะ เจาหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องมาปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด บางแห่ง ไม่สามารถทำในบริเวณ ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) เนื่องจากขอจำกัดพื้นที่

๓.สถานที่สำหรับจอดรถของประชาชนที่มาติดต่อราชการราชการไม่เพียงพอ

### ๒.ดานบุคลากร/คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ

1. เจาหน้าที่ผู้ปฏิบัติบางนาย ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ
2. เจาหน้าที่ผู้ปฏิบัติบางนายซึ่งมีอายุมาก ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้
3. กำลังพลไม่เพียงพอ ไม่สามารถที่จะคัดเลือกบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถ และใจรักในการให้บริการ มาปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

### ๓. ดานคุณภาพการดำเนินงาน

จากตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาล บางมด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงานจะเห็นได้ว่าเห็นได้ว่า ในหัวข้อ E๑ – E๓ มีคะแนนเฉลี่ย ๙๕.๓๐ เปอร์เซนต์ จากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งคณะทำงานของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ได้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการให้บริการของ เจาหน้าที่พบกวดการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความโปร่งใส อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งภายหลังได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจาหน้าที่ตามแนวทางการยกระดับการให้บริการมา ประชุมวิเคราะห์ปัญหา พบว่าหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนไม่ดี สามารถแยกได้ตามหัวข้อ ได้ดังนี้

๑. เจาหน้าที่ผู้ปฏิบัติบางนาย ไม่อธิบายขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบได้อย่างถูกต้อง

๒ เจาหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผูมาขอรับบริการได้ เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการบางรายตั้งความคาดหวังไวสูงเกินกว่าขอบเขต และระยะเวลาที่ เจาหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติจะสามารถให้บริการได้

ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สน.บางมด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน  
มีคะแนนเฉลี่ย ๙๕.๓๐ เปอร์เซนต์โดย จากคำถาม ข้อที่ E๑ – E๕ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน						๙๕.๓๐ คะแนน
E๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทานติดต่อ มีการปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ทาน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด						๙๔.๔๓
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
๑.โปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๐.๒๓%	๐.๒๓%	๑๕.๗๒%	๘๓.๘๓%	๙๔.๔๓	
๒.โปร่งใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐%	๐.๔๖%	๑๕.๙๕%	๘๓.๖๐%	๙๔.๔๓	
E๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทานติดต่อ มีการปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ทาน กับผู้มาติดต่อคนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด						๙๔.๖๕
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
๑.เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทานติดต่อ มีการปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ทาน กับผู้มาติดต่อคนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐%	๐.๙๑%	๑๔.๓๕%	๘๔.๗๔%	๙๔.๖๕	
E๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทานติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ทาน อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด						๙๔.๒๗
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
๑.เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทานติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ทาน อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐%	๑.๓๗%	๑๔.๕๘%	๘๔.๐๕%	๙๔.๒๗	
E๔. ในระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา ทานเคยถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทานติดต่อ ร้องขอให้อายสิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่						๙๙.๒๔
หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน			
๑.เงิน	๐.๖๘%	๙๙.๓๒%	๙๙.๓๒			
๒.ทรัพย์สิน	๐.๙๑%	๙๙.๐๙%	๙๙.๐๙			
๓.ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	๐.๖๘%	๙๙.๓๒%	๙๙.๓๒			
E๕. สถานีตำรวจที่ทานติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและสวนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด						๙๓.๙๐
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
๑.สถานีตำรวจที่ทานติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและสวนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	๐.๒๓%	๐.๔๖%	๑๖.๘๖%	๘๒.๔๖%	๙๓.๙๐	

## ๔.ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สน.บางมด ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

มีคะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๕ เปอร์เซนต์ จากคำถาม ขอที่ E๖ – E๑๐ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร						93.15
						คะแนน
E6. การเผยแพร่ข้อมูลของสถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด						92.31
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	0.46%	2.28%	17.54%	79.73%	92.23	
2.มีช่องทางหลากหลาย	0.00%	2.51%	18.00%	79.50%	92.38	
E7. สถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด						91.85
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	0.23%	2.51%	18.91%	78.36%	91.85	
E8. สถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่						95.90
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	95.90%	4.10%	%	%	95.90	
E9. สถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด						92.09
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	0.46%	1.59%	19.36%	78.59%	92.09	
E10. สถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่						93.62
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีดำรวจที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่	93.62%	6.38%	%	%	93.62	

จากตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานีดำรวจนคร

บาลบางมด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร จะเห็นได้ว่าเห็นได้ว่า ในหัวข้อ E๖ – E๑๐ มีคะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๕ เปอร์เซนต์ จากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้แสดงความ คิดเห็น ซึ่งคณะทำงานของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ได้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ พบว่าการปฏิบัติหน้าที่มีความโปร่งใส อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งภายหลังได้รวบรวมข้อมูลจากแบบ สอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางการยกระดับการให้บริการมา ประชุมวิเคราะห์ปัญหา พบว่าหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนไม่ดี สามารถแยกได้ตามหัวข้อ ได้ดังนี้

๑. ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการตามข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้ บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการยัง ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ บางส่วนยังไม่ทราบการให้บริการตามข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อ ราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาขอกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อ กับ สถานีตำรวจได้โดยสะดวก

### ๕.การปรับปรุงระบบการทำงาน

จากตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานีตำรวจนคร บาลบางมด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน จะเห็นได้ว่าเห็น ได้ว่า ในหัวข้อ E๑๑ – E๑๔ มีคะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๓ เปอร์เซนต์ จากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้แสดง ความคิดเห็น ซึ่งคณะทำงานของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ได้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการ ให้ บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าการปฏิบัติหน้าที่มีความโปร่งใส อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งภายหลังได้รวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางการยกระดับการให้บริการมา ประชุมวิเคราะห์ปัญหา พบว่าหัวข้อความพึงพอใจของประชาชนไม่ดี สามารถแยกได้ตามหัวข้อ ได้ดังนี้

๑. อุปกรณ์ สำหรับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการที่มีอยู่ ยังไม่สนองตอบความต้องการ ทั้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เนื่องจากปัจจุบันมีการพัฒนา ดานเทคโนโลยี และเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

๒.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติบางนาย มีอายุมาก มีข้อจำกัดในด้านความรู้ ความสามารถ ขาดทักษะ ทางด านเทคโนโลยีสมัยใหม่

๓.งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ไม่เพียงพอ สำหรับการจัดหาระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มา ประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ตลอดทั้งการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีคะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๕ เปอร์เซ็นต์ จากคำถาม ขอบที่ E๑๑ – E๑๕ ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน						93.13
						คะแนน
E11. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด						93.37
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.46%	0.91%	16.86%	81.78%	93.37	
E12. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการที่ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด						93.22
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการที่ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.46%	1.37%	16.40%	81.78%	93.22	
E13. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ Mobile Application ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ให้ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่						95.67
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ Mobile Application ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ให้ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	95.67%	4.33%	9%	9%	95.67	
E14. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด						89.95
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.91%	3.87%	19.82%	75.40%	89.95	
E15. สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้ความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด						93.45
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
1.สถานีตำรวจที่ท่านติดต่อ มีการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้ความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.00%	0.91%	18.00%	81.09%	93.45	

ส่วนที่ ๔ แนวทางการแก้ไขปัญหา



สถานีตำรวจนครบาลบางมด จะจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางบริการรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผาน Info Graphic

๒. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผาน Info Graphic

๓. พัฒนาศูนย์บริการดานข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผาน Info Graphic

๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผาน Info Graphic

๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้าง ภาพลักษณ์การพัฒนาผาน Info Graphic

๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจาหนาที่สายตรวจ กลองวงจรปด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหนาจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผาน Info Graphic

๘. ตั้งกลุ่มไลน์ โดยเจาหนาที่ตำรวจที่ประชาชนไว้วางใจเปนแกนนำ (contact point) ในการตั้งกลุ่มไลน์แลวเชิญชวนประชาชน ในชุมชนที่เปนแนวรวมของตนาเขาเปนสมาชิกในการแจ้งขอมูล ขาวสาร เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อเปนการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและเพิ่มช่องทางบริการรับบริการของหน่วยงาน และการแจ้งขาวสารที่เปนประโยชน์ตอทาง ราชการ

๙. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกลอง (CCTV Map) เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผาน Info Graphic

๑๐. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผาน Info Graphic

## สวนที่ ๕ ผลลัพธ์ / ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน

๑. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น
๒. ประชาชนที่มาขอใช้บริการ สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการ ติดต่องานให้กับ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ส่งผลให้ประชาชนสามารถลดขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติได้
๓. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อ ราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหาหรือปรึกษาขอกฎหมายที่ไม่แรงดวน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อ กับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก
๔. ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการการสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูลการ แสดงความคิดเห็นและขอเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น
๕. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีที่จอดรถ มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ
๖. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๗. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

**แผนการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจนครบาลบางมด**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**

ผู้รับผิดชอบ	แผน/โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
ผกก.สน.บางมด	<p>๑.เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่ และชี้แจงแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ ตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชน ทั้งใน และนอกสถานีตำรวจ</p> <p>๒.ออกคำสั่งการรวมงานบริการ ณ จุดเดียว One Stop Service</p>	<p>ทุกเดือน</p> <p>ต.ค.๖๕ - ก.พ.๖๖</p>
ฝ่ายอำนวยการ	<p>๑.ปรับปรุงสถานที่รวมงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒.จัดทำพันธสัญญา เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าใจขั้นตอน ระยะเวลาของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๓. ปรับปรุงห้องสุขาไพรรวมสำหรับให้บริการประชาชนไพรรวมที่มาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งห้องสุขา สำหรับคนพิการ</p> <p>๔.จัดทำคู่มือประชาชน เพื่อลงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน</p> <p>๕.จัดทำศูนย์บริการดานข้อมูล (Public Information Service) เพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ</p> <p>๖.ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการ ให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบาย ไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>ต.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.- พ.ย.๖๕</p> <p>ต.ต.- ธ.ค.๖๕</p> <p>ต.ค.- ธ.ค.๖๕</p>
ฝ่ายป้องกันปราบปราม	<p>๑.จัดทำศูนย์ปฏิบัติการสั่งการและควบคุม (Command and Control Operation Center : CCOC) เพื่อให้พนักงาน วิฑู เจาหน้าที่สายตรวจ สามารถตรวจสอบ เฝ้าระวังเหตุ ผ่านกล้อง CCTV รวมทั้งสามารถเฝ้าระวังเหตุ สั่งการพร้อม การปฏิบัติไปพร้อมกันจนจบ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวังการอาชญากรรม</p> <p>๒.ให้ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีการแจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุก และมีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน โดยกำหนดให้ตำรวจสายตรวจ จราจร และสืบสวน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ อดออกพบพูดคุยกับ ประชาชน (Stop walk and talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิด และเป็นมิตรกับประชาชน</p>	<p>ต.ค.-ธ.ค.๖๕</p> <p>ทุกเดือน</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผน/โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
	<p>๓.ตั้งกลุ่มไลน์ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประชาชนไว้วางใจเป็นแกนนำ (contact point) ในการตั้งกลุ่มไลน์แล วเชิญชวนประชาชน ในชุมชนที่เป็นแนวร่วมของตนเองเป็นสมาชิกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและเพิ่มช่องทางการรับรู้ การบริการของหน่วยงาน และการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ</p> <p>๔.ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการ ให้ บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่ รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	ต.ค.๖๕
ฝ่ายสืบสวน	<p>๑.จัดทำข้อมูลแผนผังกล้อง CCTV Map เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงระบบกล้อง CCTV มายังศูนย์ CCOC เพื่อให้สามารถ เฝ้าระวัง ตรวจสอบ และสั่งการในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๓.ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการ ให้ บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่ รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	ต.ค.-ธ.ค.๖๕
ฝ่ายจราจร	<p>๑.รวมงานการชำระค่าปรับจราจร อยู่ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒.จัดหาสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มติดตอราชการให้เพียงพอ รวมทั้งที่จอดรถสำหรับคนพิการ</p> <p>๓.ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการ ให้ บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่ รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>ต.ค.๖๕ ทุก เดือน</p> <p>ต.ค. - พ.ย.๖๕</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผน/โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
ฝ่ายสอบสวน	<p>๑.รวมงานการบริการรับแจ้งความร้องทุกข์ขออยู่ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service</p> <p>๒.ประชุมมอบนโยบายการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการบริการประชาชนตามแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy ) และนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด (No gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>ต.ค.๖๕ ทุกเดือน</p>