

# แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจภูธรนาคนูน

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

### เหตุผลความจำเป็น

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การลดอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการมาใช้บริการของประชาชน และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และยุติธรรม เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรนาคนูนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูธรขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความเชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมต่าง ๆ รวมถึงการแก้ไขปัญหาการมีวสุมเสพยาเสพติดให้โทษ อีกด้วย

### ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- วางแผนปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นไปตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด
- ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ
- ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ สร้างความเชื่อมั่น ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการของสถานีตำรวจ ให้กับประชาชน ทั้งภาครัฐและเอกชน

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

อำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทางพระพุทธศาสนา เนื่องจากเป็นสถานที่ตั้งของพระบรมธาตุนาคนูน ซึ่งบรรจุพระบรมสารีริกฐาน เป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม และประชาชนทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางพุทธศาสนาที่สำคัญของทางภาคอีสานด้วย ดังนั้น ในแต่ละปีจะมีประชาชนที่ศรัทธา รวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ มาเยี่ยมชม และสักการบูชาเป็นจำนวนมาก

เนื่องจากพื้นที่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนาคน เป็นพื้นที่สำคัญทางพุทธศาสนา จึงไม่มีสถานที่บริการที่เป็นเหตุจูงใจให้เกิดอาชญากรรมร้ายแรง อาทิเช่น การค้ามนุษย์ ปล้นฆ่าชิงทรัพย์ การค้ายาเสพติดรายใหญ่ เป็นต้น (ข้อมูลจากสถิติคดี ๔ กลุ่ม คือ ๑. ฐานความผิด ชีวิต ร่างกาย เพศ ๒. ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ๓. ฐานความผิดพิเศษ ๔. ฐานความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย)

การป้องกันปราบปราม และการให้บริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรนาคน จึงมุ่งเน้นเรื่องการจัดระเบียบความสงบเรียบร้อยในชุมชน กระตุ้นให้ประชาชนเห็นถึงความสำคัญและการรักษากฎหมาย การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องขอ รวมถึงการป้องกันแก้ไขการเสพสิ่งเสพติดให้โทษในชุมชน ดังนั้น การวางแผนปรับปรุงระบบการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการทั้งในและนอกสถานีตำรวจ การประชาสัมพันธ์ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจทั้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ สถานีตำรวจภูธรนาคนได้วิเคราะห์เกี่ยวกับ ปัญหา และอุปสรรค ที่เกิดขึ้น ในส่วนของการปรับปรุงภูมิทัศน์ และสถานที่ให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรนาคนไม่เพียงพอและยังไม่พร้อมให้บริการเท่าที่ควร อาทิเช่น สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อยเกินไป สถานที่สำหรับประชาชนเพื่อมารับบริการคับแคบ เป็นต้น การขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนขบวนการติดต่อราชการเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน ซึ่งการประชาสัมพันธ์จะเป็นขั้นตอนหนึ่งในการสร้างความใกล้ชิด และสร้างความมั่นใจ ในความปลอดภัยของชีวิต และทรัพย์สิน ของประชาชน การขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อาทิเช่น นโยบายการต่อต้านการทุจริต การงดรับของขวัญ ของกำนัล ฯลฯ ซึ่งนโยบายเหล่านี้จะสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับการไม่รับสินบนเพื่ออำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ช่องทาง การแจ้งเหตุ ร้องทุกข์ ระบบ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ ทั้งนี้ ประชาชนมีความคาดหวังการได้รับการบริการที่เป็นมิตร การอำนวยความสะดวกในการแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการมาขอรับบริการ และการความช่วยเหลือจากตำรวจในทุกด้าน

## แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. รักษาความสะอาดของสถานีตำรวจบริเวณใน และนอกสถานี ปรับพื้นที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมเพียงพอต่อการใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ และสำหรับข้าราชการตำรวจให้เป็นสัดส่วน การจัดสถานที่พักรอที่สะดวกสบาย จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น

๒. ปรับปรุงการให้บริการ e-service เรื่องการแจ้งความออนไลน์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการให้บริการ การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ไปยังชุมชนภาครัฐ และเอกชน ทุกช่องทาง



๓. อบรมให้ความรู้แก่ข้าราชการตำรวจทุกนายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Police) เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความพร้อม ความรู้ความเข้าใจ ที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๔. ปรับปรุงจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้เหมาะสม สะอาด สวยงาม พร้อมทั้งจัดให้มี Info Graphic สำหรับข้อมูลพร้อมให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

๕. กำชับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ รวมถึงภาพลักษณ์การแต่งกายในการปฏิบัติหน้าที่ การวางตัวและการเข้าถึงประชาชน การปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบแบบแผนกำหนด

#### **ผลลัพธ์/ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน**

๑. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และเข้าใจขั้นตอน ระบบ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ และมีความประทับใจในการมาติดต่อขอรับบริการ

๒. ประชาชน และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางในการขอรับข้อมูลการให้บริการการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น ในทุกช่องทาง

๓. ประชาชน และผู้รับบริการไว้วางใจ และมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๔. ประชาชน และผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และต่อสถานีตำรวจ ทำให้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ ในการเข้าถึงข้อมูลเบาะแสต่าง ๆ ในชุมชน และเขตพื้นที่รับผิดชอบ