

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ของสถานีตำรวจภูธรวังตะเข้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานี ตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจ ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีตำรวจ 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) ที่ หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรวังตะเฒ่า พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานี ตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

- ๑) สถานีตำรวจภูธรวังตะเข้ ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และ ขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบ แนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
- ๒) สถานีตำรวจภูธรวังตะเข้ ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทาง สื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ สามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถ ติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก
- ๓) สถานีตำรวจวังตะเข้ คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ๔) สถานีตำรวจภูธรวังตะเข้ ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชน ไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
- ๕) สถานีตำรวจภูธรวังตะเข้ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มี การพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงาน และการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
- ๖) สถานีตำรวจภูธรวังตะเข้ 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 2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรวังตะเข้ 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 คู่่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๕) เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
- ๖) เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๗) ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไป พร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความ เชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๘) ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๙) ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้อง ถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ขั้นตอนการเพิ่มเพื่อนใน Line official account สภ.วังตะเฒ่า เพื่อติดต่อสอบถาม แจ้งข่าว แจ้งเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์/ผลกระทบ

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

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	1. งานด้านการขออนุญาตต่าง ๆ	1 ตุลาคม 2565 -
งานป้องกันและปราบปราม	๑) งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๒) งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	31 มีนาคม 2566
งานจราจร	๑) การดูแลการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน ๒) การบริการใบสั่งการเสียค่าปรับผ่านช่องทางต่าง ๆ	
งานสืบสวน	๑) งานด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ๒) งานด้านการปราบปรามอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑) การบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒) การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	