

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานitäรรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
ของสถานitäรรวจภูธรม่วงค่อม
จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรง ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดำรง ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมสถานีดำรงทั่วประเทศ

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยผู้กำกับการ/ หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการดำรงซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีดำรง 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 สถานีดำรงภูธรจะง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการ ทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีดำรง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

- ๑) สถานีตำรวจภูธรจะกง ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
- ๒) สถานีตำรวจภูธรจะกง ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก
- ๓) สถานีตำรวจภูธรจะกง คู่มือการให้บริการ e-service หรือยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะหรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ๔) สถานีตำรวจภูธรจะกง ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
- ๕) สถานีตำรวจภูธรจะกง ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
- ๖) สถานีตำรวจภูธรจะกง ยังขาดWebsite หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรจะกอง จัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

- ๑) พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๒) พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๓) พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๔) เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๕) เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
- ๖) เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๗) ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิฑูรย์เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความ เชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๘) ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๙) ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้อง ถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ขั้นตอนการเพิ่มเพื่อนใน Line official account สก.จจะกง เพื่อติดต่อสอบถาม แจ้งข่าว แจ้งเรื่องร้องเรียน



ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

- ๑) ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
เนื่องจากมีคู่มือการให้บริการประชาชน และมีพันธสัญญา
- ๒) ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล
การแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
- ๓) ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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	