



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ: การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา สถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้ สถานีตำรวจ ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจ เป็นหน่วยบริหารราชการ ที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมี ผู้กำกับการ / หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการ รักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ อาญาป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญารักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักรปฏิบัติตามอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติตามอื่นเพื่อส่งเสริม 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 สถานีตำรวจภูธรบ้านด่าน พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานี ตำรวจ มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำ แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการหัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการ ทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment: ITA)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีตำรวจภูธรบ้านด่าน ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกันให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. สถานีตำรวจภูธรบ้านด่าน ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อ ราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชน ไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรบ้านด่าน ยังขาดการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
๔. สถานีตำรวจภูธรบ้านด่าน ยังขาดป้ายพันธสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๕. สถานีตำรวจภูธรบ้านด่าน ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (NO gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรบ้านด่าน ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง 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. เผยแพร่พันธสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/ CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ตัวอย่าง Info Graphic (แต่ให้สอดคล้องกับหัวข้อที่สถานีตำรวจเลือกทำ) เช่น เลือกทำ

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์/ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการ มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อบริการของสถานีดำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. งานด้านการขออนุญาตต่าง ๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
งานป้องกันและปราบปราม	๑. งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๒. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานจราจร	๑. การดูแลการจราจรในช่วงโมงเร่งด่วน ๒. การบริการเบี่ยงการเสียค่าปรับผ่านช่องทางต่าง ๆ	
งานสืบสวน	๑. งานด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ๒. งานด้านการปราบปรามอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑. การบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒. การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	