

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ของสถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป/การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค/ขอบเขต การพัฒนาเหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานี ตำรวจ ด่านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงาน ภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของ หน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับ บริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจ ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่ จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่ว ประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมุกำกับการ/ หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระ มหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้ แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา

ความอาญา ปกกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความ ปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ ตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการ ดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่ หน่วยงานในการเขารวมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจวิเชียรบุรี พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชน ของสถานีตำรวจ มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการ ดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการ ทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ (ใส่ปัญหาอุปสรรคตามสภาพปัญหา อุปสรรค ของแต่ละสถานีสามารถคัดเลือกประเด็น ปัญหา หรือ อุปสรรคมาดำเนินการได้ สถานียังขาดอะไรก็ทำสิ่งนั้น หรืองานใดยังมีข้อจำกัดไม่ตีพอ ก็พัฒนาสิ่งนั้น)

๑. สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี มีบุคลากรในการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี มีบุคลากรในการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชน หรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อ ราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษา ขอกฎหมายที่ไม่แรงดวน ส่งผลให้ประชาชนไม่ สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้ โดยสะดวก
๓. สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี มีบุคลากรในการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องของไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการขอ รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
๔. สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี มีบุคลากรในการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและ การประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จาก การปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๕. สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี มีบุคลากรในการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุค ใหม่ ที่มีการพัฒนากระบวนการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจคน ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการ ปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของ สถานีตำรวจ
๖. สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี เริ่ม พัฒนา Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สถานีตำรวจ
๗. ฯลฯ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ ถูกต้อง และมีช่องทางบริการรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้(ดำเนินการให้ สอดคล้องกับสภาพปัญหา ขาดคน ตามที่สถานีตำรวจได้ทำการวิเคราะห์ สามารถปรับได้ตาม ความเหมาะสม)

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้าง ภาพลักษณ์ การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๒. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การ พัฒนาผ่าน Info Graphic
๓. พัฒนาศูนย์บริการตามข้อมูล (Public Information Service) และ ประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชา สัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และ แนวทางปฏิบัติ ๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การ พัฒนาผ่าน Info Graphic
๖. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่ พนักงานวิทยุ เจาหนาที่สายตรวจ กลองวงจรปด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่ง การพร้อมการปฏิบัติไป พร้อมกับหนาจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการ ระวังเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความ เชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๗. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อให้เพิ่ม ประสิทธิภาพในการ ระวังเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อ ประชาชน และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๘. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกัน อุบัติเหตุบนท้อง ถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การ พัฒนาผ่าน Info Graphic

ตัวอย่าง Info Graphic (แต่ให้สอดคล้องกับหัวข้อที่สถานีตำรวจเลือกทำ)

The infographic features the police station's logo and name in Thai and English. The main message 'NO GIFT POLICY' is displayed in large, bold letters. Below it, the Thai text reads 'สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี' and 'งดให้ งดรับ' (Don't give, don't receive). A graphic of a hand holding a gift is shown. On the right, a portrait of a police officer is accompanied by the text: 'งดรับ งดใช้' (No receiving, no using), 'No Gift Policy', 'Anti-Bribery Policy', and 'ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ต่อต้านคอร์รัปชัน' (Honest, upright, transparent, anti-corruption). At the bottom, contact information for the station and the name of the officer in charge are provided.

ก.บ
สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี
WICHIANBURI POLICE STATION

NO GIFT POLICY

สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี
"งดให้ งดรับ"
ของขวัญ รวมถึงผลประโยชน์อื่นใด

" งดรับ งดใช้ "
" No Gift Policy "
" Anti-Bribery Policy "
" ซื่อสัตย์ สุจริต
โปร่งใส ต่อต้านคอร์รัปชัน "

พ.ต.อ.ปราโมทย์ สุขรากกิจ
ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี

สถานีตำรวจภูธรวิเชียรบุรี
191 หรือ 056 791 306

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์/ ผลกระทบ เช่น

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะ สัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยความสะดวก	๑.พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒.พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑.ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจ ๒.	
งานจราจร	๑.ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไข และป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน ๒.	
งานสืบสวน	๑.ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) ๒.	
งานสอบสวน	๑.เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e- service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ ๒.	