

แผนพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการ



ของสถานีตำรวจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ของสถานีตำรวจภูธรบ้านในหุต

ข้อมูล ณ วันที่ 24 มีนาคม 2566
แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (procedure improvement)

ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ
ประจำป้อมประมาณ พ.ศ. 2566
ของสถานีตำรวจภูธรบ้านในหุต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา / เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดารวจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดารวจความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีดารวจทั่วประเทศ

สถานีดารวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีสารวัตรใหญ่/หัวหน้าสถานีดารวจ เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีดารวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่

- 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
- 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
- 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนาในการนี้สถานีดารวจภูธรบ้านในหุต พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดารวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดจึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีดารวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

1. ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
2. ขาดการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์ และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก
3. ขาดการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
4. ขาดป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
5. ขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
6. ขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
7. ขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ
8. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
- 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
- 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ส่วนที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรบ้านในหูด วางแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

1. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

2. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

3. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

4. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์/ ผลกระทบ

1. ผู้รับสามารถเข้าใจและมองเห็นได้ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการที่มีอยู่ในหน่วยงาน และช่วยให้รูปแบบของกาประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจมากขึ้น

2. ช่วยลดเวลาในการทำงานและกระบวนการต่าง ๆ ลดความสับสนของผู้รับบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ ลดความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ

3. การจัดทำพันธะสัญญาและคู่มือที่ชัดเจนช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือในองค์กร และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

4. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเป็นการรวมของศูนย์ปฏิบัติการสั่งการไว้ที่เดียว เพิ่มประสิทธิภาพในการสั่งการของผู้บังคับบัญชาให้สื่อสารกับผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

5. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

6. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

7. เผยแพร่ข้อมูลการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานป้องกันและปราบปราม	1. จัดสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ปฏิบัติการสั่งการและควบคุม (CCOC) และรวมศูนย์สั่งการไว้เป็นจุดเดียวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบังคับบัญชาการสั่งการเหตุและประชาสัมพันธ์สื่อให้ประชาชนได้ทราบ 2. จัดทำสื่อและประชาสัมพันธ์สื่อข้อมูลและช่องทางการติดต่อและรับข้อมูลข่าวสารจากสถานี ในชุมชนที่รับผิดชอบ	1 ตุลาคม 2565 – 30 มีนาคม 2566
งานสอบสวน	1. จัดทำระบบการบริหารจัดการ จุดบริการ One Stop Service รวมการให้บริการของทุกฝ่ายไว้ที่ห้องรับแจ้งความ ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน และลดความสับสนของผู้ที่มาใช้บริการ 2. จัดทำสื่อการให้บริการ One Stop Service และเผยแพร่ 3. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวนและเผยแพร่ 4. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสื่อต่าง ๆ ของทางสถานีให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบ	
งานสืบสวน	1. ประชาสัมพันธ์สื่อข้อมูลและช่องทางการติดต่อและรับข้อมูลข่าวสารจากสถานี ในชุมชนที่รับผิดชอบ	
งานอำนวยความสะดวก	1. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์พันธสัญญา คู่่มือประชาชน และประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Website สถานีให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้อ่านก่อนเข้ารับบริการ 2. จัดสร้างสื่อประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและข้าราชการตรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านในหุดทราบ	