

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรกลาง จังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรง ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดำรงความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีดำรงทั่วประเทศ

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีดำรง จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีดำรงภูธรธลาง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรงมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีดำรง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีดำรงภูธรธลาง ยังขาดการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หอน้ำสะอาด ที่จอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการ และจุดนั่งพักคอย เป็นต้น

๒. สถานีดำรงภูธรธลาง ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และ ขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ

๓. สถานีตำรวจภูธรกลาง ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้าน การทุจริต และการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

๔. สถานีตำรวจภูธรกลาง ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนา สถานีตำรวจ ยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง การปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง 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 คู่มือ 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 ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๘. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการ ระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๙. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้อง ถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ตัวอย่าง Info Graphic (แต่ให้สอดคล้องกับหัวข้อที่สถานีตำรวจเลือกทำ)
 เช่น เลือกทำ ๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้าง
 ภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. ปรับปรุงพัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่อำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ ได้แก่ พื้นที่จอดรถ และห้องน้ำ ๒. ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ e - service เรื่อง การแจ้งความออนไลน์ ๓. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และ เฟสบุ๊ก	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ ๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก	
งานจราจร	๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ ๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก	
งานสืบสวน	๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ ๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ก	
งานสอบสวน	๑. ปรับปรุงพัฒนาจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้สะอาด มี Info Graphic สำหรับให้ข้อมูล พร้อมให้บริการ ๒. จัดพื้นที่สำหรับนั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอจำนวนผู้มาใช้บริการ	