

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ของสถานีตำรวจภูธรวังหงส์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา สถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรวังหงส์ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 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. 2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

1. สถานีตำรวจภูธรวังหงส์ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ

2. สถานีตำรวจภูธรวังหงส์ การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

1. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ผ่าน Info Graphic

2. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนา ด้านข้อมูล ข่าวสาร ผ่าน Info Graphic

ปรับปรุงบริเวณจุด One Stop Service

ขั้นตอนการรับแจ้งออนไลน์ (ประชาชน)

ขั้นตอนการเข้าใช้งาน

1. ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้งานได้

Google Chrome, Microsoft Edge, Opera Browser, Firefox, Avast Secure, Safari Browser

หน้าการแจ้งความออนไลน์

1. ในกรณีเคยสมัครแล้ว สามารถพิมพ์ อิมเมจ และใส่ผ่าน ที่โปรแกรมจัดการเพื่ออัพโหลดได้
2. ในกรณีไม่เคยสมัคร กรุณาตกลงระเบียบเพื่อสมัครใช้งานการแจ้งความออนไลน์
3. OTP จะถูกส่งมาทาง E-mail เพื่อยืนยันตัวตน
4. กรุณาตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้ง
5. กรุณากรอกข้อมูลแจ้งความ แจ้งรับทราบ
6. อีเมลตอบรับ
7. ตรวจสอบข้อมูลงาน 1-6

1. เพื่อแจ้งความออนไลน์
2. เพื่อโทรหมายเลข 1441
3. เพื่อโทรหมายเลข 081-866-3000

www.thaipoliceonline.com หรือ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | ROYAL THAI POLICE

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

3.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธสัญญา เป็นต้น

3.2 ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีดำรวจ เป็นต้น

3.3 ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

| หน่วยงาน | กิจกรรม | ระยะเวลา |
|-----------------------|--|--------------------------------------|
| งานอำนวยการ | 1.ปรับปรุงสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 2.เพิ่มความรู้ให้บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการเข้าถึงการบริการ | 1 ตุลาคม 2565 – 31 มีนาคม 2566 |
| งานป้องกันและปราบปราม | 1. ออกตรวจป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 2. ตรวจเยี่ยมประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 3. ปรับแผนการตรวจให้สอดคล้องกับสภาพอาชญากรรมในพื้นที่ | |
| งานจราจร | 1. อำนวยความสะดวกการจราจรบริเวณทางร่วมทางแยก สถานศึกษา 2. ให้ความรู้กฎหมายจราจรแก่ ประชาชน บุคลากร นักเรียน นักศึกษา | |
| งานสืบสวน | 1. ตรวจเยี่ยมประชาชน ในพื้นที่ ที่สายตรวจเข้าไปไม่ถึง 2. สร้างเครือข่ายร่วมกับภาคประชาชน ในการแสวงหาข่าวสาร เกี่ยวกับอาชญากรรม | |
| งานสอบสวน | 1. บริการการรับแจ้งความ แจ้งเอกสารหายทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ 2. พัฒนาศูนย์ข้อมูล เช่นระบบ crimes polis การรับคืนของกลาง | |