



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
ของสถานีตำรวจภูธรสากเหล็ก
จังหวัดพิจิตร

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา เหตุผลความจำเป็น

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

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับ/หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ 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 สถานีดำรงภูธรสากเหล็ก พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรง 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. ๒๕๖๖ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีดำรง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

- ๑) สถานีดำรงภูธรสากเหล็ก ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
- ๒) สถานีดำรงภูธรสากเหล็ก ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทาง สื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีดำรงได้โดยสะดวก
- ๓) สถานีดำรงสากเหล็ก คู่มือการให้บริการ e-service หรือยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ๔) สถานีตำรวจภูธรสาทเหล็ก ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
- ๕) สถานีตำรวจภูธรสาทเหล็ก ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มี การพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงาน และการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
- ๖) สถานีตำรวจภูธรสาทเหล็ก ยังขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรสาทเหล็ก จัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง 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 คู่่มือ 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 ที่พนักงานวิฑู เจ้าหน้าที่ยี่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไป พร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความ เชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

- ๘) ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ ฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
- ๙) ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้อง ถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ข้อมูลการติดต่อ

หมู่ที่ ๑๒ ต.สากเหล็ก อ.สากเหล็ก จ.พิจิตร ๖๖๑๖๐

EMERGENCY CALL 191
เหตุด่วน เหตุร้าย
โทร. 191

หรือห้องวิทยุสื่อสาร
 056-699-192

และหมายเลขโทรศัพท์มือถือ
 083-449-2300

Facebook
 สภ.สากเหล็ก จว.พิจิตร

พ.ต.อ.ดร.ศ. เย็นวัฒนา
 ผกก.สภ.สากเหล็ก

สถานีตำรวจภูธรสากเหล็ก
 แจ้งเบาะแสอาชญากรรมยาเสพติด ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

- ๑) ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีคู่มือการให้บริการประชาชน และมีพันธะสัญญา
- ๒) ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
- ๓) ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. งานด้านการขออนุญาตต่าง ๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑) งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๒) งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	
งานจราจร	๑) การดูแลการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน ๒) การบริการใบสั่งการเสียค่าปรับผ่านช่องทางต่าง ๆ	
งานสืบสวน	๑) งานด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ๒) งานด้านการปราบปรามอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑) การบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒) การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	