

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรโพทะเล

จังหวัด สิงห์บุรี

- แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจภูธรโพทะเล

งานบริการ และงานบริการอื่นๆ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดำรวจความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีดำรวจทั่วประเทศ

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

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีดำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงานป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ 1) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) 2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication

Efficiency) และ 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรโพทะเล 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

2 สถานีตำรวจภูธรโพทะเล จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การยกระดับการบริการประชาชนขอสถานีตำรวจ ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรโพทะเล

ตำรวจ

บุคลิกภาพของตำรวจ

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยา วาจาสุภาพ อ่อนโยน
- แสดงออกถึงการเอาใจใส่ กระตือรือร้น
- ไม่แสดงกิริยาท่าทางในลักษณะที่ไม่สนใจประชาชน

ณ สถานีตำรวจ

- เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- ตำรวจทุกนายมีหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ
- ต้องมีที่จอดรถประชาชน
- ห้องน้ำสะอาด พร้อมใช้

นอกสถานีตำรวจ

ประชาชนแจ้ง/ร้องขอ

- พนักงานวิทยุต้องสอบถามที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้งไว้หากมีเหตุที่ตำรวจไม่สามารถไปพบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ก็ให้โทรไปแจ้งข้อขัดข้องให้กับประชาชนทราบ เพื่อลดความเข้าใจผิดของ ประชาชนว่าตำรวจไม่สนใจการบริการ
- ตำรวจที่ได้รับแจ้งจากศูนย์วิทยุ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงานผลให้ศูนย์วิทยุทันที
- หัวหน้าสถานี หัวหน้างานป้องกันปราบปราม และหัวหน้าสายตรวจ ต้องสนใจติดตามผลการปฏิบัติทางวิทยุสื่อสารอย่างจริงจัง

ตำรวจไปพบเอง

- เป็นการปฏิบัติการเชิงรุก หรือสร้างความใกล้ชิดและ เป็นมิตรกับประชาชน
- เป็นการหาแนวร่วมและได้มา ซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

๒.๔ ดำเนินกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ส่วนที่ ๓ วิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีตำรวจภูธรโพทะเล ยังขาด การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ ผู้มาใช้ บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. สถานีตำรวจภูธรโพทะเล ยังขาดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓. สถานีตำรวจภูธรโพทะเล ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมี การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการ ปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

ส่วนที่ ๔ แนวทางการแก้ไขปัญหา จากการวิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหา ลดอุปสรรคความยุ่งยาก หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สถานี ตำรวจภูธรโพทะเล จัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการ หลายช่องทาง ดังนี้

๑.พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การ พัฒนาผ่าน Info Graphic



๒.เผยแพร่พันธสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service /วิธีการ/ระยะเวลาการให้บริการ ให้ผู้มาติดต่อราชการทราบ



จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน

จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน ที่ต้องประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์
สุขแก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม มีดังนี้

๑ พนักงานสอบสวนต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

๒ พนักงานสอบสวนต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่น ใน
ศีลธรรม

๓ พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็ว
ต่อเนื่องโปร่ง และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ

๔ พนักงานสอบสวนต้องกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

๕ พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ
เสียสละ และอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก

๖ พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ดี ด้วยความสุภาพ
อ่อนโยนมีไมตรีจิต และเต็มใจ
ให้บริการประชาชน

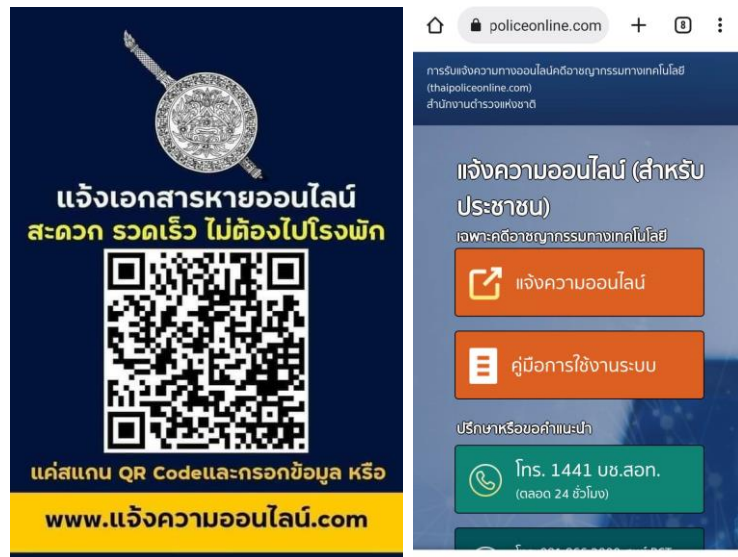
๗ พนักงานสอบสวนพึงหมั่นศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเอง
ตลอดเวลา

๘ พนักงานสอบสวนพึงสำนึก และยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน
มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง



กดดับเบิลคลิกเพื่อดูเอกสาร

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



ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์/ ผลกระทบเชิงบวกต่อแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
สว.สภ.โพทะเล และงานอำนวยการ	๑. ปรับปรุงพัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่อำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับความ สะดวกสบาย จัดทำคู่มือประชาชน พันธสัญญาต่างๆ ๒. ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ e - service เรื่อง การแจ้งความออนไลน์ ๓. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของ หน่วยงาน และ facebook	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖
งานป้องกันและ ปราบปราม	๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ ๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของ หน่วยงาน และ facebook ๓. ประชาสัมพันธ์การนำ CCTV มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ผ่าน google map	
งานจราจร	๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ ๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของ หน่วยงาน และ facebook ๓. นำกล้อง CCTV มาจัดการจราจร ในเวลาเร่งด่วน	
งานสืบสวน	๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ ๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของ หน่วยงาน และ facebook ๓. ประชาสัมพันธ์การนำ CCTV มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ผ่าน google map	

งานสอบสวน	๑. ปรับปรุงพัฒนาจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้สะอาด มี Info Graphic สำหรับให้ข้อมูล พร้อมให้บริการ ๒. จัดพื้นที่สำหรับนั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอจำนวนผู้มาใช้บริการ ๓. จัดทำคู่มือขั้นตอนการติดต่องานราชการให้กับประชาชน ดูแล้วเข้าใจง่าย	