

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)
ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA)
ของสถานีตำรวจ

ของสถานีตำรวจภูธรบ้านกวาง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจให้ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

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

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีตำรวจ 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 สถานีตำรวจภูธรบ้านกวาง 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. ๒๕๖๖ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑.สถานีตำรวจภูธรบ้านกวาง การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒.สถานีตำรวจบ้านกวาง

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

ขอบเขตพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ / การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนา ขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ผ่าน เฟซบุ๊ก

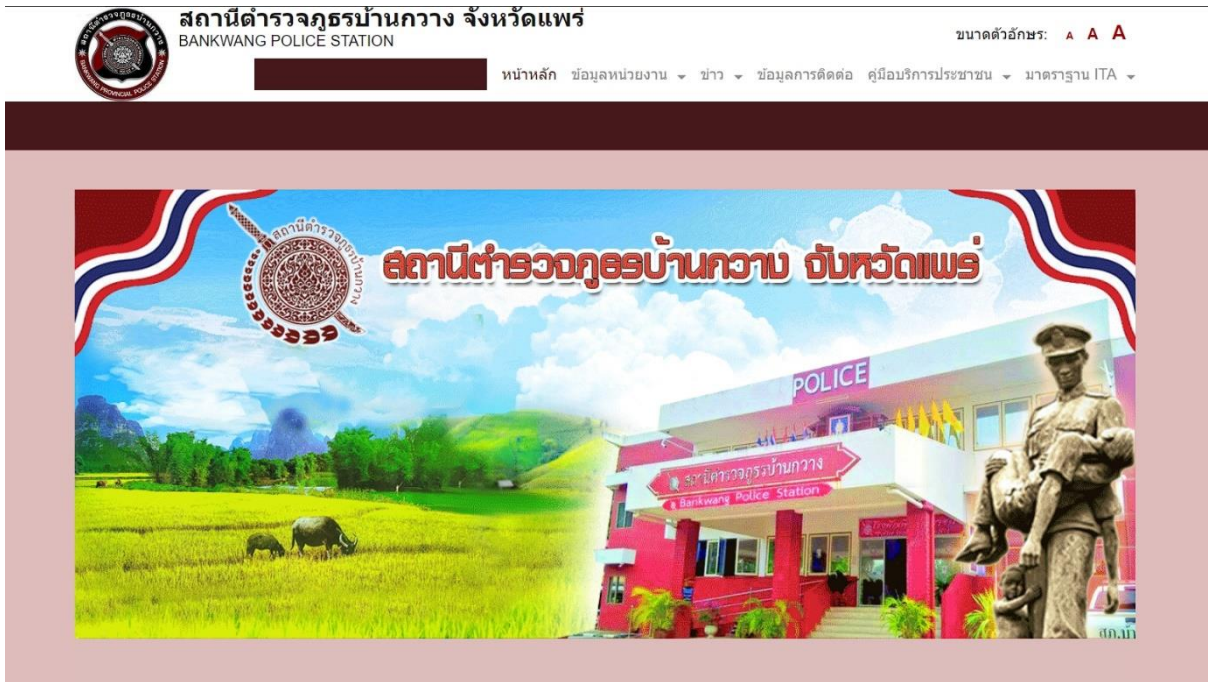


๒. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนา ด้านข้อมูล ข่าวสาร ผ่าน Info Graphic

ปรับปรุงบริเวณจุด One Stop Service



๓. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ / การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนา ขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ผ่าน เว็บไซต์



๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

สถานีตำรวจภูธรบ้านกวาง จังหวัดแพร่

NO Gift Policy

งดรับ งดให้ของขวัญ

งด การให้ ไม่รับ ของขวัญ

หรือผลประโยชน์อื่นใด ในช่วงเทศกาล และในทุกช่วงโอกาส
เปลี่ยน “ของขวัญ” เป็น “คำอวยพร” น้อมรับความปรารถนาดีจากทุกท่าน

๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ใน เพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

สถานีตำรวจภูธรบ้านกวาง

ฝักบ้านไว้กับตำรวจ 4.0

ทุกเทศกาลเดินทางอุ่นใจ
ฝักบ้านไว้ ให้ตำรวจดูแล

3 วิธีลงทะเบียน ฝักบ้าน	3 ขั้นตอนปฏิบัติ เมื่อตำรวจรับฝักบ้าน	3 วิธีดูแลบ้านในโครงการ เพื่อความปลอดภัย
1. แจ้งผ่านแอปฯ "ฝักบ้าน 4.0" (OBS)	1. ตรวจสอบความเรียบร้อย	1. กำหนดบ้านที่เข้าโครงการ ติดตั้ง QR CODE ฝักบ้าน
2. Walk-in แจ้งที่สถานีตำรวจ	2. ให้คำแนะนำ	2. เพิ่มความถี่ในการตรวจ รายงานที่ฝักบ้าน
3. โทรศัพท์แจ้งสถานีตำรวจในพื้นที่	3. สร้างช่องทางการติดต่อ สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ	3. ตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้าน เมื่อสิ้นภารกิจ

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ฝักบ้าน 4.0 (OBS)

Download on the App Store | GET IT ON Google Play

แจ้งเหตุ ขอความช่วยเหลือ โทร. 191 หรือ 1599 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | "ชีวิตวิถีใหม่ ขับขี่ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ"

๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการ

ระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การ พัฒนาผ่าน Info Graphic



สถานีตำรวจภูธรบ้านกวาง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

แอปช่วยชีวิต Police i lert u
แจ้งเหตุด้วยเหตุร้ายตำรวจโดยตรง ผ่าน Police i lert u Application

เทคโนโลยีการรับแจ้งเหตุ

- แอปพลิเคชัน Police i lert U
- สายด่วนโทร ๑๙๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- โทร ๐๕๔๖๔๓๕๕๗
- สภ.บ้านกวาง

ศูนย์รวมกล้อง CCTV ในพื้นที่ สภ.บ้านกวาง

๘. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การ พัฒนาผ่าน Info Graphic



10 ทริค ต้องรู้ก่อนเดินทาง

1. ร่างกายอ่อนแอ ต้องมีความพร้อม พักผ่อนเพียงพอ
2. ตรวจสอบสภาพรถ ก่อนออกเดินทาง
3. ศึกษา และวางแผนเส้นทาง ใช้เส้นทางที่คุ้นเคย
4. ดื่มไม่เมาย และสูบบุหรี่ ต้องไม่ดื่มของมึนเมาขณะขับรถ
5. ขับช้าๆ ปลอดภัย ไม่รีบร้อนรีบวิ่งตามรถคันหน้า
6. ใช้อุปกรณ์นิรภัย (เข็มขัดนิรภัย หมวกนิรภัย) ตามข้อบังคับจราจร
7. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และกำหนดค่าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
8. ไม่ดื่มของมึนเมา หรือของเมาขณะขับรถ
9. หากต้องนอนหลับพักผ่อน ให้หลับพักผ่อน
10. อย่านำใจให้ลืมหืมตาบนท้องถนน

ด้วยความห่วงใย จากตำรวจจราจร

สายด่วน 24 ชั่วโมง

ศูนย์บริการจราจร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โทร. 1193 ตำรวจทางหลวง | โทร. 191 หรือ 1599 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ "ชีวิตวิถีใหม่ ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ"

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานี่ตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑.ปรับปรุงสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๒.เพิ่มความรู้ให้บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการเข้าถึงการบริการ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. ออกตรวจป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ๒. ตรวจเยี่ยมประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ๓. ปรับแผนการตรวจให้สอดคล้องกับสภาพอาชญากรรมในพื้นที่	
งานจราจร	๑. อำนวยความสะดวกการจราจรบริเวณทางร่วมทางแยก สถานศึกษา ๒. ให้ความรู้กฎหมายจราจรแก่ ประชาชน บุคลากร นักเรียน นักศึกษา	
งานสืบสวน	๑. ตรวจเยี่ยมประชาชน ในพื้นที่ ที่สายตรวจเข้าไปไม่ถึง ๒. สร้างเครือข่ายร่วมกับภาคประชาชน ในการแสวงหาข่าวสาร เกี่ยวกับอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑. บริการการรับแจ้งความ แจ้งเอกสารหายทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ๒. พัฒนาศูนย์ข้อมูล เช่นระบบ crimes polis การรับคืนของกลาง	