



ข้อมูล ณ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีดำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีดำรวจภูธรโกสุมพิสัย

จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรง ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของ หน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดำรง ความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมิน ที่ครอบคลุมสถานีดำรงทั่วประเทศ

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยผู้กำกับการ/ หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชาคณะต่าง ๆ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการดำรงซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา ป้องกันและปราบปราม การกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของดำรง หรือสำนักงานดำรงแห่งชาติช่วยเหลือการพัฒนา ประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การ ปฏิบัติหน้าที่ของดำรงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมา รับบริการของสถานีดำรง จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการ ประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่ หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีดำรงยุทธศาสตร์พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรง มี ประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

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

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีดำรงยุทธศาสตร์โกสุมพิสัย (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอน การติดต่อกับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. สถานีดำรงยุทธศาสตร์โกสุมพิสัย (ยังขาด) การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อ สังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ สามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถ ติดต่อกับสถานีดำรงได้โดยสะดวก

๓. สถานีดำรงยุทธศาสตร์โกสุมพิสัย (ยังขาด) การรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/ บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อ ขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น

๔. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย (ยังขาด) ป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการ ให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้ง เรื่องร้องเรียนการทุจริต

๕. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการ ประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

๖. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการ พัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการ ปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

๗. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย (ยังขาด) Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร การให้บริการของสถานีตำรวจ

๘. ฯลฯ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ ถูกต้อง และ มีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้(ดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ข้างต้น ตามที่สถานี ตำรวจได้ทำการวิเคราะห์ สามารถปรับได้ตามความเหมาะสม)

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ การพัฒนา ผ่าน Info Graphic
๒. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้าง ภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้าง ภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ เทคโนโลยีต่างๆ ที่ นำมาใช้ในที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ การพัฒนาผ่าน Info Graphic



แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ
สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. งานด้านการขออนุญาตต่าง ๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๒. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	
งานจราจร	๑. การดูแลการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน ๒. การบริการไปส่งการเสียค่าปรับผ่านช่องทางต่าง ๆ	
งานสืบสวน	๑. งานด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ๒. งานด้านการปราบปรามอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑. การบริการแจ้งความผ่านระบบออนไลน์ในคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒. การประกันตัวผู้ต้องหา และการคืนหลักทรัพย์	

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์/ ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีคู่มือการให้บริการประชาชน และมีพันธสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีดำรวจ

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ในการให้บริการตามภารกิจ ของสถานีดำรวจภูธรโกสุมพิสัย เป็นการให้บริการเกี่ยวกับงานให้บริการมี หัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของสถานีดำรวจภูธรโกสุมพิสัย สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วน ได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจ กับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในฐานะผู้รับบริการ สถานีดำรวจภูธรโกสุมพิสัย จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของ บุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๑.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการตาม ความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่



๑.๒ เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยเคร่งครัด



๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ



การทำงานเชิงรุก Stop Walk and Talk

๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE

