

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพุทไธสง
หัวข้อการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑

หลักการ และเหตุผล

ตามนโยบายการบริหารราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายการบริหารราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๐๗.๑๓/๕๔๗๔ ลง ๓๐ พ.ย.๖๕ เรื่องแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ และข้าราชการตำรวจดำเนินการตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชน และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมาย ที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจมีความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มา ติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรพุทไธสง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชน ของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ งานยกระดับการให้บริการประชาชน ภายในและภายนอก สถานีตำรวจ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพ การสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานี ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

- ๑.เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับการบริการที่ดีที่สุด
- ๒.เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจประจำ สถานีตำรวจ
- ๓.เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจทุกระดับ ทั้งในสถานี ตำรวจและนอก สถานีตำรวจให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรพุทไธสง หัวข้อ การยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ขอบเขตการพัฒนาบริการ

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

๑.ในสถานีดำรวจ

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE

๑.๑ บุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจ

๑.๑.๑ ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยจิตใจของการให้บริการที่ดี ด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพและให้เกียรติ

๑.๑.๒ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

๑.๒ ความสะดวกในการรับบริการ

๑.๒.๑ เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยเคร่งครัด

๑.๒.๒ ต้องมีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๑.๒.๓ ห้องน้ำต้องสะอาดและพร้อมใช้อยู่เสมอ

๑.๒.๔ สถานีดำรวจและบริเวณโดยรอบต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ตามแนวทาง ๕ส

๑.๓ คุณภาพของผู้ให้บริการ มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีดำรวจ คอยให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการอีกหน้าที่หนึ่ง อย่างน้อย ๑ นาย หรือตามความเหมาะสมของระดับสถานีดำรวจ

๒.นอกสถานีดำรวจ

๒.๑ ความรวดเร็วในการไปถึงที่เกิดเหตุประชาชนแจ้งหรือร้องขอให้ตำรวจไปพบหรือไป ช่วยเหลือในพื้นที่

๒.๑.๑ พนักงานวิทยุต้องสอบถามข้อมูลให้ได้รายละเอียดที่เพียงพอ เช่น ที่อยู่และ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่ออื่นของผู้แจ้งไว้ซึ่งหากมีกรณีที่มีเหตุให้ ตำรวจไปให้บริการไม่ได้ตามระยะเวลาที่รวดเร็วเหมาะสม ให้แจ้งเหตุผลความ จำเป็นให้ผู้ขอรับบริการทราบ

๒.๑.๒ เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไปดำเนินการตามที่ประชาชนแจ้งหรือร้องขอแล้วให้ แจ้งผลการปฏิบัติให้ศูนย์วิทยุของสถานีดำรวจทราบและให้บันทึกผลการปฏิบัติใน การรับแจ้งเหตุทุกครั้ง หากเป็นเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ อย่างต่อเนื่องคาดว่าจะไม่ยุติ ให้หน้าเรียน หัวหน้าสถานีหรือ หัวหน้าสายงาน ดำเนินการแก้ไขให้เป็นที่ยุติ เช่น เหตุก่อความเดือดร้อนรำคาญหรือส่งเสียงดังเป็นประจำ เป็นต้น

๒.๑.๓ การแต่งกายของข้าราชการตำรวจ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องถูกต้องตาม ระเบียบที่ ตร. กำหนด

๒.๑.๔ ความพร้อมของยานพาหนะในการปฏิบัติงาน

๒.๒ การให้บริการด้านข้อมูล (Public information services) ให้ทุกสถานีดำรวจมีการ ให้บริการด้านข้อมูล (Public information services) เช่น หมายเลขโทรศัพท์ไลน์ เฟซบุ๊ก ของ สถานีดำรวจ ให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน โดยมี การตอบกลับหรือแจ้งผลการปฏิบัติ โดยเร็วตามระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๓ การทำงานเชิงรุก Stop walk and talk ให้ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีการ แจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุก และมีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้ ประชาชน โดยกำหนดให้ตำรวจสายตรวจ จราจร และสืบสวน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องออกพบ พูดคุยกับประชาชน (Stop walk and talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิด และเป็นมิตรกับประชาชนและ แจ้งให้ศูนย์วิทยุทราบด้วย

๒.๔ การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสถานี หัวหน้างานป้องกันปราบปราม และ หัวหน้าสายตรวจ ให้เน้นการใช้วิทยุสื่อสารเป็นเครื่องมือในการติดตาม ควบคุม กำกับ ดูแลการ ปฏิบัติของตำรวจอย่างจริงจัง

ปัญหา อุปสรรค

๑. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. ด้านการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทาง อื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือ ปริक्षाข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก
๓. รูปแบบอาคารที่ทำการของสถานีตำรวจ ที่สำนักงานตำรวจออกแบบไว้ ไม่สอดคล้องกับ แนวทาง/นโยบายการยกระดับการให้บริการบนสถานีตำรวจ (One Stop Service) คับแคบทำให้ ไม่สามารถบริการประชาชนได้ในจุดเดียว
๔. ป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต
๕. การประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับ ของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบ นโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๖. Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูล ข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ
๗. การไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า
๘. ขาดการทำงานในเชิงรุก Stop walk and talk
๙. ขาดการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือผู้มารับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติหน้าที่

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจภูธรพุทไธสง จัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ แนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ การพัฒนาผ่าน Website , Facebook ของสถานีตำรวจภูธรพุทไธสง
๒. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Website , Facebook ของสถานีตำรวจภูธรพุทไธสง
๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์ การพัฒนาการพัฒนาผ่าน Website , Facebook ของสถานีตำรวจภูธรพุทไธสง
๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้าง ภาพลักษณ์ การพัฒนาผ่าน Website , Facebook ของ ส ต า นี ตำ ร ว จ น ค ร บ า ล วัดพระยาไกร
๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติการ พัฒนาผ่าน Website , Facebook ของสถานีตำรวจภูธรพุทไธสง
๖. เพิ่มความรวดเร็วในการไปถึงที่เกิดเหตุ
๗. การให้บริการด้านข้อมูล (Public information services) เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงาน ป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ใหม่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ

ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Website , Facebook ของสถานีดำรงจวนครบาลวัดพระยา ไกร และการออกตรวจเยี่ยมพบประชาชนในชุมชน

๘. ปรับปรุงการทำงานเชิงรุก Stop walk and talk การพัฒนาผ่าน Website , Facebook ของสถานีดำรงจวนครบาลวัดพระยา ไกร และการออกตรวจเยี่ยมพบประชาชนในชุมชน

๙. ปรับปรุงการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ เน้นการปฏิบัติแผนการตรวจและพื้นที่การตรวจ ของเจ้าหน้าที่ดำรงจวน และการจัดทำแผนเผชิญเหตุและจุดกักตัวสกัดจับ

๑๐. ปรับปรุงแนวร่วมของตนเข้าเป็นสมาชิกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย การพัฒนาผ่านทางกลุ่มไลน์โดยเชิญชวนประชาชนเข้าร่วมกลุ่ม

๑๑. การวิเคราะห์เส้นทางการจราจรให้เหมาะสมกับการจราจรในพื้นที่ เพื่อความสะดวกในการจราจรและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Website , Facebook ของสถานีดำรงจวนครบาลวัดพระยา ไกร และการออกตรวจเยี่ยมพบประชาชนในชุมชน

๑๒. การจัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเพื่อให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

๑๓. ตรวจสอบกำกับติดตาม ปริมาณงานของพนักงานสอบสวนแต่ละคน และตรวจสอบความ คืบหน้าการสอบสวนของพนักงานสอบสวน

๑๔. การรับฟังความคิดเห็น การรับและตอบสนองเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมของสถานีดำรงจวนครบาลวัดพระยา ไกร

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์/ ผลกระทบ

๑. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เข้าใจขั้นตอนและรายละเอียดของการติดต่อราชการ ตามคู่มือการให้บริการประชาชน และพันธะสัญญาที่ได้ประจักษ์สัมพันธ์

๒. ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีดำรงจวน

๓. ผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรงจวนประจำ สถานีดำรงจวน

๔. ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีการบริการด้วยจิตใจของการให้บริการที่ดี ด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพและให้เกียรติ

๕. ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๖. ประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย

๗. ประชาชนเข้าทราบถึงสื่อประชาสัมพันธ์การปฏิบัติหน้าที่ของสถานีดำรงจวน

๘. มีเครือข่ายแจ้งเบาะแสอาชญากรรมเฉพาะกลุ่มให้ครอบคลุมกลุ่มเสี่ยงทุกมิติเพิ่มมากขึ้น

๙. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และได้รับความสะดวกการจราจรที่ดียิ่งขึ้น และมี ผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการจราจรลดน้อยลง

๑๐. เพื่อประสิทธิภาพของงานสอบสวนและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างประชาชนและ หน่วยงาน

๑๑. ผู้เสียหายแห่งคดีได้รับทราบความคืบหน้าทางคดีเป็นระยะ

พ.ต.อ.



(สมยศ พันชัยภูมิ)

ผกก.สภ.พุทไธสง