

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

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

ของสถานีตำรวจภูธรเวียงต้า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

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

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชาคณะต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 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 สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 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.สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒.สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์ และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- 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 Info Graphic

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

สภ.เวียงต้า จังหวัดแพร่

ระบบแจ้งเอกสารหายออนไลน์



แสกน QR Code และกรอกข้อมูล



ขั้นตอนการรับแจ้งออนไลน์

(ประชาชน)



ขั้นตอนการใช้งาน

1. ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Smartphone เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้ได้ทั้ง



2. เข้าเว็บไซต์ หรือ สแกน QR Code

www.thaipoliceonline.com

หรือ



- 1. เพื่อแจ้งความออนไลน์
- 2. เพื่อโทรหมายเลข 1441
- 3. เพื่อโทรหมายเลข 081-866-3000



หน้าการแจ้งความออนไลน์

- 1**


1. ในกรณีเคยสมัครแล้ว สามารถพิมพ์ ชื่อเมล และรหัสผ่าน ที่ใช้ในการสมัครเพื่อเข้าสู่ระบบได้

2. ในกรณีไม่เคยสมัคร กรุณากดลงทะเบียนเพื่อสมัคร ใช้งานการแจ้งความออนไลน์


- 2**

ทำการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ให้ครบถ้วน


หลังจากนั้นกดที่ปุ่ม **ถัดไป**


- 3**

OTP จะถูกส่งมายัง E-mail เพื่อทำการยืนยันตัวตน

ให้นำหมายเลขกลับไปใส่ ในหน้าการลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัว


- 4**


- 5**

ทำการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ให้ครบถ้วน



- 1. ชื่อความยินยอม
- 2. ข้อมูลผู้เสียหาย
- 3. เรื่องที่เกิดขึ้น
- 4. ความเสียหาย
- 5. ข้อมูลคนร้าย
- 6. แนบไฟล์ (เพิ่มเติม)
- 7. ตรวจสอบข้อมูลตาม 1-6

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานitäรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑.ปรับปรุงสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๒.เพิ่มความรู้ให้บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการกระบวนงานและขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการเข้าถึงการบริการ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. ออกตรวจป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ๒. ตรวจเยี่ยมประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ๓. ปรับแผนการตรวจให้สอดคล้องกับสถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่	
งานจราจร	๑. อำนวยการตรวจสอบการจราจรบริเวณหน้าสถาบันการศึกษา ทางร่วมทางแยก ๒. โครงการครู ๕ นาที	
งานสืบสวน	๑. ตรวจเยี่ยมประชาชน ในพื้นที่ ที่สายตรวจเข้าไปไม่ถึง ๒. สร้างเครือข่ายร่วมกับภาคประชาชน ในการแสวงหาข่าวสาร เกี่ยวกับอาชญากรรม	
งานสอบสวน	๑. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ผ่าน Info Graphic	