



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและการให้บริการ
และ การรายงานผลการดำเนินการตามแผน พัฒนา
ประสิทธิภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566
สำนักงานตรวจนครบาลบางพลัด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ 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 สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด 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. ขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (social media) เช่น Website Facebook Instagram Line เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สถานีตำรวจ ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษา ข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๒. ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ ไม่มีป้ายพันธะ สัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน

๓. ขาดการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้ที่ขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น

๔. ขาดคู่มือการให้บริการ e-service สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา สถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก และสามารถเข้าถึงบริการ E-service ได้

๕. ขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้ง เรื่องร้องเรียนการทุจริต

๖. ขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ให้ รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ได้นำประเด็นปัญหาตามการสำรวจ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) มาปรับปรุงและแก้ไข จึงได้แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ ตามหัวข้อปัญหาดังนี้

ประเด็นปัญหาที่ ๑ : ขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (social media) เช่น Website Facebook Instagram Line เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

แนวทางการแก้ไข : ดำเนินการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยมีการนำเทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ โดยการจัดทำ Infographic ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลช่องทางการติดต่อรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา และนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ประเด็นปัญหาที่ ๒ : ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร ไม่มีป้าย พินระสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่องานให้กับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

แนวทางการแก้ไข : ดำเนินการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยมีการนำเทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ โดยการจัดทำ Infographic และรวบรวมการพินระสัญญาต่าง ๆ เกี่ยวกับการ บริการมาจัดทำเป็นสื่อ และเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน

ประเด็นปัญหาที่ ๓ : ขาดการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/ บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้ที่ขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น

แนวทางการแก้ไข : รวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียว และดำเนินการทำ Infographic ในการประชาสัมพันธ์ การรวมบริการไว้ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ว่ามีบริการด้านใดบ้าง และ ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน

ประเด็นปัญหาที่ ๔ : ขาดคู่มือการให้บริการ e-service ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก และสามารถเข้าถึงบริการ E-service ได้

แนวทางการแก้ไข : ดำเนินการรวบรวมระบบการบริการประชาชนแบบออนไลน์ e-service ที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดทำขึ้น และดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประเด็นปัญหาที่ ๕ : ขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แนวทางการแก้ไข : ดำเนินการจัดทำช่องทางการแสดงความคิดเห็นและช่องทางการร้องเรียน การทุจริตของข้าราชการตำรวจ สน.ธรรมศาลา ในรูปแบบออนไลน์และดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชน รับทราบ

ประเด็นปัญหาที่ ๒ : ขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

แนวทางการแก้ไข : ดำเนินการประกาศนโยบายดังกล่าวและจัดทำ Infographic ในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด มากยิ่งขึ้น

2. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. ผู้รับบริการทราบนโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ เช่น ไม่มีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ตน เป็นต้น

4. ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น

5. ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลาได้มากยิ่งขึ้น

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	<p>๑. ปรับปรุงพัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่อำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ</p> <p>๒. ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ e - service พร้อมประชาสัมพันธ์ระบบให้ประชาชนรับรู้ รับทราบ</p> <p>๓. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เฟซบุ๊กและช่องทางอื่น ๆ</p> <p>๔. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</p> <p>๕. นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ จัดทำในรูปแบบ Infographic และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ รับทราบ</p>	<p>ตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๖</p>
งานป้องกันและปราบปราม	<p>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</p> <p>๒. พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุต่าง ๆ และนำการรับแจ้งเหตุ การร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ของ สน. มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>๓. นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ จัดทำในรูปแบบ Infographic และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ รับทราบ</p>	
งานจราจร	<p>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</p> <p>๒. นำการรับแจ้งเหตุ การร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ของ สน. มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>๓. นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ จัดทำในรูปแบบ Infographic และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ รับทราบ</p>	
งานสืบสวน	<p>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</p>	

	<p>๒. นำการรับแจ้งเหตุ การร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ของ สน. มาปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>๓. นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ จัดทำในรูปแบบ Infographic และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รับรู้ รับทราบ</p>	
<p>งานสอบสวน</p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) และนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti-Bribery Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</p> <p>๒. นำการรับแจ้งเหตุ การร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ของ สน. มาปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>๓. นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ จัดทำในรูปแบบ Infographic และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รับรู้ รับทราบ</p>	

Roadmap ขั้นตอนกระบวนการแผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ



Roadmap ขั้นตอนกระบวนการแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด



ขั้นที่ 1

จัดตั้งคณะทำงาน เพื่อจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

ขั้นที่ 3

คณะทำงาน คัดเลือกประเด็นปัญหา อุปสรรคและความต้องการของประชาชน มาวิเคราะห์และหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข โดยจัดทำในรูปแบบที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย

ขั้นที่ 2

รวบรวมปัญหา อุปสรรค หรือความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

ขั้นที่ 4

คณะทำงาน จัดทำ แก้ไข ประเด็นปัญหาที่คัดเลือกและทำการวิเคราะห์แล้ว และนำเสนอการแก้ไขปัญหานั้นๆ ออกมาในรูปแบบที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย และประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบเข้าใจ

