



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

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

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ของสถานีตำรวจนครบาล สุวินทวงศ์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีดำรง ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีดำรงความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีดำรงทั่วประเทศ

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับ/หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีดำรง 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 สถานีดำรง สุวินทวงศ์ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรงมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 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 ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีดำรง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. สถานีดำรงนครบาล สุวินทวงศ์ (ยังขาด) การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. สถานีดำรงนครบาล สุวินทวงศ์ (ยังขาด) ป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขอบเขตการพัฒนาบริการ

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

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้ (ดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาข้างต้น ตามที่สถานีตำรวจได้ทำการวิเคราะห์ สามารถปรับได้ตามความเหมาะสม)

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์
การพัฒนาผ่าน Info Graphic
๒. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์
เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

สน.สุวินทวงศ์ Suwinthawong Police Station





คู่มือการให้บริการ E-SERVICE

ขั้นตอนการให้บริการ e-service

 บริการ 24 ชม.



สแกน QR Code
ผ่านทางมือถือ



แจ้งความออนไลน์
สะดวก ไม่ต้องไปโรงพัก



เสนอแนะ & ทิชิม
สน.สุวินทวงศ์

แค่สแกน QR CODE

เสนอแนะ & ทิชิม สถานี
ตำรวจนครบาล
สุวินทวงศ์

5

ขั้นตอนการใช้บริการ

1. สแกน QR Code
2. เลือกเมนูที่ใช้บริการ
3. พิมพ์ ชื่อ - นามสกุล รายละเอียด
4. รอเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับภายใน 24 ชม.
5. ได้รับเอกสารในรูปแบบไฟล์ ภาพ หรือPDF



แขวงกระทุ่มราย
เขตหนองจอก
กรุงเทพมหานคร
โทร. 02-9882460



ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีดำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน



แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้าง - รวบรวมข้อมูลกระบวนการจัดหาพัสดุเพื่อจัดทำกรประกาศ - รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี - นำส่งประกาศไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของ สน.สุวินทวงศ์ ๒. กิจกรรมควบคุมการเบิกจ่ายตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี - รับโอนการจัดสรรงบประมาณประจำปี - จัดทำทะเบียนคุมการเบิก - การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสถานีให้ประชาชนและบุคคลทั่วไปได้รับทราบโดยทั่วกัน	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. โครงการ RTP CYBER VILLAGE - จัดตั้งภาคีเครือข่ายป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ ๒. โครงการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมระดับตำบล - ให้ภาคีเครือข่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพพื้นที่และคัดเลือกพื้นที่ - นำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่	
งานจราจร	๑. กิจกรรมส่งเสริมจราจรดีเด่น ในการปฏิบัติหน้าที่ - ช่วยเหลือประชาชนมอบรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานดี - และประพฤติดีเพื่อลดปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ๒. มอบความรู้เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่ การออกแผนการตั้งจุดกวดขันวินัยจราจรตามระเบียบของ ตร.กำหนดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเป็นประจำทุกเดือน - มีการออกแผนการตั้งจุดกวดขันวินัยจราจร ตามแบบที่ ตร.กำหนดมีสารวัตรจราจรเป็นผู้ควบคุมสามารถตรวจสอบได้	

งานสืบสวน	- กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและนโยบายแต่งตั้งปรับปรุงองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล คุณธรรม และจริยธรรม - จัดกิจกรรม/การอบรมเพื่อสร้างความตระหนักถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจัดการอบรมเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	
งานสอบสวน	- กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและนโยบาย- แต่งตั้งปรับปรุงองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล คุณธรรมและจริยธรรม - จัดกิจกรรม/การอบรมเพื่อสร้างความตระหนักถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจัดการอบรมเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน - จัดการประชุมชี้แจงแผนการดำเนินงาน ส่งเสริมธรรมาภิบาล - จัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรม องค์กรให้มี คุณธรรมจริยธรรมเสริมสร้างคนดีโดยใช้หลักศาสนาและหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ฯลฯ - จัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน สร้างความรู้ความเข้าใจและให้ความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต	