

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

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

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา
จังหวัดยะลา

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

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

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ 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 สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากขึ้น 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. สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา ขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสารและขั้นตอนการติดต่อกันให้กับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้อง ปฏิบัติ
๒. สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลาขาดการให้บริการด้านข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา ขาดการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น
๔. สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลาขาดป้ายพันธสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ E – service หรือยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะหรือช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๕. สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา ขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๖. สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลาขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มี การพัฒนาระบบการให้บริการ Online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ
๗. สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลาขาด Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ
๘. ฯลฯ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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

๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



๔. เผยแพร่พันธสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic และลงเว็บไซต์สถานี



๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

สุดริต โปรงใส สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา ใส่สะอาด

งดรับ งดให้ ของขวัญ
รวมถึงผลประโยชน์อื่นใด

N  **GIFT POLICY**

"ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่รัฐในจังหวัดยะลา ทุกระดับ
พร้อมใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี
ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่"

สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา
MUEANG YALA PROVINCIAL POLICE STATION

๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และ ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ฝากบ้านไว้กับตำรวจ 4.0
เที่ยวปีใหม่ 2566 เดินทางอุ่นใจ
ฝากบ้านไว้ ให้ตำรวจดูแล

3 วิธีลงทะเบียน ฝากบ้าน	3 ขั้นตอนปฏิบัติ เมื่อตำรวจรับฝากบ้าน	3 วิธีดูแลบ้านในโครงการ เพื่อความปลอดภัย
1  แจ้งผ่านแอปฯ "ฝากบ้าน 4.0" (OBS)	1  ตรวจสอบความเรียบร้อย	1  กำหนดบ้านที่เข้าโครงการ ติดตั้ง QR CODE ตรวจสอบ
2  Walk-in แจ้งที่สถานีตำรวจ	2  ไม่แต่ง ให้คำแนะนํา	2  เพิ่มความถี่ในการตรวจ รายงานให้เจ้าของบ้านทราบ
3  โทรศัพท์แจ้งสถานีตำรวจ ในพื้นที่	3  สร้างช่องทางติดต่อ สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ	3  ตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้าน เมื่อสิ้นภารกิจ

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน
ฝากบ้าน 4.0 (OBS)

Download on the
App Store

GET IT ON
Google Play

POLICE OFFICIAL ฝากบ้าน 4.0

แจ้งเหตุ ขอความช่วยเหลือ โทร. 191 หรือ 1599 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ "ชีวิตวิถีใหม่ ขับขี่ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ"

๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุเจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เผ่าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา

**ห้องปฏิบัติการสายตรวจ
ในรูปแบบของ CCOC**

**แอปช่วยชีวิต
Police i lert u**

แจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายตำรวจโดยตรง
ผ่าน **Police i lert u Application**

ดาวน์โหลด ได้สองช่องทาง

เทคโนโลยีในการรับแจ้งเหตุ

- แอปพลิเคชัน Police i lert U
- สายด่วน 191 ตลอด 24 ชั่วโมง
- โทร.073 212634
- สภ.เมืองยะลา

๘. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

**10 ทริค
ต้องรู้ก่อนเดินทาง**

1. ร่างกายผู้ขับขี่ ต้องมีความพร้อม พักผ่อนเพียงพอ
2. ตรวจสอบสภาพรถ ก่อนออกเดินทาง
3. ศึกษา และวางแผนเส้นทาง ให้ถึงที่หมายโดยปลอดภัย
4. ดื่มไม่ขับ และผู้โดยสาร ต้องไม่ดื่มแอลกอฮอล์ บนรถโดยเด็ดขาด
5. กิ่งช้าหน่อยแต่ปลอดภัย ไม่รีบกระโจนเกินกฎหมายกำหนด
6. ใช้อุปกรณ์นิรภัย (เข็มขัดนิรภัย หมวกกันน็อก) ขณะขับขี่ และโดยสาร
7. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และค่าปรับ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
8. ไม่เปิดเพลงเสียงดัง หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญ ในทาง
9. หากง่วงนอนหรือเพลีย ให้แวะพัก
10. ยาน้ำใจให้เพื่อนร่วมทาง บนท้องถนน

ด้วยความห่วงใย จากตำรวจจราจร

สายด่วน 24 ชั่วโมง

ศูนย์บริหารงานจราจร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | โทร. 1193 ตำรวจทางหลวง | โทร. 191 หรือ 1599 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

“ชีวิตดี ใหม่ ขับขี่ปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ”

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	<p>๑.พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน info graphic</p> <p>๒.พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic</p> <p>๓.เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน (No Gift Policy) และแนวทางปฏิบัติ</p>	<p>๑ ตุลาคม ๒๕๖๕</p> <p>–</p> <p>๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖</p>
งานป้องกันและปราบปราม	<p>๑.เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV/และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในพื้นที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic</p> <p>๒.ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติงานสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic</p>	
งานจราจร	๑.ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานสืบสวน	๑.ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic	
งานสอบสวน	<p>๑.พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic</p> <p>๒.เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ E-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic</p>	