



สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของสถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง

กองบังคับการตำรวจนครบาล ๗

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา เหตุผลความจำเป็น

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

สถานีดำรงเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานีดำรง เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ 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

ในการนี้สถานีดำรงนครบาลบางเสาธง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีดำรง 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 ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีดำรง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ (ใส่ปัญหาอุปสรรคตามสภาพปัญหา อุปสรรค ของแต่ละสถานีดำรง สามารถคัดเลือกประเด็น ปัญหา หรือ อุปสรรคมาดำเนินการได้ สถานียังขาดอะไรก็ทำสิ่งนั้น หรือด้านใดยังมีข้อจำกัดไม่ตีพอก ก็พัฒนาสิ่งนั้น)

๑. สถานีดำรงนครบาลบางเสาธง ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ

๒. สถานีดำรงนครบาลบางเสาธง ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุแจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีดำรงได้โดยสะดวก

๓. สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง ยังขาดการรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) ส่งผลให้มีขั้นตอน และมีระยะเวลาในการต่อขอรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น

๔. สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง ยังขาดป้ายพันธะสัญญา ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน คู่มือการให้บริการ e-service หรือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๕. สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ได้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

๖. สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง ยังขาดWebsite หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

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



ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้ (ดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาข้างต้น ตามที่สถานีตำรวจได้ทำการวิเคราะห์ สามารถปรับได้ตามความเหมาะสม)

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนา





๒.พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

ONE STOP SERVICE

สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง

รับแจ้งความ - ร้องทุกข์

เปรียบเทียบปรับ

ให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย

จุดบริการห้องน้ำ

จุดบริการสำหรับผู้พิการ

สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง ยินดีให้บริการ



๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้าง
ภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic



ติดต่อ สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง



เบอร์โทรศัพท์:
02-410-8260



เบอร์มือถือ:
08-0869-5313



Email:
bangsaothong.bk@gmail.com



ที่อยู่
เลขที่ 50 ซอยบางแวก 2 แขวงคูหาสวรรค์
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160



๔.เผยแพร่พันธสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้าง
ภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

E-SERVICE

แนะนำระบบ E-Service สำหรับประชาชน

ระบบรับแจ้งความออนไลน์
(เฉพาะคดีอาญากรรมทางเทคโนโลยี)

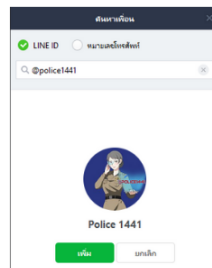


1. เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้ได้ทั้ง Google Chrome, Microsoft Edge หรือ Firefox
2. เข้าเว็บไซต์ผ่าน <https://www.thaipoliceonline.com/>



แยกบอกให้คำปรึกษาออนไลน์

1. แอดเพื่อนบอกในแอปพลิเคชัน Line ด้วยชื่อID: @police1441
2. หรือสแกนนี้



ใบสั่งจราจรออนไลน์



1. เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้ได้ทั้ง Google Chrome, Microsoft Edge หรือ Firefox
2. เข้าเว็บไซต์ผ่าน <https://ptm.police.go.th/eTicket/>



ระบบตรวจสอบข้อมูลรถที่ถูกเคลื่อนย้าย

1. เปิดเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้ได้ทั้ง Google Chrome, Microsoft Edge หรือ Firefox
2. เข้าเว็บไซต์ผ่าน <https://ipcs.police.go.th/>



๕. เผยแพร่ นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ



NO GIFT POLICY

ขอประกาศว่า

“เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.บางเสาธงทุกนาย จะปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ไม่ให้ - ไม่รับ (No gift Policy) ต่อต้านการรับสินบนในทุกรูปแบบ”



พ.ต.อ.ศุภศักดิ์ ไปรยานนท์
ผกก.สน.บางเสาธง
08-1840-7524
poreeyanont@gmail.com

สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง
Bangsaothong Metro Police Station

02-410-8260, 08-0869-5313
<http://bangsaothong.metro.police.go.th/>

NO GIFT POLICY

งดให้ งดรับ

ขอประกาศว่า

สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง

“เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.บางเสาธง ทุกนาย ไม่รับของขวัญ และของกำนัลทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่”



พ.ต.อ.ศุภศักดิ์ ไปรยานนท์
ผกก.สน.บางเสาธง



สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง
Bangsaothong Metro Police Station

<http://bangsaothong.metro.police.go.th/>
02-410-8260 08-0869-5313



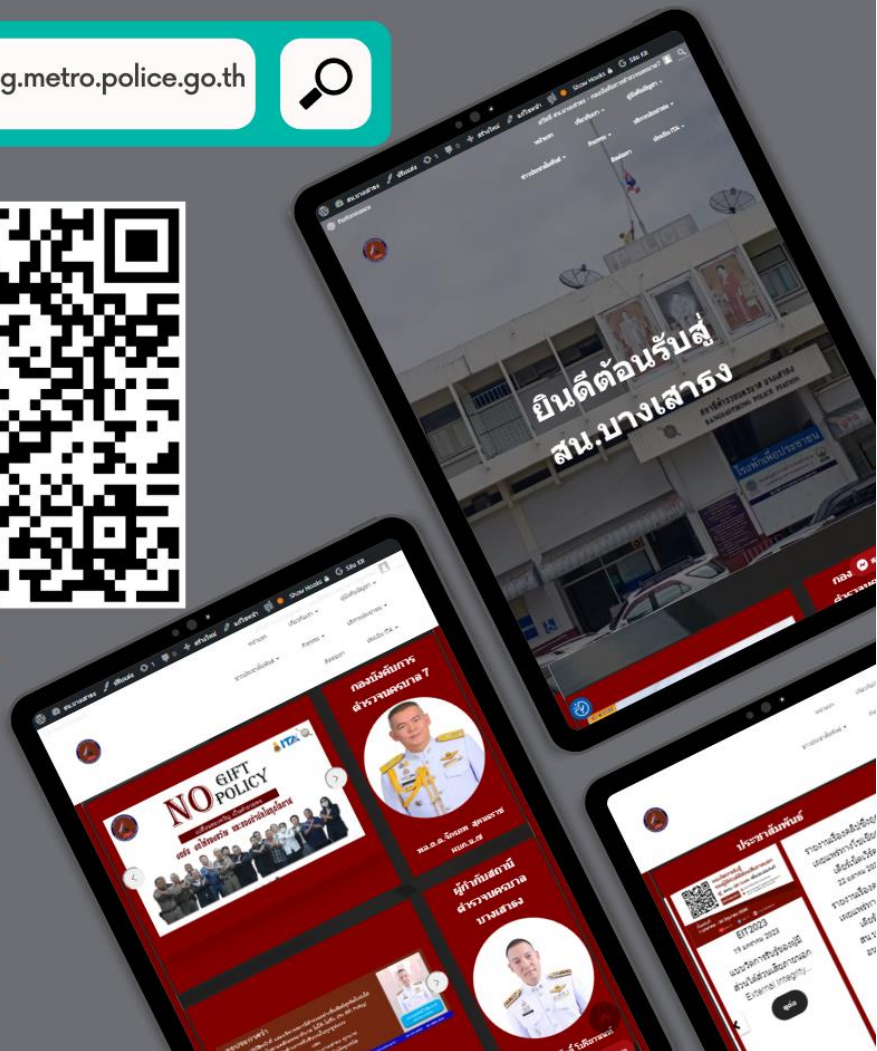
๖.เผยแพร่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) ผ่าน Website และ Facebook

เว็บไซต์ สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง

<https://bangsaothong.metro.police.go.th>



Here



ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนา ๒. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๓. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๒. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๓. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ	
งานจราจร	๑. เผยแพร่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) ผ่าน Website และFacebook ๒. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๓. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ	
งานสืบสวน	๑. เผยแพร่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) ผ่าน Website และFacebook ๒. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๓. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ	
งานสอบสวน	๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนา ๒. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic ๓. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ	