



ยกระดับการบริการประชาชน



พันตำรวจเอกศราวุฒิ เมฆพัฒน์
ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรตลุกตู๋

บรรยายสรุป สถานีตำรวจภูธรตลุกตู๋
ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

สถานีตำรวจภูธรตลิ่งชัน

ผลการดำเนินการยกระดับบริการประชาชน



การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
ONE STOP SERVICE

- 1.บุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจ
- 2.ความสะอาดในการรับบริการ
- 3.คุณภาพของผู้ให้บริการ



นอกสถานีตำรวจ

- 1.ความรวดเร็วในการไปถึงที่เกิดเหตุ
- 2.การให้บริการด้านข้อมูล
- 3.การทำงานเชิงรุก Stop walk and talk
- 4.การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่



จุดเน้นการปฏิบัติ
ของแต่ละสายงาน

- 1.งานป้องกันปราบปราม
- 2.งานสืบสวน
- 3.งานจราจร
- 4.งานสอบสวน



การตรวจเยี่ยม
พบปะประชาชน

- 1.ความถี่ในการออกตรวจเยี่ยม
- 2.ความหลากหลาย/ช่องทางในการพบปะประชาชน
- 3.หัวหน้าสถานีสามารถนำข้อมูลจากการพบปะ/ตรวจเยี่ยมมาปรับใช้ในการทำงาน

การดำเนินการปรับปรุงสถานีตำรวจภูธรตลิ่งชัน



การดำเนินการปรับปรุงสถานี่ตำรวจภูธรตลิ่งชัน



การดำเนินการปรับปรุงสถานี่ตำรวจภูธรตลิ่งชัน



๑. การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE

๑.๑ บุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจ

๑.๑.๑ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตใจของการให้บริการที่ดี ด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพและให้เกียรติ

๑.๑.๒ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย



๑. การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE

๑.๒ ความสะดวกในการรับบริการ

๑.๒.๑ เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยเคร่งครัด

๑.๒.๒ ต้องมีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๑.๒.๓ ห้องน้ำต้องสะอาดและพร้อมใช้อยู่เสมอ

๑.๒.๔ สถานที่ตรวจและบริเวณโดยรอบต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ตามแนวทาง 5 ส



๑. การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE

๑.๒ คุณภาพของผู้ให้บริการ

มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ คอยให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อ ราชการอีกหน้าที่หนึ่งอย่างน้อย ๑ นาย หรือตามความเหมาะสมของระดับสถานตำรวจ



๒. นอกสถานที่ตำรวจ

๒.๑ ความรวดเร็วในการไปถึงที่เกิดเหตุ

ประชาชนแจ้งหรือร้องขอให้ตำรวจไปพบหรือไปช่วยเหลือในพื้นที่

๒.๑.๑ พนักงานวิทยุต้องสอบถามข้อมูลให้ได้รายละเอียดที่เพียงพอ เช่น ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทาง การติดต่ออื่นของผู้แจ้งไว้ ซึ่งหากมีกรณีที่มีเหตุให้ตำรวจไปให้บริการไม่ได้ตามระยะเวลาที่รวดเร็วเหมาะสม ให้แจ้งเหตุผลความจำเป็นให้ผู้ขอรับบริการทราบ



๒. นอกสถานีดำรวจ

๒.๒ การให้บริการด้านข้อมูล (Public information services)

ให้ทุกสถานีดำรวจมีการให้บริการด้านข้อมูล (Public information services) เช่น หมายเลขโทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ของสถานีดำรวจ ให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน โดยมีการตอบกลับหรือแจ้งผลการปฏิบัติโดยเร็วตาม ระยะเวลาที่เหมาะสม



๒. นอกสถานี่ตำรวจ

๒.๓ การทำงานเชิงรุก Stop walk and talk

ให้ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีการแจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุก และมีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้ ประชาชน โดยก ำหนดให้ตำรวจสายตรวจ จราจร และสืบสวน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องออกพบพูดคุยกับประชาชน (Stop walk and talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิด และเป็นมิตรกับประชาชน และแจ้งให้ศูนย์วิทยุทราบด้วย



๒. นอกสถานที่ตำรวจ

๒.๔ การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้าสถานี หัวหน้างานป้องกันปราบปราม และหัวหน้าสายตรวจ ให้เน้นการใช้วิทยุสื่อสารเป็นเครื่องมือในการติดตาม ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติของตำรวจอย่างจริงจัง



๓. จุดเน้นการปฏิบัติของแต่ละสายงาน

๓.๑ งานป้องกันปราบปราม

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องพบปะพูดคุยกับประชาชนให้มากที่สุด

๓.๑.๒ ขณะปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปรากฏกายให้ประชาชนพบเห็นให้มากที่สุดโดยเฉพาะในบริเวณจุดเสี่ยง จุดล่อแหลมในการเกิด อาชญากรรม

๓.๑.๓ การวางแผนการตรวจและพื้นที่การตรวจแต่ละห้วงเวลาให้ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์



๓. จุดเน้นการปฏิบัติของแต่ละสายงาน

๓.๒ งานสืบสวน

๓.๒.๑ เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องพบปะพูดคุยกับประชาชนให้มากที่สุด เน้นไปในสถานที่ที่ตำรวจสายตรวจไปไม่ถึง หรือมีเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง

๓.๒.๒ สร้างเครือข่ายแจ้งเบาะแสอาชญากรรมเฉพาะกลุ่มให้ครอบคลุมกลุ่มเสี่ยงทุกมิติ เช่น ร้านรับซื้อของเก่า จักรยานยนต์รับจ้าง ไปรษณีย์ เป็นต้น



๓. จุดเน้นการปฏิบัติของแต่ละสายงาน

๓.๓ งานจราจร

๓.๓.๑ เน้นงานบริการช่วยเหลือประชาชนและอำนวยความสะดวกการจราจรเป็นสำคัญ

๓.๓.๒ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่สายตรวจอีกหน้าที่หนึ่ง ขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องพบพูดคุยกับประชาชน ให้มากที่สุด โดยขณะปฏิบัติหน้าที่ให้พบประชาชนตามความเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านจราจร



๓. จุดเน้นการปฏิบัติของแต่ละสายงาน

๓.๓ งานสอบสวน

๓.๔.๑ หัวหน้าสถานีต้องจัดพนักงานสอบสวนเวรให้เพียงพอ สำหรับสถานีที่มีปริมาณงานมากให้มีพนักงานสอบสวนเสริมในวันเวลา ราชการ เพื่อให้การบริการประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว โดยร่วมกับผู้บังคับบัญชาระดับ บก./ภ.จว. ปรับเปลี่ยนกำลังพนักงานสอบสวนให้ เหมาะสมกับปริมาณงาน



๔. การตรวจเยี่ยมพบปะประชาชน

๔.๑ ความถี่ในการออกตรวจเยี่ยม

๔.๑.๑ หัวหน้าสถานี

๔.๑.๒ งานป้องกันปราบปราม ระดับ สว.-รอง ผกก.

๔.๑.๓ งานสืบสวน ระดับ สว.-รอง ผกก.

๔.๑.๔ งานจราจร ระดับ สว.-รอง ผกก



๔. การตรวจเยี่ยมพบปะประชาชน

๔.๒ ความหลากหลาย/ช่องทางในการพบปะประชาชน

๔.๒.๑ การพบปะกับประชาชนโดยตรง

๔.๒.๒ Social Media ต่าง ๆ เช่น ไลน์/กลุ่มไลน์/OpenChat เฟซบุ๊ก Cyber Village ฯลฯ



๔. การตรวจเยี่ยมพบปะประชาชน

๔.๓ หัวหน้าสถานีสามารถนำข้อมูลจากการพบปะ/ตรวจเยี่ยมมาปรับใช้ในการทำงาน

ตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่

