



แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้ บริการ

สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์

ส่วนที่ 1 เหตุความจำเป็น

การให้บริการของบุคลากรสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจ ซึ่งจะท าให้เกิดการพัฒนากระบวนการ เรียนรู้อันเป็นการ ส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์ได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียไป เป็นสำคัญ

ส่วนที่ 2 ขอบเขตการพัฒนาด้านการบริการ

1. ในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของการบริการของทุกส่วนงานสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์ที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ส่วนที่ 3 บทวิเคราะห์ หรือความต้องการของผู้รับบริการ

ภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีพันธกิจหลักที่สำคัญยิ่ง อันได้แก่ การถวายความ ปกป้องภัย องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ การให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนและชุมชน เป็นศูนย์กลางการ ป้องกันและควบคุมอาชญากรรม โดยส่งเสริมใช้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การ อำนาจความยุติธรรมโดยยึดหลักนิติธรรม ตลอดจนการรักษาความ สงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติด้วย บริการจัดการที่ดีโดยมีเป้าประสงค์สูงสุดเพื่อความสงบสุข ของชุมชนและสังคมความมั่นคงของชาติศาสนา และ พระมหากษัตริย์ภารกิจของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติคืองานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความ ปกป้องภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และการด ารงชีวิตประจ าวนของประชาชน ซึ่งถือเป็นการบริการสาธารณะของ รัฐ (ฝ่าย ปกครอง) ที่ต้องจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป และรัฐมอบหมายให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักของตำรวจ หรือ อาจเรียกได้ ว่าเป็นภารกิจของตำรวจ ถือเป็งานให้บริการของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเป้าหมายสูงสุดของตำรวจ คือการ ปฏิบัติงานการ ให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และประชาชนรู้สึกอบอุ่นใจในการด ารงชีวิต ประจ าวนใน ปัจจุบันรูปแบบสังคมเปลี่ยนไป การปฏิบัติงานของตำรวจ จึงต้องปรับเปลี่ยนตามเพื่อให้เหมาะสม กับสถานการณ์จึง

น วาริการด ำเนินการด้านการให้บริการของภาคธุรกิจมาเป็นแนวทาง โดยยึดหลักว่าประชาชน เป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของการให้บริการ ดังนั้น การปฏิบัติงานทุกด้านของตำรวจ จึงคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะ ให้แก่ประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะการให้บริการของสถานีตำรวจที่ถือเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีความใกล้ชิดกับ ประชาชนมากที่สุด สภาวทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั่วประเทศอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน ซึ่งส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการก่อ อาชญากรรม ลัก ทรัพย์วิ่งราวทรัพย์ชิงทรัพย์ปล้นทรัพย์ ท ร้ายร่างกาย มั่วสุมเสพยาเสพติดให้โทษ การกระท ำผิดกฎหมายของ เหล่าอาชญากรมีมากขึ้นมีรูปแบบการก่อ อาชญากรรมที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กรตำรวจให้ มีประสิทธิภาพ มีเครื่องมือที่ทันสมัยให้เหนือกว่าอาชญากร เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไม่ให้มี

2

การก่อเหตุ เจ้าหน้าที่จึงต้องปฏิบัติการเชิงรุก คือเข้าไปหาข่าว การเข้าไปป้องกันเหตุมิให้เหตุเกิดเป็นการตัดไฟ แต่ต้นลม การปฏิบัติการเชิงรับ การปฏิบัติการเชิงรุก คือการป้องกันเหตุการณ์อาชญากรรมไม่ให้เกิดเหตุ หรือเกิดเหตุน้อยที่สุด ตำรวจจึงต้องมีการพบปะกับประชาชนอยู่เสมอ โดยเฉพาะสถานีตำรวจมีสายงานที่ต้องพบปะกับประชาชนอยู่เสมอ โดยเฉพาะสถานีตำรวจมีสายงานที่ต้องพบปะ กับประชาชนอยู่เสมอ คือ สายงานป้องกันและปราบปราม สายงานจราจร สายงานสืบสวนสอบสวน สายงานธุรการ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งสี่สายงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อมจะต้องพบปะกับประชาชน ทั้งที่เป็นผู้เสียหาย หรือเป็นผู้ต้องหาและ ญาติของผู้เสียหายหรือ ผู้ต้องหาที่ตาม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กร และบุคลากรเพื่อให้การบริการ ประชาชนในชุมชนนั้นเกิดความพึงพอใจและส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของตำรวจในองค์กร แต่ยังไม่ปรากฏว่าที่ ผ่านมา การกิจการให้บริการของตำรวจในบางด้าน เช่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินแก่ ประชาชน ได้รับความคลางแคลงใจจากประชาชนเกี่ยวกับความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน ว่าไม่ได้เป็นไปตามที่ตำรวจได้พยายามเสนอผลการปฏิบัติการป้องกันปราบปราม จับกุม ผู้กระท ำผิดในความผิดต่าง ๆ ให้ประชาชน ได้เห็นตัวเลขของความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอมา

จากเหตุผลดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงประกาศนโยบายเน้นหนัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของตำรวจ ซึ่งเน้นที่การพัฒนาสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยกระจายทรัพยากรทางการบริหารไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจซึ่งเน้นที่พัฒนางานบริการบนสถานีตำรวจ งานอำนวยความสะดวกธรรมาณงานสอบสวน งานสืบสวน การเก็บและจัดระบบข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจ งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมงานประชาสัมพันธ์งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์งานจราจร ตลอดทั้งการกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงาน ในพื้นที่ในรูปแบบต่างๆ ให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เป็นไปตามเจตนารมณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์ ได้จัดระบบการจัดการในสถานีตำรวจ ตอบสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจ แห่ง

ชาติเพื่อให้ประชาชนได้รับ การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญา จาก ตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้าให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และ ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข ได้รับ ความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวกับจราจร อย่างเคร่งครัดสุภาพและ ยุติธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน อันจะนำไปสู่ การ สนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานีดำรวจให้เป็นแหล่งที่พึ่ง ของ ประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วน ด้านตัว ข้าราชการตำรวจนั้นได้พยายาม กำหนดแนวทางปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และ ช่วยเหลือ ประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน โดยยึดหลักขยัน ประหยัด โปร่งใส มีน้ำ ใจต่อ ประชาชนยัง ความผูกพันให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง สถานีดำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์ได้จัดให้มีการ ดำเนินกิจกรรม ประชาชนในด้านต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3

การให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีดำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการป้องกันและปราบปราม และ ด้านการจราจร

ส่วนที่ 4 แนวทางแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้ รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรเบื้องหลังความ สำเร็จ เกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิด ความ ประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสาร ต่างๆ ทั้งนี้รวมถึง ผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานนอกสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และส่วน ภาคเอกชน

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ คอยให้ บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/ เอกชน รวม ทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อกำหนดหรือขั้นตอนในการทำงานกระบวนการทำงาน ให้บริการซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อปฏิบัติและขั้นตอนการทำงาน ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

การให้บริการ

สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์แบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานการให้บริการในส่วน of สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์เป็น 5 สายงาน ได้แก่

1. สายงานป้องกันปราบปราม
2. สายงานสอบสวน
3. สายงานสืบสวน
4. สายงานจราจร
5. สายงานอำนวยการ

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์เป็นการให้บริการเกี่ยวกับงานให้บริการ มีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความ พึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งในฐานะผู้รับบริการ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการ ให้บริการ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการเข้าถึงบริการ

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ห้องน้ำสะอาด
- 2) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่มีสิ่งของเกะกะความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
- 3) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ บริการน้ำดื่ม

- 4) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- 5) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความ สะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ

2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์)

- 1) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- 2) ควรมีความสุขภาพ ขณะให้บริการ
- 3) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- 4) ใช้กิริยาอาการที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 5) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- 6) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- 7) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 8) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- 9) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 10) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 11) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการ ในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานของตนได้

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของ การปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ของ ผู้ใช้บริการ โดยมีความคาดหวังว่าเมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตาม คู่มือข้อยอมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการให้บริการซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ตัวบุคลากร กระบวนการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

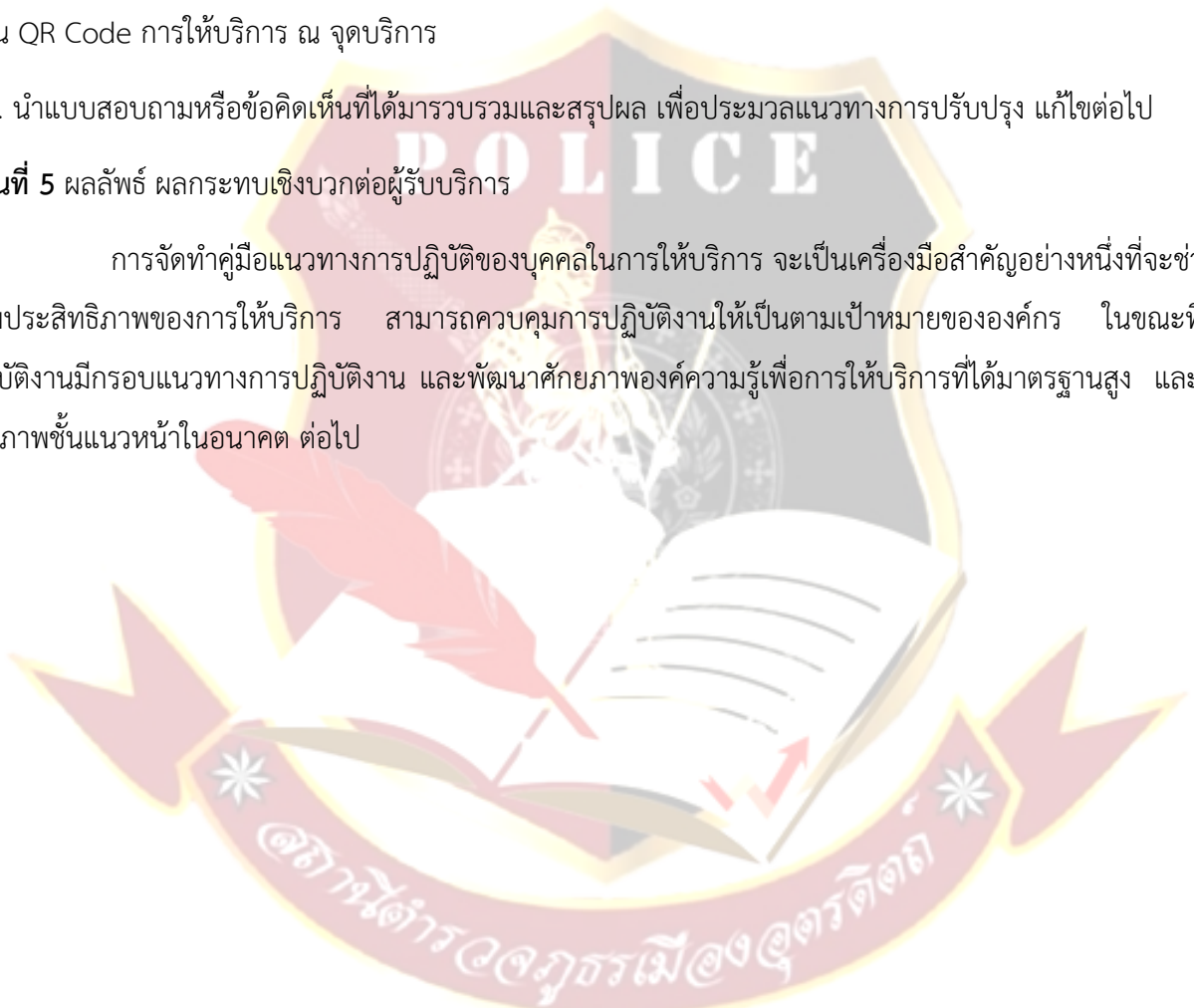
2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานตามภารกิจที่หน่วยงาน รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการ จัด

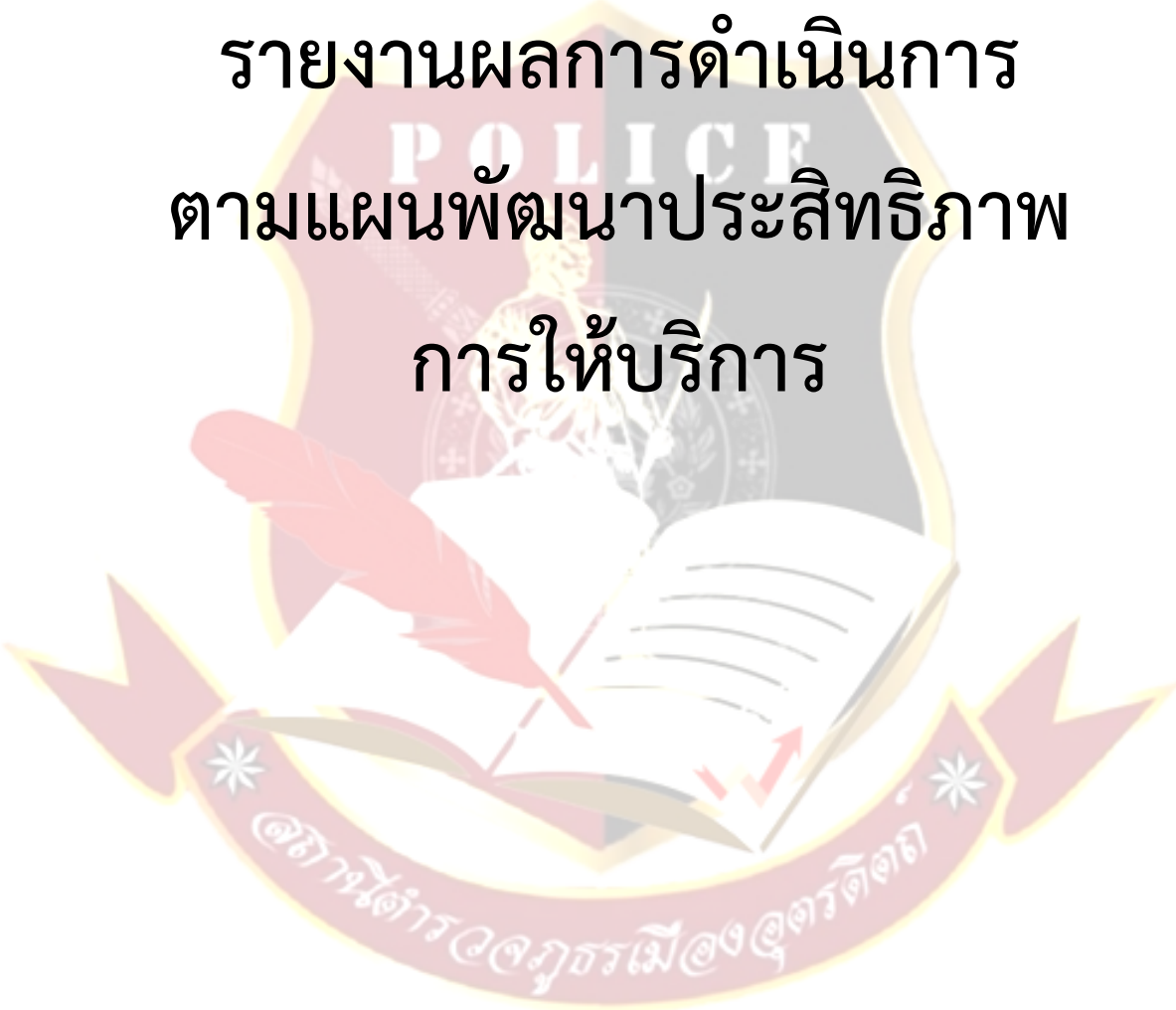
ทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าวกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

- 2.1. จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน 3 ด้านได้แก่บุคลากรกระบวนงานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.2. ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของหน่วยงาน
- 2.3. กำหนดให้หน่วยบริการ ได้จัดทำช่องทางการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
- 2.4. เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน ต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น สแกน QR Code การให้บริการ ณ จุดบริการ
- 2.5. นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุง แก้ไขต่อไป

ส่วนที่ 5 ผลลัพธ์ ผลกระทบเชิงบวกต่อผู้รับบริการ

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง และมีคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป





รายงานผลการดำเนินการ ตามแผนพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์เป็นการให้บริการเกี่ยวกับงานให้บริการ มีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

เพื่อให้บุคลากรของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วน ได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในฐานะผู้รับบริการ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1.1 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการตาม ความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่



1.2 เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยเคร่งครัด



2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ



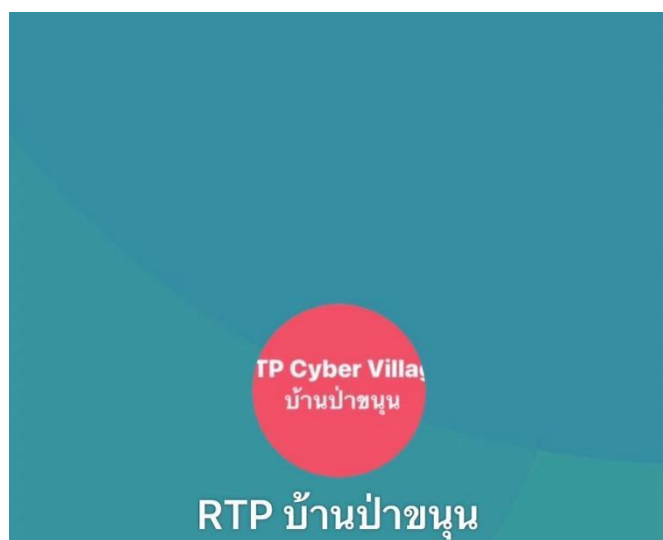
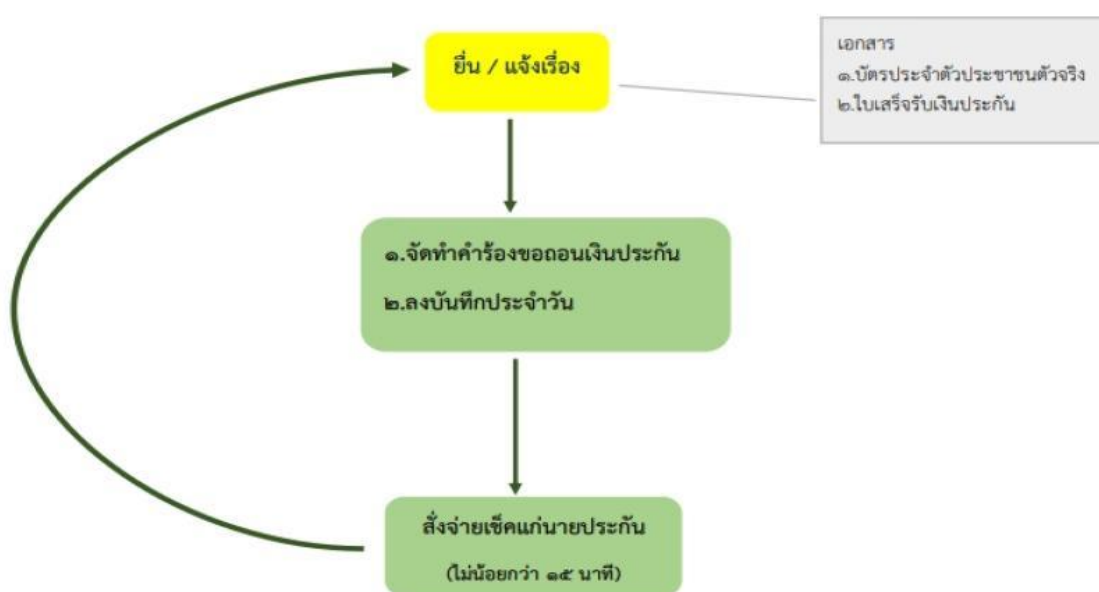


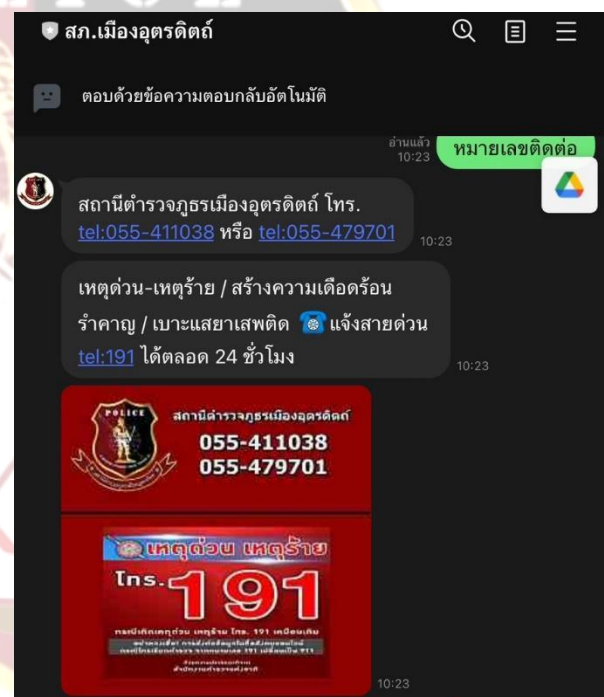
การทำงานเชิงรุก Stop Walk and talk

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ

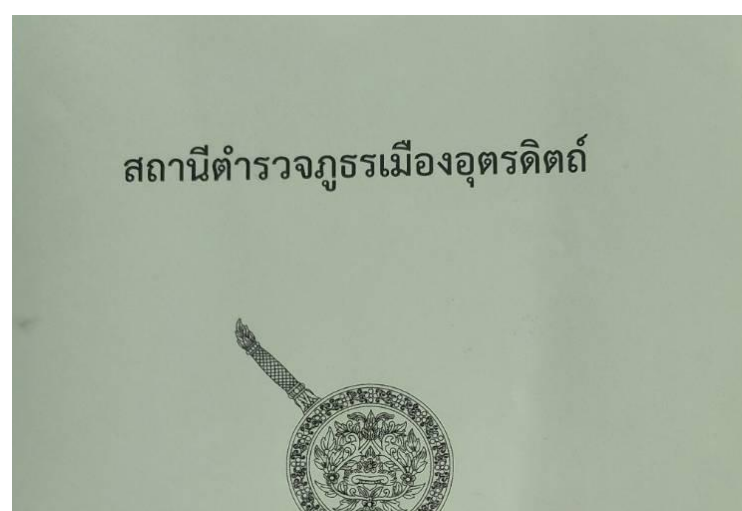


การถอนประกันตัวผู้ต้องหา





แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านบริการทั่วไป



POLICE

11



คำสั่งสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตต์

ที่ ๘๙ /๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลงวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจประชาชนด้านการบริการทั่วไป
ตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

ด้วยปัจจุบันมีประชาชนมาขอรับบริการหรือติดต่อราชการในสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตต์เป็น
จำนวนมาก เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสะดวกรวดเร็วและเกิด
ประสิทธิภาพและประโยชน์แก่ทางราชการ

สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตต์จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน และข้อเสนอแนะ
ของประชาชนที่มาใช้บริการพบสัปดาห์ตามแบบสำรวจที่กำหนด และสรุปลงวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนโดยสรุปลงไว้ทุกเดือนเพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พันตำรวจโท

(อำนาจ รอดดอนไพร)

รองผู้กำกับการป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตต์

ด้านการบริการทั่วไป

สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตต์ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

วันที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เรื่องที่ประชาชนมาติดต่อรับบริการสัปดาห์ (ลำดับจากมากไปหาน้อย)

๑. แจ้งความเอกสารหาย
๒. เสียค่าบริการจราจร
๓. ขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี
๔. แจ้งความร้องทุกข์
๕. อื่นๆ
๖. ขออนุญาตต่างๆ/งานต่างดาว/พิมพ์มีตราตรวจสอบประวัติ

วันที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ (Front Office)

ระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด ๕ คะแนน

มาก ๔ คะแนน

POLICE

12

๓. มีการให้บริการตลอดหนัีก่อนหลังมากมีการให้บริการที่รวดเร็ว
- มาก

งานเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่
- มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีท่าทีที่สุภาพ เป็นมิตร และพูดจาไพเราะ
- มาก
๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ
- ปานกลาง
๔. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ
- มาก
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน
- ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
- มาก
๗. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่เรียกร้องทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใด ที่นอกเหนือจากทำเนียบตามระเบียบของราชการ
- มากที่สุด

วันที่ ๓ ประเด็นที่ไม่พอใจเรื่องใดมากที่สุด ในคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ(Front Office)

- ไม่มี

วันที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสั้ตำรวจ (Front Office)

- ไม่มี



ทราบ



นำเข้าสู่ประชุม



คำสั่ง.....

(ลงชื่อ) พันตำรวจโท

(อำนาจ รอดดอนไพร)

รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตถ์

๑.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ด้านการบริการทั่วไป (แบบที่ ๑)

เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ผ่านเลือกตอบหรือเติมคำในช่องว่าง

ข้อมูลทั่วไป
 สถานที่สำรวจ เมืองอุบลราชธานี จังหวัด อุบลราชธานี

๑) ชาย ☒ ๒) หญิง ☐
๒๕ ปี

การติดต่อสถานที่สำรวจเกี่ยวกับเรื่องใด
 ๑. แจ้งเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน ☐ ๒. แจ้งความร้องทุกข์ ☐
 ๓. ขออนุญาตต่างๆ/งานต่างค่า/พิมพ์หนังสือตรวจสอบประวัติ ☒ ๔. เสียค่าปรับจราจร ☐
 ๕. ขอความช่วยเหลือ/ปรึกษาคดี ☐ ๖. อื่นๆ ระบุ.....

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ (Front Office)
 เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องของระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่แน่ใจ/ไม่มี ประสบการณ์
พื้นที่/สิ่งอำนวยความสะดวก						
รถแสดงที่ตั้งและเส้นทางมายังสถานีตำรวจ			✓			
อาคารสำหรับผู้มารับบริการไว้อย่างเหมาะสม				✓		
สภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบ			✓			
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน			✓			
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและ			✓			
บันทึกความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้				✓		
อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ						
ว่า ๕ ประเภท ได้แก่ ทางลาด ห้องน้ำ				✓		
ป้ายและสัญลักษณ์ และบริการข้อมูล						

ที่มา: ฝ่ายบริหารและปฏิบัติการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพิมพ์ประชาชน) ระยะที่ ๔ (พ.ค.๒๕๕๖-๖๕๖๐)
 สำหรับประเมินผลสถานีตำรวจในสังกัด บ.ร.น. ๖.๑๔ และ ๖.๑๕

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่แน่ใจ/ไม่มี ประสบการณ์
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๘. แยกประเภทของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน			✓			
๙. การให้บริการแต่ละประเภทมีคำแนะนำและขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกแก่ผู้รับบริการ				✓		
๑๐. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง				✓		
๑๑. มีการให้บริการที่รวดเร็ว				✓		
ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ						
๑๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่			✓			
๑๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีท่วงท่าที่สุภาพ เป็นมิตร และพูดจาไพเราะ				✓		
๑๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ				✓		
๑๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ				✓		
๑๖. เจ้าหน้าที่ตำรวจตอบคำถามและชี้แจง				✓		