



สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่  
Bangkok Yai Metropolitan Police Station

แผนพัฒนาประสิทธิภาพ  
การให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
ของ  
สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่

## ส่วนที่ ๑ เหตุผลความจำเป็น

การให้บริการของบุคลากรสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจ ซึ่งจะทําให้เกิดการพัฒนากระบวนการ เรียนรู้อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียไปเป็นสำคัญ

## ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนาด้านการบริการ

- ๑) ในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ
- ๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของการบริการของทุกส่วนงานสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่

## ส่วนที่ ๓ บทวิเคราะห์ หรือความต้องการของผู้รับบริการ

ภารกิจหลักของสถานีตำรวจแห่งชาติมีพันธกิจหลักที่สำคัญยิ่ง อันได้แก่ การถวายเป็นคุณ ปลอดภัยของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ การให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนและชุมชน เป็นศูนย์กลางการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม โดยส่งเสริมใช้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการอำนวยความสะดวกโดยยึดหลักนิติธรรม ตลอดจนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติด้วยบริการจัดการที่ดีโดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อความสงบสุข ของชุมชนและสังคมความมั่นคงของชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ภารกิจของสถานีตำรวจแห่งชาติคืองานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งถือเป็นการบริการสาธารณะของรัฐ (ฝ่ายปกครอง) ที่ต้องจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป และรัฐมอบหมายให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักของตำรวจ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นภารกิจของตำรวจ ถือเป็นการให้บริการของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเป้าหมายสูงสุดของตำรวจ คือการปฏิบัติงานการให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และประชาชนรู้สึกอบอุ่นใจในการดำรงชีวิตประจำวัน ในปัจจุบันรูปแบบสังคมเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานของตำรวจ จึงต้องปรับเปลี่ยนตามเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริง วิธีการดำเนินการด้านการให้บริการของภาคธุรกิจมาเป็นแนวทาง โดยยึดหลักว่าประชาชนเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของการให้บริการ ดังนั้น การปฏิบัติงานทุกด้านของตำรวจ จึงคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะให้แก่ประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะการให้บริการของสถานีตำรวจที่ถือเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั่วประเทศอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ซึ่งส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการก่ออาชญากรรม ลักทรัพย์ชิงทรัพย์ชิงทรัพย์ปล้นทรัพย์ ทรัพย์สินสูญหาย เสพผิดให้โทษ การกระทำความผิดกฎหมายของเหล่าอาชญากรมีมากขึ้นมีรูปแบบการก่ออาชญากรรมที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กรตำรวจให้มีประสิทธิภาพ มีเครื่องมือที่ทันสมัยให้เหนือกว่าอาชญากร เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรไม่ให้เกิดการก่อเหตุ เจ้าหน้าที่จึงต้องปฏิบัติภารกิจเชิงรุก คือเข้าไปหาข่าว การเข้าไปป้องกันเหตุมิให้เหตุเกิดเป็นการตัดไฟแต่ต้นลม การปฏิบัติภารกิจเชิงรับ การปฏิบัติภารกิจเชิงรุก คือการป้องกันเหตุการณ์อาชญากรรมไม่ให้เกิดเหตุ หรือเกิดเหตุน้อยที่สุด ตำรวจจึงต้องมีการพบปะกับประชาชนอยู่เสมอ โดยเฉพาะสถานีตำรวจมีสายงานที่ต้องพบปะกับประชาชนอยู่เสมอ โดยเฉพาะสถานีตำรวจมีสายงานที่ต้องพบปะกับประชาชนอยู่เสมอ คือ สายงานป้องกันและปราบปราม สายงานจราจร สายงานสืบสวนสอบสวน สายงานธุรการ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสี่สายงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อมจะต้องพบปะกับประชาชน ทั้งที่เป็นผู้เสียหาย หรือเป็นผู้ต้องหาและญาติของผู้เสียหายหรือ ผู้ต้องหาที่ตาม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงก่อให้เกิด

ความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของต.ร.ว.จ. ดังนั้นสถานิต.ร.ว.จ.นครบาลตลาดพลูจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กร และบุคลากรเพื่อให้การบริการ ประชาชนในชุมชนนั้นเกิดความพึงพอใจและส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของต.ร.ว.จ.ในองค์กร แต่ยังไม่ปรากฏว่าที่ผ่านมา ภารกิจการให้บริการของต.ร.ว.จ.ในบางด้าน เช่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินแก่ประชาชน ได้รับความคลางแคลงใจจากประชาชนเกี่ยวกับความสำเร็จ ในการ ปฏิบัติงาน ว่าไม่ได้เป็นไปตามที่ต.ร.ว.จ.ได้พยายามเสนอผลการปฏิบัติการป้องกันปราบปราม จับกุม ผู้กระทำผิดในความผิดต่าง ๆ ให้ประชาชนได้เห็นตัวเลขของความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอมา จากเหตุผลดังกล่าว ส.น.ก.งานต.ร.ว.จ.แห่งชาติจึงประกาศนโยบายเน้นหนัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของต.ร.ว.จ. ซึ่งเน้นที่การพัฒนาสถานิต.ร.ว.จ. และหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยกระจายทรัพยากรทางการบริหารไปยังสถานิต.ร.ว.จ.ให้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานิต.ร.ว.จ.ซึ่งเน้นที่การพัฒนางานบริการบนสถานิต.ร.ว.จ. งานอำนวยการ งานสอบสวน งานสืบสวน การเก็บและจัดระบบข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจ งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์งานจราจร ตลอดจนทั้งการกระจายกำลังต.ร.ว.จ.ออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานิต.ร.ว.จ. เป็นไปตามเจตนารมณ์ของส.น.ก.งานต.ร.ว.จ.แห่งชาติสถานิต.ร.ว.จ.นครบาลตลาดพลูจึงได้จัดระบบการจัดการในสถานิต.ร.ว.จ. ตรวจสอบนโยบายของส.น.ก.งานต.ร.ว.จ.แห่งชาติเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญา จากต.ร.ว.จ.ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า ให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข ได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวกับจราจร อย่างเคร่งครัดสุภาพและยุติธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างต.ร.ว.จ.กับประชาชน แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน อันจะนำไปสู่การสนับสนุนการปฏิบัติงานของต.ร.ว.จ.ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานิต.ร.ว.จ.ให้เป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนด้านตัวข้าราชการต.ร.ว.จ.นั้นได้พยายาม กำหนดแนวทางปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการต.ร.ว.จ.เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน โดยยึดหลักขยัน ประหยัด โปร่งใส มีน้ำใจต่อประชาชนยัง ความผาสุกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ต.ร.ว.จ.นครบาลตลาดพลูได้จัดให้มีการดำเนินงานบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของส.น.ก.งานต.ร.ว.จ.แห่งชาติการให้บริการประชาชนของข้าราชการต.ร.ว.จ.สถานิต.ร.ว.จ.นครบาลบางกอกใหญ่ประกอบด้วยปัจจัย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการป้องกันและปราบปราม และด้านการจราจร

**ส่วนที่ ๔ แนวทางแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ**

#### **คำจำกัดความ**

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินงานการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการ ก็จะได้รับความสะดวกและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีก็องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จ เกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึง ผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานนอกสังกัด ส.น.ก.งานต.ร.ว.จ.แห่งชาติส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และส่วนภาคเอกชน

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้ มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินงานขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในสวนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อก าหนด หรือขั้นตอนในการท างาน กระบวนการท างาน ให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จ าเป็นในการปฏิบัติงานที่ก าหนดไว้อย่างชัดเจนซึ่งในแต่ละงานที่ ให้บริการจะก าหนด ระยะเวลาที่ใช้ในการท างานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อปฏิบัติและขั้นตอนการท างาน ความ ยากง่ายของการปฏิบัติงาน

### การให้บริการ

สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่แบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานการให้บริการในส่วนของสถานีตำรวจ นครบาลบางกอกใหญ่ ออกเป็น ๕ สายงาน ได้แก่

๑. สายงานป้องกันปราบปราม
๒. สายงานสอบสวน
๓. สายงานสืบสวน
๔. สายงานจราจร
๕. สายงานอำนวยความสะดวก

### กำหนดมาตรการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่เป็นการให้บริการเกี่ยวกับงาน ให้บริการมีหัวใจหลักที่ส าคัญ คือ “ผู้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความ พึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอ านวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของ สถานีตำรวจนครบาลลาดพลูสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมี ประสิทธิภาพท าให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มีส่วได้เสีย ทั้งในฐานะผู้รับบริการ สถานีตำรวจนครบาลลาดพลูจึงได้ก าหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการ ให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอ านวยความสะดวกในการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ท าหน้าที่ให้บริการ
๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอ านวยความสะดวกในการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) ห้องน้ำสะอาด

๒) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่มี

สิ่งของ เกินความจ าเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ

- ๓) จัดให้มีจุดบริการที่ เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำ ต้ม
- ๔) มีจุดประชาสัมพันธ์ / ติดต่อบริการ ที่ เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- ๕) จัดโต๊ะท างานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความ สะดวกและ

รวดเร็ว ในการให้บริการ

๒. ด้านบุคลากรผู้ท าหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่)

- ๑) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

- ๒) ควรมีความสุภาพ ขณะให้บริการ
- ๓) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- ๔) ใช้กริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๕) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- ๖) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- ๗) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๘) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ๙) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๐) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๑๑) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำ บุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล บางกอกใหญ่ เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของ การปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัดใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตาม คู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ของการให้บริการ ซึ่ง กำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานตามภารกิจที่หน่วยงาน รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะได้ นำหลักการไปใช้ในการ จัดทำ คู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป ในการดำเนินงานการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด ดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

๒.๑. จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ใน ๓ ด้านได้แก่บุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก

๒.๒. ติดตามการดำเนินงานจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของหน่วยงาน

๒.๓. กำหนดให้หน่วยบริการ ได้จัดทำ ช่องทางการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๒.๔. เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน ต่างๆ ทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สแกน QR Code การให้บริการ ณ จุดบริการ

๒.๕. นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุง แก้ไขต่อไป

## ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์ ผลกระทบเชิงบวกต่อผู้รับบริการ

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วย เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง และมีคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป