

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการ



การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยภาครัฐ

Integrity and Transparency

Assessment : ITA

ปีงบประมาณ 2566

คำนำ

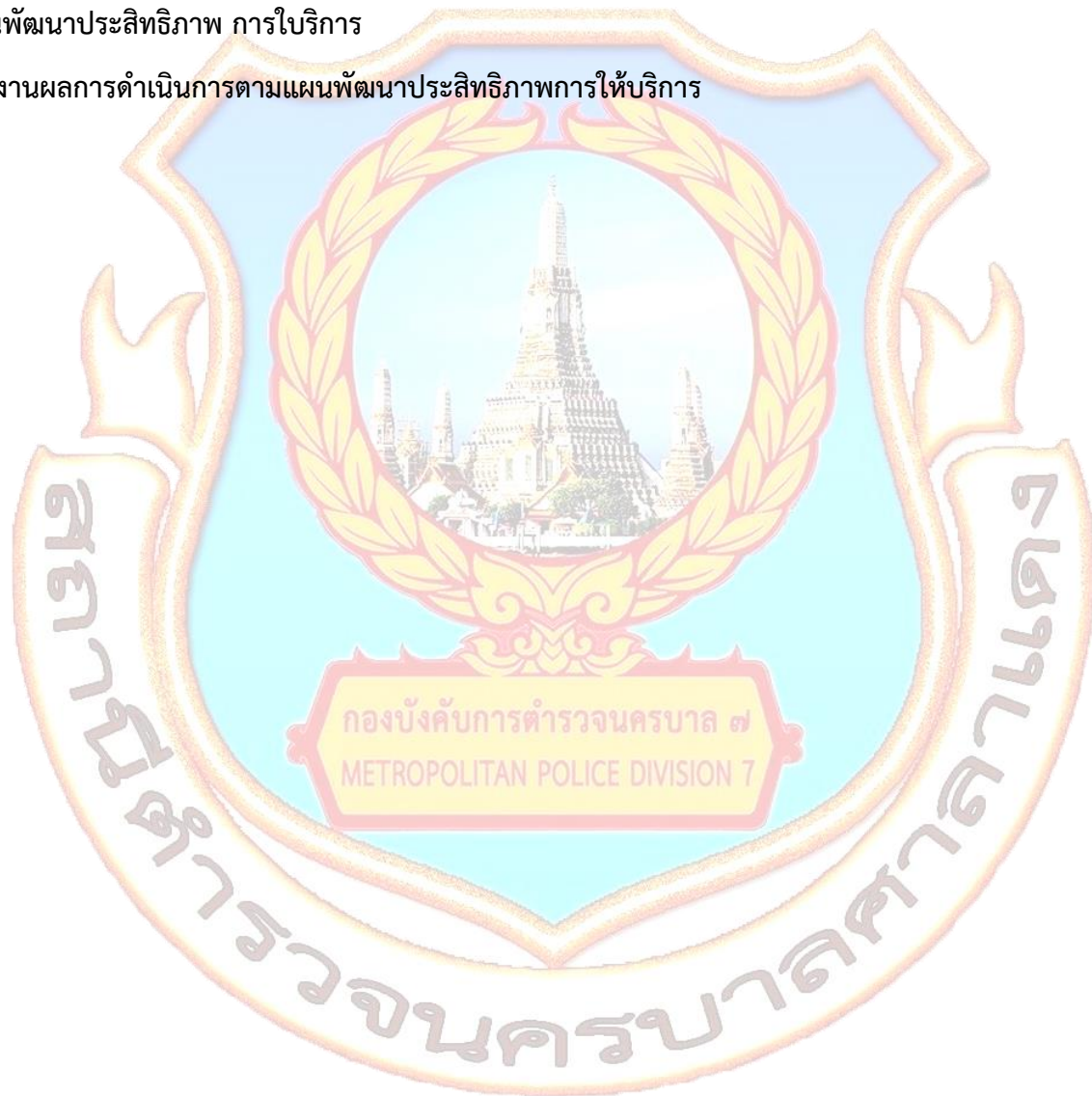
เพื่อให้บริการประชาชนที่มีติดต่อสถานีตำรวจให้ได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้น สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงจึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและการรายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยหวังว่าประชาชนที่มาติดต่อจะได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้นและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะมีความเป็นมืออาชีพ ทำงานโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง ได้นำผลการตอบแบบสอบถามจากปีที่ผ่านมาประเมินวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในครั้งนี้

สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง



สารบัญ

ส่วนที่ ๑ เหตุความจำเป็น	๑
ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนาด้านการบริการ	๑
ส่วนที่ ๓ บทวิเคราะห์ หรือความต้องการของผู้รับบริการ	๑
ส่วนที่ ๔ แนวทางแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการคำจำกัดความ แผนพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการ	๓ ๖
รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ	๗



ส่วนที่ ๑ เหตุความจำเป็น

แผนพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการและการรายงาน ผลการดำเนินการ ตามแผนพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรของสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการ เรียนรู้อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียไปเป็นสำคัญ

ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนาด้านการบริการ

๑. ในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ
๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของการบริการของทุกส่วนงานสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ส่วนที่ ๓ บทวิเคราะห์ หรือความต้องการของผู้รับบริการ

ภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีพันธกิจหลักที่สำคัญยิ่ง อันได้แก่ การถวายความปลอดภัยองค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ การให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง การป้องกันและควบคุมอาชญากรรม โดยส่งเสริมใช้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การอำนวยความสะดวกโดยยึดหลักนิติธรรม ตลอดจนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติด้วยบริการจัดการที่ดีโดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อความสงบสุขของชุมชนและสังคมความมั่นคงของชาติศาสนา และพระมหากษัตริย์ภารกิจของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติคืองานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งถือเป็นการบริการสาธารณะของรัฐ (ฝ่ายปกครอง) ที่ต้องจัด ให้แก่ประชาชนทั่วไป และรัฐมอบหมายให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักของตำรวจ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นภารกิจของตำรวจ ถือเป็นการให้บริการของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเป้าหมายสูงสุดของตำรวจ คือการปฏิบัติงานการให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และประชาชนรู้สึกอบอุ่นใจในการดำรงชีวิตประจำวัน ในปัจจุบันรูปแบบสังคมเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานของตำรวจ จึงต้องปรับเปลี่ยนตามเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ จึงนำวิธีการดำเนินการด้านการให้บริการของภาคธุรกิจมาเป็นแนวทาง โดยยึดหลักว่าประชาชนเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของการให้บริการ ดังนั้น การปฏิบัติงานทุกด้านของตำรวจ จึงคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะให้แก่ประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะการให้บริการของสถานีตำรวจที่ถือเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สภาวะ

ทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั่วประเทศอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนซึ่งส่งผล ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการก่อ อาชญากรรม ลักทรัพย์วิ่งราวทรัพย์ชิงทรัพย์ปล้น ทรัพย์ทำร้ายร่างกาย มั่วสุมเสพยาเสพติดให้โทษ การกระทำผิดกฎหมายของเหล่าอาชญากรมีมากขึ้นมีรูปแบบการ ก่ออาชญากรรมที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กรตำรวจให้มีประสิทธิภาพ มีเครื่องมือที่ทันสมัยให้ เหนือกว่าอาชญากร เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรไม่ให้มีการก่อเหตุ เจ้าหน้าที่จึงต้องปฏิบัติการ เจริญรุก คือเข้าไปหาข่าว การเข้าไปป้องกันเหตุมิให้เหตุเกิดเป็นการตัดไฟแต่ต้นลม การปฏิบัติการเชิงรับ การ ปฏิบัติการเชิงรุก คือการป้องกันเหตุการณ์อาชญากรรมไม่ให้เกิดเหตุ หรือเกิดเหตุน้อยที่สุด ตำรวจจึงต้องมีการ พบปะกับประชาชนอยู่เสมอ โดยเฉพาะสถานีตำรวจมีสายงานที่ต้องพบปะกับประชาชนอยู่เสมอ โดยเฉพาะสถานี ตำรวจมีสายงานที่ต้องพบปะ กับประชาชนอยู่เสมอ คือ สายงานป้องกัน และปราบปราม สายงานจราจร สายงาน สืบสวน สอบสวน สายงานธุรการ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจทั้งห้าสายงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม จะต้องพบปะกับประชาชน ทั้งที่เป็นผู้เสียหาย หรือเป็นผู้ต้องหาและญาติของผู้เสียหายหรือ ผู้ต้องหาที่ตาม การ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงก่อให้เกิด ความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ดังนั้น สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กรและบุคลากรเพื่อให้การบริการ ประชาชนที่มาติดต่อ เกิดความพึงพอใจและและ ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของตำรวจในองค์กร แต่ยังไม่ปรากฏว่าที่ ผ่านมา ภารกิจการให้บริการของตำรวจในบางด้าน เช่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินแก่ ประชาชน ได้รับความกลางแคลงใจจากประชาชนเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน ว่าไม่ได้เป็นไปตามที่ ตำรวจได้พยายามเสนอผลการปฏิบัติการป้องกันปราบปราม จับกุม ผู้กระทำผิดในความผิดต่าง ๆ ให้ประชาชน ได้เห็นตัวเลขของความสำเร็จในการป้องกันปราบปราม อาชญากรรม ซึ่งมักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอมา

จากเหตุผลดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงประกาศนโยบายเน้นหนัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ บริหารงานของตำรวจ ซึ่งเน้นที่การพัฒนาสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการ ประชาชน โดยกระจายทรัพยากรทางการบริหารไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ของสถานีตำรวจซึ่งเน้นที่พัฒนางานบริการบนสถานีตำรวจงานอำนวยความสะดวก งาม สอบสวน งาน สืบสวน การเก็บและจัดระบบข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจ งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานจราจร ตลอดจนการกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงาน ในพื้นที่ในรูปแบบ ต่าง ๆ ให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เป็นไปตามเจตนารมณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงจึงได้จัดระบบการจัดการในสถานีตำรวจ ตอบสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ เพื่อให้ประชาชนได้รับ การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญา จาก ตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า ให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และ

ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข ได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนนขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวกับจราจร อย่างเคร่งครัดสุภาพและ ยุติธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน อันจะนำไปสู่ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานีตำรวจให้เป็นแหล่งที่พึ่ง ของ ประชาชนอย่างแท้จริง ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วน ด้านตัว ข้าราชการตำรวจนั้นได้พยายาม กำหนดแนวทางปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และ ช่วยเหลือ ประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน โดยยึดหลักขยัน ประหยัด โปรงใส มีน้ำใจต่อ ประชาชนยัง ความสะดวกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ตำรวจนครบาลศาลาแดงได้จัดให้มีการ ดำเนินการบริการ ประชาชนในด้านต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงประกอบด้วยปัจจัย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการป้องกันและปราบปราม และ ด้านการจราจร

ส่วนที่ ๔ แนวทางแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการคำจำกัด ความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการ ก็จะได้รับความสะดวกและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลัง ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการ เกิดความ ประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆทั้งนี้รวมถึง ผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานนอกสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนราชการรัฐวิสาหกิจและส่วน ภาคเอกชน ผู้ ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ คอยให้บริการแก่ผู้ มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/ เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงานกระบวนการทำงาน ให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนซึ่งในแต่ละงานที่ ให้บริการจะกำหนด

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อปฏิบัติและขั้นตอนการทำงาน ความ ยากง่ายของการ ปฏิบัติงาน

การให้บริการ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานการให้บริการในส่วนของสถานี ตำรวจนครบาลศาลาแดงออกเป็น ๕ สายงาน ได้แก่ ด. สายงานป้องกันปราบปราม ๒. สายงานสอบสวน ๓. สายงานสืบสวน ๔. สายงานจราจร ๕. สายงานอำนวยความสะดวก

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ ในการให้บริการตามภารกิจของสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงเป็นการ ให้บริการเกี่ยวกับงาน ให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ "ผู้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว ครมถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความ พึงพอใจ" เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วน ได้เสียได้อย่างมี ประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจ กับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในฐานะผู้รับบริการ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงจึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของ บุคลากรในการ ให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) ห้องน้ำสะอาด
- ๒) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่มีสิ่งของ เกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ **กองบังคับการตำรวจนครบาล ๗**
- ๓) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้บริการน้ำดื่ม
- ๔) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- ๕) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความ สะดวกและ รวดเร็ว ในการให้บริการ

๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการคุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสถานีตำรวจนคร บาลศาลาแดง)

- ๑) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๒) ควรมีความสุขภาพ ขณะให้บริการ
- ๓) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- ๔) ใช้กริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- ๕) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- ๖) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

๓) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ

๔) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

๕) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

๑๐) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

๑๑) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการ ในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนได้

๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการระบบติดตามประเมินผล การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการของสถานีดารวจนครบาลศาลาแดงเป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของ การปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตาม คู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ของการให้บริการ ซึ่งกำหนดตัววัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานตามภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด ดังกล่าวกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

๒.๑. จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน ๓ ด้านได้แก่บุคลากรกระบวนการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๒. ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของ หน่วยงาน

๒.๓. กำหนดให้หน่วยบริการ ได้จัดทำช่องทางการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๒.๔. เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อ ร้องเรียนต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น สแกน QR Code การให้บริการ ณ จุดบริการ

๒.๕. นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวล แนวทางการปรับปรุง แก้ไขต่อไป

ส่วนที่ ๔ ผลลัพธ์

ผลกระทบเชิงบวกต่อผู้รับบริการ การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการจะเป็น เครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วย เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นตาม เป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการ ให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง และมีคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป

แผนพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการ

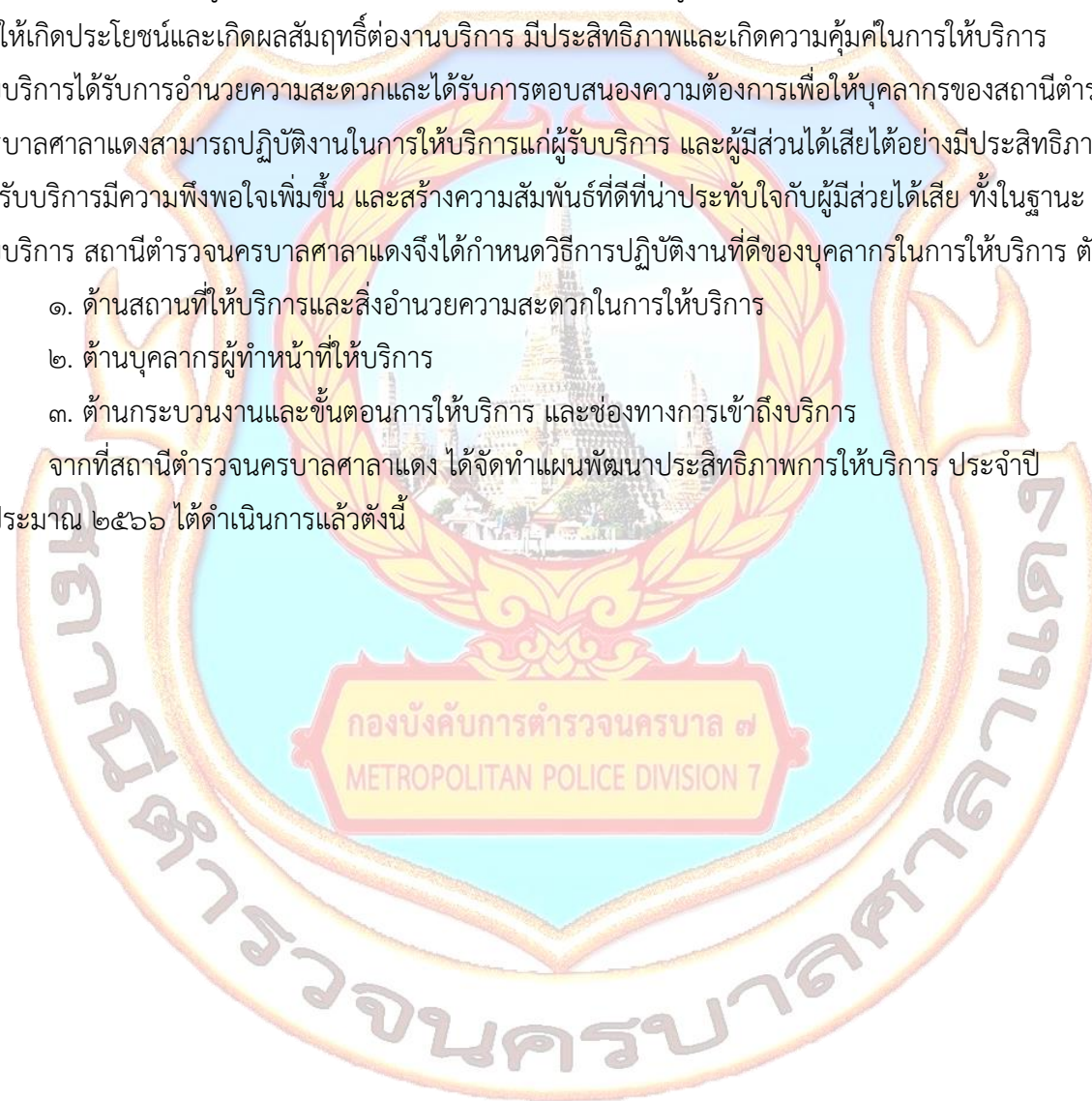
๑. หัวข้อ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
ลำดับ	หัวข้อการปรับปรุง	ฝ่ายรับผิดชอบ	ผู้กำกับดูแล	หมายเหตุ
๑	ความสะอาดอาคารสถานที่	งานอำนวยการ	สว.อก.	
๒	จัดทำขั้นตอนการให้บริการ	งานอำนวยการ	สว.อก.	
๓	การอบรมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ	งานอำนวยการ	สว.อก.	
๔	จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใน	งานอำนวยการ	สว.อก.	
๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ				
๑	จัดประชุมประจำเดือนทุกเดือน	งานอำนวยการ	สว.อก.	
๒	ตรวจเครื่องแต่งกายทรงผม เป็นประจำ	งานอำนวยการ	สว.อก.	
๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ				
๑	จัดทำคู่มือประชาชนฉบับ สน.	งานอำนวยการ	สว.อก.	
๒	จัดทำระบบแจ้งเอกสารออนไลน์	งานสอบสวน	งานสอบสวน	
๓	จัดระบบคิวในการเข้ารับบริการ	งานสอบสวน	งานสอบสวน	
๔	จัดทำเว็บไซต์ สน.	งานอำนวยการ	สว.อก.	

รายงานผลการดำเนินการตาม แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงเป็นการให้บริการเกี่ยวกับงานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ "ผู้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ" เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อให้บุคลากรของสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในฐานะผู้รับบริการ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงจึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ

จากที่สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง ได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการแล้วดังนี้

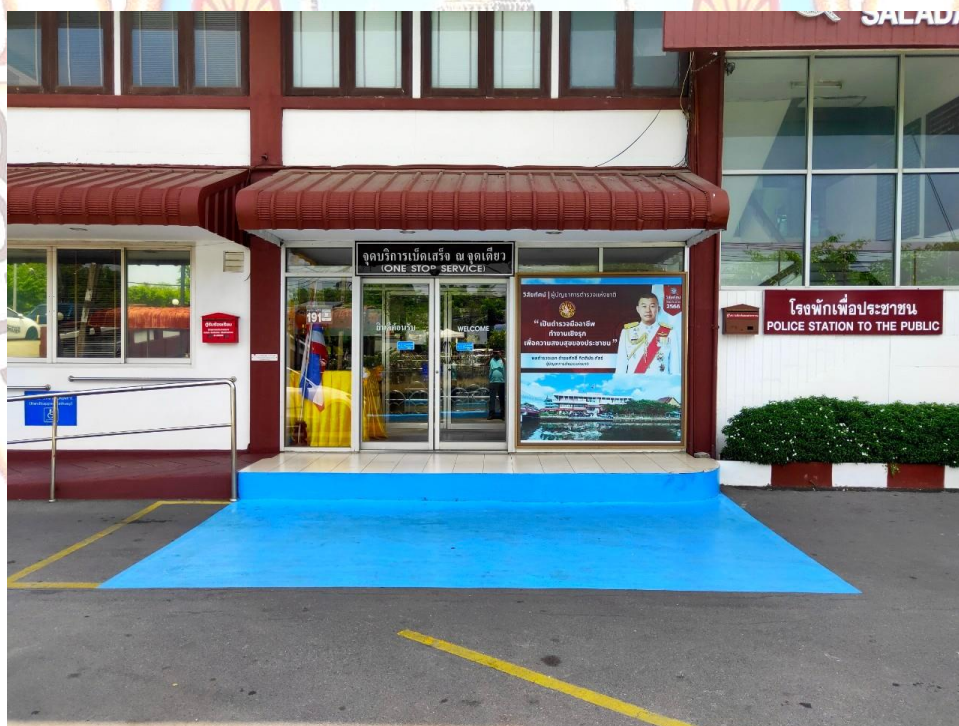


แผนพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการ

๑. หัวข้อ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
ลำดับ	หัวข้อการปรับปรุง	ฝ่ายรับผิดชอบ	ผู้กำกับดูแล	หมายเหตุ
๑	ความสะอาดอาคารสถานที่	งานอำนวยการ	สว.อก.	เสร็จสิ้น
๒	จัดทำขั้นตอนการให้บริการ	งานอำนวยการ	สว.อก.	เสร็จสิ้น
๓	การอบรมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ	งานอำนวยการ	สว.อก.	เสร็จสิ้น
๔	จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใน	งานอำนวยการ	สว.อก.	เสร็จสิ้น
๒. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ				
๑	จัดประชุมประจำเดือนทุกเดือน	งานอำนวยการ	สว.อก.	เสร็จสิ้น
๒	ตรวจเครื่องแต่งกายทรงผม เป็นประจำ	งานอำนวยการ	สว.อก.	เสร็จสิ้น
๓. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการเข้าถึงบริการ				
๑	จัดทำคู่มือประชาชนฉบับ สน.	งานอำนวยการ	สว.อก.	เสร็จสิ้น
๒	จัดทำระบบแจ้งเอกสารออนไลน์	งานสอบสวน	งานสอบสวน	เสร็จสิ้น
๓	จัดระบบคิวในการเข้ารับบริการ	งานสอบสวน	งานสอบสวน	เสร็จสิ้น
๔	จัดทำเว็บไซต์ สน.	งานอำนวยการ	สว.อก.	เสร็จสิ้น



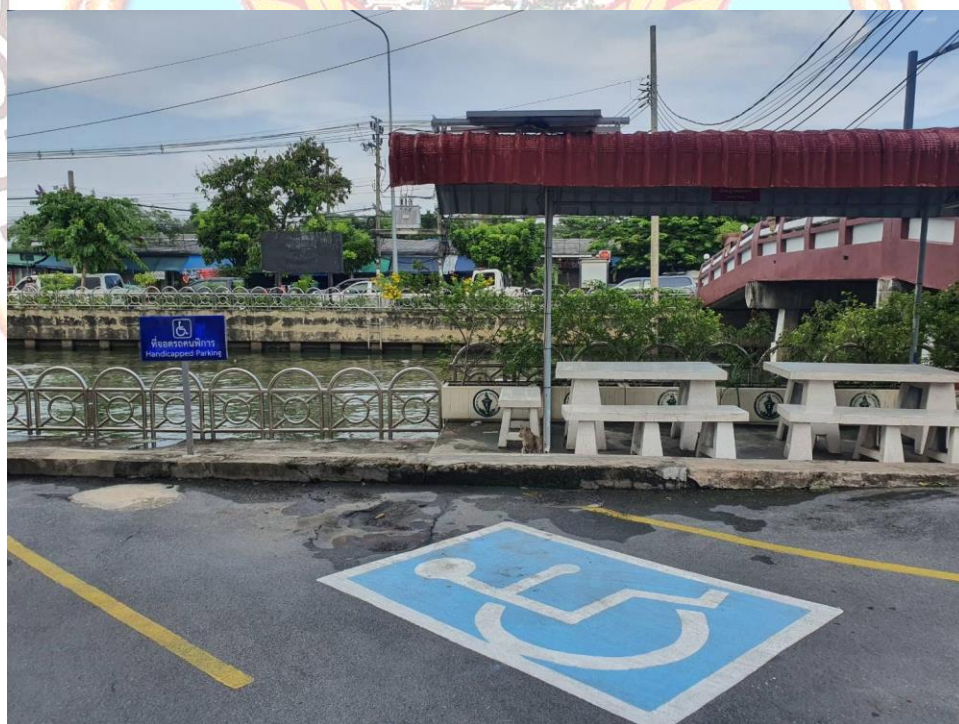
ภาพ อาคารสถานที่ ของสถานีตำรวจมีการดูแลรักษาความสะอาด



ภาพ หน้าสถานีตำรวจ มีทางลาดคนพิการ โปสเตอร์ แสดงวิสัยทัศน์นโยบาย ผบช.น.ปี 2566 และ กล่องใส่เรื่องร้องเรียน



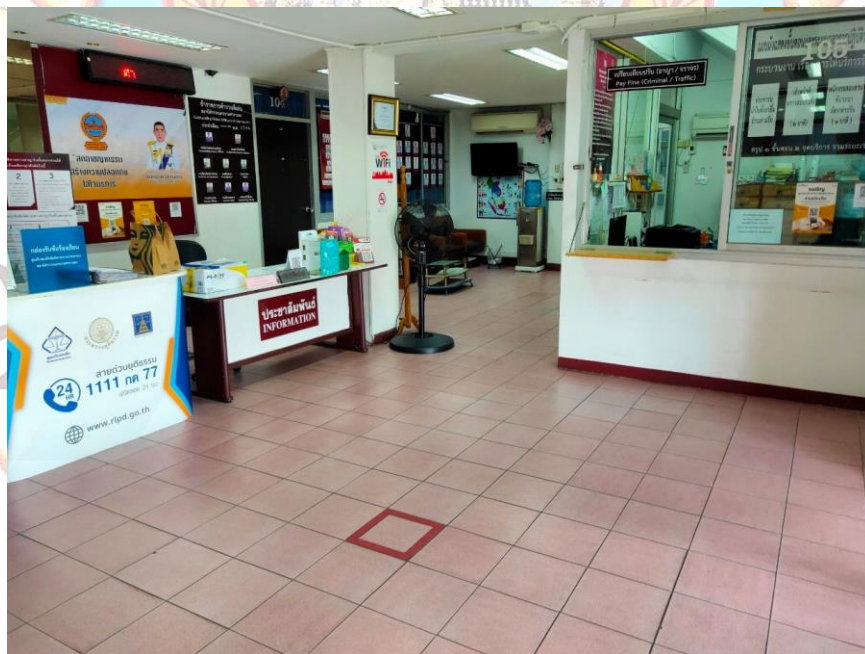
ภาพ มีการจัดที่จอดรถ พร้อมให้บริการ



ภาพ ที่จอดรถสำหรับรถคนพิการ



ภาพ ประกาศชั้นตอนต่างๆ ไว้ให้เด่นชัด



ภาพ ป้ายประกาศตำรวจดีเด่น พันธุ์สัญญา กำหนดเวลา



ภาพ ป้ายประกาศเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน ชั้นตอนรับแจ้งความ ชั้นตอนดำเนินคดี พันธสัญญา



ภาพ ประชุมขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA)



ภาพ การมอบรางวัลข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่น



ภาพ เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติหน้าที่



สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง
สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง

ค้นหา ...



หน้าหลัก ข้อมูลหน่วยงาน - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข่าว - ข้อมูลการติดต่อ แผนที่เว็บไซต์ มาตรฐาน ITA -



ทรงพระเจริญ

ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อมขอเดชะ
ข้าพระพุทธเจ้า ข้าราชการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ติดต่อเรา

ภาพ หน้าเว็บไซต์ สน.ศาลาแดง saladaeng.metro.police.go.th

