



มาตรการให้บริการประชาชน

งานอำนวยความสะดวก

สถานีตำรวจภูธรโคกเคียน จังหวัดนราธิวาส

## พันธะสัญญาของสถานีตำรวจภูธรโคกเคียน ในการให้บริการประชาชน

### คำนำ

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับทิศทางการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบันและอนาคตอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหายาอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาคriminal ของประชาชนตามภารกิจขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดแนวทางในการผลักดันนโยบายสู่ภาคปฏิบัติ ออกเป็น 3 ส่วน ใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นกระบวนการยอมรับสภาพความเป็นจริงสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ของทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศและการสร้างพันธะสัญญา โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ 3 ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่การให้บริการเร่งด่วน ณ จุดเดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ

ส่วนที่ 3 เป็นกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดคล้องและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการในส่วนที่ 1 นั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีคำสั่งที่ 701/2545 ลงวันที่ 30 กันยายน 2545 แต่งตั้งคณะทำงานอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงาน และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วยคณะทำงานในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจรวม 6 ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และคณะทำงานงานจราจร ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงานในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็นพันธะสัญญาของแต่ละสถานีตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐานตามความเป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจ เอกสารฉบับนี้จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจในการศึกษาแนวทางของกิจกรรมเพื่อกำหนดเป็นพันธะสัญญาต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดังกล่าว โดยกรอบกิจกรรมในงานด้านต่างๆ นั้น คณะทำงานได้ทำการศึกษาและกำหนดกรอบกิจกรรมในเบื้องต้นไว้ 5 ด้าน คือ งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานธุรการและอำนวยการ งานจราจร และงานสืบสวน ส่วนงานด้านศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ ยังไม่มีการกำหนดกรอบกิจกรรมดังกล่าว โดยสาระสำคัญประกอบด้วย การกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธะสัญญา การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการประกาศพันธะสัญญาต่อประชาชน บังคับบัญชาแห่งความสำเร็จในการผลักดันตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องทำความเข้าใจและความผูกพันกับคุณแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

# มาตรฐานการให้บริการงานธุรการและอำนวยความสะดวก

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
1. การขอตรวจสอบประวัติสมัครงาน หรือเข้าศึกษาต่อ	1. พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อพิมพ์ลายนิ้วมือ และกรอกข้อมูลความในเอกสาร	ภายใน 15 วัน	ประชาชนสามารถถือเอกสารไปตรวจสอบพร้อมขอรับผลที่กองทะเบียนประวัติฯ ด้วยตนเองได้ หรือส่งทางไปรษณีย์ด่วนมาก็ได้
	2. ส่งเรื่องไปตรวจสอบที่กองทะเบียน ประวัติอาชญากร		
	3. แจ้งผลการตรวจสอบประวัติ		
2. การขออนุญาตเล่นจิว	1. พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อตรวจสอบ หลักฐานเกี่ยวกับการแสดงจิว	ภายใน 15 วัน	
	2. ส่งบทการแสดงไปตรวจสอบที่สันติบาล		
	3. รับผลการตรวจบทแปลจากสันติบาล		
	4. แจ้งผลการพิจารณา		
3. การขอต่ออายุใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว	1. พบเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้อง	ภายใน 30 นาที	
	2. ชำระเงินค่าธรรมเนียม		
	3. ลงรายการต่ออายุใบสำคัญฯ		
	4. ออกใบเสร็จรับเงิน		
	5. นายทะเบียนลงนาม		

## 2. วิธีดำเนินการ

1) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัยด้านต่างๆของสถานีตำรวจ เป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำหนดพันธะสัญญามากกว่า กรอบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ก็ได้

2) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ความถี่ จำนวนหรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจแต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของอัตรากำลังผู้ปฏิบัติ ทรัพยากรสภาพพื้นที่และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามให้นำระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สถานีตำรวจ พ.ศ.2542 มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศเป็นพันธะสัญญาไว้ก็ได้ หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการหรือมีขั้นตอนที่ชวานานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ ควรชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ

3) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่งดำเนินการประกาศพันธะสัญญาให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชา และประชาชน

4) ประกาศและประชาสัมพันธ์พันธะสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ กระทำได้โดยการคิด แผ่นป้ายมาตรฐานการให้บริการประชาชนไว้ที่สถานีตำรวจ

---