



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ภ.๓

โทร. ๐ ๔๔๒๕ ๕๒๗๕ - ๘๓ ต่อ ๑๓๒

ที่ ๐๐๑๘.๑๓๒/๕๑๕

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีดำรวจ

เรียน ผบช.ภ.๓

รอง ผบช.ภ.๓

- เพื่อโปรดทราบ

ผบก.ภ.จว.ในสังกัด ภ.๓

๑. ด้วย ตร. มีหนังสือ ที่ ๐๐๐๗.๑๓/๑๓๐ ลง ๑๘ ม.ค. ๖๐ เรื่อง แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีดำรวจ ตามสั่งการ พล.อ.ประวิตร วงษ์สุวรรณ รอง นรม. ให้ ตร. เร่งรัดปรับปรุงการบริการประชาชนของสถานีดำรวจให้บังเกิดผลการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ประกอบกับ ตร. มีนโยบายในการเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจและเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีงามของตำรวจ ซึ่ง ตร. ได้ดำเนินการโครงการพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) มาอย่างต่อเนื่องแล้ว โดยให้ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ดำเนินการตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีดำรวจ (ตามเอกสารที่แนบ) โดยเน้นการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพและการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำหรับสถานีดำรวจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในพื้นที่นั้น

๑.๒ เนื่องจาก บก.จร. และ ทล. เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่ต้องสัมผัสใกล้ชิดกับประชาชนเช่นกัน จึงให้ปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพและการปฏิบัติงานในสายงานจราจรตามแนวทางนี้ โดยอนุโลม

๑.๓ ให้ทุก บช. รายงานสรุปผลการปฏิบัติของสถานีดำรวจและหน่วยงานในสังกัดในรอบเดือนเสนอ ตร. ผ่าน สยศ.ตร. ทุกวันที่ ๕ ของเดือน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมบริหาร ตร. (ครั้งแรกให้รายงานภายใน ๕ มี.ค. ๖๐) ทั้งนี้เมื่อครบ ๓ เดือน ให้ ผบช. ประเมินบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจประจำสถานีดำรวจและหน่วยงานในสังกัด หากรายใด ไม่สามารถปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพตามแนวทางนี้ได้ ให้พิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งสายงานอื่น ที่ไม่สัมผัสกับประชาชน

๑.๔ ให้ จตช. พิจารณาสั่งการจัดชุด จต. นอกเครื่องแบบ ออกสุ่มตรวจการปฏิบัติและการให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจ รวมทั้งมีการสุ่มสอบถามความเห็นของประชาชนในพื้นที่ หรือสื่อมวลชนต่างๆ และสรุปผลนำเสนอต่อที่ประชุมบริหาร ตร. (ครั้งแรกให้นำเสนอในการประชุมประจำเดือน เม.ย. ๖๐)

๑.๕ ให้ รอง ผบ.ตร., ที่ปรึกษา(สบ ๑๐) และ ผู้ช่วย ผบ.ตร. ที่รับผิดชอบพื้นที่ หรือหน่วยงานข้างต้น เร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติของสถานีดำรวจและหน่วยงานในสังกัด ให้เป็นไปตามแนวทางนี้ ทั้งนี้ มอบหมายให้ รอง ผบ.ตร.(บร ๑) ออกประชุมชี้แจง จุดเน้นการปฏิบัติ เพื่อสร้างการรับรู้และการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

๒. เพื่อให้การปฏิบัติของ ภ.๓ และหน่วยในสังกัด เป็นไปตามนโยบายที่ ตร.กำหนด จึงให้
ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ ให้ ภ.จว.ในสังกัด ภ.๓ แจ้ง สภ.ในสังกัด ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ ๑.๑
ตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ (เอกสารที่แนบ)


๒.๒ ให้ ผบก.ภ.จว.ในสังกัด ภ.๓ และ รอง ผบก.ภ.จว.ในสังกัด ภ.๓ ถือปฏิบัติตาม
ความรับผิดชอบ และการควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติ ตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานี
ตำรวจ

๒.๓ ตามข้อ ๑.๓ ให้ ภ.จว.ในสังกัด ภ.๓ รวบรวมผลการปฏิบัติของ สภ.ในสังกัด ส่งให้
ภ.๓ ภายในสิ้นเดือน ของทุกเดือน เพื่อให้ ภ.๓ จะได้รวบรวมสรุปส่งให้ สยศ.ตร. ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป
(โดยครั้งแรก ให้รายงานผลการปฏิบัติของเดือน ก.พ. ๖๐ ภายในสิ้นเดือน ก.พ. ๖๐)

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน ๘ แผ่น

จึงแจ้งมาเพื่อทราบและดำเนินการ

พล.ต.ต.



(ศิริศักดิ์ ตันตันวะชัย)

รอง ผบช.๖ พรท.ผบช.ภ.๓



บันทึกข้อความ

ตำราตรวจการคดี
รับ. 483
วันที่ 23 มิ.ย. 2560
เลขที่ 13.70

ส่วนราชการ ดร.

โทร. ๐ ๒๒๐๕ ๓๓๕๘

ที่ ๐๐๐๗.๑๓/ 9๓๐

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

รอง ผบ.ตร., จตช., ที่ปรึกษา(สบ ๑๐), ผู้ช่วย ผบ.ตร., และ รอง จตช.

ผบช.น., ภ.๑ - ๙, ศชต., ผบช.ก., สยศ.ตร. และ สภพ.

๑๑๑
23 มิ.ย. 2560
๑๐.๒๓๕

ตามสั่งการ รองนายกรัฐมนตรี (พล.อ.ประวิตร วงษ์สุวรรณ) ให้ ตร. เร่งรัดปรับปรุงการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้บังเกิดผลการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ประกอบกับ ตร. มีนโยบายในการเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจ และเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีงามของตำรวจ โดย ตร. ได้ดำเนินการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) มาอย่างต่อเนื่อง แล้วนั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนของทุกสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของ ตร. จึงให้ดำเนินการดังนี้

๑. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ดำเนินการตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ(เอกสารแนบหนังสือนี้) โดยเน้นการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพและการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำหรับสถานีตำรวจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในพื้นที่นั้น

๒. เนื่องจาก บก.จร. และ ทล. เป็นหน่วยบังคับใช้กฎหมายที่ต้องสัมผัสใกล้ชิดกับประชาชน เช่นกัน จึงให้เร่งรัดปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพและการปฏิบัติงานในสายงานจราจรตามแนวทางนี้ โดยอนุโลม

๓. ให้ทุก บช. รายงานสรุปผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจและหน่วยงานในสังกัดในรอบเดือนเสนอ ตร. ผ่าน สยศ.ตร. ทุกวันที่ ๕ ของทุกเดือน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมบริหาร ตร.(ครั้งแรกให้รายงานภายใน ๕ มี.ค.๖๐) ทั้งนี้เมื่อครบ ๓ เดือน ให้ ผบช.ประเมินบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจและหน่วยงานในสังกัด หากรายใดไม่สามารถปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพตามแนวทางนี้ได้ ให้พิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งสายงานอื่นที่ไม่สัมผัสกับประชาชน

๔. ให้ จตช. พิจารณาสั่งการจัดชุด จต.นอกเครื่องแบบ ออกสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติและการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ รวมทั้งมีการสุ่มสอบถามความเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือสื่อมวลชนต่างๆ และสรุปผลนำเสนอต่อที่ประชุมบริหาร ตร. (ครั้งแรกให้นำเสนอในการประชุมประจำเดือน เม.ย.๖๐)

๕. ให้ รอง ผบ.ตร., ที่ปรึกษา(สบ ๑๐) และ ผู้ช่วย ผบ.ตร. ที่รับผิดชอบพื้นที่หรือหน่วยงานข้างต้น เร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจและหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามแนวทางนี้ ทั้งนี้มอบหมายให้ รอง ผบ.ตร.(บร ๑) ออกประชุมชี้แจงจุดเน้นการปฏิบัติ เพื่อสร้างการรับรู้และการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เพื่อทราบและถือปฏิบัติ

พล.ต.อ.

(จักรทิพย์ ชัยจินดา)

ผบ.ตร.

แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ
(แนบท้ายหนังสือ ตร.ที่ 0007.13/๑๓๑ ลงวันที่ ๑๗/ม.ค.2560)

เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ จึงเน้นการปฏิบัติที่เป็นสาระสำคัญ 2 ประการ คือ

บุคลิกภาพตำรวจ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงท่าทีเป็นมิตรต่อประชาชน
2. กิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยน ด้วยการทักทายประชาชนก่อน โดยแสดงความเคารพกันตามแบบธรรมเนียมประเพณีไทยที่ดี เช่น ยกมือไหว้ผู้ที่อาวุโสกว่า เป็นต้น
3. แสดงออกถึงความใส่ใจ กระตือรือร้น ในการให้บริการประชาชน
4. ต้องให้เกียรติประชาชน เพื่อให้เกิดความน่าเคารพยำเกรง ไม่แสดงกิริยา ท่าทาง ในลักษณะที่หยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน เช่น ยืนกอดคอขณะสนทนากับประชาชน

การปฏิบัติราชการ

แบ่งเป็น 2 ส่วน

1. ในสถานีตำรวจ

- 1.1. เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยเคร่งครัด
- 1.2. เจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจทุกนายมีหน้าที่ให้การต้อนรับ ด้วยการทักทายตามแบบธรรมเนียมไทย อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ และหากมีกำลังพลเพียงพอ ให้จัดผู้ที่มีบุคลิกลักษณะและมีจิตบริการทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในวันเวลาดูราชการโดยเฉพาะด้วย
- 1.3. ต้องมีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ
- 1.4. ห้องน้ำต้องสะอาดและพร้อมใช้

2. นอกสถานีตำรวจ มี 2 กรณี

- 2.1. ประชาชนแจ้งหรือร้องขอให้ตำรวจไปพบหรือไปช่วยเหลือในพื้นที่
 - 2.1.1. พนักงานวิทยุต้องสอบถามที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้งไว้ ซึ่งหากมีกรณีที่มีเหตุให้ตำรวจไปให้บริการไม่ได้ตามระยะเวลาที่รวดเร็วเหมาะสม เช่น ระวังเหตุหลายเหตุในเวลาเดียวกัน ก็ให้ผู้รับแจ้งโทรกลับไปแจ้งข้อขัดข้องให้ผู้แจ้งทราบเบื้องต้นถึงข้อขัดข้องนั้น เพื่อลดความเข้าใจผิดของประชาชนว่าตำรวจไม่สนใจการบริการ
 - 2.1.2. เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไปดำเนินการตามที่ประชาชนแจ้งหรือร้องขอแล้ว ให้แจ้งผลการปฏิบัติให้ศูนย์วิทยุของสถานีตำรวจทราบ
 - 2.1.3. หัวหน้าสถานี หัวหน้างานป้องกันปราบปราม และหัวหน้าสายตรวจ ต้องใช้วิทยุสื่อสารเป็นเครื่องมือในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการปฏิบัติของตำรวจอย่างจริงจัง
- 2.2. ให้ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีการแจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกและมีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน โดยกำหนดให้ตำรวจสายตรวจ จราจร และสืบสวน ในขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องออกพบพูดคุยกับประชาชน (stop walk and talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิด และเป็นมิตรกับประชาชน และแจ้งให้ศูนย์วิทยุทราบด้วย

จุดเน้นการปฏิบัติของแต่ละสายงาน

งานป้องกันปราบปราม

1. ตำรวจสายตรวจขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องพบพูดคุยกับประชาชนให้มากที่สุด โดยใช้กิริยาวาจาสุภาพ สอบถามทุกข์สุข ปัญหา และอุปสรรคต่างๆของประชาชนที่ได้ไปพบอย่างสนใจ กระตือรือร้น และหากประชาชนได้แจ้งปัญหา หรือข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ก็ให้ตำรวจผู้นั้นดำเนินการแก้ไขหรือดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม แล้วแจ้งผลการปฏิบัติให้ศูนย์วิทยุทราบ หรือหากไม่สามารถแก้ไขหรือดำเนินการได้ โดยลำพังก็ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบเพื่อแก้ไขหรือดำเนินการให้เป็นไปตามความประสงค์ของประชาชนนั้น แล้วแจ้งกลับให้ประชาชน ผู้นั้นทราบต่อไป

2. ขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องปรากฏกายให้ประชาชนพบเห็นให้มากที่สุด โดยเฉพาะในแหล่งชุมชนที่ประชาชนมารวมตัวกันจำนวนมาก เช่น บริเวณโรงเรียนในช่วงเช้า/เย็น ตลาดนัดต่างๆ เป็นต้น

3. การจัดแผนและพื้นที่การตรวจแต่ละห้วงเวลาให้ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ หากมีสถานภาพอาชญากรรมแตกต่างกัน เขตตรวจก็ควรจะถูกปรับไปตามสถานภาพอาชญากรรม เช่น ช่วงเวลากลางวัน เขตตรวจอาจจะอยู่ในเขตธุรกิจ แต่เวลากลางคืนอาจปรับไปอยู่ในสถานที่ที่ประชาชนพักอาศัย หรือออกเที่ยวพักผ่อน เป็นต้น

4. ตั้งกลุ่มไลน์โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามท้องถื่น/ชุมชน อย่างน้อยสถานีละ 2 กลุ่ม โดยมอบให้ตำรวจที่ประชาชนไว้วางใจเป็นแกนนำ (contact point) ในการตั้งกลุ่มไลน์แล้วเชิญชวนประชาชนในชุมชนที่เป็นแนวร่วมของตนเข้าเป็นสมาชิกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย หรือโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น

งานสืบสวน

1. ปฏิบัติเช่นเดียวกับ ข้อ 1. ของงานป้องกันปราบปราม แต่เน้นไปในสถานที่ที่ตำรวจสายตรวจไปไม่ถึง หรือมีคดีเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงมากที่สุด

2. ตั้งกลุ่มไลน์เช่นเดียวกับ ข้อ 4. ของงานป้องกันปราบปราม อย่างน้อย 1 กลุ่มต่อสถานี

งานจราจร

1. เน้นงานบริการช่วยเหลือประชาชน และอำนวยความสะดวกการจราจรเป็นสำคัญ

2. ปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ 1.ของงานป้องกันปราบปราม โดยขณะปฏิบัติหน้าที่ให้พบประชาชนตามความเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านจราจร

3. การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร ให้พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาสภาพการจราจรติดขัดหรือประชาชนมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุจราจรจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือในลักษณะที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดว่าตำรวจบังคับใช้กฎหมายเพื่อหวังผลตอบแทนจากเงินรางวัล เป็นต้น

งานสอบสวน

1. หัวหน้าสถานีต้องจัดพนักงานสอบสวนเวรให้เพียงพอ สำหรับสถานีที่มีปริมาณงานมากให้มีพนักงานสอบสวนเสริมในวันเวลาราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

2. ใช้งานนิติวิทยาศาสตร์ในการสืบสวนสอบสวน

3. เมื่อมีคดีสำคัญ หรือคดีที่มีความซับซ้อน หรือต้องสอบปากคำบุคคลจำนวนมาก เป็นหน้าที่ของหัวหน้าสถานีในการเข้าบริหารโดยทันที และต้องระดมสรรพกำลังของทุกสายงานมาช่วยดำเนินการ เพื่อให้การสอบสวนของพนักงานสอบสวนเจ้าของคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย

4. หลังจากที่มีประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์หรือมาติดต่อราชการบนสถานี ให้หัวหน้างานสอบสวน สุ่มโทรสอบถามความพึงพอใจ หรือปัญหาข้อขัดข้องด้วยตนเองเป็นประจำ

5. ให้หัวหน้าสถานี หัวหน้างานสอบสวน และพนักงานสอบสวน ประสานการปฏิบัติราชการกับพนักงานอัยการอย่างใกล้ชิด

ความรับผิดชอบ และการควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติ

สถานีตำรวจ

1. หัวหน้าสถานีตำรวจ จะต้องปฏิบัติดังนี้
 - 1.1. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
 - 1.2. รับผิดชอบในการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของตำรวจตามที่กล่าวมาข้างต้นให้เป็นรูปธรรม
 - 1.3. วันราชการต้องอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ สำหรับวันหยุดราชการหรือไปราชการ ก็จะต้องควบคุมให้เวรอำนวยการผู้ใหญ่อยู่ปฏิบัติหน้าที่แทนอย่างเคร่งครัด
 - 1.4. ต้องควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเวรอย่างใกล้ชิด หากมีกรณีที่ประชาชนมาแจ้งความจำนวนมากและพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอให้เข้าแก้ไข้ปัญหาทันที รวมทั้งต้องเร่งรัดการสอบสวนไม่ให้มีสำนวนค้างหรือล่าช้า
 - 1.5. ร่วมประชุมประจำสัปดาห์กับหัวหน้างานป้องกันปราบปราม สืบสวน สอบสวน และจรรยาพิจารณารับแผนและพื้นที่การตรวจให้เหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรมในแต่ละช่วงเวลา
 - 1.6. จัดให้มีระบบไลน์ของสถานีตำรวจ เพื่อติดตาม ควบคุม กำกับการปฏิบัติในการไปพบประชาชนของตำรวจทุกสายงาน โดยให้ปรากฏรายละเอียด ชื่อและเบอร์โทรของประชาชนที่ไปพบ พร้อมทั้งภาพถ่าย
 - 1.7. ควบคุม กำกับ ดูแลการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
 - 1.8. ต้องออกตรวจเยี่ยมประชาชน เช่น ผู้นำท้องถิ่น บุคคลสำคัญ และประชาชนในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด
 - 1.9. กำชับให้ตำรวจทุกคนต้องใช้วิทยุสื่อสารเป็นเครื่องมือหลักในการรับฟังเหตุการณ์และรายงานการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาในทุกกระดับได้รับทราบการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และสามารถเข้าพิจารณาสั่งการได้อย่างเหมาะสม และทันที่
 - 1.10. การตั้งกลุ่มไลน์เพื่อรับข้อมูลข่าวสารจากประชาชนในพื้นที่ตามข้อ 4. ของงานป้องกันปราบปรามและข้อ 2. ของงานสืบสวน หากมีศักยภาพเพียงพออาจดำเนินการมากกว่าที่กำหนดไว้ตามแนวทางการปฏิบัตินี้ได้
 - 1.11. ติดตาม รับฟังความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้กลไกของ กต.ตร.สถานีตำรวจในส่วนที่เป็นบุคคลภายนอก ในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนอีกส่วนหนึ่ง และรวมเข้าเป็นหนึ่งในหัวข้อการประชุมประจำเดือนของสถานีตำรวจด้วย
2. หัวหน้างานป้องกันปราบปราม สืบสวน จรรยา และสอบสวน ต้องร่วมกับหัวหน้าสถานีในการบริหารจัดการให้เป็นไปในแนวทางนี้ และให้หัวหน้างานป้องกันปราบปราม สืบสวน และจรรยา ออกตรวจเยี่ยมประชาชนให้ได้มากที่สุด
3. ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรฝ่ายปฏิบัติการนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น (ไม่รวมพนักงานสอบสวน) จะต้องออกตรวจเยี่ยมประชาชนให้ได้มากที่สุด

หมายเหตุ หัวหน้าสถานีตำรวจเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ ตร. ดังนั้นหัวหน้าสถานีจะต้องใช้ศักยภาพและภาวะผู้นำ เพื่อพิสูจน์ตัวเองในการนำการเปลี่ยนแปลงทั้งทัศนคติ ความประพฤติ และวิธีปฏิบัติราชการของตำรวจในสถานีตำรวจ ด้วยความมุ่งมั่น พุ่มเท โดยต้องบริหารงานภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ให้เกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด ซึ่งผลสัมฤทธิ์จะเป็นเครื่องพิสูจน์ศักยภาพของหัวหน้าสถานีตำรวจแต่ละคน

บก.น.หรือ ภ.จว.

1. ผบก.และ รอง ผบก. ออกสุ่มตรวจอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 สถานี โดยการสอบถามจากผู้นำท้องถิ่น บุคคลสำคัญ และประชาชนทั่วไป ถึงบุคลิกภาพของตำรวจ การบริการบนสถานี การมาพบเยี่ยมประชาชนของ ตำรวจของสถานีตำรวจนั้นๆ และสอบถามถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติของตำรวจ รวมทั้งการปรับแผนและพื้นที่ การตรวจ แล้วลงรายละเอียดการสุ่มตรวจ ไว้ในสมุดตรวจเยี่ยม

2. รอง ผบก.ที่รับผิดชอบในแต่ละสถานีต้องตรวจสอบงานการสอบสวนของสถานีที่รับผิดชอบ เพื่อให้ไม่มีสำนวนค้างหรือล่าช้า

3. ให้ รอง ผบก.ที่รับผิดชอบสถานีตำรวจเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่มไลน์ในการพบประชาชนของสถานีตำรวจ ที่ตนรับผิดชอบ เพื่อทราบถึงการปฏิบัติของตำรวจระดับสถานี

4. ติดตาม รับฟังความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้กลไกของ กต.ตร.จังหวัดในส่วนที่เป็นบุคคลภายนอกในการรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของ ประชาชนอีกส่วนหนึ่ง และรวมเข้าเป็นหนึ่งในหัวข้อการประชุมประจำเดือนของบก.น.หรือ ภ.จว. แล้วแต่กรณีด้วย

หมายเหตุ ผู้บังคับบัญชาระดับ บก.น./ภ.จว.ถือว่าเป็นผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับสถานีตำรวจ จึงต้องเป็น ผู้ขับเคลื่อนในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการปฏิบัติของสถานีตำรวจให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัตินี้อย่าง ใกล้ชิด

ระดับ บช.

1. บช.และ รอง บช. ออกสุ่มตรวจอย่างน้อยเดือนละ 1 สถานี โดยอาจสอบถามเช่นเดียวกับระดับ บก.น.หรือ ภ.จว. รวมถึงการตรวจสำนวนการสอบสวน โดยให้ลงรายละเอียดการสุ่มตรวจไว้ในสมุดตรวจเยี่ยม

2. ติดตามรับฟัง ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และรวมเข้าเป็นหนึ่งในหัวข้อการประชุมประจำเดือนของ บช.ด้วย สำหรับ บช.น.ให้ใช้กลไกของกต.ตร.ภทม. ในส่วนที่เป็นบุคคลภายนอกในการรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนอีกส่วนหนึ่งด้วย.

หมายเหตุ ผู้บังคับบัญชาระดับ บช. มีอำนาจในการบริหารงานบุคคล จึงให้นำผลการติดตาม รับฟังความพึงพอใจ ของประชาชน มาใช้ประกอบการพิจารณาในการบริหารงานบุคคลให้เป็นรูปธรรมด้วย

จต.

จัดชุดนอกเครื่องแบบออกสุ่มตรวจการปฏิบัติของสถานีตำรวจตามแนวทางปฏิบัตินี้แบบไม่แจ้งล่วงหน้า โดยเน้นตรวจความประพฤติ บุคลิกภาพ การแสดงออก การบริการประชาชนบนสถานี การเยี่ยมเยียนประชาชน การตั้งเครือข่ายกลุ่มไลน์กับประชาชน และสำนวนการสอบสวน รวมทั้งสุ่มสอบถามจากประชาชนในพื้นที่นั้นๆ แล้วรายงานผลต่อที่ประชุมบริหาร ตร.ทุกเดือน โดยเริ่มครั้งแรกเดือนเมษายน

แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

ตำรวจ

บุคลิกภาพของตำรวจ

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยน
- แสดงออกถึงความใส่ใจ กระตือรือร้น
- ไม่แสดงกิริยา ท่าทางในลักษณะที่ข่มประชาชน

ณ สถานีตำรวจ

- เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- ตำรวจทุกนายมีหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ
- ต้องมีที่จอดรถประชาชน
- ห้องนำสะอาด พร้อมใช้

นอกสถานีตำรวจ

ประชาชนแจ้ง/ร้องขอ

- พนักงานวิทยุต้องสอบถามที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้งไว้หากมีเหตุที่ตำรวจไม่สามารถไปพบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ก็ให้โทรศัพท์ไปแจ้งข้อจัดของให้ประชาชนทราบ เพื่อลดความเข้าใจผิดของประชาชนว่าตำรวจไม่สนใจการบริการ
- ตำรวจที่ได้รับแจ้งจากศูนย์วิทยุ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วให้รายงานผลให้ศูนย์วิทยุทันที
- หัวหน้าสถานี หัวหน้างานป้องกันปราบปรามและหัวหน้าสายตรวจ ต้องติดตามผลการปฏิบัติทางวิทยุสื่อสารอย่างจริงจัง

ตำรวจไปพบเอง

- เป็นการปฏิบัติภารกิจเพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน
- เป็นการหาแนวร่วม และได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (Stop walk and talk)

จุดเน้นการปฏิบัติของแต่ละสายงาน

งานป้องกัน ปราบปราม

ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ให้พบประชาชนให้มากที่สุด	ขณะปฏิบัติหน้าที่ ต้องปรากฏกายในที่ชุมนุมชน ตามแต่ละช่วงเวลา	ปรับเปลี่ยนการตรวจให้สัมพันธ์ กับสถานการณ์อาชญากรรม ในแต่ละช่วงเวลา	ตั้งกลุ่มไลน์กับประชาชน ในชุมชน/ท้องถิ่น อย่างน้อย สถานีละ 2 กลุ่มไลน์
---	--	---	--

งานสืบสวน

พบประชาชนระหว่าง ปฏิบัติหน้าที่ให้มากที่สุด เน้นในพื้นที่ที่สายตรวจ ไม่ค่อยได้ไปถึง หรือมีคดีเกิด ขึ้นบ่อยครั้ง	ตั้งกลุ่มไลน์กับประชาชน ในชุมชน/ท้องถิ่น อย่างน้อย สถานีละ 1 กลุ่มไลน์
---	--

งานจราจร

พบประชาชนระหว่าง ปฏิบัติหน้าที่ให้มากที่สุด	เน้นการอำนวยความสะดวก การจราจรเป็นสำคัญ	การบังคับใช้กฎหมาย ให้หลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด และการเกิดอุบัติเหตุจราจร
--	--	--

งานสอบสวน

หน.สน./สภ.ต้องจัดพงส.ให้ เพียงพอ และให้มีพงส.เสริม	ใช้งานนิติวิทยาศาสตร์	ให้หน.สน./สภ. หน.งาน สอบสวน และพงส.ประสาน งานกับตำรวจอย่างใกล้ชิด	คดีสำคัญให้หน.สน./สภ. จัดการโดยทันที	ให้หน.งานสอบสวน สนับสนุนการสอบสวน ที่บาดเจ็บต่อราชการด้วยตนเอง
---	-----------------------	---	---	--

การควบคุม กำกับ ดูแล และการปฏิบัติของผู้นับบัญชีชาติพลัดบ้าน

หัวหน้าสถานีตำรวจ

- ◆ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
- ◆ รับผิดชอบเป็นการริบเบียดความประพฤติของตนเองตำรวจ
- ◆ ในวันราชการต้องอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ในวันหยุดราชการหรือในวันราชการที่ติดราชการอื่น ต้องให้หัวหน้าหน่วยงานผู้ใหญ่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด
- ◆ คำสั่งปฏิบัติตามกฎ การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอย่างใกล้ชิด และปฏิบัติตามระเบียบของงานมากและพนักงานสอบสวนไม่เบียดพอ รวมทั้งต้องเร่งรัดการสอบสวนไม่ให้มีสำนวนค้างหรือล่าช้า
- ◆ ร่วมประชุมประจำตัวกับหัวหน้างานป้องกันปราบปราม ทีมสาม และสอบสวน พิจารณาปรับปรุงแผนและพื้นที่การตรวจให้ทันระดับสถานภาพอาชญากรรม
- ◆ จัดให้มีระบบไลน์ของสถานีตำรวจ เพื่อติดตามควบคุม กำกับการปฏิบัติงานการปราบปรามของตำรวจทุกสายงาน โดยให้ปรากฏภาพใบบัตรประชาชนด้วย
- ◆ ควบคุมกำกับ ดูแลการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- ◆ ต้องออกตรวจเยี่ยมประชาชน เช่น ผู้นำท้องถิ่น บุคคลสำคัญ และประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับแจ้งคดี
- ◆ ควบคุมตำรวจให้ไว้ทุกข์ต่อสารปณัตถ์ในการรับแจ้งเหตุและรายงานการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบและสั่งการได้ทันทั่วถึง
- ◆ หากมีศักยภาพเพียงพออาจตั้งกลุ่มไลน์มากกว่าที่กำหนดไว้ด้วยเพื่อความพอใจของประชาชน
- ◆ ติดตาม รับฟังความพึงพอใจของประชาชนผ่านช่องทางปฏิบัติ รวมทั้งใช้กลไกของ กต.ตร. ในการรับข้อมูลจากประชาชน และนำตัวเป็นพื้นที่นำหัวข้อการประหารประจําเดือนของสถานีด้วย

ผบก.น./ภ.จ.ว.

- ◆ ผบก.และ รอง ผบก. ออกผู้ตรวจอย่างใกล้ชิดไปหาอะ 1. สถานที่ โดยการสอบถามจากผู้เกี่ยวข้อง บุคคลสำคัญ และประเภทชนบทไปถึงความประพฤติของตำรวจ
- ◆ รอง ผบก. รับผิดชอบเป็นและสถานที่ต้องตรงส่วนของการสถานีรับผิดชอบ เพื่อให้มีความสามารถด้านกฎหมาย
- ◆ ให้ รอง ผบก. ที่รับผิดชอบสถานีเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่มไลน์ในการพบประชาชนของสถานีตำรวจที่ครบเครื่องเพื่อทราบถึงการปฏิบัติของตำรวจระดับสถานี
- ◆ ติดตาม รับฟังความพึงพอใจของประชาชนในกิจกรรม รวมทั้งใช้กลไกของ กต.ตร. แจ้งวัดไม่มีการรับข้อมูลจากประชาชน และนำตัวเป็นพื้นที่นำหัวข้อการประหารประจําเดือนของ บก.น. หรือ ภ.จ.ว. ด้วย

ผพน.น./ภ.1-9 กชต.

- ◆ ผพน.และ รอง ผพน. ออกผู้ตรวจอย่างน้อยเดือนละ 1 สถานี แล้วลงรายและยึดการคุมตรวจไว้ในสมุดตรวจเยี่ยม รวมถึงการตรวจสำนวนการสอบสวนด้วย
- ◆ ติดตามรับฟังความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมและนำตัวเป็นพื้นที่นำหัวข้อการประหารประจําเดือนของ บช.ในส่วนของตนเอง บช.ในส่วนของบช.บ.บ.ให้ใช้กลไกของกต.ตร.กท.ม.ในการรับข้อมูลจากประชาชนด้วย

จต.

จัดชุดนอกเครื่องแบบออกคุ้มครองงานการปฏิบัติของสถานีตำรวจจากแก๊งค้ายาเสพติดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยเน้นตรวจความประพฤติ บุคลิกภาพ การแสดงออก การบริการประชาชนบนสถานี การเยี่ยมเยียนประชาชน การตั้งเครือข่ายกลุ่มไลน์กับประชาชน และคำนวณการสอบสวน รวมทั้งผู้สอบสวนจากประชาชนในพื้นที่มีนุๆ ทั้งนี้ให้คุ้มครองอย่างน้อยก.ภ.จ.ว.ละ 1 สถานี แล้วรายงานผลต่อที่ประชุมบริการตร. ทุกเดือน เริ่มเมษายน 2560