



คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน

จัดทำโดย

เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายจราจร

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการของ งานจราจร สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ด้านการให้บริการ ตามนโยบายบริหารราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านการจราจรกำหนดให้ข้าราชการตำรวจยึดหลักและแนวทาง การดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย มีแผนการบริการเพื่อรองรับเหตุต่างๆ เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การเกิด ภัยธรรมชาติและสาธารณภัย และการตั้งจุดตรวจจราจร จุดบริการประชาชน และสถานการณ์อื่นที่มีผลกระทบต่อด้านการจราจร เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย สามารถอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้แก่ประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจเป็นตำรวจมืออาชีพในการ ให้บริการอย่างแท้จริง งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ จึงได้จัดทำหนังสือ คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ที่เป็นมาตรฐานมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานจราจรให้มี ความรู้ ความสามารถ ในด้านการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์ของการทำคู่มือ	๑
๒. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์เพื่อสร้างความพึงพอใจของการบริการ	๑
๓. คำจำกัดความ	๑

มาตรฐานการให้บริการ

๑. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒
๒. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น	๓
๓. การดำเนินการปรับปรุงการบริการ	๓
๔. วิธีให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ	๔
๕. ขั้นตอนการให้บริการ	๔
๖. ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ	๕
๗. บทสรุป	๕

ประเภทของการบริการ

- การให้บริการชำระค่าปรับ	๖
- การชำระค่าปรับผ่านแอปธนาคารกรุงไทย	๗
- การชำระค่าปรับทางไปรษณีย์	๘
- การชำระค่าปรับฝ่ายตู้บุญเดิม	๙

การให้บริการ อำนาจสะดวกการจราจร ในด้านต่างๆ

- การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ประชาชน ลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล	๑๑
- การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรแก่ประชาชนในชุมชน	๑๒
- การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรในสถานศึกษา	๑๓
- การรณรงค์ให้ประชาชนสวมหมวกนิรภัย	๑๔
- การอำนวยความสะดวกการจราจรหน้าสถานศึกษา	๑๕
- การเข้าอำนวยความสะดวกการจราจร รถที่เกิดอุบัติเหตุ ตามหลักยุทธวิธี	๑๖

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอจัดบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชน เป็นหน้าที่งานจรรยาบรรณนี้ตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ต้องดำเนินการให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการบริการ การจัดการบริการที่มีคุณภาพให้บริการที่ดี ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของงานจรรยาบรรณนี้ตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติ และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

๑.๒ เพื่อพัฒนาคุณภาพประสิทธิภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน

๒. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจของการบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐาน นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกย่อง คุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ การบริการ หมายถึง ความพยายามให้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ นำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

๓.๒ คุณภาพการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๓.๓ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

๓.๔ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไป

มาตรฐานการให้บริการ

๑.การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม มีหลักการดังนี้

- ๑.๑ ผู้รับบริการที่สำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ
- ๑.๒ มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการเป็นส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
- ๑.๓ ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและมีข้อมูลอย่างเพียงพอ เพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้ได้อย่างเต็มที่
- ๑.๔ มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
- ๑.๕ มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดีที่สุด
- ๑.๖ ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุม
- ๑.๗ พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้างานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๑.๗.๑ กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย มีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. ประวัติ
๒. วิสัยทัศน์
๓. พันธกิจ

๔. โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๑.๗.๒ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- ๑.วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- ๒.จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- ๓.รับฟังความคิดเห็น/ผลักดันการพัฒนาการบริการสู่ความสำเร็จ
- ๔.พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๒.ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

๒.๑ สำนวณสภาพการของปฏิบัติงาน วิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บข้อมูลมาวิจัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๒.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีความล่าช้าเกิดขึ้นในขั้นตอนใดเพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานได้อย่างชัดเจนต่อไป

๓.การดำเนินการปรับปรุงการบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ คือ ปรับปรุงบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน

๓.๒ การกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) พร้อมกับแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ

๓.๓ วางแผนการดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงการปรับปรุงงานโดยรวมว่า จะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดระยะเวลาของการให้บริการ รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานอย่างชัดเจน

๓.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและตรวจสอบผลการดำเนินการ

๔. วิธีให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มืองค์ประกอบหลัก คือ

๔.๑ ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญต้องการความช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

๔.๒ ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสถานีดารวจ ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็ไม่ทราบว่าจะติดต่อผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ

๔.๓ ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อจะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหามาให้ผู้รับบริการได้

๔.๔ ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ

๔.๕ ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ () ที่เต็มอกเต็มใจบริการ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๔.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่า ผู้นั้นจะมีฐานะ การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใดเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

๕. ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาล สุวินทวงศ์และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ขั้นตอนการบริการจะต้องเอื้อความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงการบริการได้ง่าย มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา

๒. การเข้าถึงได้ง่าย การสามารถเข้าถึงได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งของความสะดวกสบายทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๓. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มี ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

๔. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง

๕. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย

๖. การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๗. สร้างความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ ควรสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

๘.การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังปรับปรุง เช่น การเปรียบเทียบระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ

๖.ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ

การให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑.ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ปฏิบัติสามารถ ดำเนินการอย่างถูกต้อง ทำให้มีความชัดเจนในการพัฒนา ซึ่งจะทำให้การบริการเกิดผลดี และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

๒.ด้านการสร้างแรงจูงใจ ทำให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่ผู้ให้บริการ และทำให้เกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๓.ด้านกรปรับปรุงงาน มาตรฐานการให้บริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติทราบว่า ผลงานในการให้บริการเป็นอย่างไร ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาความสามารถในการให้บริการดียิ่งขึ้น

๗.บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และความสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐาน และหลักเกณฑ์ที่งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับการประเมินได้ มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความมุ่งหมายให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมีความถูกต้องมากขึ้น มีกรอบหรือแนวทางการประเมิน และการพัฒนาศักยภาพเพื่อนำไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริการ

พันธะสัญญาของงานจราจร

ประเภทงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑.การจัดกำลังตรวจควบคุมและการจัดการจราจรประจำทางแยกหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร เช่น ทางแยกสำคัญ หน้าสถานศึกษาหรือย่านชุมชน	- มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำทางแยกสำคัญ เช่น สถานศึกษา ย่านชุมชน	- การจัดกำลังประจำทางแยก ๒ จุด และจุดกลับรถ ๑ จุด	
๒.จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร	- จัดกำลังสายตรวจจราจรไว้อำนวยสะดวกการจราจร - กรณีได้รับแจ้งอุบัติเหตุ/รถเสีย/ขอความช่วยเหลือ - การแก้ไขปัญหาชั่วโมงเร่งด่วนเฉพาะหน้า ซึ่งประชาชนร้องขอให้ดำเนินการและปฏิบัติทันที	- ช่วงเวลาที่จัดสายตรวจ (ตลอด ๒๔ ชม.) - สายตรวจจราจรเดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน ๕ นาที	- ระยะเวลาในการเดินทางถึงที่เกิดเหตุให้นับระยะเวลาตั้งแต่รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ จนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุ
๓. การอำนวยความสะดวกการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร	- ช่วงเวลาที่มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ทำการเปรียบเทียบปรับคดีประจำสถานี - นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับตามระบบ PTM	- สามารถชำระค่าปรับช่วงเวลาราชการ	
๔. การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจร	- พบเจ้าหน้าที่ตำรวจและยื่นหนังสือ - พิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ - พิจารณาเสนอหน่วยเหนือสั่งการแล้วแจ้งผลให้ทราบ	- ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีไม่กระทบหน่วยอื่น) - ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีต้องประสานกับหน่วยอื่น)	

การให้บริการชำระค่าปรับ

ช่องทางการชำระค่าปรับ

เพื่อความสะดวกในการเสียค่าปรับ มีวิธีไหนบ้างไปดูกันเลย



1. จ่ายที่ธนาคารกรุงไทย

ชำระผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารได้ ดังนี้

- จ่ายออนไลน์ ด้วยแอปพลิเคชัน "Krungthai NEXT"
- ตู้ ATM และตู้ ADM กรุงไทย
- เคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา



2. ที่ทำการไปรษณีย์

ชำระผ่านเคาเตอร์บริการ หรือทางธนาคารได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ



3. CenPay

สะดวก จ่าย จ่ายบิล เงิน

ผู้ให้บริการร่วมของเครือ CENTRAL Group เช่น แฟมิลี่ มาร์เก็ต, Tops, เซ็นทรัล, โรบินสัน, บิ๊กเอส, ไทวัสดุ HomeWork, Power Buy และ Super Sports เป็นต้น



4. ตู้บุญเติม

นำไปส่งที่มีแถบบาร์โค้ด มาชำระที่ตู้บุญเติม เลือกเมนู "จ่ายบิลและค่าสินค้า" >> เลือก "ชำระค่าปรับ"



5. จุดที่มีเครื่องหมาย PTM

คือ เครื่องหมายที่แสดงถึงหน่วยบริการ รับชำระเงินค่าปรับตามใบสั่ง "โครงการ PTM" Police Ticket Management ระบบบริหารจัดการใบสั่ง

งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ 02-9882460

การชำระค่าปรับผ่านแอปธนาคารกรุงไทย

วิธีการชำระค่าปรับจราจร ผ่าน KTB netbank



Login เข้าสู่ระบบ
KTB netbank

เลือก
จ่ายบิลอื่นๆ

เลือกไอคอน
ค่าปรับจราจร

กรอก
เลขที่ใบสั่ง
(13 หลัก)

เลือก
ประเภทการแจ้งเดือน
กต ตกลง

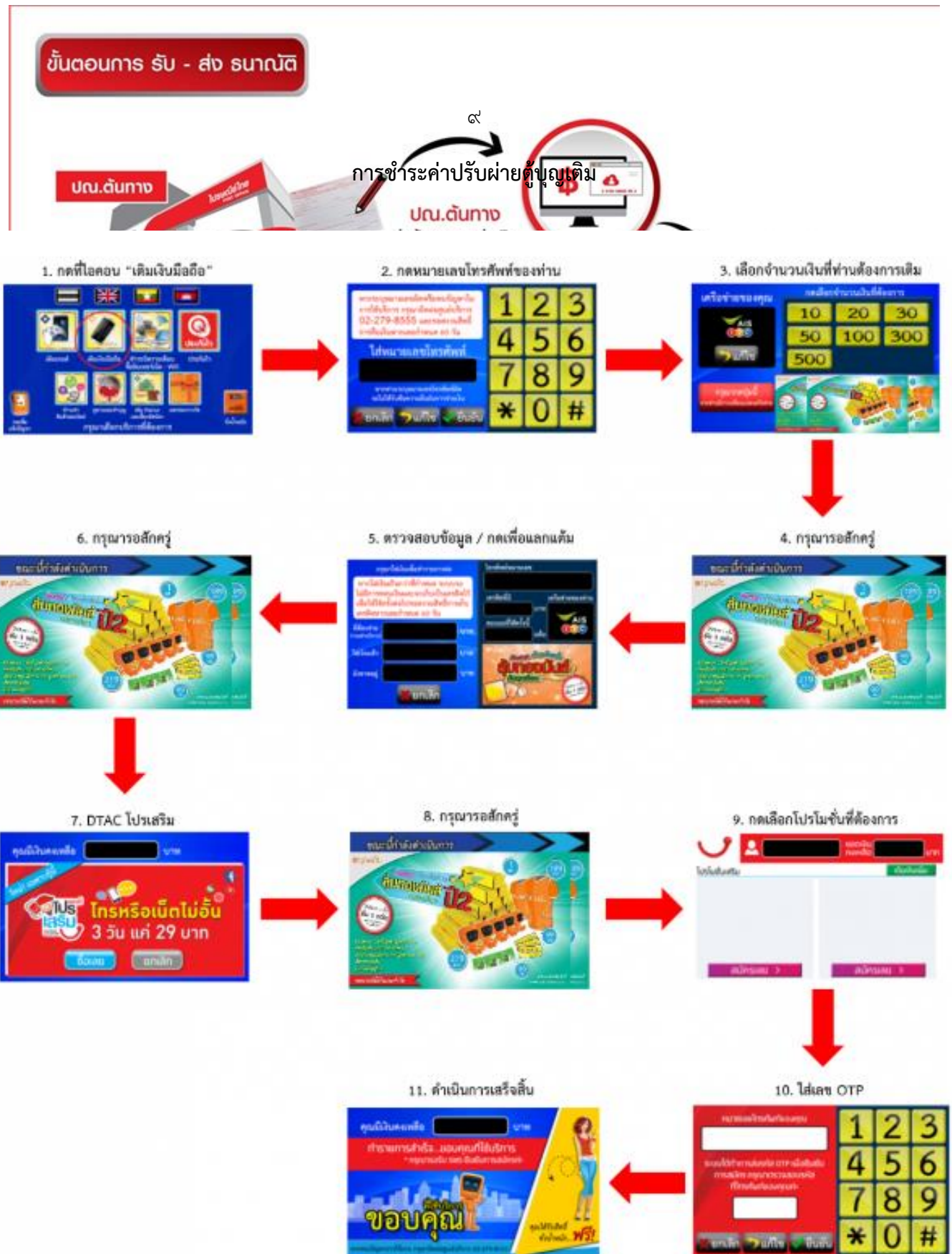
ตรวจสอบข้อมูล
กต ยืนยัน

กรอกรหัส TOP ที่ได้รับ
เพื่อยืนยัน
การทำรายการ

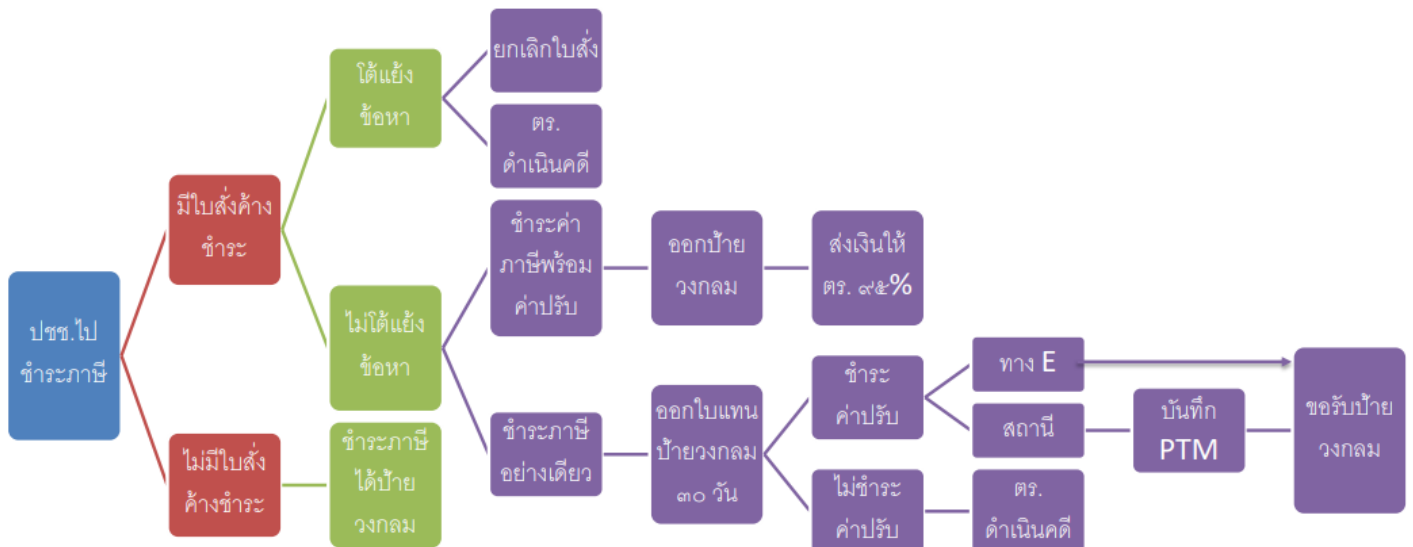
ได้รับผลการชำระ
ค่าปรับจราจร



การชำระค่าปรับทางไปรษณีย์



สรุปการดำเนินการตาม ม.141/1 กรณีไม่ชำระค่าปรับในกำหนดหนังสือ แจ้งเตือนให้ไปชำระค่าปรับ



ไม่จ่ายค่าปรับใบสั่งจราจร
ยังสามารถต่อทะเบียนได้

ผู้ที่ยังไม่ชำระค่าปรับตามใบสั่งจราจร ยังสามารถต่อทะเบียนและชำระภาษีประจำปีได้ แต่จะยังไม่ได้ป้ายวงกลมตัวจริง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะออกเป็นสำเนาเอกสารชั่วคราวให้

โดยมีอายุการใช้งานได้ 30 วัน

หากพ้น 30 วัน ที่เอกสารชั่วคราวหมดอายุแล้วยังไม่ชำระค่าปรับ จะมีความผิดฐานใช้รถยนต์โดยไม่ปฎิบัติตามกฎหมายการเสียภาษีประจำปี หรือป้ายวงกลม

มีโทษปรับ 2,000 บาท

ข้อมูลจาก : พ.ร.บ.จราจรทางบก มาตรา 141/1
จัดทำโดย : กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ทำอย่างไร?
เมื่อผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถได้รับใบสั่ง

ชำระค่าปรับตามใบสั่งภายในกำหนด

ชำระใบสั่งที่สถานีตำรวจ
ชำระที่ธนาคาร
ชำระที่เคาน์เตอร์อัตโนมัติ
ชำระที่แอปพลิเคชัน

ไม่ชำระค่าปรับตามใบสั่งภายในกำหนด

ขอใบทดแทนใบสั่ง
ชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ
ชำระค่าปรับที่ธนาคาร
ชำระค่าปรับที่เคาน์เตอร์อัตโนมัติ
ชำระค่าปรับที่แอปพลิเคชัน

ชำระภายใน 15 วัน

ชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ
ชำระค่าปรับที่ธนาคาร
ชำระค่าปรับที่เคาน์เตอร์อัตโนมัติ
ชำระค่าปรับที่แอปพลิเคชัน

ไม่ชำระภายใน 15 วัน

เมื่อผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถไม่ชำระค่าปรับภายใน 15 วัน ตำรวจจะออกใบสั่งชั่วคราวและออกใบสั่งจริงในอีก 30 วัน (นับตั้งแต่วันที่ใบสั่งชั่วคราวออก)

ชำระภายใน 30 วัน

ชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ
ชำระค่าปรับที่ธนาคาร
ชำระค่าปรับที่เคาน์เตอร์อัตโนมัติ
ชำระค่าปรับที่แอปพลิเคชัน

ไม่ชำระภายใน 30 วัน

เมื่อผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถไม่ชำระค่าปรับภายใน 30 วัน ตำรวจจะออกใบสั่งชั่วคราวและออกใบสั่งจริงในอีก 30 วัน (นับตั้งแต่วันที่ใบสั่งชั่วคราวออก)



การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ประชาชน ลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล



การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรแก่ประชาชนในชุมชน



การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรในสถานศึกษา



การรณรงค์ให้ประชาชนสวมหมวกนิรภัย



การอำนวยความสะดวกจราจรหน้าสถานศึกษา



การเข้าอำนวยความสะดวกการจราจร รถที่เกิดอุบัติเหตุ ตามหลักยุทธวิธี