

แบบตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. การบริการทั่วไป

(ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

หน่วยรับการตรวจ สน./สภ.ในสังกัด บก./ภ.จว.บช./ภ.

เมื่อวันที่

ของ กต.ครั้งที่/๒๕๖๓

ข้อมูลพื้นฐานของ สน./สภ. สถานที่ตั้ง :การลง Google Map..... ลง ไม่ลง

ลักษณะทางกายภาพ : รูปแบบอาคาร (A/B/C)..... สร้างเมื่อ..... พื้นที่.....ไร่.....งาน.....ตรว. (แนบรูปถ่าย สน./สภ.)

คณะผู้ตรวจราชการ

๑.

๒.

๓.

๔.

หัวหน้าหน่วยรับการตรวจ

.....
 เป้าหมายการตรวจ : เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ให้ได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ประทับใจ

กิจกรรมที่ ๑ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่องานให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ (๒๕ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องาน (๒๕ คะแนน)	๑. ตรวจสอบว่า ได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชน ทราบขั้นตอนการติดต่องานและข้อมูลข่าวสารของสถานีตำรวจหรือไม่ (๑๕ คะแนน)			
	๒. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยช่องทาง (๑๐ คะแนน) - เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ - เสียงตามสาย - แผ่นพับ - คู่มือประชาชน - Google maps			
■ สุ่มตรวจสอบ				

กิจกรรมที่ ๒ รวมงานบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (๕๕ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
การรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการไว้ ณ บริเวณจุดเดียวกัน เน้นการต้อนรับอำนวยความสะดวก อำนาจความยุติธรรม และให้บริการบนสถานีตำรวจด้วยความรวดเร็ว (One Stop Service) ไว้ในบริเวณเดียวกันหรือบริเวณต่อเนื่องกัน (คู่มือการปฏิบัติโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน) (๕๕ คะแนน)	<p>๑. ตรวจสอบว่า ได้จัดรวมงานบริการต่างๆ แก่ประชาชนไว้ในบริเวณเดียวกัน หรือบริเวณต่อเนื่องกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ</p> <p>โดยจัดทำป้ายจุดบริการภาษาไทย-อังกฤษ (ตามบัญชีป้ายบริการสถานีตำรวจ) (๓๒ คะแนน) ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน - เปรียบเทียบปรับ - ขอประกันตัว/ถอนหลักทรัพย์ - ขออนุญาตต่างๆ - พิมพ์มือ/ตรวจสอบประวัติ <p>โดยระบุชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบไว้ทุกจุดให้บริการ (พร้อมชื่อไทย อังกฤษ/แบบ (ยศ ชื่อ สกุล ภาษาไทย-อังกฤษ/หมายเลขโทรศัพท์)</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีคำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ติดไว้ที่โต๊ะเขียนคำร้อง - บัตรคิวในการติดต่อราชการ (กรณีมีปริมาณงานมาก) 			

กิจกรรมที่ ๒ รวมงานบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (๕๕ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
	๒. จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ (ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่) (๑๘ คะแนน) - จัดโต๊ะ/เก้าอี้ ให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการนั่งพักหรือนั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอ (ติดป้ายบอก สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ) - มีน้ำดื่มบริการ - มีโทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ - อื่นๆ ตามความเหมาะสม - มีการเปิดช่องรายการ Police TV ในจุด One Stop Service ให้ข้าราชการตำรวจและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับชมตลอดเวลา			
	๓. ติดตั้งกล้อง CCTV ในห้อง One Stop Service เพื่อติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ผกก./รอง ผกก. สามารถตรวจสอบได้จากโทรศัพท์มือถือ) (๕ คะแนน)			
	■ สุ่มตรวจสอบ			

กิจกรรมที่ ๓ การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ (๒๐ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พร้อมติดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น การแจ้งความคนหาย, การขอใบแจ้งการตายเพื่อนำไปทำใบมรณบัตร, การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจสอบหลักฐาน, การขอสำเนาประจำวันเกี่ยวกับคดี, การคืนรถในคดีจราจร, การขอถอนคำร้องทุกข์, การขอประกัน/ถอนประกันตัวผู้ต้องหา ฯลฯ (๒๐ คะแนน)	๑. ตรวจสอบว่าได้ติดประกาศพันธสัญญาของงานบริการประเภทต่างๆ ได้อย่างชัดเจนครบทุกงาน (๑๐ คะแนน)			
	๒. ตรวจสอบว่าหัวหน้าสถานีตำรวจได้แจ้งให้ประชาชนทราบว่า สามารถร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวก หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ โดยติดไว้ที่สถานีตำรวจและป้อมยามระบุข้อความและช่องทางการติดต่อ (๑๐ คะแนน) ดังนี้ - ยศ ชื่อ สกุล (ภาษาไทย-อังกฤษ) และเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว - e-mail ส่วนตัว			
	■ สุ่มตรวจสอบ			

กิจกรรมที่ ๔ ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร/สถานที่ (๗๐ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ				
๔.๑ ดูแลรักษาความสะอาด และตกแต่งสถานที่ภายนอก ให้ดูสะอาด สวยงาม เน้นการพัฒนาอาคาร สถานที่ทำงาน ห้องควบคุมผู้ต้องหา ห้องน้ำ และบริเวณโดยรอบ ให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน (๒๕ คะแนน)	๔.๑.๑ จัดภูมิทัศน์สวยงาม แบ่งเป็นสัดส่วน ตกแต่งสถานที่ต่างๆ ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่รกรุงรัง และสะดวกต่อการให้บริการประชาชน (๑๕ คะแนน) ดังนี้ - ภายในอาคารสถานที่ตำรวจ - บริเวณภายนอกโดยรอบอาคารสถานที่ตำรวจ บริเวณต่อเนื่องภายในเขตสถานีตำรวจ				
	๔.๑.๒ จัดให้มีห้องน้ำแยกเป็นสัดส่วน สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอ แยกเป็น (๑๐คะแนน) - หญิง - ชาย - สำหรับคนพิการ โดยมีป้ายบอกที่ชัดเจน				
	■ สุ่มตรวจสอบ				

กิจกรรมที่ ๔ ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร/สถานที่ (๗๐ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของ ผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
๔.๒ จัดให้มีการดำเนินกิจกรรม ๕ ส อย่างสม่ำเสมอ (๓๐ คะแนน) (ตามคู่มือ การดำเนินกิจกรรม ๕ ส)	ตรวจสอบว่าได้ดำเนินกิจกรรม ๕ ส ทุกสายงาน ตามมาตรฐานและแนวทางที่ ตร. กำหนด อย่างสม่ำเสมอ (๓๐ คะแนน) - ธร./อก. - ป. - สส. - ส. - จร. - ภาพถ่ายประกอบ			
	■ สุ่มตรวจสอบ			
๔.๓ จัดที่จอดรถทุกประเภทสำหรับผู้มาติดต่อ ราชการ ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ (๑๕ คะแนน)	๔.๓.๑ ตรวจสอบว่าได้จัดสถานที่สำหรับจอดรถ ของผู้มาติดต่อราชการเพียงพอหรือไม่ (๑๐ คะแนน) ได้แก่ - รถยนต์ - รถจักรยานยนต์/รถจักรยาน - ที่จอดรถสำหรับคนพิการ			
	๔.๓.๒ มีป้ายภาษาไทยและภาษาอังกฤษระบุไว้ทุกจุด สำหรับคนพิการต้องมีป้ายสัญลักษณ์ด้วย (๕ คะแนน)			

กิจกรรมที่ ๕ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (๑๐ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ขั้นพื้นฐาน ครบ ๕ ประเภท ตามกฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ.๒๕๔๘ และกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัด ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ ในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ตามความเหมาะสมของแต่ละ พื้นที่ (๑๐ คะแนน)	๑. ตรวจสอบว่าได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นพื้นฐาน ครบ ๕ ประเภท (๕ คะแนน) ได้แก่ - ทางลาด - ห้องน้ำ - ที่จอดรถ - ป้ายสัญลักษณ์ - บริการข้อมูล			
	๒. ตรวจสอบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ว่ามีคุณสมบัติตรงกับมาตรฐาน ตามที่กำหนด (ในกฎกระทรวง) และคนพิการสามารถเข้าถึง และใช้งานได้ด้วยตัวเอง โดยสะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ (๓ คะแนน)			
	๓. ตรวจสอบว่ามีป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ เป็นลักษณะรูปล้อเลื่อนหันขวา พื้นสีน้ำเงิน สัญลักษณ์สีขาว ในตำแหน่งที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ซึ่งได้แก่ ที่จอดรถ ทางลาด บริการข้อมูล และห้องน้ำ (๒ คะแนน)			
	■ สุ่มตรวจสอบ			

กิจกรรมที่ ๖ สํารวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ (๒๐ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
สํารวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้ทราบถึงผลการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจและนำไปปรับปรุงแก้ไข (๒๐ คะแนน)	๑. จัดทำสมุด/บัญชีคู่มือรายชื่อผู้มาใช้บริการ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ รวมทั้งรายชื่อผู้ให้บริการไว้อย่างครบถ้วน (ตามแบบตัวอย่างที่แนบท้าย) จุด One Stop Service โดยสรุปยอดไว้ทุกเดือน และเสนอหัวหน้าหน่วย (๕ คะแนน)			
	๒. ตรวจสอบว่าได้ทำการสํารวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจตามแบบสํารวจที่กำหนด (แบบสํารวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ระยะที่ ๔ พ.ศ.๒๕๕๙ - ๒๕๖๓ แบบสํารวจความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการทั่วไป) โดยสรุปผลไว้ทุกเดือน (๕ คะแนน)			
	๓. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาวิเคราะห์ผลสํารวจความคิดเห็นของประชาชน โดยมีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีการประชุมทุกเดือน และนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (๑๐ คะแนน)			
	■ สุ่มตรวจสอบ			

- ประสานสอบถามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจ ว่ามีปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

- ข้อมูลที่ตรวจพบข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ

.....
.....

- การดำเนินการด้านอื่นๆ ที่สำคัญ / น่าสนใจ / ตร. สั่งการ (ถ้ามี)

.....
.....

ลงชื่อผู้ตรวจ/ผู้บันทึก
(.....)

ลงชื่อผู้รับผลการตรวจ
(.....)

ตำแหน่ง

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์

วันที่แจ้งผลการตรวจ.....

วันที่รับแจ้งผลการตรวจ.....

คะแนนเต็ม
๒๐๐
.....
ผลการตรวจ

"เมื่อลงนามครบถ้วนแล้ว สำเนาให้ผู้รับการตรวจ ๑ ชุด"

หน่วยรับการตรวจที่ได้รับแจ้งผลมีข้อบกพร่อง ต้องรีบดำเนินการปรับปรุง แก้ไข และรายงานผลการปรับปรุง แก้ไข ให้ ผบ.ตร./จตช. (ผ่าน จต.) ทราบ ภายใน ๓๐ วัน

นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการตรวจฉบับนี้

(ตามระเบียบ ตร. ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ ๕๖ การตรวจราชการ พ.ศ.๒๕๕๗ ลง ๑๙ ก.พ. ๕๗ ข้อ ๗.๓)

คะแนนความพร้อมของหน่วยรับการตรวจ (๒๐ คะแนน)		รวมคะแนน
- ผู้รับการตรวจ (การให้ความสำคัญในการรับการตรวจ)	๗ คะแนน	คะแนน
- การจัดเตรียมแฟ้มงาน/เอกสารเพื่อรองรับการตรวจ	๗ คะแนน	คะแนน
- ความพร้อมของสถานที่รับการตรวจ	๖ คะแนน	คะแนน