

แบบตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. การบริการทั่วไป

(ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

หน่วยรับการตรวจ บก.ในสังกัด รพ.ตร.

เมื่อวันที่

ของ กต.ครั้งที่/๒๕๖๓

คณะผู้ตรวจราชการ

๑.

๒

๓.

๔.

หัวหน้าหน่วยรับการตรวจ

.....

กิจกรรมที่ ๑ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่องานให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ (๒๕ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องาน (๒๕ คะแนน)	๑. ตรวจสอบว่า ได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชน ทราบขั้นตอนการติดต่องานและข้อมูลข่าวสารของหน่วยหรือไม่ (๑๕ คะแนน)			
	๒. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยช่องทาง (๑๐ คะแนน) <ul style="list-style-type: none">- เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ- เสียงตามสาย- แผ่นพับ- คู่มือประชาชน- Google maps			
	<input checked="" type="checkbox"/> สุ่มตรวจสอบ			

กิจกรรมที่ ๒ รวมงานบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (๕๕ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
<p>การรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการไว้ ณ บริเวณจุดเดียวกัน เน้นการต้อนรับอำนวยความสะดวก อำนาจความสะดวกรวดเร็ว และให้บริการด้วยความรวดเร็ว (One Stop Service) ไว้ในบริเวณเดียวกันหรือบริเวณต่อเนื่องกัน (คู่มือการปฏิบัติโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน) (๕๕ คะแนน)</p>	<p>๑. ตรวจสอบว่า ได้จัดรวมงานบริการต่างๆ แก่ประชาชนไว้ในบริเวณเดียวกัน หรือบริเวณต่อเนื่องกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ</p> <p>โดยจัดทำป้ายจุดบริการภาษาไทย-อังกฤษ (ตามบัญชีป้ายบริการสถานีตำรวจ) (๓๒ คะแนน) ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ - ขอเยี่ยมผู้ป่วย - ทะเบียน - ยื่นเอกสาร - ทำบัตร - ยื่นใบนัดของแพทย์ - รับบัตรคิว - วางใบสั่งยา - ชำระเงิน - รับยา - ขอคูศพ - ขอรับศพ - ขอตรวจ DNA - ตรวจรักษาตามกลุ่มงานแพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ <p>โดยระบุชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบไว้ทุกจุดให้บริการ (พร้อมชื่อไทย อังกฤษ/แบบ (ยศ ชื่อ สกุล ภาษาไทย-อังกฤษ/หมายเลขโทรศัพท์)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (หัวหน้าหน่วย สามารถตรวจสอบได้จากโทรศัพท์มือถือ) (๕ คะแนน)			
	■ สุ่มตรวจสอบ			

กิจกรรมที่ ๓ การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ (๒๐ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
<p>ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พร้อมติดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานบริการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ที่มีไขยาแก่ผู้ป่วย - งานออกหนังสือรับรองการตาย - งานออกหนังสือรับรองการเกิดของทารกแรกเกิด <p>การรายงานผลการตรวจพิสูจน์เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การขอรับศพ - งานขอศพ - การขอตรวจ DNA - เอกซเรย์ ฯลฯ <p>(๒๐ คะแนน)</p>	<p>๑. ตรวจสอบว่าได้ติดประกาศพันธสัญญาของงานบริการประเภทต่างๆ ได้อย่างชัดเจนครบทุกงาน (๑๐ คะแนน)</p>			
	<p>๒. ตรวจสอบว่าหัวหน้าหน่วยได้แจ้งให้ประชาชนทราบว่า สามารถร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการระบุข้อความและช่องทางการติดต่อ (๑๐ คะแนน) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ยศ ชื่อ สกุล (ภาษาไทย-อังกฤษ) และเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว - e-mail ส่วนตัว 			
	<p>■ สุ่มตรวจสอบ</p>			

กิจกรรมที่ ๔ ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร/สถานที่ (๗๐ คะแนน)		ผลการตรวจราชการ	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของ ผู้ตรวจ/หมายเหตุ
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ			
หัวข้อการตรวจ	๔.๑ ดูแลรักษาความสะอาด และตกแต่ง สถานที่ภายนอก ให้ดูสะอาด สวยงาม เน้นการพัฒนาอาคาร สถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบริเวณโดยรอบ ให้สะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความพร้อมในการให้บริการ ประชาชน (๒๕ คะแนน)	๔.๑.๑ จัดภูมิทัศน์สวยงาม แบ่งเป็นสัดส่วน ตกแต่ง สถานที่ต่างๆ ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่รกรุงรัง และสะดวกต่อการให้บริการประชาชน (๑๕ คะแนน) ดังนี้ - ภายในอาคาร - บริเวณภายนอกโดยรอบอาคาร บริเวณต่อเนื่อง		
	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) - 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 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 และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการตามแบบสํารวจที่กำหนด (แบบสํารวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ระยะที่ ๔ พ.ศ.๒๕๕๙ - ๒๕๖๓ แบบสํารวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการทั่วไป) โดยสรุปผลไว้ทุกเดือน (๕ คะแนน)			
	๓. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาวิเคราะห์ผลสํารวจความคิดเห็นของประชาชน โดยมีหัวหน้าหน่วยเป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีการประชุมทุกเดือน และนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (๑๐ คะแนน)			
	■ สุ่มตรวจสอบ			

- ประสานสอบถามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจ ว่ามีปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

- ข้อมูลที่ตรวจพบข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ

.....
.....

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

.....
.....

ลงชื่อผู้ตรวจ/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

วันที่แจ้งผลการตรวจ.....

ลงชื่อผู้รับผลการตรวจ

(.....)

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

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/เอกสารเพื่อรอรับการตรวจ	๗	คะแนน	คะแนน
- ความพร้อมของสถานที่รับการตรวจ	๖	คะแนน	คะแนน