

แบบตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. การบริการทั่วไป

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

หน่วยรับการตรวจ บก. .... ในสังกัด รพ.ตร.

เมื่อวันที่ .....

ของ กต. ....ครั้งที่ ...../๒๕๖๔

คณะผู้ตรวจราชการ

๑. ....

๒ . ....

๓. ....

๔. ....

หัวหน้าหน่วยรับการตรวจ

.....

กิจกรรมที่ ๑ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่องานให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ (๒๕ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องาน (๒๕ คะแนน)	๑. ตรวจสอบว่า ได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำประชาชน ทราบขั้นตอนการติดต่องานและข้อมูลข่าวสารของหน่วยหรือไม่ (๑๕ คะแนน)		
	๒. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยช่องทาง (๑๐ คะแนน) - เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ - เสียงตามสาย - แผ่นพับ - คู่มือประชาชน - Google maps		
■ สุ่มตรวจสอบ			

□  
 ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

กิจกรรมที่ ๒ รวมงานบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (๕๕ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>การรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการไว้ ณ บริเวณจุดเดียวกัน เน้นการต้อนรับอำนวยความสะดวก อำนวยความยุติธรรม และให้บริการด้วยความรวดเร็ว (One Stop Service) ไว้ในบริเวณเดียวกันหรือบริเวณต่อเนื่องกัน (คู่มือการปฏิบัติโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน) (๕๕ คะแนน)</p>	<p>๑. ตรวจสอบว่า ได้จัดรวมงานบริการต่างๆ แก่ประชาชนไว้ในบริเวณเดียวกัน หรือบริเวณต่อเนื่องกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ โดยจัดทำป้ายจุดบริการภาษาไทย-อังกฤษ (ตามบัญชีป้ายบริการสถานีตำรวจ) (๓๒ คะแนน) ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาสัมพันธ์ - ขอเยี่ยมผู้ป่วย</li> <li>- ทะเบียน - ยื่นเอกสาร</li> <li>- ทำบัตร - ยื่นใบนัดของแพทย์</li> <li>- รับบัตรคิว - วางใบสั่งยา</li> <li>- ชำระเงิน - รับยา</li> <li>- ขอตรวจศพ - ขอรับศพ</li> <li>- ขอตรวจ DNA</li> <li>- ตรวจรักษาตามกลุ่มงานแพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ</li> </ul> <p>โดยระบุชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบไว้ทุกจุดให้บริการ (พร้อมชื่อไทย อังกฤษ/แบบ (ยศ ชื่อ สกุล ภาษาไทย-อังกฤษ/หมายเลขโทรศัพท์)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บัตรคิวในการติดต่อราชการ (กรณีมีปริมาณงานมาก)</li> </ul>		

□  
 ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

กิจกรรมที่ ๒ รวมงานบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (๕๕ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	<p>๒. จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ (ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่) (๑๘ คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดโต๊ะ/เก้าอี้ ให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการนั่งพัก หรือนั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอ</li> <li>(ติดป้ายบอก สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ)</li> <li>- มีน้ำดื่มบริการ</li> <li>- มีโทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์</li> <li>- อื่นๆ ตามความเหมาะสม</li> <li>- มีการเปิดช่องรายการ Police TV ในจุด One Stop Service ให้ข้าราชการตำรวจและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับชมตลอดเวลา</li> </ul>		
	<p>๓. ติดตั้งกล้อง CCTV ในห้อง One Stop Service เพื่อติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (หัวหน้าหน่วย สามารถตรวจสอบได้จากโทรศัพท์มือถือ) (๕ คะแนน)</p>		
	<p>■ สุ่มตรวจสอบ</p>		

□  
 ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

กิจกรรมที่ ๓ การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ (๒๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พร้อมติดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานบริการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ที่มีไขยาแก่ผู้ป่วย</li> <li>- งานออกหนังสือรับรองการตาย</li> <li>- งานออกหนังสือรับรองการเกิดของทารกแรกเกิด</li> <li>- การรายงานผลการตรวจพิสูจน์เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ</li> <li>- การขอรับศพ</li> <li>- งานขอศพ</li> <li>- การขอตรวจ DNA</li> <li>- เอกซเรย์</li> </ul> ฯลฯ (๒๐ คะแนน)	๑. ตรวจสอบว่าได้ติดประกาศพันธสัญญาของงานบริการประเภทต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบทุกงาน (๑๐ คะแนน)		
	๒. ตรวจสอบว่าหัวหน้าหน่วยได้แจ้งให้ประชาชนทราบว่าสามารถร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวก หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ ระบุข้อความและช่องทางการติดต่อ (๑๐ คะแนน) <p>ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยศ ชื่อ สกุล (ภาษาไทย-อังกฤษ) และเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว</li> <li>- e-mail ส่วนตัว</li> </ul>		
	<input checked="" type="checkbox"/> สุ่มตรวจสอบ		

□  
 ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

กิจกรรมที่ ๔ ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร/สถานที่ (๗๐ คะแนน)		ตัวชี้วัดการตรวจ	วิธีกรตรวจ	ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อมการตรวจ	วิธีกรตรวจ				
๔.๑ ดูแลรักษาความสะอาด และตกแต่ง สถานที่ภายนอก ให้ดูสะอาด สวยงาม เน้นการพัฒนาอาคาร สถานที่ทำงาน ห้องน้ำ และบริเวณโดยรอบ ให้สะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความพร้อมในการให้บริการ ประชาชน (๒๕ คะแนน)	๔.๑.๑ จัดภูมิทัศน์สวยงาม แบ่งเป็นสัดส่วน ตกแต่งสถานที่ต่างๆ ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่รกรุงรัง และสะดวกต่อการให้บริการ ประชาชน (๑๕ คะแนน) ดังนี้ - ภายในอาคาร - บริเวณภายนอกโดยรอบอาคาร บริเวณต่อเนื่อง				
	๔.๑.๒ จัดให้มีห้องน้ำแยกเป็นสัดส่วน สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอ แยกเป็น (๑๐ คะแนน) - หญิง - ชาย - สำหรับคนพิการ โดยมีป้ายบอกที่ชัดเจน				
	■ สุ่มตรวจสอบ				

□  
 ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

กิจกรรมที่ ๔ ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร/สถานที่ (๗๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๔.๒ จัดให้มีการดำเนินกิจกรรม ๕ ส อย่างสม่ำเสมอ (๓๐ คะแนน) (ตามคู่มือ การดำเนินกิจกรรม ๕ ส)	ตรวจสอบว่าได้ดำเนินกิจกรรม ๕ ส ทุกสายงานตามมาตรฐาน และแนวทางที่ ตร. กำหนดอย่างสม่ำเสมอ (๓๐ คะแนน) - ภาพถ่ายประกอบ		
	■ สุ่มตรวจสอบ		
๔.๓ จัดที่จอดรถทุกประเภทสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ (๑๕ คะแนน)	๔.๓.๑ ตรวจสอบว่าได้จัดสถานที่สำหรับจอดรถของผู้มาติดต่อราชการเพียงพอหรือไม่ (๑๐ คะแนน) ได้แก่ - รถยนต์ - รถจักรยานยนต์/รถจักรยาน - ที่จอดรถสำหรับคนพิการ		
	๔.๓.๒ มีป้ายภาษาไทยและภาษาอังกฤษระบุไว้ทุกจุดสำหรับคนพิการต้องมีป้ายสัญลักษณ์ด้วย (๕ คะแนน)		

□  
 ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

กิจกรรมที่ ๕ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (๑๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ชั้นพื้นฐาน ครบ ๕ ประเภท ตามกฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ.๒๕๔๘ และกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ หรือ บริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.๒๕๕๕ ตาม ความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ (๑๐ คะแนน)	๑. ตรวจสอบว่าได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ครบ ๕ ประเภท (๕ คะแนน) ได้แก่ - ทางลาด - ห้องน้ำ - ที่จอดรถ - ป้ายสัญลักษณ์ - บริการข้อมูล		
	๒. ตรวจสอบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกว่ามีคุณสมบัติตรงกับ มาตรฐาน ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และคนพิการสามารถเข้าถึง และใช้งานได้ด้วยตัวเอง โดยสะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ (๓ คะแนน)		
	๓. ตรวจสอบว่ามีป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ เป็นลักษณะรูป ล้อเลื่อนสีขาวหันขวา พื้นสีน้ำเงิน ในตำแหน่งที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ซึ่งได้แก่ ที่จอดรถ ทางลาด บริการข้อมูลและห้องน้ำ (๒ คะแนน)		
	■ สุ่มตรวจสอบ		

□  
 ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

กิจกรรมที่ ๖ สํารวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ (๒๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
สํารวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้ทราบถึงผลการบริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและนำไปปรับปรุงแก้ไข (๒๐ คะแนน)	๑. จัดทำสมุด/บัญชีคู่มือรายชื่อผู้มาใช้บริการ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ รวมทั้งรายชื่อผู้ให้บริการ ไว้อย่างครบถ้วน (ตามแบบตัวอย่างที่แนบท้าย) จุด One Stop Service โดยสรุปยอดไว้ทุกเดือน และเสนอหัวหน้าหน่วย (๕ คะแนน)		
	๒. ตรวจสอบว่าได้ทำการสํารวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการตามแบบสํารวจที่กำหนด (ให้ใช้แบบสํารวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ระยะที่ ๔ แบบสํารวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการทั่วไปพลางก่อน) โดยสรุปผลไว้ทุกเดือน (๕ คะแนน)		
	๓. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาวิเคราะห์ผลสํารวจความคิดเห็นของประชาชน โดยมีหัวหน้าหน่วยเป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีการประชุมทุกเดือนและนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (๑๐ คะแนน)		
	■ สุ่มตรวจสอบ		





ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

- ประสานสอบถามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจ ว่ามีปัญหาค้างขัดข้องหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....

- ข้อมูลที่ตรวจพบข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ

.....  
 .....

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

.....  
 .....

ลงชื่อ .....ผู้ตรวจ/ผู้บันทึก  
 (..... )

ลงชื่อ .....ผู้รับผลการตรวจ  
 (..... )

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	
- การจัดเตรียมทีมงาน/เอกสารเพื่อรองรับการตรวจ	๗	คะแนน .....	คะแนน	
- ความพร้อมของสถานที่รับการตรวจ	๖	คะแนน .....	คะแนน	