

แบบตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป

(ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานในสังกัด สพฐ.ตร. เฉพาะ ทว. ศพฐ. ๑-๑๐ และ พฐ.จว.)

หน่วยรับการตรวจในสังกัด สพฐ.ตร.

เมื่อวันที่

ของ กต. ครั้งที่/๒๕๖๕

ชื่อหัวหน้าหน่วยรับการตรวจ..... หมายเลขโทรศัพท์..... มาดำรงตำแหน่งเมื่อ.....

๑. รับการตรวจราชการ ครั้งหลังสุด เมื่อ.....

๒. ข้อมูลพื้นฐาน สถานที่ตั้ง

๓. ลักษณะอาคารที่ทำการ เป็นอาคารอิสระ สร้างเมื่อ..... ตั้งอยู่บนที่ดินของ พื้นที่.....ไร่.....งาน.....ตรว.

ใช้อาคารร่วมกับ (ชื่อหน่วยงาน)

มีค่าเช่า เดือน / ปี ละ..... บาท ไม่มีค่าเช่า อื่น ๆ (ระบุ)

๔. ข้อมูลกำลังพล ๑) อัตราอนุญาต นาย ๒) กำลังพล (ครอง)นาย ; สัญญาบัตร นาย ประทวน นาย = % ของอัตราอนุญาต

๓) ไปช่วยราชการ ; สัญญาบัตร นาย ประทวน นาย ๔) มาช่วยราชการ ; สัญญาบัตร นาย ประทวน นาย

๕. ข้อมูลอื่น ๆ ๑) ผู้มาใช้บริการ..... คน/เดือน ๒) มี ไม่มี ชาวต่างชาติมาใช้บริการ ๓) จ้างแม่บ้านคน ลูกจ้างประจำคน

วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการตรวจ : เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการและได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และประทับใจ

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์และการเสนอข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการและประชาชน (๑๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๑.๑ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการ (๕ คะแนน) (อ้างถึง (๑) อนุมัติ รอง ผบ.ตร./ประธานกรรมการขับเคลื่อนการปฏิบัติเพื่อเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี๒๕๕๘ ของ ตร. ลง ๔ ก.ค.๕๖ ท้ายหนังสือ ตท. ที่ ๐๐๐๒.๘/๔๙๙๕ ลง ๔ ก.ค.๕๖ เรื่อง การจัดทำข้อมูลภาษาอังกฤษ (๒) ว.ตร. ด่วนที่สุด ที่ ๐๐๐๑(ผบ)/๒๗๗ ลง ๑ ธ.ค.๖๐ และ ว.ตร. ด่วนที่สุด ที่ ๐๐๐๗/๐๒ ลง ๑๔ ธ.ค.๖๐ และระเบียบ ตร. ว่าด้วยการปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจเมื่อแต่งเครื่องแบบ พ.ศ.๒๕๖๑)	๑.๑.๑ ตรวจสอบคำสั่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - มีคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (๐.๕ คะแนน) - คำสั่งสามารถใช้ได้ถึงปัจจุบัน (๐.๕ คะแนน)		
	๑.๑.๒ ตรวจสอบสถานที่ตั้งจุดประชาสัมพันธ์ - สถานที่ตั้งโต๊ะ/เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ เหมาะสม (๐.๕ คะแนน) - ผู้มาใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๐.๕ คะแนน)		
	๑.๑.๓ ตรวจสอบป้ายชื่องานและป้ายชื่อผู้ปฏิบัติงาน - พบป้าย “ประชาสัมพันธ์ Information” หรือ “ประชาสัมพันธ์ Public Relations” หรือ “ร้อยเวรบริการ Service Officers on Duty” (๐.๕ คะแนน) - ขนาดป้าย ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ติดบริเวณที่ผู้ใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๐.๕ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด สพฐ.ตร. (เฉพาะ ทว. และศพฐ. ๑ - ๑๐) และระดับ พฐ.จว.)

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์และการเสนอข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการและประชาชน		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	๑.๑.๔ ตรวจสอบผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - มีป้ายชื่อผู้ปฏิบัติงาน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ปฏิบัติงาน กรณีมีชาวต่างชาติมาใช้บริการ ให้มีภาษาอังกฤษกำกับไว้ด้วย (๐.๕ คะแนน) - เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสม การแต่งกายและทรงผมถูกต้องตามระเบียบ (๑ คะแนน) - ผู้ตรวจสุ่มทดสอบ การทักทายประชาชน ความสามารถในการให้นำขั้นตอนการติดต่อกับ (๐.๕ คะแนน)		
๑.๒ ช่องทางสื่อสารสังคม ที่ประชาชนสามารถค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และสถานที่ตั้งของหน่วยงานได้ รวมทั้งสามารถติดต่อสอบถาม ขอรบายขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้อง ในอำนาจหน้าที่ และใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงาน (๕ คะแนน)	๑.๒.๑ กูเกิลแมป - ปักหมุดในกูเกิลแมป (๐.๕ คะแนน) - ลงอยู่หรือสถานที่ตั้งปัจจุบันและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (๐.๕ คะแนน)		
	๑.๒.๒ เฟซบุ๊ก - ลงอยู่หรือสถานที่ตั้งปัจจุบันและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (๐.๕ คะแนน) - แสดงหลักฐานว่าประชาชนสามารถสื่อสารกับหน่วยงานผ่านเฟซบุ๊กได้ (๐.๕ คะแนน)		
	๑.๒.๓ เว็บไซต์ - ลงอยู่หรือสถานที่ตั้งปัจจุบันและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (๐.๕ คะแนน) - แจ้งขั้นตอนหรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในอำนาจหน้าที่ (๐.๕ คะแนน)		
	๑.๒.๔ ช่องทางอื่น ๆ ที่ประชาชนสามารถสื่อสารกับหน่วยงานได้ (๒ คะแนน) - (อย่างน้อย ๒ ช่องทาง ๆ ละ ๑ คะแนน) ลงในช่องทางอื่น ๆ ระบุ		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด สพฐ.ตร. (เฉพาะ ทว. และศพฐ. ๑ - ๑๐) และระดับ พฐ.จว.)

กิจกรรมที่ ๒ การรวมงานบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการอย่างเพียงพอ (๓๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>๒.๑ รวมงานบริการประชาชนไว้ในบริเวณเดียวกันหรือบริเวณต่อเนื่องกัน เพื่อความสะดวกในการรับบริการของประชาชน มีป้ายงานภาษาไทย กรณีมีชาวต่างชาติมาใช้บริการให้จัดทำป้ายงานภาษาอังกฤษด้วย (๑๕ คะแนน)</p> <p>(อ้างอิง (๑) อนุมัติ รอง ผบ.ตร./ประธานกรรมการขับเคลื่อนการปฏิบัติเพื่อเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี๒๕๕๘ ของ ตร. ลง ๔ ก.ค.๕๖ ท้ายหนังสือ ตท. ที่ ๐๐๐๒.๘/๔๙๙๕ ลง ๔ ก.ค.๕๖ เรื่อง การจัดทำข้อมูลภาษาอังกฤษ</p> <p>(๒) เอกสาร สพฐ.ตร. เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (ถ้ามี))</p>	<p>๒.๑.๑ ตรวจสอบการจัดรวมงานบริการประชาชน</p> <p>- รวมงานบริการไว้บริเวณเดียวกันหรือบริเวณต่อเนื่องกัน (๓ คะแนน)</p>		
	<p>๒.๑.๒ ตรวจสอบป้ายชื่องานบริการ</p> <p>- พบป้ายงาน “ตรวจสอบประวัติบุคคล” กรณีมีชาวต่างชาติมาใช้บริการให้มีภาษาอังกฤษ “Criminal Record Check” หรือ “Person’s Background Check” อย่างใดอย่างหนึ่งด้วย (๒ คะแนน)</p>		
	<p>๒.๑.๓ ตรวจสอบป้ายชื่องานตามขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>- พบป้ายงาน “ยื่นเอกสาร” กรณีมีชาวต่างชาติมาใช้บริการให้มีภาษาอังกฤษ “To receive official document” หรือ “Document Unit” (๑ คะแนน)</p> <p>- พบป้ายงาน “ชำระค่าธรรมเนียม” กรณีมีชาวต่างชาติมาใช้บริการให้มีภาษาอังกฤษ “Fee Payment” หรือ “To pay fee” (๑ คะแนน)</p> <p>- พบป้ายงาน “พิมพ์ลายนิ้วมือ Fingerprint” (๑ คะแนน)</p> <p>- มีป้ายชื่อผู้ปฏิบัติงาน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ปฏิบัติงาน กรณีมีชาวต่างชาติมาใช้บริการให้มีภาษาอังกฤษกำกับไว้ด้วย (๑ คะแนน)</p>		
	<p>๒.๑.๔ ขนาดและความชัดเจนของการมองเห็นป้ายทุกประเภท</p> <p>- ขนาดป้ายและตัวอักษรเหมาะสม ติดบริเวณที่ผู้ใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๒ คะแนน)</p>		
	<p>๒.๑.๕ การจัดลำดับการให้บริการ (ผู้ตรวจพิจารณากรณีใดกรณีหนึ่ง)</p> <p>- กรณีมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีบัตรคิวหรือเครื่องกดบัตรคิว (๒ คะแนน)</p> <p>- กรณีมีผู้มาใช้บริการน้อย มีเจ้าหน้าที่ดูแลจัดลำดับการให้บริการ (๒ คะแนน)</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด สพฐ.ตร. (เฉพาะ ทว. และศพฐ. ๑ - ๑๐) และระดับ พฐ.จว.)

กิจกรรมที่ ๒ การรวมงานบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>๒.๒ จัดสถานที่และมีสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณจุดรวมงานบริการประชาชน (๑๐ คะแนน)</p> <p>(อ้างอิง (๑) หนังสือ ตร. ที่ ๐๐๓๓.๒(๑๐)/๒๖๘๒ ลง ๒๖ ก.ค. ๕๙ เรื่องการตรวจสอบการรับชมช่องรายการสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม ตร. (Police TV)</p> <p>(๒) กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ.๒๕๔๘</p> <p>(๓) กฎกระทรวง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.๒๕๕๕)</p>	<p>การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการ</p> <p>- จัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (๓ คะแนน)</p> <p>- จัดที่สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ ตามสภาพและความเหมาะสมของสถานที่ ระบุ(๓ คะแนน)</p> <p>- เปิดช่องรายการ Police TV ให้ผู้มาใช้บริการและข้าราชการตำรวจได้รับชม (๑ คะแนน)</p> <p>- จัดอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการแก่คนพิการตามสภาพและความเหมาะสมของอาคารและสถานที่ เช่น ที่นั่งสำหรับคนพิการ พื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ สัญญาณแสงหรือสัญญาณเสียงขอความช่วยเหลือ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ระบุ (๓ คะแนน)</p>		
<p>๒.๓ มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจขณะปฏิบัติหน้าที่บริเวณจุดรวมงานบริการประชาชน (๕ คะแนน)</p>	<p>- ติดตั้งกล้อง CCTV ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานสามารถตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชันของกล้อง CCTV บนมือถือได้ (กรณีไม่สามารถติดตั้งกล้อง CCTV หัวหน้าหน่วยงานต้องสามารถตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ (ผู้ตรวจสอบสุ่มถาม) (๕ คะแนน)</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด สพฐ.ตร. (เฉพาะ ทว. และศพฐ. ๑ - ๑๐) และระดับ พฐ.จว.)

กิจกรรมที่ ๓ การแจ้งข้อมูลมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการ (๒๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๓.๑ ติดประกาศแจ้งมาตรฐานระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการประชาชน (พันธสัญญา) ให้ผู้มาใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน (๑๐ คะแนน)	<ul style="list-style-type: none"> - ติดประกาศพันธสัญญางานบริการประชาชน ที่กำหนดขั้นตอน การรับบริการและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน (๕ คะแนน) - ขนาดป้ายและตัวอักษรเหมาะสม (๒ คะแนน) - ติดบริเวณที่ผู้ให้บริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน (๓ คะแนน) 		
๓.๒ ติดประกาศแจ้งช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน กรณีไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ไม่ได้รับความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ไม่บริการ หรือประพฤติตนไม่สมควร (๑๐ คะแนน)	<ul style="list-style-type: none"> - ติดป้ายมีข้อความ “หากไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ หรือต้องการร้องเรียนเชิญพบ(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยรับการตรวจ)..... โทร. ” พร้อมภาษาอังกฤษ “Suggestion or any complaint, please inform(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยรับการตรวจ)..... Tel ” (๔ คะแนน) - มีรูปถ่ายหัวหน้าสถานีชัดเจนและเป็นปัจจุบัน (๑ คะแนน) - ระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อาจระบุช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อได้ เช่น อีเมล หรือไลน์ หรือคิวอาร์โค้ด (๑ คะแนน) - ติดบริเวณที่ผู้ให้บริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน (๒ คะแนน) - ผู้ตรวจสอบทดสอบการติดต่อ (๒ คะแนน) 		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด สพฐ.ตร. (เฉพาะ ทว. และศพฐ. ๑ - ๑๐) และระดับ พฐ.จว.)

กิจกรรมที่ ๔ การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ (๓๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๔.๑ ดูแลและรักษาความ สะอาด ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม ของบริเวณอาคารสถานที่โดยรอบภายนอก (๑๐ คะแนน)	๔.๑.๑ การจัดภูมิทัศน์ของบริเวณภายนอกสถานที่ทำการ - ไม่มีสิ่งบดบังสายตาด้านหน้าอาคารที่ทำการสถานี (๒ คะแนน) - ทางเดินหรือบันได บริเวณทางเข้าอาคารสะอาด ไม่มีสิ่งกีดขวาง (๑ คะแนน) - สวนหย่อม กระจก ต้นไม้ สิ่งประดับตกแต่งภายนอกได้รับการดูแล (๒ คะแนน) - บริเวณโดยรอบพื้นที่สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีสิ่งของไม่ใช้ ขยะ หรือสิ่งปฏิกูล ทิ้ง ตั้ง วาง หรือกอง บริเวณพื้นที่รอบอาคารที่ทำการ (๒ คะแนน)		
	๔.๑.๒ การจัดสถานที่จอดรถตามความเหมาะสมของอาคารสถานที่ - ติดเส้น แบ่งช่องจอดรถทุกประเภท ชัดเจน (๒ คะแนน) - ติดป้าย "ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ Visitors' Parkings" หรือ "ที่จอดรถจักรยานยนต์ ผู้มาติดต่อราชการ Visitors' Motorcycle Parking" (๑ คะแนน)		
๔.๒ ดูแล รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บริเวณภายในอาคารสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม และพร้อมต่อการบริการประชาชน (๒๐ คะแนน)	๔.๒.๑ การรักษาความสะอาดของห้องน้ำ - แยกประเภทห้องน้ำ ชาย หญิง และคนพิการ (๒ คะแนน) - ติดป้ายสัญลักษณ์สากล หรือติดป้าย “ห้องน้ำชาย Men's toilet” อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ ทั้งสองอย่าง (๑ คะแนน) - ติดป้ายสัญลักษณ์สากล หรือติดป้าย “ห้องน้ำหญิง Ladies' toilet” อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ ทั้งสองอย่าง (๑ คะแนน) - ติดป้ายสัญลักษณ์สากล หรือติดป้าย “ห้องน้ำสำหรับคนพิการ Handicapped's toilet” อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทั้งสองอย่าง (๑ คะแนน) - ห้องน้ำใช้การได้ทุกห้อง ทุกชั้นไม่มีสุขภัณฑ์ชำรุดหรือปิดใช้งาน (๑ คะแนน) - ห้องน้ำทุกห้องทุกชั้นสะอาด ไม่มีคราบ ไม่มีกลิ่น ไม่มีน้ำขัง (๒ คะแนน) - ไม่มีก๊อกน้ำหรือสายต่อน้ำประปาชำรุด น้ำรั่ว ไหล หรือหยด (๒ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด สพฐ.ตร. (เฉพาะ ทว. และศพฐ. ๑ - ๑๐) และระดับ พฐ.จว.)

กิจกรรมที่ ๔ การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	<p>๔.๒.๒ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณทางเดิน บันได สิ่งของประดับตกแต่งภายในอาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริเวณทางเดินติดต่อไปยังฝ่ายต่าง ๆ สะอาด กระจกไม่ขุ่นมัวด้วยคราบน้ำ คราบฝุ่น ไม่มีหยากไย่บนเพดาน (๑ คะแนน) - บริเวณทางขึ้นลงบันได สะอาดไม่มีฝุ่นผง ไม่มีสิ่งกีดขวางทางเดิน (๑ คะแนน) - ต้นไม้ กระจกต้นไม้ กรอบรูป ถ้วยรางวัล สิ่งประดับตกแต่งต่าง ๆ สะอาด ไม่มีคราบน้ำ คราบฝุ่นเกาะหนา ดูสวยงาม ไม่แตกหัก ชำรุด เหี่ยวเฉา แข็งขาดน้ำ (๓ คะแนน) 		
	<p>๔.๒.๓ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณรวมงานบริการประชาชน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาพรวมมองดูสะอาด เป็นระเบียบ มองเห็นผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน (๒ คะแนน) - จัดสถานที่เหมาะสมสะดวกต่อการให้บริการ (๑ คะแนน) - จัดเก็บหนังสือ เอกสาร วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ตั้งทิ้ง/วาง/กองตามหลังตู้ โต๊ะ หรือมุมห้อง (๑ คะแนน) - เครื่องมือ/อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปรี้นเตอร์ โต๊ะ ตู้ เก้าอี้ ในบริเวณบริการประชาชน ได้รับการดูแลทำความสะอาด ไม่ชำรุด หักพัง หรือเปราะเปื้อน (๑ คะแนน) 		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด สพฐ.ตร. (เฉพาะ ทว. และศพฐ. ๑ - ๑๐) และระดับ พฐ.จว.)

กิจกรรมที่ ๕ การเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจ และการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ (๑๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>เก็บข้อมูลรายชื่อประชาชนผู้มาใช้บริการและสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประเมินผลการให้บริการและนำไปปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (๑๐ คะแนน)</p> <p>(อ้างอิง แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ๑๖ ข้อ ตามบันทึก ตร. ลง ๒๙ ม.ค.๖๒ ท้ายหนังสือ สยศ.ตร.ที่ ๐๐๐๗.๑๓/๒๗๑ ลง ๒๔ ม.ค. ๖๒ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจและหน่วยบริการ)</p>	<p>๕.๑ มีการเก็บข้อมูลรายชื่อประชาชนผู้มาใช้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักฐานการเก็บข้อมูลรายชื่อผู้มาใช้บริการอย่างน้อยเดือนล่าสุด ๑ เดือนก่อนเดือนที่รับการตรวจ โดยปรากฏข้อมูลสำคัญ เช่น วันเดือนปีที่มาติดต่อ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขมือถือ (๒ คะแนน) - หลักฐานการสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการแต่ละเดือน เสนอหัวหน้าหน่วยทราบ (๑ คะแนน) 		
	<p>๕.๒ มีการสำรวจความพึงพอใจหรือเก็บข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ ตร. กำหนด หรือนำแบบสำรวจดังกล่าวไปจัดทำแบบสำรวจออนไลน์ในรูปแบบของ QR Code (๑ คะแนน) - มีช่องทางการรับฟังความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของหน่วยงานโดยผู้บังคับบัญชากำหนด หรือหน่วยงานเพิ่มเติมขึ้นเองเพื่อความสะดวกต่อการดำเนินการ (๒ คะแนน) - มีการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามแบบรายงานที่ ตร. กำหนด หรือสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ตามช่องทางอื่น แต่ละเดือน เสนอหัวหน้าหน่วยทราบ (๑ คะแนน) 		
	<p>๕.๓ ในการประชุมบริหารประจำเดือนของหน่วยงาน มีการนำเสนอและรับทราบหรือพิจารณาข้อมูลสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการ และผลการสำรวจความพึงพอใจหรือผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ในรายงานการประชุมมีการรับทราบ หรือพิจารณา หรือกำกับ หรือมีข้อสั่งการเกี่ยวกับข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละเดือน และข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจหรือผลการรับฟังความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ (๒ คะแนน) - มีหลักฐานการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาการให้บริการ (๑ คะแนน) 		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด สพฐ.ตร. (เฉพาะ ทว. และศพฐ. ๑ - ๑๐) และระดับ พฐ.จว.)

- ประสานสอบถามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจ ว่ามีปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหรือไม่ อย่างไร

- ข้อมูลที่ตรวจพบข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ

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

ลงชื่อ ผู้ตรวจ/ผู้บันทึก
(.....)

ตำแหน่ง

หมายเลขโทรศัพท์

วันที่แจ้งผลการตรวจ

ลงชื่อ ผู้รับผลการตรวจ
(.....)

ตำแหน่ง

หมายเลขโทรศัพท์

วันที่แจ้งผลการตรวจ

คะแนนเต็ม

๑๐๐

ผลการตรวจ

.....

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)