

# แบบตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

## ๑. การบริการทั่วไป

(ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด่าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.สตม.)

หน่วยรับการตรวจ .....ในสังกัด บก. ....สตม.

เมื่อวันที่ .....

ของ กต. ....ครั้งที่ ...../๒๕๖๕

คณะผู้ตรวจราชการ

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

หัวหน้าหน่วยรับการตรวจ

.....

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์และการเสนอข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการและประชาชน (๑๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๑.๑ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการ (๔ คะแนน) -อนุมัติ รอง ผบ.ตร./ประธานกรรมการขับเคลื่อน การปฏิบัติเพื่อเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี ๒๕๕๘ ของ ตร. ลง ๔ ก.ค.๕๖ ท้ายหนังสือ ตท.ที่ ๐๐๐๒.๘/๔๙๙๕ ลง ๔ ก.ค.๕๖ เรื่อง การจัดทำข้อมูลภาษาอังกฤษ -ว.ตร. ส่วนที่ ๑๐๐๑(ผบ)/๒๗๗ ลง ๑ ธ.ค.๖๐ และ ว.ตร.ส่วนที่ ๑๐๐๗/๐๒ ลง ๑๔ ธ.ค.๖๐ และระเบียบ ตร. ว่าด้วยการปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ เมื่อแต่งเครื่องแบบ พ.ศ.๒๕๖๑	๑.๑.๑ ตรวจสอบคำสั่งจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ออกคำสั่ง (๐.๕ คะแนน) - คำสั่งเป็นปัจจุบัน (๐.๕ คะแนน)		
	๑.๑.๒ ตรวจสอบสถานที่ตั้งจุดประชาสัมพันธ์ - สถานที่ตั้งโต๊ะ/เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เหมาะสม (๐.๕ คะแนน) - ผู้มาใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๐.๕ คะแนน)		
	๑.๑.๓ ตรวจสอบชื่องานและป้ายชื่อผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ - พบป้าย “ประชาสัมพันธ์ Information” และมีป้ายชื่อผู้ปฏิบัติ (ไทย-อังกฤษ) (๐.๕ คะแนน) - ขนาดป้าย ขนาดตัวอักษร เหมาะสมติดบริเวณที่ผู้มาใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๐.๕ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.ตม.)

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์และการเสนอข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับผู้มาใช้บริการและประชาชน		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	<p><b>๑.๑.๔ ตรวจสอบผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสม การแต่งกายและทรงผมถูกต้องตามระเบียบ (๐.๕ คะแนน)</li> <li>- ผู้ตรวจสอบ/เหตุการณ์จริง การทักทายประชาชน และความสามารถในการให้คำแนะนำ</li> </ul> <p>ขั้นตอนการติดต่องานสถานี (๐.๕ คะแนน)</p> <p>(ระเบียบการรายงานตัว "ที่นี่ ..... กระผม/ดิฉัน ยศ ชื่อ-สกุล รับสาย ยินดีรับใช้ ครับ/ค่ะ")</p>		
<p><b>๑.๒ จัดทำช่องทางสื่อสังคมและช่องทางอื่นซึ่งประชาชนสามารถค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่หรือสถานที่ตั้งของสถานี สามารถติดต่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการของสถานีในเบื้องต้นหรือสถานีใช้เป็นช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร หรือการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยได้ (๖ คะแนน)</b></p> <p><b>(หัวหน้าสถานีต้องตรวจสอบความถูกต้อง ของที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลของหน่วย ให้ถูกต้อง)</b></p>	<p><b>๑.๒.๑ ช่องทางค้นหา ที่อยู่ในกูเกิลแมป</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปักหมุดในกูเกิลแมป (๐.๕ คะแนน)</li> <li>- ลงหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ระบุหมายเลข..... (๐.๕ คะแนน)</li> </ul>		
	<p><b>๑.๒.๒ ช่องทางค้นหา ที่อยู่ในเฟซบุ๊กหรืออื่นๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงที่อยู่หรือสถานที่ตั้งในเฟซบุ๊ก (๐.๕ คะแนน)</li> <li>- ลงหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ระบุหมายเลข..... (๐.๕ คะแนน)</li> </ul>		
	<p><b>๑.๒.๓ ช่องทางโทรศัพท์ที่ลงไว้ในกูเกิลแมปหรือเฟซบุ๊ก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับสายรายงานตัวถูกต้อง (เสียงดังชัดเจน) ไม่ใช่โทรศัพท์ตอบรับแบบอัตโนมัติ (๐.๕ คะแนน)</li> <li>- มีสัญญาณ มีผู้รับสาย รอสายไม่นาน ไม่ทิ้งสาย เมื่อต้องต่อไปยังส่วนงานอื่น (๑ คะแนน)</li> <li>- ใช้วาจาสุภาพ ตอบคำถามหรือให้คำแนะนำได้ดี (๐.๕ คะแนน)</li> </ul>		
	<p><b>๑.๒.๔ มีช่องทางให้ประชาชนติดต่อมายังสถานีหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชน</b></p> <p>ทางสื่อสังคมเพิ่มเติมอย่างน้อย ๒ ช่องทาง ระบุชื่อช่องทางและตรวจสอบช่องทางที่ระบุ (๑ คะแนน)</p> <p>..... (๐.๕ คะแนน) ..... (๐.๕ คะแนน)</p>		
	<p><b>๑.๒.๕ มีป้าย/ประกาศเตือน แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโควิด ๑๙ (หรือกรณีมีโรคระบาดอื่นๆ) สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ จัดเตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาด เช่น สบู่ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น (๑ คะแนน)</b></p> <p>*ยกเลิกเมื่อหมดสถานการณ์ COVID-๑๙</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.สตม.)

กิจกรรมที่ ๒ การรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) หรือต่อเนื่องกัน (๓๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>๒.๑ การรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการไว้ ณ บริเวณจุดเดียวกัน เน้นการต้อนรับอำนวยความสะดวก อำนวยความยุติธรรม และให้บริการด้วยความรวดเร็ว (One Stop Service) ไว้ในบริเวณเดียวกันหรือบริเวณต่อเนื่องกัน (ยกเว้น บก.สส.สตม.) (คู่มือการปฏิบัติ โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน) (๑๔ คะแนน)</p>	<p>๒.๑.๑ ตรวจสอบว่า ได้จัดรวมงานบริการต่างๆ แก่ประชาชนไว้ในบริเวณเดียวกัน หรือบริเวณต่อเนื่องกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ โดยจัดทำป้ายจุดบริการภาษาไทย-อังกฤษ (ตามบัญชีป้ายบริการสถานีตำรวจ) ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาสัมพันธ์ (๑ คะแนน)</li> <li>- รับคำร้อง (๑ คะแนน)</li> <li>- รวบรวมเอกสาร (๑ คะแนน)</li> <li>- ขออยู่ต่อ (๑ คะแนน)</li> <li>- VISA on Arrival (๑ คะแนน)</li> <li>- จัดให้มีคำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่าง การเขียนคำร้อง ติดไว้ที่โต๊ะเขียนคำร้อง (๑ คะแนน)</li> </ul> <p>โดยระบุชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบไว้ทุกจุดให้บริการ (พร้อมชื่อไทย อังกฤษ/แบบ (ยศ ชื่อ สกุล ภาษาไทย-อังกฤษ/หมายเลขโทรศัพท์)</p>		
	<p>๒.๑.๒ จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ (ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดโต๊ะ/เก้าอี้ ให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการนั่งพัก หรือนั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอ (ติดป้ายบอกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ) (๒ คะแนน)</li> <li>- มีน้ำดื่มบริการ (๒ คะแนน)</li> <li>- มีโทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ (๒ คะแนน)</li> <li>- อื่นๆ ตามความเหมาะสม (๒ คะแนน)</li> </ul>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.สตม.)

กิจกรรมที่ ๒ การรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) หรือต่อเนื่องกัน		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๒.๒ การจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และพร้อมให้บริการ อยู่ปฏิบัติงานครบถ้วน (กรณีผู้รับผิดชอบ ๑ คน ปฏิบัติ ๒ หน่วยงาน ต้องมีคำสั่งมอบหมายชัดเจน) (๔ คะแนน)	๒.๒.๑ ตรวจสอบความพร้อมของร้อยเวรประจำวัน <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบร้อยเวรประจำวัน มีป้ายชื่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ (๑ คะแนน)</li> <li>- ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อม และเอาใจใส่ในการให้บริการ (๑ คะแนน)</li> </ul>		
	๒.๒.๒ ตรวจสอบความพร้อมเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน มีป้ายชื่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ (๑ คะแนน)</li> <li>- ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อม และเอาใจใส่ในการให้บริการ (๑ คะแนน)</li> </ul>		
๒.๓ มีป้ายประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวัน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ (๓ คะแนน)	ตรวจสอบการแจ้งชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวัน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดป้ายชื่อร้อยเวรประจำวัน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ (๓ คะแนน)</li> <li>- ติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ (๓ คะแนน)</li> <li>- ขนาดป้าย ขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณจุดที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๑ คะแนน)</li> </ul>		
๒.๔ หัวหน้าสถานี/หัวหน้างานทุกสายงาน สามารถตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและดูแลความปลอดภัยของสถานีผ่าน CCTV ทางโทรศัพท์มือถือ (๕ คะแนน)	ติดตั้งกล้อง CCTV ในห้อง One Stop Service เพื่อติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (หัวหน้าหน่วย สามารถตรวจสอบได้จากโทรศัพท์มือถือ) (๕ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.สตม.)

กิจกรรมที่ ๓ การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ (๑๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พร้อมติดประกาศ ให้ประชาชน ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น การขอยื่นต่อ การขอมีถิ่นที่อยู่ VISA on Arrival หรือ การขอพิสูจน์สัญชาติ (เฉพาะ บก.สส.สตม.) ฯลฯ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ภายใน ระยะเวลาที่เหมาะสม (๖ คะแนน)		
	๓.๒ ตรวจสอบว่าหัวหน้าหน่วยได้แจ้งให้ประชาชนทราบว่า สามารถร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวก หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ ระบุข้อความและช่องทางการติดต่อ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยศ ชื่อ สกุล (ภาษาไทย-อังกฤษ) และเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว (๒ คะแนน)</li> <li>- e-mail ส่วนตัว (๒ คะแนน)</li> </ul>		
	■ สุ่มตรวจสอบ		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.ตม.)

กิจกรรมที่ ๔ การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ให้พร้อมต่อการบริการประชาชน (๓๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๔.๑ จัดให้มีการดำเนินกิจกรรม ๕ ส. อย่างสม่ำเสมอ (๔ คะแนน) (ตามคู่มือ การดำเนินกิจกรรม ๕ ส.)	ตรวจสอบว่าได้ดำเนินกิจกรรม ๕ ส. ทุกสายงานตามมาตรฐานและแนวทางที่ ตร. กำหนดอย่างสม่ำเสมอ (๔ คะแนน) - ภาพถ่ายประกอบ		
๔.๒ ภาพรวมของการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณโดยรอบภายนอกอาคาร (๓ คะแนน)	- ไม่มีสิ่งบดบังสายตาด้านหน้าอาคารที่ทำการ ทางเข้าอาคารสะอาด ไม่มีสิ่งกีดขวาง (๐.๕ คะแนน) - ไม่มีรถของทางราชการจอดบนทางเท้าหน้าสถานี (๐.๕ คะแนน) - ต้นไม้ กระจ่างต้นไม้ สิ่งประดับตกแต่งสวนหย่อมได้รับการดูแล (๐.๕ คะแนน) - มีถังขยะภายนอกอาคารสำหรับผู้มาใช้บริการ (๐.๕ คะแนน) - บริเวณโดยรอบพื้นที่สถานี สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีสิ่งของไม่ใช้ หรือขยะ หรือสิ่งปฏิกูล ทิ้ง ตั้ง วาง หรือ กอง ในพื้นที่รอบอาคารที่ทำการและอาคารบ้านพัก (๐.๕ คะแนน) - มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีหลอดไฟชำรุด (๐.๕ คะแนน)		
๔.๓ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดสถานที่จอดรถตามความเหมาะสมของสถานที่ (๔ คะแนน)	- ตีเส้น แบ่งช่องจอดรถทุกประเภทอย่างชัดเจน (๒ คะแนน) - ติดป้าย "ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ Visitors' Parking" (๑ คะแนน) - ติดป้าย "ที่จอดรถจักรยานยนต์ผู้มาติดต่อราชการ Visitors' Motorcycle Parking" (๑ คะแนน)		
๔.๔ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องน้ำ (๗ คะแนน)	- แยกประเภทห้องน้ำ ชาย หญิง และคนพิการ (ตามความเหมาะสม) (๑ คะแนน) - มีสัญลักษณ์สากลหรือป้าย "ห้องน้ำชาย Men's toilet" อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทั้งสอง (๑ คะแนน) - มีสัญลักษณ์สากลหรือป้าย "ห้องน้ำหญิง Ladies' toilet" อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทั้งสอง (๑ คะแนน) - ห้องน้ำทุกห้องทุกชั้นสะอาด ไม่มีคราบ ไม่มีกลิ่น ไม่มีน้ำขัง ใช้การได้ทุกห้อง (๒ คะแนน) - ไม่มีก๊อกน้ำหรือสายต่อน้ำประปาชำรุด น้ำรั่ว ไหล หรือหยด (๒ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.ตม.)

กิจกรรมที่ ๔ การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ให้พร้อมต่อการบริการประชาชน (๓๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๔.๕ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณทางเดิน บันได สิ่งประดับตกแต่งภายในสถานี (๒ คะแนน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริเวณทางเดินติดต่อไปยังฝ่ายต่าง ๆ สะอาด กระจกไม่ขุ่นมัวด้วยคราบน้ำ คราบฝุ่น ไม่มีหยากไย่บนเพดาน (๐.๕ คะแนน)</li> <li>- บริเวณทางขึ้นลงบันได สะอาดไม่มีฝุ่นผง ไม่มีสิ่งกีดขวางทางเดิน (๐.๕ คะแนน)</li> <li>- ต้นไม้ กระจก กรอบรูป ถ้วยรางวัล สิ่งประดับตกแต่งต่าง ๆ สะอาด จัดวางเป็นระเบียบ ดูสวยงาม ไม่แตกหัก ชำรุด เหี่ยวเฉา (๑ คะแนน)</li> </ul>		
๔.๖ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของส่วนปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์และศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service) (๗ คะแนน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาพรวมการจัดสถานที่ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีกลิ่น (๑ คะแนน)</li> <li>- จุดที่ตั้ง/สถานที่เหมาะสมในการให้บริการ (๑ คะแนน)</li> <li>- การตั้งวางสิ่งของ/เอกสารสวยงามเป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน (๑ คะแนน)</li> <li>- มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอและเหมาะสมกับสถานที่ ไม่ชำรุดหรือเปรอะเปื้อน (๑ คะแนน)</li> <li>- มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น บริการน้ำดื่ม หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสม (๑ คะแนน)</li> <li>- ภาพรวมมองดูสะอาด เป็นระเบียบ เห็นผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน (๑ คะแนน)</li> <li>- โต๊ะหรือเคาน์เตอร์สะอาด ไม่ตั้งวางสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรือมีสิ่งประดับตกแต่งมาก จนดูรุงรัง (๑ คะแนน)</li> </ul>		
๔.๗ การเตรียมการป้องกันอัคคีภัย (๓ คะแนน) (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๓๙ พ.ศ.๒๕๓๗ ออกตามความใน พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ ไม่น้อยกว่าชั้นละ ๑ เครื่อง ในที่มองเห็นสามารถอ่านคำแนะนำการใช้ได้ และสามารถนำไปใช้งานได้โดยสะดวก และต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา (๓ คะแนน)</li> </ul>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.สตม.)

กิจกรรมที่ ๕ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ตามความเหมาะสมของพื้นที่ (๘ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>การจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง สะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ ตามความเหมาะสมด้านกายภาพของสถานที่สำรวจ (๘ คะแนน)</p> <p>๑. กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ.๒๕๔๘</p> <p>๒. กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.๒๕๕๕</p>	<p>- มีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับ โดยพื้นผิวเป็นวัสดุที่ป้องกันการลื่นไถล กว้างไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร รอยต่อเรียบ ไม่สะดุดและติดตั้งราวกันตก มีราวกันตก ไม่มีสิ่งกีดขวางทาง (๑ คะแนน)</p> <p>- ติดป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ หรือติดป้ายตัวอักษร “ทางลาดสำหรับคนพิการ Handicapped Pathway” อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็ได้ (๑ คะแนน)</p> <p>- มีห้องน้ำ จะจัดแยกหรือรวมกับห้องบุคคลทั่วไปก็ได้ มีพื้นที่กว้างสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก มีทางลาดในกรณีที่มีพื้นภายในห้องน้ำ มีความต่างระดับกับพื้นภายนอก บานประตูเปิดออก ด้านนอกหรือบานเลื่อนกว้างไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร มีราวจับที่มีความมั่นคง และแข็งแรง</p> <p>- มีสัญญาณเสียงและสัญญาณไฟขอความช่วยเหลือ ตามความเหมาะสมด้านกายภาพของสถานที่ (๑ คะแนน)</p> <p>- ติดป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ หรือติดป้ายตัวอักษร “ห้องน้ำสำหรับคนพิการ Handicapped's toilet” อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็ได้ (๑ คะแนน)</p> <p>- มีที่จอดรถ จัดไว้ใกล้ทางเข้าและออกอาคารให้มากที่สุด มีพื้นผิวเรียบเสมอกัน (๑ คะแนน)</p> <p>- มีสัญลักษณ์รูปคนพิการบนพื้นของที่จอดรถ และมีป้ายแสดงที่จอดรถของคนพิการ ลักษณะเป็นป้ายสัญลักษณ์หรืออาจเป็นป้ายตัวอักษร “ที่จอดรถคนพิการ Handicapped Parking” ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจนก็ได้ (๑ คะแนน)</p> <p>- ลักษณะป้ายสัญลักษณ์ถูกต้อง เป็นรูปคนพิการนั่งเก้าอี้ล้อสืขาวพื้นป้ายสีน้ำเงิน หรือรูปคนพิการนั่งเก้าอี้ล้อสืขาวบนพื้นป้ายสีขาว ก็ได้ (๑ คะแนน)</p> <p>- ทางลาด ห้องน้ำ และที่จอดรถคนพิการสามารถใช้และเข้าถึงอย่างสะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ (๑ คะแนน)</p>		



ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.ตม.)

กิจกรรมที่ ๒ การเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ การสำรวจความคิดเห็น และการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนของสถานี (๑๒ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>การเก็บข้อมูลประชาชนผู้มาใช้บริการและสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประเมินผลการให้บริการและนำไปปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (๑๒ คะแนน)</p> <p>(แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ๑๖ ข้อ ตามบันทึก ตร. ลง ๒๙ ม.ค.๖๒ ทำหนังสือ สยศ.ตร. ที่ ๐๐๐๗.๑๓/๒๗๑ ลง ๒๔ ม.ค.๖๒ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี ตำรวจและหน่วยบริการ)</p>	<p><b>๒.๑ การจัดทำบัญชีผู้มาใช้บริการในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบที่กำหนด จัดทำเป็นสมุด หรือบัญชี หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อยต้องมีการเก็บข้อมูลสำคัญ ได้แก่ วันเดือนปีที่มาติดต่อ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์มือถือ และเรื่องที่มาติดต่อ (๑ คะแนน)</li> <li>- มีการเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการทุกวัน (สุ่มตรวจหลักฐานการเก็บข้อมูลดังกล่าว อย่างน้อย ๑ เดือน) (๑ คะแนน)</li> <li>- ดำเนินการสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการแต่ละเดือน โดยแยกประเภทการให้บริการนำเสนอหัวหน้าหน่วยทราบ (๑ คะแนน)</li> </ul>		
	<p><b>๒.๒ การสำรวจและวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ ตร. กำหนด หรือนำแบบสำรวจดังกล่าวไปจัดทำแบบสำรวจออนไลน์ในรูปแบบของ QR Code (๑ คะแนน)</li> <li>- มีหลักฐานการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ตามสภาพความเป็นจริงของสถานี โดยผู้มาใช้บริการยินดีให้ข้อมูล (๑ คะแนน)</li> <li>- มีช่องทางอื่น ในการรับฟังความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเพิ่มเติมตามความเหมาะสมของสถานี เพื่อความสะดวกและสามารถนำมาใช้พิจารณาปรับปรุงการบริการได้ (๒ คะแนน) (ช่องทางละ ๑ คะแนน แต่ไม่เกิน ๒ คะแนน)</li> <li>- มีหลักฐานการเสนอหัวหน้าหน่วยรับทราบการสรุปและวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละเดือน ตามแบบที่ ตร. (สยศ.ตร.) กำหนด หรือหลักฐานการสรุปผลจากการสำรวจผ่านช่องทางเพิ่มเติมอื่น ๆ (๒ คะแนน)</li> </ul>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.สตม.)

กิจกรรมที่ ๒ การเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ การสำรวจความคิดเห็น และการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนของสถานี		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	<p>๒.๓ การนำเสนอข้อมูลสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการผลสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ในการประชุมบริหารประจำเดือน หรือการประชุม กต.ตร. สถานีอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อปรับปรุง การให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรากฏหลักฐานในรายงานการประชุม มีการรับทราบ หรือพิจารณา หรือกำกับ หรือมี ข้อสั่งการเกี่ยวกับข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อปรับปรุง การให้บริการของสถานี (๒ คะแนน)</li> <li>- ปรากฏหลักฐานแสดงการนำผลการพิจารณาข้อสั่งการ คำแนะนำหรือมติที่ประชุมมาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการประชาชน (๑ คะแนน)</li> </ul>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงาน ใน สตม. บก.ตม.๑ / ด้าน ตม. / ตม.จว. / ตม.ทอ. และ บก.สส.ตม.)

- ประสานสอบถามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจ ว่ามีปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหรือไม่ อย่างไร

- ข้อมูลที่ตรวจพบข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ

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

ลงชื่อ .....ผู้ตรวจ/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง .....

เบอร์โทรศัพท์ .....

วันที่แจ้งผลการตรวจ.....

ลงชื่อ .....ผู้รับผลการตรวจ

(.....)

ตำแหน่ง .....

เบอร์โทรศัพท์ .....

วันที่รับแจ้งผลการตรวจ.....

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)