

แบบตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. การบริการทั่วไป

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

หน่วยรับการตรวจ บก.ในสังกัด รพ.ตร.

เมื่อวันที่

ของ กต.ครั้งที่/๒๕๖๕

คณะผู้ตรวจราชการ

๑.

๒.

๓.

๔.

หัวหน้าหน่วยรับการตรวจ

.....

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์และการเสนอข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการและประชาชน (๑๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>๑.๑ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการ (๔ คะแนน) -อนุมัติ รอง ผบ.ตร./ประธานกรรมการขับเคลื่อน การปฏิบัติเพื่อเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี ๒๕๕๘ ของ ตร. ลง ๔ ก.ค.๕๖ ท้ายหนังสือ ตท.ที่ ๐๐๐๒.๘/๔๙๙๕ ลง ๔ ก.ค.๕๖ เรื่อง การจัดทำข้อมูลภาษาอังกฤษ -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. ว่าด้วยการปฏิบัติตนของข้าราชการ ตำรวจเมื่อแต่งเครื่องแบบ พ.ศ.๒๕๖๑</p>	<p>๑.๑.๑ ตรวจสอบคำสั่งจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ออกคำสั่ง (๐.๕ คะแนน) - คำสั่งเป็นปัจจุบัน (๐.๕ คะแนน)</p>		
	<p>๑.๑.๒ ตรวจสอบสถานที่ตั้งจุดประชาสัมพันธ์ - สถานที่ตั้งโต๊ะ/เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เหมาะสม (๐.๕ คะแนน) - ผู้มาใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๐.๕ คะแนน)</p>		
	<p>๑.๑.๓ ตรวจสอบชื่องานและป้ายชื่อผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ - พบป้าย “ประชาสัมพันธ์ Information” และมีป้ายชื่อผู้ปฏิบัติ (ไทย-อังกฤษ) (๐.๕ คะแนน) - ขนาดป้าย ขนาดตัวอักษร เหมาะสมติดบริเวณที่ผู้มาใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๐.๕ คะแนน)</p>		

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

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

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

กิจกรรมที่ ๒ การรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องไว้ที่ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว/บริเวณเดียวกัน (One Stop Service) หรือต่อเนื่องกัน (๓๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>๒.๑ การรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการไว้ ณ บริเวณจุดเดียวกัน เน้นการต้อนรับอำนวยความสะดวกอำนวยความสะดวกและให้บริการด้วยความรวดเร็ว (One Stop Service) ไว้ในบริเวณเดียวกันหรือบริเวณต่อเนื่องกัน (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"> - ประชาสัมพันธ์ (๐.๔ คะแนน) - ทะเบียน (๐.๔ คะแนน) - ทำบัตร (๐.๔ คะแนน) - รับบัตรคิว (๐.๔ คะแนน) - ชำระเงิน (๐.๔ คะแนน) - ขอคูศพ (๐.๔ คะแนน) - ขอตรวจ DNA (๐.๔ คะแนน) - ตรวจรักษาตามกลุ่มงานแพทย์เฉพาะทาง (๐.๔ คะแนน) ฯลฯ <p>โดยระบุชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบไว้ทุกจุดให้บริการ (พร้อมชื่อไทย อังกฤษ/แบบ (ยศ ชื่อ สกุล ภาษาไทย-อังกฤษ/หมายเลขโทรศัพท์)</p> <ul style="list-style-type: none"> - บัตรคิวในการติดต่อราชการ (กรณีมีปริมาณงานมาก) (๐.๔ คะแนน) 		
	<p>๒.๑.๒ จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ (ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่)</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดโต๊ะ/เก้าอี้ ให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการนั่งพัก หรือนั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอ (ติดป้ายบอก สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ) (๒ คะแนน) - มีน้ำดื่มบริการ (๒ คะแนน) - มีโทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ (๒ คะแนน) - อื่นๆ ตามความเหมาะสม (๒ คะแนน) 		

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

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"> - พบร้อยเวรประจำวัน มีป้ายชื่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ (๑ คะแนน) - ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อม และเอาใจใส่ในการให้บริการ (๑ คะแนน) 		
	๒.๒.๒ ตรวจสอบความพร้อมของเสมียนประจำวัน <ul style="list-style-type: none"> - พบเสมียนประจำวัน มีป้ายชื่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ (๑ คะแนน) - ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อม และเอาใจใส่ในการให้บริการ (๑ คะแนน) 		
๒.๓ มีป้ายประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวันพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ (๗ คะแนน)	ตรวจสอบการแจ้งชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวัน <ul style="list-style-type: none"> - ติดป้ายชื่อร้อยเวรประจำวัน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ (๓ คะแนน) - ติดป้ายชื่อเสมียนประจำวัน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ (๓ คะแนน) - ขนาดป้าย ขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณจุดที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๑ คะแนน) 		
๒.๔ หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างานสามารถตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและดูแลความปลอดภัยของสถานีผ่าน CCTV ทางโทรศัพท์มือถือ (๕ คะแนน)	ติดตั้งกล้อง CCTV ในห้อง One Stop Service เพื่อติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (หัวหน้าหน่วย สามารถตรวจสอบได้จากโทรศัพท์มือถือ) (๕ คะแนน)		

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

กิจกรรมที่ ๓ การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ (๑๐ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พร้อมติดประกาศ ให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานบริการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ที่มีไข้ยาแก่ผู้ป่วย - งานออกหนังสือรับรองการตาย - งานออกหนังสือรับรองการเกิดของทารกแรกเกิด <p>การรายงานผลการตรวจพิสูจน์เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การขอรับศพ - งานขอศพ - การขอตรวจ DNA - เอกซเรย์ <p>ฯลฯ (๑๐ คะแนน)</p>	<p>๓.๑ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (๖ คะแนน)</p>		
	<p>๓.๒ ตรวจสอบว่าหัวหน้าหน่วยได้แจ้งให้ประชาชนทราบว่า สามารถร้องเรียน กรณีไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ ระบุข้อความและช่องทางการติดต่อ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ยศ ชื่อ สกุล (ภาษาไทย-อังกฤษ) และเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว (๒ คะแนน) - e-mail ส่วนตัว (๒ คะแนน) 		
	<p>■ สุ่มตรวจสอบ</p>		

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

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 ทุกสายงานตามมาตรฐานและแนวทาง ที่ ตร. กำหนดอย่างสม่ำเสมอ (๔ คะแนน) - ภาพถ่ายประกอบ ■ สุ่มตรวจสอบ		
๔.๒ ภาพรวมของการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณโดยรอบภายนอกอาคาร (๓ คะแนน)	- ไม่มีสิ่งบดบังสายตาด้านหน้าอาคารที่ทำการ ทางเข้าอาคารสะอาด ไม่มีสิ่งกีดขวาง (๐.๕ คะแนน) - ไม่มีรถของทางราชการจอดบนทางเท้าหน้าหน่วย (๐.๕ คะแนน) - ต้นไม้ กระจกต้นไม้ สิ่งประดับตกแต่งสวนหย่อมได้รับการดูแล (๐.๕ คะแนน) - มีถังขยะภายนอกอาคารสำหรับผู้มาใช้บริการ (๐.๕ คะแนน) - บริเวณโดยรอบพื้นที่สถานี สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีสิ่งของไม่ใช้ หรือขยะ หรือสิ่งปฏิกูล ทิ้ง ตั้ง วาง หรือกอง 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 (ใช้สำหรับการตรวจราชการ รพ.ตร. และหน่วยงานระดับ บก. ในสังกัด รพ.ตร. (เฉพาะ บก.อก. และ นต.))

กิจกรรมที่ ๔ การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ให้พร้อมต่อการบริการประชาชน		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๔.๕ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณทางเดิน บันได สิ่งประดับตกแต่งภายในหน่วย (๒ คะแนน)	<ul style="list-style-type: none"> - บริเวณทางเดินติดตอไปยังฝ่ายต่าง ๆ สะอาด กระจกไม่ขุ่นมัวด้วยคราบน้ำ คราบฝุ่น ไม่มีหยากไย่บนเพดาน (๐.๕ คะแนน) - บริเวณทางขึ้นลงบันได สะอาดไม่มีฝุ่นผง ไม่มีสิ่งกีดขวางทางเดิน (๐.๕ คะแนน) - ต้นไม้ กระจก กรอบรูป ถ้วยรางวัล สิ่งประดับตกแต่งต่าง ๆ สะอาด จัดวางเป็นระเบียบ ดูสวยงาม ไม่แตกหัก ชำรุด เทียบเฉา (๑ คะแนน) 		
๔.๖ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของส่วนปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์และศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service) (๗ คะแนน)	<ul style="list-style-type: none"> - ภาพรวมการจัดสถานที่ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีกลิ่น (๑ คะแนน) - จุดที่ตั้ง/สถานที่เหมาะสมในการให้บริการ (๑ คะแนน) - การตั้งวางสิ่งของ/เอกสารสวยงามเป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน (๑ คะแนน) - มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอและเหมาะสมกับสถานที่ ไม่ชำรุดหรือเปราะเปื้อน (๑ คะแนน) - มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น บริการน้ำดื่ม หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสม (๑ คะแนน) - ภาพรวมมองดูสะอาด เป็นระเบียบ เห็นผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน (๑ คะแนน) - โต๊ะหรือเคาน์เตอร์สะอาด ไม่ตั้งวางสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรือมีสิ่งประดับตกแต่งมาก จนดูรกรุงรัง (๑ คะแนน) 		
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"> - ติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ ไม่น้อยกว่าชั้นละ ๑ เครื่อง ในที่มองเห็นสามารถอ่านคำแนะนำการใช้ได้ และสามารถนำไปใช้งานได้โดยสะดวก และต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา (๓ คะแนน) 		

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

กิจกรรมที่ ๕ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ตามความเหมาะสมของพื้นที่ (๘ คะแนน)		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
<p>การจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง สะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ ตามความเหมาะสมด้านกายภาพของหน่วย (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 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 หรือรูปคนพิการนั่งเก้าอี้ล้อสืขาวบนพื้นป้ายสีขาวย ก็ได้ (๑ คะแนน)</p> <p>- ทางลาด ห้องน้ำ และที่จอดรถคนพิการสามารถใช้และเข้าถึงอย่างสะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ (๑ คะแนน)</p>		

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

กิจกรรมที่ ๒ การเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ การสำรวจความคิดเห็น และการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนของหน่วย (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>๒.๑ การจัดทำบัญชีผู้มาใช้บริการในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้แบบที่กำหนด จัดทำเป็นสมุด หรือบัญชี หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อยต้องมีการเก็บข้อมูลสำคัญ ได้แก่ วันเดือนปีที่มาติดต่อ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์มือถือ และเรื่องที่มาติดต่อ (๑ คะแนน) - มีการเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการทุกวัน (สุ่มตรวจหลักฐานการเก็บข้อมูลดังกล่าว อย่างน้อย ๑ เดือน) (๑ คะแนน) - ดำเนินการสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการแต่ละเดือน โดยแยกประเภทการให้บริการนำเสนอหัวหน้าหน่วย ทราบ (๑ คะแนน) 		
	<p>๒.๒ การสำรวจและวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ ตร. กำหนด หรือนำแบบสำรวจดังกล่าวไปจัดทำแบบสำรวจออนไลน์ในรูปแบบของ QR Code (๑ คะแนน) - มีหลักฐานการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ตามสภาพความเป็นจริงของหน่วย โดยผู้มาใช้บริการยินดีให้ข้อมูล (๑ คะแนน) - มีช่องทางอื่น ในการรับฟังความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเพิ่มเติมตามความเหมาะสมของหน่วย เพื่อความสะดวกและสามารถนำมาใช้พิจารณาปรับปรุงการบริการได้ (๒ คะแนน) (ช่องทางละ ๑ คะแนน แต่ไม่เกิน ๒ คะแนน) - มีหลักฐานการเสนอหัวหน้าหน่วยรับทราบการสรุปและวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละเดือน ตามแบบที่ ตร. (สยศ.ตร.) กำหนด หรือหลักฐานการสรุปผลจากการสำรวจผ่านช่องทางเพิ่มเติมอื่น ๆ (๒ คะแนน) 		

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

กิจกรรมที่ ๒ การเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ การสำรวจความคิดเห็น และการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนของหน่วย		ค่าคะแนนที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	<p>๒.๓ การนำเสนอข้อมูลสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการผลสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ในการประชุมบริหารประจำเดือน หรือการประชุม กต.ตร. หน่วยอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อปรับปรุง การให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรากฏหลักฐานในรายงานการประชุม มีการรับทราบ หรือพิจารณา หรือกำกับ หรือมีข้อสั่งการ เกี่ยวกับข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อปรับปรุง การให้บริการของหน่วย (๒ คะแนน) - ปรากฏหลักฐานแสดงการนำผลการพิจารณาข้อสั่งการ คำแนะนำหรือมติที่ประชุมมาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการประชาชน (๑ คะแนน) 		

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

- ประสานสอบถามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจ ว่ามีปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหรือไม่ อย่างไร

- ข้อมูลที่ตรวจพบข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ

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

ลงชื่อผู้ตรวจ/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

วันที่แจ้งผลการตรวจ.....

ลงชื่อผู้รับผลการตรวจ

(.....)

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)