

แบบตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. การบริการทั่วไป

(ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

หน่วยรับการตรวจ สน.สภ.ในสังกัด บก./ภ.จว.บช./ภ.

ของ กต. เมื่อ.....

ข้อมูลพื้นฐานของ สน./สภ. ก่อตั้งเมื่อ..... สถานที่ตั้ง.....

ลักษณะทางกายภาพ รูปแบบอาคารขนาด ใหญ่แบบที่.....กลางแบบที่.....เล็กแบบที่.....อื่นๆ..... สร้างเมื่อ..... พื้นที่.....ไร่.....งาน.....ตรว.

ชื่อ รอง ผบก. ผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลพื้นที่..... หมายเลขโทรศัพท์.....

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

ข้อมูลการให้บริการ ๑)ผู้มาใช้บริการ..... คน/วัน ๒)เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด..... ๓)จำนวนแม่บ้าน/ลูกจ้างประจำ.....คน

๔) อัตราอนุญาต..... นาย กำลังพล (ครอง)นาย/ ธร. นาย/ ป.นาย/ สส.นาย/ ส.นาย/ จร.นาย =%ของอัตราอนุญาต

ชื่อผู้ให้ข้อมูลการตรวจราชการ ๑. หมายเลขโทรศัพท์

๒. หมายเลขโทรศัพท์

วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการตรวจ : เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการและได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และประทับใจ

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ (๒๕ คะแนน)		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๑.๑ การจัดให้มีผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ เพื่อให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่องานแก่ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตใจของการให้บริการที่ดีมีความเป็นมิตร ใช้วาจาและกิริยาอาการสุภาพ แสดงการให้เกียรติผู้มาติดต่อราชการ (๑๐ คะแนน)	๑.๑.๑ ตรวจสอบคำสั่ง หรือหนังสือสั่งการให้มีผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (๒ คะแนน) (๑) หัวหน้าสถานี หรือหัวหน้าสายงาน มีคำสั่ง หรือหนังสือสั่งการ ให้มีผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (๑ คะแนน) (๒) พบเจ้าหน้าที่ตามคำสั่ง สั่งการ หรือการมอบหมายนั้น อยู่ปฏิบัติหน้าที่ (๑ คะแนน)		
	๑.๑.๒ ตรวจสอบสถานที่ตั้งจุดประชาสัมพันธ์ (๓ คะแนน) (๑) สถานที่ตั้งโต๊ะ/เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เหมาะสม ผู้มาใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๑ คะแนน) (๒) บริเวณส่วนงานประชาสัมพันธ์ สะอาด จัดวางสิ่งของเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ในงานอย่างเป็นระเบียบ ทั้งการสัมผัสและการมอง (๑ คะแนน) (๓) มีป้าย “ประชาสัมพันธ์” “Information” และป้ายชื่อผู้ปฏิบัติ (ไทย-อังกฤษ) ขนาดป้ายและขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณที่ผู้ใช้บริการเห็นได้ชัดเจน (๑ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	<p>๑.๑.๓ ตรวจสอบผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (๕ คะแนน)</p> <p>(๑) ทรงผม และการแต่งกาย เรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ (๒ คะแนน)</p> <p>(๒) บุคลิกภาพเหมาะสมกับการให้บริการ (๑ คะแนน)</p> <p>(๓) ผู้ตรวจทดสอบเอง หรือสังเกตจากเหตุการณ์จริง ตรวจท่าทีที่แสดงออกขณะปฏิบัติหน้าที่ (ความสนใจ ใส่ใจ เต็มใจ เข้าใจ มีน้ำใจ ในการให้บริการ ความเป็นมิตร กิริยา ท่าทาง คำพูด แสดงการให้เกียรติ ผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการ) (๑ คะแนน)</p> <p>(๔) ผู้ตรวจทดสอบเอง หรือสังเกตจากเหตุการณ์จริง เกี่ยวกับความสามารถในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการหรือติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ (๑ คะแนน)</p>		
<p>๑.๒ การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมและช่องทางอื่นซึ่งประชาชน หรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถ แจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมาย ที่ไม่เร่งด่วน ค้นหาสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจและ หมายเลขโทรศัพท์ รวมทั้งเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร หรือรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจได้ (๑๕ คะแนน)</p>	<p>๑.๒.๑ ตรวจสอบการมีช่องทางสื่อสังคมของสถานีตำรวจเพื่อให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ข่าวสาร กิจกรรม ข้อมูลการให้บริการ แจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ (ช่องทางละ ๑ คะแนนแต่ไม่เกิน ๕ คะแนน)</p> <p><input type="checkbox"/> เฟซบุ๊ก (Facebook) <input type="checkbox"/> ไลน์ (LINE ; Group / Open Chat / Official Account)</p> <p><input type="checkbox"/> เมสเซนเจอร์ (Messenger) <input type="checkbox"/> กูเกิล รีวิว (Google Review)</p> <p><input type="checkbox"/> ทวิตเตอร์ (Twitter) <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ (Website)</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....</p>		
	<p>๑.๒.๒ สุ่มตรวจสอบช่องทางสื่อสังคมที่ระบุในข้อ ๑.๒.๑ อย่างน้อย ๒ ช่องทางจากโทรศัพท์มือถือของผู้ปฏิบัติหน้าที่หรือผู้รับการตรวจ (๕ คะแนน)</p> <p>(๑) มีความเคลื่อนไหว ข้อมูลที่ปรากฏในช่องทางดังกล่าวเป็นปัจจุบัน (๒ คะแนน)</p> <p>(๒) เจ้าหน้าที่ตอบ ตอบรับ ตอบกลับ หรือแจ้งผลการปฏิบัติโดยเร็วตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ไม่ตอบข้อความนานเกินสมควรจนทำให้เกิดการตอบโต้ในทางลบ (๒ คะแนน)</p> <p>(๓) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางสื่อสังคมของสถานีที่กำหนดไว้ และสามารถเข้าถึงช่องทางดังกล่าวได้ เช่น ใส่ลิงก์ (Link) เชื่อมโยงไว้ในช่องทางสื่อสังคมอื่น หรือติดป้ายประชาสัมพันธ์ในบริเวณสถานี ร้านค้า สถานีขนส่ง หรือแหล่งชุมชน (๑ คะแนน)</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๑ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	<p>๑.๒.๓ ตรวจสอบช่องทางการลงข้อมูลสถานที่ตั้ง ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจ และการลงช่องทางเชื่อมโยง (Link) ในสื่อสังคม เช่น กูเกิล แมป (Google Map) และเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือเว็บไซต์ (Website) (๓ คะแนน)</p> <p>(๑) ข้อมูลสถานที่ตั้ง ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่ลงไว้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ใช้ติดต่อสถานีตำรวจได้ (๒ คะแนน)</p> <p>(๒) ลิงก์ (Link) ที่ระบุไว้สามารถเชื่อมต่อได้ (๑ คะแนน)</p>		
	<p>๑.๒.๔ สุ่มทดสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงไว้ในสื่อสังคม ตามข้อ ๑.๒.๓ (ทดสอบก่อนหรือขณะเข้าตรวจ) (๒ คะแนน)</p> <p>(๑) มีสัญญาณ การรับ การรอการตอบกลับ หรือการแจ้งผลการปฏิบัติไม่นานเกินสมควร (๑ คะแนน)</p> <p>(๒) ผู้รับ (อาจเป็นเจ้าของที่ประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่วิทยุ) แจ้งชื่อสถานีตำรวจ “สวัสดีครับ/ค่ะ ที่นี่ (ชื่อสถานีตำรวจ) ครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน (ยศ ชื่อ นามสกุล) รับสาย ยินดีรับใช้ ครับ/ค่ะ” วาจา และน้ำเสียงสุภาพ ฟังชัดเจน เข้าใจได้ (๑ คะแนน)</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๒ การจัดส่วนงานในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service) (๔๐ คะแนน)		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๒.๑ การจัดรวมงานบริการ ได้แก่ งานรับแจ้งความ และงานเปรียบเทียบปรับ ไว้ในบริเวณเดียวกัน หรือ บริเวณต่อเนื่องกันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ (๑๐ คะแนน)	๒.๑.๑ ตรวจสอบการจัดรวมงานบริการในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (๑ คะแนน) จัดรวมงานบริการไว้ในบริเวณเดียวกัน หรือต่อเนื่องกัน ได้แก่ งานรับแจ้งความ ร้องทุกข์กล่าวโทษ และ งานเปรียบเทียบปรับคดีอาญา และ/หรือคดีจราจร (อาจจัดหน่วยงานบริการอื่นไว้ด้วยก็ได้ตามความเหมาะสม ของการให้บริการของแต่ละสถานีตำรวจ)		
	๒.๑.๒ ตรวจสอบคำสั่ง หรือหนังสือสั่งการ หรือหนังสือมอบหมาย ให้มีผู้ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามข้อ ๒.๑.๑ (๒ คะแนน)		
	๒.๑.๓ ตรวจสอบป้ายชื่องาน และป้ายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ ในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (๗ คะแนน) (๑) มีป้าย “ลงประจำวันแจ้งเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน” “Daily Report for Lost Document” หรือป้าย “แจ้งความร้องทุกข์” “Complaints” ขนาดป้ายและขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณจุด ที่เหมาะสม ผู้มาใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน (๑ คะแนน) (๒) มีป้าย “พนักงานสอบสวนเวร” “On Duty Inquiry Officer” และป้ายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ (ภาษาไทย- อังกฤษ) ป้ายทั้ง ๒ ประเภทมีขนาดป้ายและขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณจุดที่เหมาะสมผู้มาใช้ บริการ เห็นได้อย่างชัดเจน (๒ คะแนน) (๓) มีป้าย “เสมียนประจำวัน” “Daily Report Clerk” หรือป้าย “เวรประจำวัน” “Daily Duty Officer” และป้ายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ (ภาษาไทย-อังกฤษ) ป้ายทั้ง ๒ ประเภทมีขนาดป้ายและขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณจุดที่เหมาะสมผู้มาใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน (๒ คะแนน) (๔) มีป้าย “เปรียบเทียบปรับ (อาญา/จราจร)” “Pay Fine (Criminal/Traffic)” แยกหรือรวมป้ายก็ได้ และป้ายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ (ภาษาไทย-อังกฤษ) ป้ายทั้ง ๒ ประเภทมีขนาดป้ายและขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณจุดที่เหมาะสมผู้มาใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน (๒ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๒ การจัดส่วนงานในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service)		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๒.๒ คุณภาพของผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (๑๕ คะแนน)	๒.๒.๑ ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเวร (๕ คะแนน) (๑) พบพนักงานสอบสวนเวร อยู่ปฏิบัติงาน ชื่อ-สกุล และทำหน้าที่ตามการจัดเวร หรือการมอบหมาย ตรงกัน กับป้ายที่ติดแจ้งไว้ (๑ คะแนน) (๒) ทรงผม และการแต่งกาย เรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ (๒ คะแนน) (๓) พกวิทยุสื่อสารและดำรงการติดต่อได้ตลอดเวลา ใส่สายแดง ไม่ต้องรัดที่อก (๑ คะแนน) (๔) สุ่มตรวจท่าทีที่แสดงออกขณะปฏิบัติหน้าที่ (ความสนใจ ใส่ใจ เต็มใจ เข้าใจ มีความเป็นมิตร กิริยา ท่าทาง คำพูด แสดงการให้เกียรติผู้มาใช้บริการ) (๑ คะแนน)		
	๒.๒.๒ ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงานของเสมียนประจำวัน (๕ คะแนน) (๑) พบเสมียนประจำวัน อยู่ปฏิบัติงาน ชื่อ-สกุล และทำหน้าที่ตามการจัดเวร หรือการมอบหมาย ตรงกันกับ ป้ายที่ติดแจ้งไว้ (๑ คะแนน) (๒) ทรงผม และการแต่งกาย เรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ (๒ คะแนน) (๓) พกวิทยุสื่อสารและดำรงการติดต่อได้ตลอดเวลา ใส่สายแดง ไม่ต้องรัดที่อก (๑ คะแนน) (๔) สุ่มตรวจท่าทีที่แสดงออกขณะปฏิบัติหน้าที่ (ความสนใจ ใส่ใจ เต็มใจ ตั้งใจ เข้าใจ มีความเป็นมิตร กิริยา ท่าทาง คำพูด แสดงการให้เกียรติผู้มาใช้บริการ) (๑ คะแนน)		
	๒.๒.๓ ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ (๕ คะแนน) (๑) พบเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ อยู่ปฏิบัติงาน ชื่อ-สกุล และทำหน้าที่ตามการจัดเวร หรือการมอบหมาย ตรงกันกับป้ายที่ติดแจ้งไว้ (๑ คะแนน) (๒) ทรงผม และการแต่งกาย เรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ (๒ คะแนน) (๓) พกวิทยุสื่อสารและดำรงการติดต่อได้ตลอดเวลา ใส่สายแดง ไม่ต้องรัดที่อก (๑ คะแนน) (๔) สุ่มตรวจท่าทีที่แสดงออกขณะปฏิบัติหน้าที่ (ความสนใจ ใส่ใจ เต็มใจ ตั้งใจ เข้าใจ มีความเป็นมิตร กิริยา ท่าทาง คำพูด แสดงการให้เกียรติผู้มาใช้บริการ) (๑ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๒ การจัดส่วนงานในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service)		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
	<p>๒.๒.๔ ผู้ตรวจความพร้อมในการให้บริการตาม พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการประชาชนของภาครัฐสามารถใช่วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้ ทั้งการขออนุญาตหรือการรับเอกสาร การรับบริการหรือสวัสดิการ การรับจ่ายเงิน การส่งเอกสารหลักฐาน โดยประชาชนไม่ต้องลงนามรับรอง เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เกี่ยวข้องกับการ “ขออนุญาต” ตาม คำนियามในมาตรา ๕ มีความรู้และเข้าใจในสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานในอำนาจหน้าที่ เช่น การขอรับใบอนุญาต (ชุมนุมสาธารณะ) ขออนุมัติ (ประกันตัวผู้ต้องหา) ขอแจ้ง (แจ้งความ, ร้องทุกข์กล่าวโทษ) ขอการรับรอง (ตรวจสอบประวัติ) ขอความเห็น (ใช้เครื่องขยายเสียง จัดแสดงมหรสพชั่วคราว จุดดอกไม้เพลิง เล่นการพนัน ฯลฯ (การยื่นคำร้องขออนุญาตขึ้นอยู่กับท้องที่ที่ขออนุญาตว่าอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือต่างจังหวัด) ขอให้พิจารณา (ใช้ทางเดินรถ) ฯลฯ (ไม่มีคะแนน ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรวจพบ)</p> <p><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เกี่ยวข้องไม่ทราบว่ามี พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕</p> <p><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และเข้าใจในสาระสำคัญของ พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕</p> <p><input type="checkbox"/> สถานีตำรวจไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต</p> <p><input type="checkbox"/> สถานีตำรวจมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แรงและเร็ว</p> <p><input type="checkbox"/> สถานีตำรวจมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต แต่สัญญาณช้า (ไม่เสถียร)</p> <p><input type="checkbox"/> สถานีตำรวจใช้ฟรีไวไฟ (free WiFi) จากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ</p> <p>(ระบุ).....</p>		
๒.๓ ติดป้ายประกาศพันธสัญญาให้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการตรวจสอบระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน (๑ คะแนน)	<p>ตรวจสอบการกำหนดกรอบกิจกรรมการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภายใต้ระบบการทำงานและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่เพื่อกำหนดเป็นพันธสัญญาให้บริการ โดยแสดงขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการของสถานีตำรวจที่ผู้มาใช้บริการควรทราบ (๑ คะแนน)</p> <p>แสดงข้อมูลผูกพันในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านการให้บริการเท่านั้น (ไม่แสดงข้อมูลผูกพันในงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน) โดยแสดงขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการ ซึ่งอาจอยู่ในรูปตาราง แผนภูมิ หรือแผนภาพ ก็ได้ ขนาดป้าย และขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณจุดที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๒ การจัดส่วนงานในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service)		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๒.๔ ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าสถานีและหัวหน้าสายงานของสถานีตำรวจ (๖ คะแนน)	<p>สุ่มตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทางโทรศัพท์ (ก่อนหรือขณะเข้าตรวจ) ว่าสามารถติดต่อได้หรือไม่ (๖ คะแนน) (ติดต่อไม่ได้ หรือไม่ใช่หมายเลขมือถือของหัวหน้าฯ ตาม (๑) - (๕) = ๐)</p> <p>(๑) ติดต่อหัวหน้าสถานีตำรวจได้ โทร. ...(หมายเลขที่ปรากฏตามข้อ ๒.๕)..... (๒ คะแนน)</p> <p>(๒) ติดต่อหัวหน้าสายงานป้องกันปราบปรามได้ โทร. (๑ คะแนน)</p> <p>(๓) ติดต่อหัวหน้าสายงานสอบสวนได้ โทร. (๑ คะแนน)</p> <p>(๔) ติดต่อหัวหน้าสายงานสืบสวนได้ โทร. (๑ คะแนน)</p> <p>(๕) ติดต่อหัวหน้าสายงานจราจรได้ โทร. (๑ คะแนน)</p>		
๒.๕ ช่องทางแจ้งให้ผู้มาใช้บริการทราบว่า สามารถร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (๒ คะแนน)	<p>ตรวจสอบการจัดทำป้ายแสดงช่องทางติดต่อหัวหน้าสถานีกรณีผู้มาใช้บริการต้องการแจ้งปัญหาจากการรับบริการ (๒ คะแนน) (ถ้าไม่ใช่หมายเลขมือถือของหัวหน้าสถานี/หรือติดต่อไม่ได้ = ๐)</p> <p>(๑) มีป้ายข้อความ“หากไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการหรือต้องการร้องเรียน เชิญพบ (ยศ-ชื่อ-สกุลหัวหน้าสถานีตำรวจ).....ผู้กำกับฯ(หรือสารวัตรใหญ่ หรือสารวัตร) สถานีตำรวจ (ชื่อสถานีตำรวจ)..... โทร.(หมายเลขมือถือหัวหน้าสถานีตำรวจ)..... ” “Suggestion or any complaint, please inform(ยศ-ชื่อ-สกุลหัวหน้าสถานีตำรวจ).....Superintendent (หรือ Chief of Inspector หรือ Inspector) of.....(ชื่อสถานีตำรวจ)..... Police Station. Tel(มือถือหัวหน้าสถานีตำรวจ)..... ” (ใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่ลงในป้ายนี้ในการตรวจสอบตามข้อ ๒.๔) (๑ คะแนน)</p> <p>(๒) ขนาดป้ายและขนาดตัวอักษร เหมาะสม ติดบริเวณจุดที่เหมาะสมผู้มาใช้บริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน (๑ คะแนน)</p>		
๒.๖ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service) (๕ คะแนน)	<p>ตรวจสอบความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service) (๕ คะแนน)</p> <p>(๑) บริเวณส่วนงานบริการ One Stop Service สะอาด จัดวางสิ่งของเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้งานอย่างเป็นระเบียบทั้งการสัมผัสและการมอง (๑ คะแนน)</p> <p>(๒) ที่นั่งรอรับบริการไม่ชำรุด/เปราะเปื้อน เพียงพอเหมาะสมกับสภาพของสถานที่ (๑ คะแนน)</p> <p>(๓) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการตามความเหมาะสมของพื้นที่ เช่น น้ำดื่ม เครื่องดื่ม สัญญาณอินเทอร์เน็ต ฯลฯ (อย่างละ ๑ คะแนน แต่ไม่เกิน ๓ คะแนน)</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๒ การจัดส่วนงานในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service)		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๒.๗ การติดตั้ง CCTV เพื่อการดูแลรักษา ความปลอดภัยบริเวณสถานีตำรวจ (๑ คะแนน)	จุดที่ควรดูแลรักษาความปลอดภัยและมองเห็นได้จากกล้อง CCTV (๑ คะแนน) (๑) ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (๒) ห้องควบคุม (๓) ทางเข้าด้านหน้าและทางเข้าด้านข้าง (๔) บริเวณโดยรอบอาคาร หรือด้านหลังอาคาร		
๒.๘ การตรวจสอบการเปิดช่องรายการ Police TV ในจุด One Stop Service (ไม่มีคะแนน)	(ทำเครื่องหมายหน้าช่องที่ต้องการ) <input type="checkbox"/> เปิดให้บริการ <input type="checkbox"/> ไม่เปิดให้บริการ สาเหตุของปัญหามาจาก (เลือกข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อก็ได้) <input type="checkbox"/> เครื่องรับโทรทัศน์ <input type="checkbox"/> สถานที่ติดตั้ง <input type="checkbox"/> กล้องรับสัญญาณ <input type="checkbox"/> สัญญาณอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๓ การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก (๒๐ คะแนน)		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๓.๑ ภาพรวมของบริเวณโดยรอบภายในและภายนอกอาคารสถานที่ตำรวจ และบ้านพักของทางราชการ (๕ คะแนน)	<p>ตรวจสอบภาพรวมของการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร ที่ทำการสถานี ตำรวจ และอาคารที่พักของทางราชการ (๕ คะแนน)</p> <p>(๑) ไม่มีรถของทางราชการจอดบนทางเท้าหน้าสถานี (๑ คะแนน)</p> <p>(๒) มีถังขยะทั้งใน และนอกอาคาร สำหรับผู้มาใช้บริการตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ (๑ คะแนน)</p> <p>(๓) ภาพรวมบริเวณด้านหน้าอาคารที่ทำการสถานี ไม่มีสิ่งบดบังสายตา สวนหย่อม ต้นไม้ กระจ่างต้นไม้ สิ่งประดับตกแต่งสวน ได้รับการดูแล (๑ คะแนน)</p> <p>(๔) ภาพรวมบริเวณโดยรอบพื้นที่อาคารที่ทำการและอาคารบ้านพัก สถานที่ สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีสิ่งของไม่ใช้ ขยะ หรือสิ่งปฏิกูลทิ้ง ตั้ง วาง หรือกองไว้ (๑ คะแนน)</p> <p>(๕) ภาพรวมภายในอาคารมีการรักษาความสะอาด บริเวณทางเดินติดต่อไปยังฝ่ายต่าง ๆ สะอาด กระจกไม่ขุ่นมัว ไม่มีหยากไย่บนเพดาน บริเวณทางขึ้นลงบันได สะอาดไม่มีฝุ่นผง ไม่มีสิ่งกีดขวางทางเดิน ต้นไม้ กระจ่างต้นไม้ สิ่งประดับตกแต่งต่าง ๆ ไม่แตกหัก ชำรุด เที่ยวเฉา แห่งขาดน้ำ มีคราบฝุ่นเกาะหนา (๑ คะแนน)</p>		
๓.๒ การจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ (๔ คะแนน)	<p>ตรวจสอบการจัดให้มีสถานที่จอดรถไว้โดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ (๔ คะแนน)</p> <p>(๑) ติเส้น แบ่งช่องจอดรถทุกประเภท ชัดเจน (๒ คะแนน)</p> <p>(๒) ติดป้าย “ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ” “Visitors’ Parking” (๐.๕ คะแนน)</p> <p>(๓) ติดป้าย “ที่จอดรถจักรยานยนต์ผู้มาติดต่อราชการ” “Visitors’ Motorcycle Parkings” (๐.๕ คะแนน)</p> <p>(๔) ติดป้าย “ที่จอดรถคนพิการ” “Handicapped Parking” (ที่จอดรถ จัดไว้ใกล้ทางเข้าและออกอาคาร ให้มากที่สุด มีพื้นผิวเรียบเสมอกัน มีสัญลักษณ์รูปคนพิการบนพื้นของที่จอดรถ หรือมีป้ายแสดงที่จอดรถของคนพิการ ลักษณะเป็นป้ายสัญลักษณ์หรืออาจเป็นป้ายตัวอักษร ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจนก็ได้) (๐.๕ คะแนน)</p> <p>(๕) มีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับ โดยพื้นผิวเป็นวัสดุที่ป้องกันการลื่นไถล กว้างไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร รอยต่อเรียบ ไม่สะดุด และติดตั้ง/มีราวกันตก ไม่มีสิ่งกีดขวางในบริเวณพื้นทางลาด ติดป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ หรือติดป้ายตัวอักษร “ทางลาดสำหรับคนพิการ” “Handicapped Pathway” อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็ได้ (๐.๕ คะแนน)</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สก.)

กิจกรรมที่ ๓ การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๓.๓ การรักษาความสะอาดห้องน้ำการแยกประเภท ห้องน้ำและการดูแลรักษาเครื่องอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (๕ คะแนน)	<p>ตรวจสอบการจัดห้องน้ำแยกสัดส่วน สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอ อุปกรณ์ใช้การได้ดี (๕ คะแนน)</p> <p>(๑) ห้องน้ำชายติดป้ายสัญลักษณ์สากล หรือติดป้าย “ห้องน้ำชาย” “Men’s toilet” อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็ได้ (๐.๕ คะแนน)</p> <p>(๒) ห้องน้ำหญิงติดป้ายสัญลักษณ์สากล หรือติดป้าย “ห้องน้ำหญิง” “Ladies’ toilet” อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็ได้ (๐.๕ คะแนน)</p> <p>(๓) ห้องน้ำคนพิการ จะจัดแยกหรือรวมกับห้องบุคคลทั่วไปก็ได้ตามความเหมาะสมของแบบรูปอาคาร คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง สะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ ติดป้ายสัญลักษณ์สากล หรือติดป้าย “ห้องน้ำสำหรับคนพิการ” “Handicapped’s toilet” อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็ได้ (มีพื้นที่กว้างสำหรับรถเข็นคนพิการ ใช้ห้องน้ำได้อย่างสะดวก มีทางลาดในกรณีพื้นภายในห้องน้ำต่างระดับกับพื้นภายนอก บานประตูเปิดออกด้านนอกหรือบานเลื่อนกว้างไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร มีราวจับที่มีความมั่นคงและแข็งแรง มีสัญญาณ เสียงและสัญญาณไฟขอความช่วยเหลือ) (๐.๕ คะแนน)</p> <p>(๔) ห้องน้ำทุกห้องสะอาด ไม่มีคราบ ไม่มีกลิ่น ไม่มีน้ำขัง (๑ คะแนน)</p> <p>(๕) ใช้การได้ทุกห้อง ไม่มีสุขภัณฑ์ชำรุดหรือปิดใช้งาน (๑ คะแนน)</p> <p>(๖) ไม่มีก๊อกน้ำหรือสายต่อน้ำประปาชำรุด น้ำรั่ว ไทล หรือหยด (๑.๕ คะแนน)</p>		
๓.๔ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ ส่วนปฏิบัติงาน (๔ คะแนน)	<p>ตรวจการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน สะอาด เป็นระเบียบ จัดเก็บหนังสือเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ของส่วนปฏิบัติงาน (๔ คะแนน) สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยทุกห้อง = ๔ คะแนน, ไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ๑ ห้อง = ตัด ๒ คะแนน, ไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ๒ ห้อง = ๐ คะแนน</p> <p>(๑) ห้อง ธร./อก.</p> <p>(๒) ห้อง ป.</p> <p>(๓) ห้อง สส.</p> <p>(๔) ห้อง ส.</p> <p>(๕) ห้อง จร.</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๓ การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๓.๕ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ คนพิการถูกต้อง คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง ตามความเหมาะสมของ แต่ละพื้นที่ (๑ คะแนน)	สุ่มตรวจความถูกต้องของป้ายสัญลักษณ์และการเข้าถึงอุปกรณ์สำหรับคนพิการ (๑ คะแนน) (๑) ลักษณะป้ายสัญลักษณ์ถูกต้อง (สีขาวและสีน้ำเงิน) (๐.๕ คะแนน) (๒) อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ราวจับ ทางลาด ห้องน้ำ หรือ ที่จอดรถอยู่ใน สภาพที่คนพิการสามารถใช้และเข้าถึงอย่างสะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ (๐.๕ คะแนน)		
๓.๖ การเตรียมป้องกันอัคคีภัย (๑ คะแนน)	สุ่มตรวจการติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือบนอาคารที่ทำการและอาคารที่พักอาศัย ไม่น้อยกว่าชั้นละ ๑ เครื่อง ในที่มองเห็นสามารถอ่านคำแนะนำการใช้ได้ สภาพเครื่องและการติดตั้ง พร้อมใช้งาน ได้โดยสะดวก ตลอดเวลา (ไม่มีรอยบุบ/บิดเบี้ยว สนิมไม่กัดกินทะลุถึงเนื้อเหล็กข้างใน คันบีบ/ด้ามจับ ไม่โยกหรือเสียหาย เข็มบนหน้าปัดแสดงแรงดันอยู่ที่ขีดสีเขียว ไม่ตกไปอยู่ที่ขีดสีแดง ฯลฯ) (๑ คะแนน)		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

กิจกรรมที่ ๔ การสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็นหรือของผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการ (๑๕ คะแนน)		ค่าคะแนน ที่ได้	ผลการตรวจราชการ/ปัญหาอุปสรรค
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ		
๔.๑ การสำรวจความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ เพื่อประเมินผลการให้บริการและปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๗ คะแนน)	<p>ตรวจสอบการสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ (๗ คะแนน)</p> <p>(๑) มีช่องทางในการสำรวจความพึงพอใจ หรือรับฟังความคิดเห็น จากผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ที่มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ เช่น มีแบบสำรวจพร้อมกล่องรับที่สะดวกต่อการดำเนินการตามความเหมาะสมของสถานีตำรวจ หรือมีแบบสำรวจผ่านสื่อออนไลน์ของสถานีตำรวจ หรือมีการเก็บข้อมูลความคิดเห็นได้จากสื่อออนไลน์ หรือมีแบบสำรวจที่หน่วยงานต้นสังกัด (บข. หรือ บก.) กำหนดให้ (ช่องทางละ ๑ คะแนน แต่ไม่เกิน ๓ คะแนน)</p> <p>(๒) ตรวจสอบหลักฐานแสดงการตอบแบบสำรวจ หรือการแสดงข้อคิดเห็นของประชาชนตามข้อ (๑) ตามสภาพความเป็นจริงของสถานีตำรวจโดยผู้มาใช้บริการที่ยินดีให้ข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล และการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ปรับปรุงการให้บริการ (๒ คะแนน)</p> <p>(๓) มีหลักฐานการสรุปหรือวิเคราะห์ความคิดเห็นที่รวบรวมได้ตามข้อ (๒) นำเสนอในการประชุมบริหารประจำเดือนหรือการประชุม กต.ตร. สถานีตำรวจอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ประชุมมีมติรับทราบ หรือพิจารณา แก้ไข หรือกำชับ หรือมีข้อสั่งการ (๒ คะแนน)</p>		
๔.๒ การสุ่มสอบถามผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้โทรศัพท์มาแจ้งเหตุ ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นอย่างไร สภาพเรียบร้อย รวดเร็ว ประทับใจ/พึงพอใจ หรือไม่ (๘ คะแนน)	<p>๔.๒.๑ ตรวจสอบหลักฐานการสุ่มสอบถามผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ เช่น แจ้งความ ปรีกษา ข้อกฎหมาย หรือโทรศัพท์เข้ามาแจ้งเหตุ (๕ คะแนน)</p> <p>(๑) หัวหน้าสถานี และหัวหน้าสายงาน (อย่างน้อย ๑ สายงาน) สุ่มสอบถาม หรือโทรศัพท์สอบถามผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้โทรศัพท์มาแจ้งเหตุ แล้วรายงานผลต่อที่ประชุมบริหารประจำเดือน หรือที่ประชุม กต.ตร. สถานีตำรวจอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างน้อยเดือนละ ๒ - ๓ ราย (๓ คะแนน)</p> <p>(๒) ตรวจสอบหลักฐานแสดงมติที่ประชุม รับทราบ หรือพิจารณาแก้ไข หรือกำชับการปฏิบัติ หรือมีข้อสั่งการ (๒ คะแนน)</p>		
	<p>๔.๒.๒ ผู้ตรวจราชการสุ่มสอบถามผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้โทรศัพท์เข้ามาแจ้งเหตุ (๓ คะแนน)</p> <p>ในวันเข้าตรวจราชการ ให้ผู้ตรวจราชการสุ่มสอบถามผู้มาใช้บริการ (ถ้าพบ) หรือสุ่มรายชื่อจากงานรับแจ้งความ หรืองานเปรียบเทียบปรับ (อาญา/จราจร) หรือสุ่มรายชื่อจากพนักงานวิทยุกรณีมีผู้โทรศัพท์เข้ามาแจ้งเหตุ อย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างน้อย ๑ ราย เพื่อโทรศัพท์สอบถามผลความพึงพอใจในการใช้บริการ หรือความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในวันที่มาใช้บริการ (๓ คะแนน)</p>		

ด้านที่ ๑ การบริการทั่วไป (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

- ผลการสอบถามประชาชนในบริเวณใกล้เคียงสถานีตำรวจหรือประชาชนที่มาใช้บริการ ว่ามีปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ตรวจ/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

วันที่แจ้งผลการตรวจ.....

ลงชื่อผู้รับผลการตรวจ

(.....)

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

วันที่รับแจ้งผลการตรวจ.....

คะแนนเต็ม

๑๐๐

ผลการตรวจ

.....