

แบบตรวจและแบบรายงานผลการตรวจราชการ
(ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.)

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

ของ กต.ครั้งที่/๒๕๕๘

คณะผู้ตรวจราชการ

๑.

๒.

๓.

๔.

หัวหน้าหน่วยรับการตรวจ

.....

๑. ด้านการบริการทั่วไป

กิจกรรมที่ ๑ จัดทำป้ายชื่อหน่วยงาน ป้ายอาคารที่ทำการ ป้ายประชาสัมพันธ์ และบริการประชาชน		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
ปรับเปลี่ยนรูปแบบ สี อาคารสถานีตำรวจ ที่พักสายตรวจ ติดตั้งป้ายชื่อหน่วยงาน ป้ายอาคารที่ทำการ ป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายบริการประชาชนและยานพาหนะ ให้เป็นไปตามระเบียบ ตร. ว่าด้วยประมวล ระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ ๕๗ ลักษณะเบ็ดเตล็ด (ฉบับที่ ๑๘) พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบตร. ว่าด้วยการกำหนดรูปแบบ สี ของอาคารสถานีตำรวจ ที่พักสายตรวจ และยานพาหนะหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๖	๑. ตรวจสอบว่าสีของอาคาร เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ หรือไม่ - อาคารสถานีตำรวจ - สถานีย่อย - ที่พักสายตรวจ - ตู้ยาม - จุดรับแจ้งเหตุ				
	๒. ตรวจสอบว่าจัดทำป้ายต่างๆ เป็นภาษาไทย - อังกฤษ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ หรือไม่ - ป้ายชื่อหน่วยงาน - ป้ายอาคาร - ป้ายบอกจุดหมายปลายทางสถานที่ราชการ - ป้ายชี้ทางไปสถานที่ราชการ				

กิจกรรมที่ ๑ จัดทำป้ายชื่อหน่วยงาน ป้ายอาคารที่ทำการ ป้ายประชาสัมพันธ์ และบริการประชาชน		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
	๓. ตรวจสอบ ตราสัญลักษณ์ สีสติ๊กเกอร์ ตัวอักษรติดยานพาหนะทุกประเภท ถูกต้อง ตามระเบียบฯ หรือไม่ - รถแก่ง/รถกระบะ/รถตู้ - รถจักรยานยนต์ - เรือ - อากาศยาน				

กิจกรรมที่ ๒ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อกับประชาชนผู้มาใช้บริการ		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่อกับ	๑. ตรวจสอบว่า ได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชน ทราบขั้นตอนการติดต่อกับและข้อมูลข่าวสารของสถานีตำรวจหรือไม่				
	๒. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยช่องทาง - ป้ายประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ - เว็บไซต์ - เสียงตามสาย - แผ่นพับ - คู่มือประชาชน - เครื่องคอมพิวเตอร์บรรจุข้อมูลที่ให้ประชาชนสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้ ณ สถานีตำรวจ				
	๓. สุ่มตรวจสอบ				

กิจกรรมที่ ๓ รวบรวมบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ		
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ	
การรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการไว้ ณ บริเวณจุดเดียวกัน เน้นการต้อนรับอำนวยความสะดวก อำนวยความยุติธรรม และให้บริการบนสถานีตำรวจด้วยความรวดเร็ว (One Stop Service)	๑. ตรวจสอบว่า ได้จัดรวมงานบริการต่างๆ แก่ประชาชนไว้ในบริเวณเดียวกัน หรือบริเวณต่อเนื่องกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน - เปรียบเทียบปรับ - ขอประกันตัว/ถอนหลักทรัพย์ - ขออนุญาตต่างๆ - พิมพ์มือ/ตรวจสอบประวัติ โดยระบุชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบไว้ด้วย 					
	๒. จัดให้มีแบบคำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบคำร้องฯ ติดไว้ที่โต๊ะเขียนคำร้อง เพื่อให้ประชาชนสามารถดูรูปแบบ และดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
	๓. หัวหน้าสถานีตำรวจมอบหมายให้หัวหน้างานสอบสวนควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามข้อ ๑. ตามความเหมาะสม					

กิจกรรมที่ ๓ รวมงานบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
	๔. จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ (ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่) - จัดโต๊ะ/เก้าอี้ ให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ นั่งพัก หรือนั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอ (ติดป้ายบอก สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ ราชการ) - มีน้ำดื่มบริการ - มีโทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ - อื่นๆ ตามความเหมาะสม				
	๕. สุ่มตรวจสอบ				

กิจกรรมที่ ๔ การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พร้อมติดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น การแจ้งความคนหาย การขอใบแจ้งการตาย เพื่อนำไปทำใบมรณบัตร การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจสอบหลักฐาน การขอสำเนาประจำวันเกี่ยวกับคดี การคืนรถในคดีจราจร การขออนุญาตรถทุกซ์ การขอประกัน/ถอนประกันตัวผู้ต้องหา ฯลฯ	๑. ตรวจสอบว่าได้ติดประกาศพันธสัญญาของงานบริการประเภทต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนครบทุกงาน				
	๒. ตรวจสอบว่าหัวหน้าสถานีตำรวจได้แจ้งให้ประชาชนทราบว่า สามารถร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวก หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ ระบุข้อความและช่องทางการติดต่อ ดังนี้ - ยศ ชื่อ ชื่อสกุล และเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว - e-mail ส่วนตัว				
	๓. ตรวจสอบว่า - เจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้มอบ <u>ใบรับคำขอ</u> ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการติดต่อภายหลังหรือไม่ - มีแบบฟอร์มใบรับคำขอเตรียมไว้หรือไม่				
	๔. สุ่มตรวจสอบ				

กิจกรรมที่ ๕ ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร/สถานที่		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
<p>๕.๑ ดูแลรักษาความสะอาด และตกแต่งสถานที่ภายนอก และบริเวณบ้านพักของทางราชการ ให้ดูสะอาด สวยงาม เน้นการพัฒนาอาคารสถานที่ทำงาน ห้องควบคุมผู้ต้องหา ห้องน้ำ บ้านพักข้าราชการตำรวจ และบริเวณโดยรอบ ให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน</p>	<p>๕.๑.๑ จัดภูมิทัศน์สวยงาม แบ่งเป็นสัดส่วน ตกแต่งสถานที่ต่างๆ ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่รกรุงรัง และสะดวกต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภายในอาคารสถานีตำรวจ - บริเวณภายนอกโดยรอบอาคาร <p>สถานีตำรวจ/อาคารบ้านพัก/สถานที่ออกกำลังกาย/ สนามเด็กเล่น/ ฯลฯ/ บริเวณต่อเนื่องภายในเขตสถานีตำรวจ</p>				
	<p>๕.๑.๒ จัดให้มีห้องน้ำแยกเป็นสัดส่วน สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอแยกเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - หญิง - ชาย - สำหรับคนพิการ 				
	<p>๕.๑.๓ ตรวจสอบความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่ออาคาร ป้ายชื่อผู้พักอาศัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - บ้านพักของทางราชการ - อาคารบ้านพักของทางราชการ (แฟลต) - อาคารชุด 				

กิจกรรมที่ ๕ ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร/สถานที่		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
๕.๒ จัดให้มีการดำเนินกิจกรรม ๕ ส. อย่างสม่ำเสมอ	๕.๒.๑ ตรวจสอบว่าได้ดำเนินกิจกรรม ๕ ส. ทุกสายงาน ตามมาตรฐานและแนวทางที่ ตร. กำหนด อย่างสม่ำเสมอ - ธร./อก. - ป. - สส. - ส. - จร.				
	๕.๒.๒ สุ่มตรวจสอบ				
๕.๓ จัดที่จอดรถทุกประเภทสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่	๕.๓.๑ ตรวจสอบว่าได้จัดสถานที่ สำหรับจอดรถไว้โดยเฉพาะ สำหรับผู้มาติดต่อราชการ เพียงพอหรือไม่ ได้แก่ - รถยนต์ - รถจักรยานยนต์ - รถจักรยาน - ที่จอดรถสำหรับคนพิการ				
	๕.๓.๒ มีป้ายภาษาไทยและภาษาอังกฤษระบุไว้ทุกจุด สำหรับคนพิการต้องมีป้ายสัญลักษณ์ด้วย				

กิจกรรมที่ ๖ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ชั้นพื้นฐาน ครบ ๕ ประเภท ตามกฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ.๒๕๔๘ ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่	๑. ตรวจสอบว่าได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ชั้นพื้นฐาน ครบ ๕ ประเภท ได้แก่ - ทางลาด - ห้องน้ำ - ที่จอดรถ - ป้ายสัญลักษณ์ - บริการข้อมูล				
	๒. ตรวจสอบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ว่ามีคุณสมบัติตรงกับมาตรฐาน ตามที่กำหนด (ในกฎกระทรวง) และคนพิการสามารถเข้าถึง และใช้งานได้ด้วยตัวเอง โดยสะดวก ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ				
	๓. ตรวจสอบว่ามีป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ เป็นลักษณะรูปล้อเลื่อนหันขวา พื้นสีน้ำเงิน สัญลักษณ์สีขาวหรือสีที่แตกต่างกัน เห็นได้ ชัดเจน ในตำแหน่งที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งได้แก่ ที่จอดรถ ทางลาด บริการข้อมูล และห้องน้ำ				

กิจกรรมที่ ๗ การบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสถานีตำรวจในทุกระดับ ให้มีจิตใจในการให้บริการประชาชน (Service Mind) ด้วยความใส่ใจ เต็มใจ	๑. หัวหน้าสถานีตำรวจทำการฝึกอบรม เพื่อปลูกจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ อย่างน้อยทุกวันอังคาร (ตามที่กำหนดไว้ในหนังสือ รอง อ.ตร.(ปป.) ที่ ๐๖๐๑ (ปป.)/๓๘๔ ลง ๙ ก.ค. ๒๕๕๐) โดยตรวจสอบบันทึกการฝึกอบรม ที่หัวหน้าสถานีตำรวจต้องบันทึกด้วยตนเอง				
	๒. มีการมอบรางวัลหรือใบประกาศเกียรติคุณ แก่ข้าราชการตำรวจ ที่ให้บริการประชาชนดีเด่น ในแต่ละด้าน และติดประกาศชมเชยไว้ โดยเปิดเผย (ทุก ๓ เดือน) โดยตรวจสอบ รายงานการประชุมคัดเลือกผู้ได้รับรางวัล/ ใบประกาศ				

กิจกรรมที่ ๗ การบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
	๓. ตรวจสอบ - จัดเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ไว้โดยเฉพาะ - กำหนดหมายเลขโทรศัพท์สำหรับโทรเข้า ไว้โดยเฉพาะ - ไม่ใช่ระบบตอบรับแบบอัตโนมัติ - ตรวจสอบการรายงานตัวในการรับโทรศัพท์ ใช้คำพูดรายงานตัวถูกต้องหรือไม่ เช่น รายงานตัวว่า ที่นี่สถานีตำรวจกระผม/ดิฉัน ยศ ชื่อ ยินดีรับใช้ ครับ/ค่ะ				
	๔. สุ่มตรวจสอบ				

กิจกรรมที่ ๘ สํารวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ		การดำเนินการ		รายงานผลการตรวจราชการ	
หัวข้อการตรวจ	วิธีการตรวจ	มี	ไม่มี	ปัญหา/สาเหตุ	ความคิดเห็นของผู้ตรวจ/หมายเหตุ
จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้ทราบถึงผลการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และนำไปปรับปรุงแก้ไข	๑. จัดทำสมุด/บัญชีคู่มือรายชื่อผู้มาใช้บริการ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ รวมทั้งรายชื่อผู้ให้บริการ ไว้อย่างครบถ้วน (ณ จุด One Stop Service และทุกสายงาน) โดยสรุปยอดไว้ทุกเดือน				
	๒. ตรวจสอบว่าได้ทำการสำรวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจตามแบบสำรวจที่กำหนด โดยสรุปผลไว้ทุกเดือน				
	๓. ได้นำผลการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชน ตามข้อ ๒. ไปวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของประชาชน				
	๔. สุ่มตรวจสอบ				

- ข้อเสนอแนะอื่น (ผู้ตรวจ/ผู้รับการตรวจ/ภาคประชาชน)

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

ลงชื่อ..... ผู้ตรวจ/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์