**แบบประเมินผลการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ (ส่วนที่ 1) (เอกสาร 1)**

**สน./สภ. ............................................... บก.น./ภ.จว. …………………………..**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** | |
| **บุคลิกภาพตำรวจ** | | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. ยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงท่าทีเป็นมิตรต่อประชาชน | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 2. กิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยน ด้วยการทักทายประชาชนก่อน  โดยแสดงความเคารพกันตามแบบธรรมเนียมประเพณีไทยที่ดี  เช่น ยกมือไหว้ผู้ที่อาวุโสกว่า เป็นต้น | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 3. กระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 4. ไม่แสดงกิริยา ท่าทางในลักษณะที่หยาบคาย ดูหมิ่น หรือ  เหยียดหยามประชาชน เช่น ยืนกอดอกขณะสนทนา  กับประชาชน | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| **ความเห็นของผู้ตรวจ**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** | |
| **ในสถานีตำรวจ** | | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนโดยเคร่งครัด | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจทุกนายมีหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยการทักทายตามแบบธรรมเนียมไทย อำนวย ความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการและหากมีกำลังเพียงพอให้จัดให้มีผู้ที่มีบุคลิกลักษณะและมีจิตบริการทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในวันเวลาราชการโดยเฉพาะด้วย | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 3. ต้องมีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 4. ห้องน้ำต้องสะอาดและพร้อมใช้ | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| **ความเห็นของผู้ตรวจ**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** | |
| **นอกสถานีตำรวจ** | | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. ประชาชนแจ้งหรือร้องขอให้ตำรวจไปพบหรือไปช่วยเหลือ ในพื้นที่  1.1. พนักงานวิทยุต้องสอบถามที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้งไว้ ซึ่งหากมีกรณีที่มีเหตุให้ตำรวจไปให้บริการไม่ได้ตามระยะเวลาที่รวดเร็วเหมาะสม เช่น ระงับเหตุหลายเหตุในเวลาเดียวกัน ให้ผู้รับแจ้งโทรกลับไปแจ้งข้อขัดข้องให้ผู้แจ้งทราบเบื้องต้นถึงข้อขัดข้องนั้น เพื่อลดความเข้าใจผิดของประชาชนว่าตำรวจไม่สนใจการบริการ  1.2. เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไปดำเนินการตามที่ประชาชนแจ้งหรือร้องขอแล้วให้แจ้งผลการปฏิบัติให้ศูนย์วิทยุของสถานีตำรวจทราบ  1.3. หัวหน้าสถานี, หัวหน้างานป้องกันปราบปรามและหัวหน้าสายตรวจ ต้องใช้วิทยุสื่อสารเป็นเครื่องมือในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการปฏิบัติของตำรวจอย่างจริงจัง | 1.1.1 ตรวจสมุดควบคุมการบันทึก การรับแจ้งเหตุของพนักงานวิทยุว่ามีการบันทึกชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้แจ้งตามแนวทางหรือไม่  1.1.2 สุ่มโทรสอบถามความพึงพอใจของผู้แจ้ง  1.1.3 สุ่มโทรแจ้งเหตุสมมติเพื่อตรวจสอบระยะเวลาการมาถึงที่เกิดเหตุของสายตรวจว่ารวดเร็วเพียงใด  1.1.4. หากไปล่าช้ามีการโทรกลับไปยังผู้แจ้งหรือไม่  1.2.1. สังเกตุถึงการใช้งานวิทยุสื่อสารของสถานี  1.3.1. สังเกตถึงการใช้งานวิทยุสื่อสารของหัวหน้าสถานี, หัวหน้างานป้องกันปราบปราม และหัวหน้าสายตรวจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ทุกนาย |  |  |
| 2. **ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีการแจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกและมีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ จราจร และสืบสวน ในขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องออกพบพูดคุยกับประชาชน (stop walk and talk)** | | | |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** | |
| **งานป้องกันปราบปราม** | | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องพบพูดคุย กับประชาชนให้มากที่สุด | ตรวจสอบผลการพบปะประชาชนที่มีอย่างต่อเนื่องจากกลุ่มไลน์ |  |  |
| 2. ขณะปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปรากฏกายให้ประชาชนพบเห็นให้มากที่สุด | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 3. การจัดแผนและพื้นที่การตรวจแต่ละห้วงเวลาให้ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ | สอบถามแผนการตรวจจากหัวหน้างานป้องกันปราบปราม หัวหน้าสายตรวจ ว่าสอดคล้องกับสถานภาพอาชญากรรมแต่ละห้วงเวลาหรือไม่ อย่างไร |  |  |
| 4. ตั้งกลุ่มไลน์โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามท้องถิ่น/ชุมชน อย่างน้อยสถานีละ 2 กลุ่ม | ตรวจการตั้งกลุ่มไลน์ว่ามีตำรวจเป็นแกนนำ Contact person ตามที่กำหนดหรือไม่ |  |  |
| **ความเห็นของผู้ตรวจ**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** | |
| **งานสืบสวน** | | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. ปฏิบัติเช่นเดียวกับ ข้อ 1. ของงานป้องกันปราบปราม  แต่เน้นไปในสถานที่ที่ตำรวจสายตรวจไปไม่ถึง หรือมีคดีเกิดขึ้นบ่อยครั้ง | ตรวจสอบผลการพบปะประชาชนที่มีอย่างต่อเนื่องจากกลุ่มไลน์ |  |  |
| 2. ตั้งกลุ่มไลน์เช่นเดียวกับ ข้อ 4. ของงานป้องกันปราบปราม  อย่างน้อย 1 กลุ่มต่อสถานี | ตรวจการตั้งกลุ่มไลน์ว่ามีตำรวจเป็นแกนนำ Contact person ตามที่กำหนดหรือไม่ |  |  |
| **ความเห็นของผู้ตรวจ**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | |
|  | | | |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** | |
| **งานจราจร** | | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. เน้นงานบริการช่วยเหลือประชาชน และอำนวยความสะดวกการจราจรเป็นสำคัญ | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ในชั่วโมงเร่งด่วน |  |  |
| 2. ปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ 1. ของงานป้องกันปราบปราม  โดยขณะปฏิบัติหน้าที่ให้พบประชาชนตามความเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่ด้านจราจร | ตรวจสอบผลการพบปะประชาชนที่มีอย่างต่อเนื่องจากกลุ่มไลน์ |  |  |
| 3. การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร ให้พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาสภาพการจราจรติดขัด หรือประชาชนมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุจราจรจากการปฏิบัติหน้าที่  หรือในลักษณะที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดว่าตำรวจบังคับใช้กฎหมายเพื่อหวังผลตอบแทนจากเงินรางวัล เป็นต้น | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ตามแผนการตั้งจุดตรวจ |  |  |
| **ความเห็นของผู้ตรวจ**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** | |
| **งานสอบสวน** | | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. หัวหน้าสถานีต้องจัดพนักงานสอบสวนเวรให้เพียงพอ | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ว่ามีการบริหารจัดการ เมื่อมีประชาชนมานั่งรอนานหรือไม่ |  |  |
| 2. ใช้งานนิติวิทยาศาสตร์ในการสืบสวนสอบสวน | สุ่มตรวจสอบคดีที่ต้องใช้ผลความเห็นทางนิติวิทยาศาสตร์ และนำผลความเห็นมาใช้ประกอบสำนวนสอบสวน |  |  |
| 3. เมื่อมีคดีสำคัญหรือคดีที่มีความซับซ้อนหรือต้องสอบปากคำบุคคลจำนวนมาก หัวหน้าสถานีในการเข้าบริหารทันที | สอบถามแนวทางการบริหารจัดการจากหัวหน้าสถานี หัวหน้างานสอบสวน และพนักงานสอบสวน |  |  |
| 4. หัวหน้างานสอบสวนสุ่มโทรสอบถามความพึงพอใจ หรือปัญหาข้อขัดข้องด้วยตนเองเป็นประจำ | สุ่มโทรสอบถามผู้เสียหาย/ผู้มาติดต่อราชการที่หัวหน้างานสอบสวนแจ้งว่าได้เคยโทรไปหาแล้ว |  |  |
| 5. หัวหน้าสถานี หัวหน้างานสอบสวน และพนักงานสอบสวน ประสานการปฏิบัติราชการกับพนักงานอัยการอย่างใกล้ชิด | ตรวจสอบว่ามีการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับอัยการหรือไม่ |  |  |
| **ความเห็นของผู้ตรวจ**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | |