**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 หรือเหยียดหยามประชาชน เช่น ยืนกอดอกขณะสนทนากับประชาชน | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |   |  |
| **ความเห็นของผู้ตรวจ**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** |
| **ในสถานีตำรวจ** | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนโดยเคร่งครัด | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจทุกนายมีหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยการทักทายตามแบบธรรมเนียมไทย อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการและหากมีกำลังเพียงพอให้จัดให้มีผู้ที่มีบุคลิกลักษณะและมีจิตบริการทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในวันเวลาราชการโดยเฉพาะด้วย | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 3. ต้องมีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| 4. ห้องน้ำต้องสะอาดและพร้อมใช้ | จัดผู้ตรวจนอกเครื่องแบบออกสุ่มสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่ |  |  |
| **ความเห็นของผู้ตรวจ**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** |
| **นอกสถานีตำรวจ** | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. ประชาชนแจ้งหรือร้องขอให้ตำรวจไปพบหรือไปช่วยเหลือในพื้นที่ 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 เบอร์โทรศัพท์ของผู้แจ้งตามแนวทางหรือไม่1.1.2 สุ่มโทรสอบถามความพึงพอใจของผู้แจ้ง1.1.3 สุ่มโทรแจ้งเหตุสมมติเพื่อตรวจสอบระยะเวลาการมาถึงที่เกิดเหตุของสายตรวจว่ารวดเร็วเพียงใด1.1.4. หากไปล่าช้ามีการโทรกลับไปยังผู้แจ้งหรือไม่1.2.1. สังเกตุถึงการใช้งานวิทยุสื่อสารของสถานี1.3.1. สังเกตถึงการใช้งานวิทยุสื่อสารของหัวหน้าสถานี, หัวหน้างานป้องกันปราบปราม และหัวหน้าสายตรวจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ทุกนาย |  |  |
| 2. **ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีการแจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกและมีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ จราจร และสืบสวน ในขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องออกพบพูดคุยกับประชาชน (stop walk and talk)** |
| **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** | **แนวทางการตรวจของชุดตรวจ** | **ผลการตรวจ** |
| **งานป้องกันปราบปราม** | **มี** | **ไม่มี** |
| 1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องพบพูดคุยกับประชาชนให้มากที่สุด
 | 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 โดยขณะปฏิบัติหน้าที่ให้พบประชาชนตามความเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านจราจร | 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**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |