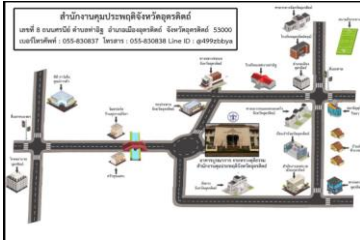


ตัวอย่าง

เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบ

ด้านที่ ๑ ด้านกายภาพ

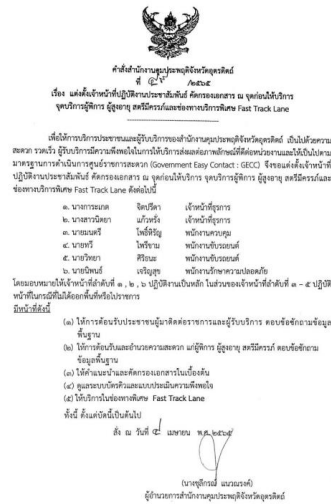
ข้อ ที่	การดำเนินการ	ตัวอย่าง	คำอธิบายเพิ่มเติม
๑.	มีการให้บริการนอกเวลา ราชการ หรือตามเวลาที่ สอดคล้องกับผลการสำรวจ ความต้องการของ ผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ ในวัน เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลา พักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐- ๑๙.๐๐ น. วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐- ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	เวลาในการปฏิบัติราชการ  คำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 	- มีป้ายแสดงเวลาให้บริการ - มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ ตามช่วงเวลา นอกราชการ เช่น ๑๒.๐๐ -๑๒.๐๐ น. หรือปฏิบัติช่วงเวลาหยุด ราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
๒.	มีระบบการขนส่ง สาธารณะที่เข้าถึงสถานที่ บริการเพื่อให้สะดวกต่อ การเดินทาง โดยสามารถ เข้าถึงสถานที่ด้วยรถ สาธารณะ	รถสาธารณะ ทิศทางไปยัง สำนักงานคุมประพฤติ (จตุจักร) ด้วยขนส่งสาธารณะ สายต่อไปนี้มี เส้นทางที่ผ่านใกล้ๆ สำนักงานคุมประพฤติ รถบัส: 2-26 (545), 2-42 (44), 27, 3-18 (145), 4-29E (529). Google Map  รถสาธารณะ/ตารางการเดินทาง 	- การเดินทางมายังสำนักงาน คุมประพฤติ..... จากสถานีขนส่ง - การมีป้ายระบบขนส่ง สาธารณะพร้อมชื่อ เบอร์โทร ผู้ ให้บริการ - Google map - ตารางเดินรถสาธารณะ - รถรับจ้างต่างๆ ชื่อ เบอร์โทร

ข้อ ที่	การดำเนินการ	ตัวอย่าง	คำอธิบายเพิ่มเติม
๓	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการพิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	แผนที่การเดินทาง  ป้ายบอกทาง   ช่องทางบริการพิเศษ  ขั้นตอนการให้บริการ  แผนผังสำนักงานคุมประพฤติ  จุดประชาสัมพันธ์ 	-มีป้ายทางมายังสำนักงานคุมประพฤติ.... -การเดินทางมายังสำนักงานคุมประพฤติ..... โดย Google Map -มีแผนผังป้ายบอกทางการเดินทางมายังสำนักงานฯ -มีป้ายที่จอดรถของผู้มารับบริการ -มีป้ายที่จอดรถของคนพิการ/สตรีมีครรภ์ -มีป้ายแสดงเวลาให้บริการในเวลา-นอกเวลาราชการ -มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ -มีป้ายแผนผังสำนักงาน ที่แสดงจุดให้บริการต่างๆ -มีป้ายจุดประชาสัมพันธ์ -มีป้ายจุดรับบัตรคิว -จุดนั่งรอรับบริการ -ป้ายโครงสร้างสำนักงานคุมประพฤติ -รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -ป้ายห้องน้ำ ชาย หญิง คนพิการ -ช่องทางการติดต่อหน่วยงาน -ช่องทางแนะนำการแจ้งเบาะแส -ป้ายแสดงเวลาในการให้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ -มีป้ายแผนผังสำนักงานฯ แสดงจุดให้บริการต่างๆ -มีป้ายห้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง - มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารภายในสำนักงาน -มีป้ายช่องทางการติดต่อสำนักงาน -มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ขนม - มีกล่องแสดงความคิดเห็น

		ห้องน้ำ คนพิการ ป้ายสัญลักษณ์ ชาย หญิง  ช่องทางการติดต่อสำนักงาน  กล่องแสดงความคิดเห็น 	
๔	มีการออกแบบสถานที่ คำนึงผู้พิการสตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุด ให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณี ไม่มีลิฟต์) มีทางลาด สำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่าง ใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคน พิการสามารถเข้าได้โดยไม่ มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณา ในเรื่องการใช้ได้จริงของ สถานที่โดยให้ อนุกรรมการฯ ทดสอบ ด้วย)	ทางลาด  ห้องน้ำสำหรับคนพิการ  ราวจับ กริ่งเรียก 	-มีการเพิ่มจุดให้บริการ ณ ห้อง One Stop Service ที่มาติดต่อ ราชการ - มีพื้นที่จอดรถสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ พร้อม ป้ายและสัญลักษณ์แสดงที่พื้น -มีทางลาดสำหรับรถเข็น และ ป้ายสัญลักษณ์ วสทานที่ใช้งาน ได้จริงและไม่ลาดชันจนเป็น อันตรายแก่ผู้รับบริการ -มีกริ่งสัญญาณให้ความ ช่วยเหลือ พร้อมป้ายสำหรับ ติดต่อเจ้าหน้าที่ -มีห้องน้ำคนพิการ พร้อมป้าย และกริ่งขอความช่วยเหลือ -มีห้องน้ำคนพิการ พร้อมป้าย อยากได้สะดวกสะอาด และใช้ งานได้จริง -มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ใน การคัดกรองเอกสาร ณ จุดก่อน ให้บริการ -จุดบริการคนพิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และช่องทางพิเศษ

	ที่จอดรถคนพิการ  ที่จอดรถผู้มารับบริการ รถจักรยานยนต์/รถยนต์   ที่นั่งพักคอย  คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ต่างๆ 	
๕	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง) จุดก่อนบริการ แผนผังสำนักงานคุมประพฤติ 	<u>จุดก่อนบริการ</u> -ออกแบบผังงาน ระบบการให้บริการ -คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการคัดกรองเอกสารคัดกรองผู้มารับบริการ ณ จุดก่อนให้บริการ เช่น คัดกรองคนพิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ นักร้อง ฯลฯ -จุดประชาสัมพันธ์ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คัดกรอง



ป้ายจุดประชาสัมพันธ์



บัตรคิว



ที่นั่งรอรับบริการ ด้านนอก/ด้านใน



-บัตรคิว

-ที่นั่งรอรับบริการ ด้านนอก/ด้านใน /ลดความแออัด

- จุดบริการ มีพื้นที่รองรับสำหรับคนพิการ

- ป้ายแสดงกระบวนการให้บริการ

-ศูนย์ข่าวสารสำหรับประชาชน

-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ขนมน้ำดื่ม

จุดให้บริการ

- โต๊ะเจ้าหน้าที่สะอาด เป็นระเบียบ และมี 5 ส. เป็นประจำ

- มีป้ายแสดงจุดให้บริการสำหรับคนพิการ

-มีห้องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

จุดหลังบริการ

-ประเมินความพึงพอใจ

-มีกล่องรับฟังความคิดเห็น

ป้ายแสดงกระบวนการให้บริการ



ศูนย์ข่าวสารสำหรับประชาชน



น้ำดื่มบริการ



จุดให้บริการ

จุดให้บริการสำหรับผู้พิการ



โต๊ะทำงานไม่รกรุงรัง



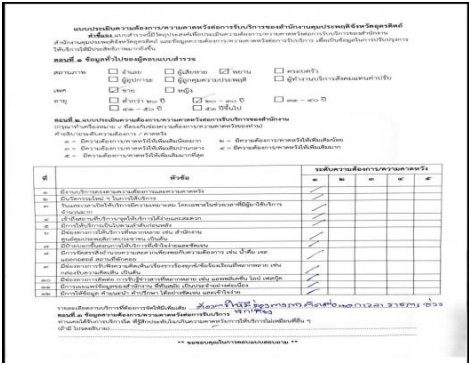
ช่องทางแจ้งเบาะแส



จุดหลังให้บริการ



ข้อ ที่	การดำเนินการ	ตัวอย่าง	คำอธิบายเพิ่มเติม
๖	มีขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	โต๊ะให้บริการ  โต๊ะสะอาดไม่รก 	-มีการออกแบบพื้นที่ให้บริการ กำหนดพื้นที่ โดยคำนึง ผู้รับบริการเป็นหลัก และมี ขนาดพื้นที่เหมาะสม กว้าง และ แสงสว่างเพียงพอต่อ ผู้รับบริการ หน่วยงานสามารถ ตรวจวัดแสงสว่างในพื้นที่การ ให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตาม มาตรฐาน - มีขนาดและพื้นที่ใช้ง่าย สะดวกต่อการเอื้อมจับ -โต๊ะสะอาด ไม่รก มี 5 ส เป็น ประจำ
๗	ในจุดที่สำคัญหรืออันตราย มีการออกแบบหรือจัดให้ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามหลักสากลทั้งขณะยืน หรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติด แถบเตือนให้ระมัดระวัง บริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)	ตัวอย่าง       	ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของสถานที่ปฏิบัติงาน จึงมีป้าย/สัญลักษณ์บริเวณที่ควรระวัง เช่น ป้าย ผลัด ดัน เลื่อน ทางลาด

ข้อ ที่	การดำเนินการ	ตัวอย่าง	คำอธิบายเพิ่มเติม
๘	มีการจัดให้มีแสงสว่าง อย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้ เกิดอันตราย และไม่เป็น อุปสรรคต่อการให้บริการ	  	ออกแบบพื้นที่ โดยคำนึงถึง ความสะดวกและปลอดภัย สำหรับผู้มารับบริการ โดยจัดให้ มีแสงสว่างที่เพียงพอตาม มาตรฐานสากล โดยมีการ ปรับเปลี่ยนหลอดไฟให้มีแสง สว่างใช้งานได้ทุกจุด มีพื้นที่ เพียงพอต่อการให้บริการ สะอาด ไม่มีกลิ่นอับ *หน่วยงานสามารถให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามา ตรวจวัดแสงสว่างในพื้นที่การ ให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตาม มาตรฐานสากล
๙	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สอดคล้อง กับผลสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ และความ พร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	แบบสำรวจความต้องการ  มีป้ายจุดให้บริการพิเศษ Fast track lane  คำสั่งแต่งตั้งการปฏิบัติงาน 12.00-13.00 น. (ตารางเวร) 	สำนักงานสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ -แบบประเมินความต้องการ/ ความคาดหวังต่อการรับบริการ -มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่ ปฏิบัติหน้าที่ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. -มีป้ายจุดให้บริการพิเศษ Fast track lane

ข้อ ที่	การดำเนินการ	ตัวอย่าง	คำอธิบายเพิ่มเติม
๑๐	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูก สุขลักษณะ(กรณีที่ห้องน้ำ ไม่อยู่ในอำนาจการบริหาร จัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ)	ป้ายทางไปห้องน้ำ  สัญลักษณ์ห้องน้ำคนพิการ  คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการทำความสะอาด ของเจ้าหน้าที่  ห้องน้ำสำหรับคนพิการ กริ่งขอความช่วยเหลือ /เบอร์โทรติดต่อ   อ่างล้างมือไม่ชำรุด/ มีสบู่เหลวล้างมือ  มีกระดาษชำระ 	-มีป้ายบอกทางไปห้องน้ำ ชาย/หญิง ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ ไม่มีกลิ่น -มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ มีราวจับ มีกริ่งเรียกขอความช่วยเหลือ มีเบอร์ติดต่อเจ้าหน้าที่ กรณีฉุกเฉิน -อุปกรณ์ห้องน้ำไม่ชำรุด -มีสบู่เหลว -กระดาษชำระ -มีตารางเวลาในการทำความสะอาด -มีการแต่งตั้งคำสั่งในการตรวจความสะอาดห้องน้ำ

ข้อ ที่	การดำเนินการ	ตัวอย่าง	คำอธิบายเพิ่มเติม
๑๑	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	จุดบริการให้คิว  รับบัตรคิว  ที่นั่งรอเรียกคิว  ระหว่างให้บริการ  หลังให้บริการแสดงความพึงพอใจ 	- มีระบบคิวให้บริการ เพื่อให้บริการอย่างเป็นธรรม (ระบบการให้บริการจำเป็นต้องรายงานต่อพนักงานคุมประพฤติเจ้าของคดี จึงได้จัดทำระบบคิวสำหรับพนักงานคุมประพฤติแต่ละคน) โดยให้บัตรคิวตั้งแต่จุดบริการคัดกรอง - มีที่นั่งรอ ระหว่างรอรับบริการ

ข้อ ที่	การดำเนินการ	ตัวอย่าง	คำอธิบายเพิ่มเติม
๑๒	มีจุดแรกรับในการช่วย อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับ บริการ หรือช่วยเตรียม เอกสารกรอกแบบฟอร์ม ต่างๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาการรอคอย	มีจุดแรกรับ คัดกรองการให้บริการและให้บัตรคิว  มีคำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงาน  พื้นที่สำหรับคนพิการ 	- มีจุดแรกรับคัดกรอง ให้บัตรคิว แนะนำขั้นตอนการให้บริการ - มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในจุดคัดกรอง - มีพื้นที่รองรับสำหรับคนพิการ - สร้างสรรค์ - ศูนย์บริการร่วม One Stop Service
๑๓	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการใน รูปแบบที่ง่ายและสะดวก ต่อผู้ใช้บริการ	แบบสำรวจความพึงพอใจ QR Code ประเมินความพึงพอใจ   ให้คะแนนความพึงพอใจ 	- ใช้แบบสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ - QR Code ประเมินความพึงพอใจ - ให้คะแนนความพึงพอใจ - สรุปผลความพึงพอใจ

ข้อ ที่	การดำเนินการ	ตัวอย่าง	คำอธิบายเพิ่มเติม
๑๔	มีการกำหนดพื้นที่เขต ปลอดบุหรี่ และ หรือ จัด ให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการ เฉพาะได้ในบริเวณที่ เหมาะสม	ป้ายห้ามสูบบุหรี่ /ห้ามดื่มแอลกอฮอล์   พื้นที่สูบบุหรี่ 	-กำหนดพื้นที่ในการห้ามสูบบุหรี่/ และสถานที่สำหรับสูบบุหรี่