



คู่มือการให้บริการประชาชน

**เรื่อง มาตรฐานการให้บริการ
งานสอบสวน**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

สถานีตำรวจภูธรบึงสามัคคี

พันธะสัญญาของงานสอบสวน

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑. การแจ้งเอกสารหาย	๑. พบเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวัน เพื่อเขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย ๒. พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึกประจำวันในข้อที่รับแจ้ง ๓. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวัน มอบสำเนาบันทึกประจำวันให้ผู้แจ้ง	ภายใน ๕ นาที	นับตั้งแต่เวลาที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
๒. การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง	๑. นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับ ๒. ชำระค่าปรับที่เสมียนเปรียบเทียบปรับรับใบเสร็จและใบอนุญาตขับขี่(กรณีที่ไม่ต้อง บันทึกคะแนน)	ภายใน ๕ นาที	นับตั้งแต่เวลาที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
๓. การขอสำเนาทะเบียนรถประจำวันเกี่ยวกับคดี	๑. ยื่นคำร้องขอคัดสำเนาประจำวันต่อพนักงานสอบสวน ๒. เมื่อหัวหน้าสถานีพิจารณาแล้วมีความเห็นอนุญาต ๓. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันนำสำเนาทะเบียนรถประจำวันให้นายตำรวจสัญญาบัตรรับรอง สำเนาถูกต้อง มอบให้กับผู้แจ้ง	ภายใน ๑๐ นาที	- เอกสารที่เกี่ยวข้องถูกต้องและครบถ้วน
๔. การขอถอนคำร้องทุกข์	๑. พนักงานสอบสวนเวรเจ้าของคดีหรือร้อยเวรตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๒. พนักงานสอบสวนตรวจสอบคดีและอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี ๓. บันทึกปากคำ และลงลายมือชื่อในสมุดบัญชียึดและรักษาทรัพย์(กรณียึดของกลาง) ลงบันทึกประจำวันบันทึกการถอนคำร้องทุกข์คดีความผิดอันยอมความได้	ภายใน ๑ ชั่วโมง	กรณีเอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วนและถูกต้อง
๕. การแจ้งความเป็นหลักฐานกรณีที่ไม่เกี่ยวกับคดี	๑. พนักงานสอบสวนซักถามรายละเอียดข้อเท็จจริง และตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง อธิบายข้อกฎหมาย ๒. ลงบันทึกประจำวัน	ภายใน ๑๕ นาที	กรณีเอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วนและ ถูกต้อง
๖. การขอประกันตัวผู้ต้องหา	๑. ผู้ต้องหาหรือผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้องนำหลักประกันยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราวต่อพนักงานสอบสวนหรือเจ้าพนักงานตำรวจ ๒. พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานถูกต้องครบถ้วน ๓. บันทึกสัญญาประกันและมีความเห็นควรหรือไม่ควรอนุญาตให้ประกัน ๔. ผู้มีอำนาจสั่งอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ประกัน ๕. ในกรณีที่อนุญาตให้ออกหลักฐานรับหลักประกันและสัญญาประกันคู่ฉบับมอบให้นายประกัน ๖. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันทำการบันทึกประจำวันเพื่อทำการปล่อยตัวหรือไม่ปล่อยตัวผู้ต้องหา	ภายใน ๑ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องต่อพนักงานสอบสวนหรือเจ้าพนักงานตำรวจ กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจสั่งปล่อยชั่วคราวได้ ให้พิจารณาให้เสร็จสิ้น ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราว	๑. พนักงานสอบสวนได้ทำการสอบสวนพินิจลายนิ้วมือผู้ต้องหาแล้ว ๒. หลักฐานเกี่ยวกับผู้ประกันครบถ้วน ๓. หลักฐานเกี่ยวกับหลักประกันครบถ้วน ๔. พนักงานสอบสวนเป็นผู้มีอำนาจ ๔.๑ วินิจฉัยคำร้องยกเว้นกรณีคดีความผิดต่อพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทน ๔.๒ คดีความผิดความมั่นคงของรัฐภายในราชอาณาจักร ๔.๓ คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ

๗. การคืนหลักทรัพย์ที่นำมาประกันผู้ต้องหา	๑. นำหลักฐานรับหลักประกันตัวผู้ต้องหาพบพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี ๒. พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีตรวจสอบและบันทึกผลคดีถึงที่สุดหรือบันทึกเหตุที่ถอนคดีได้ ๓. พนักงานสอบสวนมีความเห็นให้ถอนสัญญาประกัน ๔. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันลงบันทึกประจำวันและมอบหลักทรัพย์คืนให้นายประกัน	ภายใน ๑ ชั่วโมง ในวัน เวลา ราชการ นับ แต่เวลาที่ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่ วันที่ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน	๑. หลักทรัพย์เก็บรักษาอยู่ที่ สถานีตำรวจ ๒. พนักงานสอบสวนเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยคืนหลักประกันได้ ๑. หลักทรัพย์ไม่ได้เก็บรักษาอยู่ที่สถานีตำรวจ ๒. พนักงานสอบสวนเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยคืนหลักประกันได้
๘. การตรวจสอบสภาพรถในคดีจราจร	๑. พนักงานสอบสวนทำบันทึกส่งรถไปตรวจสภาพ ๒. นำรถไปตรวจสภาพที่กองวิทยาการจังหวัดกำแพงเพชร * หรือผู้ชำนาญการอื่น แต่ต้องสอบสวนให้ปรากฏความรู้ ความชำนาญในเรื่องนั้นไว้ด้วย	ภายใน ๓ วัน	
๙. การคืนของกลางกรณีศาลมีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดไม่รับหรือพนักงานอัยการแจ้งให้คืน	๑. นำหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องพบพนักงานสอบสวน ๒. พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานและพิจารณามีความเห็นเสนอผู้มีอำนาจสั่งคืนของกลาง ๓. ลงบันทึกประจำวันคืนของกลางและลงลายมือชื่อรับในสมุดบัญชียึดและรักษาทรัพย์	ภายใน ๑ ชั่วโมง	เอกสารที่เกี่ยวข้องถูกต้องครบถ้วน
๑๐. การแจ้งความคืบหน้าของคดี	- พนักงานสอบสวนแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้เสียหาย	ภายใน ๑ เดือน จนกว่าการสอบสวนจะเสร็จสิ้น	นับแต่ผู้เสียหายแจ้งความร้องทุกข์ไว้ตามระเบียบ
๑๑. การแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจทราบการจับกุม เมื่อผู้ถูกจับร้องขอ	- เจ้าพนักงานตำรวจผู้ควบคุมผู้ต้องหาเป็นผู้แจ้ง หรือประสานงานตำรวจท้องที่ ที่ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจมีภูมิลำเนาอยู่เป็นผู้แจ้ง	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง	เมื่อนำตัวผู้ต้องหาเดินทางมาถึงที่ทำการ



คู่มือประชาชน

งานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธรบึงสามัคคี

แจ้งความร้องทุกข์



สอบปากคำ

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



ลงบันทึกประจำวัน

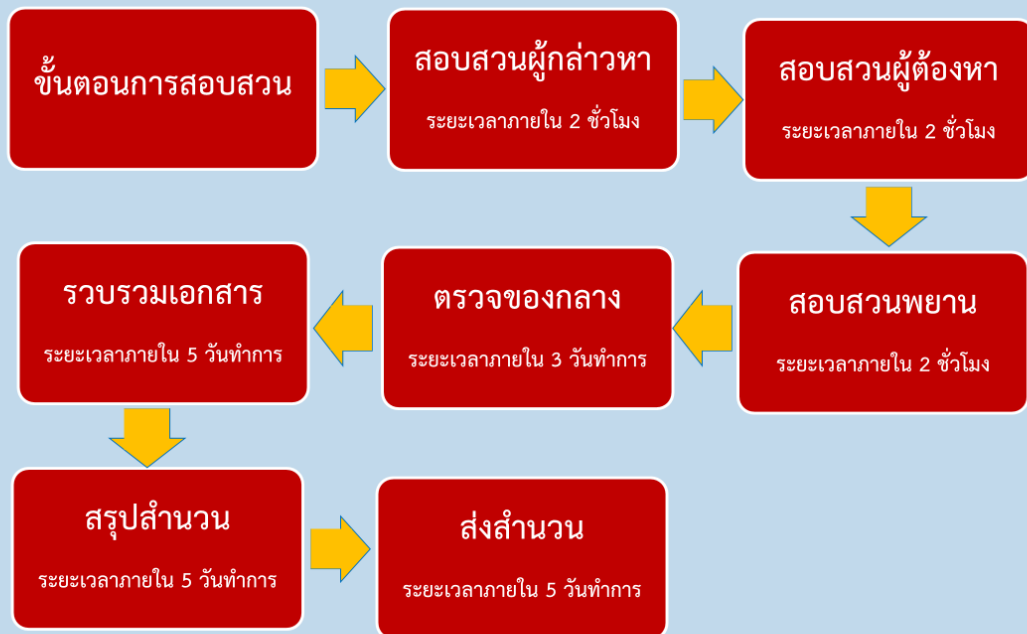
ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



มอบหลักฐาน

ระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง

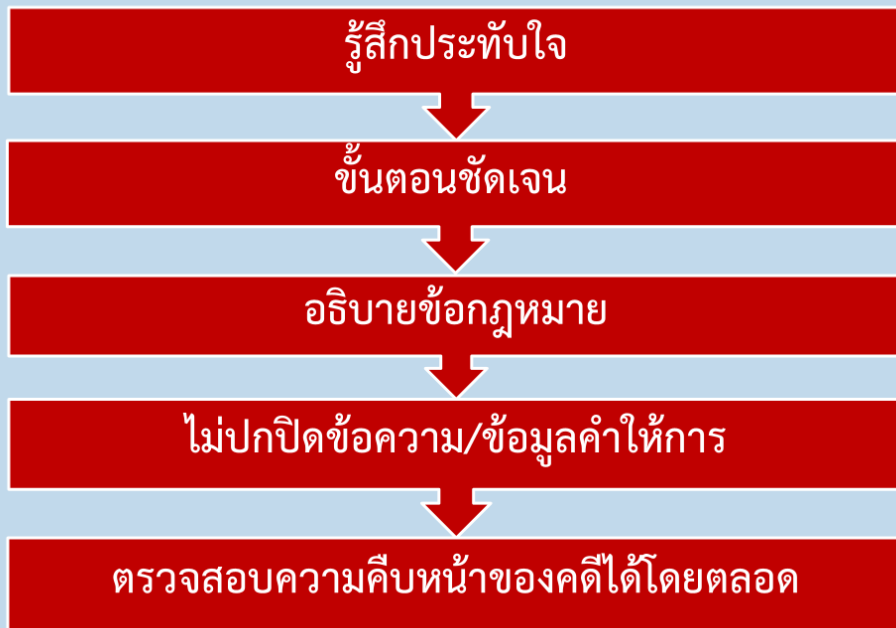




มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ขั้นตอน)



มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ความคาดหวัง)



มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (มาตรฐานการทำงาน)



- 1.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการโดยเร็วที่สุด
- 1.2 แจกบัตรคิว แนะนำเส้นทางสถานที่ ผู้รับผิดชอบ
- 2.1 กล่าวทักทาย สอบถามความประสงค์
- 2.2 ชัดเจน โปร่งใส ใสใจ
- 2.3 กระตือรือร้น สุภาพ ห่วงใย
- 2.4 ใช้วาจาสุภาพ
- 3.1 วางตัวเป็นกลาง
- 3.2 สนใจรับฟัง ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวกับผู้อื่น
- 3.3 รวดเร็ว กระชับ รัดกุม กำหนดเวลาได้
- 3.4 ไม่ต้องกล่าวโทษ ตำหนิ ผู้รับบริการ
- 3.5 เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ และควรแจ้งเหตุผลการรอคอย มีจุดมุ่งหมายอะไรเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ
- 4.1 อ่านข้อความคำให้การให้ฟังโดยละเอียด
- 4.2 ทบทวนข้อมูลโดยครบถ้วนก่อนลงลายมือชื่อของผู้เสียหาย
- 4.3 ไม่นำความลับของผู้เสียหายไปเปิดเผย
- 5.1 ไม่ปกปิด ติดต่อดีตลอด
- 5.2 แจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้เสียหายทราบทุกห้วงเวลา

ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว

One Stop Service (OSS)

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

One Stop Crisis Center (OSCC)



- 1 ลงประจำวันเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน
- 2 ขอสำเนาบันทึกประจำวัน
- 3 รับหลักฐานการรับคำร้องทุกข์ และใบนัด
- 4 ยื่นประกันตัวผู้ต้องหา/ขอประกันตัว
- 5 ถอนหลักทรัพย์ประกัน
- 6 ตรวจสอบหมายจับ
- 7 ขอใบอนุญาตต่าง ๆ

