



คู่มือการให้บริการประชาชน
เรื่อง มาตรฐานการให้บริการ
งานสอบสวน
สภ.วังน้ำเย็น

งานสอบสวน

มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ

ขั้นตอน

1. ประชาสัมพันธ์

2. ตรวจสอบหลักฐาน

3. ดำเนินการสอบสวน

4. ลงทะเบียนรายละเอียด

5. จัดและจัดส่งทาง
การศึกษารับรองตาม

ความคาดหวัง

รู้สึกประทับใจ

ขั้นตอนชัดเจน

อธิบายข้อกฎหมาย

ไม่ปกปิดข้อความ/
ข้อมูลสำคัญ

ตรวจสอบความคืบหน้า
ของคดีได้โดยตลอด

มาตรฐานการทำงาน

1.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการโดยเร็วที่สุด
1.2 แยกบัตรคิว และนำเส้นทางสถานี ผู้รับนิทรมอบ

2.1 กล่าวทักทาย สอบถามความประสงค์
2.2 อีเจน โปร่งใส ใส่ใจ
2.3 กระสิกระสีรับ สุกขา ล่วงโย
2.4 ใช้วาจาสุภาพ

3.1 วางตัวเป็นกลาง
3.2 สนใจรับฟัง ไม่ผูกคอบเรื่องส่วนเกี่ยวข้องกับผู้อื่น
3.3 รวดเร็ว ตรี:ฉิรภักทุมทำลกเวลาได้
3.4 ไม่กักต้งกล่าวโทษ คำตนิ ผู้รับบริการ
3.5 เมื่อก้งงได้รช ควบกล่าววขโทษและ:ควรวแจ้ง
เลขณผลการรชชช มีอุทมน่งตมาช:โรเพือเป็น
ข้อมูลการถักลลใจ

4.1 ช่นข้งควมทำได้การได้ฟังโดยละเอียด
4.2 ลงทะเบียนข้อมูลโดยครบถ้วนก่อนลงลายมือช้ง
ชงชผู้เสียลา
4.3 ไม่นำควมลับชงชผู้เสียลาไปเปิดเผย

5.1 ไม่ปกปิดกักต้งไถ้ถลชก
5.2 แจ้งผลการดำเนินคดีได้ผู้เสียลาทราบ
ทุกถ่วงเวลา

งานสอบสวน

ขั้นตอนการแจ้งความร้องทุกข์

01

พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียด
ข้อเท็จจริง และสอบปากคำ

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที

02

พบพนักงานสอบสวน มอบหลักฐาน
การแจ้งความร้องทุกข์

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 2 ชั่วโมง

03

เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันคดี ส่งบันทึก
ประจำวัน

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที

04

ใช้เวลาในการปฏิบัติประมาณ 2 ชั่วโมง
ตั้งนี้แล้วแต่ความซับซ้อนของคดี

คู่มือการให้บริการประชาชน

งานสอบสวน

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
1. การแจ้งเอกสารหาย	1. พบเจ้าหน้าที่ประจำวันเขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย 2. พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึกประจำวัน 3. เจ้าหน้าที่ประจำวันมอบสำเนาบันทึกประจำวันให้ผู้แจ้ง	ภายใน 10 นาที	นับแต่เวลาที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
2. การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง	1. นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับ 2. ชำระค่าปรับที่เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับรับใบเสร็จและใบอนุญาตขับขี่	ภายใน 5 นาที	นับแต่เวลาที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
3. การขอสำเนาทะเบียนประจำวันเกี่ยวกับคดี	1. ยื่นคำร้องขอคัดสำเนาประจำวันต่อพนักงานสอบสวน 2. หัวหน้าพนักงานสอบสวนมีความเห็นอนุญาต 3. เจ้าหน้าที่ประจำวันนำสำเนาทะเบียนประจำวันให้ นายตำรวจสัญญาบัตรรับรองสำเนาถูกต้องมอบให้กับผู้รับแจ้ง	ภายใน 20 นาที	
4. การแจ้งความร้องทุกข์	1. ประชาชนผู้ยื่นคำขอ 2. พบพนักงานสอบสวนเพื่อสอบถามรายละเอียดข้อเท็จจริง/สอบปากคำ 40 นาที 3. เจ้าหน้าที่เสมียนเวรประจำวันคดีลงบันทึก	ภายใน 1 ชั่วโมง	
5. การแจ้งความเป็นหลักฐาน กรณีที่ไม่เกี่ยวกับคดี	1. พนักงานสอบสวนซักถามรายละเอียดข้อเท็จจริง และตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง อธิบายข้อกฎหมาย 2. ลงบันทึกประจำวัน	ภายใน 1 ชั่วโมง	
6. การขอประกันตัวผู้ต้องหา	1. ผู้ต้องหาหรือผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้องนำหลักประกันยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราวต่อพนักงานสอบสวนหรือเจ้าพนักงานตำรวจภายใน 1 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องต่อพนักงานสอบสวนหรือเจ้าพนักงานตำรวจ 2. พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานถูกต้องครบถ้วน 3. บันทึกสัญญาประกัน และมีความเห็นควรหรือไม่ควรอนุญาตให้ประกัน 4. ผู้มีอำนาจสั่งอนุญาต หรือไม่อนุญาตให้ประกัน 5. ในกรณีที่อนุญาตให้ออกหลักฐานรับหลักประกันและสัญญาประกันคู่ฉบับมอบให้นายประกัน 6. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันทำการบันทึกประจำวันเพื่อปล่อยตัวหรือไม่ปล่อยตัวผู้ต้องหากรณีเหตุจำเป็นไม่อาจสั่งปล่อยชั่วคราวได้ให้พิจารณาให้เสร็จสิ้นภายใน 1 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราว		

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
8. การตรวจสอบสภาพรถ ในคดีจราจร	พนักงานสอบสวนทำบันทึกส่งรถไปตรวจสอบสภาพหรือผู้ชำนาญการอื่น แต่ต้องสอบสวนให้ปรากฏความรู้ ความชำนาญในเรื่องนั้นไว้ด้วย	ภายใน 3 วัน	
9. การคืนของกลางกรณีศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ingsที่สุดไม่รับหรือพนักงานอัยการแจ้งให้คืน	<ol style="list-style-type: none"> นำหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานพิจารณาความเห็นเสนอผู้มีอำนาจสั่งคืนของกลาง ลงบันทึกประจำวันคืนของกลาง และลงลายมือชื่อรับในสมุดบัญชี และรักษาทรัพย์สิน 	ภายใน 2 ชั่วโมง	
10. การแจ้งความเสียหายของคดี	พนักงานสอบสวนแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้เสียหาย ภายใน 1 เดือน จนกว่าการสอบสวนจะเสร็จสิ้น	ภายใน 1 เดือน	
11. การแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจ ทราบการจับกุมเมื่อผู้ถูกจับร้องขอ	เจ้าพนักงานตำรวจผู้ควบคุมผู้ต้องหาเป็นผู้แจ้ง หรือประสานงานกับตำรวจท้องที่ที่ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจมีมีสำเนาอยู่เป็นผู้แจ้ง ภายใน 24 ชั่วโมง	ภายใน 24 ชั่วโมง	
12. ขอใบแจ้งการตายเพื่อนำไปทำใบมรณะบัตร	นำใบรับรองการตายจากแพทย์มาพบพนักงานสอบสวนเพื่อออกใบ พร.18	ภายใน 20 นาที	
13. การคืนหลักทรัพย์ที่นำมาประกันตัวผู้ต้องหา	<ol style="list-style-type: none"> นำหลักฐานรับหลักประกันตัวผู้ต้องหาพบพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการคดี เจ้าหน้าที่ธุรการคดีตรวจสอบและบันทึกผลคดีถึงที่สุดหรือบันทึกเหตุที่ถอนคดีได้ พนักงานสอบสวนมีความเห็นให้ถอนสัญญาประกัน เจ้าหน้าที่ประจำวันลงบันทึกประจำวันและมอบหลักทรัพย์คืนให้นายประกัน 	ภายใน 1 ชั่วโมง ในเวลาราชการ นับแต่เวลาที่ยื่นหลักฐานต่อพนักงานสอบสวน	