



## ผังขั้นตอนการให้บริการ

| ขั้นตอน                         | ความคาดหวัง                         | มาตรฐานการบริการ                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประชาสัมพันธ์                   | ความประทับใจ                        | 1.รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด<br>2.แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ<br>3.กระตือรือร้น ห่วงใย ใช้งานาสภาพ                                                                                |
| การสอบสวน                       | อธิบายข้อกฎหมาย                     | 1.วางตัวเป็นกลาง ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่องส่วนตัว/ผู้อื่น<br>3.กระชับ รัดกุม ไม่กล่าวโทษ ดำเนินผู้มารับบริการ<br>5.เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล<br>จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้รอ |
| ทบทวนรายละเอียด                 |                                     | 1.อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด<br>2.ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ<br>3.ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย                                                              |
| แนะนำช่องทาง<br>การติดต่อสอบถาม | ตรวจสอบความคืบหน้า<br>ของคดีได้ตลอด | 1.แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่กำหนด                                                                                                                                              |



สถานีตำรวจภูธรวังกะพี้



## งานสอบสวน

ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service)

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (One Stop Center - OSCC)

1. ลงประจำวันแจ้งเอกสารหาย/แจ้งเป็น  
หลักฐาน

2. การขอสำเนาบันทึกประจำวัน  
ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 3 นาที

3. รับหลักฐานการรับคำร้องทุกข์และใบนัด  
ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 1 นาที

4. ยื่นประกันตัวผู้ต้องหา/ขอประกันตัว  
ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 15 นาที

5. ถอนหลักทรัพย์ประกัน  
ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 15 นาที

6. ตรวจสอบหมายจับ  
ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 5 นาที

7. ขอใบอนุญาตต่าง ๆ  
ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 10 นาที



# งานสอบสวน

## มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ

### ขั้นตอน

1. ประชาสัมพันธ์

2. ตรวจสอบ

3. ดำเนินการ

4. ทบทวน  
รายละเอียด

5. ชี้แนะช่องทางการ  
ติดต่อสอบถาม

### ความคาดหวัง

รู้สึกประทับใจ

ขั้นตอนชัดเจน

อธิบายข้อกฎหมาย

ไม่ปกปิดข้อความ /  
ข้อมูลคำให้การ

ตรวจสอบความ  
คืบหน้าของคดีได้โดย

### มาตรฐานการทำงาน

1.1 รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด  
1.2 แจกบัตรคิว แนะนำเส้นทางสถานี ผู้รับผิดชอบ

2.1 กล่าวทักทาย สอบถามความประสงค์ 2.3 กระตือรือร้น  
สุภาพ

3.1 วางตัวเป็นกลาง  
3.2 สนใจรับฟัง ไม่ทอดทิ้งเรื่องส่วนตัวกับผู้อื่น  
3.3 รวดเร็วกะชับรัดกุมกำหนดเวลาได้  
3.4 ไม่ต้องกล่าวโทษ คำหยาบ ผู้รับบริการ  
3.5 เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษและควรแจ้งเหตุผลการ  
รอคอย  
จะส่งหมายอะไรเพื่อเป็นผลการดำเนินการ

4.1 อ่านข้อความคำให้การให้ฟังโดยละเอียด  
4.2 ทบทวนข้อมูลโดยครบถ้วนก่อนลงลายมือชื่อของผู้เสียหาย  
4.3 ไม่นำความลับของผู้เสียหายไปเปิดเผย

5.1 ไม่ปกปิดติดต่อได้ตลอด  
5.2 แจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้เสียหายทราบทุกช่วงเวลา



## งานสอบสวน

### ขั้นตอนการแจ้งความร้องทุกข์

1. พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง และ สอบปากคำ
2. พบพนักงานสอบสวน มอบหลักฐานการแจ้งความร้องทุกข์
3. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันคดี ลงบันทึกประจำวัน
4. ใช้เวลาในการปฏิบัติประมาณ 2 ชั่วโมง ทั้งนี้แล้วแต่ความ ซ้ำซ้อน

สถานีตำรวจภูธรวังกะพี้



## งานสอบสวน

### ขั้นตอนการดำเนินการสอบสวน

1. สอบสวนผู้กล่าวหา

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 2 ชั่วโมง

2. สอบสวนผู้ต้องหา

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 2 ชั่วโมง

3. สอบสวนพยานที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 2 ชั่วโมง

4. ส่งของกลางไปตรวจพิสูจน์

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 3 วันทำการ

5. รวบรวมเอกสารต่าง ๆ (สำนวนการสอบสวน)

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 5 วันทำการ

6. สรุปสำนวนและความคิดเห็นทางคดี

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 5 วันทำการ

7. ส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 5 วันทำการ



## งานจราจร

### งานปราบปราม

#### ออกใบสั่ง

ระยะเวลาดำเนินการ 3  
นาที

#### One Stop Service

ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที

- 1.ชำระค่าปรับ
- 2.ออกใบสั่ง
- 3.ลงระบบ PTM

#### แจ้งเจ้าหน้าที่ปลดล็อกล้อ

ระยะเวลาดำเนินการ 15  
นาที

### งานอื่น ๆ

- อุบัติเหตุ
- ร้องเรียนจอดรถกีดขวาง
- รถติด
- ก่อความเดือดร้อน
- อำนาจความสะดวกจราจร

#### รับแจ้งเหตุ

- ศูนย์นารายณ์
  - 191
  - บก.02/17907
- ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที

#### พาผู้เสียหายมาพบ

#### พนักงานสอบสวน

ระยะเวลาดำเนินการ 20  
นาที

#### วิทยุแจ้ง 60

ระยะเวลาดำเนินการ 3 นาที

#### ถึงจุดเกิดเหตุ

ระยะเวลาดำเนินการ 30 นาที

สถานีตำรวจภูธรวังกะพี้



## งานป้องกันปราบปราม

รับแจ้งเหตุ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 นาที

พนักงานวิทยุ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 นาที

สายตรวจเขต

ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที



ศูนย์นารายณ์

- 191
- POLICE I LERT U
- ช่องทางออนไลน์

การเยี่ยมผู้ต้องหา

พบเจ้าหน้าที่ห้องขัง

ระยะเวลาดำเนินการ 1 นาที

แจ้งความประสงค์

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที

เข้าเยี่ยม



เวลาเข้าเยี่ยม

- ▶ 8.00 น. – 9.00 น.
- ▶ 12.00 น. – 13.00 น.
- ▶ 16.00 น. – 17.00 น.

สถานีตำรวจภูธรวังกะพี้



## งานสืบสวน

รับแจ้งเหตุ

ลงประวัติข้อมูลพื้นฐาน

ออกตรวจที่เกิดเหตุ

แจ้งผลการสืบสวน

ทุก ๆ 15 วัน / 1 เดือน / 3 เดือน

สรุปแจ้งพนักงานสอบสวน /  
ผู้เสียหาย



ระยะเวลาดำเนินการ 30 นาที



## งานธุรการ

### ยื่นประกันตัว

ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที

นำหลักประกันมาพบ พงส.  
เสนอคำร้องต่อหัวหน้าสถานี > ไม่อนุมัติลง  
นาม / อนุญาตลงประจำวันปล่อยตัว

### ถอนประกัน

ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที

นำหลักฐานการประกันตัวมาพบเจ้าหน้าที่  
แสดงหลักฐานคดีถึงที่สุด / หรือเกิน 6 เดือน  
เสนอคำร้องต่อหัวหน้าหน้าที่ / อนุมัติ

### ขอใช้เครื่องขยายเสียง

ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที

ยื่นคำร้องต่อสำนักงานเขต  
สว.ธุรการ > อนุญาต / ไม่อนุญาต

### ต่อใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที

ยื่นคำร้อง > ชำระเงิน > ลงรายการ >  
ออกใบเสร็จ > ลงนาม

