คู่มือการให้บริการฝ่ายอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน และอนาคตอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน ตามภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพฝ่ายสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการให้บริการ และการสร้างพันธะ สัญญา โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องที่นั้น ส่วนที่ ๒ เป็นกระบวนการ ปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ปฏิบัติการ ๓ ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ และส่วนที่ ๓ เป็นกระบวนการที่ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดรับและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินการในส่วนที่ ๑ (ยอมรับความจริงและสร้างพันธะสัญญา) นั้น ตร.ได้มีคำสั่งที่ ๗๐๑/๒๕๔๕ ลง ๓๐ ก.ย. ๔๕ แต่งตั้งคณะทำงานอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงาน และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่ง ประกอบไปด้วยคณะทำงานในหน้างานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจรวม ๖ ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และคณะทำงานงาน จราจร ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงานในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนด เป็นพันธะสัญญาของแต่ละสถานีตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐานตามความเป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจเอกสารฉบับนี้จะเป็น คู่มือของสถานีตำรวจในการศึกษาแนวทางของกิจกรรมเพื่อกำหนดเป็นพันธะสัญญาต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบาย ตร. ดังกล่าว โดยสาระสำคัญประกอบด้วยการกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธะสัญญาการกำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่ เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการประกาศพันธะสัญญาต่อประชาชนปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตามนโยบายของ ตร. ไปสู่ ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ต้องทำความเข้าใจ และควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

๑. กรอบกิจกรรม

กำหนดกรอบกิจกรรมที่ต้องนำไปกำหนดการให้บริการประชาชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้สถานีตำรวจแต่ละสถานี ให้คำมั่นสัญญาต่อประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ อย่างเป็นรูปธรรมภายใต้ระบบการ ทำงาน และทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ในหน้างานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจ ซึ่งจะถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ประชาชน กรอบกิจกรรมในงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจ โดยของฝ่ายอำนวยการสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ภายใต้กรอบ
๑.การตรวจสอบประวัติ สมัครงาน หรือเข้าศึกษาต่อ	๑. พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อพิมพ์ลายนิ้วมือและ กรอกข้อความในเอกสาร ๒. ส่งเรื่องไปตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร ๓.แจ้งผลการตรวจสอบประวัติ	ภายใน ๓๐ วัน	ประชาชนสามารถถือเอกสาร ตรวจสอบพร้อมขอรับผลที่กองทะเบียนประวัติฯด้วยตนเองได้ หรือส่งทางไปรษณีย์ด่วนมาก็ได้
๒.การขออนุญาตใช้เครื่อง ขยายเสียง	๑.นำคำร้องจากสำนักงานเขตมาพบเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อตรวจสอบหลักฐานและเขียนคำร้อง ๒.สารวัตรธุรการลงนามมีความเห็นอนุญาต/ไม่ อนุญาต ๓.แจ้งผลให้ทราบ	ภายใน ๑๐ นาที	ส่วนภูมิภาค การอนุญาตเป็น อำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครอง
๓.การขอต่ออายุใบสำคัญ ประจำตัวคนต่างด้าว	๑.พบเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้อง ๒.ชำระเงินค่าธรรมเนียม ๓.ลงรายการต่ออายุในใบสำคัญฯ ๔.ออกใบเสร็จรับเงิน ๕.นายทะเบียนลงนาม	ภายใน ๒๐ นาที	

๔.แจ้งย้ายภูมิลำเนาคน ต่างด้าว (ทั้งกรณีย้ายออก และย้ายเข้า)	๑.นำใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว และสำเนา ทะเบียนบ้านมาพบเจ้าหน้าที่ธุรการ ๒.เขียนคำร้อง ๓.เจ้าหน้าที่ธุรการลงรายการในใบสำคัญฯ ๔.นายทะเบียนลงนาม ๕.(กรณีย้ายเข้า)ทำบันทึกขอรับเอกสารต้นเรื่องของ คนต่างด้าวจากสถานีตำรวจเดิม	ภายใน ๒๐ นาที	
๕.ขอปิดรูปถ่ายคนต่างด้าว เมื่อครบระยะ ๕ ปี	๑.พบเจ้าหน้าที่ธุรการ พร้อมภาพถ่ายขนาด ๒ นิ้ว จำนวน ๔ รูป ๒.เขียนคำร้อง ๓.เจ้าหน้าที่ประทับตรา ๔.แจ้งผลการพิจารณา	ภายใน ๑๐ นาที	
๖.การแจ้งการตายของคน ต่างด้าว	๑.นำใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและใบมรณะบัตร พบเจ้าหน้าที่ธุรการ ๒.หมายเหตุในเอกสารต้นเรื่องในใบสำคัญประจำตัว คนต่างด้าว ๓.นายทะเบียนลงนาม ๔.ส่งเรื่องไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.๑ สตม.
๗.ขอแปลงสัญชาติของคน ต่างด้าว	๑.เมื่อคนต่างด้าวได้รับราชกิจาฯให้แปลงเป็นสัญชาติ ไทยได้แล้ว มาพบเจ้าหน้าที่ธุรการ ๒.หมายเหตุในเอกสารต้นเรื่องในใบสำคัญประจำคน ต่างด้าว ๓.นายทะเบียนลงนาม ๔.ส่งเรื่องไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.๑ สตม.

๘.การรับใบแทนใบสำคัญ ประจำตัวคนต่างด้าวที่ชำรุดหรือสูญหาย	๑.นำหลักฐานใบแจ้งความสูญหายหรือชำรุดพร้อม ภาพถ่ายและสำเนาทะเบียนบ้าน พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อยื่นคำร้องและชำระค่าธรรมเนียมตาม ระเบียบ ๒.เจ้าหน้าที่ธุรการออกใบเสร็จ สอบปากคำ ตรวจสอบเอกสาร และออกเล่มใบสำคัญ ๓.นายทะเบียนลงนาม	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๙.ขอรับใบสำคัญประจำคนต่างด้าวใหม่ (ภายใน ๗ วัน)	๑.พบเจ้าหน้าที่ธุรการพร้อมใบสำคัญถิ่นที่อยู่และหนังสือแจ้งนายทะเบียนท้องที่ จากสำนักงานตรวจ คนเข้าเมือง แล้วยื่นคำร้องชำระค่าธรรมเนียม ๒.ตรวจสอบหลักฐานและยืนยันความถูกต้องจาก สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ๓.ชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ ๔.เจ้าหน้าที่ออกเล่มใหม่ให้ ๕.นายทะเบียนลงนาม ๖.ส่งปลสยขั่วไปสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.๑ สตม.
๑๐.ขอรับใบสำคัญ ประจำตัวคนต่างด้าวใหม่ (เกินกำหนด ๗ วัน)	๑.พบเจ้าหน้าที่ธุรการพร้อมใบสำคัญฯ ๒.ตรวจสอบหลักฐานและยืนยันความถูกต้องจาก สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ๓.ชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ ๔.เจ้าหน้าที่ออกเล่มใหม่ ๕.นายทะเบียนลงนาม ๖.ส่งปลายขั่วไปสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๕ วัน	๑.หน่วยรับผิดชอบของสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.๑ สตม. ๒.ถ้าคนต่างด้าวเป็นผู้เยาว์(อายุ ไม่เกิน ๑๒ ปี) ต้องเพิ่มขั้นตอน การพิมพ์ลายนิ้วมือและ สอบปากคำผู้ปกครองพร้อมตรวจสอบหลักฐานยืนยันความถูกต้องจากสำนักงานตรวจคนเข้า เมืองก่อน

๒. วิธีดำเนินการ

๑) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่างๆ ที่ ตร.กำหนดโดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัย ด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจเป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธะสัญญาให้บริการ ประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำหนดพันธะสัญญามากกว่ากรอบที่ ตร.กำหนดไว้ก็ได้

๒) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ ความถี่จำนวน หรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจ แต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของทรัพยากร สภาพพื้นที่ และปัจจัย แวดล้อมอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามอำนาจตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจ พ.ศ.๒๕๔๒ มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศ เป็นพันธะสัญญาไว้ก็ได้หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรมจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หรือมีขั้นตอนที่ยาวนานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ควรชี้แจงเหตุผลความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ

๓) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่ง ดำเนินการประกาศพันธะสัญญา ให้บริการประชาชน ภายในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ โดยมีหัวหน้าสถานีตำรวจและประธาน กต.ตร. ประจำสถานีตำรวจลงนาม บนเอกสารประกาศพันธะสัญญาที่จัดทำขึ้น และติดประกาศไว้ที่สถานีตำรวจเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชา และประชาชน

๔) ประกาศและประชาสัมพันธ์พันธะสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ โดยการติดแผ่นป้ายประกาศพันธะสัญญาไว้ที่สถานีตำรวจ ในบริเวณที่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต ฯลฯ ภายใต้ของทรัพยากรของแต่ละสถานี

๕) แผ่นป้ายประกาศให้ดำเนินการจัดทำ โดยใช้สีและขนาดตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่จะติดประกาศในแต่ละสถานีตำรวจ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน

จัดทำโดย

เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายจราจร

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการของ งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ด้านการให้บริการ ตามนโยบายบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านการจราจรกำหนดให้ข้าราชการตำรวจยึดหลักและแนวทางการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย มีแผนการบริการเพื่อรองรับเหตุต่างๆ เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การเกิดภัยธรรมชาติและสาธารณะภัย และการตั้งจุดตรวจจราจร จุดบริการประชาชน และสถานการณ์อื่นที่มีผลกระทบต่อด้านการจราจร เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจเป็นตำรวจมืออาชีพในด้านการให้บริการอย่างแท้จริง งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ จึงได้จัดทำหนังสือคู่มือมาตรฐานการให้บริการ ที่เป็นมาตรฐานมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานจราจรให้มีความรู้ ความสามารถ ในด้านการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์

สารบัญ

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์ของการทำคู่มือ ๑

๒. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์เพื่อสร้างความพึงพอใจของการบริการ ๑

๓. คำจำกัดความ ๑

มาตรฐานการให้บริการ ๒

๑. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ๒

๒. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น ๓

๓. การดำเนินการปรับปรุงการบริการ ๓

๔. วิธีให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ ๔

๕. ขั้นตอนการให้บริการ ๔

๖.ประโยชน์ของการทำจัดทำมาตรฐานการให้บริการ ๕

๗.บทสรุป ๕

ประเภทของการบริการ ๖

- การให้บริการชำระค่าปรับ ๖

- การชำระค่าปรับผ่านแอปธนาคารกรุงไทย ๗

- การชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ ๘

- การชำระค่าปรับผ่ายตู้บุญเติม ๙

การให้บริการ อำนวยสะดวกการจราจร ในด้านต่างๆ ๑๑

- การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ประชาชน ลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ๑๑

- การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรแก่ประชาชนในชุมชน ๑๒

- การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรในสถานณ์ศึกษา ๑๓

- การรณรงค์ให้ประชาชนสวมหมวกนิรภัย ๑๔

- การอำนวยการจราจรหน้าสถานศึกษา ๑๕

- การเข้าอำนวยสะดวกการจราจร รถที่เกิดอุบัติเหตุ ตามหลักยุทธวิธี ๑๖

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุขและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอจัดบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชน เป็นหน้าที่งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ต้องดำเนินการให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการบริการ การจัดบริการที่มีคุณภาพให้บริการที่ดี ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

๑.๒ เพื่อพัฒนาคุณภาพประสิทธิภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน

๒. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจของการบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐาน นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ยกระดับ คุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ การบริการ หมายถึง ความพยายามให้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ นำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

๓.๒ คุณภาพการบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๓.๓ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการทีมาติดต่องานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคนั้นได้รับการตอบสนอง

๓.๔ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไป

มาตรฐานการให้บริการ

๑.การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพโดยรวม มีหลักการดังนี้

๑.๑ ผู้รับบริการที่สำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของงานจราจรสถานีตำรวจตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

๑.๒ มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริกรและผู้บริการเป็นส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๑.๓ ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและมีข้อมูลอย่างเพียงพอ เพื่อได้นำศักยภาพของตนมาใช้ได้อย่างเต็มที่

๑.๔ มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

๑.๕ มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดีที่สุด

๑.๖ ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุม

๑.๗ พัฒนาไม่หยุดยัง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนา คุณภาพการบริการงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้างานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีกาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑.๗.๑ กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมาย มีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. ประวัติ
๒. วิสัยทัศน์
๓. พันธกิจ
๔. โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

๑.๗.๒ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

๑.วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๒.จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

๓.รับฟังความคิดเห็น/ผลักดันการพัฒนาการบริการสู่ความสำเร็จ

๔.พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๒.ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการที่ได้คัดเลือกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

๒.๑ สำรวจสภาพการของปฏิบัติงาน วิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล้าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บข้อมูลมาวิจัยปัญหา ซึ้งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๒.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีความล่าช้าเกิดขึ้นในขั้นตอนใดเพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานได้อย่างชัดเจนต่อไป

๓.การดำเนินการปรับปรุงการบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ คือ ปรับปรุงบุลลากรให้มีประสิทธิภาพ และต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุลลากรอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน

๓.๒ การกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) พร้อมกับแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ

๓.๓ วางแผนการดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงการปรับปรุงงานโดยรวมว่า จะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดระยะเวลาของการให้บริการ รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานอย่างชัดเจน

๓.๔ ลงมือปฏิบัติตามแผนและตรวจสอบผลการดำเนินการ

๔.วิธีให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีองค์ประกอบหลัก คือ

๔.๑ ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญต้องการความช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

๔.๒ ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสถานีตำรวจ ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่กำไม่ทราบว่าตนจะติดต่อผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ

๔.๓ ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อจะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

๔.๔ ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ

๔.๕ ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ () ที่เต็มอกเต็มใจบริการ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๔.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่า ผู้นั้นจะมีฐานะ การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใดเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเลื่อมล้ำ

๕.ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของงานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ขั้นตอนการบริการจะต้องเอื้อความถูกต้องสะดวกรวดเร็วเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑.ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา

๒.การเข้าถึงได้ง่าย การสามารถเข้าถึงได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งของความสะดวกสบายทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๓.ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

๔.การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง

๕.จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย

๖.การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคับกับผู้รับบริการ

๗.สร้างความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ ควรสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

๘.การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังปรับปรุง เช่น การเปรียบเทียบระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ

๖.ประโยชน์ของการทำจัดทำมาตรฐานการให้บริการ

การให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑.ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ปฏิบัติสามารถ ดำเนินการอย่างถูกต้อง ทำให้มีความชัดเจนในการพัฒนา ซึ่งจะทำให้การบริการเกิดผลดี และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

๒.ด้านการสร้างแรงจูงใจ ทำให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่ผู้ให้บริการ และทำให้เกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๓.ด้านกรปรับปรุงงาน มาตรฐานการให้บริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติทราบว่า ผลงานในการให้บริการเป็นอย่างใร ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาความสามารถในการให้บริการดียิ่งขึ้น

๗.บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และความสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐาน และหลักเกณฑ์ที่งานจราจรสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับการประเมินได้ มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความมุ่งหมายให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมีความถูกต้องมากขึ้น มีกรอบหรือแนวทางการประเมิน และการพัฒนาศักยภาพเพื่อนำไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริการ

พันธะสัญญาของงานจราจร

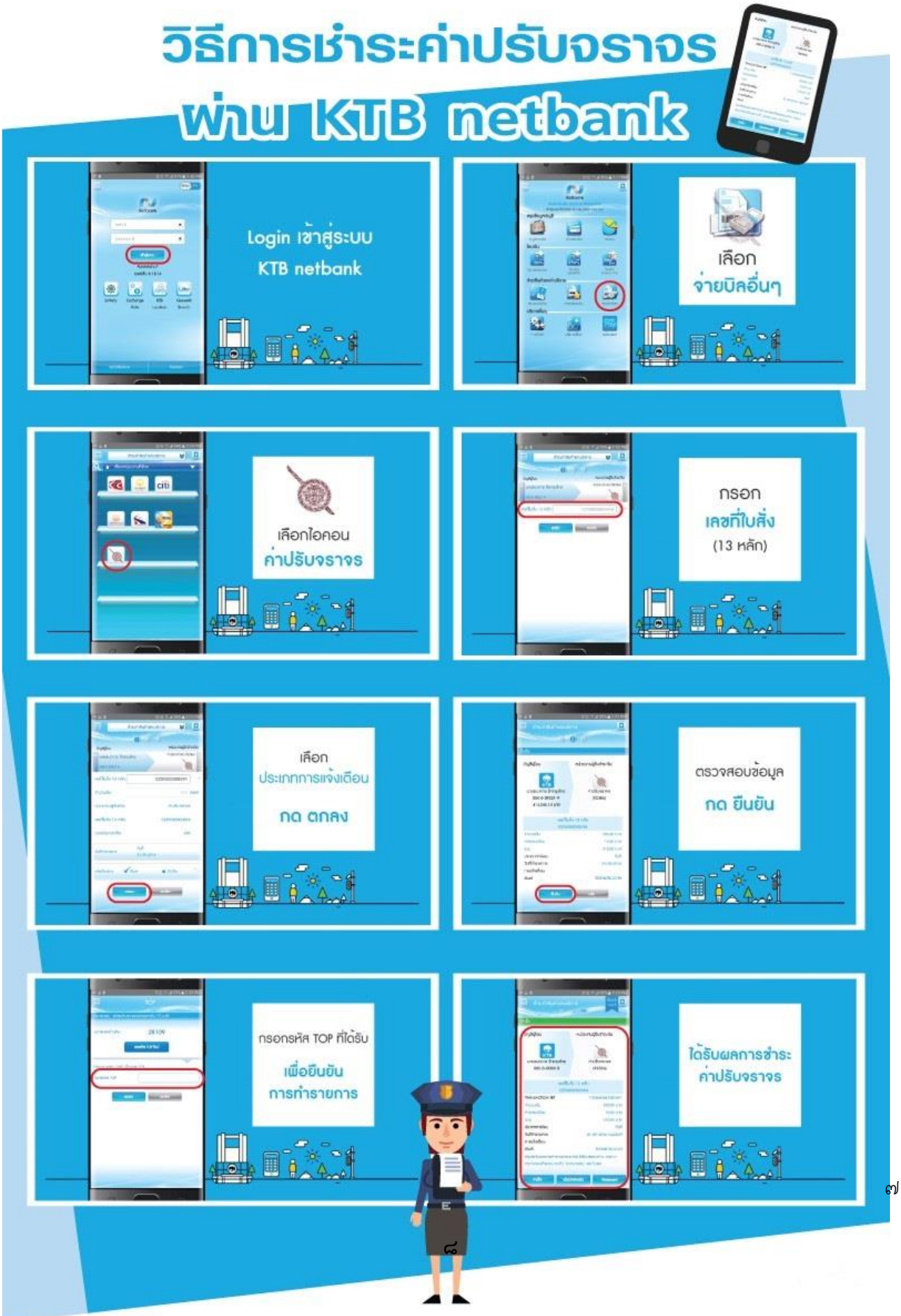
ประเภทงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑.การจัดกำลังตรวจควบคุมและการจัดการจราจรประจำทางแยกหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร เช่น ทางแยกสำคัญ หน้าสถานศึกษาหรือย่านชุมชน	- มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำทางแยกสำคัญ เช่น สถานศึกษา ย่านชุมชน	- การจัดกำลังประจำทางแยก ๒ จุด และจุดกลับรถ ๑ จุด	
๒.จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยสะดวกการจราจร	- จัดกำลังสายตรวจจราจรไว้อำนวยสะดวกจราจร - กรณีได้รับแจ้งอุบัติเหตุ/รถเสีย/ขอความช่วยเหลือ -การแก้ไขปัญหาชั่วโมงเร่งด่วนเฉพาะหน้า ซึ่งประชาชนร้องขอให้ดำเนินการและปฏิบัติทันที	- ช่วงเวลาที่จัดสายตรวจ (ตลอด ๒๔ ชม.) - สายตรวจจราจรเดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน ๕ นาที	- ระยะเวลาในการเดินทางถึงที่เกิดเหตุให้นับระยะเวลาตั้งแต่รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ จนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุ
๓. การอำนวยสะดวกการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร	- ช่วงเวลาที่มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ทำการเปรียบเทียบปรับคดีประจำสถานี - นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับตามระบบ PTM	- สามารถชำระค่าปรับช่วงเวลาราชการ	
๔. การขออำนวยสะดวกด้านการจราจร	- พบเจ้าหน้าที่ตำรวจและยื่นหนังสือ - พิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ - พิจารณาเสนอหน่วยเหนือสั่งการแล้วแจ้งผลให้ทราบ	-ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีไม่กระทบหน่วยอื่น) -ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีต้องประสานกับหน่วยอื่น)	

ประเภทของการบริการ

การให้บริการชำระค่าปรับ

๗

การชำระค่าปรับผ่านแอปธนาคารกรุงไทย



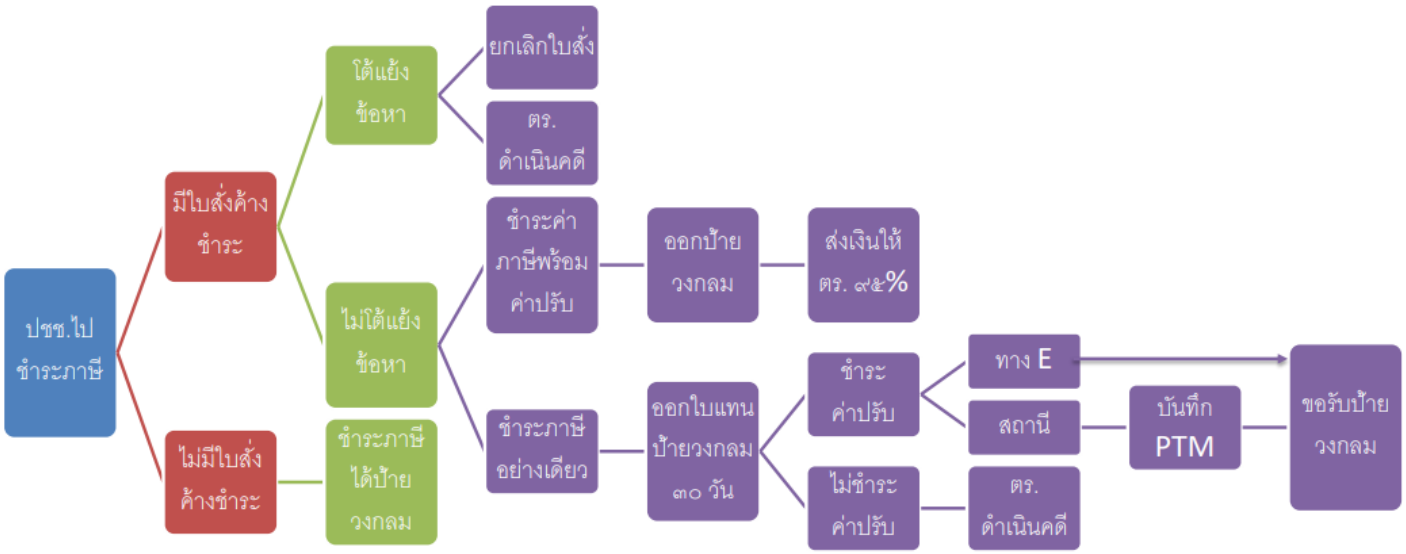
การชำระค่าปรับทางไปรษณีย์

๙

การชำระค่าปรับผ่ายตู้บุญเติม

๑๐

สรุปการดำเนินการตาม ม.141/1 กรณีไม่ชำระค่าปรับในกำหนดหนังสือแจ้งเตือนให้ไปชำระค่าปรับ



๑๑

การให้บริการ อำนวยสะดวกการจราจร ในด้านต่างๆ

การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ประชาชน ลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล

การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรแก่ประชาชนในชุมชน

๑๓

การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรในสถานณ์ศึกษา

๑๔

การรณรงค์ให้ประชาชนสวมหมวกนิรภัย

๑๕

การอำนวยการจราจรหน้าสถานศึกษา

๑๖

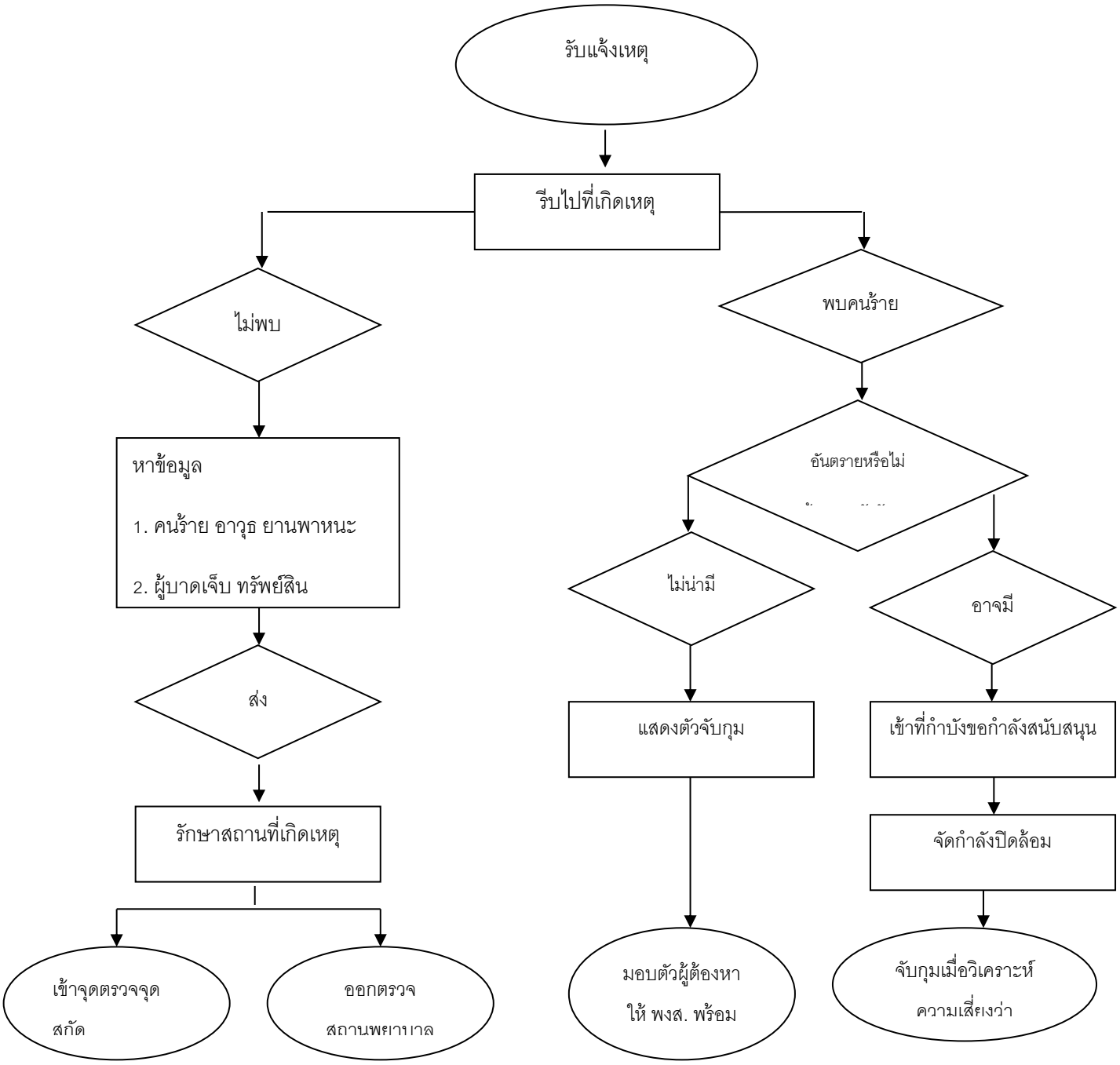
การเข้าอำนวยสะดวกการจราจร รถที่เกิดอุบัติเหตุ ตามหลักยุทธวิธี

คู่มือการให้บริการประชาชน

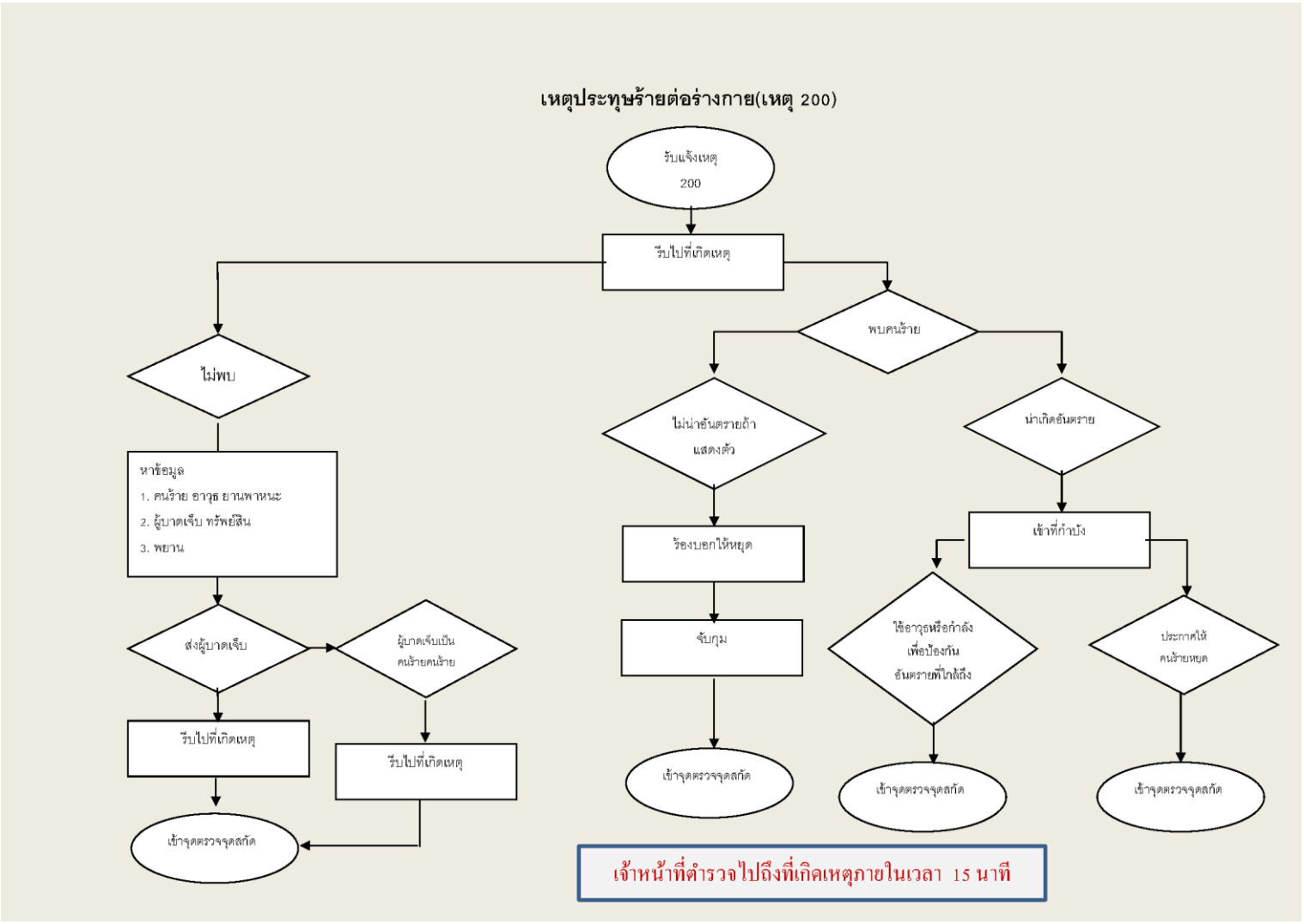
(การรับแจ้งเหตุ)งานป้องกันปราบปราม

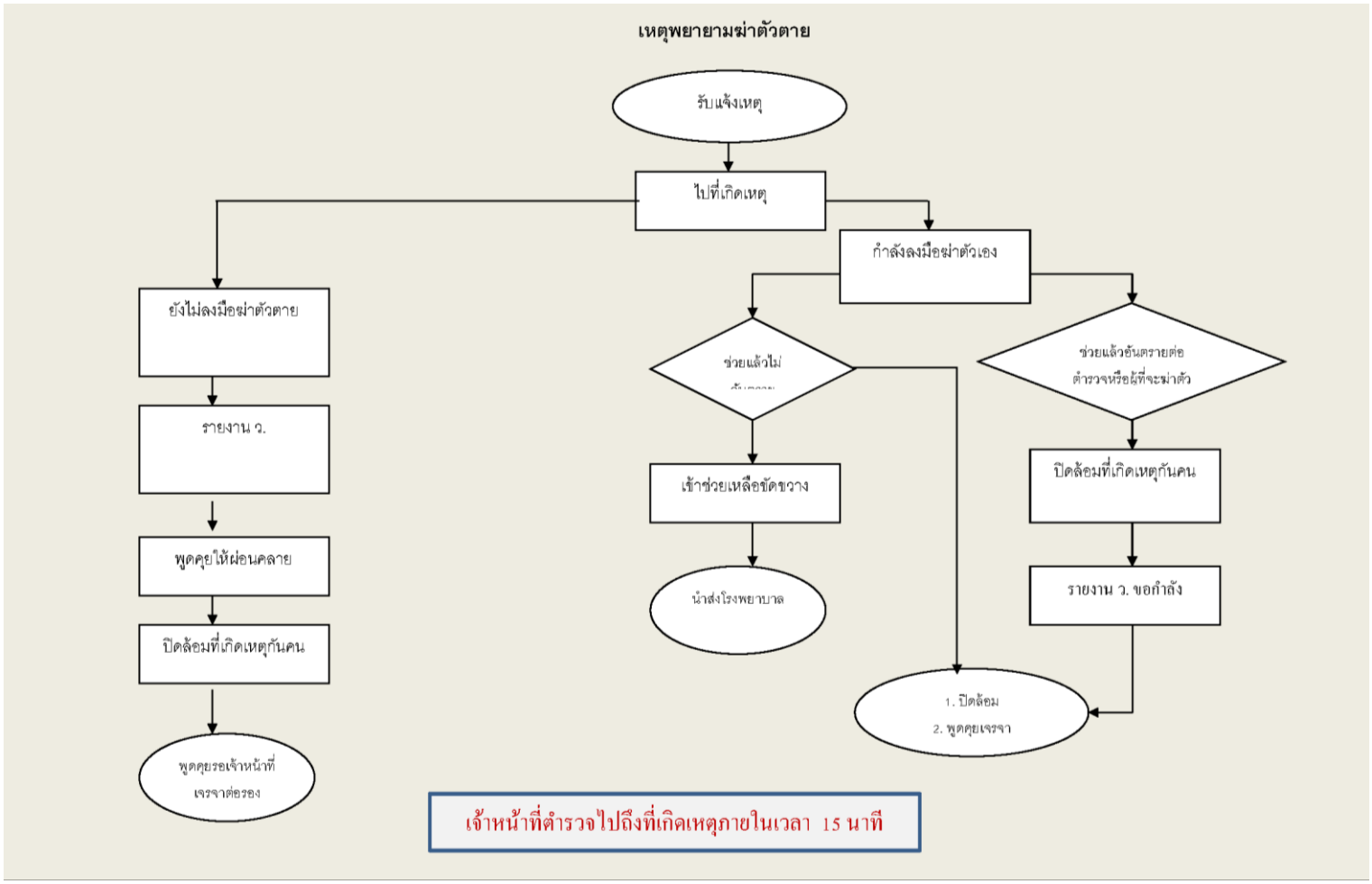
สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์

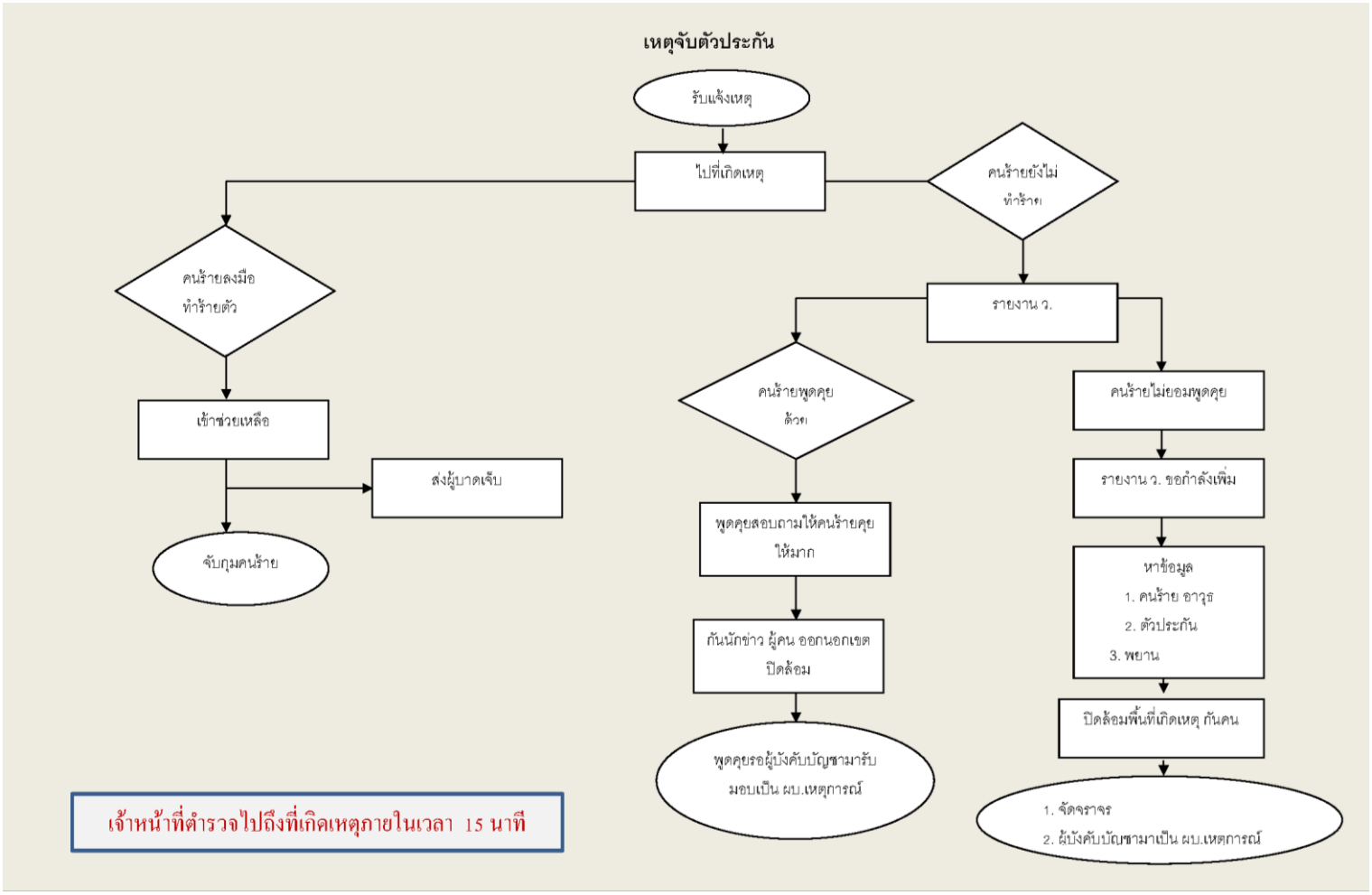
เหตุอุกฉกรรจ์เกี่ยวกับทรัพย์ (เหตุ 100)

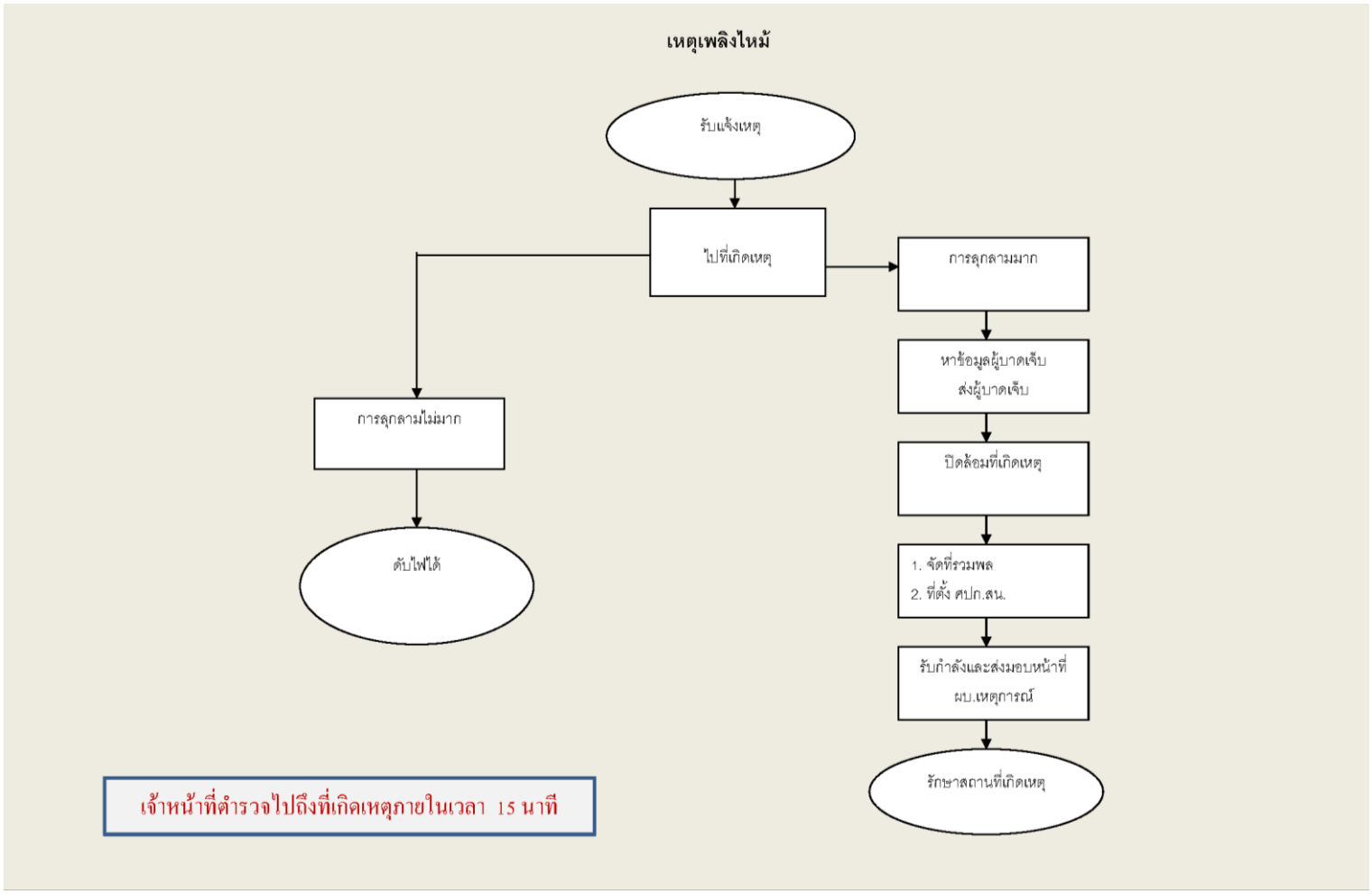


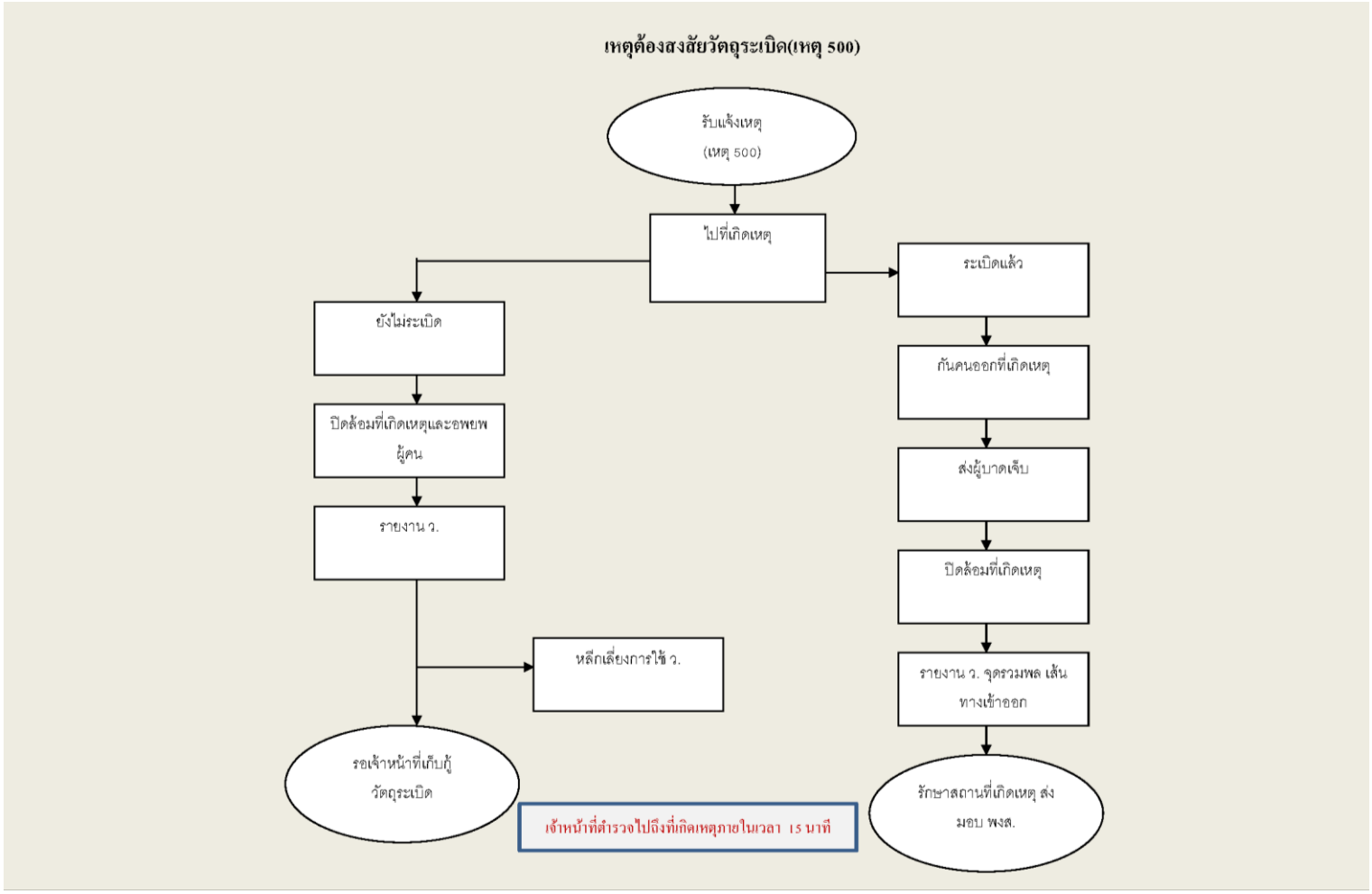
เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 15 นาที


เหตุประทุษร้ายต่อร่างกาย(เหตุ 200)
รับแจ้งเหตุ 200
รีบไปที่เกิดเหตุ
ไม่พบ
หาข้อมูล
1. คนร้าย อาวุธ ยานพาหนะ
2. ผู้บาดเจ็บ ทรัพย์สิน
3. พยาน
ส่งผู้บาดเจ็บ
ผู้บาดเจ็บเป็นคนร้ายคนร้าย
รีบไปที่เกิดเหตุ
รีบไปที่เกิดเหตุ
เข้าจุดตรวจจุดสกัด
พบคนร้าย
ไม่น่าอันตรายถ้าแสดงตัว
น่าเกิดอันตราย
ร้องบอกให้หยุด
จับกุม
เข้าจุดตรวจจุดสกัด
เข้าที่กำบัง
ใช้อาวุธหรือกำลังเพื่อป้องกันอันตรายที่ใกล้ถึง
ประกาศให้คนร้ายหยุด
เข้าจุดตรวจจุดสกัด
เข้าจุดตรวจจุดสกัด
เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 15 นาที

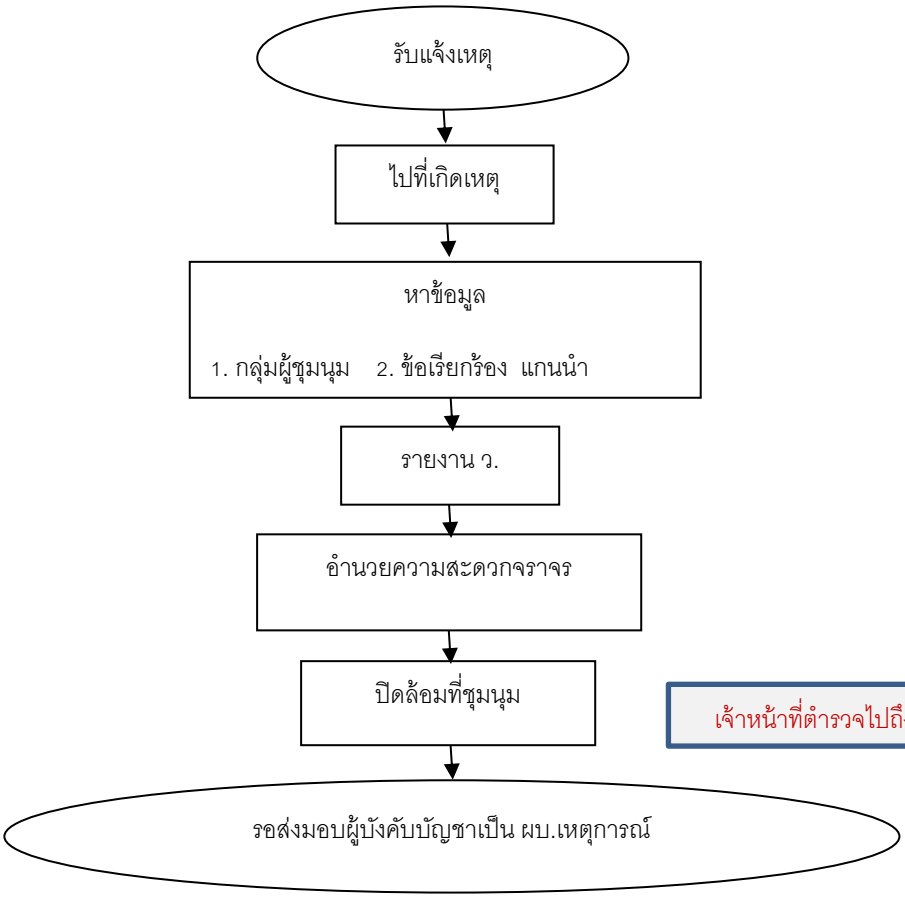

เหตุพยายามฆ่าตัวตาย
รับแจ้งเหตุ
ไปที่เกิดเหตุ
ยังไม่ลงมือฆ่าตัวตาย
รายงาน ว.
พูดคุยให้ผ่อนคลาย
ปิดล้อมที่เกิดเหตุกันคน
พูดคุยรอเจ้าหน้าที่
เจรจาต่อรอง
กำลังลงมือฆ่าตัวเอง
ช่วยแล้วไม่
เข้าช่วยเหลือขัดขวาง
นำส่งโรงพยาบาล
ช่วยแล้วอันตรายต่อ
ตำรวจหรือผู้ที่จะฆ่าตัว
ปิดล้อมที่เกิดเหตุกันคน
รายงาน ว. ขอกำลัง
1. ปิดล้อม
2. พูดคุยเจรจา
เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 15 นาที


เหตุจับตัวประกัน
รับแจ้งเหตุ
ไปที่เกิดเหตุ
คนร้ายยังไม่ทำร้าย
คนร้ายลงมือทำร้ายตัว
รายงาน ว.
เข้าช่วยเหลือ
ส่งผู้บาดเจ็บ
จับกุมคนร้าย
คนร้ายพูดคุยด้วย
คนร้ายไม่ยอมพูดคุย
พูดคุยสอบถามให้คนร้ายคุยให้มาก
รายงาน ว. ขอกำลังเพิ่ม
กันนักข่าว ผู้คน ออกนอกเขต ปิดล้อม
หาข้อมูล
1. คนร้าย อาวุธ
2. ตัวประกัน
3. พยาน
ปิดล้อมพื้นที่เกิดเหตุ กันคน
พูดคุยรอผู้บังคับบัญชามารับมอบเป็น ผบ.เหตุการณ์
1. จัดจราจร
2. ผู้บังคับบัญชามาเป็น ผบ.เหตุการณ์
เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 15 นาที

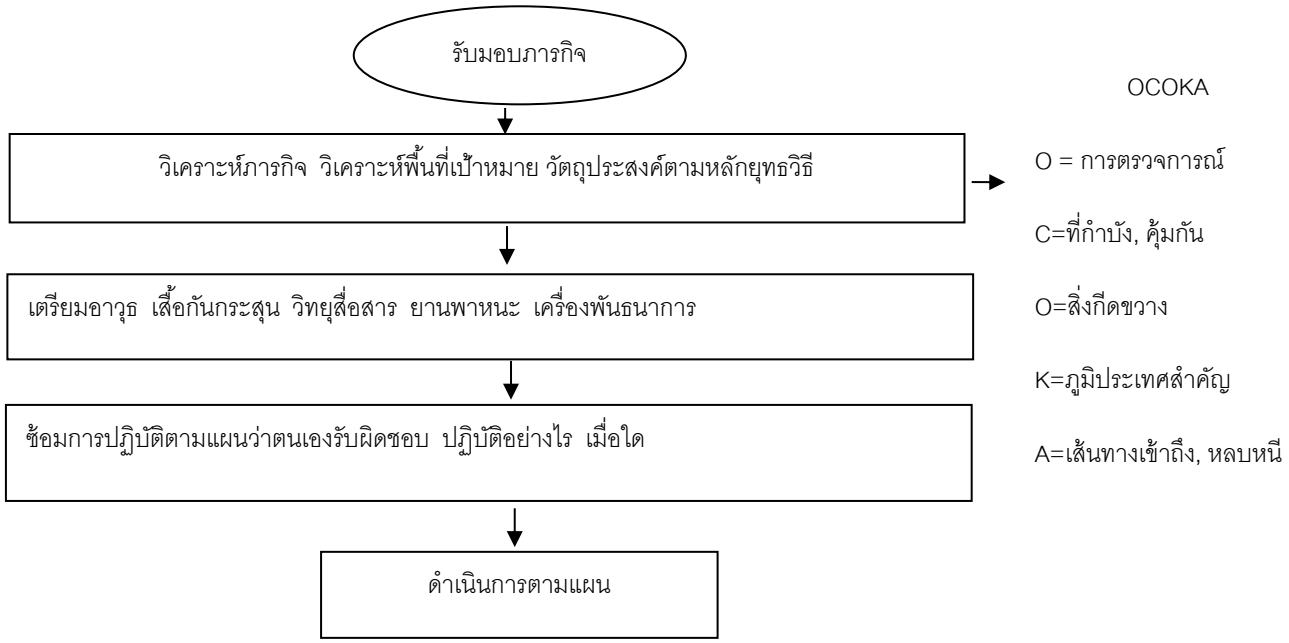

เหตุเพลิงไหม้
รับแจ้งเหตุ
ไปที่เกิดเหตุ
การลุกลามมาก
หาข้อมูลผู้บาดเจ็บ
ส่งผู้บาดเจ็บ
ปิดล้อมที่เกิดเหตุ
1. จัดที่รวมพล
2. ที่ตั้ง ศปก.สน.
รับกำลังและส่งมอบหน้าที่
ผบ.เหตุการณ์
รักษาสถานที่เกิดเหตุ
การลุกลามไม่มาก
ดับไฟได้
เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 15 นาที

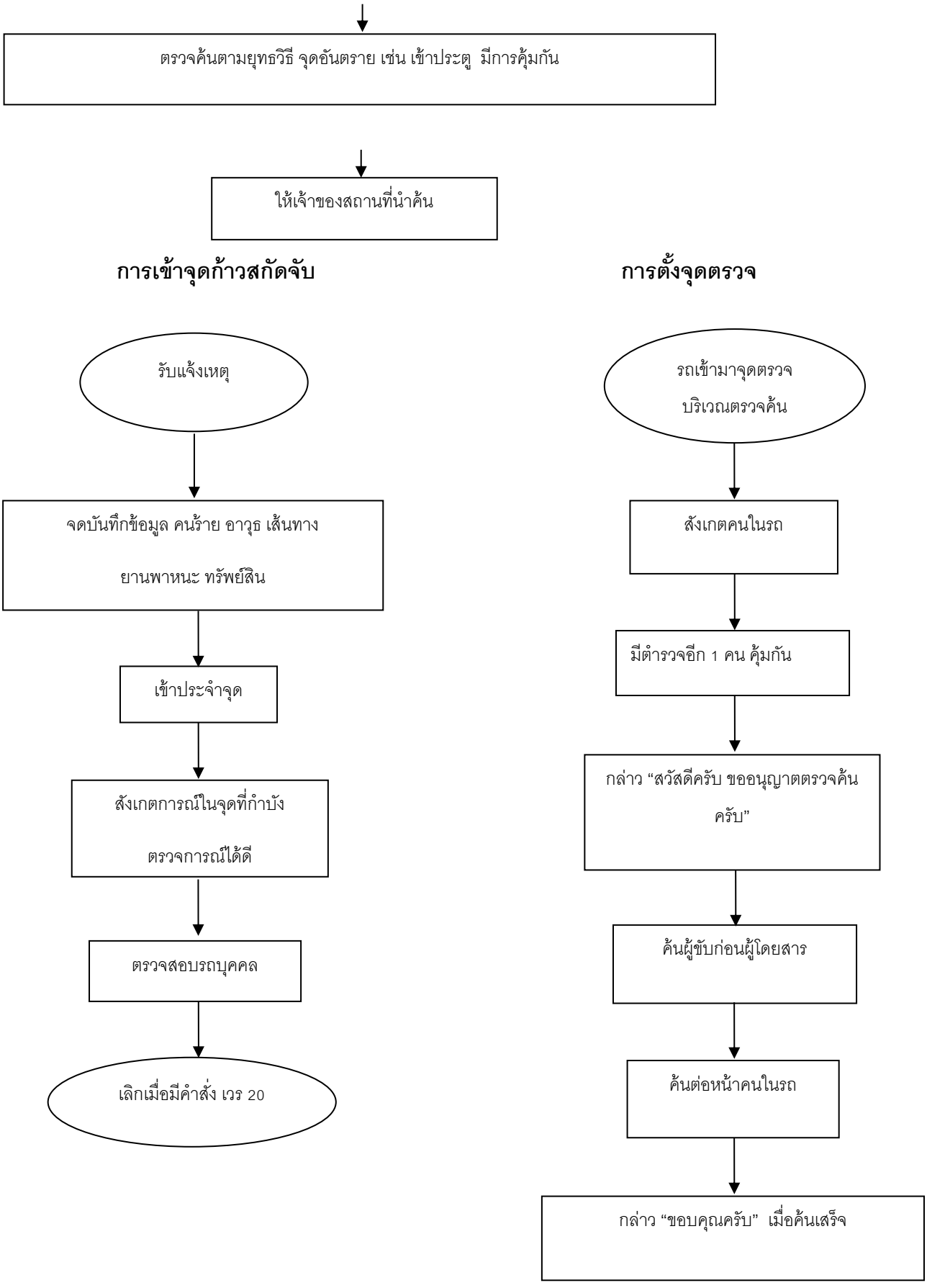

เหตุต้องสงสัยวัตถุระเบิด(เหตุ 500)
รับแจ้งเหตุ
(เหตุ 500)
ไปที่เกิดเหตุ
ยังไม่ระเบิด
ปิดล้อมที่เกิดเหตุและอพยพ
ผู้คน
รายงาน ว.
หลีกเลี่ยงการใช้ ว.
รอเจ้าหน้าที่เก็บกู้
วัตถุระเบิด
ระเบิดแล้ว
กันคนออกที่เกิดเหตุ
ส่งผู้บาดเจ็บ
ปิดล้อมที่เกิดเหตุ
รายงาน ว. จุดรวมพล เส้น
ทางเข้าออก
รักษาสถานที่เกิดเหตุ ส่ง
มอบ พงส.
เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 15 นาที

เหตุชุมนุมประท้วง



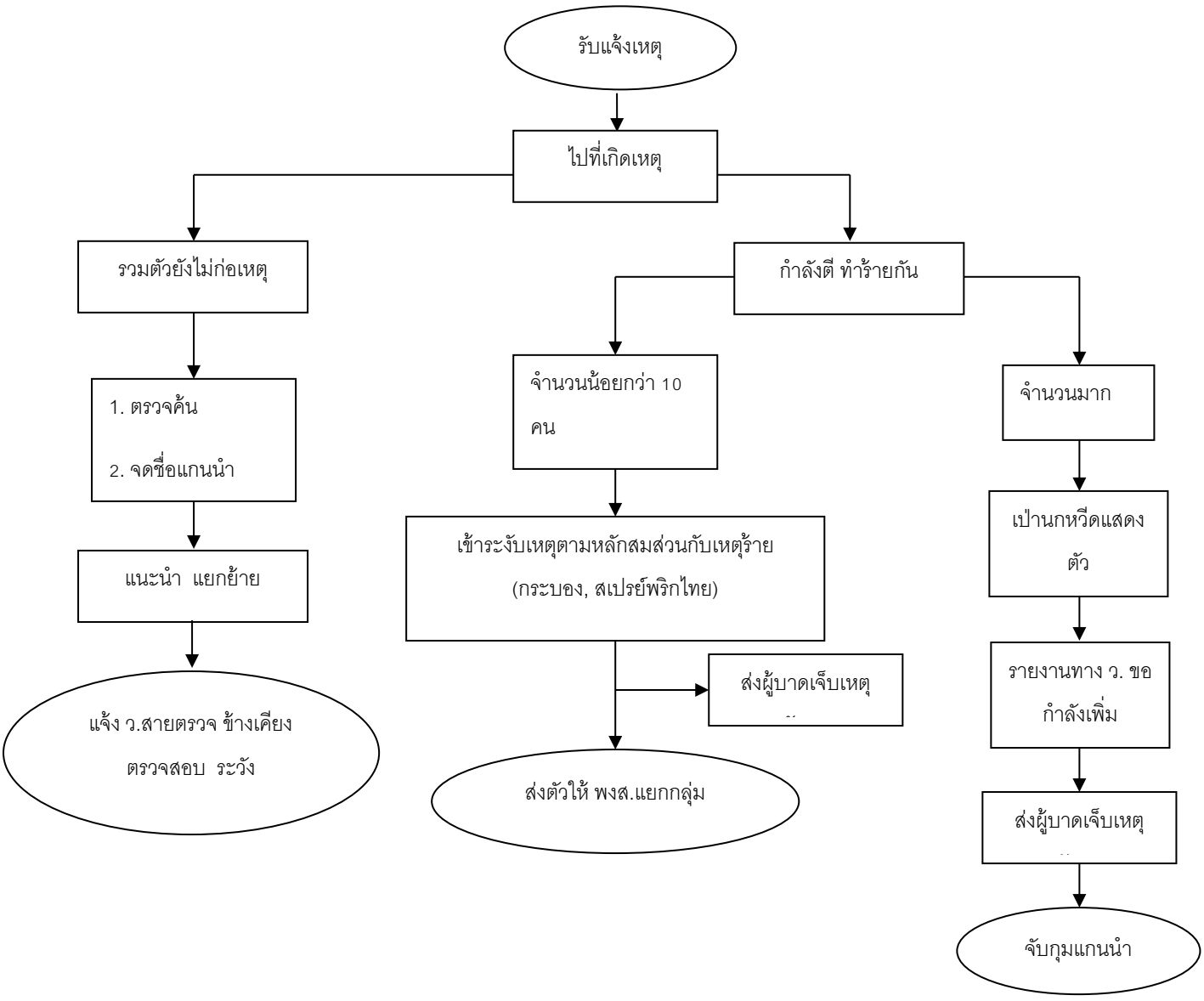
การปิดล้อมตรวจค้นพื้นที่เป้าหมาย



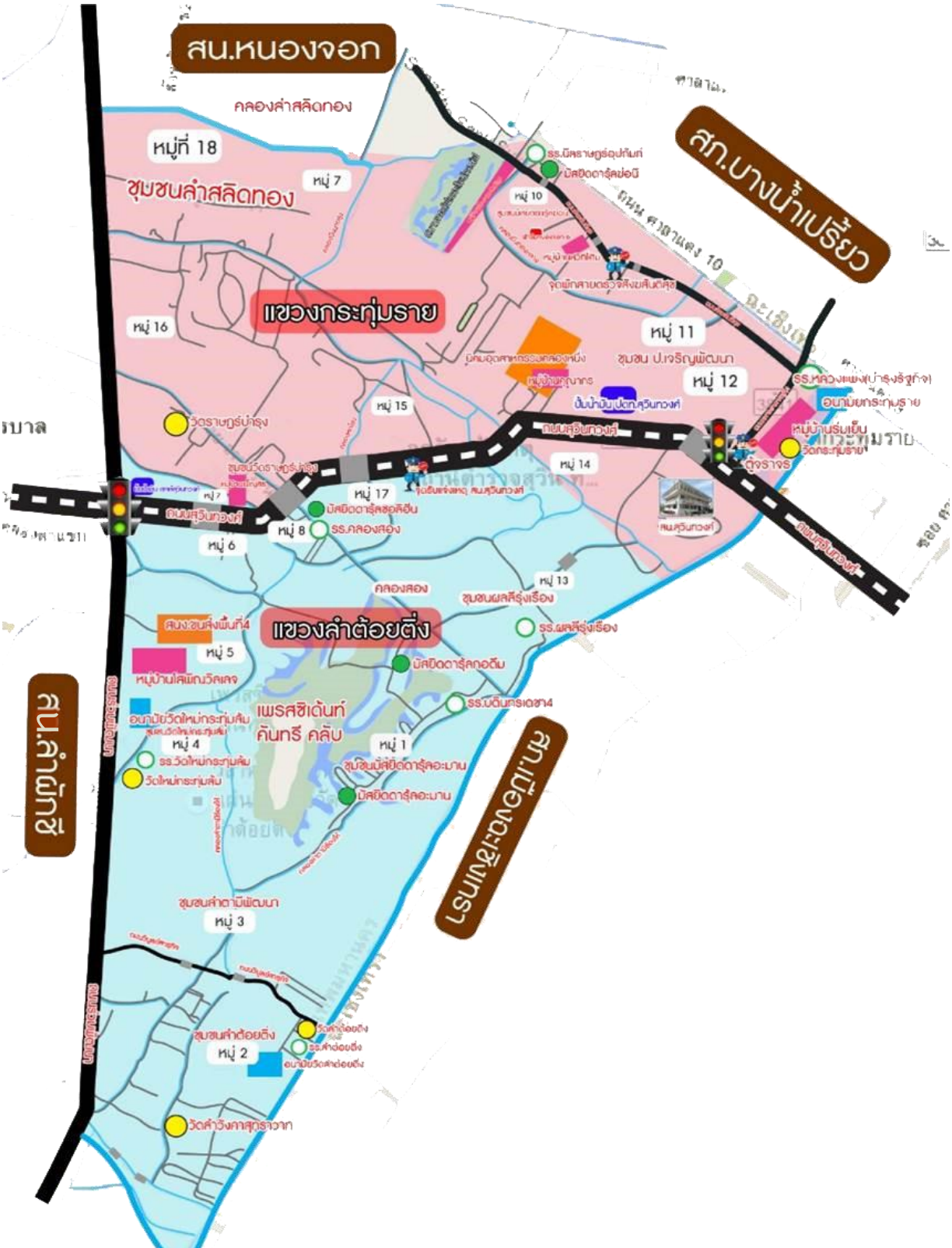

ตรวจค้นตามยุทธวิธี จุดอันตราย เช่น เข้าประตู มีการคุ้มกัน
ให้เจ้าของสถานที่นำค้น
การเข้าจุดก้าวสกัดจับ
การตั้งจุดตรวจ
รับแจ้งเหตุ
จดบันทึกข้อมูล คนร้าย อาวุธ เส้นทาง
ยานพาหนะ ทรัพย์สิน
เข้าประจำจุด
สังเกตการณ์ในจุดที่กำบัง
ตรวจการณ์ได้ดี
ตรวจสอบรถบุคคล
เลิกเมื่อมีคำสั่ง เวร 20
รถเข้ามาจุดตรวจ
บริเวณตรวจค้น
สังเกตคนในรถ
มีตำรวจอีก 1 คน คุ้มกัน
กล่าว “สวัสดีครับ ขออนุญาตตรวจค้น
ครับ”
ค้นผู้ขับก่อนผู้โดยสาร
ค้นต่อหน้าคนในรถ
กล่าว “ขอบคุณครับ” เมื่อค้นเสร็จ

เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 15 นาที

เหตุนักเรียนวิวาทกัน (เหตุ 600)



เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 15 นาที



คู่มือการให้บริการฝ่ายสืบสวน สน.สุวินทวงศ์

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน และอนาคตอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพฝ่ายสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการให้บริการ และการสร้างพันธะสัญญา โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องที่นั้น ส่วนที่ ๒ เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ปฏิบัติการ ๓ ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ และส่วนที่ ๓ เป็นกระบวนการที่ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดรับและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินการในส่วนที่ ๑ (ยอมรับความจริงและสร้างพันธะสัญญา) นั้น ตร.ได้มีคำสั่งที่ ๗๐๑/๒๕๔๕ ลง ๓๐ ก.ย.

๔๕ แต่งตั้งคณะทำงานอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงาน และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วยคณะทำงานในหน้างานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจรวม ๖ ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และคณะทำงานงานจราจร ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงานในแต่ละด้านเพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็นพันธะสัญญาของแต่ละสถานีตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐานตามความเป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจเอกสารฉบับนี้จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจในการศึกษาแนวทางของกิจกรรมเพื่อกำหนดเป็นพันธะสัญญาต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบาย ตร.ดังกล่าว โดยสาระสำคัญประกอบด้วยการกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธะสัญญา การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการประกาศพันธะสัญญาต่อประชาชนปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตามนโยบายของ ตร. ไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องทำความเข้าใจ และควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

๑. กรอบกิจกรรม

กำหนดกรอบกิจกรรมที่ต้องนำไปกำหนดการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้สถานีตำรวจแต่ละสถานี ให้คำมั่นสัญญาต่อประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ อย่างเป็นรูปธรรมภายใต้ระบบการทำงานและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ในหน้างานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจ ซึ่งจะถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน กรอบกิจกรรมในงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจ โดยของฝ่ายสืบสวน สน.สุวินทวงศ์ มีรายละเอียด ดังนี้ ประเภทของงานขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลา ภายใต้กรอบ

การขอดูกล้องวงจรปิด

๑. พบ จนท./ยื่นเอกสาร

๒. จนท.สารบัญลงควบคุมเอกสารในสาระบบ/เสนอผู้บังคับบัญชา

๓. ตรวจสอบกล้องวงจรปิด

๔. แจ้งผลภายใน ๒ วัน นับตั้งเวลาที่เจ้าหน้าที่รับแจ้ง

๒. วิธีดำเนินการ

๑) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่างๆ ที่ ตร.กำหนดโดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัย

ด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจเป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำหนดพันธะสัญญามากกว่ากรอบที่ ตร.กำหนดไว้ก็ได้

๒) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ ความถี่จำนวน หรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจ แต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของทรัพยากร สภาพพื้นที่ และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามอำนาจตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ พ.ศ.๒๕๔๒ มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศเป็นพันธะสัญญาไว้ก็ได้ หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรมจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หรือมีขั้นตอนที่ยาวนานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ควรชี้แจงเหตุผลความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ

๓) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่ง ดำเนินการประกาศพันธะสัญญาให้บริการประชาชน ภายในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ โดยมีหัวหน้าสถานีตำรวจและประธาน กต.ตร. ประจำสถานีตำรวจลงนาม บนเอกสารประกาศพันธะสัญญาที่จัดทำขึ้น และติดประกาศไว้ที่สถานีตำรวจ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชา และประชาชน

๔) ประกาศและประชาสัมพันธ์พันธะสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ โดยการติดแผ่นป้ายประกาศพันธะสัญญาไว้ที่สถานีตำรวจในบริเวณที่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต ฯลฯ ภายใต้ของทรัพยากรของแต่ละสถานี

๕) แผ่นป้ายประกาศให้ดำเนินการจัดทำ โดยใช้สีและขนาดตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่จะติดประกาศในแต่ละสถานีตำรวจ

พันธะสัญญาของสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์

คำนำ

ตามประกาศนโยบายของสานักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่ แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับทิศทางการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับ ภาวะการณ์ในปัจจุบัน และอนาคต อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ ออกเป็น ๓ ส่วน ใหญ่ ๆ คือ ส่วนที่ ๑ เป็นกระบวนการยอมรับสภาพความเป็นจริงสภาพปัจจุบัน ที่เป็นอยู่ของทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศ และการสร้างพันธะสัญญาโดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของ แต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องที่นั้น ส่วนที่ ๒ เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ปฏิบัติการ ๓ ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ และส่วนที่ ๓ เป็นกระบวนการที่ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดรับและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติการอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินการในส่วนที่ ๑ (ยอมรับความจริงและสร้างพันธะสัญญา) นั้น ตร.ได้มีค าสั่งที่ ๗๐๑/๒๕๔๕ ลง ๓๐ ก.ย.๔๕ แต่งตั้งคณะทำงานอำนวยการคณะกรรมการดำเนินงาน และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วยคณะทำงานในหน้างานด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจรวม ๖ ด้าน ได้แก่คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และคณะทำงานงานจราจร ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงานในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็นพันธะสัญญาของแต่ละสถานี ตามสภาพแวดล้อม และปัจจัยพื้นฐานตามความเป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจ เอกสารฉบับนี้ จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจในการศึกษาแนวทางของกิจกรรม เพื่อกำหนดเป็นพันธะสัญญาต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบาย ตร. ดังกล่าว โดยกรอบกิจกรรมในงานด้านต่าง ๆ ทั้ง ๖ ด้านข้างต้น คณะทำงานได้ทำการศึกษา และกำหนดกรอบกิจกรรมในเบื้องต้นไว้เพียง ๔ ด้าน คือ งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานธุรการและอำนวยการ และงานจราจร ที่มีความพร้อม ส่วนงานด้านศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ และงานสืบสวน ที่มีลักษณะงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในของ ตร.เอง อีกทั้งขั้นตอนปฏิบัติยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่ง ตร.จะได้ศึกษาและกำหนดกรอบกิจกรรมในงานด้านดังกล่าว เพิ่มเติมให้ในภายหลัง โดยสาระสำคัญในเอกสารนี้ประกอบด้วย การกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธะสัญญา การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการประกาศพันธะสัญญาต่อประชาชนปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตามนโยบายของ ตร. ไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ต้องทำความเข้าใจ และควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

วิธีกำหนดพันธะสัญญาของสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชน

ตามกรอบกิจกรรมของ ตร.

๑. กรอบกิจกรรมงานด้านต่าง ๆ

ตร. ได้กำหนดกรอบกิจกรรมของสถานีตำรวจ ที่ต้องนำไปกำหนดพันธะสัญญาให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้สถานีตำรวจแต่ละสถานี ให้คำมั่นสัญญาต่อประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้ระบบการทำงาน และทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ ในหน้างานด้าน ต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ ซึ่งจะถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชน กรอบกิจกรรมในงานด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจด้านงานด้านสอบสวน

พันธะสัญญาของงานสอบสวน

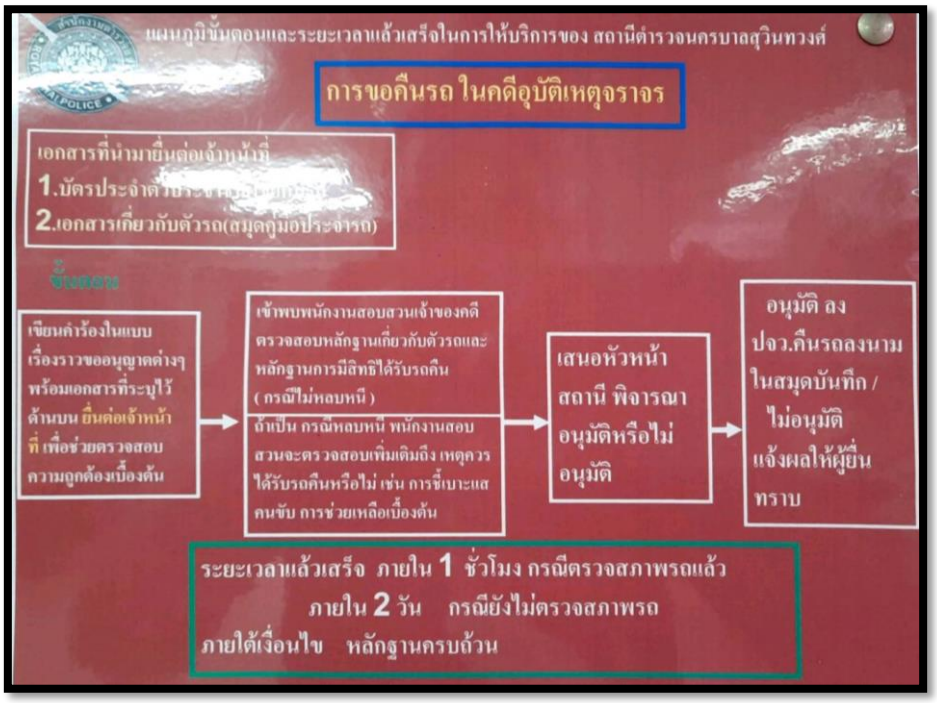
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑. การแจ้งเอกสารหาย	๑. พบเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวัน เพื่อเขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย ๒. พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึกประจำวันในข้อที่รับแจ้ง ๓. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันมอบสำเนาบันทึกประจำวันให้ผู้แจ้ง * ประชาชนมีทางเลือกที่สามารถใช้บริการได้ที่สถานีตำรวจใกล้เคียงที่สะดวก แจ้งความออนไลน์ (ป.วิ อาญา ม.๑๒๔)	ภายใน ๑๕ นาที	นับตั้งเวลาที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
๒. การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง	๑. นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับ ๒. ชำระค่าปรับที่เสมียนเปรียบเทียบปรับรับใบเสร็จ และใบอนุญาตขับขี่(กรณีไม่ต้องบันทึกคะแนน) * ประชาชนมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการชำระค่าปรับทางไปรษณีย์หรือธนาคาร	ภายใน ๑๕ นาที	นับตั้งเวลาที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
๓. การขอสำเนาบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี	๑. ยื่นคำร้องขอคัดสำเนาบันทึกประจำวันต่อพนักงานสอบสวน ๒. เมื่อหัวหน้าสถานีพิจารณาแล้วมีความเห็นอนุญาต ๓. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันสำเนาบันทึกประจำวันให้นายตำรวจสัญญาบัตรรับรองสำเนาถูกต้อง มอบให้กับผู้แจ้ง	ภายใน ๑๕ นาที	- วันเวลาราชการ
๔. การขอถอนคำร้องทุกข์	๑. พนักงานสอบสวนเวรเจ้าของคดี หรือร้อยเวรตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๒. พนักงานสอบสวนตรวจสอบคดีและอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี ๓. บันทึกปากคำและลงลายมือชื่อในสมุดบัญชียึดและรักษาทรัพย์(กรณียึดของกลาง) ลงบันทึกประจำวัน บันทึกการถอนคำร้องทุกข์ คดีความผิดอันยอมความได้	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๕. การแจ้งความเป็นหลักฐานกรณีไม่เกี่ยวกับคดี	๑. พนักงานสอบสวนซักถามรายละเอียดข้อเท็จจริงและตรวจสอบหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง อธิบายข้อกฎหมาย ๒. ลงบันทึกประจำวัน	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ

๖. การขอประกันตัวผู้ต้องหา	๑. ผู้ต้องหาหรือผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้องนำหลักประกันยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราวต่อพนักงานสอบสวน หรือเจ้าพนักงานตำรวจ ๒. พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานถูกต้องครบถ้วน ๓. บันทึกสัญญาประกัน และมีความเห็นควรหรือไม่ควรอนุญาตให้ประกัน ๔. ผู้มีอำนาจสั่งอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ประกัน ๕. กรณีที่อนุญาต ให้ออกหลักฐานรับหลักประกันและสัญญาประกันคู่ฉบับมอบให้นายประกัน ๖. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันทำการบันทึกประจำวันเพื่อปล่อยตัว หรือไม่ปล่อยตัวผู้ต้องหา	ภายใน ๒๔ ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องต่อพนักงานสอบสวน หรือเจ้าพนักงานตำรวจ กรณีเหตุจำเป็นไม่อาจสั่งปล่อยชั่วคราวได้ให้พิจารณาให้เสร็จสิ้นภายใน๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราว	๑. พนักงานสอบสวนได้ทำการสอบสวนพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหาแล้ว ๒. หลักฐานเกี่ยวกับผู้ประกันครบถ้วน ๓. หลักฐานเกี่ยวกับหลักประกันครบถ้วน ๔. พนักงานสอบสวนเป็นผู้มี * อำนาจวินิจฉัยคำร้องยกเว้น ๔.๑ คดีความผิดต่อพระมหากษัตริย์ พระราชินีรัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทน ๔.๒ คดีความผิดความมั่นคงของรัฐภายในราชอาณาจักร ๔.๓ คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ
๗. การคืนหลักทรัพย์ที่นำมาประกันผู้ต้องหา	๑. นำหลักฐานรับหลักประกันตัวผู้ต้องหาพบพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี ๒. พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีตรวจสอบและบันทึกผลคดีถึงที่สุด หรือบันทึกเหตุที่ถอนคดีได้ ๓. พนักงานสอบสวนมีความเห็นให้ถอนสัญญาประกัน ๔. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันลงบันทึกประจำวัน และมอบหลักประกันคืนให้นายประกัน	ภายใน ๑ ชั่วโมงในวันเวลาราชการนับแต่เวลาที่ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน ภายใน ๒ วันทำการนับแต่วัน ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน	๑. หลักทรัพย์ที่เก็บรักษาอยู่ที่สถานีตำรวจ ๒. พนักงานสอบสวนเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยคืนหลักทรัพย์ประกัน ๑. หลักทรัพย์ไม่ได้เก็บรักษาอยู่ที่สถานีตำรวจ ๒. พนักงานสอบสวนเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยคืนหลักประกัน
๘. การตรวจสอบสภาพรถในคดีจราจร	๑. พนักงานสอบสวนทำบันทึกส่งรถไปตรวจสภาพ ๒. นำรถไปตรวจสภาพที่กองบังคับการจราจร * หรือผู้ชำนาญการอื่น แต่ต้องสอบสวนให้ปรากฏความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้นไว้ด้วย	ภายใน ๒ วัน	
๙. การคืนของกลางกรณีศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดไม่ริบหรือพนักงานอัยการแจ้งให้คืน	๑. นำหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบพนักงานสอบสวน ๒. พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐาน และพิจารณามีความเห็นเสนอผู้มีอำนาจสั่งคืนของกลาง ๓. ลงบันทึกประจำวันคืนของกลางและลงลายมือชื่อรับในสมุดบัญชียึด และรักษาทรัพย์	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๑๐. การแจ้งความคืบหน้าของคดี	- พนักงานสอบสวนแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้เสียหาย	ภายใน ๑ เดือน จนกว่าการ	

		สอบสวนจะเสร็จสิ้น	
๑๑. การแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจทราบการจับกุมเมื่อผู้ถูกจับร้องขอ	- เจ้าพนักงานตำรวจผู้ควบคุมผู้ต้องหาเป็นผู้แจ้งหรือประสานงานตำรวจท้องที่ ที่ญาติ หรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจมีภูมิลำเนาอยู่เป็นผู้แจ้ง	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง	

แผนภูมิขั้นตอนในการให้บริการงานสบอสวน

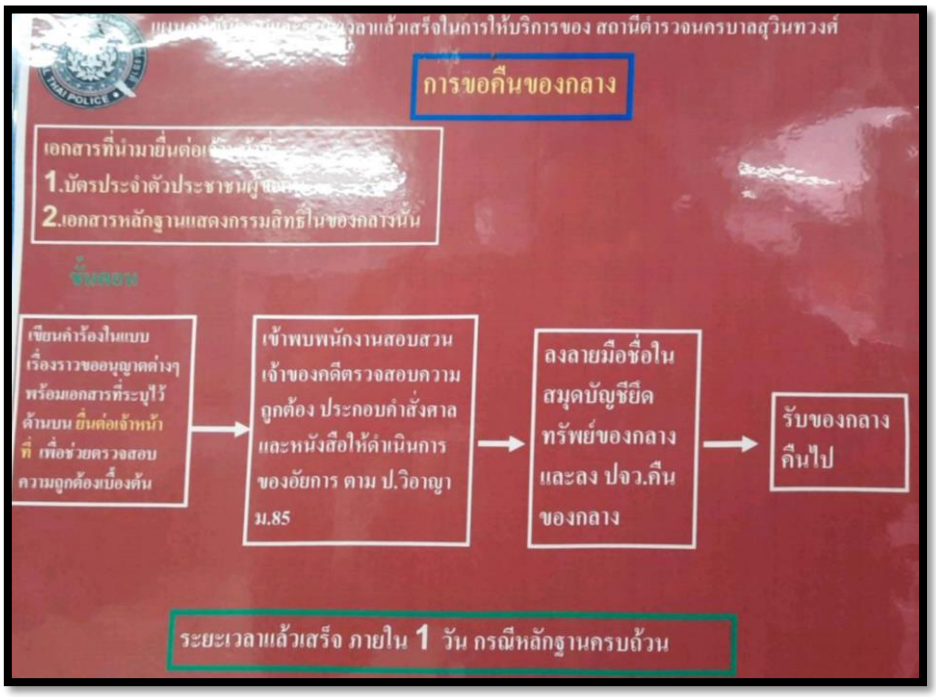
ขั้นตอนการขอคืนรถในคดีอุบัติเหตุจราจร



แผนภูมิขั้นตอนในการให้บริการงานสบอสวน

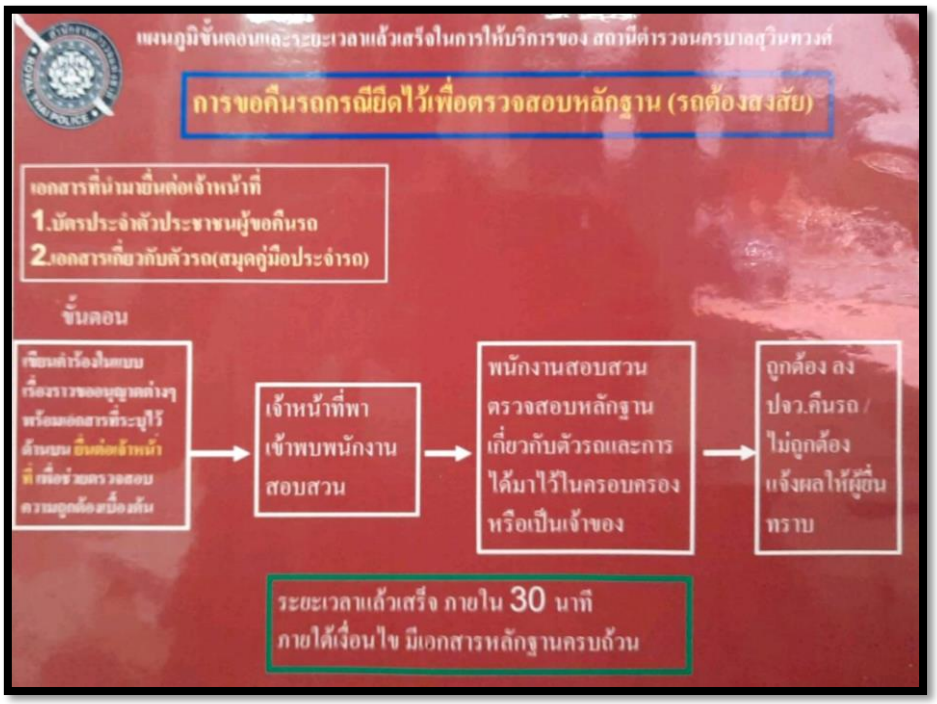
ขั้นตอนการขอคืนสิ่งของที่เจ้าพนักงานยึดไว้ไปดูแลรักษา

ขั้นตอนการขอคืนของกลาง

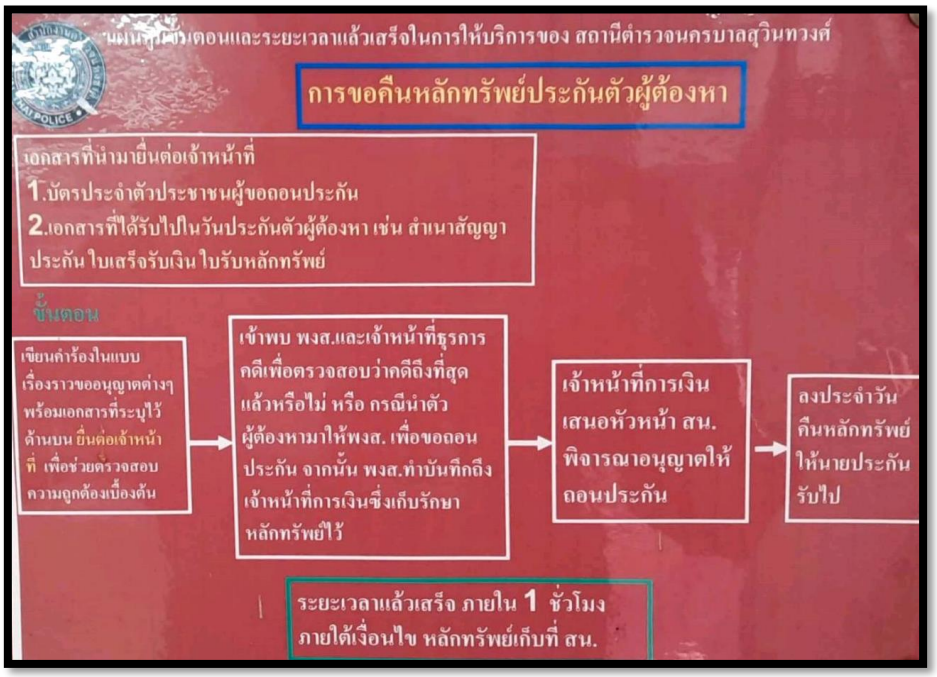


แผนภูมิขั้นตอนในการให้บริการงานสอบสวน

ขั้นตอนการขอคืนรถที่ยึดไว้ตรวจสอบ

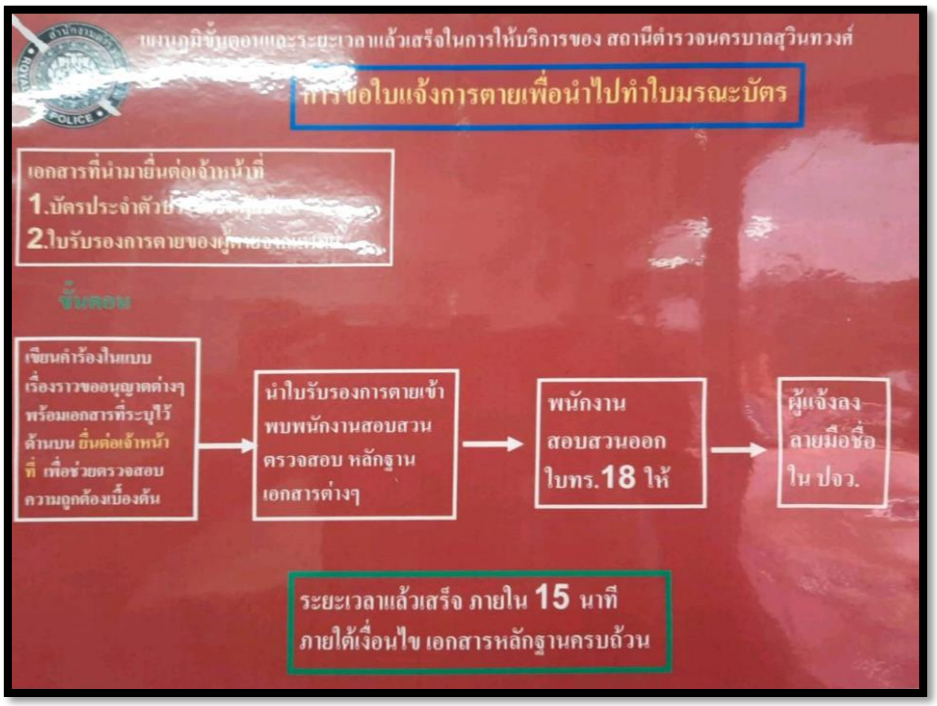


[ขั้นตอนการขอคืนหลักทรัพย์ประกันตัวผู้ต้องหา]

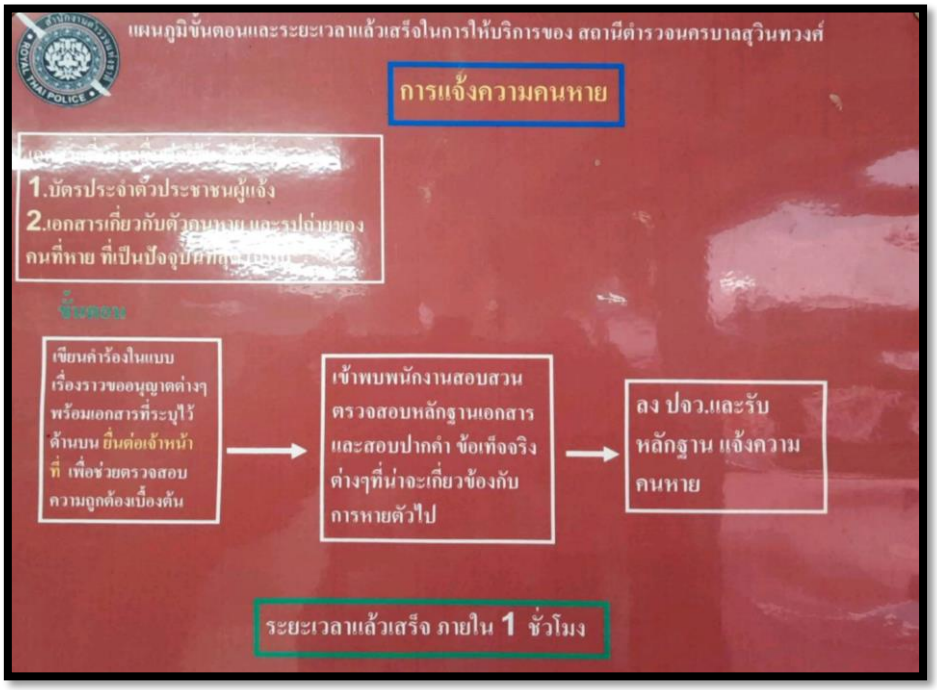


[แผนภูมิขั้นตอนในการให้บริการงานสอบสวน]

[ขั้นตอนการขอใบแจ้งการตายเพื่อนำไปทำใบมรณะบัตร]

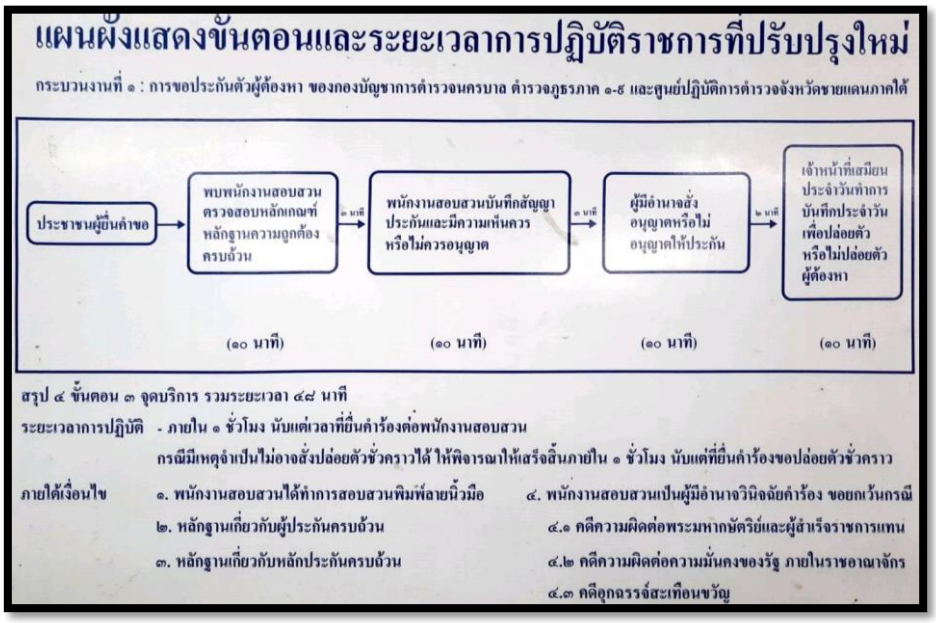


[ขั้นตอนการแจ้งความคนหาย]

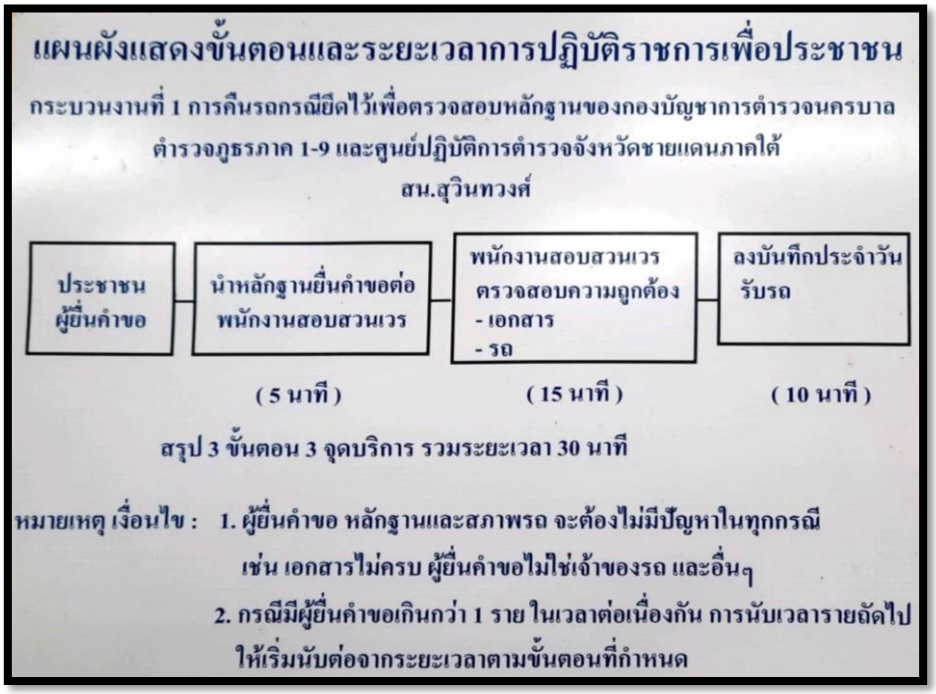


[แผนภูมิขั้นตอนในการให้บริการงานสอบสวน]

[ขั้นตอนการขอประกันตัวผู้ต้องหา]



ขั้นตอนการขอคืนรถที่ยึดไว้เพื่อตรวจสอบ



พันธะสัญญา ในการให้บริการประชาชน ของ สน.สุวินทวงศ์

๒. วิธีดำเนินการ

๑) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่าง ๆ ที่ ตร.ก าหนดโดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัยด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจเป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำาหนดพันธะสัญญามากกว่ากรอบที่ ตร.กำหนดไว้ก็ได้

๒) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ความถี่ จำนวน หรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจ แต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของทรัพยากร สภาพพื้นที่ และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามอาจนำระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วย ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ พ.ศ.๒๕๔๒ มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศเป็นพันธะสัญญาไว้ก็ได้ หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม จำเป็นต้องใช้ระยะ เวลาการปฏิบัติราชการ หรือมีขั้นตอนที่ยาวนานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ ควรชี้แจงเหตุผลความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ

๓) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่ง ดำเนินการประกาศพันธะสัญญาให้บริการประชาชนทราบโดยมีหัวหน้าสถานีตำรวจและประธาน กต.ตร. ประจำสถานีตำรวจลงนามบนเอกสารประกาศพันธะสัญญาที่จัดทำขึ้น และติดประกาศไว้ที่สถานีตำรวจเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชา และประชาชน และให้จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องดังกล่าวตามลำดับ ดังนี้

๓.๑ สถานีตำรวจส่งเอกสารที่ประกาศพันธะสัญญาไปยัง บก. หรือ ภ.จว. ต้นสังกัด จำนวน ๘ ชุด ภายใน ๓ วัน นับแต่วันประกาศพันธะสัญญา

๓.๒ บก.น. หรือ ภ.จว. จัดสั่งเอกสารดังกล่าว ดังนี้

๓.๒.๑ ส่ง บช. ต้นสังกัด จำนวน ๒ ชุด เพื่อให้รับทราบ และตรวจสอบ

๓.๒.๒ ส่ง สกพ. (อต.) จำนวน ๔ ชุด ภายในวันที่ ๒๒ พ.ย. ๒๕๔๕ เพื่อรายงาน ตร. ดำเนินงานต่อไป

๔) ประกาศและประชาสัมพันธ์พันธะสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ โดยการติดแผ่นป้ายประกาศพันธะสัญญาไว้ที่สถานีตำรวจในบริเวณที่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต ฯลฯ ภายใต้ของทรัพยากรของแต่ละสถานี

๕) แผ่นป้ายประกาศให้ดำเนินการจัดทำ โดยใช้สีและขนาดตามความเหมาะสมของพื้นที่ ที่จะติดประกาศในแต่ละสถานีตำ