



# คู่มือประชาชน งานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธรนครชุม





แจ้งความร้องทุกข์



สอบปากคำ

ระยะเวลาดำเนินการ ๕ นาที



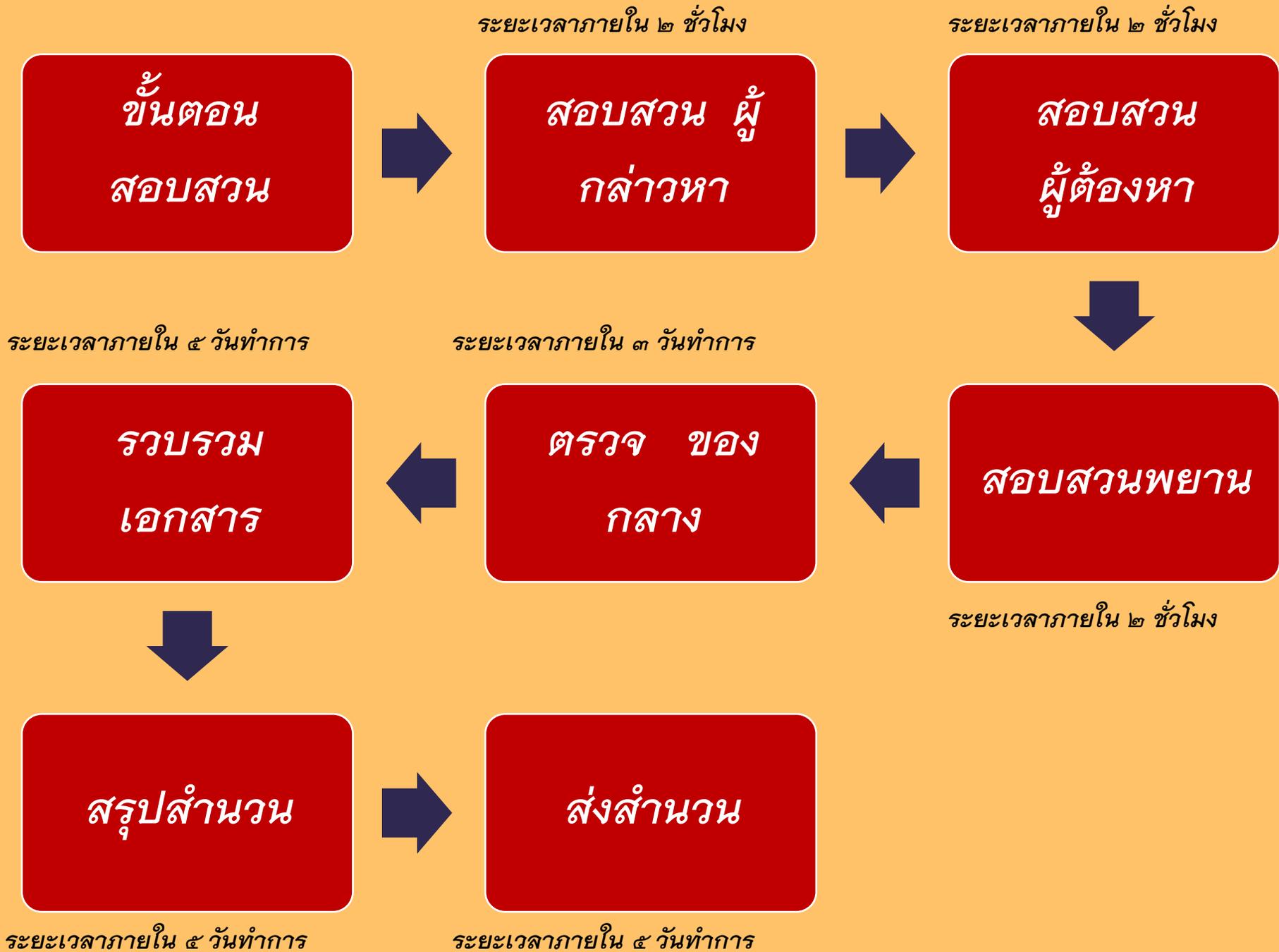
ลงบันทึกประจำวัน

ระยะเวลาดำเนินการ ๕ นาที



มอบหลักฐาน

ระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง





# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ขั้นตอน)

ประชาสัมพันธ์

ตรวจสอบหลักฐาน

ดำเนินการสอบสวน

ทบทวนรายละเอียด

ชี้แนะช่องทางการติดต่อสอบถาม



# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ความคาดหวัง)

รู้สึกประทับใจ

ขั้นตอนชัดเจน

อธิบายข้อกำหนด

ไม่ปกปิดข้อมูล/ข้อมูลคำให้การ

ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้โดยตลอด



# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ

(มาตรฐานการทำงาน)

๑.๑ รับรู้การมาของผู้รับบริการโดยเร็วที่สุด

๑.๒ แจกบัตรคิว แนะนำเส้นทางสถานที่ ผู้รับผิดชอบ

๒.๑ กล่าวทักทาย สอบถามความประสงค์

๒.๒ ชัดเจน โปร่งใส ใส่ใจ

๒.๓ กระตือรือร้น สุขภาพ ห่วงใย

๒.๔ ใช้วาจาสุภาพ

๓.๑ วางตัวเป็นกลาง

๓.๒ สนใจรับฟัง ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวกับผู้อื่น

๓.๓ รวดเร็ว กระชับ รัดกุม กำหนดเวลาได้

๓.๔ ไม่ต้องกล่าวโทษ ดำเนิน ผู้รับบริการ

๓.๕ เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ และควรแจ้งเหตุผลการรอคอย มี

จุดมุ่งหมายอะไรเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ

๔.๒ ทบทวนข้อมูลโดยครบถ้วนก่อนลงลายมือชื่อ ของผู้เสียหาย

๔.๓ ไม่นำความลับของผู้เสียหายไปเปิดเผย

๕.๑ ไม่ปกปิด ติดต่อดีตลอด

๕.๒ แจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้เสียหายทราบ ทุกห้วงเวลา

๔.๑ อ่านข้อความคำให้การให้ฟังโดยละเอียด



# ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว

One Stop Service (OSS)

# ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

One Stop Crisis Center (OSCC)

