



คู่มือประชาชน

งานสืบสวน

สถานีตำรวจภูธรนครราชสีมาสร้างตนเอง



ระยะเวลาดำเนินการ 30 นาที

ระยะเวลาดำเนินการ 30 นาที





# คู่มือประชาชน งานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธรนิคมสร้างตนเอง





แจ้งความร้องทุกข์



สอบปากคำ

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



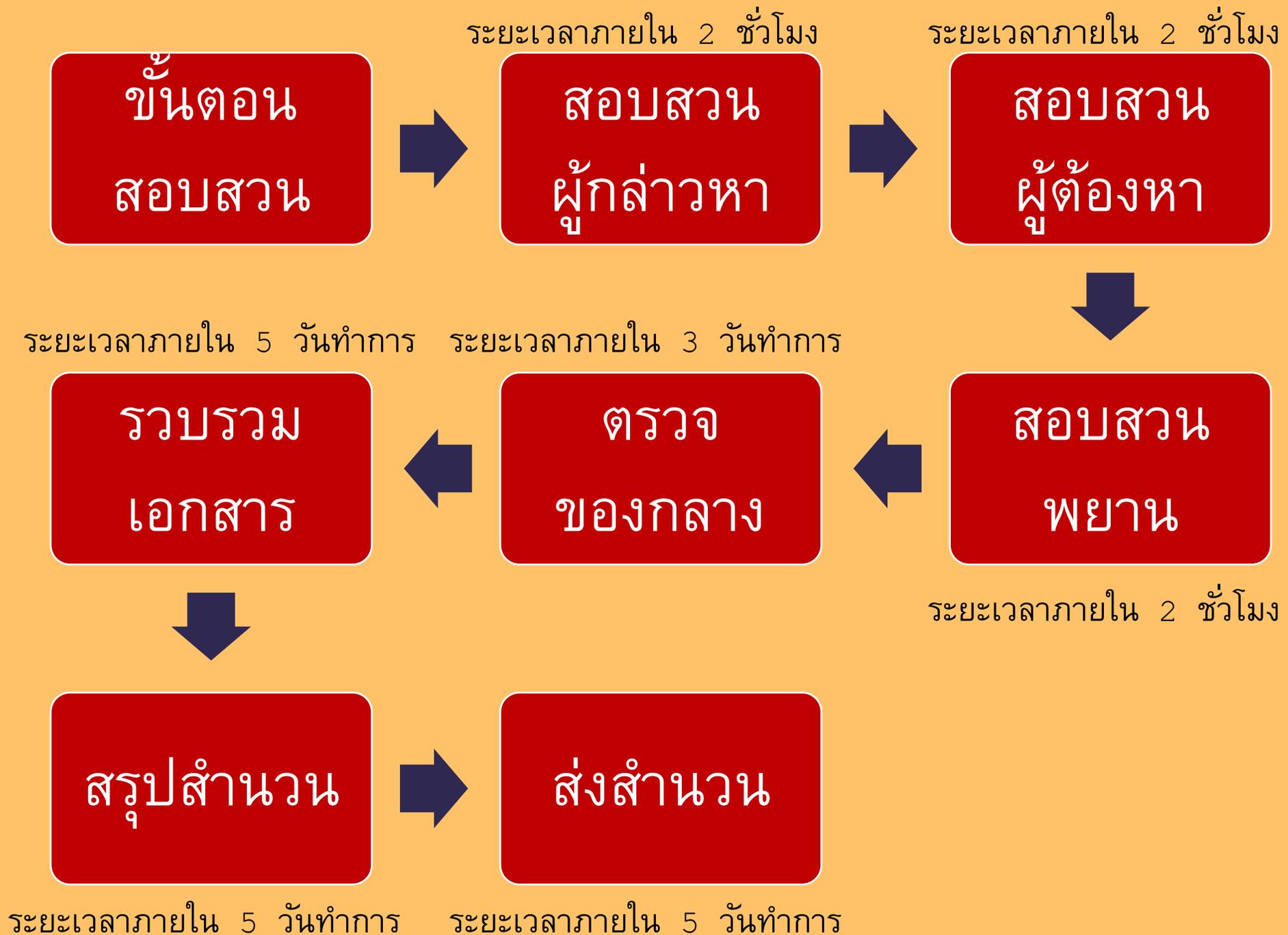
ลงบันทึกประจำวัน

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



มอบหลักฐาน

ระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง





# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ขั้นตอน)





# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ความคาดหวัง)

รู้สึกประทับใจ

ขั้นตอนชัดเจน

อธิบายข้อกำหนด

ไม่ปกปิดข้อความ / ข้อมูลคำให้การ

ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้โดยตลอด



# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ

## (มาตรฐานการทำงาน)

- 1.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการโดยเร็วที่สุด
- 1.2 แจกบัตรคิว แนะนำเส้นทางสถานที่ ผู้รับผิดชอบ
- 2.1 กล่าวทักทาย สอบถามความประสงค์
- 2.2 ชัดเจน โปร่งใส ใส่ใจ
- 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 ทบทวนข้อมูลโดยครบถ้วนก่อนลงลายมือชื่อ ของผู้เสียหาย
- 4.3 ไม่นำความลับของผู้เสียหายไปเปิดเผย
- 5.1 ไม่ปกปิด ติดต่อดีตลอด
- 5.2 แจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้เสียหายทราบทุกช่วงเวลา



# ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว

# ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

One Stop Service (OSS) One Stop Crisis Center (OSCC)

- 1 ลงประจำวันเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที
- 2 ขอสำเนาบันทึกประจำวัน ระยะเวลาดำเนินการ 3 นาที
- 3 รับหลักฐานการรับคำร้องทุกข์ และใบนัด ระยะเวลาดำเนินการ 1 นาที
- 4 ยื่นประกันตัวผู้ต้องหา/ขอประกันตัว ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที
- 5 ถอนหลักทรัพย์ประกัน ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที
- 6 ตรวจสอบหมายจับ ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที
- 7 ขอใบอนุญาตต่าง ๆ ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที