



คู่มือการให้บริการในงานสืบสวน

สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย

## มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

| ประเภทของงาน                                   | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                                                        | พันธะสัญญา       | ภายใต้กรอบ |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| 1.การขอรับรองประวัติบุคคล(สืบสวนพฤติกรรมบุคคล) | 1.พบ เจ้าหน้าที่ยื่นเอกสาร<br>2.เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารในสารบบ/เสนอ ผกก.<br>3.สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก.ลงนาม<br>4.แจ้งให้ผู้ร้องรู้ | ภายใน 1 วันทำการ |            |

| ขั้นตอน                      | ความคาดหวัง                     | มาตรการบริการ                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประชาสัมพันธ์                | ความประทับใจ                    | 1.รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด<br>2.แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                  |
| ตรวจสอบหลักฐาน               | ขั้นตอนชัดเจน                   | 1.ทักทาย/สอบถามความประสงค์<br>2.โปร่งใส ใส่ใจในการบริการ<br>3.กระตือรือร้น ห่วงใย<br>4.ใช้วาจาสุภาพ                                                                                                    |
| การสอบสวน                    | อธิบายข้อกฎหมาย                 | 1.วางตัวเป็นกลาง<br>2.ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่องส่วนตัว/ผู้อื่น<br>3.กระชับ รัดกุม<br>4.ไม่ว่าวาทะ คำหยาบผู้มารับบริการ<br>5.เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ<br>แจ้งเหตุผล จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่<br>ให้รอ |
| ทบทวนรายละเอียด              |                                 | 1.อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด<br>2.ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ<br>3.ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย                                                                           |
| แนะนำช่องทางการติดต่อ สอบถาม | ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด | 1.แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                |