



ITA



คู่มือการให้บริการประชาชน

เรื่อง มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน
ของสถานีตำรวจภูธรหล่มสัก



POLICE

ITA

2023



พันตำรวจเอก รั้ง ดาวดึงษ์
ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหล่มสัก

มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
1. การขอรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพหุติการณ์บุคคล)	1. พบเจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร 2. เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารในสารระบบ/เสนอ ผกก. 3. สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก. ลงนาม 4. แจ้งผลให้ผู้ร้อง	ภายใน 1 วันทำการ	

ขั้นตอน	ความคาดหวัง	มาตรฐานการบริการ
ประชาสัมพันธ์	ความประทับใจ	1. รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด 2. แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบหลักฐาน	ขั้นตอนชัดเจน	1. ทักทาย/สอบถามความประสงค์ 2. โปรงใส ใส่ใจการบริการ 3. กระตือรือร้น ห่วงใย 4. ใช้วาจาสุภาพ
การสอบสวน	อธิบายข้อกฎหมาย	1. วางตัวเป็นกลาง 2. ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่องส่วนตัว/ผู้อื่น 3. กระชับ รัดกุม 4. ไม่กล่าวโทษ ตำหนิผู้มารับบริการ 5. เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้รอ
ทบทวนรายละเอียด		1. อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด 2. ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการให้ลงลายมือชื่อ 3. ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย
แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถาม	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด	1. แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ขั้นตอนการขออำนาจความสะดวกประชาชน



พบเจ้าหน้าที่
แจ้งความประสงค์/ยื่นเอกสาร



เจ้าหน้าที่ลงควบคุม
เอกสาร/เสนอ ผกก./สอบปากคำ



แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

ภายใน 1 วัน