



คู่มือการให้บริการประชาชน  
สถานีตำรวจภูธรเนินสง่า  
เรื่อง มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน  
ของสถานีตำรวจภูธรเนินสง่า  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

## มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑. การขอรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติการณ์บุคคล)	๑. พบเจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร ๒. เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารในสารบบ/ เสนอ ผกก. ๓. สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก ลงนาม ๔. แจ้งผลให้ผู้ร้อง	ภายใน ๑ วันทำการ	

ขั้นตอน	ความคาดหวัง	มาตรฐานการบริการ
ประชาสัมพันธ์	ความประทับใจ	๑. รับรู้การมาของผู้บริโภคโดยเร็วที่สุด ๒. แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบหลักฐาน	ขั้นตอนชัดเจน	๑. ทักทาย/สอบถามความประสงค์ ๒. โปร่งใส ใส่ใจในการบริการ ๓. กระตือรือร้น ห่วงใย ๔. ใช้วาจาสุภาพ
การสอบสวน	อธิบายข้อกำหนด	๑. วางตัวให้เป็นกลาง ๒. ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่องส่วนตัว/ผู้อื่น ๓. กระซิบ รัศกุ่ม ๔. ไม่กล่าวโทษ ตำหนิผู้มารับบริการ ๕. เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้รอ
ทบทวนรายละเอียด		๑. อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด ๒. ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ ๓. ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย
แนะนำช่องทางการติดต่อ สอบถาม	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด	๑. แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่กำหนด

# มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

