

# คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

## ของประชาชนผู้มารับบริการ



| ขั้นตอน                     | ความคาดหวัง                     | มาตรฐานการบริการ                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประชาสัมพันธ์               | ความประทับใจ                    | 1.รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด<br>2.แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                           |
| ตรวจสอบหลักฐาน              | ขั้นตอนชัดเจน                   | 1.ทักทาย/สอบถามความประสงค์<br>2.โปร่งใส ใส่ใจในการบริการ<br>3.กระตือรือร้น ท่วงไทย<br>4.ใช้วาจาสุภาพ                                                                                            |
| การสอบสวน                   | อธิบายข้อกฎหมาย                 | 1.วางตัวเป็นกลาง<br>2.ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่องส่วนตัว/ผู้อื่น<br>3.กระชับ รัดกุม<br>4.ไม่กล่าวโทษ ตำหนิผู้มารับบริการ<br>5.เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่เ็นไร |
| ทบทวนรายละเอียด             |                                 | 1.อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด<br>2.ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ<br>3.ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย                                                                    |
| แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถาม | ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด | 1.แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                    |

## 02. ฝ่ายป้องกันปราบปราม



| ประเภทของงาน                                  | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                                                                                      | พันธะสัญญา   |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. การเยี่ยมผู้ต้องหาในความควบคุมบนสถานีตำรวจ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พบสืบทวน แจ้งรายความประสงค์</li> <li>2. ลงบันทึกข้อมูลผู้มาขอเยี่ยม</li> <li>3. อนุญาตให้เยี่ยมตรงตามเวลาที่กำหนด</li> </ol> | ภายใน 5 นาที |

### ขั้นตอนการเยี่ยมผู้ต้องหา



## การติดต่อขอรับบริการฝ่ายป้องกันปราบปราม

