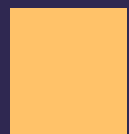




# คู่มือประชาชน งานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธรบ้านแก่ง





แจ้งความร้องทุกข์



สอบปากคำ

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



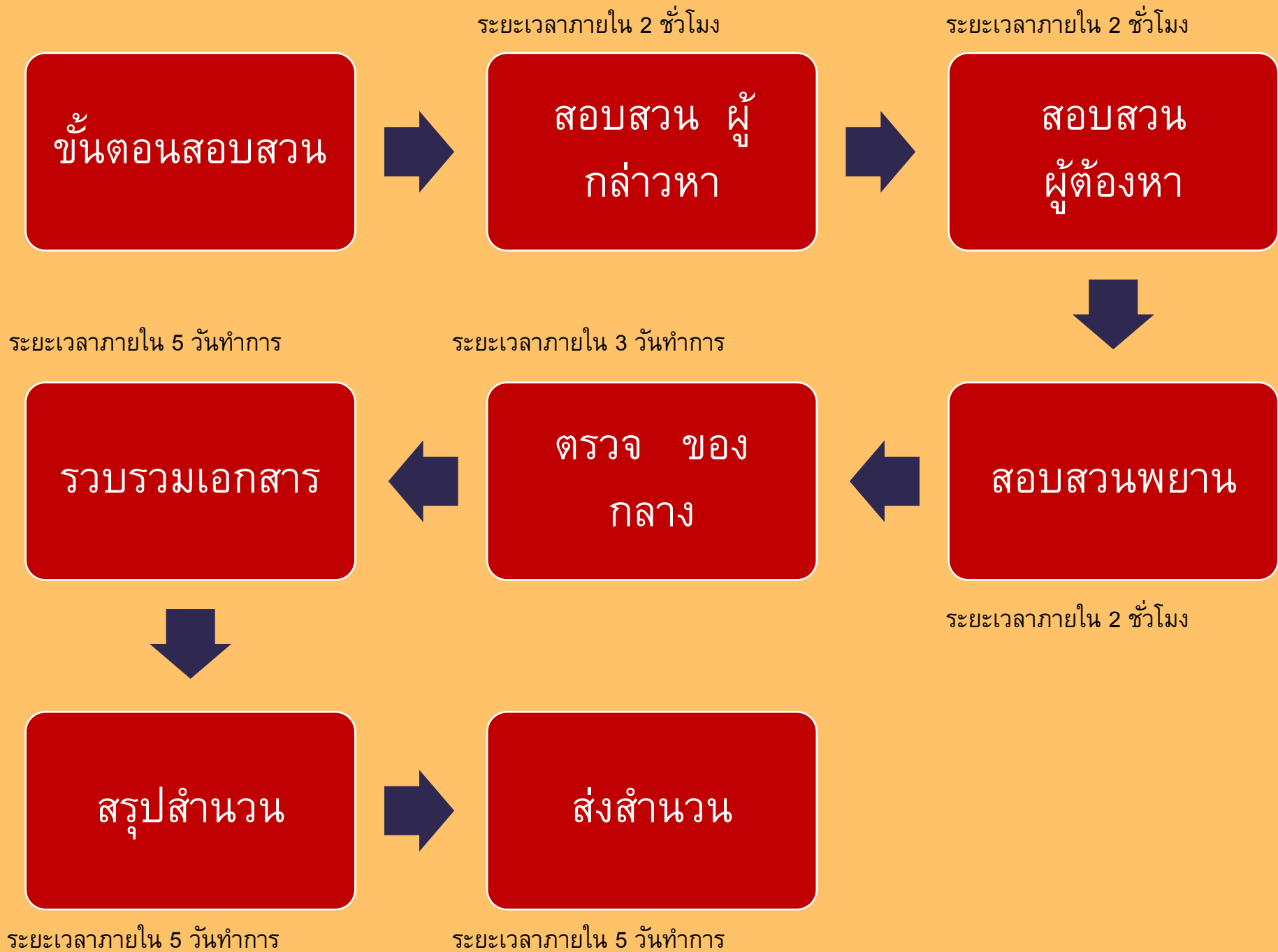
มอบหลักฐาน

ระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง



ลงบันทึกประจำวัน

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที





# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ขั้นตอน)





# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ความคาดหวัง)

รู้สึกประทับใจ

ขั้นตอนชัดเจน

อธิบายข้อกำหนด

ไม่ปกปิดข้อความ/ข้อมูลค่าให้การ

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
- 4.2 ทบทวนข้อมูลโดยครบถ้วนก่อนลงลายมือชื่อ ของผู้เสียหาย
- 4.3 ไม่นำความลับของผู้เสียหายไปเปิดเผย
- 5.1 ไม่ปกปิด ติดต่อได้ตลอด
- 5.2 แจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้เสียหายทราบ ทุกช่วงเวลา



# ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว

One Stop Service (OSS)

# ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

One Stop Crisis Center (OSCC)

