

# มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

| ประเภทของงาน                                       | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                                                            | พันธะสัญญา       | ภายใต้กรอบ |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| 1.การขอรับรองประวัติบุคคล<br>(สืบสวนพฤติกรรมบุคคล) | 1.พบ เจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร<br>2.เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารใน<br>สารบบ/เสนอ ผกก.<br>3.สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก.ลงนาม<br>4.แจ้งผลให้ผู้ร้อง | ภายใน 1 วันทำการ |            |

| ขั้นตอน                         | ความคาดหวัง                         | มาตรฐานการบริการ                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.ไม่กล่าวโทษ ตำหนิผู้มารับบริการ<br>5.เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล<br>จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้รอ |
| ทบทวนรายละเอียด                 |                                     | 1.อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด<br>2.ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ<br>3.ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย                                                                       |
| แนะนำช่องทางการติดต่อ<br>สอบถาม | ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้<br>ตลอด | 1.แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่<br>กำหนด                                                                                                                                                   |

# มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ขั้นตอนการขออำนวยความสะดวกประชาชน



พบ เจ้าหน้าที่  
แจ้งความประสงค์/ยื่นเอกสาร



เจ้าหน้าที่ลงควบคุม  
เอกสาร/เสนอ ผกก./สอบปากคำ



แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

ภายใน 1 วัน