

มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธสัญญา	ภายใต้กรอบ
1. การขอรับประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติการณ์บุคคล)	1. พบ เจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร 2. เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมใน เอกสารระบบ/เสนอ ผกก. 3. สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก. ลงนาม 4. แจ้งผลให้ผู้ร้อง	ภายใน 1 วันทำการ	

ขั้นตอน	ความคาดหวัง	มาตรฐานการบริการ
ประชาสัมพันธ์	ความประทับใจ	1. รับรู้การมาของผู้รับบริการโดยเร็วที่สุด 2. แนะนำชั้น/ ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบหลักฐาน	ขั้นตอนชัดเจน	1. ทักทาย/สอบถามความประสงค์ 2. โปรงใส ใส่ใจในการบริการ 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. ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือ ชื่อ 3. ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย
แนะนำช่องทางการ ติดต่อสอบถาม	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ ตลอด	แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาดำหนด

มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ขั้นตอนการขออำนาจตรวจสอบประชาชน



พบเจ้าหน้าที่
แจ้งความประสงค์/ ยื่นเอกสาร



เจ้าหน้าที่ลงควบคุม
เอกสาร/เสนอ ผกก./สอบปากคำ



แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ



ภายใน 1 วัน