

มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน			
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
การรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติกรรมบุคคล)	๑. พบเจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร ๒. เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารในสารบบ/ เสนอ ผกก. ๓. สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก. ลงนาม ๔. แจงผลให้ผู้ร้อง	ภายใน ๑ วันทำการ	

ขั้นตอน	ความคาดหวัง	มาตรฐานการบริการ
ประชาสัมพันธ์	ความประทับใจ	๑. รับรู้การมาของผู้รับบริการ โดยเร็วที่สุด ๒. แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบหลักฐาน	ขั้นตอนชัดเจน	๑. ทักทาย/สอบถามความ ประสงค์ ๒. โปร่งใส ใส่ใจในบริการ ๓. กระตือรือร้น ห่วงใย ๔. ใช้วาจาสุภาพ
การสอบสวน	อธิบายข้อกฎหมาย	๑. วางตัวเป็นกลาง ๒. ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่อง ส่วนตัว/ผู้อื่น ๓. กระชับ รัดกุม ๔. ไม่กล่าวโทษ ตาหนีผู้มารับ บริการ ๕. เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอ โทษ แจ้งเหตุผลจุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้รอ
ทบทวนรายละเอียด		๑. อ่านข้อความคำให้การโดย รายละเอียด ๒. ทบทวนข้อมูลของ ผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ ๓. ไม่นำความลับของ ผู้รับบริการไปเปิดเผย
แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด	แจ้งความคืบหน้าในคดีตาม กำหนดเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการขออำนวยความสะดวกผู้รับบริการ



พบเจ้าหน้าที่แจ้งความประสงค์/ยื่นเอกสาร



เจ้าหน้าที่ลงควบคุมเอกสาร/เสนอ ผกก./สอบปากคำ



แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

-----> ภายใน ๑ วัน