



# คู่มือการให้บริการประชาชน

เรื่อง มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน



## มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
1.การขอรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติกรรมบุคคล)	1.พบ เจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร 2.เจ้าหน้าที่สารบัญญลงควบคุมเอกสารในสารระบบ/เสนอ ผกก. 3.สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก.ลงนาม 4.แจ้งผลให้ผู้ร้อง	ภายใน 1 วันทำการ	
2.ขอสำเนา	-พบเจ้าหน้าที่เพื่อสืบสวนพยานใกล้เคียง -ตรวจสอบความประพฤติการกระทำความผิดทำงอาญา	ภายใน 15 วัน	
3. ตรวจสอบรับรองความประพฤติ บุคคลพันโทหรือนักโทษ	1.พบเจ้าหน้าที่ 2.เรียกบุคคลที่จะให้ที่พักมาสอบปากคำ 3.สอบปากคำเจ้าของบ้าน 4.ออกหนังสือแจ้งตอบกลับเรือนจำ	ภายใน 7 วัน	

ขั้นตอน	ความคาดหวัง	มาตรฐานการบริการ
ประชาสัมพันธ์	ความประทับใจ	1.รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด 2.แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบหลักฐาน	ขั้นตอนชัดเจน	1.ทักทาย/สอบถามความประสงค์ 2.โปร่งใส 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.ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลาย มือชื่อ 3.ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย
แนะนำช่องทางการติดต่อ สอบถาม	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้	1.แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่ กำหนด