



มาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านงานสืบสวน



สถานีตำรวจภูธรระยอง

ประเภทงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
การขอรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติการณ์บุคคล)	1.พบเจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร 2.เจ้าหน้าที่สารบัญญลงควบคุมเอกสารในสารบบ/เสนอผู้บังคับบัญชา 3.สอบปากคำพยาน/เสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม 4.แจ้งผลให้ผู้ร้อง	ภายใน 1 วันทำการ	

ขั้นตอน	ความคาดหวัง	มาตรฐานการบริการ
ประชาสัมพันธ์	ความประทับใจ	1.รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด 2.แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบหลักฐาน	ขั้นตอนชัดเจน	1.ทักทาย/สอบถามความประสงค์ 2.โปร่งใสใส่ใจในการบริการ 3.กระตือรือร้นห่วงใย 4.ใช้วาจาสุภาพ
การสอบสวน	อธิบายข้อกฎหมาย	1.วางตัวเป็นกลาง 2.ใส่ใจรับฟังไม่คุยเรื่องส่วนตัว/ผู้อื่น 3.กระชับรัดกุม 4.ไม่กล่าวโทษตำหนิผู้มารับบริการ 5.เมื่อต้องให้รอควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล จุดมุ่งหมายระยะเวลาที่ให้รอ
ทบทวนรายละเอียด		1.อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด 2.ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ 3.ไม่นำนำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย
แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถาม	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด	1.แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่ กำหนด

มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ขั้นตอนการขออำนาจความสะดวกประชาชน



พบเจ้าหน้าที่แจ้งความประสงค์ / ยื่นเอกสาร



พบเจ้าหน้าที่ลงควบคุมเอกสาร/เสนอผู้บังคับบัญชา / สอบปากคำ



แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ



ภายใน 1 วัน