

พันธะสัญญาของงานสืบสวน			
ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
1. การขอรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติการณ์บุคคล)	1. พบเจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร 2. เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารในสารบบ/ เสนอ ผกก. (หัวหน้าสถานี) 3. สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก.ลงนาม 4. แจ้งผลการรับรองให้ผู้ร้อง	ภายใน 1 วัน	นับตั้งเวลาที่เจ้าหน้าที่รับแจ้ง

ขั้นตอน	ความคาดหวัง	มาตรฐานการบริการ
ประชาสัมพันธ์	ความประทับใจ	1. รับรู้การมาของบริการโดยเร็วที่สุด 2. แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบหลักฐาน	ขั้นตอนชัดเจน	1. ทักทาย/สอบถามความประสงค์ 2. โปร่งใส ใส่ใจในการบริการ 3. กระตือรือร้น ห่วงใย 4. ใช้วาจาสุภาพ
การสอบสวน	อธิบายข้อกำหนด	1. วางตัวเป็นกลาง 2. ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่องส่วนตัว 3. กระชับ รัดกุม 4. ไม่กล่าวโทษ ตำหนิผู้มารับบริการ 5. เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้รอ
ทบทวนรายละเอียด		1. อ่านข้อความ คำให้การโดยละเอียด 2. ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ 3. ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย
แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถาม	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด	แจ้งความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

