



มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
1. การขอรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติกรรมบุคคล)	1. พบ เจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร 2. เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารในสารบบ/เสนอ ผกก. 3. สอบปากคำพยาน/เสนอผกก.ลงนาม 4. แจงผลให้ผู้ร้อง	ภายใน 1 วันทำการ	
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 แจงเหตุผลจุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้อรอ	
ทบทวนรายละเอียด		1. อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด 2. ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ 3. ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย	
แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถาม	ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ตลอด	1. แจงผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่กำหนด	