SOP - สถานีตำรวจภูธรนากุง ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์

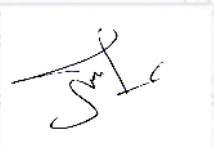
คำนำ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหลักในการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การอำนวยความยุติธรรม และการให้บริการประชาชน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยและความผาสุกของสังคม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นมาตรฐาน และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี คู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure SOP) ที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร

คู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับในสถานีตำรวจ [ระบุชื่อสถานีตำรวจ] ครอบคลุมกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานในภารกิจหลักต่างๆ ของสถานีตำรวจ อาทิ การรับแจ้งความ การสืบสวนสอบสวน การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การจัดการจราจร การควบคุมฝูงชน การบริการประชาชน และการบริหารจัดการภายในสถานีตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมาตรฐานที่ต้องยึดถือปฏิบัติอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เนื้อหาในคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานนี้ ได้รับการรวบรวมและเรียบเรียงจากกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และประสบการณ์การปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้มีความถูกต้องทันสมัย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนาย ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย บำบัดทุกข์บำรุงสุข และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อควรปรับปรุงประการใด คณะผู้จัดทำยินดีน้อมรับเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อไป



พันตำรวจเอก

(โสณกุณช์ ทรัพย์สมบัติ)

ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรนากุง

ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์

๑ เมษายน ๒๕๖๘

สารบัญ

๑. จุดประสงค์ / เป้าหมายของงาน

๒. ขั้นตอนแนวทางของการปฏิบัติ

- ๒.๑ งานอำนวยการ
- ๒.๒ งานป้องกันปราบปราม
- ๒.๓ งานสืบสวน
- ๒.๔ งานสอบสวน
- ๒.๕ งานจราจร

๓. ขอบเขตงาน (SOP สถานีตำรวจ)

๔. ผู้รับผิดชอบ

๕. ตัวอย่างสถานการณ์การบริการ

๖. แผนผังการดำเนินงานอย่างละเอียด

๗. ข้อมูลเพิ่มเติม

จุดประสงค์ / เป้าหมายของงาน

เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานในทุกสายงานของสถานีตำรวจภูธรสมเด็จ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย **เป้าหมายหลัก**

๑. **ยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**
   - กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับภารกิจหลักของสถานีตำรวจ เช่น การรับแจ้งความ การสืบสวนสอบสวน การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การจัดการจราจร การบริการประชาชน
   - ลดความซ้ำซ้อนและความคลุมเครือในการปฏิบัติงาน
   - ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์)
   - ลดระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน
๒. **เสริมสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ**
   - กำหนดเกณฑ์และมาตรฐานในการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน
   - สร้างกลไกในการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน
   - ส่งเสริมความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติหน้าที่
๓. **พัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน**
   - กำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
   - ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
   - สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ
๔. **ส่งเสริมความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อย**
   - กำหนดแนวทางการปฏิบัติในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ
   - เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
   - รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม
๕. **พัฒนาศักยภาพบุคลากร**
   - เป็นคู่มืออ้างอิงสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ
   - ใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่
   - ส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง

เป้าหมายระยะยาว

- สร้างสถานีตำรวจที่เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานระดับสูง
- เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อตำรวจ
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรตำรวจโดยรวมให้มีความทันสมัยและเป็นที่ยอมรั

๒. ขั้นตอนแนวทางของการปฏิบัติ

๒.๑ งานอำนวยการ

- การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - รับเรื่องจากประชาชนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์
  - บันทึกข้อมูลและให้คำแนะนำเบื้องต้น
  - ส่งต่อเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป
- การให้ข้อมูลและคำปรึกษา
  - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ
  - ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- การประสานงาน
  - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
  - ประสานงานภายในโรงพักเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

๒.๒ งานป้องกันปราบปราม

- การตรวจตราและป้องกันอาชญากรรม
  - ตรวจตราพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม
  - ป้องกันการเกิดอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ
- การจับกุมผู้กระทำผิด
  - จับกุมผู้กระทำผิดตามหมายจับหรือในขณะกระทำผิด
  - ควบคุมตัวผู้ต้องสงสัยเพื่อทำการสอบสวน
- การรักษาความสงบเรียบร้อย
  - ระงับเหตุทะเลาะวิวาทและเหตุการณ์ความไม่สงบอื่นๆ
  - ควบคุมการชุมนุมและการประท้วงต่างๆ

๒.๓ งานสืบสวน

- การรวบรวมข้อมูลและหลักฐาน
  - สืบสวนหาข้อมูลเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมต่างๆ
  - รวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับคดี
- การวิเคราะห์ข้อมูล
  - วิเคราะห์ข้อมูลและหลักฐานที่รวบรวมได้
  - ระบุผู้ต้องสงสัยและติดตามจับกุม
- การติดตามจับกุม
  - ติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับหรือผู้ต้องสงสัยในคดีต่างๆ
  - ขยายผลการจับกุมเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดรายอื่นๆ

๒.๔ งานสอบสวน

- การรับแจ้งความ
    - รับแจ้งความจากผู้เสียหายและบันทึกข้อมูล
    - สอบปากคำผู้เสียหายและพยานในคดี
- การสอบสวนผู้ต้องหา
    - ทำการสอบสวนผู้ต้องหา
    - แจ้งข้อกล่าวหาและสิทธิของผู้ต้องหา
- การสรุปสำนวน
    - สรุปสำนวนคดีและส่งให้อัยการเพื่อพิจารณาสั่งฟ้อง

๒.๕ งานจราจร

- การอำนวยความสะดวกการจราจร
    - ควบคุมการจราจรในพื้นที่รับผิดชอบ
    - แก้ไขปัญหาจราจรติดขัดและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน
- การบังคับใช้กฎหมายจราจร
    - ตรวจจับและดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร
    - ออกใบสั่งและดำเนินการทางกฎหมาย
- การจัดการอุบัติเหตุจราจร
    - เข้าตรวจสอบที่เกิดเหตุอุบัติเหตุจราจร
    - ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ

ขอบเขตงาน (SOP สถานีตำรวจ)

คู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) ฉบับนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติงานหลักของสถานีตำรวจ ภูธรสมเด็จ โดยแบ่งออกเป็นขอบเขตงานหลัก ๕ ด้าน ดังนี้

๑. งานอำนวยการ

- **๑.๑ งานธุรการ**
  - การจัดการเอกสาร รับ ส่ง จัดเก็บ ค้นหา และทำลายเอกสารตามระเบียบ
  - การจัดทำรายงานประจำวัน เดือน ปี และสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - การจัดการพัสดุ ครุภัณฑ์ การเบิกจ่าย และการบำรุงรักษา
  - การจัดการการประชุม การจัดทำวาระการประชุม และรายงานการประชุม
  - การติดต่อประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงาน
  - การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการให้ข้อมูลข่าวสาร
  - การจัดการด้านอาคารสถานที่ ความสะอาด และความปลอดภัยภายในสถานีตำรวจ
  - การดำเนินการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของข้าราชการตำรวจ
  - การดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ
  - การจัดการฐานข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยการ
- **๑.๒ งานกำลังพล**
  - การบริหารจัดการอัตรากำลัง การลา การมาปฏิบัติราชการ
  - การดำเนินการด้านการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
  - การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
  - การดำเนินการทางวินัย
  - การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
  - การจัดการประวัติข้าราชการตำรวจ
- **๑.๓ งานงบประมาณ**
  - การจัดทำแผนงบประมาณและการขออนุมัติงบประมาณ
  - การเบิกจ่ายงบประมาณตามระเบียบ
  - การควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ
  - การจัดทำรายงานทางการเงิน
- **๑.๔ งานแผนและยุทธศาสตร์**
  - การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ของสถานีตำรวจ
  - การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน
  - การวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมและแนวโน้มต่างๆ เพื่อวางแผนป้องกันและปราบปราม

๒. งานป้องกันปราบปราม

- **๒.๑ งานสายตรวจ**
  - การออกตรวจพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งการเดินเท้า การใช้ยานพาหนะ และการใช้เทคโนโลยี
  - การป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
  - การระงับเหตุการณ์และการจับกุมผู้กระทำความผิดซึ่งหน้า
  - การช่วยเหลือประชาชนในกรณีต่างๆ
  - การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด
- **๒.๒ งานชุมชนสัมพันธ์**
  - การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในพื้นที่
  - การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน
  - การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมและแก้ไขปัญหาต่างๆ
  - การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ประชาชน
- **๒.๓ งานกิจการพิเศษ**
  - การรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ สถานที่สำคัญ และงานพิธีต่างๆ
  - การควบคุมฝูงชนและการจัดการการชุมนุม
  - การปฏิบัติการพิเศษต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. งานสืบสวน

- **๓.๑ การรวบรวมพยานหลักฐาน**
  - การแสวงหา รวบรวม และรักษาพยานหลักฐานในคดีอาญา
  - การสอบปากคำพยาน
  - การตรวจสถานที่เกิดเหตุ
  - การชันสูตรพลิกศพ (ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
  - การพิสูจน์หลักฐาน (ประสานงานกับหน่วยงานพิสูจน์หลักฐาน)
- **๓.๒ การติดตามจับกุมผู้ต้องหา**
  - การสืบสวนติดตามตัวผู้ต้องหาตามหมายจับหรือไม่
  - การวางแผนและดำเนินการจับกุมผู้ต้องหา
- **๓.๓ การข่าว**
  - การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและความมั่นคง
  - การจัดทำรายงานข่าว

๔. งานสอบสวน

- **๔.๑ การรับคำร้องทุกข์/กล่าวโทษ**
  - การรับแจ้งความและบันทึกคำร้องทุกข์/กล่าวโทษ
  - การให้คำแนะนำทางกฎหมายแก่ผู้เสียหาย/ผู้กล่าวโทษ
- **๔.๒ การสอบสวนผู้ต้องหา**
  - การแจ้งข้อกล่าวหาและสิทธิของผู้ต้องหา
  - การสอบปากคำผู้ต้องหาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- **๔.๓ การรวบรวมพยานหลักฐานเพิ่มเติม**
  - การดำเนินการสืบสวนสอบสวนเพิ่มเติมเพื่อรวบรวมพยานหลักฐาน
  - **๔.๔ การทำสำนวนการสอบสวน** การสรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายการทำความเห็นทางคดีและการส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการ

๕. งานจราจร

- **๕.๑ การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร**
    - การจัดการจราจรในพื้นที่รับผิดชอบ
    - การแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด
    - การให้สัญญาณจราจร
- **๕.๒ การบังคับใช้กฎหมายจราจร**
    - การตรวจจับและดำเนินคดีผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร
- **๕.๓ การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน**
    - การรณรงค์และประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยทางถนน
    - การวิเคราะห์อุบัติเหตุและหาแนวทางแก้ไข
- **๕.๔ การจัดการอุบัติเหตุ**
    - การช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุ
    - การสอบสวนอุบัติเหตุและการทำสำนวน

4. ผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้าสายงาน
- ผู้กำกับการสถานีตำรวจ
- รองผู้กำกับการสถานีตำรวจ
- เจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละสายงาน

ตัวอย่างสถานการณ์การบริการ (SOP สถานีตำรวจ)

1. งานอำนวยการ (การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ให้ข้อมูล)

สถานการณ์ ประชาชนชื่อ นาย **พันยศ** เดินทางมายัง สถานีตำรวจเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขอใบอนุญาตจัดงานรื่นเริงในพื้นที่ และแจ้งเรื่องเสียงดังรบกวนจากบ้านข้างเคียงในช่วงเวลากลางคืน

การบริการตาม SOP

- **เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ / เวรรับแจ้ง**
    - กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพและสอบถามความประสงค์ของนาย พันยศ
    - **การให้ข้อมูล** อธิบายขั้นตอนการขอใบอนุญาตจัดงานรื่นเริงอย่างละเอียด ชี้แจงเอกสารที่ต้องเตรียม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น เทศบาล) หากสถานีตำรวจไม่มีอำนาจอนุมัติโดยตรง ให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานนั้นๆ
    - **การรับแจ้งเรื่องเสียงดัง** รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ สอบถามข้อมูลรายละเอียด เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ผู้ก่อความเดือดร้อน และผลกระทบที่ได้รับ บันทึกข้อมูลลงในสมุดรับแจ้งเหตุเบื้องต้น พร้อมให้สำเนาใบนัดหมายแก่ผู้แจ้งเพื่อนัดหมายการดำเนินการต่อไป (เช่น การส่งสายตรวจลงพื้นที่ตรวจสอบ หรือการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง)
    - ให้เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม และกล่าวขอบคุณนายพันยศที่แจ้งข้อมูล

2. งานป้องกันปราบปราม (การช่วยเหลือประชาชน)

สถานการณ์ ขณะที่สายตรวจรถยนต์กำลังปฏิบัติหน้าที่ พบเห็นรถยนต์ของ นาย พันยศ จอดเสียอยู่ริมถนนในเวลากลางคืน และนาย พันยศ มีท่าทางวิตกกังวล

การบริการตาม SOP

- **เจ้าหน้าที่สายตรวจ**
    - หยุดรถและเข้าสอบถามด้วยความสุภาพถึงสาเหตุที่จอดรถเสีย และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น การให้สัญญาณไฟฉุกเฉิน การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร
    - สอบถามว่านาย พันยศต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือไม่ เช่น การติดต่อช่างซ่อมรถหรือญาติ
    - หากจำเป็นและร้องขอ ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น หน่วยกู้ภัย หรือช่างซ่อมรถในเครือข่าย)
    - ดูแลความปลอดภัยของ นาย พันยศ และทรัพย์สินจนกว่าจะได้รับการช่วยเหลือ
    - บันทึกเหตุการณ์ในรายงานการปฏิบัติหน้าที่

3. งานสืบสวน (การรับแจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลความคืบหน้า)

สถานการณ์ นาย สิงโต โทรศัพท์มายังสถานีตำรวจเพื่อให้ข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับผู้ต้องสงสัยในคดีลักทรัพย์ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ และต่อมา นาย เสือดาว ผู้เสียหายในคดีเดียวกัน เดินทางมาสอบถามความคืบหน้าของคดี

การบริการตาม SOP

- **เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (งานสืบสวน/เวร)**
    - รับฟังข้อมูลเบาะแสจากนาย สิงโตอย่างละเอียด บันทึกข้อมูลผู้ให้เบาะแส (หากยินยอม) ลักษณะเบาะแส วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
    - แจ้งให้ นาย สิงโต ทราบว่าข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสืบสวน และจะมีการนำไป
    - พิจารณาดำเนินการต่อไป พร้อมกล่าวขอบคุณ
    - ส่งต่อข้อมูลเบาะแสให้กับพนักงานสืบสวนที่รับผิดชอบคดี
- **พนักงานสืบสวน**
    - เมื่อนายประสงค์มาสอบถามความคืบหน้า ให้แสดงตนและทักทายด้วยความสุภาพ
    - ให้ข้อมูลความคืบหน้าของคดีเท่าที่สามารถเปิดเผยได้ โดยไม่กระทบต่อรูปคดี เช่น ขั้นตอนการสืบสวนที่ดำเนินการไปแล้ว การรวบรวมพยานหลักฐาน
    - หากยังไม่มีความคืบหน้าที่สำคัญ ให้แจ้งให้นายประสงค์ทราบถึงขั้นตอนการสืบสวนที่กำลังดำเนินการอยู่ และให้ความมั่นใจว่าจะดำเนินการอย่างเต็มที่
    - ให้ช่องทางการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม และนัดหมายหากมีความคืบหน้าสำคัญ

4. งานสอบสวน (การรับแจ้งความ/ให้คำแนะนำ)

สถานการณ์ นางสาว ฟักแฟง เดินทางมายังสถานีตำรวจเพื่อแจ้งความถูกฉ้อโกงเงิน และมีความกังวลเกี่ยวกับขั้นตอนทางกฎหมาย

การบริการตาม SOP

- **พนักงานสอบสวน/ร้อยเวร**
    - รับฟังเรื่องราวจาก นางสาว ฟักแฟง ด้วยความตั้งใจและอดทน ซักถามรายละเอียดเหตุการณ์ วัน เวลา สถานที่ ผู้ก่อเหตุ และความเสียหายที่เกิดขึ้น
    - ให้คำแนะนำทางกฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับความผิดฐานฉ้อโกง และขั้นตอนการดำเนินคดี
    - ดำเนินการสอบปากคำ นางสาว ฟักแฟง และบันทึกคำให้การอย่างละเอียด ชี้แจงสิทธิของผู้เสียหายในการดำเนินคดี
    - แนะนำเอกสารหลักฐานที่ นางสาว ฟักแฟง ควรนำมาประกอบการแจ้งความ
    - ออกใบนัดหมายให้ผู้เสียหายมาติดตามความคืบหน้าของคดี และให้เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

5. งานจราจร (การช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุ/ให้ข้อมูล)

สถานการณ์ เกิดอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ชนกับรถยนต์บริเวณสี่แยกไฟแดง มีผู้ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย และคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเดินทางมาถึงที่เกิดเหตุ

การบริการตาม SOP

- **เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร**
    - เข้าตรวจสอบที่เกิดเหตุ ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บเบื้องต้น หากมีผู้บาดเจ็บสาหัส ให้ประสานงานหน่วยกู้ภัยทันที
    - อำนวยความสะดวกด้านการจราจร เพื่อป้องกันอุบัติเหตุซ้ำซ้อน
    - รับฟังข้อมูลจากคู่กรณีและพยานที่เห็นเหตุการณ์อย่างละเอียด
    - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการหลังเกิดอุบัติเหตุ เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูล การแจ้งบริษัทประกันภัย
    - หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ดำเนินการตามกฎหมาย เช่น การตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ การบันทึกประจำวันเกี่ยวกับเหตุการณ์ และให้คำแนะนำในการดำเนินการทางกฎหมายต่อไป

หมายเหตุ สถานการณ์และรายละเอียดข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างเพื่อให้เห็นภาพการบริการในแต่ละงานของสถานีตำรวจ การปฏิบัติจริงอาจมีรายละเอียดเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และข้อเท็จจริงในแต่ละกรณี แต่หลักการสำคัญคือ การให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ

แผนผังการดำเนินการอย่างละเอียด

1. งานอำนวยการ

- **การรับเรื่องร้องเรียน/ให้ข้อมูล**
    - ประชาชนติดต่อ (มาด้วยตนเอง/โทรศัพท์/ช่องทางอื่น) -> เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ประชาสัมพันธ์ -> รับฟัง/สอบถาม -> ให้ข้อมูล/คำแนะนำเบื้องต้น -> บันทึกเรื่อง (ถ้าจำเป็น) -> ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) -> สิ้นสุด
- **การจัดการเอกสาร**
    - รับเอกสาร -> ตรวจสอบความถูกต้อง -> ลงทะเบียนรับ -> จัดทำสำเนา (ถ้ามี) -> จัดเก็บ/ส่งต่อ -> ดำเนินการตามเนื้อหาเอกสาร -> บันทึกผล -> จัดเก็บ/ทำลาย (ตามระเบียบ)
- **การบริหารกำลังพล (ตัวอย่าง การลา)**
    - เจ้าหน้าที่ยื่นใบลา -> ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติ -> แจ้งผลการลา -> บันทึกการลา -> สิ้นสุด

2. งานป้องกันปราบปราม

- **งานสายตรวจ**
    - รับคำสั่ง/กำหนดพื้นที่ตรวจ -> วางแผนการตรวจ -> ออกตรวจ -> สังเกตการณ์/ป้องกันเหตุ -> ระงับเหตุ/จับกุม (ถ้ามี) -> รายงานผล -> สิ้นสุด
- **งานชุมชนสัมพันธ์**
    - กำหนดกลุ่มเป้าหมาย/ปัญหา -> วางแผนกิจกรรม -> ดำเนินกิจกรรม (พบปะ/ให้ความรู้/ร่วมกิจกรรม) -> ประเมินผล -> สิ้นสุด

3. งานสืบสวน

- **การรับแจ้งเบาะแส**
    - รับแจ้งเบาะแส (โทรศัพท์/มาด้วยตนเอง/ช่องทางอื่น) -> บันทึกข้อมูลเบื้องต้น -> ส่งต่อพนักงานสืบสวน -> พนักงานสืบสวนตรวจสอบ/วิเคราะห์ -> ดำเนินการสืบสวนตามเบาะแส -> รายงานผล
- **การสืบสวนคดีอาญา (ขั้นตอนหลัก)**
    - รับแจ้งความ/เหตุ -> ตรวจสถานที่เกิดเหตุ -> รวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้น -> สอบปากคำพยานเบื้องต้น -> วิเคราะห์ข้อมูล -> วางแผนการสืบสวน -> ดำเนินการสืบสวน -> ติดตามจับกุมผู้ต้องหา (ถ้ามี) -> รายงานผล

4. งานสอบสวน

- **การรับแจ้งความ/ร้องทุกข์**
    - ผู้เสียหาย/ผู้กล่าวโทษมาติดต่อ -> เจ้าหน้าที่รับแจ้งความ/ร้อยเวร -> รับฟัง/สอบถามข้อเท็จจริง -> ให้คำแนะนำทางกฎหมายเบื้องต้น -> บันทึกคำให้การ ->
    - รวบรวมเอกสาร/พยานหลักฐานเบื้องต้น -> นัดหมาย (ถ้าจำเป็น)
- **การสอบสวนคดีอาญา (ขั้นตอนหลัก)**
    - รับสำนวนสืบสวน (ถ้ามี) -> สอบสวนผู้ต้องหา -> รวบรวมพยานหลักฐานเพิ่มเติม -> สรุปสำนวน -> ทำความเห็นทางคดี -> ส่งสำนวนพนักงานอัยการ

5. งานจราจร

- **การอำนวยความสะดวกจราจร**
    - รับแจ้งปัญหา/สังเกตการณ์ -> วางแผนจัดการจราจร -> ดำเนินการ (ให้สัญญาณ/แก้ไขจุดติดขัด) -> รายงานผล
- **การบังคับใช้กฎหมายจราจร**
    - ตรวจตรา/ตั้งจุดตรวจ -> พบผู้กระทำผิด -> หยุดรถ/ตรวจสอบ -> ดำเนินการ

ตามกฎหมาย (ตักเตือน/ออกใบสั่ง) -> บันทึกผล

- **การจัดการอุบัติเหตุ**
    - รับแจ้งเหตุ/พบเหตุ -> เดินทางไปยังที่เกิดเหตุ -> ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น -> ตรวจสอบที่เกิดเหตุ -> สอบถามคู่กรณี/พยาน -> บันทึกประจำวัน/ทำแผนที่เกิดเหตุ -> ดำเนินการตามกฎหมาย (ถ้ามี) -> สิ้นสุด

ข้อมูลเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) สำหรับแต่ละสายงาน
- ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน
- ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็ว
- ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและปรับปรุง SOP อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป
- ควรมีการสร้างช่องทางการสื่อสารกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น