

สถานีตำรวจภูธรกุฉินารายณ์
ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์



SOP (STANDARD OPERATING
PROCEDURE)

สำหรับสถานีตำรวจภูธรกุฉินารายณ์ ๕ งานหลัก

SOP - สถานีตำรวจภูธรภูผินารายณ์ ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

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

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

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

ทั้งนี้ หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อควรปรับปรุงประการใด คณะผู้จัดทำยินดีน้อมรับเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อไป

พันตำรวจเอก



(เมธาพงษ์ บุญศรี)

ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรภูผินารายณ์

๔ เมษายน ๒๕๖๘

สารบัญ

๑. จุดประสงค์ / เป้าหมายของงาน
๒. ขั้นตอนแนวทางของการปฏิบัติ
 - ๒.๑ งานอำนวยความสะดวก
 - 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

เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานในทุกสายงานของสถานีตำรวจภูธรภูจินารายณ์ เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงาน 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
- ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติหน้าที่

๓. พัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน

- กำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

๔. ส่งเสริมความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

- กำหนดแนวทางการปฏิบัติในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ
- เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม

๕. พัฒนาศักยภาพบุคลากร

- เป็นคู่มืออ้างอิงสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ
- ใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่
- ส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง

เป้าหมายระยะยาว

- สร้างสถานีตำรวจที่เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานระดับสูง
- เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อตำรวจ
- เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรตำรวจโดยรวมให้มีความทันสมัยและเป็นที่ยอมรับ

๒. ขั้นตอน

๒.๑ งานอำนวยความสะดวก

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

๒.๒ งานป้องกันปราบปราม

- การตรวจตราและป้องกันอาชญากรรม
 - ตรวจตราพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม
 - ป้องกันการเกิดอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ
- การจับกุมผู้กระทำความผิด
 - จับกุมผู้กระทำความผิดตามหมายจับหรือในขณะกระทำความผิด
 - ควบคุมตัวผู้ต้องสงสัยเพื่อทำการสอบสวน
- การรักษาความสงบเรียบร้อย
 - ระงับเหตุทะเลาะวิวาทและเหตุการณ์ความไม่สงบอื่นๆ
 - ควบคุมการชุมนุมและการประท้วงต่างๆ

๒.๓ งานสืบสวน

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

๒.๔ งานสอบสวน

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

๒.๕ งานจราจร

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

ขอบเขตงาน (SOP สถานีตำรวจ)

คู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) ฉบับนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติงานหลักของสถานีตำรวจ ภูธรภูมินารายณ์ โดยแบ่ง ออกเป็นขอบเขตงานหลัก 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 การใช้นานพาหนะ 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
 - การสรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย
 - การทำความเข้าใจทางคดีและการส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการ

๕. งานจราจร

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

๔. ผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้าสายงาน
- ผู้กำกับการสถานีตำรวจ
- รองผู้กำกับการสถานีตำรวจ
- เจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละสายงาน

ตัวอย่างสถานการณ์การบริการ (SOP สถานีตำรวจ)

๑. งานอำนวยความสะดวก (การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ให้ข้อมูล)

สถานการณ์ ประชาชนชื่อ นาย บรรเท็ง เดินทางมายัง สถานีตำรวจเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขอใบอนุญาตจัดงานรื่นเริงในพื้นที่ และแจ้งเรื่องเสียงดังรบกวนจากบ้านข้างเคียงในช่วงเวลากลางคืน

การบริการตาม SOP

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ / เวิร์รับแจ้ง
 - กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพและสอบถามความประสงค์ของนาย บรรเท็ง
 - การให้ข้อมูล อธิบายขั้นตอนการขอใบอนุญาตจัดงานรื่นเริงอย่างละเอียด ชี้แจงเอกสารที่ต้องเตรียม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น เทศบาล) หากสถานีตำรวจไม่มีอำนาจอนุมัติโดยตรง ให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานนั้นๆ
 - การรับแจ้งเรื่องเสียงดัง รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ สอบถามข้อมูลรายละเอียด เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ผู้ก่อความเดือดร้อน และผลกระทบที่ได้รับ บันทึกข้อมูลลงในสมุดรับแจ้งเหตุเบื้องต้น พร้อมให้สำเนาใบนัดหมายแก่ผู้แจ้งเพื่อนัดหมายการดำเนินการต่อไป (เช่น การส่งสายตรวจลงพื้นที่ตรวจสอบ หรือการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง)
 - ให้เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม และกล่าวขอบคุณนายบรรเท็งที่แจ้งข้อมูล

๒. งานป้องกันปราบปราม (การช่วยเหลือประชาชน)

สถานการณ์ ขณะที่ยายตรวจรถยนต์กำลังปฏิบัติหน้าที่ พบเห็นรถยนต์ของ นาย บรรเท็ง จอดเสียอยู่ริมถนนใน เวลากลางคืน และนาย บรรเท็ง มีท่าทางวิตกกังวล

การบริการตาม SOP

- เจ้าหน้าที่สายตรวจ
 - หยุดรถและเข้าสอบถามด้วยความสุภาพถึงสาเหตุที่จอดรถเสีย และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น การให้สัญญาณไฟฉุกเฉิน การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร
 - สอบถามว่านาย บรรเท็งต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือไม่ เช่น การติดต่อช่างซ่อมรถ หรือญาติ
 - หากจำเป็นและร้องขอ ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น หน่วยกู้ภัย หรือช่างซ่อมรถในเครือข่าย)
 - ดูแลความปลอดภัยของ นาย บรรเท็ง และทรัพย์สินจนกว่าจะได้รับการช่วยเหลือ
 - บันทึกเหตุการณ์ในรายงานการปฏิบัติหน้าที่

๓. งานสืบสวน (การรับแจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลความคืบหน้า)

สถานการณ์ นาย สิงโต โทรศัพท์มายังสถานีตำรวจเพื่อให้ข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับผู้ต้องสงสัยในคดีลักทรัพย์ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ และต่อมา นาย เสือดาว ผู้เสียหายในคดีเดียวกัน เดินทางมาสอบถามความคืบหน้าของคดี

การบริการตาม SOP

- เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (งานสืบสวน/เวร)
 - รับฟังข้อมูลเบาะแสดจากนาย 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

๔. งานสอบสวน (การรับแจ้งความ/ให้คำแนะนำ)

สถานการณ์ นางสาว พิกแพง เดินทางมายังสถานีตำรวจเพื่อแจ้งความถูกฉ้อโกงเงิน และมีความกังวลเกี่ยวกับขั้นตอนทางกฎหมาย

การบริการตาม SOP

- พนักงานสอบสวน/ร้อยเวร
 - รับฟังเรื่องราวจาก นางสาว พิกแพง ด้วยความตั้งใจและอดทน ซักถามรายละเอียด เหตุการณ์ วัน เวลา สถานที่ ผู้ก่อเหตุ และความเสียหายที่เกิดขึ้น
 - ให้คำแนะนำทางกฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับความผิดฐานฉ้อโกง และขั้นตอนการดำเนินคดี
 - ดำเนินการสอบปากคำ นางสาว พิกแพง และบันทึกคำให้การอย่างละเอียด ชี้แจงสิทธิของผู้เสียหายในการดำเนินคดี
 - แนะนำเอกสารหลักฐานที่ นางสาว พิกแพง ควรนำมาประกอบการแจ้งความ
 - ออกใบนัดหมายให้ผู้เสียหายมาติดตามความคืบหน้าของคดี และให้เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

๕. 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 การปฏิบัติงานจริงอาจมีรายละเอียดเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และข้อเท็จจริงในแต่ละกรณี แต่หลักการสำคัญคือ การให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ

๑. 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

๒. งานป้องกันปราบปราม

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

๓. งานสืบสวน

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

๔. งานสอบสวน

- การรับแจ้งความ/ร้องทุกข์
 - ผู้เสียหาย/ผู้กล่าวโทษมาติดต่อ -> เจ้าหน้าที่รับแจ้งความ/รื้อยเวร -> รับฟัง/สอบถามข้อเท็จจริง -> ให้คำแนะนำทางกฎหมายเบื้องต้น -> บันทึกคำให้การ ->

- รวบรวมเอกสาร/พยานหลักฐานเบื้องต้น -> นัดหมาย (ถ้าจำเป็น)
- การสอบสวนคดีอาญา (ขั้นตอนหลัก)
 - รับสำนวนสืบสวน (ถ้ามี) -> สอบสวนผู้ต้องหา -> รวบรวมพยานหลักฐานเพิ่มเติม -> สรุปสำนวน -> ทำความเห็นทางคดี -> ส่งสำนวนพนักงานอัยการ

๕. งานจราจร

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