



# คู่มือ

## การให้บริการประชาชน

### สถานีตำรวจภูธรมาบตาพุด

★ ★ ★  
เรื่อง

## มาตรฐานการให้บริการ งานป้องกันปราบปราม



ป้องกันเหตุ  
เชิงรุก



ระงับเหตุ  
ทันทั่วทั้ง



บริการด้วยใจ  
ใส่ใจประชาชน



โปร่งใส  
ตรวจสอบได้



“ ตำรวจมืออาชีพ  
เพื่อความสงบสุขของประชาชน ”

## มาตรฐานการให้บริการงานป้องกันปราบปราม

| ประเภทของงาน               | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                             | ระยะเวลาการปฏิบัติ                                                                    | ภายใต้กรอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การระงับเหตุ/<br>ให้บริการ | เมื่อมีการแจ้งเหตุร้าย หรือขอรับ<br>บริการ ดำรวจสายตรวจในพื้นที่<br>ต้องรีบเดินทางไประงับเหตุ<br>และให้บริการ | เจ้าหน้าที่ตำรวจไป<br>ระงับเหตุ หรือให้<br>บริการตามที่ได้รับแจ้ง<br>ภายในเวลา 5 นาที | <p><u>วิธีคำนวณเวลา</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้แจ้งติดต่อ แจ้งเหตุ หรือ<br/>ขอรับบริการมายังตำรวจ จนกระทั่งเจ้าหน้าที่<br/>ตำรวจไปยังจุดเกิดเหตุ หรือจุดที่ให้บริการ</li> <li>2. ช่วงเวลาที่ต้องคำนึง               <ol style="list-style-type: none"> <li>ก. ช่วงเวลาการรับแจ้งเหตุขณะที่ผู้แจ้ง<br/>ติดต่อกับพนักงานโทรศัพท์ครั้งแรก</li> <li>ข. ช่วงเวลาที่พนักงานโทรศัพท์ส่งข้อมูลการ<br/>รับแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ<br/>(พนักงานโทรศัพท์แจ้งไปยังพนักงานวิทยุ<br/>พนักงานวิทยุแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่สายตรวจ</li> <li>ค. ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ<br/>เดินทางไปยังจุดเกิดเหตุหรือจุดที่ให้บริการ</li> </ol> </li> </ol> <p><u>ปัจจัยที่ควรคำนึง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขนาดและลักษณะพื้นที่รับผิดชอบ</li> <li>2. ความสะดวกในการคมนาคม</li> <li>3. ความพร้อมของพนักงานวิทยุ พนักงาน<br/>โทรศัพท์และเครื่องมือสื่อสาร</li> <li>4. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและ<br/>ยานพาหนะ</li> <li>5. สภาพการจราจรในช่วงเวลาต่าง ๆ</li> <li>6. อื่น ๆ ตามสภาพของพื้นที่</li> </ol> |

| ประเภทของงาน                             | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | การปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ภายใต้กรอบ                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การบริหารงาน<br>สายตรวจ               | องค์ประกอบในการบริหารงาน<br>สายตรวจ ควรประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องปฏิบัติการสายตรวจ</li> <li>- ข้อมูลในการวางแผน</li> </ul> <p>ป้องกันปราบปราม<br/>อาชญากรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องมือสื่อสาร</li> <li>- แผนเผชิญเหตุ</li> <li>- แผนที่สถานภาพ</li> </ul> <p>อาชญากรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำรวจสายตรวจที่ผ่าน</li> </ul> <p>การอบรมมาอย่างดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความร่วมมือจาก</li> </ul> <p>ประชาชนในการให้ข้อมูล</p> <p>ข่าวสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บังคับบัญชาอำนวยการ</li> </ul> <p>ในพื้นที่</p> | สถานีจะมีองค์ประกอบในการ<br>บริหารงาน ป้องกันปราบปราม<br>อาชญากรรมอย่างครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามสภาพความพร้อมของแต่ละ</li> </ul> <p>สถานี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ ตร.</li> </ul> <p>กำหนดไว้</p>                                |
| 2. ความพร้อมใน<br>การป้องกัน<br>ปราบปราม | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแบ่งเขตการตรวจ</li> <li>- การจัดประเภทสายตรวจ</li> <li>- การประกอบกำลังออก</li> </ul> <p>ปฏิบัติงาน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>สถานีมีความพร้อมในการป้องกัน</p> <p>ปราบปราม และให้บริการประชาชน</p> <p>ตลอด 24 ชั่วโมง</p> <p>โดยแบ่งพื้นที่การตรวจเป็น</p> <p>4 เขต แต่ละเขตมีตำรวจสายตรวจ</p> <p>จำนวน 4 นาย นอกจากนั้นยังมีสาย</p> <p>ตรวจจรยนต์ และสายตรวจเดินเท้า</p> <p>จำนวน 6 นาย และอาสาสมัคร</p> <p>สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมปฏิบัติ</p> <p>ร่วมด้วย</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขนาดของพื้นที่</li> <li>- กำลังฝ่ายป้องกันปราบปราม</li> </ul> <p>ของสถานี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเหมาะสมต่อสถานภาพ</li> </ul> <p>อาชญากรรมในพื้นที่</p> |

| ประเภทของงาน                           | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                           | การปฏิบัติ                                                                                                    | ภายใต้กรอบ                                                                                  |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. การควบคุมผู้ต้องหา                  | - การควบคุมผู้ต้องหา ผู้ต้องกักขังบนสถานีตำรวจ (ในห้องควบคุม)               | - ผู้ต้องหา/ผู้ต้องกักขัง จะได้รับการควบคุมอย่างปลอดภัยในห้องควบคุมที่สะอาด (เหมาะสม)                         | - สืบได้ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ                                                                 |
| 4. การรับโทรศัพท์แจ้งเหตุของสถานีตำรวจ | - ผู้แจ้ง โทรศัพท์แจ้งเหตุมายังสถานีตำรวจ<br>- เจ้าหน้าที่โทรศัพท์รับข้อมูล | - การรับโทรศัพท์มาแจ้งเหตุที่สถานีตำรวจจะจัดโทรศัพท์รับแจ้งเหตุไว้โดยเฉพาะ จำนวน 2 หมายเลข โดยใช้ระบบคนตอบรับ | - สถานีต้องจัดโทรศัพท์สำหรับแจ้งเหตุ (โทรเข้าได้อย่างเดียว) ไว้ให้บริการอย่างน้อย 2 หมายเลข |