

# มาตรฐานการให้บริการประชาชน งานป้องกันปราบปราม

## สถานีตำรวจภูธรระยอง

### พันธสัญญาของสถานีตำรวจภูธรระยอง ในการให้บริการประชาชน

#### คำนำ

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับทิศทางการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบันและอนาคตอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนตามภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ ออกเป็น 3 ส่วน ใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นกระบวนการยอมรับสภาพความเป็นจริงสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ของทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศและการสร้างพันธสัญญา โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ 3 ประสาน ได้แก่การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ

ส่วนที่ 3 เป็นกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดคล้องและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการในส่วนที่ 1 นั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีคำสั่งที่ 701/2545 ลงวันที่ 30 กันยายน 2545 แต่งตั้งคณะทำงานอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงาน และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วยคณะทำงานในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจรวม 6 ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และคณะทำงานงานจราจร ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงาน

ในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็น  
พันธสัญญาของแต่ละสถานีตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐานตามความ  
เป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจ เอกสารฉบับนี้ จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจใน  
การศึกษาแนวทางของกิจกรรม เพื่อกำหนดเป็นพันธสัญญาต่อการให้บริการ  
ประชาชนในพื้นที่ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังกล่าว โดยกรอบ  
กิจกรรมในงานด้านต่างๆ นั้น คณะทำงานได้ทำการศึกษาและกำหนดกรอบ  
กิจกรรมในเบื้องต้นไว้ 5 ด้าน คือ งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานธุรการ  
และอำนวยการ งานจราจร และงานสืบสวน ส่วนงานด้านศูนย์ข้อมูลอำนวยการ  
สถานีตำรวจยังไม่มีกำหนดกรอบกิจกรรมดังกล่าว โดยสาระสำคัญ  
ประกอบด้วย การกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธสัญญา การ  
กำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการ  
ประกาศพันธสัญญาต่อประชาชน ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตาม  
นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น  
ต้องทำความเข้าใจและควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธสัญญา  
ที่ได้ให้ไว้

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อ  
ประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

## มาตรฐานการให้บริการงานป้องกันปราบปราม

| ประเภทของงาน                     | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ระยะเวลาการปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                 | ภายใต้กรอบ                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การบริหารงานสายตรวจ           | องค์ประกอบในการบริหารงานสายตรวจประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>- หอปฏิบัติการสายตรวจ</li> <li>- ข้อมูลในการวางแผนป้องกันปราบปรามอาชญากรรม</li> <li>- เครื่องมือสื่อสาร</li> <li>- แผนเผชิญเหตุ</li> <li>- แผนที่สถานภาพอาชญากรรม</li> <li>- ดำรวจสายตรวจที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี</li> <li>- ความร่วมมือจากประชาชนในการให้ข้อมูลข่าวสาร</li> <li>- ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกในพื้นที่</li> </ul> | สถานีจะมีองค์ประกอบในการบริหารงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างครบถ้วน                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามสภาพความพร้อมของแต่ละสถานี</li> <li>- ตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ตร.กำหนดไว้</li> </ul>                                 |
| 2. ความพร้อมในการป้องกันปราบปราม | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแบ่งเขตการตรวจ</li> <li>- การจัดประเภทสายตรวจ</li> <li>- การประกอบกำลังออกปฏิบัติงาน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         | สถานีมีความพร้อมในการป้องกันปราบปรามและให้บริการประชาชนตลอด 24 ชม. โดยแบ่งพื้นที่การตรวจเป็น 4 เขตตรวจ แต่ละเขตมีตำรวจสายตรวจ จยย.จำนวน 8 นาย นอกจากนั้นยังมีสายตรวจจรยนต์ 1 สายและสายตรวจเดินเท้า จำนวน 12 นาย และอาสาสมัครสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมปฏิบัติร่วมด้วย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขนาดของพื้นที่</li> <li>- กำลังฝ่ายป้องกันปราบปรามของสถานี</li> <li>- ความเหมาะสมต่อสถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่</li> </ul> |

| ประเภทของงาน                   | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                                   | ระยะเวลา<br>การปฏิบัติ                                                                     | ภายใต้กรอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. การระงับเหตุ /<br>ให้บริการ | - เมื่อมีการแจ้งเหตุร้าย หรือขอรับ<br>บริการ<br>ตำรวจสายตรงในพื้นที่ต้อง รับ<br>เดินทาง<br>ไประงับเหตุ และให้บริการ | - เจ้าหน้าที่ตำรวจไป<br>ระงับเหตุ หรือ<br>ให้บริการตามที่ได้รับ<br>แจ้งภายในเวลา 5<br>นาที | วิธีคำนวณเวลา<br>1. เริ่มนับตั้งแต่วันที่ผู้แจ้งติดต่อ<br>แจ้งเหตุ หรือขอรับบริการมายัง<br>ตำรวจ จนกระทั่งเจ้าหน้าที่<br>ตำรวจไปยังจุดเกิดเหตุ หรือจุดที่<br>ให้บริการ<br>2. ช่วงเวลาที่ต้องคำนึง<br>ก. ช่วงเวลาการรับแจ้งเหตุ<br>ขณะที่ผู้แจ้งติดต่อกับพนักงาน<br>โทรศัพท์ครั้งแรก<br>ข. ช่วงเวลาที่พนักงานโทรศัพท์<br>ส่งข้อมูล<br>การรับแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจ<br>สายตรง (พนักงานโทรศัพท์แจ้ง<br>ไปยังพนักงานวิทยุ พนักงานวิทยุ<br>แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่สายตรง)<br>ค. ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจ<br>สายตรงเดินทางไปยังจุดเกิด<br>เหตุ หรือจุดที่ให้บริการ<br><b>ปัจจัยที่ควรคำนึง</b><br>1. ขนาดและลักษณะพื้นที่<br>รับผิดชอบ<br>2. ความสะดวกในการคมนาคม<br>3. ความพร้อมของพนักงานวิทยุ<br>พนักงานโทรศัพท์ และ เครื่องมือ<br>สื่อสาร<br>4. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่<br>ตำรวจสายตรงและยานพาหนะ<br>5. สภาพการจราจรในช่วงเวลา<br>ต่าง ๆ<br>6. อื่น ๆ ตามสภาพของพื้นที่ |

| ประเภทของงาน                          | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                      | ระยะเวลา<br>การปฏิบัติ                                                                                                          | ภายใต้กรอบ                                                                                           |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. การควบคุมผู้ต้องหา                 | - การควบคุมผู้ต้องหา ผู้ต้องกักขังบน<br>สถานีตำรวจ (ในห้องควบคุม)      | - ผู้ต้องหา /ผู้ต้อง<br>กักขัง จะได้รับการ<br>ควบคุมอย่างปลอดภัย<br>ในห้องควบคุมที่<br>สะอาด (เหมาะสม)                          | - สิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ                                                                           |
| 5. การรับโทรศัพท์แจ้งเหตุ<br>ของสถานี | - ผู้แจ้ง โทรศัพท์แจ้งเหตุมายังสถานี<br>- เจ้าหน้าที่โทรศัพท์รับข้อมูล | - การรับโทรศัพท์มา<br>แจ้งเหตุที่สถานีตำรวจ<br>จะจัดโทรศัพท์รับแจ้ง<br>เหตุไว้โดยเฉพาะ<br>จำนวน 4 หมายเลข<br>โดยใช้ระบบคนตอบรับ | - สถานีต้องจัดโทรศัพท์สำหรับ<br>แจ้งเหตุ (โทรเข้าได้อย่างเดียว) ไว้<br>ให้บริการ อย่างน้อย 4 หมายเลข |

## 2.วิธีดำเนินการ

1) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัยด้านต่างๆของสถานีตำรวจเป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธะสัญญาให้บริการ ประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำหนดพันธะสัญญามากกว่ากรอบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ก็ได้

2) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ความถี่ จำนวนหรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจแต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของอัตรากำลังผู้ปฏิบัติทรัพยากรสภาพพื้นที่และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม ให้นำระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ พ.ศ.2542 มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศเป็นพันธะสัญญาไว้ก็ได้ หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการหรือมีขั้นตอนที่ยาวนานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ ควรชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ

3) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่งดำเนินการประกาศพันธะสัญญาให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชาและประชาชน

4) ประกาศและประชาสัมพันธ์พันธะสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ กระทำได้โดยการติดแผ่นป้ายมาตรฐานการให้บริการประชาชนไว้ที่สถานีตำรวจ