

“เอกสารนี้ใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น”

“เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความรู้พื้นฐานในงานฝ่ายอำนวยการ”

ความรู้พื้นฐานฝ่ายชุมชนมวลชนสัมพันธ์*

แนวคิดเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ในสังคมปัจจุบันซึ่งมีปัญหาที่สลับซับซ้อนมากขึ้น รูปแบบของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตำรวจซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมและด้วยภารกิจที่หลากหลายในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนและสอบสวนคดีความผิดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ตลอดจนการคุ้มครองปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ซึ่งภารกิจที่หลากหลายและมีความสำคัญดังกล่าว หากตำรวจต้องปฏิบัติงานโดยลำพังแล้วก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอาชญากรรมซึ่งส่งผลกระทบต่อความผาสุกและความปลอดภัยในการดำรงชีวิตของประชาชน อีกทั้งปัจจัยที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมนั้นมีบ่อเกิดมาจากสภาพความสัมพันธ์ของสังคม การรักษาความปลอดภัยของสังคมจึงเป็นภาระหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในสังคมนั้น การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมให้ได้ผลจึงต้องเริ่มที่ชุมชน

ดังนั้น ตำรวจจึงต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนนั้น ๆ มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ อันจะก่อให้เกิดความศรัทธาและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ เมื่อประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ให้การยอมรับในการปฏิบัติงานของตำรวจ ก็จะทำให้ตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องแสวงหาวิธีการหรือมาตรการอันเหมาะสมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจและชักนำให้เข้ามามีส่วนร่วมในงานตำรวจช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ เช่น ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมด้วยเหตุผลดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญองงานชุมชนมวลชนสัมพันธ์ จึงก่อให้เกิดงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติขึ้น ตั้งแต่แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2530-2534) และเริ่มมีการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน

*เนื้อหาหลักของเอกสารฉบับนี้ นำมาจากข้อมูลในหนังสือเรื่อง “ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์” ของ พ.ต.อ.หญิง วรณัฐ วรชาติเดชา อาจารย์ (สบ 5) กอจ.บช.ศ.

ความหมายและวัตถุประสงค์ของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

งานชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของหน่วยงานกับกลุ่มคน องค์กร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่อยู่ใกล้เคียง หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยงาน เพื่อสร้างความรู้จักคุ้นเคยและความเข้าใจอันดีต่อกัน ทั้งนี้ โดยหวังผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวเกิดทัศนคติที่ดีกับหน่วยงานเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนกิจการของหน่วยงาน ตลอดจนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน โดยงานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ หมายถึง งานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์ผูกพัน เกี่ยวข้องต่อกัน และร่วมมือประสานการปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ (กองบัญชาการศึกษา, 2553 : 5)

งานมวลชนสัมพันธ์มีความหมายใกล้เคียงกับงานชุมชนสัมพันธ์ เพียงแต่แตกต่างกันในส่วนของเป้าหมาย กล่าวคือ งานมวลชนสัมพันธ์ คือ การทำกิจกรรมที่ภาครัฐร่วมกับชุมชนหรือประชาชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการประชุมกำหนดหน้าที่หลักในงานที่เกี่ยวข้อง การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน จึงเห็นได้ว่างานมวลชนสัมพันธ์จะเป็นการดำเนินการของกลุ่มมวลชนอย่างครบวงจร เริ่มตั้งแต่การฝึกอบรม การจัดตั้ง การควบคุมและการนำการเคลื่อนไหวภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตำรวจ ให้เป็นไปเพื่อสนับสนุนการรักษาความมั่นคงของชาติ รักษาเอกราชของชาติ และบูรณภาพของดินแดน รวมตลอดถึงการให้ประเทศชาติดำรงอยู่ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (กองบัญชาการศึกษา, 2553 :5)

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เกิดขึ้นจากแนวคิดที่ว่าเมื่อปัญหาเกิดจากชุมชน จึงต้องให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหา ให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจ มีสัมพันธ์ภาพอันดีกับตำรวจ และเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อความสงบสุขในชุมชน ตำรวจจึงมีหน้าที่แสวงหาวิธีการหรือมาตรการที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 24 มกราคม 2560 ข้อ 2 การป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม รวมถึงการ

สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกันในการป้องกันสังคมจากปัญหาอาชญากรรม (สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2560) และยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมอย่างยั่งยืน ที่มีเป้าหมาย คือ มีการบูรณาการและร่วมมือกันของภาคีเครือข่าย ซึ่งประกอบด้วย ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนและสังคม อันจะทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สังคมมีความสงบเรียบร้อย (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2561: 13) รวมทั้งค่านิยมองค์กรในงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวทางการขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2564-2565 ที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2564: 1)

วัตถุประสงค์ของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

- 1) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ตำรวจ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจ เกิดความศรัทธา และเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ
- 2) แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งการสร้างความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน อันนำมาซึ่งความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชุมชนและประเทศชาติ
- 3) สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างตำรวจและประชาชน อันเป็นการลดช่องว่างระหว่างกัน ทำให้ชุมชนเกิดทัศนคติที่ดีกับตำรวจ
- 4) ทำให้เกิดฐานมวลชน เพื่อสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยตามนโยบายของรัฐ
- 5) สนับสนุนงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับหน่วยงานด้วย

แนวคิดของฝ่ายอำนวยการในการทำงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ฝ่ายอำนวยการตำรวจมีความสำคัญยิ่งที่จะทำให้งานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์บรรลุเป้าหมาย เพราะในการทำงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์แต่ละครั้งจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ อยู่ที่การเตรียมความพร้อม ในการปฏิบัติงานของตำรวจ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้น ฝ่ายอำนวยการตำรวจต้องทำแผนงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาด้วยความละเอียดรอบคอบ

แนวคิดของฝ่ายอำนวยการตำรวจในการทำงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พอสรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย

ในการทำชุมชนและมวลชนสัมพันธ์นั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าจะทำอะไร ะไร กับกลุ่มเป้าหมายใด เพราะหากไม่กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนแล้ว ฝ่ายอำนวยการก็ไม่สามารถจัดทำ แผนปฏิบัติงานได้ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การกำหนดเป้าหมายให้วัยรุ่นที่อยู่ในชุมชนรับรู้เรื่องภัย ของยาเสพติด ฝ่ายอำนวยการก็จะได้จัดทำแผนปฏิบัติงานที่เจาะจงให้ความรู้เกี่ยวกับภัยยาเสพติดเฉพาะกลุ่ม วัยรุ่นเท่านั้น

2. การกำหนดวัตถุประสงค์

เมื่อผู้บังคับบัญชากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนแล้ว ฝ่ายอำนวยการจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ว่าต้องการให้เกิดอะไรขึ้น เช่น ถ้าวัตถุประสงค์ต้องการเพียงแต่ให้วัยรุ่นในชุมชนได้รับรู้ถึงภัยของยาเสพติด ใน การทำกิจกรรมก็เพียงแต่การให้ความรู้เกี่ยวกับภัยของยาเสพติด แสดงให้เห็นถึงโทษของยาเสพติด แต่หากมี วัตถุประสงค์ให้กลุ่มวัยรุ่นสามารถแจ้งเบาะแสให้กับตำรวจในเรื่องยาเสพติดในชุมชน เช่นนี้แล้วการจัดกิจกรรม ก็จะต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบไป เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะยาเสพติด รูปแบบยาเสพติด พฤติกรรมของ บุคคลที่น่าสงสัย และวิธีการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ตำรวจ เป็นต้น

3. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและการเลือกพื้นที่เป้าหมาย

ในการทำกิจกรรมนั้น กลุ่มเป้าหมายจะต้องชัดเจน เพราะการทำกิจกรรมของบุคคลแต่ละกลุ่มจะไม่ เหมือนกัน เช่น กลุ่มเป้าหมายเป็นวัยรุ่นในชุมชน การทำกิจกรรมอาจเริ่มต้นด้วยการแสดงดนตรี หรือการเล่น กีฬาร่วมกันก่อน จนเกิดความไว้วางใจกันระหว่างตำรวจกับกลุ่มวัยรุ่นแล้วจึงค่อยสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับ

ภัยยาเสพติดให้กลุ่มวัยรุ่นได้รับรู้ แต่หากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใหญ่ กิจกรรมที่กระทำดังเช่น การให้วิทยากรเข้าไปประชุมร่วมกับผู้นำชุมชนเพื่อให้ช่วยกันเฝ้าระวังภัยอันเกิดจากการใช้ยาเสพติด หรือช่วยกันวางแนวทางในการป้องกันชุมชนให้ปลอดภัยจากยาเสพติด เป็นต้น

การเลือกพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินการจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ เพราะจะต้องพิจารณาว่ามีเหตุผลใดจึงกำหนดให้พื้นที่นั้น ๆ เป็นพื้นที่เป้าหมาย และลักษณะของชุมชนนั้นเป็นอย่างไร ทั้งนี้ พื้นที่ส่วนใหญ่ที่จะถูกเลือกเป็นพื้นที่เป้าหมาย สามารถพิจารณาดังนี้ (กองพัฒนาการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม, 2549 : 30-31)

1) **ชุมชนที่เป็นพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมสูง** ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก เช่น มีคดีลักทรัพย์ คดีชิงทรัพย์ และคดีชิงทรัพย์เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เป็นต้น ชุมชนเป้าหมายเหล่านี้มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ โดยคัดเลือกรูปแบบวิธีการที่เหมาะสมกับพื้นที่และปัญหา โดยอาจจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ เข้าไปเผยแพร่วิธีการป้องกันอาชญากรรม เข้าไปตรวจเยี่ยม หรือเข้าไปให้คำแนะนำปรึกษาในการจัดระบบการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ เป็นต้น

2) **ชุมชนที่เป็นย่านธุรกิจล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรม** เช่น ศูนย์การค้า ธนาคาร ร้านค้าทอง ร้านเครื่องประดับ ฯลฯ ในชุมชนเหล่านี้ รูปแบบที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่องานชุมชนสัมพันธ์ คือ การสัมมนาหาแนวทางการร่วมมือระหว่างชุมชนกับตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม การกระตุ้นให้ชุมชนเกิดความตื่นตัวในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ เป็นต้น

3) **ชุมชนแออัดที่มีประชาชนผู้มีรายได้น้อยรวมกันอยู่** การเข้าดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์กับพื้นที่เหล่านี้ บางครั้งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนมากเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนอาจไม่ค่อยมีเวลาและยังไม่เข้าใจงานชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจเท่าที่ควร ดังนั้น ควรมีวิธีการดำเนินการดังเช่น

- การค้นหากลุ่มผู้นำชุมชนเพื่อนำมาเป็นแกนนำในการดำเนินงานและการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในท้องถิ่น

- การเน้นการให้บริการของทางราชการโดยไม่คิดมูลค่า

- การประสานหน่วยงานต่าง ๆ ให้ร่วมมือกันช่วยเหลือประชาชนในลักษณะของการให้บริการร่วม เช่น ร่วมมือกับฝ่ายปกครองและฝ่ายสาธารณสุขร่วมกับตำรวจเข้าไปให้บริการประชาชน

- การสอดแทรกความรู้เรื่องการป้องกันอาชญากรรมเข้าไปทีละน้อย

4) **พื้นที่ซึ่งมีปัญหาพิเศษ** ได้แก่ พื้นที่ที่มีปัญหาเร่งด่วน มีความจำเป็นต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ เช่น นโยบายของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการสร้างศรัทธาจากประชาชนในพื้นที่นั้น หรือเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมที่กระทบกระเทือนต่อขวัญของประชาชน เป็นต้น พื้นที่เป้าหมายเช่นนี้โดยปกติแล้วอาจยังไม่มี ความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องรีบเข้าไปดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ แต่มีปัจจัยพิเศษที่ทำให้ต้องรีบดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ในทันที

5) **พื้นที่หมู่บ้านห่างไกล** ได้แก่ พื้นที่ชนบท ชานเมือง หรือพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลจากสถานีหรือหน่วยงาน ตำรวจ ในลักษณะพื้นที่เช่นนี้ อาจดำเนินการจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์เข้าไปเยี่ยมเยียนและให้ความรู้ เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม การแนะนำการติดต่อเพื่อใช้บริการสถานีตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าหมายการดำเนินงานในพื้นที่เช่นนี้ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ตำรวจ และการหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่และสภาพปัญหาของชุมชน

4. การแสวงหาบุคลากรที่เหมาะสม

เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์และทราบกลุ่มเป้าหมายชัดเจนแล้วว่าเป็นกลุ่มใด ฝ่ายอำนวยการจะต้องคิด แผนว่ากิจกรรมที่จะเข้าไปทำชุมชนสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายนั้น ควรจะต้องเป็นกิจกรรมในรูปแบบลักษณะใด ที่กลุ่มเป้าหมายยอมรับได้ หากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มวัยรุ่น อาจพิจารณากิจกรรมที่กลุ่มวัยรุ่นจะให้ความสนใจ เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับดนตรีและกีฬา ดังนั้นกิจกรรมที่จะทำก็ควรจะเป็นการแสดงดนตรี หรือการเล่น กีฬาต่าง ๆ เมื่อกำหนดกิจกรรมแล้ว ฝ่ายอำนวยการจะต้องสรรหาบุคลากรภายในหน่วยของตนว่ามีใครบ้าง สามารถเล่นกีฬาได้ จัดเป็นทีม หรือหากสามารถประสานบุคคลภายนอกที่วัยรุ่นสนใจ เช่น นักกีฬาที่มีชื่อเสียง หรือนักกีฬาทีมชาติเช่นนี้ ก็จะช่วยดึงดูดความสนใจของวัยรุ่นให้มาร่วมกิจกรรมได้มากยิ่งขึ้น

ในการเข้าทำกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมายบางกรณี จะต้องทำหลายครั้งจนกลุ่มเป้าหมายเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจและศรัทธาในตัวตำรวจ จนยอมที่จะรับฟังในสิ่งที่ตำรวจชี้แจง และเมื่อกลุ่มเป้าหมายเกิดความเชื่อถือ

ในตัวตำรวจแล้ว การที่ตำรวจจะขอความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายนั้นย่อมง่ายขึ้น ตำรวจจะต้องยอมรับในตัวตนของกลุ่มเป้าหมายก่อน แล้วให้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น ทักษะการหรือแนวทางร่วมกัน เปิดโอกาสให้เขาแสดงความคิดเห็นมากที่สุดแล้วนำความเห็นเหล่านั้นมาหารือร่วมกัน วางแผนตามที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ โดยตำรวจจะต้องชี้แจง หรือสอดแทรกในเรื่องที่ตำรวจต้องการอันเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ชุมชน และสังคม

หลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากร

ในการคัดเลือกบุคลากรที่จะออกไปทำงานชุมชนสัมพันธ์ ควรจะต้องพิจารณาจากคุณสมบัติดังเช่น

- 1) มีความประพฤติดีและมีอุดมการณ์ เป็นบุคคลที่สามารถเป็นแบบอย่างให้กับประชาชนและสังคมได้ เป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน เพื่อสร้างศรัทธาให้เกิดกับประชาชน
- 2) มีบุคลิกดี มีความสง่าผ่าเผย กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย ขณะเดียวกันจะต้องมีความเข้มแข็ง เด็ดขาด มีไหวพริบปฏิภาณที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม
- 3) มีภาวะผู้นำที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเชื่อถือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขณะเดียวกันจะต้องรู้จักอดทนอดกลั้น เพราะการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ตำรวจจะต้องพบปะกับบุคคลหลายประเภท ทั้งที่พอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ
- 4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่าย
- 5) มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในการถ่ายทอดให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

5. การแสวงหาข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะเข้าไปทำกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย ตำรวจควรจะต้องหาข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายก่อนว่า กลุ่มเป้าหมายสนใจทำกิจกรรมใดบ้าง บุคคลใดเป็นผู้นำกลุ่มชุมชนนั้น ๆ บุคคลใดบ้างที่กลุ่มเป้าหมายให้ความเคารพเชื่อถือ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างไร รวมถึงธรรมเนียมปฏิบัติและวัฒนธรรมของกลุ่มเป้าหมายหรือชุมชนเป็นอย่างไร ฝ่ายอำนวยการต้องแสวงหาข้อมูลเหล่านี้เพื่อมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจว่าจะทำกิจกรรมอะไร และหลีกเลี่ยงกิจกรรมใด

ตัวอย่างเช่น กลุ่มเป้าหมายเป็นชุมชนชาวมุสลิม การเข้าไปทำความคุ้นเคยกับผู้นำศาสนาจะทำให้การทำงานชุมชนสัมพันธ์มีความสะดวกขึ้น และหลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมที่ขัดต่อความเชื่อ ธรรมเนียมปฏิบัติ และวัฒนธรรมของศาสนา เช่น ห้ามกระทำการแสดงโชว์สุนัขตำรวจ เป็นต้น

ในการแสวงหาข้อมูลนั้น อาจเป็นข้อมูลเปิดเผยทั่วไปที่เห็นอยู่หรือข้อมูลที่ไม่เปิดเผยที่ได้มาจากฝ่ายสืบสวนหรือจากสายตรวจ นอกจากอาศัยข้อมูลจากฝ่ายสืบสวนหรือสายตรวจแล้ว ตำรวจอาจต้องสำรวจพื้นที่ด้วยตนเอง ซึ่งการออกสำรวจพื้นที่ด้วยตนเองเช่นนี้ ตำรวจที่จะไปควรจะต้องเป็นบุคคลที่เหมาะสม เช่น เป็นคนดี มีภาพลักษณ์และมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสามารถเข้ากับประชาชนได้เป็นอย่างดี การเข้าไปยังพื้นที่ควรจะต้องเคารพต่อสถานที่ที่บุคคลในชุมชนเลื่อมใสศรัทธา หรือสถานที่สำคัญของชุมชนเพราะเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติคนในชุมชนนั้น ๆ และควรเดินทางไปพบกับบุคคลซึ่งชุมชนให้ความเคารพนับถือ เช่น ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน ผู้หลักผู้ใหญ่ในชุมชน เป็นต้น นอกจากจะทำการแสวงหาข้อมูลจากพื้นที่เป้าหมายแล้ว ตำรวจจะต้องจัดทำข้อมูลท้องถิ่นเกี่ยวกับบุคคลสถานที่ เส้นทางเข้าออกชุมชน เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อีกด้วย ซึ่งตำรวจจะต้องใช้ไหวพริบปฏิภาณในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยข้อมูลท้องถิ่นที่รวบรวมควรจะมีสาระสำคัญ ดังเช่น

- 1) สภาพพื้นที่และประเภทของพื้นที่
- 2) ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 3) บุคคลสำคัญหรือบุคคลที่น่าสนใจในพื้นที่
- 4) บุคคลที่ควรสอดส่องพฤติกรรมและติดตามความเคลื่อนไหว
- 5) บุคคลต่างถิ่นที่อาศัยอยู่ในชุมชน
- 6) เส้นทางเข้าออกชุมชน
- 7) วัน เดือน ปี ที่สำรวจ
- 8) ชื่อผู้ที่สำรวจ

6.การกำหนดแผนปฏิบัติงาน

เมื่อผู้บริหารได้กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย พื้นที่เป้าหมาย แสวงหาข้อมูล ท้องถิ่นและทำการสรรหาบุคลากรแล้ว ฝ่ายอำนวยการจะต้องกำหนดแผนปฏิบัติงาน

1) ในการกำหนดแผนปฏิบัติงานนั้นจะต้องยึดหลักสำคัญ คือ

(1) ความเป็นไปได้ แผนปฏิบัติงานจะต้องเป็นแผนที่ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้ง่าย นำไปปฏิบัติงานได้จริง จะต้องชัดเจนว่าใครจะทำอะไร ที่ไหน อย่างไร

(2) ความชัดเจน แผนจะต้องกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบชัดเจน การมอบหมายภารกิจจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ

(3) ความอ่อนตัว ในการปฏิบัติงานนั้น เมื่อเห็นได้ว่าแผนนั้นมีปัญหา ประชาชนไม่ให้ความสนใจ เช่นนั้น ผู้ปฏิบัติสามารถปรับแผนปฏิบัติงานได้ใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2) นอกจากจะยึดหลักสำคัญดังกล่าวแล้ว ในการกำหนดแผนปฏิบัติงาน จะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน กำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของแผน ฝ่ายอำนวยการจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของกำลังพลที่เข้าร่วมปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ด้วย หากกำลังพลขาดความรู้ ขาดทักษะในการทำกิจกรรม ก็ควรประชาสัมพันธ์และฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ และดำเนินการชักซ้อมก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง

3) ฝ่ายอำนวยการจะต้องประมาณการค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการดำเนินการตามแผน ว่าจะต้องใช้งบประมาณเท่าใด และเบิกจ่ายจากที่ใด หากไม่มีงบประมาณของหน่วย จะแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานใดได้บ้าง

4) วัสดุอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในการทำกิจกรรมมีหรือไม่ จะจัดหาอย่างไร หรือประสานงานกับหน่วยใดได้บ้าง หากจะต้องขอรับการสนับสนุน

5) ร่วมประชุมระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อระดมความคิดเห็นและรับทราบปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะฝ่ายปฏิบัติงานว่าเขาสามารถ

ปฏิบัติงานโดยความเต็มใจหรือไม่ จะต้องใช้เทคนิคอะไรบ้างในการปฏิบัติงาน ชักซ้อมทำความเข้าใจก่อนลงมือทำงาน และในการประชุมวางแผนนี้ควรจะต้องให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมด้วย เพราะจะได้รับทราบถึงปัญหาข้อขัดข้อง เพื่อจะได้นำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไปเขียนแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) กำหนดห้วงเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินการ เช่น หากกลุ่มเป้าหมายเป็นเด็กและเยาวชน ต้องพิจารณาว่าในการเข้าทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายนั้น เป็นช่วงเวลาที่เด็กกำลังเรียนหนังสือในโรงเรียนหรือไม่ หรืออยู่ในช่วงเวลาปิดภาคเรียน เป็นต้น

7) กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน เช่น กำหนดให้ ร.ต.อ.เอ ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้นำชุมชนกำหนดวันเวลาในการทำกิจกรรม ร.ต.ท.บี ทำหน้าที่ผู้จัดการทีมฟุตบอลดูแลการชักซ้อมของทีมฟุตบอล ร.ต.ต.ซี ทำหน้าที่พิธีกรในงาน ส.ต.อ.ดี รับผิดชอบเรื่องการประสานงานในการใช้สนามแข่งขันและจัดสถานที่ และ ส.ต.ท.อี ช่วยรับผิดชอบในการทำบัญชีค่าใช้จ่าย เป็นต้น ในการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนั้น ควรจะคำนึงถึงความชอบและความถนัดของบุคคลด้วย เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น

7. การสรรหางบประมาณในการดำเนินการ

เมื่อฝ่ายอำนวยการเขียนแผนแล้ว ทำให้ทราบว่าประมาณการค่าใช้จ่ายที่จะต้องนำไปทำกิจกรรมนั้นเป็นเงินจำนวนเท่าไร ผู้บริหารจะใช้จ่ายจากเงินงบประมาณส่วนใด เช่นจากงบประมาณที่หน่วยได้รับ หรือแสวงหาจากหน่วยงานอื่น เช่น ทำโครงการเสนอขอความช่วยเหลือจากภาครัฐหรือองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนที่เห็นความสำคัญของการทำงานชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจและพร้อมที่จะเข้าช่วยเหลือสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ฝ่ายอำนวยการควรจะต้องพิจารณาถึงทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นว่ามีทรัพยากรใดบ้างที่ตำรวจสามารถขอความร่วมมือหรือขอความช่วยเหลือได้ เพื่อประหยัดงบประมาณ เช่น

- หน่วยทำความสะอาดขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น อาจให้การสนับสนุนพนักงานทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ทำความสะอาด และรถขนขยะได้

- โรงเรียนหรือสถานศึกษาในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้น อาจให้การสนับสนุนบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเสียง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กับเด็กและเยาวชนและผู้ปกครองได้

- ศาสนสถานในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้น อาจให้การสนับสนุนบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องครัว เครื่องเสียง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กับประชาชนได้

8. การดำเนินการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่องานชุมชนมวลชนสัมพันธ์เป็นอย่างมากเพราะหากไม่มีการประชาสัมพันธ์แล้ว กิจกรรมที่วางแผนเป็นอย่างดีก็ไม่อาจบรรลุผลได้ เพราะกลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ไม่ทราบว่าตำรวจจะมาทำกิจกรรมใดบ้างในชุมชนของตน

ในการทำการประชาสัมพันธ์ ตำรวจควรจะดำเนินการดังนี้

1) การขอความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน ในการประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องดำเนินการก่อนการทำกิจกรรมพอสมควรและควรจะประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนทราบว่าในการประชาสัมพันธ์นั้น ตำรวจอาจอาศัยความร่วมมือจากประชาชน

2) การบอกกล่าวแก่บุคคลสำคัญในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา

3) การขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่ทำงานกับชุมชนอยู่แล้ว เช่น โรงเรียน เพื่อให้ทางโรงเรียนแจ้งแก่เด็กนักเรียนเพื่อไปแจ้งผู้ปกครอง ขอความร่วมมือจากวิทยุชุมชน หรือเสียงตามสายภายในชุมชน

4) การแจกแผ่นพับใบปลิวในสถานที่ที่ประชาชนผ่าน เช่น ตลาดสด

5) การติดประกาศตามสถานที่ที่ประชาชนที่ผ่านมาสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

6) การจัดแถลงข่าวเพื่อขอความร่วมมือจากสื่อมวลชน

9. การดำเนินกิจกรรม

การจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์โดยตรงต่อชุมชนจะเป็นการชักจูงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น การดำเนินกิจกรรมของตำรวจ นอกจากจะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความรู้ สร้างความเข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชน อันจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในที่สุด

ในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนนั้น สิ่งที่ต้องตรวจสอบจะตระหนัก เช่น

- 1) การนำเสนอเหตุของปัญหาในชุมชนที่จะเข้าไปทำกิจกรรมนั้นมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ ซึ่งตำรวจจะต้องศึกษาปัญหาอย่างจริงจังแล้วจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 2) กิจกรรมที่ดำเนินการนั้นจะต้องเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายโดยคำนึงถึงพื้นฐาน ความรู้ ประสบการณ์ และวัยของกลุ่มเป้าหมาย โดยกิจกรรมต้องมีความน่าสนใจและสามารถดึงดูดความสนใจจากกลุ่มเป้าหมายและมีประโยชน์ต่องานตำรวจ
- 3) การกำหนดช่วงเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ กำหนดตารางเวลา พิธีเปิด พิธีปิดกิจกรรม เชิญผู้นำชุมชนเข้าร่วมในกิจกรรมและให้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เช่น ร่วมเป็นประธานเปิดงานให้กับตำรวจ หรือเป็นผู้มอบรางวัล เป็นต้น

ชนิดกิจกรรมที่นิยมจัด อาจยกตัวอย่างได้เช่น

- 1) **กิจกรรมการประกวด** เช่น การประกวดภาพเขียนเรื่องภัยของยาเสพติด ประกวดเรียงความเรื่องหนูจะช่วยเหลือพี่ตำรวจอย่างไร เป็นต้น กิจกรรมประเภทนี้ ควรเชิญบุคคลที่เป็นผู้นำชุมชน บุคคลที่ชาวชุมชนนั้นให้ความเคารพมาเป็นผู้แจกรางวัล เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนนั้น ๆ ด้วย
- 2) **กิจกรรมการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ชุมชน** เช่น การให้ตำรวจเป็นวิทยากรให้ความรู้ในการป้องกันอาชญากรรมกับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างภายในชุมชน การให้ความรู้กับเด็กและเยาวชนในชุมชนเกี่ยวกับภัยของยาเสพติด เป็นต้น
- 3) **กิจกรรมการให้บริการ** เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไปปรับแก้ความเอกสารหายที่ห้างสรรพสินค้า หรือสถานที่ที่ประชาชนในชุมชนนั้นเข้าออกเป็นจำนวนมาก เพื่อการให้ความรู้และให้บริการในวันหยุดราชการอันเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนภายในชุมชนนั้น ๆ
- 4) **กิจกรรมการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนและตำรวจ** เช่น การจัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชนเข้าเยี่ยมชมนสถานีตำรวจหรือหน่วยงานตำรวจ เพื่อให้พวกเขาได้รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตำรวจและการปฏิบัติงานของตำรวจ หรือการจัดกิจกรรมสร้างวินัยจราจรเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงกฎระเบียบในการจราจรและการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร

5) กิจกรรมการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและตำรวจ เช่น การจัดแข่งขันฟุตบอลระหว่างตำรวจกับกลุ่มวัยรุ่นในชุมชน กิจกรรมดนตรี หรือกิจกรรมที่กระทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับตำรวจในวาระต่าง ๆ เช่น การร่วมกันทำความสะอาดชุมชน หรือการร่วมกันปฏิบัติกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี หรือทางศาสนา เป็นต้น

10. การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลควรดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญเฉพาะ เป็นการประเมินผลในระดับมาตรฐานสามารถนำผลที่ได้รับมาอ้างอิง อันเป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับได้ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญเรื่องการประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน เพราะจะทำให้ทราบว่ากิจกรรมที่ทำไปแล้วนั้นบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ อย่างไร และควรปรับแก้ไขในเรื่องใดบ้าง เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการจัดกิจกรรมในคราวต่อไป

บรรณานุกรม

- กองบัญชาการตำรวจ. 2553. **คู่มือตำรวจเล่ม 2**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- กองพัฒนาการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม. 2549. **แนวทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- วรณัฐ วรชาติเดชา. 2555. **ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์**. ม.ป.ท.
- สำนักงานกิจการยุติธรรม. 2560. **กรอบแนวทางป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 24 มกราคม 2560**. (ออนไลน์) สืบค้นจาก <http://thaicrimes.org/download/0007-22-2773> (10 เมษายน 2563)
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2561. **ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. 2564. **แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของ ตร. ประจำปีงบประมาณ 2564-2565**. (ออนไลน์) สืบค้นจาก <https://pubhtml5.com/igxj/fkae/basic> (15 มีนาคม 2564)

“เอกสารนี้ใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น”