

“เอกสารนี้ใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น”

เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ความรู้พื้นฐานในงานฝ่ายอำนวยการ

ความรู้พื้นฐานฝ่ายชุมชนมวลชนสัมพันธ์*

แนวคิดเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ในสังคมปัจจุบันซึ่งมีปัญหาที่สลับซับซ้อนมากขึ้น รูปแบบของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตำรวจซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมและด้วยภารกิจที่หลากหลายในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนสอบสวนคดีความผิดที่เกิดขึ้นในสังคม การคุ้มครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ซึ่งหากตำรวจปฏิบัติงานโดยลำพังแล้วยากจะประสบความสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอาชญากรรมซึ่งส่งผลกระทบต่อความผาสุกและความปลอดภัยในการดำรงชีวิตของประชาชน อีกทั้งปัจจัยที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมนั้นมีบ่อเกิดมาจากสภาพเสื่อมโทรมของสังคม การรักษาความปลอดภัยของสังคมย่อมเป็นภาระหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในสังคมนั้น การป้องกันและแก้ไขปัญหาให้ได้ผลจึงต้องเริ่มที่ชุมชน

ดังนั้น ตำรวจจึงต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนนั้นๆ มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ ก่อให้เกิดความศรัทธา ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ และเมื่อประชาชนในชุมชนนั้นๆ ให้ความยอมรับในการปฏิบัติงานของตำรวจ ก็จะทำให้ตำรวจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องแสวงหาวิธีการหรือมาตรการอันเหมาะสมในการสร้างสัมพันธภาพอันดีกับประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจและชักนำให้เข้ามามีส่วนร่วม สนับสนุนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

ด้วยเหตุผลดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานชุมชนมวลชนสัมพันธ์ จึงก่อให้เกิดงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติขึ้นตั้งแต่แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2530-2534) และเริ่มมีการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน

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

ความหมายและวัตถุประสงค์ของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

งานชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของหน่วยงานกับกลุ่มคน องค์กร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ใกล้เคียง หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยงาน เพื่อสร้างความรู้จักคุ้นเคยและความเข้าใจอันดีต่อกัน ทั้งนี้โดยหวังผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวเกิดทัศนคติที่ดีกับหน่วยงานเกิดศรัทธา ให้การสนับสนุนกิจการของหน่วยงาน ตลอดจนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

ดังนั้นงานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจจึงหมายถึง งานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่างๆ เกิดการรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์ ผูกพัน เกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้นๆ (กองบัญชาการศึกษา, 2553 : 5)

งานมวลชนสัมพันธ์มีความหมายใกล้เคียงกับงานชุมชนสัมพันธ์ เพียงแต่แตกต่างกันในส่วนของเป้าหมาย กล่าวคือ

งานมวลชนสัมพันธ์ คือ การทำกิจกรรมที่ภาครัฐร่วมกับชุมชนหรือประชาชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยมีการประชุมการกำหนดหน้าที่หลักในงานที่เกี่ยวข้อง แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน จึงเห็นได้ว่างานมวลชนสัมพันธ์ จึงเป็นการดำเนินการของกลุ่มมวลชนอย่างครบวงจร เริ่มตั้งแต่การฝึกอบรม การจัดตั้ง การควบคุมและการนำการเคลื่อนไหวภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตำรวจ ให้เป็นไปเพื่อสนับสนุนการรักษาความมั่นคงของชาติ รักษาเอกราชของชาติและบูรณภาพของดินแดน รวมถึงการให้ประเทศชาติดำรงอยู่ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (กองบัญชาการศึกษา, 2553 :5)

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เกิดขึ้นจากแนวคิดที่ว่า เมื่อปัญหาเกิดจากชุมชน ดังนั้นจึงต้องให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันการเกิดปัญหา การให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจ มีสัมพันธ์ภาพอันดีกับตำรวจ และเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความสงบสุขในชุมชน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องแสวงหาวิธีการหรือมาตรการอันเหมาะสมที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ตลอดจนรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีนั้นให้ยืนยาวตลอดไป

วัตถุประสงค์ของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

- 1) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ตำรวจ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจ เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ

2) แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สร้างความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน อันนำมาซึ่งความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชุมชนและประเทศ

3) สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างตำรวจและประชาชน อันเป็นการลดช่องว่างระหว่างกัน ทำให้ชุมชนเกิดทัศนคติที่ดีกับตำรวจ

4) ทำให้เกิดฐานมวลชน เพื่อสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยตามนโยบายของรัฐ

5) สนับสนุนงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับหน่วยงานด้วย

แนวคิดของฝ่ายอำนวยการในการทำงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ฝ่ายอำนวยการตำรวจมีความสำคัญยิ่งที่จะทำให้งานด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์บรรลุเป้าหมาย เพราะในการทำงานชุมชนมวลชนสัมพันธ์แต่ละครั้งจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ อยู่ที่การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานของตำรวจ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ดังนั้น ฝ่ายอำนวยการตำรวจต้องทำแผนงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาด้วยความละเอียดรอบคอบ

แนวคิดของฝ่ายอำนวยการตำรวจในการทำงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พอสรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย

ในการทำชุมชนสัมพันธ์หรือมวลชนสัมพันธ์นั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าจะทำเรื่องอะไรกับกลุ่มเป้าหมายใด เพราะหากไม่กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนแล้ว ฝ่ายอำนวยการก็ไม่สามารถจัดทำแผนปฏิบัติงานได้ การกำหนดเป้าหมายชัดเจน เช่น กำหนดเป้าหมายให้วัยรุ่นในชุมชนรู้เรื่องภัยของยาเสพติด ฝ่ายอำนวยการก็จะได้จัดทำแผนปฏิบัติงานที่เจาะจงให้ความรู้เกี่ยวกับภัยยาเสพติดเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นเท่านั้น

2. การกำหนดวัตถุประสงค์

เมื่อผู้บังคับบัญชากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนแล้ว ฝ่ายอำนวยการจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการให้เกิดอะไรขึ้น เช่น ถ้าวัตถุประสงค์ต้องการเพียงแต่ให้วัยรุ่นในชุมชนได้รับรู้ถึงภัยของยาเสพติด ในการทำงานกิจกรรมก็เพียงแค่การให้ความรู้เกี่ยวกับภัยของยาเสพติด แสดงให้เห็นถึงโทษของยาเสพติด แต่หากมีวัตถุประสงค์ให้กลุ่มวัยรุ่นสามารถแจ้งเบาะแสให้กับตำรวจในเรื่องยาเสพติดในชุมชนเช่นนี้ กิจกรรมก็จะต้องเปลี่ยนรูปแบบไป เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะรูปแบบของยาเสพติด พฤติกรรมของบุคคลที่น่าสงสัย วิธีการแจ้งข่าวแก่ตำรวจ เป็นต้น

3. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและการเลือกพื้นที่เป้าหมาย

ในการทำกิจกรรมนั้น กลุ่มเป้าหมายจะต้องชัดเจน เพราะการทำกิจกรรมของบุคคลแต่ละกลุ่มจะไม่เหมือนกัน เช่น กลุ่มเป้าหมายเป็นวัยรุ่นในชุมชน การทำกิจกรรมอาจเริ่มต้นด้วยการแสดงดนตรี หรือการเล่นกีฬา ร่วมกันก่อน จนเกิดความเชื่อใจกันระหว่างตำรวจกับกลุ่มวัยรุ่นแล้วจึงค่อยสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับภัยยาเสพติด ให้กลุ่มวัยรุ่นได้รับรู้ แต่หากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใหญ่ กิจกรรมที่กระทำคือ ให้วิทยากรเข้าไปประชุมร่วมกับผู้นำชุมชนให้ช่วยกันเฝ้าระวังภัยอันเกิดจากการใช้ยาเสพติด หรือช่วยวางแนวทางในการป้องกันชุมชนให้ปลอดภัยจากยาเสพติด เป็นต้น

การเลือกพื้นที่เป้าหมาย เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ เพราะจะต้องพิจารณาว่ามีเหตุผลใด จึงกำหนดพื้นที่นั้น ๆ เป็นพื้นที่เป้าหมาย ลักษณะของชุมชนนั้นเป็นอย่างไร พื้นที่ส่วนใหญ่ที่จะถูกเลือกเป็นพื้นที่เป้าหมาย จะพิจารณาจาก

1) ชุมชนที่เป็นพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมสูง ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก เช่น มีคดีลักทรัพย์ คดีวีรราวทรัพย์ และคดีชิงทรัพย์เกิดขึ้นบ่อย เป็นต้น ชุมชนเป้าหมายเหล่านี้มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ โดยคัดเลือกรูปแบบวิธีการที่เหมาะสมกับพื้นที่และปัญหาโดยอาจจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ เข้าไปเผยแพร่วิธีการป้องกันอาชญากรรม ตรวจเยี่ยม หรือเข้าไปให้คำแนะนำปรึกษาในการจัดระบบการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ เป็นต้น

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

3) ชุมชนแออัดที่มีประชาชนผู้มีรายได้น้อยรวมกันอยู่ การเข้าดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์กับพื้นที่เหล่านี้ บางครั้งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนไม่ค่อยมีเวลาและไม่ค่อยเข้าใจงานชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจ ดังนั้น วิธีที่น่าจะได้ผลควรเป็น

-การค้นหากลุ่มผู้นำชุมชนเพื่อนำมาเป็นแกนนำในการดำเนินงานและการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในท้องถิ่น

-เน้นการให้บริการของทางราชการโดยไม่คิดมูลค่า

-ประสานหน่วยงานต่างๆ ให้ร่วมมือกันช่วยเหลือประชาชนในลักษณะของการให้บริการร่วม เช่น ร่วมมือกับฝ่ายปกครอง ฝ่ายสาธารณสุขเข้าบริการประชาชน

-สอดแทรกความรู้เรื่องการป้องกันอาชญากรรมเข้าไปทีละน้อย

4) พื้นที่ซึ่งมีปัญหาพิเศษ ได้แก่ พื้นที่ที่มีปัญหาเร่งด่วน มีความจำเป็นต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ เช่น นโยบายของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการสร้างศรัทธาจากประชาชนในพื้นที่นั้น หรือเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมที่กระทบกระเทือนต่อขวัญของประชาชน เป็นต้น พื้นที่เป้าหมายเช่นนี้โดยปกติยังไม่มีเวลาจำเป็นเร่งด่วนต้องรีบดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ แต่มีปัจจัยพิเศษทำให้ต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ในทันที

5) พื้นที่หมู่บ้านห่างไกล ได้แก่ พื้นที่ชนบท ชานเมือง อยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจ ในลักษณะพื้นที่เช่นนี้อาจจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์เข้าไปเยี่ยมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม แนะนำการติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าหมายการดำเนินงานในพื้นที่เช่นนี้ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ตำรวจ และหาข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นอยู่และสภาพปัญหาของชุมชน (กองพัฒนาการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 : 30-31)

4. การแสวงหาบุคลากรที่เหมาะสม

เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์และทราบกลุ่มเป้าหมายชัดเจนแล้วว่าเป็นกลุ่มใด ฝ่ายอำนวยการจะต้องคิดแผนว่ากิจกรรมที่จะเข้าไปทำชุมชนสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายนั้น ควรจะต้องเป็นกิจกรรมในรูปแบบลักษณะใดที่กลุ่มเป้าหมายยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น กลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มวัยรุ่น กิจกรรมที่วัยรุ่นสนใจ ได้แก่ ดนตรี กีฬา ดังนั้นกิจกรรมที่จะทำก็ควรจะเป็นการแสดงดนตรี หรือการเล่นฟุตบอล เมื่อกำหนดกิจกรรมแล้วฝ่ายอำนวยการจะต้องสรรหาบุคลากรภายในหน่วยของตนว่ามีใครบ้างสามารถเล่นฟุตบอลได้ จัดเป็นทีม หรือหากสามารถประสานบุคลากรภายนอกที่วัยรุ่นสนใจ เช่น นักฟุตบอลสังกัดสโมสรที่มีชื่อหรือนักฟุตบอลทีมชาติเช่นนี้ จะดึงความสนใจของวัยรุ่นให้มาร่วมกิจกรรมได้มาก

ในการเข้าทำกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมายบางกรณีจะต้องทำหลายครั้งจนกลุ่มเป้าหมายเกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ศรัทธาในตัวตำรวจ ยอมรับที่จะรับฟังในสิ่งที่ตำรวจชี้แจงและเมื่อกลุ่มเป้าหมายเกิดความเชื่อถือในตัวตำรวจแล้ว การที่ตำรวจจะขอความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายนั้นย่อมง่ายขึ้น ตำรวจจะต้องยอมรับในตัวตนของกลุ่มเป้าหมายก่อน แล้วให้เขามาร่วมแสดงความคิดเห็น หาวิธีการหรือแนวทางร่วมกัน เปิดโอกาสให้เขาแสดงความคิดเห็นมากที่สุดแล้วนำความเห็นเหล่านั้นมาหารือร่วมกัน วางแผนตามที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ โดยตำรวจจะต้องชี้แจง หรือสอดแทรกในเรื่องที่ตำรวจต้องการ

หลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากร

ในการคัดเลือกบุคลากรที่จะออกไปทำงานชุมชนสัมพันธ์ ควรจะต้องพิจารณาจากคุณสมบัติดังนี้

1) มีความประพฤติดีและมีอุดมการณ์ เป็นบุคคลที่สามารถเป็นแบบอย่างให้กับสังคมได้ เป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นกับประชาชน

2) มีบุคลิกดี สง่าผ่าเผย กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย ขณะเดียวกันจะต้องมีความเข้มแข็ง เด็ดขาด มีไหวพริบปฏิภาณที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม

3) มีภาวะผู้นำที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเชื่อถือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขณะเดียวกันจะต้องรู้จักอดทนอดกลั้น เพราะการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องพบปะกับบุคคลหลายประเภท ทั้งที่พอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ

4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่าย

5) มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในการถ่ายทอดให้กับกลุ่มเป้าหมาย

5. การแสวงหาข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะเข้าไปทำกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย ตำรวจควรจะต้องหาข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายก่อนว่า กลุ่มเป้าหมายสนใจทำกิจกรรมใดบ้าง ใครเป็นผู้นำกลุ่มชุมชนนั้นๆ บุคคลใดบ้างที่กลุ่มเป้าหมายให้ความเคารพเชื่อถือ ความเชื่อ ทศนคติ ของกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างไร ธรรมเนียมปฏิบัติ วัฒนธรรมของกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างไร ฝ่ายอำนวยการควรจะต้องแสวงหาข้อมูลเหล่านี้เพื่อมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจว่าจะทำกิจกรรมอะไร และหลีกเลี่ยงกิจกรรมใด ตัวอย่างเช่น กลุ่มเป้าหมายเป็นชุมชนมุสลิม การเข้าไปทำความคุ้นเคยกับผู้นำศาสนาจะทำให้การทำงานชุมชนสัมพันธ์สะดวกขึ้น หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่จะต้องใช้สุนัข เช่น การแสดงโชว์ของสุนัขตำรวจ ห้ามกระทำเพราะขัดกับหลักของศาสนา เป็นต้น

ในการแสวงหาข้อมูลนั้น อาจเป็นข้อมูลเปิดเผยทั่วไปที่เห็นอยู่หรือข้อมูลที่ไม่เปิดเผยที่ได้มาจากฝ่ายสืบสวนหรือจากสายตรวจ นอกจากอาศัยข้อมูลจากฝ่ายสืบสวนหรือสายตรวจแล้ว ตำรวจอาจต้องสำรวจพื้นที่ด้วยตนเอง ซึ่งการออกสำรวจพื้นที่ด้วยตนเองเช่นนี้ ตำรวจที่จะไปควรจะต้องเป็นบุคคลที่มีภาพลักษณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้ากับประชาชนได้เป็นอย่างดี และไม่ควรเป็นตำรวจที่ทำหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิด การเข้าไปยังพื้นที่ควรจะต้องเคารพต่อสถานที่ที่บุคคลในชุมชนเลื่อมใสศรัทธา หรือสถานที่สำคัญของชุมชนเพราะเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติคนในชุมชนนั้นๆ เดินทางไปพบกับบุคคลซึ่งชุมชนให้ความเคารพ เช่น ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน ผู้หลักผู้ใหญ่ที่คนในชุมชนนับถือ เป็นต้น

นอกจากจะทำการแสวงหาข้อมูลจากพื้นที่เป้าหมายแล้ว ตำรวจจะต้องจัดทำข้อมูลท้องถิ่นเกี่ยวกับบุคคลสถานที่ เส้นทางเข้าออกชุมชน เป็นต้น เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในด้านป้องกันและปราบอาชญากรรมได้อีกด้วย ซึ่งตำรวจจึงต้องใช้ไหวพริบปฏิภาณในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว อาจใช้วิธีสังเกตจดจำแล้วมาบันทึกภายหลังเป็นการป้องกันมิให้ประชาชนเกิดความระแวงสงสัย

ข้อมูลท้องถิ่นที่รวบรวมควรมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 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 แสวงหาข้อมูลท้องถิ่นและทำการสรรหาบุคลากรแล้ว ฝ่ายอำนวยการจะต้องกำหนดแผนงาน

1) ในการกำหนดแผนงานนั้นจะต้องยึดหลักสำคัญ คือ

(1) **ความเป็นไปได้** แผนปฏิบัติงานจะต้องเป็นแผนที่ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้ง่าย นำไปปฏิบัติงานได้จริง จะต้องชัดเจนว่าใครจะทำอะไร ที่ไหน อย่างไร

(2) **ความชัดเจน** แผนจะต้องกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบชัดเจน การมอบหมายภารกิจจะต้องไม่คลุมเครือ

(3) **ความอ่อนตัว** ในการปฏิบัติงานนั้น เมื่อเห็นได้ว่าแผนนั้นมีปัญหา ประชาชนไม่ให้ความสนใจเช่นนั้น ผู้ปฏิบัติสามารถปรับแผนปฏิบัติงานได้ใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2) นอกจากจะยึดหลักสำคัญดังกล่าวแล้ว ในการกำหนดแผนปฏิบัติงาน จะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน กำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของแผน ฝ่ายอำนวยการจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของกำลังพลที่เข้าร่วมปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ด้วย หากกำลังพลขาดความรู้ ทักษะในการทำกิจกรรม ก็ควรให้ความรู้ในเรื่องนั้นๆ และทำการซักซ้อมก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง

3) ฝ่ายอำนวยการจะต้องประมาณการค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้จ่ายดำเนินการตามแผน ว่าจะต้องใช้งบประมาณเท่าใด และเบิกจ่ายจากที่ใด หากไม่มีงบประมาณของหน่วย จะแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานใดได้บ้าง

4) วัสดุอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในการทำกิจกรรมมีหรือไม่ จะจัดหาอย่างไร หรือประสานงานกับหน่วยใดได้บ้าง หากจะต้องขอรับการสนับสนุน

5) ร่วมประชุมระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อระดมความคิดเห็นและรับทราบปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะฝ่ายปฏิบัติงานว่าเขาสามารถปฏิบัติงาน โดยความเต็มใจหรือไม่ จะต้องใช้เทคนิคอะไรบ้างในการปฏิบัติงาน ชักซ้อมทำความเข้าใจก่อนลงมือทำงาน และในการประชุมวางแผนนี้ควรจะต้องให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมด้วย เพราะจะได้รับทราบถึงปัญหาข้อขัดข้อง เพื่อนำข้อมูลต่างๆ ไปเขียนแผน

6) กำหนดหัวเวลาที่เหมาะสม เช่น กลุ่มเป้าหมายเป็นเด็ก ในการเข้าทำชุมชนสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย นั้น ต้องคำนึงว่าเป็นช่วงเวลาของเด็กกำลังเรียนหนังสือในโรงเรียนหรือไม่ หรืออยู่ในช่วงเวลาปิดเทอม เป็นต้น

7) กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน เช่น กำหนดให้ ร.ต.อ.เอก ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้นำชุมชน กำหนดวันเวลาในการทำกิจกรรม ร.ต.ท.โท ทำหน้าที่ผู้จัดการทีมฟุตบอล กำกับดูแลการชักซ้อมของทีมฟุตบอล ร.ต.ท.ตรี ทำหน้าที่พิธีกรในงาน ส.ต.อ.จัตวา รับผิดชอบเรื่องการประสานงานในการใช้สนามแข่งขันและจัดสถานที่ และ ส.ต.ท.หญิง ช่วยรับผิดชอบในการทำบัญชีค่าใช้จ่าย เป็นต้น ในการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนั้น ควรจะคำนึงถึงความชอบและความถนัดของบุคคลด้วย เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

7. การสรรหางบประมาณในการดำเนินการ

เมื่อฝ่ายอำนวยการเขียนแผนแล้ว ทำให้ทราบว่าประมาณการค่าใช้จ่ายที่จะต้องนำไปทำกิจกรรมนั้น เป็นเงินจำนวนเท่าไร ผู้บริหารจะใช้จ่ายจากเงินงบประมาณส่วนใด เช่นจากงบประมาณที่หน่วยได้รับ หรือแสวงหาจากหน่วยงานอื่น เช่น ทำโครงการเสนอขอความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือประสานขอความร่วมมือกับองค์กรเอกชนที่เห็นความสำคัญของการทำงานชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจและพร้อมที่จะเข้าช่วยเหลือ สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ฝ่ายอำนวยการควรจะต้องพิจารณาถึงทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นว่ามีทรัพยากรใดบ้างที่ตำรวจสามารถขอความร่วมมือหรือขอความช่วยเหลือได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณ เช่น

-หน่วยทำความสะอาดขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพราะหน่วยงานดังกล่าวสามารถสนับสนุนพนักงานทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ทำความสะอาด รถขนขยะ

-โรงเรียนหรือสถานศึกษา สามารถสนับสนุนสถานที่ อุปกรณ์การศึกษา โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเสียง การประชาสัมพันธ์กับผู้ปกครอง

-ศาสนสถาน สามารถสนับสนุนสถานที่ อุปกรณ์เครื่องครัว เครื่องเสียง การประชาสัมพันธ์กับประชาชน

8. การทำการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่องานชุมชนมวลชนสัมพันธ์เป็นอย่างมากเพราะหากไม่มีการประชาสัมพันธ์แล้ว กิจกรรมที่วางแผนเป็นอย่างดีก็ไม่สามารถบรรลุผลได้ เพราะกลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนในชุมชนนั้นๆ ไม่ทราบว่าตำรวจจะมาทำกิจกรรมใดบ้างในชุมชนของตน

ในการทำการประชาสัมพันธ์ ตำรวจควรจะดำเนินการดังนี้

- 1) ขอความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน ในการประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องดำเนินการก่อนการทำกิจกรรมพอสมควรและควรประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในการทำการประชาสัมพันธ์นั้นตำรวจอาจอาศัยความร่วมมือจากประชาชน
- 2) บอกกล่าวแก่บุคคลสำคัญในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา
- 3) ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่ทำงานกับชุมชนอยู่แล้ว เช่น โรงเรียน เพื่อให้ทางโรงเรียนแจ้งแก่เด็กนักเรียนเพื่อไปบอกผู้ปกครอง ขอความร่วมมือจากวิทยุชุมชน เสียงตามสายภายในชุมชน
- 4) แจกแผ่นพับใบปลิวในสถานที่ที่ประชาชนผ่าน เช่น ตลาดสด
- 5) ติดประกาศตามสถานที่ที่ประชาชนที่ผ่านมาสามารถเห็นได้ชัดเจน
- 6) จัดแถลงข่าวขอความร่วมมือจากสื่อมวลชน เป็นต้น

9. ดำเนินกิจกรรม

การจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์โดยตรงต่อชุมชนจะเป็นการชักจูงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น การดำเนินกิจกรรมของตำรวจ นอกจากจะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความรู้ สร้างความเข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในที่สุด

ในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนนั้น สิ่งที่ตำรวจควรจะต้องตระหนักคือ

- 1) นำสาเหตุของปัญหาในชุมชนที่จะเข้าไปทำกิจกรรมนั้น มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ ซึ่งตำรวจจะต้องศึกษาปัญหาอย่างจริงจังแล้วจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 2) กิจกรรมนั้นจะต้องเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายโดยคำนึงถึงพื้นฐาน ความรู้ ประสบการณ์และวัยของกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมต้องมีความน่าสนใจ สามารถดึงดูดความสนใจจากกลุ่มเป้าหมายและมีประโยชน์ต่องานตำรวจ
- 3) กำหนดท่วงเวลา สถานที่ที่เหมาะสม ตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ กำหนดตารางเวลา พิธีเปิด พิธีปิดกิจกรรม เชิญผู้นำชุมชนเข้าร่วมในกิจกรรมและให้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เช่น ร่วมเป็นประธาน เปิดงานกับตำรวจ เป็นผู้แจกรางวัล เป็นต้น

ชนิดกิจกรรมที่นิยมจัด

1) กิจกรรมการประกวด เช่น ประกวดภาพเขียนเรื่องภัยของยาเสพติด ประกวดเรียงความเรื่องหนูจะช่วยเหลือพี่ตำรวจอย่างไร เป็นต้น และกิจกรรมประเภทนี้ ควรเชิญบุคคลที่เป็นผู้นำชุมชน นักธุรกิจชุมชนหรือบุคคลที่ชุมชนนั้นให้ความเคารพมาเป็นผู้แจกรางวัล เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนนั้นๆ ด้วย

2) กิจกรรมการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ชุมชน เช่น ให้ตำรวจเป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมกับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างภายในชุมชน ให้ความรู้กับนักเรียนในชุมชนเกี่ยวกับภัยของยาเสพติด เป็นต้น

3) กิจกรรมการให้บริการ เช่น จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไปประจำห้างสรรพสินค้าหรือสถานที่ที่ประชาชนในชุมชนนั้นเข้าออกจำนวนมาก เพื่อรับแจ้งความเอกสารหายในวันหยุดราชการอันเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนภายในชุมชนนั้นๆ

4) กิจกรรมการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนและตำรวจ เช่น จัดกิจกรรมให้เยาวชนเข้าเยี่ยมสถานีตำรวจ เพื่อให้พวกเขาได้รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานของตำรวจ หรือกิจกรรมสร้างวินัยจราจรเพื่อให้ประชาชนได้รู้ถึงกฎระเบียบในการจราจรและการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร

5) กิจกรรมการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและตำรวจ เช่น การแข่งขันฟุตบอลระหว่างตำรวจกับกลุ่มวัยรุ่นภายในชุมชน กิจกรรมดนตรีหรือกิจกรรมที่กระทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับตำรวจในวาระพิเศษ เช่น ร่วมกันทำความสะอาดชุมชนในวันเฉลิมพระชนมพรรษา ร่วมกันเวียนเทียนในวันสำคัญของพระพุทธศาสนา เป็นต้น

10. การติดตามและประเมินผล

การประเมินผลจากการทำโดยผู้ชำนาญเฉพาะด้าน เป็นการประเมินผลในระดับมาตรฐานสามารถนำผลที่ได้รับมาอ้างอิง เป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับได้ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน เพราะจะทำให้ทราบว่ากิจกรรมที่ทำไปนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ อย่างไร และควรแก้ไขในเรื่องใดบ้าง เพื่อนำไปปรับปรุงในคราวต่อไป

บรรณานุกรม

กองบัญชาการศึกษา. 2553. คู่มือตำรวจเล่ม 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.

กองพัฒนาการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2549. แนวทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.

วรรณัฐ วรชาติเดชา. 2555. ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. ม.ป.ท.

“เอกสารนี้ใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น”