

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) ความหมายของประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ และมวลชนสัมพันธ์ (2) ประวัติ และสภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบัน (3) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (4) การวิจัยแบบ EDR

1. ความหมายของประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์

คำว่า "ประชาสัมพันธ์" นี้มีผู้มองเห็นความสำคัญและให้ความสนใจไว้มากมายที่ควร จะอัญเชิญมาไว้เป็นลำดับแรกคือ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (2531 : 336) ได้พระราชทานพระราชดำรัสแก่ กรรมการสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทยดังนี้

การประชาสัมพันธ์นั้น เท่าที่เข้าใจเป็นงานที่กว้างขวางมากและกิจการเกือบทุก กิจการจะต้องประกอบด้วยการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะตีความว่าการประชาสัมพันธ์ ตามคำในตัวเอง ก็เป็นความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนหรือให้ประชาชนเข้าใจ สัมพันธ์กัน ถ้าจุดประสงค์ของสมาคมเป็นดังนี้ก็ถือว่าเป็นงานที่กว้างขวางมาก และงานกิจการต่าง ๆ ก็จะต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์เกือบทั้งนั้น ตั้งแต่ด้านการ ทำให้คนเข้าใจในสถานการณ์จนถึงเรื่องของธุรกิจ ในด้านการค้าหรือธุรกิจนั้น ก็จะต้องสร้างหรือทำอะไรเพื่อให้คนได้ใช้หรือให้คนได้มาเป็นลูกค้า ก็ต้องมีการ ประชาสัมพันธ์ การแถลง และทำให้คนนิยม ถ้าเป็นไปในด้านความปลอดภัย หรือความเจริญของประเทศชาติเป็นส่วนรวม ก็จะต้องให้คนทั่วไปเข้าใจว่า ทางหน่วยราชการหรือองค์การใดทำอะไร สำหรับจุดประสงค์ใด ก็เป็นการ การประชาสัมพันธ์

นอกจากนี้มีนักวิชาการด้านการการประชาสัมพันธ์หลายคนได้ให้ความหมายของคำว่า ประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

วิรัช ลภีรัตนกุล (2526 : 4-5) ประชาสัมพันธ์ หากวิเคราะห์ตามรูปศัพท์แล้ว เป็นคำที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า "Public Relations" หรือ PR (ตามที่นิยม เรียกกันอยู่ในวงการธุรกิจปัจจุบัน) คำว่า "Public" ในภาษาไทยตรงกับคำว่า "ประชา" ซึ่งหมายถึงกลุ่มชน ประชาชน สาธารณชน และคำว่า "Relations"

ในภาษาไทยตรงกับคำว่า "สัมพันธ์" ซึ่งหมายถึง การผูกพัน เกี่ยวข้องกัน ดังนั้น คำว่าประชาสัมพันธ์ ถ้าแปลตามตัวอักษรก็ได้ความหมายว่า "การเกี่ยวข้องผูกพัน กับกลุ่มชน" นั้นเอง

สะอาด ดันศุภผล (2507 : 167) ประชาสัมพันธ์คือ วิธีการของสถาบัน อันมีแผนการและการกระทำต่อเนื่องกันไป ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ ความเข้าใจ และสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้ สถาบันนั้นดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประชาคมติเป็นแนวบรรทัดฐาน

ชยม ภูมิภาค (2516 : 2) การประชาสัมพันธ์ คือความพยายามของหน่วยงาน ที่ได้กระทำโดยมีการวางแผนอย่างดีและปฏิบัติตามแผนนั้น เพื่อส่งสารให้กลุ่มประชาชน ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน และกิจการของหน่วยงาน โดยถือว่าทัศนคติและความเข้าใจที่ดี เช่นนั้นจะทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ต้องตรวจสอบทัศนคติหรือประชาคมติ เพื่อที่จะปรับปรุงกิจการและนโยบายของหน่วยงานให้เป็นผลดีต่อหน่วยงานและ เป็นการสื่อสารและรับสารจากประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการสองทาง (Two-way Communication)

วิรัช ลภีรัตนกุล (2529 : 7) การประชาสัมพันธ์คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี (Good Relationship) ระหว่างองค์การ สถาบัน กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในการร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน

เสรี วงษ์มณฑา (2530 : 3) การประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องของความพยายาม ที่มีการวางแผนล่วงหน้าที่จะสร้างอิทธิพลเหนือความรู้สึคนึกคิดของกลุ่มประชาชนให้ เกิดทัศนคติที่ดี เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ความร่วมมือและความช่วยเหลือต่อไปในอนาคต ซึ่งหมายรวมถึงกิจกรรมหลายสิ่งหลายอย่าง ที่เป็นเครื่องมือสำหรับการประชาสัมพันธ์ได้แก่ การเผยแพร่ การเข้าไปมีส่วนร่วม ในชุมชนต่าง ๆ

อรุณ ภาณุพงษ์ (2530 : 1) การประชาสัมพันธ์หมายถึง การสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้น ความเข้าใจในสิ่งที่เป็นไป ความเข้าใจในผลของการปฏิบัติงาน ความเข้าใจในลักษณะหรือความมุ่งหมายของ คนเอง และความเข้าใจในสถานการณ์รอบตัว รอบโลก

งานประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องของข่าวสาร การสื่อสาร และการสร้างสัมพันธ์... แก่นของงานประชาสัมพันธ์คือ การสื่อความจริง

ผลคำรวจเอก แสง วีระสวัสดิ์ รองอธิบดีกรมตำรวจ (2529 : 11) การประชาสัมพันธ์เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับ ประชาชนโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจเกิดความศรัทธา และมีความเชื่อมั่นในการ

ปฏิบัติงานของตำรวจเพิ่มมากขึ้นอันจะเป็นผลในการช่วยลดช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชนโดยทั่วไป

Howard Stephenson (1971 : 11) หน่วยงานที่จะต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นจำนวนมาก ก็ย่อมต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์เป็นตัวเชื่อมโยงให้ทุกฝ่ายได้เข้าใจซึ่งกันและกัน และเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันภายในหน่วยงานของตนและความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับสังคมภายนอก

Bertrand R. Confield (1956 : 5) การดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะต้องคอยติดตามความคิดเห็นของประชาชนว่ามีความคิดเห็นเป็นอย่างไรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ กับประชาชนมีการประสานงานกัน ย่อมทำให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างกัน

เมื่อพิจารณาถึงความหมายของการประชาสัมพันธ์แล้วจะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์มีหลักการโดยทั่วไปดังนี้ (อุทัย หิรัญโต, 2520 : 20)

1. เป็นการกระทำทุกอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับทุกคนที่หน่วยงานจะต้องติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์การ
2. เป็นการสร้างภาพพจน์ของหน่วยงานให้ประชาชน เกิดมโนภาพที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความเชื่อถือ ไว้วางใจ
3. เป็นการค้นหาและทำลายที่มาของความเข้าใจผิดทั้งปวง ที่ประชาชนมีต่อหน่วยงาน
4. เป็นการขยายเขตอิทธิพลของหน่วยงานให้แผ่กว้างด้วยวิธีการติดต่อ เผยแพร่ข่าวสาร การโฆษณา ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ และการพัฒนาตัวเอง

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นต้องถือว่าการประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของงานบริหาร หรือเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายจัดการ (Management) โดยมีความมุ่งหมายดังนี้

(1) เพื่อสร้างความนิยม (Goodwill) โดยการแสดงออกให้ประชาชน เห็นการเผยแพร่ให้รู้ การชี้แจงให้เข้าใจ ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนเกิดความนิยม เลื่อมใสและสนับสนุนนโยบาย การดำเนินงาน ตลอดจนผลงานและการดำเนินงานให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งทั้งนี้รวมถึงการรักษาไว้ซึ่งความนิยม ความสนใจที่ประชาชนมีต่อกิจการของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ประชาชนให้การสนับสนุนช่วยเหลือการดำเนินงานหรือการขยายงานต่าง ๆ ของหน่วยงานให้ได้รับความสำเร็จโดยสะดวก ซึ่งลักษณะของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นต้องประกอบไปด้วยการแสดงออกทั้งข้อเท็จจริงและความ เป็นมนุษยธรรม



(2) เพื่อป้องกันชื่อเสียง (Reputation) โดยการพิจารณาอย่างไตร่ตรอง รอบคอบด้วยข้อมูลย้อนกลับ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงานและหาทางปรับปรุงแก้ไข ธรรมเนียมระเบียบและวิธีการต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจ หรือไม่สะดวกแก่ ประชาชนหรืออาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดได้ นอกจากนี้ยังได้แก่ การหมั่นตรวจดูว่า ประชาชนกำลัง เข้าใจผิดต่อสถาบันหรือไม่

คำว่า "ชุมชนสัมพันธ์" คณะกรรมการว่าด้วยปัญหาอาชญากรรมของประธานาธิบดี อเมริกัน ได้กล่าวไว้ว่า (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2530 : 81)

ชุมชนสัมพันธ์ คือกระบวนการที่กำหนดทิศทางให้บุคลากรตำรวจทั้งหมดในแต่ละองค์กร ท้น เทพสุติกรรม ไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนจาก ประชาชนและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ภายนอกองค์การในลักษณะที่จะเอื้ออำนวยต่อ การบรรลุถึงวัตถุประสงค์และ เป้าประสงค์หลักขององค์การตำรวจ

เมื่อพิจารณาถึงความหมายของชุมชนสัมพันธ์แล้วจะเห็น ชุมชนสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้ (ชม ภูมิภาค, 2529 : 47, 399)

เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ตลอดจนคนในชุมชนนั้น ๆ ให้เกิดความนับถือไว้วางใจในหน่วยงานและให้ความร่วมมือ สนับสนุนกิจการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ป้องกันการเข้าใจผิดและการวิพากษ์วิจารณ์ ในด้านไม่ดีต่าง ๆ ส่งเสริมสนับสนุนกิจการเยาวชนของชุมชนซึ่งจะมีผลต่อการ ต่อต้านอาชญากรรมในชุมชนและ เพื่อให้มีช่องทางในการสื่อสารกับชุมชน เช่น การเผยแพร่ทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ จัดให้เยี่ยมชมหน่วยงาน การแสดง ปาฐกถา การจัดนิทรรศการ เป็นต้น

กรมตำรวจได้ให้ความหมายของกิจกรรมและยุทธศาสตร์ของชุมชนสัมพันธ์ไว้ดังนี้ (ณรงค์ มทานนท์, 2529 : 52)

การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างตำรวจกับกลุ่มบุคคล เป้าหมายหรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้กลุ่มบุคคล เป้าหมายเกิดความใกล้ชิดและเป็นมิตรกัน เพื่อให้สามารถพึ่ง ตนเองในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ระดับหนึ่ง เช่น การ ออกเยี่ยมเยียน การให้คำแนะนำต่าง ๆ และการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคคล กลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นเฉพาะเด็กและเยาวชนหรือประชาชนทั่วไป สามารถแก้ปัญหาและทำงานร่วมกับตำรวจได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การแก้ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาจราจร ปัญหาอัคคีภัย และอุบัติเหตุ ปัญหา ยาเสพติดให้โทษ

ยุทธศาสตร์ด้านชุมชนสัมพันธ์คือ จะใช้งานชุมชนสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพพจน์ที่ดีของตำรวจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยตรง ตลอดจน เป็นการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

ส่วนคำว่า "มวลชนสัมพันธ์" นั้น ยังไม่พบว่ามีการวิชาการใดได้ให้คำจำกัดความไว้แต่ได้มีนักรัฐศาสตร์ และนักประชาสัมพันธ์กล่าวถึงคำว่า "มวลชน" ไว้ในกลุ่มประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิจิตร อวระกุล (2526 : 150-154) ได้กล่าวไว้ว่า

มวลชน หมายถึงกลุ่มประชาชน (The Public) ส่วนใหญ่หรือจำนวนมาก มีลักษณะ เป็นมหาชนที่มีฐานะ อาชีพ ความรู้ วยต่างกัน เป็นมวลชนที่ประกอบด้วยบุคคลที่ไม่รู้ว่าใครเป็นใคร ไม่รู้จักกัน ไม่มีระเบียบผูกพันกัน แต่มีความสนใจในเรื่องที่กว้างขวางเหมือน ๆ กัน เช่น การเมือง การปกครอง ข่าวลือ ความเคลื่อนไหวจากที่ต่าง ๆ ฯลฯ

ในด้านการประชาสัมพันธ์ ถือว่า "มวลชน" มีความสำคัญในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร เพราะมวลชนซึ่งได้แก่ผู้รับสารด้วยการอ่านหนังสือพิมพ์ รับฟังวิทยุกระจายเสียง ชมรายการโทรทัศน์นั้นมีลักษณะเป็นบุคคลแต่ละคน อาจจะมี ความสนใจในเรื่องเดียวกัน ปฏิบัติหรือตัดสินใจด้วยตนเองหรือไม่อย่างไรก็ได้ แต่การประชาสัมพันธ์อาจมีผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคลซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องและมีผลกระทบกระเทือนในด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานหรือสถาบัน ในลักษณะแตกต่างกันจากความไม่สนใจ มีทัศนคติและแนวคิดไม่ตรงกัน การต่อต้าน ความรู้สึกขัดแย้งเกลียดชังและทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นได้

กรมตำรวจได้ให้ความหมายของกิจกรรมและยุทธศาสตร์ของมวลชนสัมพันธ์ไว้ดังนี้  
(ณรงค์ มหานนท์, 2529 : 53)

การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างตำรวจกับประชาชน หรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายสำคัญ เช่นประชาชนในพื้นที่ชายแดนห่างไกลการคมนาคม หรือมีปัญหาด้านความมั่นคง มีความศรัทธายึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เกิดความตระหนักในการเข้ามีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ มีสำนึกและมีส่วนร่วมทางการเมืองตามครรลองแห่งการปกครองระบอบประชาธิปไตยตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย

ยุทธศาสตร์ด้านมวลชนสัมพันธ์คือ จะใช้งานมวลชนสัมพันธ์ เป็นกลยุทธสำคัญในการประสานความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน เพื่อแก้ปัญหาและลดช่องว่างที่เอื้ออำนวยต่อฝ่ายตรงข้ามในทางแทรกแซง หรือริเริ่มในการปฏิบัติการต่อสู้ด้วยกำลังอาวุธของผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ในภูมิภาคต่าง ๆ

## 2. ประวัติและสภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบัน

ในอดีตกรมตำรวจไม่มีส่วนราชการใด ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะ หน่วยงานใดจะเป็นที่ เชื่อถือและ เป็นที่รู้จักแก่ประชาชนนั้นอยู่ที่ผลการปฏิบัติงาน และการกระทำของเจ้าหน้าที่ตำรวจของหน่วยงานนั้น ๆ จนกระทั่งต่อมาในปี พ.ศ. 2495-2500 ในสมัย พล.ต.อ. เผ่า ศรียานนท์ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ ได้จัดตั้ง " กองการต่างประเทศและแถลงข่าว " และตั้งโฆษกของกรมตำรวจ ทำหน้าที่แถลงข่าว ต่อสื่อมวลชนขึ้น เป็นครั้งแรก

ในปี พ.ศ. 2508 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ ว่าด้วยการ กำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ กำหนดให้มีแผนกประชาสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับสำนักงานเลขานุการกรมตำรวจ โดยแบ่งหน้าที่ออกเป็นงานภายในและงานภายนอก ดังต่อไปนี้

### ก. งานภายใน มีหน้าที่

1. เป็นที่รวมข่าวสารของหน่วยงานต่าง ๆ ในกรมตำรวจ
2. เข้าร่วมงานพิธีการต่าง ๆ ของกรมตำรวจ เพื่อแพร่ข่าวให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือโฆษณาภายหลัง
3. เป็นที่ตั้งหน่วยสอบถาม เพื่อแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมของตำรวจโดยตรง ถ้าหากไม่ชัดเจนต่อกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ
4. เป็นที่รวมสำเนารายงานและสถิติผลงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในกรมตำรวจ ทั้งรายงานการประชุมของคณะกรรมการต่าง ๆ ที่กระทรวงหรือกรมตั้งขึ้น เพื่อชี้แจงแก่ประชาชน
5. เป็นที่ประสานงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในกรมตำรวจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนอันไม่เกี่ยวกับคดี เช่น สอบถามที่ตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ทำหน้าที่พิธีกร คำธรรมเนียม และเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อชี้แจงแก่ผู้มาสอบถามรวมทั้งทางโทรศัพท์ด้วย
6. เป็นที่เจ้าหน้าที่ติดต่อประจำหน่วยงานต่าง ๆ (ผู้ต้อนรับ) ที่ส่งมาอบรม ให้คำแนะนำแก่ผู้ทำหน้าที่ต้อนรับ เช่น ข้อสงสัยบางประการที่ตนไม่ทราบให้สอบถามมาทางโทรศัพท์ เพื่อชี้แจงแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น และติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องหรือแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้นทราบ

ข. งานภายนอก (หนังสือพิมพ์และประชาชน)

1. เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน และหนังสือภาษาอังกฤษที่พิมพ์ออกในจังหวัดพระนคร-ธนบุรี เฉพาะที่เกี่ยวกับราชการตำรวจหรือคำวิพากษ์วิจารณ์งานของตำรวจ หรือความเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการของตำรวจ รวมทั้งการร้องทุกข์ธรรมดาที่ไม่เกี่ยวกับคดีเสนองกรมตำรวจ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงแก้ไข แล้วแถลงข่าวผ่านหนังสือพิมพ์
2. แถลงข่าวราชการตำรวจ
3. แถลงข่าวกิจการตำรวจอื่น ๆ
4. แถลงงานบริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุก ๆ เดือน จากสำเนารายงานและสถิติที่รวบรวมจากกองต่าง ๆ
5. โฆษณาคำตักเตือน คำชี้แจงต่าง ๆ แก่ประชาชนที่หน่วยงานต่าง ๆ ในกรมตำรวจส่งมาให้
6. ให้ความสะดวกแก่ผู้แทนหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับงานในหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์
7. ทำการเผยแพร่กิจกรรมตำรวจด้วยสื่อต่าง ๆ

ในปี พ.ศ. 2519 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2519 ปรับปรุงส่วนราชการของสำนักงานเลขานุการกรมตำรวจ โดยยกแผนกประชาสัมพันธ์ขึ้นเป็น กองกำกับการ 2 ขึ้นต่อสำนักงานเลขานุการกรมตำรวจ ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ทั้งหมด แบ่งออกเป็น 4 แผนกคือ

1. แผนกประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่สำคัญดังนี้
  - 1.1 เป็นหน่วยติดต่อสอบถาม แนะนำชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตำรวจ รวมทั้งให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านอื่น ๆ แม้เป็นเรื่องที่มีใช้หน้าที่ของตำรวจโดยตรง ภายในขอบเขตกฎหมายและระเบียบแบบแผนแก่ประชาชน และข้าราชการตำรวจทั่วไปที่มาติดต่อ
  - 1.2 รวบรวมข้อมูล เอกสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดทำเนียบหน่วยราชการ ทำเนียบทางการทูต กองศาล นามานุกรม เพื่อทราบชื่อและที่ตั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ



1.3 วางแผนจัดทำโครงการ วิเคราะห์ วิจัย ประเมินผลงานด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจ เพื่อให้งานด้านประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยดำเนินการจัดการอบรมเอง ด้วยวิธีให้หน่วยราชการต่าง ๆ ในกรมตำรวจส่งเจ้าหน้าที่มารับการอบรม เป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม โดยจัดเจ้าหน้าที่ผู้ทรงคุณวุฒิในทางวิชาการประชาสัมพันธ์ ออกไปอบรมยังหน่วยราชการ หรือตามโรงเรียนต่าง ๆ ของกรมตำรวจ

1.5 ติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว เพื่อนำไปศึกษาแก้ไขข้อบกพร่อง หรือแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้น ๆ ได้ทราบ

1.6 เป็นเจ้าหน้าที่ในเรื่องกระชู้ของผู้แทนราษฎรที่ตกเป็นหน้าที่ของกรมตำรวจ เสนอคณะกรรมการที่กรมตำรวจตั้งขึ้น เพื่อพิจารณาให้ความเห็นและรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

## 2. แผนกสื่อมวลชนสัมพันธ์ มีหน้าที่ดังนี้

### 2.1 ทำหน้าที่ตรวจข่าว โดย

2.1.1 ตรวจ คัดบทความข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกระทำความผิดต่อระเบียบหรือกฎหมาย หรือเรื่องที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่กรมตำรวจ จากหนังสือพิมพ์รายวันที่ออกในกรุงเทพฯ หนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ วารสารหรือจุลสารอื่น ๆ ที่สำคัญ เพื่อนำเสนออธิบดีกรมตำรวจส่งการไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเพื่อชี้แจงแก้ไข เสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกรมตำรวจกับประชาชน

2.1.2 ตรวจ คัดข่าว หรือบทความที่เกี่ยวกับความเห็นวิชาการ และความเคลื่อนไหวในเรื่องที่ทางราชการตำรวจสมควรจะได้ทราบ เพื่อนำเสนออธิบดีกรมตำรวจส่งการ

2.1.3 ตรวจ คัดข่าวจากหนังสือพิมพ์รายวันในกรุงเทพฯ ซึ่งผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ เช่น อธิบดี รองอธิบดี และผู้ช่วยอธิบดีกรมตำรวจให้สัมภาษณ์และสั่งการเฉพาะเรื่องเฉพาะราย เพื่อเสนอให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่ควรทราบได้ทราบหรือเป็นทางปฏิบัติ

2.1.4 ตรวจ คัดข่าวอาชญากรรมจากหนังสือพิมพ์รายวันทุกฉบับเป็นประจำ เพื่อสรุปรายงานส่งกองวิจัยและวางแผนดำเนินการต่อไป

2.2 รับเรื่องราวต่าง ๆ จากหน่วยตรวจข่าว นำมาประมวลเสนอผู้บังคับบัญชา ตลอดจนร่างโต้ตอบและติดตามผลจนกว่าเรื่องดังกล่าวจะยุติ



2.3 รวบรวมเรื่องราวข่าวต่าง ๆ จากหน่วยประมวลร่างโต้ตอบที่ยุติแล้ว นำเสนอผู้แถลงข่าวกรมตำรวจเพื่อพิจารณาแถลงชี้แจงแก่ข่าวแก่มวลชน

2.4 รวบรวมสถิติผลงานและข่าวสารทั่ว ๆ ไป จากหน่วยงานกรมตำรวจที่ รายงาน เข้ามาพิจารณาเสนอผู้แถลงข่าวกรมตำรวจ เพื่อนำแถลงสื่อมวลชนเป็นประจำ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง หรือตามที่สั่งการ

2.5 คำนวณรับอำนวยความสะดวก และประสานงานร่วมมือกับสื่อมวลชนตาม หน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยจัดให้มีห้องพักผู้สื่อข่าว มีเจ้าหน้าที่แถลงข่าว เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและวัสดุอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกพอสมควร

2.6 นำพยานบุคคลและสื่อมวลชนต่าง ๆ ที่มาดูงานหรือเยี่ยมชมกิจการตำรวจ ตามหน่วยงานตำรวจทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค

2.7 ดำเนินงานตามนโยบายของกรมตำรวจในการโฆษณาตีคดีเดือน ชี้แจงหรือ ให้ข่าวในด้านอื่นจากหน่วยงานกรมตำรวจที่ส่งมาให้ เพื่อแถลงแก่ประชาชนและข้าราชการ ตำรวจทั่วประเทศ

2.8 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. แผนกเผยแพร่กิจกรรมตำรวจ มีหน้าที่ดังนี้

3.1 เผยแพร่กิจกรรมตำรวจทางโทรทัศน์ โดยเชิญหัวหน้าหน่วยงานที่มีการ ติดต่อกับประชาชน ทำการบรรยายกิจกรรมตำรวจหรือวิทยาการตำรวจ หรือการช่วยเหลือ ประชาชนในเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ พร้อมด้วยภาพหรือภาพยนตร์ประกอบคำอธิบาย โดยเจ้าหน้าที่ แผนกเผยแพร่กิจกรรมตำรวจเป็นผู้ซักถามหรือพิธีกร

3.2 เผยแพร่กิจการตำรวจโดยทางวิทยุกระจายเสียง โดยติดต่อทำความสัมพันธ์ กับสถานีวิทยุต่าง ๆ ภายในและภายนอกกรมตำรวจ เพื่อออกข่าวคำชี้แจงตักเตือนแก่ประชาชน

3.3 จัดเจ้าหน้าที่ออกไปอภิปรายหรือแสดงปาฐกถาตามสมาคม โรงเรียน สถาบันการศึกษาชั้นสูง หรือองค์การต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปเกิดทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ และได้ทราบถึงกิจการตำรวจทั่ว ๆ ไป

3.4 จัดเจ้าหน้าที่เข้าร่วมงานพิธีต่าง ๆ ของทางราชการหรือองค์การหรือ ที่ประชาชนจัดขึ้น เช่นงานเผาศพ งานประดับยศ ตลอดจนงานสังคมการกุศลต่าง ๆ เพื่อนำออกเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบ

3.5 จัดให้มีการแสดงเผยแพร่กิจกรรมตำรวจ เช่น ออกฐานในงานราชการ หรืองานกุศลต่าง ๆ เช่น งานกาชาด วันเด็ก วันตำรวจ เป็นต้น ตลอดจนการแสดงการป้องกันอาชญากรรม การแสดงชากรถยนต์ชนกัน และการแสดงการป้องกันภัยต่าง ๆ อันจะเกิดขึ้นกับเด็ก เยาวชนทั่วไป หรือประชาชนทั่วไป

3.6 จัดทำวารสารหรือจุลสารแจกจ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมตำรวจ วิชาความรู้หรือสถิติผล แผนผัง แผนภูมิ คู่มือติดต่อราชการ เกร็ดความรู้ หรือสาระสำคัญอื่น ๆ อันจะเกิดประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป

3.7 จัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ออกไปทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อทำการประชาสัมพันธ์และสมานสามัคคี

3.8 ติดต่อประสานงานกับหน่วยราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ตามความประสงค์ของกรมตำรวจ แล้วแต่กรณี

3.9 เป็นเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุม เพื่อนำมาเผยแพร่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ ทั้งนี้ต้องเป็นรายงานการประชุมที่เปิดเผยได้ หรือส่งให้ผู้แถลงข่าวกรมตำรวจดำเนินการต่อไป

3.10 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### 4. แผนกโสตทัศนูปกรณ์ มีหน้าที่ดังนี้

4.1 วางแผนในการจัดหาและสร้างเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ที่จะต้องใช้ ตลอดจนการบำรุงรักษา

4.2 ดำเนินการจัดหา นำวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ

4.3 ออกแบบปกหนังสือ หัวกระดาษสรุปข่าว ออกแบบลวดลายเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานออกแบบต่าง ๆ ของงานประชาสัมพันธ์

4.4 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการก่อสร้างตกแต่งอาคารสถานที่ สิ่งก่อสร้างต่าง ๆ เช่น ร้านกาชาด หรืองานรื่นเริง พิธีการต่าง ๆ

4.5 งานเขียน เขียนป้ายโฆษณา เขียนคำบรรยาย เช่น คำบรรยายภาพถ่าย ในงานราชการตำรวจ คำชี้แจงบรรยายอื่น ๆ ตลอดจนรวมถึงการจัดทำแผนที่ แผนผัง แผนภูมิ แบ่งส่วนราชการ เป็นต้น

4.6 ด้านช่างพิมพ์ ออฟเซ็ท และงานพิมพ์อื่น ๆ

4.7 ถ่ายภาพนิ่ง ภาพสไลด์ทั้งสีและขาวดำในงานพิธีการต่าง ๆ หรือในด้านอื่น ๆ เพื่อออกเผยแพร่ทั่วไป ตลอดจนการล้าง อัดขยายภาพสี ขาวดำ

4.8 ถ่ายทำภาพยนตร์ในนามของกรมตำรวจ เพื่อเป็นการศึกษาวิทยาทาน ทหารายได้หรือเพื่อเผยแพร่กิจการกรมตำรวจ หรือตามคำสั่งของกรมตำรวจ รวมทั้งหน้าที่ติดต่อจัดเสียงฟิล์มภาพยนตร์ และในด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับการสร้างภาพยนตร์

4.9 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากการปฏิบัติหน้าที่ของกองกำกับการ 2 เพียงหน่วยงานเดียวนั้นปรากฏว่างานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและขนาดของปัญหา ทำให้เกิดช่องว่างในการหาข่าวสาร ข้อมูล การจัดกิจกรรมต่าง ๆ และการแถลงข่าว ประกอบกับกรมตำรวจยังไม่ได้มีการกำหนดแผนงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบตามหลักการทางวิชาการ ดังนั้น ในปี 2525 กรมตำรวจจึงได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจขึ้น 3 คำสั่ง คือ

1. คำสั่งที่ 1041/2525 ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2525 เรื่องการบริหารงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ และตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ขึ้นทุกระดับ ตั้งแต่กรมตำรวจจนถึงแผนกหรือสถานีตำรวจ
2. คำสั่งที่ 1042/2525 ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2525 เรื่องตั้งคณะกรรมการบริหารงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ
3. คำสั่งที่ 1043/2525 ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2525 เรื่องตั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

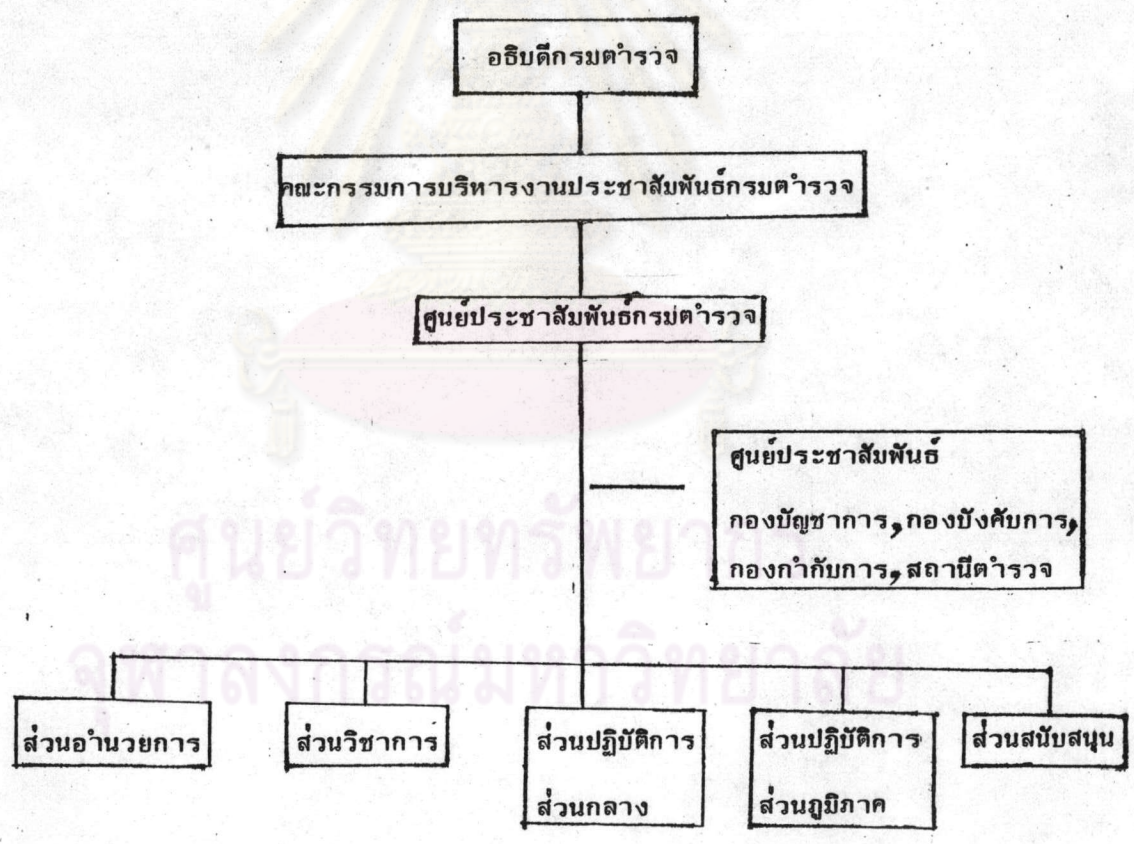
วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงภาพพจน์ของกรมตำรวจให้ดีขึ้นในพื้นฐานของความเป็นจริง กล่าวคือ

1. สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกหน่วยงานมากขึ้น
2. ปรับความสัมพันธ์กับบุคคลภายในหน่วยงานด้วยตนเอง
3. รับฟังความคิดเห็นแล้ว เสนอแนะให้แก่ไขการบริหารของกรมตำรวจ
4. ค้นหาและขจัดที่มาของความเข้าใจผิดและ เผยแพร่โฆษณากิจกรรมของกรมตำรวจ
5. แนะนำให้ประชาชนรู้จักการป้องกันตนเองจากภัยสังคม
6. เสริมการบริหารงานของกรมตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น
7. นำเอาระบบการประชาสัมพันธ์ให้มีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

จากวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ดังกล่าว จึงได้กำหนดให้มี ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมตำรวจ เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ และกำหนดสายการบริหารงาน การประชาสัมพันธ์กรมตำรวจไว้ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 : โครงสร้างการบริหารงานศูนย์ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

การบริหารงานศูนย์ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ  
(พ.ศ. 2525-2530)



ศูนย์ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการประชาสัมพันธ์ทั้งการ  
ปฏิบัติการเชิงรุกและการปฏิบัติการเชิงรับ ดังนี้

การปฏิบัติการเชิงรุก ได้แก่

- การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดสวยงาม
- การจัดระบบงานประชาสัมพันธ์และหน่วยงานติดต่อประชาชน
- การจัดระบบงานบริการ
- การสร้างวิทยากรออกไปบรรยายในที่ต่าง ๆ
- การผลิตรายการวิทยุ โทรทัศน์ และบทความต่าง ๆ เพื่อการเผยแพร่ ฯลฯ

การปฏิบัติเชิงรับ ได้แก่

- การแถลงข่าว
- การแก้ข่าว
- การให้สัมภาษณ์
- การนำคำวิจารณ์ ข้อตำหนิ มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง

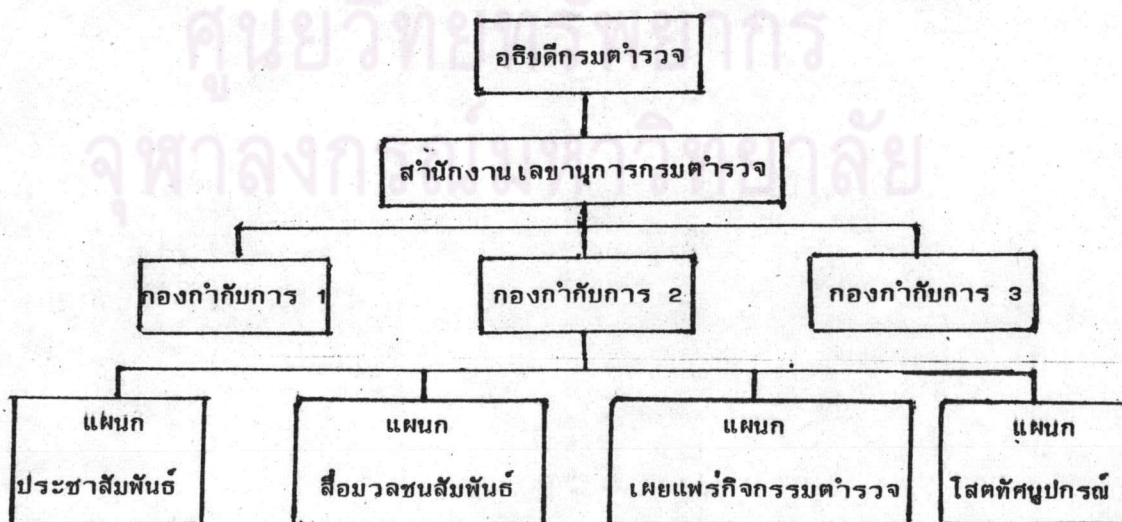
การปฏิบัติงานของศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมตำรวจ ตั้งแต่ปี 2525-2530 สรุปได้ดังนี้  
มีการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจทางวิชาการประชาสัมพันธ์ให้  
แก่ข้าราชการตำรวจ 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรวิทยากรการประชาสัมพันธ์ตำรวจ หลักสูตร  
นักประชาสัมพันธ์ระดับหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ และหลักสูตรนักประชาสัมพันธ์ระดับเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้ตรวจเยี่ยมและติดตามประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขปัญหาทางาน  
ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานระดับกองกำกับการ และสถานีตำรวจทั่วประเทศ และได้ส่งเสริม  
ให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชน เช่น ระดับกรม จัดรายการ " ตำรวจพบประชาชน "   
ที่หอประชุมกรมประชาสัมพันธ์ และในหลายจังหวัดได้มีโครงการจัดตำรวจออกเยี่ยมเยียนและ  
ช่วยเหลือประชาชนในชนบทที่อยู่ห่างไกล

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) ได้  
กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาอยู่ในแผนงานที่ 4 ซึ่งเป็นแผนงาน  
เกี่ยวกับการปรับปรุงการบริหารและทบทวนบทบาทของรัฐในการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ก็เพื่อให้  
การดำเนินงานพัฒนาในด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับเครื่องมือในการ  
พัฒนาของรัฐที่สำคัญ ๆ มีอยู่ 2 ประการได้แก่ (1) กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ และ (2)  
ระบบการประชาสัมพันธ์ (วารสารเศรษฐกิจและสังคม, 2530 : 5) ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาล

ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์และเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐนำการประชาสัมพันธ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จึงได้มีการกำหนดแนวนโยบายและแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์แห่งชาติขึ้นเมื่อเดือน สิงหาคม 2528 (บุญโปรด ทนันทชัยบุตร, 2528 : 88) และเมื่อธันวาคม 2529 กรมตำรวจได้ประกาศใช้แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2530-2534) โดยได้กำหนดแผนงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไว้ด้วย และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกรมตำรวจดังกล่าว กรมตำรวจจึงได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์กรมตำรวจขึ้น 2 คำสั่ง คือ คำสั่งที่ 1144/2530 ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2530 เรื่องการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ และมวลชนสัมพันธ์ ของกรมตำรวจ และคำสั่งที่ 1145/2530 ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2530 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ โดยให้ยกเลิกคำสั่ง ที่ 1041/2525 ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2525 ซึ่งหมายถึงการยกเลิกศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมตำรวจด้วย

ปัจจุบันงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจเป็นไปตามระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยการกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ (ฉบับที่ 25) พ.ศ. 2519 กล่าวคืองานประชาสัมพันธ์ เป็นงานหนึ่งในกองกำกับการ 2 สังกัดสำนักงานเลขานุการกรมตำรวจ โดยมีโครงสร้างหน่วยงานดังนี้

แผนภูมิที่ 2 : โครงสร้างหน่วยงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบัน



กองกำกับการ 2 สำนักงานเลขานุการกรมตำรวจ, 2519

งานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

งานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ได้เริ่มขึ้นอย่างเป็นระบบตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 223/2527 โดยมีพื้นฐานมาจากแนวความคิดที่ว่า " ตำรวจคือประชาชนและประชาชนก็คือตำรวจ " ยุทธวิธีตำรวจแบบจารีตประเพณีซึ่งได้แก่ การตรวจท้องที่ การจัดตั้งคูยาม จุดตรวจ ตลอดจนระดมกำลังตำรวจเข้าทำการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับประชาชนแบบทางเดิมนั้น ไม่ให้ผลในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเท่าที่ควร แนวความคิดของงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ต้องการที่จะให้ตำรวจมีส่วนรับรู้และเข้าใจปัญหาของสังคมในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ในขณะเดียวกันก็ต้องการให้ประชาชน เข้าใจปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับตำรวจเพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การรักษาความมั่นคงของชาติ และปัญหาอื่น ๆ ของสังคม

การปรับปรุงยุทธวิธีของตำรวจโดยใช้งานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์นั้น เป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในปัจจุบันมีขอบ เขตกว้างขวาง ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ในการดำเนินการดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผลนั้น ตำรวจจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน โดยทั้งสองฝ่ายจะต้องตระหนักว่าเป็นภาระหน้าที่ทางสังคมที่จะต้องดำเนินการร่วมกัน จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ไว้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของชุมชนสัมพันธ์

- เพื่อลดปัญหาอาชญากรรม
- เพื่อพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมให้แก่ประชาชน โดยเน้นความเป็นพลเมืองดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม
- เพื่อลดช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชน

#### วัตถุประสงค์ของมวลชนสัมพันธ์

- เพื่อสนับสนุนการรักษาความมั่นคงของชาติ
- เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้การสนับสนุนหรือมีส่วนร่วม ในการรักษาความมั่นคงของชาติ
- เพื่อผลการปฏิบัติงานในพื้นที่โดยการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรมตำรวจได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ดังนี้

- ขั้นตอนที่หนึ่ง จัดทำเครื่องมือปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- ขั้นตอนที่สอง ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนที่สาม ออกปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- ขั้นตอนที่สี่ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ จากแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2530-2534 ในแผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

เป้าหมายด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การดำเนินการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และกว้างขวางครอบคลุมประชาชนทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอย่างถูกต้อง มีทัศนคติที่ดี และมีความศรัทธาเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจโดย

1. จัดทำเอกสารเผยแพร่กิจการตำรวจและคู่มือในการรับบริการแจกจ่ายแก่ประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. การจัดแถลงข่าวผลการปฏิบัติงานของตำรวจแก่สื่อมวลชนทุกสาขา ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นประจำตามช่วงระยะเวลา และกรณีที่เหมาะสม
3. จัดแสดงนิทรรศการในโอกาสวันสำคัญของชาติ และในโอกาสวันสำคัญของกรมตำรวจทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
4. เผยแพร่ข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายของกรมตำรวจ และสถานีวิทยุโทรทัศน์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

แนวทางการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์

1. จัดสายงานการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานทุกระดับของกรมตำรวจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบ
2. พัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ในสายงานประชาสัมพันธ์ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง



3. จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอต่อความจำเป็น

4. พัฒนาระบบและวิธีการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ให้แก่ทุกระดับในกรมตำรวจ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

5. ทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจการของตำรวจ ทั้งนี้เพื่อผลในการสร้างความเข้าใจ อันจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อตำรวจ และเพื่อผลในการโน้มน้าวให้ประชาชนหรือกลุ่มบุคคล เป้าหมาย เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจ

6. ให้ความร่วมมือและประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์ตามนโยบายของรัฐบาล

เป้าหมายด้านชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ ได้แก่ การใช้งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในการสร้างภาพพจน์ที่ดีของตำรวจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยตรง ตลอดจนเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายขั้นสุดท้ายที่ต้องการให้ประชาชน เข้าม่าสนับสนุน หรือ เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและรักษาความมั่นคงของชาติ ซึ่งจะจำแนกเป้าหมายเป็น 2 ประการใหญ่ ๆ คือ

1. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ การฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างตำรวจกับกลุ่มบุคคลเป้าหมายอันสำคัญ คือ กลุ่มเด็ก-เยาวชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มชุมชน อยู่อาศัย ตลอดจนประชาชนทั่วไปในลำดับความเร่งด่วนแรกคือ ชุมชนแออัด สถาบันการศึกษา ชุมชนอยู่อาศัยในเขตเมือง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นสามารถพึ่งตนเองได้ในระดับหนึ่ง เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ เข้ามามีส่วนร่วมกับตำรวจทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดย

1.1 ฝึกอบรมเยาวชนอายุระหว่าง 15-25 ปี ตามโครงการเยาวชนสัมพันธ์ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

1.2 จัดชุดปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เยี่ยมเยียนและสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

1.3 ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ด้านการป้องกันอาชญากรรมและอุบัติเหตุแก่นักเรียน นักศึกษา ในสถาบันการศึกษาระดับต่าง ๆ กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพและประชาชนทั่วไป ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

1.4 ฝึกอบรมและจัดตั้งกลุ่มสมาชิก แจ้งข่าวสารทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2. การรักษาความมั่นคงของชาติ ได้แก่ การให้ความรู้หรือฝึกอบรมประชาชนหรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายสำคัญ เช่น ประชาชนในพื้นที่ชายแดน พื้นที่ห่างไกลการคมนาคม และพื้นที่ที่มีปัญหาด้านความมั่นคง เกี่ยวกับเงื่อนไขด้านความมั่นคงของชาติ เพื่อชักนำให้กลุ่มบุคคลเป้าหมายเหล่านั้น เกิดความตระหนักในการเข้ามีส่วนร่วมเพื่อดำรงรักษาและเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ ตลอดจนดำเนินการหรือสนับสนุนการดำเนินการทางการเมือง เพื่อปลูกฝังอุดมการณ์ประชาธิปไตยให้ประชาชนมีความศรัทธายึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีความสำนึกและมีส่วนร่วมทางการเมืองตามครรลองแห่งการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดย

2.1 สนับสนุนฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2.2 ฝึกอบรมและสนับสนุนการฝึกอบรมองค์กรประชาชนในพื้นที่บริเวณแนวชายแดน และพื้นที่ที่มีปัญหาด้านความมั่นคง

2.3 ดำเนินการหรือสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานอื่น ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

2.4 พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในความรับผิดชอบของตำรวจตระเวนชายแดน

2.5 ส่งเสริมการศึกษาและสนับสนุนการศึกษาภาคบังคับในท้องถิ่นที่ห่างไกลคมนาคมในความรับผิดชอบของตำรวจตระเวนชายแดน

แนวทางการดำเนินงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

1. จัดตั้งองค์กรหรือปรับการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้มีฝ่ายอำนวยการและฝ่ายปฏิบัติการ รับผิดชอบงานนี้ขึ้นในทุกระดับตั้งแต่กรมตำรวจลงไปจนถึงระดับสถานีตำรวจภูธร สถานีตำรวจนครบาล หรือหน่วยงานเทียบเท่า และพิจารณาให้มีการจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเป็นการประจำเฉพาะในแต่ละหน่วยปฏิบัติการ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบและต่อเนื่อง

2. จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้เพียงพอต่อความจำเป็น

3. พัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านนี้อย่างลึกซึ้ง แท้จริง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ภายใต้ข้อตระหนักที่ว่า ยิ่งทำการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีคุณธรรม มีความเสียสละ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ด้วยจิตสำนึกได้มากเท่าใด ก็จะเป็นปัจจัยสนับสนุนที่จะทำให้การปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการได้มากขึ้น เท่านั้นด้วย

4. ให้ความรู้ด้วยการฝึกอบรมแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมายเกี่ยวกับปัญหาด้านอาชญากรรมหรืออุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น ตลอดจนรู้จักวิธีการช่วยเหลือตนเองในเบื้องต้น หรือการเข้ามีส่วนร่วมในการป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว

5. ปลุกฝังอุดมการณ์แก่กลุ่มบุคคลเป้าหมาย เพื่อให้รู้จักสิทธิหน้าที่ของตนเองและหนทางที่จะได้มาซึ่งสิทธิหน้าที่ดังกล่าว ตามครรลองแห่งการปกครองในระบบประชาธิปไตย อีกทั้ง เน้นให้กลุ่มบุคคลเป้าหมายมีความศรัทธายึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีความสำนึกและเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง

6. จัดตั้งหรือสนับสนุนการจัดตั้งองค์กรประชาชนที่ไม่ขัดต่อนโยบายของรัฐและชักนำให้องค์กรเหล่านั้นดำเนินกิจกรรมที่เกื้อกูลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ทั้งในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความมั่นคงของชาติ

7. ร่วมมือและสนับสนุนหน่วยราชการและภาคเอกชน ตามระบบพนักง่าส่งเพื่อดำเนินกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพแก่ประชาชน

8. แสวงหาความร่วมมือจากภาคเอกชนทั้งในด้านเงินทุนและวัสดุอุปกรณ์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ

9. ให้การศึกษาแก่เด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร โดย

9.1 จัดตั้งสถานสงเคราะห์เด็กก่อนวัยเรียน

9.2 จัดสร้างโรงเรียนระดับการศึกษาภาคบังคับให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนที่ยากจนไกลคมนาคม

9.3 ส่งเสริมคุณภาพการศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบของตำรวจตระเวนชายแดน

9.4 ดำเนินงานทางการเกษตรเพื่ออาหารกลางวันสำหรับเด็กและนักเรียนใน ความรับผิดชอบของตำรวจตระเวนชายแดน

9.5 ฝึกอบรมครู ดชค. เพื่อเสริมสร้างความรู้วิชาการแนวใหม่ของกระทรวงศึกษาธิการ

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกรมตำรวจแม่บทฉบับที่ 1 พ.ศ. 2530-2534 กรมตำรวจ ได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์กรมตำรวจขึ้น 2 คำสั่ง คือ คำสั่งที่ 1144/2530 ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2530 เรื่อง การบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ และคำสั่งที่ 1145/2530 ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2530 เรื่อง

แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับโครงสร้างการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ ให้สอดคล้องกับแผนกรมตำรวจแม่บท และเพื่อวางรูปแบบการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ของกรมตำรวจใหม่ โดยให้ยกเลิกคำสั่งที่ 1041/2525 ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2525 คือ การเลิกสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์ กรมตำรวจและศูนย์ประชาสัมพันธ์ในทุกหน่วยงานและทุกระดับ และให้ผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ ยึดถือแนวทางการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ ตามคำสั่งที่ 1144 - 1145/2530 ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2530 อย่างเคร่งครัดต่อไป

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการวิจัยแนวโน้มในอนาคต เป็นเทคนิคค่อนข้างใหม่ที่ยังไม่แพร่หลายนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยแนวโน้มงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานยังไม่มีผู้ใดทำไว้ แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับแนวโน้มหรือวิจัยอนาคตอื่น ๆ เช่น

1. งานวิจัยบทบาทของวีดีโอ : สภาพปัจจุบันและแนวโน้ม
2. งานวิจัยเรื่องบทบาทของ ก.พ. ในทศวรรษหน้า
3. แนวโน้มของปรัชญาการศึกษาจากระบบโรงเรียน ปีพุทธศักราช 2543
4. สภาพของเทคโนโลยีการศึกษาไทยในปี 2550
5. แนวโน้มรัฐประศาสนศาสตร์ไทยในอนาคต
6. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของสหวิทยาลัย 2530
7. อนาคตภาพของหอพักนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปี 2540
8. แนวโน้มวิทยาลัยพลศึกษาในทศวรรษหน้า

งานวิจัยทั้ง 8 เรื่องดังที่ระบุมาย่างต้นนี้ใช้เทคนิคการวิจัยในอนาคต อย่างไรก็ตามก็ได้เกี่ยวข้องกับหรือมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกับงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ จึงขอไม่อ้างอิงในรายละเอียด แต่จะขอล่าถึงงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับภาพจน์หรือบทบาทหน้าที่ ตลอดจนทัศนคติของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ ดังนี้

พันตำรวจตรี กิตติพงศ์ สุทัศน์ ณ อยุธยา (2523 : 1) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การประชาสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของข้าราชการตำรวจ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และครูประชาบาลให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์ และเห็นว่างานประชาสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อการบริหารงานของตำรวจมาก กรมตำรวจควรปรับปรุงและส่งเสริมด้านนี้ให้มาก ควรจะมีการอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะปฏิบัติงานด้านนี้โดยเฉพาะ และผู้บังคับบัญชามีบทบาทมากในการส่งเสริมงานด้านการประชาสัมพันธ์

ร้อยตำรวจเอกหญิง ศิริวรรณ อนันต์โท (2529 : ก-ค) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุและการศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกหรือภาพที่เกิดขึ้นในใจเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลและลักษณะของงานตำรวจและความสัมพันธ์ส่วนตัวก็มีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ของประชาชนที่มีต่อตำรวจเช่นกัน ส่วนภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ สถานภาพสมรสและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่มีต่อตำรวจ

พล.ต.ต.ประชา พรหมนอก (2529 : 5) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการกระทำบางประการของตำรวจที่กระทำต่อชุมชน ในโครงการพัฒนาของกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 422 ราย ในชุมชน 30 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า โครงการพัฒนาของกองบังคับการตำรวจภูธร 6 มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของประชาชนไปในทางที่ดีขึ้นทางด้านจิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และเศรษฐกิจ สำหรับประชาชนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สี่กระทรงหลวงรวมทั้งพระสงฆ์ มีทัศนคติที่ดีมีความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาอยู่ในระดับที่สูงมาก

กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากสมาชิกในครอบครัว จำนวน 2,000 คน ในปี พ.ศ. 2529-2530 ผลการวิจัยพบว่า:-

1. ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม : ประชาชนมีความต้องการสายตรวจอย่างมาก แต่สายตรวจยังมีจำนวนน้อย ควรปรับปรุงด้านจำนวนบุคลากรและการเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวน : ควรปรับปรุงทั้งด้านกระบวนการและวิธีการดำเนินงานตามกฎหมายและความเที่ยงธรรม

3. ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการบนสถานี : การให้ความสนใจของตำรวจต่อประชาชนที่มาติดต่อและสถานที่ที่จัดไว้ให้แก่ประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดีและปานกลาง แต่ควรปรับปรุงด้านกริยาวาจาของตำรวจ ตลอดจนความล่าช้าในการบริการ

4. ในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก และควบคุมการจราจร : ควรปรับปรุงทั้งจำนวนนายตำรวจและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับชั้น

5. ในการปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ : ความสนใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการออกเยี่ยม เยียนหรือพบปะประชาชนมีน้อยควรปรับปรุง

พันตำรวจโท ดร.ไพรัช พงษ์เจริญ ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อแผนนโยบายในการดำเนินงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาลตามทิศทางการปรับปรุงพัฒนา เพื่อความผาสุกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนใน เขต กรุงเทพมหานคร ปี 2529 ผลการสำรวจพบว่า

" การปฏิบัติงานของตำรวจจะเกิดประสิทธิภาพเพียงใดนั้นจะต้องอาศัย การสนับสนุนร่วมมือร่วมใจจากประชาชนที่อยู่รอบข้าง เนื่องจากตำรวจเป็นส่วนหนึ่งของ ชุมชนหรือสังคม มิใช่เป็นหน่วยงานที่แยกตัวออกมาทำหน้าที่อย่างโดดเดี่ยว และเป็นอิสระ จากประชาชน ดังนั้นบทบาทหน้าที่และลักษณะการทำงานของตำรวจจึงต้องคำนึงถึง ความ ต้องการและทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการแล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาศึกษาวิเคราะห์ วิจัย ประเมินผลจัดทำเป็นโครงการและหาแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนอง ความ ต้องการของประชาชน โดยอยู่บนพื้นฐานของการร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวระหว่าง ประชาชนกับตำรวจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สามารถทำให้ทราบถึงปัญหา ทัศนคติและความต้องการ ของประชาชนได้เป็นอย่างดี "

ผลการวิจัยที่ผู้วิจัย (2531 : ก-ข) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการสำรวจ ความรู้ ความ เข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้กำกับการรุ่น 13 จำนวน 53 นาย และหลักสูตรการบริหารตำรวจชั้นสูง รุ่นที่ 7 จำนวน 30 นาย พบว่าข้าราชการ ตำรวจมีความรู้ ความ เข้าใจและทัศนคติต่องานประชาสัมพันธ์และงานชุมชนสัมพันธ์ในระดับ ปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนความรู้ ความ เข้าใจและทัศนคติต่องานมวลชนสัมพันธ์ในระดับ ปานกลางค่อนข้างน้อย

#### 4. การวิจัยแบบ Ethnographic Delphi Futures Research (EDFR)

การศึกษาริชัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิจัยแบบ EDFR ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประชาสัมพันธ์ที่คาดการณ์เกี่ยวกับแนวโน้มงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจภายในช่วงปี พ.ศ. 2532-2542

เทคนิค EDFR เป็นเทคนิคที่ ดร.จุมพล พูลภัทรชีวิน (2529) พัฒนามาจากเทคนิค EFR ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยอนาคตในเรื่องเกี่ยวกับแนวคิดทางวัฒนธรรมและพัฒนาเทคนิคเดลฟาย ซึ่งเป็นกระบวนการที่แสวงหาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มคนเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคต ในเรื่องเกี่ยวกับเวลา ปริมาณและ/หรือสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้ เป็นโดยการใช้แบบสอบถามแทนการเรียกประชุม ทั้งนี้ เพื่อสนองวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพของเทคนิค EFR และ เทคนิคเดลฟาย
2. เพื่อให้มีเทคนิคการวิจัยอนาคตเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุที่ว่าระเบียบวิธีวิจัย EFR เป็นระเบียบวิธีวิจัยที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อปรัชญาและข้อตกลงพื้นฐาน (Basic Assumption) ของการวิจัยอนาคตหรืออนาคตนิยมโดยตรง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจึงต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นอย่างแท้จริง

การเลือกกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้มีเทคนิคเช่นเดียวกับเทคนิคเดลฟายและเทคนิค EFR แต่เพื่อให้ผลการวิจัยนั้นมีโอกาสเกิดขึ้นจริง ควรเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจากกลุ่มผู้บริหารปัจจุบัน กลุ่มผู้มีศักยภาพจะเป็นผู้บริหารรุ่นต่อไป กลุ่มนักวิชาการ และอาจจะไปถึงกลุ่มผู้ใช้บริการด้วยก็ได้ สำหรับอัตราส่วนหรือสัดส่วนระหว่างกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ นั้น ผู้วิจัยจะต้องเป็นผู้กำหนดเอง กล่าวคือถ้าผู้วิจัยต้องการเน้นจุดไหนมากก็เลือกผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มนั้นให้มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ แต่ทั้งนี้ก็มักจะมีกลุ่มนักวิชาการอยู่ด้วยเสมอ ด้วยเหตุที่ว่ากลุ่มนักวิชาการที่ค่อนข้างจะมีความคิดเห็นที่อิสระและมีความคิดสร้างสรรค์หลายรูปแบบ นักวิชาการจึงน่าจะช่วยให้เรื่องที่ศึกษาได้รายละเอียดในแง่ที่เป็นวิชาการหรือแนวโน้มที่เป็นไปได้หลาย ๆ รูปแบบมากขึ้น และจะช่วยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารได้รับรู้ข้อมูลใหม่ ๆ ที่ทันสมัยซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใดได้รวดเร็วขึ้นด้วย



เทคนิค EDFR เปิดโอกาสให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความยืดหยุ่นได้มากกว่าเทคนิคอื่น กล่าวคือ ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างว่าจะมีขนาดเท่าไรนั้นขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการวิจัย งบประมาณ กำลังคน เวลา และเรื่องที่ศึกษาว่ามีความสลับซับซ้อนมากน้อยเพียงใด แต่โดยปกติทั่วไปมักจะใช้ประมาณ 16-25 คน นอกจากนี้ถ้ามีเหตุผลหรือความจำเป็นบางประการที่ทำให้จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละรอบมีจำนวนแตกต่างกันออกไปบ้างก็ไม่มีปัญหาใด ๆ แต่ในรอบแรกของการเก็บข้อมูลควรมีจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิมากที่สุด เท่าที่จะมากได้หรือทางเลือกมากที่สุด ส่วนรอบอื่น ๆ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิอาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงบ้างตามความจำเป็นก็เป็นได้ ถ้าต้องการให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นอาจจะเพิ่มจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิรอบสุดท้ายให้มากขึ้นและอาจจะมากกว่ารอบแรกก็ได้โดยผู้ที่เพิ่มขึ้นมาจะต้องเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นอย่างแท้จริงด้วย ถ้าจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิมีจำนวนเท่ากันหมดทุกรอบได้ก็จะสะดวกสำหรับการคิดค่าสถิติและการนำเสนอผลการวิจัยและเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับงานวิจัยได้อีกทางหนึ่งด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน

ใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การเตรียมกลุ่มตัวอย่าง คือการติดต่อขอความร่วมมือล่วงหน้าด้วยการอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างได้ทราบถึง ความสำคัญของเรื่องที่ทำการวิจัย จุดมุ่งหมายการวิจัย ระเบียบวิธีที่ใช้ จำนวนรอบ จำนวนเวลา และค่าตอบแทน (ถ้ามี) พร้อมกับนัด วัน เวลาที่จะทำการสัมภาษณ์ ถ้าหากเขายอมรับที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัย
2. การสัมภาษณ์ของเทคนิค EDFR ได้ประยุกต์การสัมภาษณ์ของเทคนิค EFR มาใช้ กล่าวคือ ผู้สัมภาษณ์จะมีรอบอย่างกว้าง ๆ ไว้ส่วนหนึ่ง เพื่อความครอบคลุมของเรื่องที่จะศึกษาและใช้ถาม เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้พูดถึงเรื่องนั้น แต่รอบนี้สามารถเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลหรือคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะใช้คำถามที่เป็นกลางไม่ชี้นำคำตอบเช่นเดียวกับเทคนิค EFR มีการใช้วิธี Cumulative Summarization Technique ตลอดเวลาการสัมภาษณ์เช่นกัน และอาจจะมีรายงานการสัมภาษณ์ (Protocol) ไปให้ผู้สัมภาษณ์อ่านอีกครั้งหนึ่ง หรือเพียงแต่สรุปคำถามให้สัมภาษณ์ทั้งหมดให้ผู้สัมภาษณ์ฟังหลังจาก



จบการสัมภาษณ์ก็ได้ นอกจากนี้ในระหว่างการสัมภาษณ์ตามกระบวนการของเทคนิค EDFR อาจจะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์สร้างแนวโน้มหรือทางเลือกต่าง ๆ ที่เขาคิดว่ามีความเป็นไปได้ (Realistic) ตามความเชี่ยวชาญของเขาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยไม่ต้องบอกว่าแต่ละแนวโน้มนั้น เป็นอนาคตภาพทางบวก ทางลบ หรือ เป็นอนาคตภาพที่มีความเป็นไปได้มากนักน้อยเพียงใด และไม่ต้องเรียงลำดับการสร้างภาพตามกระบวนการสัมภาษณ์ของเทคนิค EFR ก็ได้ และถ้าผู้วิจัยสนใจที่จะทราบสิ่งเหล่านี้ การใช้เทคนิคเคลฟายในรอบหลังของการวิจัย จะช่วยตอบคำถามนี้ได้เป็นอย่างดี

3. นำข้อมูลทั้งหมดทุกแนวโน้มที่ได้จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดให้เป็นหมวดหมู่ ให้เป็นระบบ ถึงแม้ว่าแนวโน้มบางข้อจะได้รับการเสนอจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนน้อยก็ตาม ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยต้องเคารพในความเชี่ยวชาญของผู้ทรงคุณวุฒิ และถ้าแนวโน้มนั้นไม่เด่นจริงก็จะตกไปเอง เมื่อใช้เทคนิคเคลฟายในรอบหลัง ๆ แต่ในทางตรงกันข้าม แนวโน้มนั้นอาจจะเป็นแนวโน้มที่เด่นและได้รับการยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ก็ได้

4. สร้างเครื่องมือในรอบที่ 2 อาจจะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) หรือแบบเติมค่าเปอร์เซ็นต์แนวโน้มความเป็นไปได้ หรือให้จัดอันดับความเป็นไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการวิจัย และถ้าผู้วิจัยต้องการทราบว่าแนวโน้มแต่ละข้อนั้นผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ เห็นว่าเป็นอนาคตภาพทางบวกหรืออนาคตภาพทางลบก็อาจจะให้ช่องให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมลงไปแบบสอบถามได้

5. การส่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบนั้น ใช้วิธีการเช่นเดียวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลของเทคนิคเคลฟายในรอบที่ 2, 3, 4 แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยก็สามารถเพิ่มเติมแนวโน้มที่น่าสนใจที่ได้รับจากข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ลงไปในแบบสอบถามรอบที่ 3, 4 ได้เรื่อย ๆ สำหรับจำนวนรอบที่จะส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างนั้นขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ทำการศึกษา ถ้าเรื่องไม่ซับซ้อนและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัย เป็นเอกฉันท์ตั้งแต่รอบแรกก็อาจจะทำเพียงรอบเดียวก็ได้

เทคนิค EDFR มีลักษณะเด่นคือ ช่วยลดจุดอ่อนของการวิจัยอนาคตได้มากที่สุด และมีระเบียบวิธีที่ตอบสนองต่อปรัชญาและแนวคิดพื้นฐานของอนาคตนิยมอย่างดีมาก กล่าวคือ

1. มีรูปแบบที่ยืดหยุ่นและที่เป็นระบบมากกว่าเทคนิคเดลฟาย เพราะไม่มีการกำหนดกรอบที่แน่นอนให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบ เปิดโอกาสให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นได้ทุกด้านที่คิดว่าจะมีความเป็นไปได้ สำหรับการวิจัยเรื่องนั้น และผู้วิจัยยังสามารถเพิ่มเติมกรอบการสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อกระทงในแบบสอบถามได้ทุกรอบ ตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดพื้นฐานของการวิจัยอนาคตที่ว่า " พยายามทวาทงเลือกของแนวโน้มทุกทางที่เป็นไปได้ "

2. สามารถอธิบายอนาคตภาพที่เป็นไปได้มากที่สุดได้อย่างชัดเจน ด้วยการใช้สถิติอย่างง่ายกับข้อมูลรอบที่ 2,3 ตามกระบวนการของเทคนิคเดลฟาย จึงสามารถแก้ไขจุดอ่อนของเทคนิค EFR ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังทำได้ครอบคลุมกว่าด้วย เพราะในการสร้างแบบสอบถามนั้น ทุกข้อปัญหาและความคิดจะถูกเสนอไปยังผู้ทรงคุณวุฒิโดยไม่มีการตัดแนวโน้มใดออก ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนจึงได้รับทราบและประเมินแนวโน้มทุกแนวโน้มได้เท่าเทียมกัน

3. เทคนิค EDFR เป็นทั้งระเบียบวิธีการวิจัย (Research Technique EDFR หรือ Research Methodology) ในการคาดการณ์อนาคต และเป็นเทคนิคการสื่อสาร (Communicating Process) ระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นเทคนิคในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเชี่ยวชาญ (Education Process) ระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิผู้ซึ่งไม่ค่อยมีเวลาแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันโดยตรง เป็นการเพิ่มความเชี่ยวชาญเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำให้เขาเชื่อในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพิ่มขึ้น ดังนั้นแนวโน้มที่จะทำให้เขาคัดสินใจ หรือกำหนดนโยบายที่จะทำอย่างใดอย่างหนึ่งก็จะทำได้เร็วขึ้น