

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวความคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ผู้ศึกษา ได้ทำการค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี เอกสารต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา อันประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์
2. แนวทางการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์
3. ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้
4. ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
5. แนวความคิดและหลักการ ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. แนวคิดเกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้
7. การจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ในวิชาชีพของข้าราชการ
8. บทบาทของข้าราชการ
9. การควบคุมทางสังคม
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
11. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
12. กรอบแนวความคิด

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์

##### 1.1 กล่าวนำ

“ตำรวจ” มีความเป็นมาควบคู่กับวิวัฒนาการของสังคม กล่าวคือหน้าที่สมาชิกในสังคมจะอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขนั้น ย่อมต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อให้ทุกคนถือปฏิบัติโดยทั่วกัน และต้องมีผู้รักษากฎเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อมิให้ผู้ใดละเมิด หากมีการละเมิดก็ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหน้าที่ในการรักษากฎเกณฑ์ดังกล่าว ได้มีการวิวัฒนาการเรื่อยมาจนเป็นสถาบันทางสังคมอย่างหนึ่งเรียกว่าตำรวจ มีหน้าที่หลักในการบังคับใช้กฎหมาย การป้องกันเหตุร้ายไม่ให้เกิดขึ้น การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และการรักษาความมั่นคงภายในของรัฐ

ในสังคมปัจจุบันซึ่งความสัมพันธ์ของสมาชิกมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นนั้น คำรวจมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม เนื่องจากคำรวจคือเจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่เข้ามาติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนทุกระดับตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ แต่ในการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวนี้ คำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยว หากต้องอยู่ภายใต้สภาวะสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร และเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ดังนั้น การปฏิบัติภารกิจของคำรวจไม่ว่าด้านใดๆ จึงต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชนในสังคมมากกว่าที่คนทั่วไปจะคาดคิด

## 1.2 ความหมายของงานชุมชนสัมพันธ์

1. ชุมชน (Community) มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ชุมชน” ไว้หลายประการด้วยกัน คือ.-

□ กลุ่มชนซึ่งรวมตัวอยู่โดยมีความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยอาศัยหลักผูกพันในทางเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ศาสนาเดียวกัน ทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น

□ การประกอบด้วยประชาชนซึ่งอาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินที่ต่อเนื่องกัน และเป็นผู้ซึ่งมีความสนใจร่วมกันกับผู้อื่นอย่างน้อยหนึ่งอย่างหรือมากกว่า ที่เป็นเหตุให้ต้องอาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินนั้น

□ กลุ่มบุคคลหลายๆ กลุ่ม ที่มารวมกันอยู่ในอาณาเขตเดียวกัน และผู้คนเหล่านั้นมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันมีการติดต่อสังสรรค์กันมีผลประโยชน์ร่วมกัน มีวัฒนธรรมอย่างเดียวกัน

□ กลุ่มมนุษย์กลุ่มหนึ่งที่ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในอาณาเขตของภูมิศาสตร์ที่ค่อนข้างแน่นอนและติดต่อกัน มีการดำเนินชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีอย่างเดียวกัน

□ องค์การทางสังคม (Social Organization) อย่างหนึ่งที่มีอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่งและปวงสมาชิก สามารถบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานและสามารถแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ในชุมชนของตนเองได้

□ กลุ่มมนุษย์กลุ่มหนึ่งที่ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในอาณาเขตทางภูมิศาสตร์ที่ค่อนข้างแน่นอนและติดต่อกัน และมีส่วนสำคัญของชีวิตต่างๆ ไปอย่างเดียวกันดังมองเห็นได้จากวัฒนธรรมประเพณี ขนบธรรมเนียม และแบบแห่งการพูด

□ กลุ่มชนที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกันภายใต้กฎหมายเดียวกัน อาณาบริเวณหรือเมืองที่กลุ่มคนอยู่ร่วมกัน ชนกลุ่มหนึ่งที่มีอยู่ร่วมกันและมีความสนใจในเรื่องที่คล้ายๆ กัน

□ กลุ่มคนที่มีความคิดไปในทางเดียวกันและสามารถรวมกำลังกันดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันได้

จากนิยามที่กล่าวมานี้ จึงพอสรุปความหมายของคำว่า “ชุมชน” (Community) ได้ว่า ชุมชนจะต้องมีส่วนประกอบ ดังนี้

- ประชาชนหรือคน (People)
  - ความสนใจของคนร่วมกัน (Common Interest)
  - อาณาบริเวณหรือพื้นที่ (Area)
  - การปฏิบัติต่อกัน (Interaction)
  - ความสัมพันธ์ของสมาชิก (Relationship) ที่ผูกพันให้อยู่ร่วมกันในชุมชนนั้น
2. สัมพันธ์ (Relations) หมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยหรือการผูกพัน
3. เมื่อนำคำว่า “ชุมชน” กับ “สัมพันธ์” มารวมกันเป็น “ชุมชนสัมพันธ์” แล้วจะได้ความ

หมายโดยสรุปว่า หมายถึง “บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องผูกพันกัน มีแนวความคิดไปในทางเดียวกัน และสามารถรวมกำลังกันดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันได้”

“งานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ” จึงหมายถึง “งานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่างๆ เกิดการรวมตัวกันมีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการเพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้นๆ”

### 1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของงานชุมชนสัมพันธ์

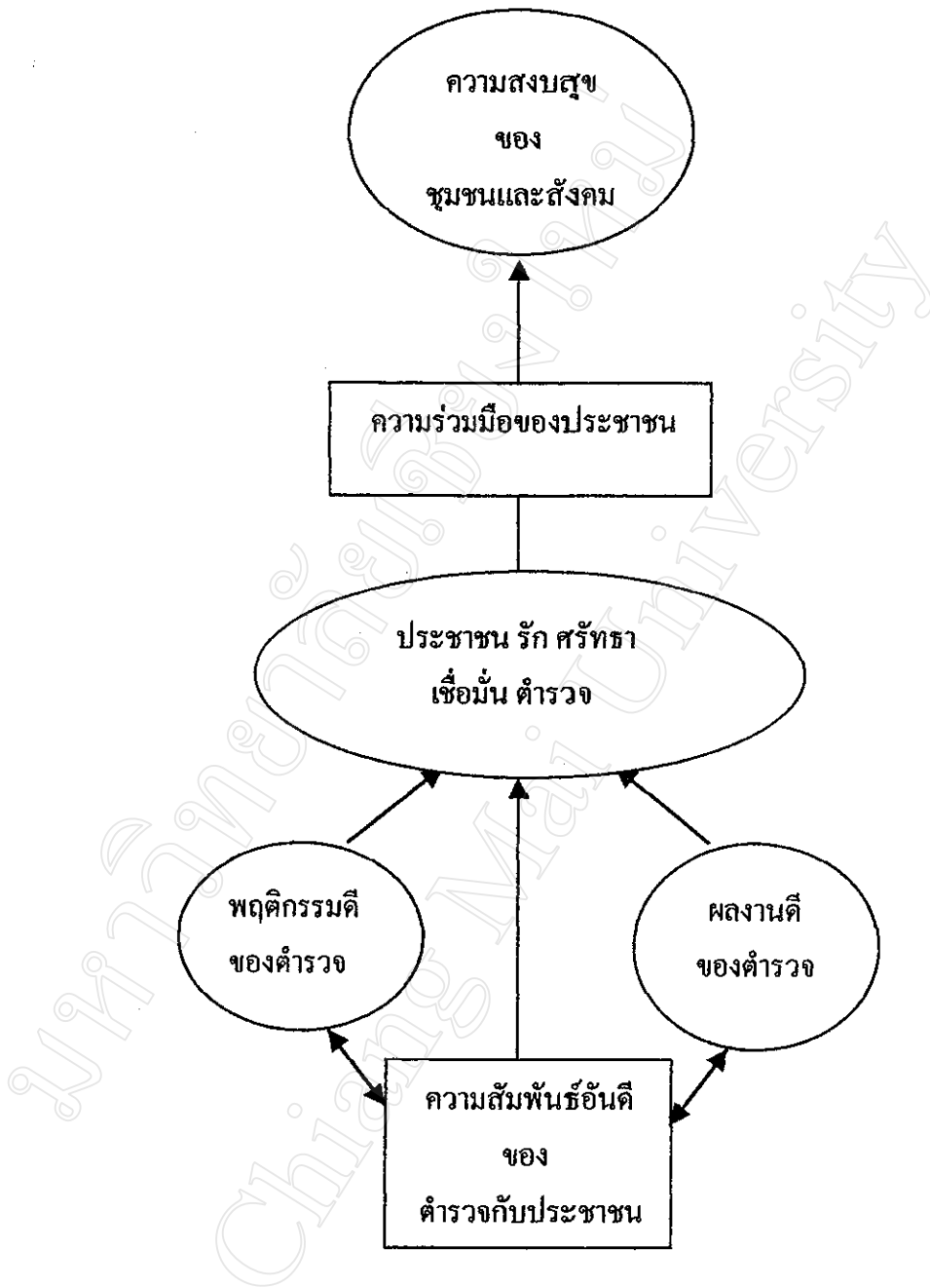
หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมปัจจุบันมีขอบเขตกว้างขวางมากจนมีผู้กล่าวกันว่าตำรวจมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมแทบทุกอย่างในสังคม ไม่ว่าจะเป็นส่วนเกี่ยวข้องกับอาชญากรรม และไม่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม เพื่อกำหนดให้การดำเนินชีวิตของบุคคลเป็นไปตามกฎและระเบียบของสังคมเป็นการกระทำเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม

หน้าที่และภารกิจที่หลากหลาย ไม่ว่าจะในการรักษาความสงบเรียบร้อย การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การให้ความคุ้มครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือการรักษาความมั่นคงภายในของชาตินั้น หากตำรวจจะต้องปฏิบัติงานโดยลำพังแล้วย่อมจะทำให้ประสบผลสำเร็จได้น้อยมาก โดยเฉพาะในเรื่องปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัญหาพื้นฐานที่ทุกคนในสังคมจะต้องร่วมกันรับผิดชอบในการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางการแก้ไขให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม ฉะนั้นงานชุมชนสัมพันธ์ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือสนับสนุนระหว่างตำรวจกับประชาชน ใน

การป้องกันอาชญากรรม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่ปรากฏการณ์ทางสังคม และกระบวนการปฏิบัติ กล่าวคือในแง่ ปรากฏการณ์ทางสังคม อาชญากรรม ได้ส่งผลกระทบต่อความผาสุกและความปลอดภัยในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน อีกทั้งปัจจัยอาชญากรรมส่วนหนึ่งมีบ่อเกิดจากความเสื่อมโทรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำรงรักษาไว้ซึ่งความผาสุกปลอดภัยในสังคมหนึ่งนั้น ย่อมเป็นภาระหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในสังคมมิได้จำกัดขอบเขตเฉพาะตำรวจหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมใดๆ ซึ่งเป็นเพียงระบบย่อยส่วนหนึ่งในสังคมส่วนรวมเท่านั้น ส่วนในแง่ของกระบวนการปฏิบัติ เป็นที่ยอมรับกันว่า ในการพยายามสืบสวนติดตามจับกุมหรือแสวงหาข้อเท็จจริงแห่งคดี ถ้าปราศจากความยินยอมรับรู้ หรือได้รับความร่วมมืออย่างแท้จริงจากประชาชนแล้ว ประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมย่อมจะลดน้อยลงไป ยิ่งไปกว่านั้นถึงแม้จะมีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งได้รับการอบรมฝึกฝนเป็นอย่างดีเพียบพร้อมบริบูรณ์ไปด้วยปัจจัยการปฏิบัติเพียงใดก็ตาม การรณรงค์ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมก็อาจประสบความล้มเหลวได้อย่างน่าเสียดาย ถ้าประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ

ดังนั้น ความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งได้แก่ การแสดงออกซึ่งทำที่ทัศนคติสนองตอบระหว่างตำรวจกับประชาชน ในฐานะที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็เป็นผู้มีส่วนในการแก้ไข ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาอื่นของสังคมร่วมกัน จึงเป็นสิ่งที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงความจำเป็น เพราะความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนอันเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของงานชุมชนสัมพันธ์ จะเป็นกุญแจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบสุขของสังคม ฉะนั้น จึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องแสวงหาวิธีการหรือมาตรการอันเหมาะสมที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีกับประชาชน ตลอดจนรักษาความสัมพันธ์ที่ดีนั้นไว้ให้ยืนยาวตลอดไป ซึ่งหากความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนไม่ดีแล้ว จะก่อให้เกิดผลเสียแก่ตำรวจ

กล่าวได้ว่าภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ จำเป็นที่จะต้องนำงานชุมชนสัมพันธ์มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ทั้งนี้เพราะงานชุมชนสัมพันธ์นั้นเป็นพื้นฐานอย่างสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ ร่วมมืออันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างพื้นฐานงานชุมชนสัมพันธ์

## 2. แนวทางการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์แบ่งการปฏิบัติเป็น 2 ระดับ

- ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์
  - ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์
1. ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์

ผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์นอกจากจะต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและควบคุมการปฏิบัติงานแล้วจะต้องเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเตรียมบุคลากรเครื่องมือเครื่องใช้การศึกษา และจัดทำข้อมูลท้องถิ่นและกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

### 1.1 การคัดเลือกบุคลากร

ผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องพิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรผู้ที่จะออกไปปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อย่างละเอียดรอบคอบเป็นอันดับแรก หากจัดให้บุคลากรที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมออกไปปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์แล้วความล้มเหลวย่อมจะเกิดขึ้นแล้วก่อนลงมือปฏิบัติงาน บุคลากรที่จะออกไปปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์นั้นจะต้อง

- มีอุดมการณ์และความประพฤติ กล่าวคือ ต้องเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความเสียสละ และประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ประชาชนและผู้อื่น เช่น ไม่น่าอวดโอ้อายมุข เป็นต้น นอกจากนั้นจะต้องเป็นผู้มีความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการทำงานเพื่อสร้างศรัทธา ให้เกิดกับประชาชน

- มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถที่จะเข้ากับประชาชนได้ การมีมนุษยสัมพันธ์ดีนั้นเป็นเรื่องที่สามารถที่จะฝึกอบรมกันได้แต่เป็นกรณีที่จะต้องใช้เวลา ฉะนั้นหากสามารถคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีลักษณะดังกล่าวเข้ามาเป็นทีมงานปฏิบัติงานนี้ได้เลย ก็ย่อมจะช่วยให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้นหากมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทีมงานใหม่ ที่ไม่มีพื้นฐานดังกล่าวมาก่อน จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมโดยเน้นหนักในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ วิธีการเข้ากับประชาชน การไม่สร้างปัญหาและการขจัดข้อขัดแย้งกับประชาชนในพื้นที่

- มีบุคลิกดีลักษณะเป็นผู้นำมีความริเริ่มสร้างสรรค์อดทนอดกลั้น นอกจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้ว บุคลิกของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยจูงใจและสร้างความศรัทธาได้อีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามคัดเลือกทีมงานที่มีบุคลิกดี อดทน อดกลั้น แต่งกายสะอาด รู้จักใช้วาจาที่สุภาพ นุ่มนวล มีสุ้มเสียงน่าฟังเหมาะสมที่จะเป็นผู้นำประชาชนในชุมชนได้ ตลอดจนจะต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งนี้ สิ่งสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ที่จะออกปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์คือ การรู้จักฝึกจิตใจให้มีความอดทนอดกลั้นในขณะที่ปฏิบัติงาน อีกทั้งร่างกายจะต้องมีความสมบูรณ์พร้อมต่ออุปสรรคในพื้นที่ทุกรูปแบบ

□ มีไหวพริบปฏิภาณ สามารถแก้ไขปัญหาค่าต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งสามารถปรับรูปแบบของการปฏิบัติงานให้เข้ากับสภาพชุมชนและพื้นที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกด้วย

□ ผ่านการอบรมด้านประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์มาก่อน โดยเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในงานด้านการประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์อย่างถ่องแท้ มิฉะนั้นแล้วจะไม่ทราบเลยว่าจะต้องทำอะไร เมื่อใด และอย่างไร ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แท้จริงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

□ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการถ่ายทอดให้ประชาชนได้เกิดความเข้าใจ ในแต่ละชุมชนจะมีประชาชนที่มีพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน ในบางพื้นที่ซึ่งมีประชาชนมีความรู้ขั้นมหาวิทยาลัยมาก ก็อาจจำเป็นที่จะต้องเลือกใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีความรู้เท่าเทียมกัน หากพื้นที่ใดที่ประชาชนมีความรู้ปานกลางและขั้นพื้นฐาน ก็อาจเลือกใช้ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ระดับต่างๆ ผสมผสานกันเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่ได้ อย่างไรก็ตาม ความรู้ในด้านชุมชนสัมพันธ์นั้น ทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมและปรับพื้นฐานความรู้ให้เท่าเทียมกัน เพื่อที่จะได้สามารถทำงานแทนกันได้ทุกคน

□ ความรู้ความสามารถพิเศษ เป็นส่วนช่วยเสริมงานด้านชุมชนสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี การอบรมหรือชี้แนะประชาชนในลักษณะการถ่ายทอดความรู้ด้านควมทกฏหมายหรือข้อแนะนำตามคู่มือที่แจกจ่ายแต่เพียงอย่างเดียวอาจไม่ประสบความสำเร็จเสมอไป แต่ถ้าตำรวจที่เข้าไปปฏิบัติงานในชุมชนมีความรู้พิเศษ เช่น ช่างไม้ ช่างเครื่องยนต์ การเกษตร หรือแพทย์ ฯลฯ เป็นต้น การช่วยเหลือและร่วมกิจกรรมกับประชาชน โดยใช้ความรู้ความสามารถพิเศษดังกล่าวช่วยสร้างความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น ในทีมงานที่ทำหน้าที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ ควรจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้พิเศษดังกล่าวอย่างน้อยหนึ่งคนเข้าร่วมงานด้วย

## 1.2 การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้

เครื่องมือเครื่องใช้ที่พร้อมเพรียงย่อมเป็นเครื่องช่วยในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์เป็นอย่างมาก ถ้ามีการบรรยายให้ความรู้แก่ประชาชน โดยการพูดอย่างเดียว ผู้ฟังอาจมองภาพไม่เห็นเด่นชัดและอาจเกิดความเบื่อหน่ายได้ นอกจากนั้นความรู้พื้นฐานของผู้ฟังแต่ละคนไม่เท่ากัน ผู้ฟังบางคนอาจเข้าใจได้ดี เมื่อรับฟังเพียงครั้งเดียว แต่บางคนเมื่อฟังแล้ว 2-3 ครั้ง ก็ยังอาจไม่เข้าใจและ

ไม่บังเกิดผลเท่าที่ควร ฉะนั้นผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ควรเตรียมการด้านงบประมาณเพื่อจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ด้วย ดังนี้

- เครื่องขยายเสียง พร้อมเครื่องทำไฟขนาดเล็ก
- ไวท์บอร์ด กระดานดำ
- เครื่องฉายแผ่นใส สไลด์ พร้อมจอฉาย
- กล้องถ่ายวีดีโอ เครื่องเล่นวีดีโอ ทีวี
- กล้องถ่ายรูป
- เครื่องฉายภาพยนตร์ พร้อมจอ
- เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ประชาชน

### 1.3 การเลือกพื้นที่เป้าหมาย

การเลือกพื้นที่เป้าหมายในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อาจพิจารณาเป้าหมายออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ส่วนชุมชน 2) ส่วนกลุ่มบุคคล

การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์โดยพิจารณาจากลักษณะชุมชนนั้นมีความสำคัญอย่างมาก การกำหนดว่าบริเวณพื้นที่ใดควรเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานด้วยเหตุผลใด และจะได้ประโยชน์อย่างไรต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีผลอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ซึ่งชุมชนนั้นแบ่งได้หลายชนิดคือ

- ชุมชนสภาพพื้นที่ (Territorial Community) ได้แก่ พื้นที่ที่ประชาชนอาศัยอยู่ในขอบเขตเดียวกันโดยสภาพภูมิศาสตร์ หากประชาชนใดพักอาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว ก็ถือว่าอยู่ในชุมชนนั้น

- ชุมชนตามผลประโยชน์ร่วมกัน (Interest Community) ได้แก่ การรวมตัวเป็นชุมชนขึ้นมา เนื่องจากการมีผลประโยชน์อย่างเดียวกันร่วมกัน โดยไม่คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์หรือบริเวณที่มีขอบเขตอย่างเล็ก ชุมชนนี้อาจมีการขยายตัวได้กว้างออกไปได้ครบเท่าที่กลุ่มประชาชนที่มีผลประโยชน์อย่างเดียวกันมีความต้องการแบบเดียวกันเพิ่มมากขึ้น เช่น ประชาชนตามตรอกซอยต่างๆ ที่มาจับขี้จิ้งจกยานยนต์รับจ้างอาจมาจากพื้นที่ห่างไกล แต่มีผลประโยชน์เช่นเดียวกัน คือ มารวมกลุ่มกันเป็นกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างตามตรอกซอยต่างๆ หรือ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่ที่มาค้าขายสินค้ารวมกันตามย่านชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น

- ชุมชนตามความผูกพันด้านจิตใจ (Attachment Community) ได้แก่ ชุมชนที่ประชาชนมีความรู้สึกผูกพันที่เข้าอยู่ในชุมชนนั้นๆ เป็นลักษณะของจิตใจที่มีความผูกพันกับพื้นที่นั้นๆ มีความเต็มใจที่จะเข้ามาอยู่ในชุมชนนั้นๆ อย่างมั่นคง เช่น ชุมชนที่มักเป็นที่รวมของชาวอีสานหรือคนต่างชาติ เป็นต้น



□ รูปแบบทั้งสามของชุมชนนี้ในบางครั้งซ้ำซ้อนกันชุมชนตามผลประ โยชน์น้อย ครั้งกระจายอยู่ในชุมชนตามสภาพพื้นที่ เช่น ชุมชนท้องถิ่นหนึ่ง อาจประกอบด้วยชุมชนทาง ศาสนา ชุมชนธุรกิจการค้า ชุมชนหาบเร่ เป็นต้น การแบ่งแยกชนิดของชุมชนดังกล่าวอาจมี ประโยชน์ในการที่จะทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประชาชนที่อาศัยในพื้นที่นั้นๆ ว่ามีความสัมพันธ์ กับเพื่อนบ้านใกล้เคียงกันเพียงใดและความเข้าใจเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ใน การใช้ดุลพินิจพิจารณาความยากง่ายในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ในท้องที่ใดท้องที่หนึ่ง เช่น ชุมชนตามความผูกพันย่อมมีแนวโน้มในการให้ความร่วมมือเพื่อประ โยชน์ของชุมชนได้ง่ายกว่า

ดังนั้น ในการพิจารณาเลือกพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ จึง ควรสรรหาพื้นที่ที่มีลักษณะชุมชนตามความผูกพันด้วยจิตใจและชุมชนตามผลประ โยชน์ร่วมกัน และชุมชนสภาพพื้นที่ตามลำดับ

นอกจากการเลือกชุมชนดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของ งานชุมชนสัมพันธ์อย่างแท้จริง จำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์พื้นที่ในแง่ของปัญหาอาชญากรรม และ ปัญหาอื่น ๆ ประกอบด้วย ดังนี้

□ การวิเคราะห์ปัญหาอาชญากรรม โดยการพิจารณาสถิติคดีที่เกิด ในพื้นที่ เป้าหมายว่ามีความถี่ และสร้างความเดือดร้อนให้กับชุมชนเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ถ้าในพื้นที่ใดมี ความถี่ของอาชญากรรมสูง และประชาชนมีความหวาดหวั่นที่จะต้องตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมาก ชุมชนนั้นถือว่าเป็นพื้นที่ซึ่งจะต้องนำงานชุมชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติเป็นการเร่งด่วน

□ การวิเคราะห์ปัญหาความเดือดร้อน โดยการรับฟังคำร้องเรียนของประชาชน สื่อมวลชน ตัวแทนกลุ่มต่างๆ ในชุมชนเป้าหมาย หรืออาจใช้วิธีการส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปสำรวจปัญหา ต่างๆ ของประชาชนในชุมชน โดยเฉพาะถ้าเป็นปัญหาความเดือดร้อนเกี่ยวกับอาชญากรรม จำเป็น ต้องแสวงหาข้อเท็จจริงให้ปรากฏว่าอาชญากรรมประเภทใดก่อความเดือดร้อนบริเวณใด ปัญหาอยู่ จุดใด อย่างไร

□ การพิจารณาปัญหาความเร่งด่วนบางประการ ที่จำเป็นต้องดำเนินงาน ชุมชนสัมพันธ์ การพิจารณาแง่นี้ อาจไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชนในชุมชนเนื่องจากบางกรณีอาจเป็นงานนโยบายสำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหา ยาเสพติด หรือเป็นงานเฉพาะหน้า เช่น ประชาชนในพื้นที่มีทัศนคติไม่ศรัทธาตำรวจและมีแนวโน้มจะต่อต้านการปฏิบัติงานหรือไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ หรือมีปัญหาอาชญากรรมทำให้กระทบ กระเทือนขวัญของประชาชน เช่น มีคดีข่มขืนสังหารโหดในบริเวณชุมชน ซึ่งกรณีเหล่านี้มีความ จำเป็นต้องใช้งานชุมชนสัมพันธ์เข้าไปคลี่คลายปัญหาโดยฉับพลัน

เมื่อได้พิจารณาลักษณะของชุมชน ประกอบกับการวิเคราะห์พื้นที่ดังกล่าวแล้วจะเห็นว่าพื้นที่ส่วนใหญ่ที่จะถูกเลือกเป็นเป้าหมายในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

□ ชุมชนที่เป็นพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมสูง ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก เช่น มีคดีลักทรัพย์ คดีชิงทรัพย์ และคดีชิงทรัพย์เกิดขึ้นบ่อย เป็นต้น ชุมชนเป้าหมายเหล่านี้มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์โดยคัดเลือกรูปแบบวิธีการที่เหมาะสมกับพื้นที่และปัญหาโดยอาจจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ เข้าไปเผยแพร่วิธีการป้องกันอาชญากรรม ตรวจเยี่ยม หรือเข้าไปให้คำแนะนำปรึกษาในการจัดระบบการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ เป็นต้น

□ ชุมชนที่เป็นย่านธุรกิจต่อแหล่งมคอการเกิดอาชญากรรม เช่น ศูนย์การค้า ธนาคาร ร้านค้าทอง ร้านเครื่องประดับ ฯลฯ ในชุมชนเหล่านี้รูปแบบที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่องานชุมชนสัมพันธ์คือ สัมมนาหาแนวทางร่วมมือระหว่างชุมชนกับตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม การกระตุ้นให้ชุมชนเกิดความตื่นตัวในการป้องกันการสร้างระบบรักษาความปลอดภัยด้วยการบริหารความปลอดภัยและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วย เช่น สัญญาณเตือนภัย ที่วิงจรปิด เป็นต้น

□ ชุมชนแออัดที่มีประชาชนผู้มีรายได้น้อยรวมกันอยู่ การเข้าดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์กับพื้นที่เหล่านี้ บางครั้งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนไม่ค่อยมีเวลาและไม่ค่อยเข้าใจงานชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจ ดังนั้นวิธีการที่น่าจะได้ผลควรเป็น

- การค้นหากลุ่มผู้นำชุมชนเพื่อนำมาใช้เป็นแกน ในการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจกับประชาชนท้องถิ่น

- เน้นการใช้บริการของทางราชการ โดยไม่คิดมูลค่า

- การชักนำหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยในลักษณะที่ประชาชนจะได้รับบริการจากหน่วยต่าง ๆ

- สอดแทรกความรู้เรื่องการป้องกันอาชญากรรมเข้าไปทีละน้อย

□ พื้นที่ซึ่งมีปัญหาพิเศษ ได้แก่ พื้นที่ที่มีปัญหาเร่งด่วนมีความจำเป็นต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ เช่น เป็นนโยบายของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการสร้างศรัทธาจากประชาชนในพื้นที่นั้น หรือเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมที่กระทบกระเทือนต่อขวัญของประชาชน เป็นต้น พื้นที่เป้าหมายเช่นนี้โดยปกติยังไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนต้องรีบดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์แต่มีปัจจัยพิเศษทำให้ต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ในทันที

□ พื้นที่หมู่บ้านห่างไกล ได้แก่ พื้นที่ชนบท ชานเมือง อยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจในลักษณะพื้นที่เช่นนี้ อาจจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์เข้าไปเยี่ยม ให้ความรู้เกี่ยวกับการ

ป้องกันอาชญากรรม แนะนำการติดต่อให้บริการที่สถานีตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าหมาย การดำเนินงานในพื้นที่เช่นนี้ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ตำรวจ และหาข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นอยู่และสภาพปัญหาของชุมชน

#### 1.4 การศึกษาและจัดทำข้อมูลท้องถิ่น

ข้อมูลท้องถิ่นเกี่ยวกับตัวบุคคล สถานที่ เส้นทางเข้า-ออก เป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่ง สำหรับตำรวจท้องที่และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมา ประกอบการเตรียมการ การกำหนดแผนการปฏิบัติงานและการดำเนินงานด้านต่างๆ ฉะนั้น ผู้บริหาร งานชุมชนสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ จะต้องทำการศึกษาข้อมูลท้องถิ่นของ ชุมชนอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพื่อที่จะได้สามารถนำข้อมูลดังกล่าว ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ต่อไป ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เคยกำหนดแบบฟอร์มและสั่งการให้สถานี ตำรวจทุกแห่ง จัดทำข้อมูลท้องถิ่นเกี่ยวกับภูมิประเทศและเหตุการณ์ให้ตรงความเป็นจริง และ ทันทสมัยอยู่เสมอแล้ว

นอกจากนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ได้ออกปฏิบัติงานในชุมชน พื้นที่เป้าหมายแล้วจะต้องทำการศึกษาและจัดทำข้อมูลท้องถิ่นเพิ่มเติมเพื่อที่จะได้นำมาใช้ประโยชน์ ต่อไปในด้านการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และการป้องกันอาชญากรรมโดยทั่วไป ซึ่งในการ แสวงหาข้อมูลท้องถิ่นนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการ ชุมชนสัมพันธ์จำเป็นต้องใช้ปฏิภาณไหว พริบและจังหวะ โอกาสที่เหมาะสมในบางครั้งอาจต้องใช้วิธีการสังเกตจดจำแล้ว กลับมาบันทึกเอา เองภายหลัง เพื่อมิให้ประชาชนเกิดความหวาดระแวงหรือเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ดังกล่าวเข้ามาจับผิด อย่างไม่รู้ก็ตามสภาพเหตุการณ์ในแต่ละชุมชนย่อมแตกต่างกันออกไป ในบางชุมชนอาจมีความจำเป็น ต้องใช้ข้อมูลบางอย่างเพิ่มเติม ในขณะที่บางชุมชนอาจมีความต้องการข้อมูลน้อยลงไป ทั้งนี้ ข้อมูล ท้องถิ่นที่รวบรวมไว้อย่างน้อยควรมีสาระสำคัญดังนี้

- สภาพพื้นที่และประเภทของสถานที่
- ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น
- บุคคลสำคัญในท้องถิ่นหรือบุคคลที่น่าสนใจ
- บุคคลที่ต้องคอยสอดส่องพฤติกรรมและติดตามความเคลื่อนไหว
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในบ้าน
- อาวุธที่ได้รับอนุญาต
- ยานพาหนะที่ใช้อยู่รวมทั้งตัวพาหนะที่อยู่ในครอบครอง
- เส้นทางเข้าออกนำไปสู่หมู่บ้าน
- วัน เดือน ปี ที่สำรวจ

- ชื่อผู้สำรวจ
- ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงภายหลัง

### 1.5 การกำหนดแผนการปฏิบัติงาน

การกำหนดแผนการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ เป็นการดำเนินการขั้นสุดท้ายของผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ ก่อนส่งชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ออกปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งตามข้อเท็จจริงนั้นกระบวนการวางแผนงานชุมชนสัมพันธ์ได้เริ่มตั้งแต่การเตรียมบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ การคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายและการศึกษาข้อมูลท้องถิ่น อย่างไรก็ตามเมื่อการดำเนินการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว ผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องกำหนดต่อไป ให้แน่ชัดว่าจะให้ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ทำอะไร เมื่อไร อย่างไร และมีใครเป็นผู้ควบคุมติดตามผลการปฏิบัติงานและตรวจสอบ ประเมินผล ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องใช้ดุลยพินิจอย่างรอบคอบ สิ่งสำคัญในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์คือ ข้อมูลและข่าวสารที่ได้รับจะต้องถูกต้อง เชื่อถือได้ และต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัย จึงจะทำให้การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ตรงตามเป้าหมาย การกำหนดและแผนการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องยึดหลักสำคัญ

- ความเป็นไปได้ มิใช่เป็นการกำหนดแผนให้ผู้ปฏิบัติอ่านแล้ว ไม่เข้าใจ ไม่ทราบว่าจะให้ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร หรือเห็นว่าทำไม่ได้

- ชัดเจน การกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ และชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมายต้องชัดเจน การมอบหมายภารกิจต้องไม่คลุมเครือ

- อ่อนตัวในบางกรณีเมื่อได้ปฏิบัติงานตามแผนไประยะหนึ่งแล้วอาจประสบปัญหาที่คาดไม่ถึงบางประการ เช่น ประชาชนในบางชุมชนไม่ให้ความร่วมมือหรือตัวบุคคลในชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ประสบปัญหาไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ในลักษณะเช่นนี้แผนจะต้องมีความอ่อนตัว โดยให้สามารถมีการปรับแผนการปฏิบัติใหม่ได้ภายหลัง

- กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานและการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน หากไม่มีการกำหนดเวลาการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนแล้ว การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ย่อมยากที่จะประสบความสำเร็จได้

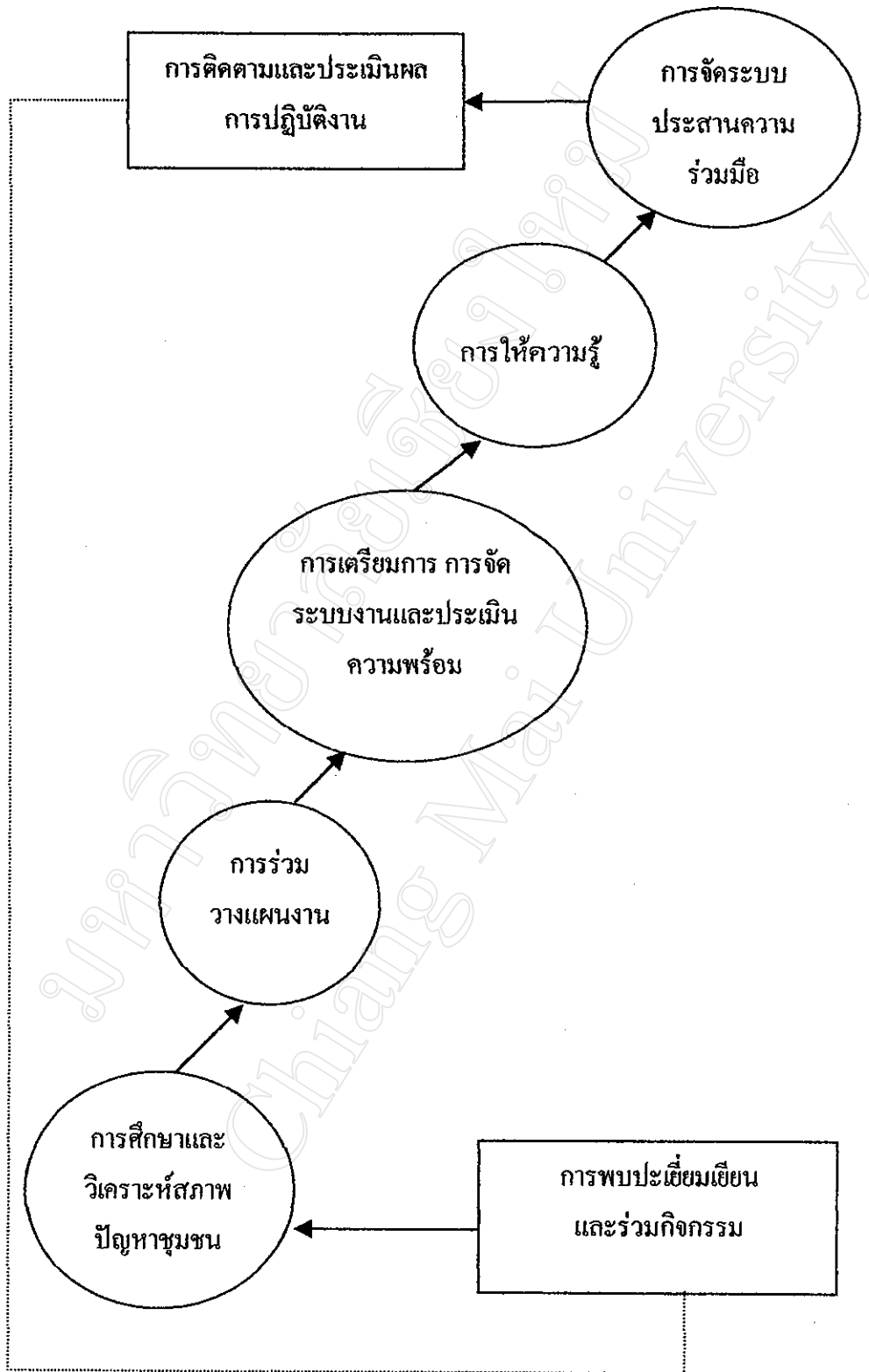
## 2. ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์มีเป้าหมายสุดท้ายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนและสมาชิกของชุมชนมีความสามารถในการป้องกันตนเองจากปัญหาอาชญากรรมยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัยและปัญหาอื่นๆ ได้ในระดับหนึ่ง ตลอดจนให้มีความเต็มใจร่วมมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย เพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในสังคม ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์จะออกดำเนินการ

- เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ
  - ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่นๆ
  - ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- การดำเนินการดังกล่าว อาจแบ่งย่อยออกไปอีก เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นได้เป็น 7 ขั้นตอนคือ

- ขั้นที่ 1 การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม
- ขั้นที่ 2 การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาชุมชน
- ขั้นที่ 3 การประชุมวางแผนงานร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชน
- ขั้นที่ 4 การเตรียมการจัดระบบงาน และประเมินความพร้อม
- ขั้นที่ 5 การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน
- ขั้นที่ 6 การจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจ
- ขั้นที่ 7 การติดตามผล ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นตอนการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

### 3. ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้

Gagne (อ้างใน กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2530) อธิบายว่า การเรียนรู้ด้วยการแก้ปัญหา (Problem Solving Learning) เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องอาศัยหลักการ (Principle) ต่างๆ ที่เคยเรียนรู้มาแล้ว เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ซึ่งมักจะต้องอาศัยกระบวนการทางสติปัญญา การคิดหาเหตุผลเข้าประกอบ ซึ่งการเรียนรู้การแก้ปัญหานั้นเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะในชีวิตประจำวันของมนุษย์เราย่อมต้องมีปัญหากันอยู่เสมอ การแก้ปัญหานั้นทำให้หลายลักษณะ อาจจะใช้ประสบการณ์เดิม วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ลองผิดลองถูก การหยั่งเห็น (Insight) โดยพินิจพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้รอบคอบทั้งหมด พยายามหาความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ๆ ที่มารวมกันเป็นส่วนรวม เพื่อให้มองเห็นช่องทางในการแก้ปัญหาให้ทะลุปรุโปร่ง ถือว่าการเรียนรู้วิธีนี้เป็นการเรียนรู้ระดับสูงสุดของมนุษย์ เพราะต้องใช้หลายวิธีเข้าช่วยในการแก้ปัญหา

Gestalt Psychology ทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มเกสตัลท์ เป็นการเรียนรู้โดยความรู้แจ้งในใจ กลุ่มนี้มีแนวคิดว่า เมื่อบุคคลปะทะกับสิ่งเร้า จะรับรู้สิ่งเร้าเป็นส่วนรวม คือจัดโครงสร้างของสิ่งเร้า หรือหาความสัมพันธ์ทั้งหมดของสิ่งเร้า จนเกิดการหยั่งเห็น (Insight) คือเกิดความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งจากการคิดแก้ปัญหา จากนั้นจึงจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองนั้นๆ ออกมา ซึ่งเมื่อบุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้แล้วก็จะเก็บเอาไว้เป็นประสบการณ์ หรือเป็นรอยพิมพ์ใจ (Trace) ซึ่งจะคงอยู่ตลอดไปไม่ว่าเวลาจะนานแสนนานสักเท่าไรเมื่อประสบปัญหาต่อๆ ไปก็จะเลือก “รอยพิมพ์ใจ” ที่เหมาะสมมาใช้แก้ปัญหาต่อไปอีก

กลุ่มเกสตัลท์ เน้นเรื่องการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม และการหยั่งเห็น เชื่อว่าการหยั่งเห็น ช่วยให้แก้ปัญหาได้ เกิดความคิด ความเข้าใจ คนที่รู้จักแก้ปัญหาย่อมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้เร็วกว่า และถูกต้องกว่าคนที่ไม่รู้จักแก้ปัญหาซึ่งชอบใช้พฤติกรรมซ้ำเหมือนเดิมหรือลอกเลียนแบบผู้อื่นตลอดเวลา การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่มนุษย์สร้างความหยั่งเห็นใหม่ๆ ขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงการหยั่งเห็นเดิม

The Gestalt มักเรียกกันว่า The Organismic และกลุ่มนี้เชื่อเรื่องส่วนรวมมากกว่าส่วนย่อย บางครั้งจึงเรียกว่า Holistic point of view

John Dewey กล่าวว่า “บุคคลจะคิดพิจารณา และ ใฝ่หาคำตอบเมื่อเผชิญกับปัญหา” โดยเขาเป็นผู้คิดค้นการเรียนรู้ด้วยการแก้ปัญหาไว้ 5 ขั้น ดังนี้

1. ขั้นเกิดปัญหาหรือขั้นมองเห็นปัญหา (Recognizing the Problem)
2. ขั้นวิเคราะห์ปัญหา (Analyzing the Problem) และตั้งสมมุติฐานคิดพิจารณาหาทางแก้ปัญหา

3. **ขั้นรวบรวมหรือหาข้อมูล (Collecting the Datas)** ค้นคว้าหาความรู้ ข้อเท็จจริงจากแหล่งต่าง ๆ

4. **ขั้นทดสอบข้อมูล (Testing the Datas)** วิเคราะห์ข้อมูลนำความรู้มาพิจารณา

5. **ขั้นสรุป (Making a Conclusion)** เป็นความรู้ใหม่ และประเมินผล

การเรียนรู้โดยการแก้ปัญหา (Problem Solving) ยอมรับกันว่าเป็นการเรียนรู้ในขั้นสูงและมีหลักการที่ดีที่สุด เพราะเป็นการเรียนรู้โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ โดยมีขั้นต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา

กฤษฎณา ศักดิ์ศรี อธิบายว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ (Theories of Learning) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกระบวนการ วิธีการ และเงื่อนไขที่จะทำให้การเรียนรู้เกิดขึ้นมาและกล่าวถึงสภาพของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการเรียนรู้ของคนเรา ทฤษฎีการเรียนรู้ เป็นแนวคิดหรือความเชื่อในเรื่องการเรียนรู้ของมนุษย์ ที่นักจิตวิทยาได้พยายามค้นคว้าทดลอง แล้วสรุปเป็นหลักการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาจัดสภาพของสิ่งเร้าที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้เร็วที่สุด มากที่สุด ง่ายที่สุด ประหยัดทั้งเวลาและทุนทรัพย์มากที่สุด และทฤษฎีการเรียนรู้ที่นิยมกันทั่วไปคือของ Robert C.Craig (1967) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. **กลุ่มทฤษฎีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง (Associative Theories)** อธิบายการเรียนรู้โดยเน้นความสำคัญของสิ่งเร้าที่กำหนดพฤติกรรมในการเรียนรู้ การตอบสนอง อธิบายการเรียนรู้ในลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง คือ การเรียนรู้เกิดเพราะผู้เรียนมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้า และยิ่งการตอบสนองได้รับการส่งเสริมหรือได้รับผลเป็นที่น่าพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองก็จะยิ่งมั่นคงถาวร เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ให้เป็นการเรียนรู้เกิดขึ้น สรุปก็คือ “การเรียนรู้เกิดขึ้นจากการสร้างพันธะเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับปฏิกิริยาตอบสนอง หรือสถานการณ์แวดล้อมกับพฤติกรรม ทฤษฎีนี้มุ่งเล็งถึงการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ

2. **กลุ่มทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Theories)** อธิบายการเรียนรู้โดยเน้นความสำคัญของกระบวนการทางสติปัญญา (Intellectual Process) และความคิดความเข้าใจของผู้เรียนเมื่อได้ปะทะกับสิ่งเร้า เน้นเรื่องการรับรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ กลุ่มนี้ถือว่ากระบวนการทางสติปัญญา มีบทบาทสำคัญมากในการเรียนรู้ เขากล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านการรับรู้ (Perception) ความรู้ (Knowledge) หรือจุดมุ่งหมาย (Purpose) ยิ่งกว่าการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงของการตอบสนอง และอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมว่า เป็นผลมาจากผู้เรียนมีการแก้ปัญหา และค้นพบข้อเท็จจริงในการแก้ปัญหาโดยเล็งเห็นความสัมพันธ์ (Relationship) ของข้อเท็จจริงเข้าใจว่าปัญหานั้นๆ เป็นผลรวมของอะไรบ้าง เมื่อมนุษย์แก้ปัญหาของตนได้ จะบังเกิดความคิดความเข้าใจแจ่มแจ้งยิ่งขึ้น



กล่าวโดยสรุป การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่สร้างให้มนุษย์เกิดความคิดความเข้าใจ สามารถค้นพบข้อเท็จจริง เกิดความคิด ความรู้ความเข้าใจ มีเหตุผล ในอันที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับตนเองได้ และเก็บความรู้ความเข้าใจนั้นเป็นประสบการณ์ในใจตลอดไป ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถนำความรู้ความเข้าใจนั้น มาแก้ไข ปรับปรุง ต่อไปในอนาคตได้

#### 4. ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

Bloom และคณะ (อ้างใน วฤนธร ตั้งคฤษณกุล, 2540) อธิบายว่าความรู้เป็นผลการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและทักษะทางสมอง (Intellectual Ability) เป็นพฤติกรรมการเรียนรู้ที่แสดงออกทางสมอง ซึ่งได้แบ่งพฤติกรรมที่แสดงว่าเป็นผู้มีความรู้ความคิด ออกเป็น 6 ชั้น ดังนี้

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge) หมายถึง การจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ
2. ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะในการแปลการตีความ และการสรุปอ้างอิง ซึ่งจะต้องเข้าใจ จับใจความสำคัญของเรื่อง และสามารถดัดแปลงของที่พบเห็นที่คล้ายกับของเก่าที่เคยประสบมาแล้วได้
3. การประยุกต์ (Application) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจในเนื้อเรื่องต่างๆ ที่ได้เรียนรู้แล้วไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในสถานการณ์จริงและสถานการณ์จำลอง สามารถนำกฎเกณฑ์ หลักการและวิธีการที่ได้เรียนรู้มาไปใช้แก้ปัญหา หรือทำความเข้าใจในสถานการณ์ใหม่ได้
4. การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการจำแนกเรื่องต่างๆ ให้กระจายออกเป็นหน่วยย่อยหรือส่วนย่อยๆ เพื่อให้ได้ลำดับชั้นของความคิดหรือความสัมพันธ์ระหว่างความคิดที่ชัดเจน
5. การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการผสมผสานส่วนย่อยๆ เข้าเป็นเรื่องเดียวกัน หรือนำมาจัดเรียงเรียงขึ้นใหม่ใน โครงสร้างหรือรูปแบบที่ไม่เหมือนเดิม
6. การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการตัดสินใจ เกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหา และวิธีการตามกฎเกณฑ์

Kurt Lewin (อ้างใน ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538) ทฤษฎีเรียนรู้ของเลอวิน อธิบายว่า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของความรู้ (Cognitive Structure) เป็นการเปลี่ยนแปลงอวกาศชีวิต (Life Space) ของคนเราโดยการเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเท็จจริงต่างๆ ในสิ่งแวดล้อม ท่านเชื่อว่าความต้องการและความตั้งใจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและยังเน้นถึงอีกว่า ความพอใจของคนนั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จของผลงานมากกว่ารางวัลที่ได้รับจากผู้อื่น

ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมได้แก่ ความคิดความรู้และความเข้าใจ ตลอดทั้งการกระทำของผู้รับรู้ในอดีตความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่สะสมไว้ถ้ารับช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้นจะต้องประกอบด้วย

1. เป็นความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้องชัดเจนและแน่นอน
2. ต้องเป็นความรู้ ความเข้าใจ ที่มีปริมาณมากพอหรือรู้หลายๆ อย่าง ช่วยแปลความหมายต่างๆ ได้สะดวกและถูกต้อง

ทรงพล ภูมิพัฒน์ อธิบายว่าทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยความเข้าใจ (Cognitive Theory) ซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้ คือ กระบวนการทางปัญญา การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ เปลี่ยนแปลงความรู้หรือการเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย เป็นการเรียนแบบส่วนรวมของบุคคลเพื่อความรับรู้ ความเข้าใจ

กล่าวโดยสรุป ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ข้อเท็จจริงและเข้าใจในเรื่องราวต่างๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ จากประสบการณ์ที่สั่งสมไว้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน และเรียนรู้มากพอ สามารถอธิบายความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆ โดยสัมพันธ์กัน และสามารถพัฒนาสติปัญญาเพิ่มขึ้น จนสามารถอธิบายความรู้ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ เผยแพร่ออกไปให้กว้างไกลยิ่งขึ้น

##### 5. แนวความคิดและหลักการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นิวัติ เรืองพานิช (2537) ได้มีแนวคิดและหลักการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ หมายถึง การรู้จักใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างชาญฉลาดให้เป็นประโยชน์ต่อมหาชนมากที่สุด ยาวนานที่สุด และ โดยทั่วถึงกัน ทั้งนี้ไม่ได้หมายถึงห้ามใช้หรือเก็บรักษาทรัพยากรไว้เฉยๆ แต่จะต้องนำมาใช้ให้ถูกต้องตามภาวะ (time and space)

2. ทรัพยากรธรรมชาติจำแนกอย่างกว้าง ๆ ออกเป็นทรัพยากรที่เกิดขึ้นใหม่ได้ เช่น ดิน น้ำ ป่าไม้ สัตว์ป่า พืชหญ้า และกำลังงานมนุษย์ กับทรัพยากรที่ไม่สามารถเกิดขึ้นใหม่ได้ เช่น น้ำมัน และแร่ต่างๆ เป็นต้น

3. ปัญหาสำคัญที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ การอนุรักษ์ทรัพยากรดินที่ยังอุดมสมบูรณ์อยู่ให้คงคุณสมบัติที่ติดต่อกันไป ในขณะที่เดียวกันจะเป็นผลดีต่อทรัพยากรอื่น ๆ เช่น น้ำ ป่าไม้ และสัตว์ป่าด้วย

4. การอนุรักษ์หรือการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ต้องคำนึงถึงทรัพยากรอย่างอื่นในเวลาเดียวกันด้วย ไม่ควรแยกพิจารณาเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะทรัพยากรทุกอย่างมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

5. ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรอย่างชาญฉลาดนั้น จะต้องไม่แยกมนุษย์ออกจากสภาพแวดล้อมทางสังคมหรือวัฒนธรรมหรือสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ เพราะว่าวัฒนธรรมและสังคมของมนุษย์ ได้พัฒนาตัวเองมาพร้อมกับการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของสังคมนั้นๆ กล่าวโดยทั่วไป การอนุรักษ์ถือได้ว่าเป็นทางแห่งการดำเนินชีวิต เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีบทบาทต่อชีวิตมนุษย์เป็นอันมาก

6. ไม่มีโครงการอนุรักษ์ใดที่จะประสบความสำเร็จได้ นอกเสียจากผู้ใช้ทรัพยากรธรรมชาติจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรนั้นๆ และใช้อย่างชาญฉลาด ให้เกิดผลดีในทุกๆ ด้านต่อสังคมมนุษย์ และควรใช้ทรัพยากรให้อำนวยประโยชน์หลายๆ ด้านในเวลาเดียวกันด้วย

7. อัตราการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในปัจจุบัน จะเป็นที่ใดก็ตาม ยังไม่อยู่ในระดับที่จะพียงซึ่งฐานะความอยู่ดีกินดีโดยทั่วถึงได้ เนื่องจากการกระจายการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรยังเป็นไปโดยไม่ทั่วถึง

8. การอนุรักษ์เกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในเมืองหรือชนบทความมั่งคั่งสมบูรณ์ของประเทศขึ้นอยู่กับความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ และขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ของประเทศนั้นๆ

9. การทำลายทรัพยากรธรรมชาติใดๆ ด้วยเหตุใดก็ตามเท่ากับเป็นการทำลายความศิวิไลซ์ของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม มนุษย์จะต้องยอมรับว่าการทำลายทรัพยากรธรรมชาติได้เกิดขึ้นอยู่ทุกหนทุกแห่งที่มีการใช้ทรัพยากรนั้นๆ อย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก

10. การดำรงชีวิตของมนุษย์ขึ้นอยู่กับสิ่งมีชีวิตไม่ว่าจะเป็นพืชหรือสัตว์ ซึ่งต่างก็เกิดมาจากทรัพยากรอื่นๆ เช่น ดิน น้ำ อีกทอดหนึ่ง กำลังงานของมนุษย์ ตลอดจนการอยู่ดีกินดีทั้งทางร่างกายและจิตใจขึ้นอยู่กับคุณค่าของอาหารที่เราบริโภค นอกจากปลาและอาหารทะเลอื่นๆ แล้ว อาหารทุก

อย่างจะเป็นผัก ผลไม้ ถั่ว งา ข้าวหรือในรูปของนมเนื้อสัตว์ อันเป็นผลผลิตจากพืชที่สัตว์บริโภคเข้าไปล้วนเกิดขึ้นมาจากดินทั้งสิ้น

11. มนุษย์จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติและเชื่อในความเป็นไปตามธรรมชาติ มนุษย์สามารถนำเอาวิทยาการต่างๆ มาช่วยหรือบรรเทากระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติได้ แต่มนุษย์ไม่สามารถจะนำสิ่งใดมาทดแทนธรรมชาติได้ทั้งหมดที่เดียวอย่างแน่นอน

12. การอนุรักษ์นอกจากจะเพื่อการอยู่ดีกินดีของมวลมนุษย์แล้ว ยังจำเป็นต้องอนุรักษ์ธรรมชาติเพื่อความสมบูรณ์และเป็นผลดีทางจิตใจด้วย เช่น การอนุรักษ์สภาพธรรมชาติ การอนุรักษ์สัตว์ป่า เพื่อความสวยงามและสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจหรือเป็นเกมกีฬา เป็นต้น

13. เป็นความจริงที่ว่าประชากรของโลกเพิ่มมากขึ้นทุกวัน แต่ทรัพยากรธรรมชาติกลับลดน้อยถอยลงทุกที ไม่มีใครทราบได้ว่าการใช้ทรัพยากรในบั้นปลายนั้นจะเป็นอย่างไร อนาคตจึงเป็นสิ่งที่มืดมน ถ้าหากทุกคนไม่เริ่มต้นอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติตั้งแต่บัดนี้

## 6. แนวคิดเกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2543) ได้กำหนดงานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ เป็นการนำเอาหลักปรัชญาที่ว่า “ตำรวจคือประชาชนและประชาชนก็คือตำรวจ” มาใช้ปฏิบัติ และเป็น การเน้นให้เห็นว่าสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจเป็นสิ่งที่จำเป็น เนื่องจากเป็นพื้นฐาน สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ฉะนั้น ตำรวจจึงต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งสัมพันธ์ ภาพอันดีนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ จากวิวัฒนาการของตำรวจในระยะเริ่มแรก บุคคลที่ทำหน้าที่ตำรวจก็ คือประชาชน ต่อมาภายหลังจึงได้มีการจัดตั้งตำรวจเป็นทางการเพื่อทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมขึ้น โดยเฉพาะตำรวจได้รับการพัฒนาเรื่อยมาจนได้ชื่อว่าเป็นหน่วยงานหลักของสังคม ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แต่การพัฒนาดังกล่าวได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างองค์การ ตำรวจในลักษณะปิด พยายามให้สามารถทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ตามลำพัง โดย ไม่จำเป็นต้องร้องขอความร่วมมือจากประชาชน เน้นการใช้ยุทธวิธีตำรวจแบบจารีตประเพณี ซึ่ง ได้แก่ การตรวจท้องที่ ตู้ยาม การตั้งจุดตรวจ และการระดมกำลังออกปราบปรามอาชญากรรม สำหรับการติดต่อสื่อสารกับประชาชนจะเน้นเฉพาะในเรื่อง “การประชาสัมพันธ์” อันมีเป้าหมายใน การเสริมสร้างความเข้าใจ ความมั่นใจและการสนับสนุนของประชาชนที่มีต่องานตำรวจ ซึ่งเป็นการ ติดต่อสื่อสารกับประชาชนในลักษณะทางเดียวเท่านั้น จากการใช้ยุทธวิธีตำรวจแบบจารีตประเพณี ดังกล่าว ปรากฏว่า การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไม่ได้ผลเท่าที่ควร ประชาชนมีความหวาดหวั่นที่จะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม และได้พยายามช่วยเหลือตัวเองในเบื้องต้น ดังจะพบเห็นทั่วไปว่า

บ้านต้องมีการสร้างกำแพงสูงๆ มีเหล็กค้ำใส่หน้าต่าง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนี้ผู้บริหารงานตำรวจได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของประชาชน ที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมอันเป็นปัญหาส่วนรวมของสังคม

งานชุมชนสัมพันธ์ จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจมีสัมพันธภาพอันดีกับตำรวจ และเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ดังนั้น หลักการที่สำคัญของงานชุมชนสัมพันธ์คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันระหว่างประชาชนกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาต่างๆ อันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของสังคม

อย่างไรก็ดี ยังมีความสับสนด้านแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์อยู่บ้างในหมู่ตำรวจ โดยบางคนคิดว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับชุมชนกลุ่มน้อย บางคนมองว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ หรือบางทีก็มองว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของการบริการประชาชนเท่านั้น แต่แท้ที่จริงแล้วงานชุมชนสัมพันธ์เป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการเพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนมีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามหลักการนี้ จุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ จึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ ที่เกื้อกูลและสนับสนุนซึ่งกันและกันคือ

- การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)
- การให้บริการแก่ชุมชน (Public Service)
- และการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน (Public Participation)

○ การประชาสัมพันธ์ เป็นจุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ เพื่อมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของตำรวจ สร้างความมั่นใจให้ประชาชนในสมรรถภาพตัวบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้และความตั้งใจจริงของตำรวจ และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตำรวจในด้านต่างๆ การประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการต่อกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่างๆ เช่น ข้าราชการ นักศึกษา นักเรียน สหพันธ์แรงงานเพื่อให้บุคคลแต่ละกลุ่มเหล่านั้นเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ ปัญหา และข้อจำกัดของตำรวจ รวมทั้งให้เกิดความมั่นใจว่า ตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมีสมรรถภาพและด้วยความเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง การให้บริการแก่ชุมชน เป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมความร่วมมือที่ตำรวจจะได้รับจากประชาชนมากยิ่งขึ้น การดำเนินการในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น กระทำได้หลายรูปแบบทั้งในรูปแบบการนำบริการต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน

และในรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ของตำรวจ ซึ่งการพิจารณาว่าจะใช้รูปแบบใดแก่ประชาชนกลุ่มใดนั้น จะต้องพิจารณาความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น

การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ความคุ้นเคยในการทำงานร่วมกับประชาชน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนอาจดำเนินการโดยการเข้าไปร่วมงานกับสมาคมหรือองค์การที่จัดตั้งขึ้นแล้ว รวมทั้งประชาชนที่รวมกันเป็นหมู่เหล่า ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนอกจากจะเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานร่วมกับประชาชนในสาขาวิชาชีพต่างๆ แล้ว ยังเป็นวิธีการที่จะชี้้นำให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจ ในปัญหาอาชญากรรม ซึ่งชุมชนนั้นประสบอยู่ และเข้ามีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนตำรวจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

#### องค์ความรู้ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจนั้น มีองค์ความรู้หรือวิชาการต่างๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องเอื้ออำนวยส่งเสริมและสนับสนุน ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอยู่หลายประการ วิชาที่สำคัญ คือ

1. วิชาสังคมวิทยา เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของสังคม ความสัมพันธ์ของมนุษย์และหมู่คณะด้วยกันให้มีความเข้าใจว่าสังคมนั้นหน่วยกันอย่างไร มีส่วนประกอบและการจัดองค์กรอย่างไร ซึ่งช่วยก่อให้เกิดจิตสำนึกร่วมกันอันเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงและความก้าวหน้าของสังคม รวมทั้งการศึกษาถึงปัญหาสังคมต่างๆ โดยเน้นหนักถึงปัญหาที่นำไปสู่อาชญากรรม ปัญหาเยาวชนเสพติด อุบัติภัย เด็กและเยาวชนเบี่ยงเบน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น
2. วิชาการประชาสัมพันธ์ เป็นการศึกษาถึงความหมายและวิธีการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของตำรวจอย่างถูกต้องและถ่องแท้ เสริมสร้างความมั่นใจในสมรรถภาพและความตั้งใจดีของตำรวจ และมุ่งเสริมสร้างการสนับสนุนจากประชาชนในการดำเนินงานของตำรวจด้านต่าง ๆ
3. วิชามนุษยสัมพันธ์ เป็นการศึกษาถึงหลักและวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ อันเป็นกระบวนการจูงใจคนให้ร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรู้จักใช้หลักและวิธีการเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อย่างราบรื่น
4. ภาวะผู้นำ เป็นการศึกษาถึงความหมาย และวิธีการเป็นผู้นำเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถชี้้นำและชักจูงประชาชนให้ร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่างๆ
5. วิชาศิลปะการพูดและการถ่ายทอด เป็นการศึกษาถึงความสำคัญของการใช้คำพูดและศิลปะของการพูดต่อชุมชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถชี้้นำและชักจูงให้ประชาชนร่วมมือสนับสนุนเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งวิธีการถ่ายทอดความรู้

วิธีการสอนที่ถูกต้อง เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการป้องกันปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่นๆ ให้กับประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. วิชาการประสานงาน เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประโยชน์ในการประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

7. ตำรวจกับงานชุมชนสัมพันธ์ เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความหมาย ลักษณะ และความจำเป็นของงานชุมชนสัมพันธ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรวมทั้งแผนงาน โครงการเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์และกิจกรรมการปฏิบัติต่างๆ ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์โดยละเอียด

งานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นมรรควิธีในการสร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดี ระหว่างตำรวจกับประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมือกับตำรวจในการป้องกันตนเองและชุมชนจากปัญหาอาชญากรรมยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัยและปัญหาอื่นๆ นั้น ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญ ในอันที่จะสนับสนุนงานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากหากปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว แม้ว่าตำรวจจะทุ่มเทกำลังคนเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์และความพยายามมากเพียงใดก็ตาม การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน ก็จะไม่ได้ผลสมบูรณ์เต็มที่เพราะประชาชนที่รวมตัวเป็นชุมชนนั้นเป็นทรัพยากรหรือพลังแฝงที่จำเป็นและมีค่ามากที่สุดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจ

หลักการและแนวทางของงานชุมชนสัมพันธ์นั้น หากผู้บริหารงานของหน่วยได้นำมาใช้ อย่างเหมาะสมแก่สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องที่ของตน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้และความเข้าใจในเทคนิคการปฏิบัติ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ และมีความจริงใจแล้ว เป็นที่เชื่อมั่นได้ว่างานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจจะบรรลุวัตถุประสงค์ในการที่จะเสริมสร้างความเข้าใจ ทศนคติ ความศรัทธา ความเชื่อมั่น และความเข้าใจอันดี ระหว่างตำรวจกับประชาชน โดยประชาชนจะเข้ามาสนับสนุนหรือมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อย่างแน่นอน

## 7. การจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพของข้าราชการ

อาชีพการรับราชการเป็นอาชีพที่ได้รับความสนใจและเป็นตลาดแรงงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน เนื่องจากการรับราชการเป็นอาชีพที่มีหลักประกันมั่นคง นับตั้งแต่เริ่มรับราชการก็จะได้รับการคุ้มครองเกี่ยวกับเงินเดือน และสวัสดิการทั้งข้าราชการและครอบครัว บุคคลทั่วไปจึงมีค่านิยมที่จะให้ลูกหลานเข้ารับราชการ เพราะเชื่อมั่นว่าการเป็นข้าราชการที่มีความประพฤติดี และมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ย่อมสามารถยี่ดราชการเป็นอาชีพได้ตลอดไปจนเกษียณอายุราชการ

ข้าราชการเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการบริหารราชการ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ในการปฏิบัติหน้าที่หากข้าราชการประพฤติคนไม่เหมาะสม ไม่ซื่อสัตย์สุจริต ไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ราชการ ประชาชนย่อมจะเสื่อมศรัทธาคอข้าราชการผู้นั้น และอาจจะมีความรู้สึกในทางลบต่อรัฐบาลด้วย ข้าราชการจึงนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการบริหารราชการ กล่าวคืองานของทางราชการจะบรรลุถึงความสำเร็จย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความเอาใจใส่ตั้งใจปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน รวมทั้งการมีจิตใจที่เสียสละเพื่อผลประโยชน์ของชาติ ซึ่งข้าราชการผู้ที่ถือปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพโดยเคร่งครัดเท่านั้น จึงจะสามารถเข้าใจและปฏิบัติได้

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระราชนิพนธ์ “หลักราชการ” ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพข้าราชการที่สำคัญยิ่งสำหรับข้าราชการพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติราชการ 10 ประการ มีใจความสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ ได้ดียิ่งกว่าผู้มีโอกาสเท่า ๆ กัน
2. ความเพียร หมายถึง ความกล้าหาญไม่ย่อท้อต่อความลำบาก และบากบั่นเพื่อจะข้ามความขัดข้องให้จงได้โดยใช้ความวิริยภาพมิได้ลดหย่อน
3. ความมีไหวพริบ หมายถึง รู้จักสังเกตเห็น โดยไม่ต้องมีใครเตือนว่า เมื่อมีเหตุเช่นนั้นจะต้องปฏิบัติกรอย่างนั้น เพื่อให้บังเกิดผลดีที่สุดแก่กิจการทั่วไปและรีบทำการอันเห็นควรนั้นโดยฉับพลัน
4. ความรู้เท่าถึงการณ หมายถึง รู้จักปฏิบัติการอย่างไรจึงจะเหมาะสมแก่เวลา และอย่างไรที่ได้รับเหตุสมผลถึงจะเป็นประโยชน์ที่สุด
5. ความซื่อตรงต่อหน้าที่ หมายถึง ตั้งใจกระทำกิจการซึ่งได้รับมอบให้เป็นหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต



6. ความซื่อสัตย์ต่อคนทั่วไป หมายถึง ให้ประพฤติซื่อตรงต่อคนทั่วไป รักษาคนให้เป็นคน  
ที่เขาทั้งหลายจะเชื่อถือได้

7. ความรู้จักนิตยคน ข้อนี้เป็นของสำคัญสำหรับผู้มีหน้าที่ติดต่อกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ใหญ่  
หรือผู้น้อย

8. ความรู้จักผ่อนผัน หมายความว่า ต้องเป็นผู้ที่รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวว่าเมื่อใดควรตัดขาด  
และเมื่อใดควรโอนอ่อน หรือผ่อนผันกันได้ มิใช่แต่จะยึดถือหลักเกณฑ์หรือระเบียบอย่างเดียวซึ่งจะ  
ก่อให้เกิดผลเสีย ควรจะยืดหยุ่นได้

9. ความมีหลักฐาน ข้อนี้ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ มีบ้านอยู่เป็นที่เป็นที่ทาง มี  
ครอบครัวอันมั่นคง และตั้งคนไว้ในที่ชอบ

10. ความจงรักภักดี หมายความว่า ขอมเสียสละเพื่อประ โยชน์แห่งชาติ ศาสนา และ  
พระมหากษัตริย์

หลักในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ได้ยกมาเฉพาะที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 1. ประ โยชน์สาธารณะ ชุมชน และสังคม

1.1 พึงช่วยเหลือและวางตัวให้เป็นที่เชื่อถือและประพฤติตนเป็นประ โยชน์ต่อสังคม

1.2 พึงประพฤติตนให้เหมาะสมและถูกต้องตามทำนองคลองธรรมและขนบธรรมเนียม  
ประเพณีอันดีงามของสังคมไทย ในฐานะเป็นพลเมืองดี และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

1.3 พึงยกย่อง ส่งเสริม สนับสนุน ปกป้อง คุ้มครองคนดีของสังคม และไม่ส่งเสริมคน  
ไม่ดีให้มีอำนาจ

1.4 พึงถือเป็นที่และความรับผิดชอบต่อสังคม ที่จะต้องปกป้องประ โยชน์  
สาธารณะ ขวนขวายและอาสาในการให้บริการแก่ชุมชนและสังคม โดยเฉพาะในยามวิกฤติ

1.5 พึงให้ข่าวสารข้อมูลและคำแนะนำแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ  
เสมอภาค

1.6 พึงกระทำแต่สิ่งที่เป็นประ โยชน์ต่อประชาชน ชุมชน และสังคม

#### 2. มวลมนุษยและสิ่งแวดล้อม

2.1 พึงเป็นผู้มีคุณธรรม ตระหนักในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิมนุษยชนความเสมอ  
ภาคของบุคคล และพึงละเว้นการปฏิบัติที่มีอคติ

2.2 พึงละเว้นการนำหรือยอมให้ผู้อื่นนำผลงานทางวิชาการ ไปใช้ในทางทุจริตหรือเป็น  
ภัยต่อมวลมนุษยชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3 พึงมีน้ำใจต่อมวลมนุษย เมตตาต่อสรรพสัตว์ อนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม

2.4 พึงทำงานและสร้างสรรค์ประ โยชน์เพื่อความเจริญงอกงามของสภาพแวดล้อม

2.5 พึ่งส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

2.6 พึ่งเป็นผู้นำในด้านความคิดและการกระทำในการอนุรักษ์และพัฒนาภูมิธรรม  
ภูมิปัญญาท้องถิ่นและการพัฒนาที่ยั่งยืน

## 8. บทบาทของข้าราชการ

สมพร เทพสิทธิ์า สมาชิกวุฒิสภา รองประธานสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยฯ  
ประธานสภาอุทกพิสัยสมาคมแห่งชาติฯ บรรยายในการฝึกอบรมหลักสูตร “การปฐมนิเทศก์  
ข้าราชการที่มาอยู่ใหม่” ตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการและจริยธรรมของ  
ข้าราชการในจังหวัดชุมพร ประจำปี 2540 วันที่ 25 มีนาคม 2540 ณ โรงแรมภราดรอินน์ อ.เมือง  
จ.ชุมพร ดังนี้

### 1. ความหมายของข้าราชการ

1.1 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้อธิบายความหมายของ  
“ข้าราชการ” ว่า “คนที่ทำราชการตามทำเนียบ ผู้ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ บุคคลซึ่งรับราชการ  
โดยได้รับเงินเดือน จากเงินงบประมาณรายจ่ายหมวดเงินเดือน เช่น ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการ  
การเมือง ข้าราชการครู ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ”

1.2 พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ได้อธิบายคำว่า “ข้าราชการพลเรือน”  
หมายความว่า “บุคคลซึ่งได้รับบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติให้รับราชการ โดยได้รับ  
เงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือน ในกระทรวง ทบวง กรม ฝ่ายพลเรือน”

1.3 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระราชดำริให้บุคคลเข้ารับราชการ  
โดยถือเป็นอาชีพ เพื่อจะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มที่ ไม่มีกังวลด้านการแสวงหาผลประโยชน์  
จากทางอื่น จึงได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2471 ให้ข้าราชการพลเรือนได้  
รับเงินเดือนที่รับราชการอยู่ เมื่อออกจากราชการแล้วก็ยังได้รับบำเหน็จบำนาญและในขณะรับ  
ราชการอยู่ ก็ยังอาจได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี กับมีทางได้ก้าวหน้าในสายอาชีพตาม  
ลำดับ อาชีพรับราชการจึงเป็นอาชีพที่มีเกียรติและมีความมั่นคงตลอดมาจนถึงปัจจุบัน

### 2. ความสำคัญของข้าราชการ

2.1 ข้าราชการเป็นกลไกที่สำคัญในการบริหารบ้านเมือง ข้าราชการมีบทบาทที่สำคัญ  
ตลอดมาในอดีตและในปัจจุบัน รวมทั้งในอนาคต

ข้าราชการทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนและผลประโยชน์ของประเทศชาติ จึงมีบทบาทที่สำคัญ ในการที่จะให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ในการที่จะรักษาและส่งเสริมผลประโยชน์ของประเทศชาติ ในการที่จะพัฒนาประเทศชาติให้ไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง

2.2 แม้ว่ารัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี จะเป็นผู้ควบคุมนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารประเทศ แต่คณะรัฐบาลซึ่งประกอบด้วยคนไม่เกิน 49 คน ก็ไม่มีความสามารถที่จะบริหารประเทศให้ประสบความสำเร็จ ถ้าไม่มีข้าราชการเป็นเครื่องมือ กลไกของรัฐบาล ซึ่งจะทำหน้าที่เพื่อให้ นโยบายของรัฐบาลเกิดผลขึ้นมาอย่างจริงจัง

2.3 ในปัจจุบันระบบราชการเป็นโครงสร้างที่ใหญ่มาก ประกอบด้วยหน่วยงานระดับกระทรวง 13 กระทรวง ระดับกรมกว่า 130 กรม มีข้าราชการประจำกว่า 1,600,000 คน มีลูกจ้างประจำกว่า 200,000 คน มีค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรปีละ 174,000 ล้านบาท หรือร้อยละ 38 ของงบประมาณรายจ่ายทั้งหมด

2.4 ข้าราชการยังได้รับการยกย่องจากสังคมว่าเป็นผู้มีเกียรติ เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์อย่างสูง สถาบันข้าราชการยังเป็นสถาบันที่สำคัญ ซึ่งเป็นที่พึ่งของประชาชนที่จะช่วยให้ประชาชนได้รับประโยชน์สุขอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมช่วยให้ประเทศชาติมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า

2.5 ข้าราชการจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน และประเทศชาติได้มากน้อยเพียงใด สถาบันราชการจะเป็นที่พึ่งของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติตามบทบาทของข้าราชการต่อประเทศชาติ ต่อรัฐบาล ต่อประชาชน ต่อหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานและขึ้นอยู่กับจิตสำนึกของข้าราชการในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานตามความรับผิดชอบ

### 3. บทบาทของข้าราชการต่อรัฐบาล

3.1 ข้าราชการเป็นกลไกที่สำคัญของรัฐบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน ในการบริการประชาชน และในการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงต่อรัฐสภา แม้คณะรัฐมนตรีจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการแผ่นดิน ตามนโยบายที่ได้แถลงต่อรัฐสภา ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริหารราชการและการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้แถลงต่อรัฐสภา ก็ยังขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการในกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ซึ่งมีจำนวนกว่า 1,600,000 คน หากข้าราชการขาดประสิทธิภาพและขาดความรู้ความสามารถ ขาดคุณธรรม จริยธรรม และขาดความรับผิดชอบ การบริหารราชการของรัฐบาลย่อมยากที่จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.2 รัฐบาลภายใต้การนำของ ฯพณฯ พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายของรัฐบาลต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2539 โดยมีเป้าหมายหลักของการบริหารราชการแผ่นดิน ที่จะเกิดขึ้นและยึดมั่น ในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข จะสถาปนาความเชื่อมั่นทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม สร้างสรรค์ความสามัคคีธรรมานสามัคคีและนำมาซึ่งการอยู่ดีกินดีของประชาชนจะเร่งรัดผลักดันการปฏิรูปการเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่รัฐธรรมนูญกำหนด จะเร่งฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจที่ชะงักงัน และพัฒนาศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก รวมทั้งให้มีการกระจายประโยชน์ของการขยายตัวทางเศรษฐกิจไปสู่ประชาชนทุกกลุ่ม จะผลักดันให้มีการปรับทัศนคติและระบบการทำงานของภาครัฐจากการปกครองประชาชนมาเป็นการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และปรับระบบการทำงานของภาครัฐจากที่เป็นผู้คิดเองทำเองมาเป็นระบบที่ร่วมคิดร่วมทำกับภาคเอกชนและประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและมีสิทธิโต้แย้งคัดค้านการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขณะเดียวกันก็จะส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนในชาติมีวินัยอย่างจริงจัง รวมทั้งจะเร่งรัดกระจายเงินกระจายงาน และกระจายคนให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นอย่างเป็นขั้นบันได กล่าวโดยรวมแล้ว รัฐบาลจะดำเนินนโยบายเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ได้รับบริการที่ดี มีการศึกษาที่ได้มาตรฐาน มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาและอยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินไว้ 11 ด้าน ดังนี้

- (1) นโยบายด้านการเมือง
- (2) นโยบายด้านการบริหาร
- (3) นโยบายด้านเศรษฐกิจ
- (4) นโยบายด้านต่างประเทศ
- (5) นโยบายด้านการศึกษา
- (6) นโยบายด้านสังคม
- (7) นโยบายด้านการพัฒนาชนบทและ กระจายรายได้และความเจริญไปสู่ภูมิภาค และท้องถิ่น
- (8) นโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (9) นโยบายด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- (10) นโยบายด้านความมั่นคง การรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (11) นโยบายด้านการพัฒนาภาคมหานคร

3.3 ข้าราชการมีบทบาทและความรับผิดชอบต่อรัฐบาล ที่จะช่วยให้การบริหารราชการแผ่นดินได้บรรลุผลสำเร็จ นโยบายที่แถลงต่อรัฐสภาเป็นเพียงแผนนโยบาย ข้าราชการจะต้องนำนโยบายที่แถลงไปจัดทำแผนปฏิบัติการและโครงการต่างๆ เพื่อรองรับนโยบายของรัฐบาล ข้าราชการจึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำแผนปฏิบัติการและโครงการต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการในทุกวิถีทางเพื่อให้การดำเนินการตามแผนนโยบายและโครงการต่างๆ ได้รับผลสำเร็จ หากทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะแก่รัฐบาลในการป้องกันแก้ไขปัญห และในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานและโครงการต่าง ๆ ให้ดีขึ้น ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

#### 4. บทบาทของข้าราชการต่อประชาชน

4.1 การปกครองระบอบประชาธิปไตย ถือว่าอำนาจอธิปไตยมาจากประชาชน ประชาชนเป็นเจ้าของประเทศ การปกครองเป็นของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน

ในนโยบายของรัฐบาล ที่ ฯพณฯ พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ แถลงต่อรัฐสภา ในวันที่ 11 ธันวาคม 2539 ก็ได้ระบุไว้ว่า “ผลักดันให้มีการปรับทัศนคติและระบบการทำงานของภาครัฐจากการปกครองประชาชน มาเป็นการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของรัฐให้เป็นที่พอใจของประชาชน”

ข้าราชการจึงมีบทบาทและความรับผิดชอบต่อประชาชน ที่จะให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของรัฐให้เป็นที่พอใจของประชาชน ให้สอดคล้องกับคำขวัญของสำนักงาน ก.พ. ที่ว่า “ประชาชนชื่นใจ คือ เป้าหมายในการทำงานของข้าราชการ”

4.2 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงมีพระราชดำรัสในท่ามกลางมหาสมาคม ในพระราชพิธีบรมราชาภิเษก เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2493 เป็นพระบรมราชปณิธาน ในพระปฐมบรมราชโองการ ที่ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม”

พระปฐมบรมราชโองการดังกล่าว แสดงถึงพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในฐานะที่ทรงเป็นองค์พระประมุขของชาติที่จะทรงครองแผ่นดินเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จึงควรเจริญตามรอยพระยุคลบาท ด้วยการถือประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการทำงาน และควรจะปฏิบัติราชการด้วยความวิริยะ อุตสาหะ ความเสียสละ ความซื่อสัตย์สุจริต ที่จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สุขอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง เพื่อเป็นการสนองพระมหากรุณาธิคุณอันล้นพ้นหาที่สุคติได้ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ผู้ทรงทุ่มเทพระวรกาย พระสติปัญญา ทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจ โดยมิเห็น

แก่ความสุขส่วนพระองค์ เพื่อช่วยให้พสกนิกรของพระองค์พ้นจากความทุกข์ยากเดือดร้อน ได้รับประโยชน์สุขอย่างทั่วถึง

4.3 ประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุข อาจแบ่งได้เป็น 3 ประการคือ

(1) ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (economic benefits) เช่น มีอาชีพและรายได้พอสมควร มีมาตรฐานการครองชีพที่ดี

(2) ประโยชน์ทางสังคม (social benefits) เช่น มีสุขภาพอนามัย มีการศึกษาดี มีสิ่งแวดล้อมดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(3) ประโยชน์ทางจิตใจ (moral and spiritual benefits) เช่น มีจิตใจที่เป็นสุขและสงบ ไม่เร่าร้อนวุ่นวาย มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีคุณธรรม ศีลธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม

4.4 ข้าราชการจึงควรส่งเสริมประโยชน์ของประชาชนทั้ง 3 ทาง ทั้งประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ประโยชน์ทางสังคม และประโยชน์ทางจิตใจ และควรพัฒนาชุมชนและสังคมด้วยการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน ตามอุดมการณ์แผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างสมดุลและยั่งยืน

๑พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ องคมนตรีและรัฐบุรุษ เมื่อดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ได้น้อมนำพระบรมราชปณิธานในพระบรมราชโองการที่ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม” มากำหนดเป็นอุดมการณ์ของชาติ เพื่อสร้างสรรค์แผ่นดินไทยให้เป็นแผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง เนื่องในโอกาสวันฉัตรมงคลที่ 5 พฤษภาคม 2527 ณ ลานพระบรมรูปทรงม้า

4.5 ความทุกข์ยากเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับ ส่วนใหญ่มาจากปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคม และปัญหาด้านจิตใจ ปัญหาด้านเศรษฐกิจบางประการ คือความยากจนขาดแคลน ไม่มีอาชีพและรายได้เพียงพอ ขาดที่ดินทำกิน ขาดผลิตผลไม่ได้หรือได้ในราคาต่ำกว่าทุน ขาดสาธารณูปโภคที่ต้องการ ปัญหาด้านสังคมบางประการคือ ขาดโอกาสทางการศึกษา ไม่มีเงินส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียน ไม่มีเงินค่ารักษาพยาบาล เจ็บไข้ได้ป่วย สมาชิกในครอบครัวติดยาเสพติด ยาบ้า เป็นโรคเอดส์ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขไม่เพียงพอ ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ปัญหาด้านจิตใจบางประการคือ ขาดศาสนาเป็นที่พึ่งและที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ มีความเครียด มีความกดดันจากปัญหาชีวิต จากการถูกเอารัดเอาเปรียบ จากการได้รับความไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

4.6 ข้าราชการบางคนแทนที่จะช่วยเหลือให้ประชาชน ได้รับประโยชน์และความสุข กลับทำให้ประชาชนเสียประโยชน์และได้รับความทุกข์ยิ่งขึ้น แทนที่จะบำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้ประชาชน กลับบำบัดสุขและบำรุงทุกข์ให้ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ทั้งนี้ เพราะการปฏิบัติงานที่ผิดวินัยและจรรยาบรรณของข้าราชการที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม ไม่ได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ใช้กิริยาที่ไม่สุภาพ แสดงอำนาจต่อประชาชนเสมือนหนึ่งเป็นนายของประชาชน

#### 5. บทบาทของข้าราชการต่อหน่วยงานและผู้ร่วมงาน

5.1 ข้าราชการยังมีบทบาทต่อหน่วยงานที่ตนสังกัดหรือทำงานอยู่และต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ถ้าฟังข้าราชการแต่ผู้เดียว แม้จะมีความรู้ความสามารถเพียงใด หากไม่มีความสัมพันธ์อันดี การร่วมมือและประสานงานกันอย่างดีกับผู้ร่วมงานทั้ง 3 ระดับ ไม่สามารถพัฒนาหน่วยงานให้ทำงานเป็นหมู่คณะ (team work) อย่างมีประสิทธิภาพย่อมยากที่จะได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติราชการให้สัมฤทธิ์ผล เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติอย่างแท้จริงและยั่งยืน

5.2 จรรยาบรรณของข้าราชการต่อหน่วยงาน ได้กำหนดจรรยาบรรณไว้ 4 ข้อ ดังนี้

ข้อ 4 ข้าราชการพลเรือนพึงปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความสุจริตเสมอภาค และปราศจากอคติ

ข้อ 5 ข้าราชการพลเรือน พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องเสมอภาค โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อ 6 ข้าราชการพลเรือนพึงประพฤติตน เป็นผู้ตรงต่อเวลาและใช้เวลาราชการให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่

ข้อ 7 ข้าราชการพลเรือน พึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คุ่มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

5.3 จรรยาบรรณของข้าราชการต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ได้กำหนดจรรยาบรรณไว้ 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ 8 ข้าราชการพลเรือนพึงมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตน ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงาน และการแก้ปัญหาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่จะเห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย

ข้อ 9 ข้าราชการพลเรือนซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา พึงดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญ กำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนจนปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

ข้อ 10 ข้าราชการพลเรือนพึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ข้อ 11 ข้าราชการพลเรือนพึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดี

ข้อ 12 ข้าราชการพลเรือนพึงละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

5.4 พระบรมราโชวาทบางองค์ที่ขออัญเชิญมาเพื่อให้ข้าราชการ ผู้มีความจงรักภักดีในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้น้อมใส่เกล้าฯ นำไปประพฤติปฏิบัติ มีดังนี้

“การทำงานให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่างเป็นสำคัญ คือสามารถในการใช้วิชาความรู้อย่างหนึ่ง สามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งสองประการนี้ต้องดำเนินคู่กันไป และจำเป็นต้องกระทำด้วยความสุจริตกาย สุจริตใจ ด้วยความคิด ความเห็นที่เป็นอิสระ ปราศจากอคติ และด้วยความถูกต้องตามเหตุ ตามผลด้วย จึงจะช่วยให้งานบรรลุตามจุดหมาย และประโยชน์ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วนแท้จริง”

“ความรู้ที่ถูกต้องแม่นยำ ทั้งทางลึกและกว้าง ประการหนึ่ง ความคิดเห็นที่เป็นสัมมาทิฐิ ถูกต้องด้วยเหตุผลหลักวิชาและความชอบธรรม ประการหนึ่ง ความสามารถในการปฏิบัติการกิจการงานให้สำเร็จผลตรงตามจุดหมายอีกประการหนึ่ง เป็นปัจจัยสำคัญของการทำงาน ผู้ปฏิบัติราชการ โดยอาศัยปัจจัยสามส่วนนี้โดยครบถ้วนสม่ำเสมอ จะประสบความสำเร็จและความเจริญรุ่งโรจน์ ทั้งจะทำให้ราชการและชาติบ้านเมืองพัฒนาก้าวหน้าไปได้ด้วยความมั่นคงสวัสดิ์”

“การปฏิบัติราชการให้สำเร็จผลที่พึงประสงค์นั้น นอกจากจะอาศัยความรู้ ความสามารถในทางวิชาการแล้ว แต่ละบุคคลยังจะต้องมีรากฐานทางจิตใจที่ดีคือความหนักแน่นมั่นคงในสุจริตธรรม และความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้จนสำเร็จ ต้องมีกุศโลบายหรือวิธีการอันแยบคายในการปฏิบัติงานประกอบพร้อมกันด้วย จึงจะสัมฤทธิ์ผลที่แน่นอน และบังเกิดประโยชน์อันยั่งยืน ทั้งแก่ตนเองและแผ่นดิน”

5.5 หากข้าราชการส่วนใหญ่ของหน่วยงานใด โดยเฉพาะหัวหน้าส่วนราชการของหน่วยงานนั้น ปฏิบัติตามจรรยาบรรณต่อหน่วยงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ตามที่กำหนดไว้ และปฏิบัติตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ย่อมเชื่อ



ได้ว่าหน่วยงานนั้นจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ มีความสัมฤทธิ์ผล ในการทำงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ ข้าราชการในหน่วยงานนั้นจะมีความร่วมมือ สามัคคีกัน ไม่มีการแตกแยกกัน อิจฉาริษยากัน มุ่งแต่การทำลายล้างกัน ซึ่งเป็นผลเสียหายแก่ราชการ หน่วยงานนั้นจะมีภาพพจน์ที่ดีในสายตาของประชาชนจะได้รับการยกย่องสรรเสริญจากประชาชน

## 6. ความรับผิดชอบและจิตสำนึกของข้าราชการ

6.1 ข้าราชการนอกจากจะมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อ ประเทศชาติ รัฐบาล ประชาชน หน่วยงาน และผู้ร่วมงานแล้ว ยังมีความรับผิดชอบต่อตนเองในการที่จะพัฒนาตนเองอยู่ เสมอ ทั้งการพัฒนาความรู้ ความสามารถ สติปัญญา ความประพฤติ บุคลิกภาพ คุณธรรม จริยธรรม และจิตใจ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุค โลกาภิวัตน์และยุคของข้อมูลข่าวสาร การ แข่งขันกันมีมากยิ่งขึ้น ข้าราชการจะต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ทันกับสถานการณ์และภาวะสังคมที่ เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ ประสิทธิภาพเป็นประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติอย่างแท้จริง เป็นที่เคารพศรัทธาของ ประชาชน สามารถเป็นที่พึ่งและเป็นมิตรแท้ของประชาชน

6.2 พระธรรมปิฎก (ประยูรค์ ปยุตโต) ได้แสดงปาฐกถาธรรมพิเศษเรื่อง “จรรยาบรรณ เสริมสร้างประสิทธิภาพข้าราชการอย่างไร” มีข้อความตอนหนึ่งว่า ในทางพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ เป็นสัตว์ที่ฝึกได้ จะต้องมีการศึกษาพัฒนาฝึกฝนอบรมคนให้เจริญยิ่งขึ้นโดยลำดับ คนเรามีหน้าที่ สำคัญในพุทธศาสนา คือการฝึกฝนพัฒนา ต้องฝึกฝนพัฒนาตนเองตลอดเวลา ข้าราชการจึงต้องมี จิตสำนึกในการพัฒนาตน ผู้ที่จะเจริญในราชการจะต้องมีจิตสำนึกในการฝึกฝนพัฒนาตน คนที่มี จิตสำนึกในการพัฒนาตน มองอะไรแล้วเป็นการเรียนรู้ ถ้าไม่มีจิตสำนึกในการพัฒนาตนหรือฝึกคน มองอะไรก็มีแต่ความรู้สึกกระทบกระทั่ง ความชอบความชัง ซึ่งทางพระเรียกว่า ความยินดียินร้าย

6.3 ข้าราชการควรจะทำตนเป็นตัวอย่างของประชาชน ในการพัฒนาชีวิตของตนให้เป็น ผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีความคิดดังนี้

- (1) มีความรู้ดี ทั้งความรู้รอบตัวและความรู้เกี่ยวกับตัวเองที่เรียกว่า อัตตัญญา มีความรู้ทั้งทางโลกและทางธรรม
- (2) มีสุขภาพอนามัยดี ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต
- (3) มีความสามารถดี สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ สามารถติดต่อ ประสานงานและทำงานร่วมกับผู้อื่น ความรู้เป็นวิชา ส่วนความสามารถเป็นศิลปะ
- (4) มีความคิดดี มีความคิดที่ถูกต้อง พระพุทธศาสนา เรียกความคิดว่า ทิฏฐิ สัมมาทิฏฐิ ความคิดเห็นที่ถูกต้อง เป็นมรรคแรกของอริยมรรค ผู้ใดมีความคิดเห็นที่ผิดหรือเป็น มิฉลาดิฏฐิ ย่อมทำให้คิดผิด พุคผิดและทำผิด

(5) มีการกระทำดี มีการกระทำหรือพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ ถูกต้องเป็นธรรม การกระทำทางพุทธศาสนาเรียกว่า กรรม แบ่งเป็นกายกรรม การกระทำทางกาย วจีกรรม การกระทำทางวาจา มโนกรรม การกระทำทางใจ ต้องมีการกระทำทั้ง 3 ที่สุจริตและเป็นกุศล

(6) มีจิตใจดี มีจิตใจที่สะอาด สงบ และสว่าง ยึดมั่นในคุณธรรม เช่น ความเมตตา กรุณา ความกตัญญูกตเวที และคุณธรรม 4 ประการ ตามพระบรมราโชวาท ได้แก่ สัจจะ การรักษาความสัตย์ ทมะ การรู้จักข่มใจตนเอง ขันติ ความอดทน และจาคะ ความเสียสละ

6.4 ข้าราชการควรจะพัฒนาชีวิตให้มีความสมบูรณ์ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

(1) ชีวิตครอบครัว (family life) มีครอบครัวที่อบอุ่นเป็นสุข โดยใช้ธรรมะเรื่อง ทวาราวาสธรรม คือ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ

(2) ชีวิตการทำงาน (business life) มีอาชีพการงานที่สุจริต มีรายได้พอเพียงแก่การครองชีพที่เหมาะสม โดยใช้ธรรมะข้อที่ถูกรวมมีกัตถประโยชน์ คือ อุฏฐานสัมปทา-ขยันหมั่นเพียร ในการประกอบอาชีพการงาน อารักขสัมปทา-รู้จักรักษาทรัพย์ที่หามาได้ กัลยาณมิตตา - คบเพื่อนที่ดีงาม สมชีวิตา - เลี้ยงชีวิตตามสมควร

(3) ชีวิตสังคม (social life) มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น บำเพ็ญตนเป็นประโยชน์แก่สังคม โดยใช้ธรรมะข้อสังคหัตถุ 4 คือ ทาน-การให้ ปิยวาจา-เจรจาถ้อยคำที่อ่อนหวาน อุดมจริยา-การทำตนให้เป็นประโยชน์ สمانัตตา-การวางตนเหมาะสม

(4) ชีวิตด้านจิตวิญญาณ (spiritual life) มีคุณธรรม ศีลธรรม มีความเข้าใจและเลื่อมใสอย่างมีเหตุผล ในคำสอนที่ถูกต้องแท้จริงของศาสนาที่ตนนับถือ และนำไปเป็นหลักปฏิบัติจนเป็นปกติวิสัยในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าต่อตนเองและต่อสังคม โดยการปฏิบัติตามหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ภาวนา

6.5 ข้าราชการจะต้องมีจิตสำนึกอยู่เสมอว่าตนได้เข้ามารับราชการเพื่อจะได้มีโอกาสรับใช้แผ่นดินคนไทย เพื่อมีโอกาสจะได้ช่วยเหลือประชาชนและทำประโยชน์แก่ประเทศชาติ จึงควรปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด โดยถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นเป้าหมายที่สำคัญ

## 9. การควบคุมทางสังคม

1. ความหมายของ “การควบคุมทางสังคม” (Social Control) และคำที่เกี่ยวข้อง นักสังคมวิทยาได้ให้ความหมายของ “การควบคุมทางสังคม” ไว้ดังนี้

1.1 การควบคุมทางสังคม หมายถึง วิธีการและยุทธวิธีซึ่งควบคุมพฤติกรรมของประชาชนที่อยู่ในสังคม (Those methods and strategies the regulate people's behavior within society)

1.2 การควบคุมทางสังคม หมายถึง วิธีและกระบวนการทั้งหมด ซึ่งกลุ่มหรือสังคมใช้ในการให้สมาชิกของสังคมปฏิบัติตามที่สังคมคาดหวัง (All the means and processes whereby a group or a society secures its member's conformity to its expectation)

1.3 การควบคุมทางสังคม หมายถึง วิธีการที่สังคมส่งเสริมสนับสนุน ให้สมาชิกในสังคมปฏิบัติตามบรรทัดฐานและป้องกันพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน (The ways in which a society encourages conformity to its norms and prevents deviance)

1.4 บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมที่เป็นที่คาดหวังของสังคม เป็นมาตรฐานที่สมาชิกของสังคมถูกคาดหวังให้ปฏิบัติตาม จึงเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

1.5 พฤติกรรมที่เบี่ยงเบน (Deviance) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งคนจำนวนมากในสังคมตำหนิและเกินกว่าที่จะยอมรับได้ (Behavior a considerable number of people view as reprehensible and beyond the limits of tolerance)

2. การควบคุมทางสังคมแก่สมาชิกในสังคม

สังคมจะต้องมีความสงบเรียบร้อยและความมีระเบียบ (social order) เพื่อให้สังคมดำเนินไปได้ด้วยดี สังคมอาจจะใช้วิธีการควบคุมทางสังคมแก่สมาชิกในสังคมได้ 3 วิธี ดังนี้

2.1 โดยให้การฝึกรวมหรือการขัดเกลาทางสังคม (socialization) แก่สมาชิกในสังคม ให้ประพฤติตนตามบรรทัดฐานของสังคม

2.2 โดยใช้ความกดดันของกลุ่ม (group pressure) หรือ โดยการใช้ระเบียบ กฎข้อบังคับ

2.3 โดยใช้กฎหมายและการลงโทษ

สถาบันทางสังคมที่มีบทบาทที่สำคัญในการควบคุมทางสังคม ได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา และสถาบันศาสนา

3. แนวทางการพัฒนาคนและสังคม ตามแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8

3.1 การวางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8

ในการวางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ได้มีการปรับเปลี่ยนจุดมุ่งหมายในการพัฒนาประเทศไทย โดยเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางหรือเป็นจุดหมายหลักของการพัฒนา การพัฒนาเศรษฐกิจเป็นเพียงเครื่องมือของการพัฒนาไม่ถึงเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนาทั้งนี้เพื่อนำไปสู่วิสัยทัศน์ “ครอบครัวอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง สังคมมีสมรรถภาพ เสรีภาพ ความยุติธรรม และมีการพัฒนาที่สมดุลบนพื้นฐานของความเป็นไทย” ซึ่งจะเป็นการพัฒนาในลักษณะที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ทำให้คนไทยส่วนใหญ่มีความสุขที่แท้จริงระยะยาว

### 3.2 แนวทางในการพัฒนาคน

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคนไทยทุกคนอย่างเต็มที่ตามศักยภาพ ตั้งแต่ปฏิสนธิจนตลอดชีวิต ให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัวและสิ่งแวดล้อม มีค่านิยมอันดีงาม รวมทั้งให้เป็นผู้มีสติปัญญา รู้จักคิดวิเคราะห์ คิดเป็นทำเป็น ควบคู่กับการคิดชอบ-ทำชอบ ตลอดจนมีสุขภาพพลานามัยที่ดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้คนมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการประกอบอาชีพ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนเป็นคนที่มีเหตุผล มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

การพัฒนาคนตามแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 จึงมุ่งหมายที่จะให้คนไทยมีคุณลักษณะดังนี้

- (1) เป็นคนดีมีคุณธรรม
- (2) มีจิตสำนึกรับผิดชอบ
- (3) มีค่านิยมอันดีงาม
- (4) มีสติปัญญา
- (5) มีสุขภาพพลานามัยที่ดี
- (6) มีทักษะในการประกอบอาชีพ

### 3.3 แนวทางในการพัฒนาจิตใจ

ยุทธศาสตร์ประการหนึ่งในการพัฒนาคน คือ การพัฒนาจิตใจ ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาจิตใจ โดยมุ่งให้คนได้รับการพัฒนาอย่างครบถ้วนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

- (1) พัฒนาให้เป็นคนเก่งที่มีปัญญา ใฝ่รู้ รู้จักคิด มีเหตุผล ขยันขันแข็ง รู้จักพึ่งตนเอง มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม สังคมและประเทศชาติ
- (2) พัฒนาให้เป็นคนดีที่มีเมตตา กรุณา กตัญญูรู้คุณ สามัคคี ซื่อสัตย์สุจริต ละเว้นอบายมุข มีระเบียบวินัย ประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และมีความเป็นประชาธิปไตย

(3) พัฒนาให้เป็นคนที่มีความสุข มีสมาธิ สงบเยือกเย็น แจ่มใสร่าเริง พอใจในสิ่งที่มีและยินดีในสิ่งที่ทำ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาจิตใจมีจุดมุ่งหมายให้คนเป็นผู้มีสมรรถภาพ เป็นคนเก่ง ด้วยปัญญา มีคุณภาพ เป็นคนดีด้วยคุณธรรมและมีสุขภาพ มีความสุขในสังคม กล่าวอย่างสั้น ๆ คือ ให้เป็นคนเก่ง - ดี - มีสุข

## 10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้อย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารวบรวม ผลงานวิจัยทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกัน เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวิจัยได้ดังนี้

ธีระวุฒิ ทองรอด (2542) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนเชิงรุกจะ ได้ผลและมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในชุมชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความรู้ความเข้าใจตลอดจนจิตสำนึกที่ดีต่องานตำรวจชุมชนสามารถสังเกตเห็นประโยชน์ที่ประชาชนในชุมชนจะได้รับ เพราะตำรวจซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถที่จะแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนได้โดยไม่ลำบาก หากตำรวจลดช่องว่างการเป็นผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการ โดยสร้างสัมพันธภาพและภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน อันจะเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกันและจะเป็นแนวทางในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญที่สุดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีและเห็นคุณค่าของงานตำรวจชุมชน และดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีกำลังใจต่อการปฏิบัติงานตำรวจชุมชน เพราะงานตำรวจชุมชนเป็นงานที่จะต้อง ใช้สัมพันธภาพและใกล้ชิดกับประชาชนและห่างไกลจากความเจริญของสังคมเมือง ที่สำคัญจะต้องขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานคือเจ้าหน้าที่ตำรวจนั่นเองที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและรู้บทบาทของตนเองในการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนเชิงรุก ตลอดจนการมีจิตสำนึกที่ดีต่องานตำรวจชุมชนเชิงรุก

ฉัฐนิชชา ภูโต (2538) ได้ศึกษาความตระหนักและความตั้งใจที่จะปฏิบัติเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลพบว่า

1. ข้าราชการตำรวจมีความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมในระดับสูง ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ อายุราชการ ระดับชั้นยศ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีความตระหนักต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

2. ข้าราชการตำรวจมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมในระดับสูง อายุ อาวุธราชการ ระดับชั้นยศ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย สิ่งแวดล้อมต่างกัน มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ส่วนข้าราชการ ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสและการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

3. ความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมของข้าราชการตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะปฏิบัติเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม

วฤณธร ตั้งตฤณกุล (2540) ได้ศึกษา ความรู้และความตั้งใจในการรักษากฎหมาย สิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดลำปาง พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตัวแปรพบว่าข้าราชการที่มีระดับชั้นยศ ระยะเวลาการรับราชการ และระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

2. ข้าราชการตำรวจที่มีความตั้งใจในการรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อมอยู่ใน ระดับเหมาะสมมาก เมื่อจำแนกตามตัวแปรต่างๆ พบว่าระดับชั้นยศต่างกัน มีความตั้งใจในการรักษากฎหมาย สิ่งแวดล้อม

3. ความรู้และความตั้งใจในการรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กัน

วีระชาติ ระตะเจริญ (2542) ได้ศึกษาความรู้และความตระหนักในการรักษากฎหมาย สิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง ข้าราชการ ตำรวจที่มีระดับชั้นยศและระยะเวลาการรับราชการต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

2. ข้าราชการตำรวจมีความตระหนักในการรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศ และระยะเวลาการรับราชการต่างกัน มีความตระหนักในการรักษา กฎหมายสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความตระหนักใน การรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

3. ความรู้ความตระหนักในการรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กัน

สมชาย วาณิชเสณี (อ้างใน วีระวุฒิ ทองรอด,2542) ได้ทำการประเมินผลโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่าเมื่อทำการสอบถามความแตกต่างของชุมชนที่มีโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์และชุมชนที่ไม่มีโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์ ปรากฏผลดังนี้

1. ความเข้าใจทัศนคติในทางบวก ความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี ระหว่างตำรวจกับประชาชนในชุมชนที่มีโครงการ สูงกว่าชุมชนที่ไม่มีโครงการ

2. การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของชุมชนที่มีโครงการ มีมากกว่าชุมชนที่ไม่มีโครงการและเมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนมีโครงการและหลังมีโครงการของชุมชนที่มีโครงการและชุมชนที่ไม่มีโครงการแล้ว ความเข้าใจทัศนคติในทางบวก ความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี

แต่อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์ ก็ยังประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ดังนี้

#### 1. ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน

1.1 เนื่องจากการดำเนินงานจากโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจไม่มีอัตราตำแหน่งรองรับ ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ส่วนใหญ่ยังต้องทำงานในตำแหน่งประจำอยู่

1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องกับงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยทางอ้อม บางนายไม่เห็นความสำคัญของงานด้านชุมชนสัมพันธ์มักทำงานโดยไม่ค่อยเต็มใจหรือไม่เต็มความสามารถ ผลที่ออกมาจึงไม่ดีเท่าที่ควร

2. ปัญหาด้านผู้บริหารงานตามโครงการ สืบเนื่องจากโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจ ดังนั้นผู้บริหารและคณะทำงานจึงต้องรับผิดชอบ 2 ด้าน ซึ่งโดยปกติภารกิจประจำก็มีมากอยู่แล้ว จึงแบ่งเวลามาทำงานด้านชุมชนสัมพันธ์ได้ไม่มากเท่าที่ควร เป็นเหตุให้การวางแผนกำหนดนโยบาย การกำกับดูแลและการตรวจสอบ ทำได้ไม่เต็มที่

3. ปัญหาด้านการเงิน โครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจ ได้รับงบประมาณน้อยกว่าที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้มาก ซึ่งไม่เพียงพอต่อสภาพความต้องการที่จะนำมาใช้ในการบริหารโครงการ ส่งผลให้กิจกรรมบางอย่างต้องถูกตัดทอนไป

4. ด้านการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ การแต่งตั้งโยกย้ายประจำปี ทำให้มีการสับเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารก่อให้เกิดความไม่ต่อเนื่องและบางนายยังไม่เคยผ่านการอบรมหรือรับผิดชอบงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์มาก่อน ทำให้ไม่มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนี้เท่าที่ควร

5. ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วไปยังประพฤตินในทางไม่ถูกต้อง ก่อให้เกิดภาพพจน์ในทางที่ไม่ดีของตำรวจโดยรวม

6. ปัญหาการประเมินผล โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์กองบัญชาการตำรวจนครบาลยังไม่มีผลการประเมินผลที่ครบถ้วนตามหลักวิชาการ เช่น ยังไม่ได้มีการประเมินผลลัพธ์ของโครงการ ทำให้ไม่มีข้อมูลที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาการทำงานได้

สิทธิพัฒน์ ดันดียานนท์ ( อ่างใน ธีระวุฒิ ทองรอด ,2542) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของตำรวจและประชาชนต่อความสำเร็จของนโยบายตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในพื้นที่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า

1. การดำเนินการตามนโยบายตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จและเอื้ออำนวยความสงบสุขให้กับประชาชนได้นั้นจะต้องมีการเตรียมการดำเนินงานที่ดี มีการวางแผน มีการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ให้ใช้อย่างเกิดประโยชน์คุ้มค่าที่สุด มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีการดำเนินการโดยใช้ปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ และจะต้องมีการประเมินผลเพื่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติต่อไป

2. ในการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนนั้นตำรวจและประชาชนเห็นว่าควรมีการออกเยี่ยม สัมผัส สงสรวรค์ เล่นกีฬา กับสมาชิกชุมชน

3. เกี่ยวกับสภาพทางสังคมของตำรวจและประชาชนผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะมีทัศนคติในเชิงบวกต่อนโยบายตำรวจชุมชนสัมพันธ์

สุคชาย สุนันตะ (2542) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับการรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลพระราชวังและสถานีตำรวจนครบาลตำรวจภูธรมีระดับความรู้ความเข้าใจในด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในระดับต่ำ เมื่อจำแนกตัวแปรพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่านการอบรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หน้าที่ในการปฏิบัติงานและมีจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจด้านชุมชนสัมพันธ์แตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปฏิบัติได้ดี เมื่อจำแนกตามปัจจัยต่างๆ พบว่าการอบรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หน้าที่ในการปฏิบัติงานและจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ต่างกันมีการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

3. ความรู้ความเข้าใจในด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อการรักษากฎหมายสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก



## 11. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่สอดคล้องหรือคล้ายคลึงกัน เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจและบทบาทในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิ่งแวดล้อม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเชียงราย ซึ่งคาดว่าจะมีความสัมพันธ์กัน ดังรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้

1. งานชุมชนสัมพันธ์ เป็นงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในชุมชนเกิดการรวมตัว มีความรัก สามัคคีกัน สามารถร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกปฏิบัติงานได้คัดเลือกจากผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม เนื่องจากในแต่ละชุมชนมีประชาชนที่มีพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละคนจะได้รับการฝึกอบรมและปรับพื้นฐานความรู้ให้เท่าเทียมกันเพื่อสามารถทำงานแทนกันได้ งานชุมชนสัมพันธ์มีส่วนประกอบที่สำคัญที่สนับสนุนคือ การประชาสัมพันธ์ เพราะการประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่มุ่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน สร้างความมั่นใจ โดยดำเนินการต่อกลุ่มเป้าหมาย เช่น ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ฯลฯ ให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นการส่งเสริมความร่วมมือที่ตำรวจจะได้รับจากประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีองค์ความรู้ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่หลายประการ เช่น วิชาการประชาสัมพันธ์ วิชามนุษยสัมพันธ์ ภาวะผู้นำ และวิชาศิลปะการพูดและการถ่ายทอด เป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่ส่งเสริมให้งานชุมชนสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจบรรลุเป้าหมาย สรุปได้ว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนเพื่อกระตุ้น ส่งเสริม ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยการเตรียมการที่ดี เริ่มตั้งแต่การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาชุมชน การร่วมวางแผนงาน การเตรียมการจัดระบบงานและประเมินความพร้อม การให้ความรู้ความเข้าใจ การจัดระบบประสานความร่วมมือ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรมกับประชาชนเพื่อร่วมจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้ใช้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จและเอื้ออำนวยความสงบสุขให้กับประชาชนได้นั้น จะต้องมีการเตรียมการดำเนินงานที่ดี มีการวางแผน มีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้ใช้อย่างเกิดประโยชน์คุ้มค่าที่สุดและจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป

2. ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อม จากแนวคิดและหลักการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ว่า มนุษย์จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในความเป็นไปตามธรรมชาติ การอนุรักษ์เกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในเมืองหรือชนบท ความมั่งคั่งสุขสมบูรณ์ของประเทศขึ้นอยู่กับความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ และขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้วย เพราะทรัพยากรธรรมชาติที่มนุษย์ได้ใช้ประโยชน์อยู่ทุกวันนี้นับวันแต่จะหมดไป จึงมีความจำเป็นจะต้องให้ความสนใจต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนทุกคนต้องมีตัวรับรู้ในความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและผลกระทบอันเกิดจากวิกฤติการณ์สภาวะแวดล้อม ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักและรู้ซึ่งถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม จึงควรให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง โดยอาศัยบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ที่ได้รับการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมมาอย่างดีแล้ว

3. บทบาทในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อม พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราโชวาทเพื่อให้ข้าราชการนำไปประพฤติปฏิบัติว่า การทำงานให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่างเป็นสิ่งสำคัญ คือ สามารถในการใช้วิชาความรู้อย่างหนึ่ง สามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งสองประการนี้ต้องดำเนินคู่กันไป และจำเป็นต้องกระทำด้วยความสุจริตกาย สุจริตใจ ด้วยความคิดความเห็นที่เป็นอิสระ ปราศจากอคติและด้วยความถูกต้องตามเหตุผลด้วย จึงจะช่วยให้งานบรรลุตามจุดหมายและประโยชน์ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วนแท้จริง ข้าราชการเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการบริหารราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนและผลประโยชน์ของประเทศชาติ ข้าราชการตำรวจที่ทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนต้องยึดหลักในการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่สำคัญ คือ พึงให้ข่าวสารข้อมูลและคำแนะนำแก่ประชาชนอย่างถูกต้องครบถ้วนและเสมอภาค พึงกระทำแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ชุมชนและสังคม พึงมีน้ำใจต่อมวลมนุษย์ เมตตาต่อสรรพสัตว์ อนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม พึงทำงานสร้างสรรค์ประโยชน์เพื่อความเจริญของสภาพแวดล้อม พึงส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ พึงเป็นผู้นำในด้านความคิดและการกระทำในการอนุรักษ์และพัฒนาภูมิธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและการพัฒนาที่ยั่งยืน ข้าราชการตำรวจจึงควรมีบทบาทและความรับผิดชอบต่อประชาชนที่จะให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นที่พอใจของประชาชน ดังนั้นบทบาทของข้าราชการตำรวจในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อม จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติไม่น้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องรวมไปถึงจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจด้วย

