

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวโน้มงานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจภายในช่วงปี พ.ศ. 2532-2542 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มหรือความเป็นไปได้ของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจภายใน 10 ปีข้างหน้า โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานหรือวิชาชีพ นักวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์และผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์ของรัฐและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับจากกลุ่มต่าง ๆ แบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชุด ๆ แรกเป็นแนวคำถามซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีเกี่ยวกับการคาดการณ์แนวโน้มของบทบาทและโครงสร้างงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในช่วงปี พ.ศ. 2532-2542 ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 100 ข้อแล้วนำคำตอบจากแบบสอบถามในรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์เพื่อหาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะรายงานในทุกแนวโน้มของความ เป็นไปได้เพราะมีความสอดคล้องกันทางความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ กล่าวคือ เป็นแนวโน้มที่มีความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 ไม่เกิน 1.50 และมีความแตกต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานไม่เกิน 1 ผลการวิจัยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวโน้มของบทบาทงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

ผลการวิจัยพบว่าแนวโน้มที่คาดว่าจะ เป็นไปได้มากที่สุดคือ บทบาทงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ จะ เป็นไปในทิศทางใดนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายกรมตำรวจ (แต่แนวโน้มนี้เป็นแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ) และแนวโน้มอื่นที่คาดว่าจะ เป็นไปได้มากที่สุดจะมี



การใช้เทคนิคการประชาสัมพันธ์ควบคู่ไปกับการชุมชนสัมพันธ์ และงานมวลชนสัมพันธ์มากขึ้น และจะมีการใช้เทคโนโลยีช่วยในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

ส่วนแนวโน้มที่คาดว่าจะ เป็นไปได้ปานกลางแต่เป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์คือจะมีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องมากขึ้น จะมีการใช้เทคนิคการประชาสัมพันธ์แบบเข้าถึงประชาชนมากขึ้น จะมีการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางและทั่วถึงโดยเฉพาะในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ จะมีการจัดกิจกรรมซึ่งมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากขึ้น จะมีการสร้างภาพพจน์เชิงรุกโดยให้ทุกหน่วยงานแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จะมีการใช้กระบวนการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบเพื่อให้ประชาชนมีศรัทธาต่อตำรวจมากขึ้น จะมีการแก้ไขภาพพจน์เชิงลบโดยให้สถานีวิทยุของกรมตำรวจ จะมีการใช้กระบวนการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบให้มากขึ้นและจะมีการสร้างภาพพจน์เชิงบวกโดยเน้นการแก้ไขพฤติกรรมตำรวจให้มีคุณธรรมและวินัยมากขึ้น

## 2. ความคิด เห็นเกี่ยวกับแนวโน้มของโครงสร้างงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

ผลการวิจัยพบว่าแนวโน้มที่คาดว่าจะ เป็นไปได้มากและเป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์คือจัดตั้งเป็นหน่วยงานประชาสัมพันธ์ที่ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ จัดตั้งเป็นหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นลงไป มีรองอธิบดีหรือผู้ช่วยอธิบดีเป็นผู้ติดตามดูแลงานประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ มวลชนสัมพันธ์หรือชื่อ เรียกอย่างอื่นที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานทั้ง 3 ลักษณะนี้ประจำทุกหน่วยงาน และทุกสถานีตำรวจ มีคณะกรรมการที่ปรึกษาซึ่งประกอบด้วย นักวิชาการ ผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐ เอกชนและประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการตำรวจ ทั้งชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการประชาสัมพันธ์ และมีการกำหนดรายละเอียดของงาน แนวการปฏิบัติงานและแนวทางการประสานงานการประชาสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

ส่วนแนวโน้มที่คาดว่าจะ เป็นไปได้ปานกลางและเป็นแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์คือการจัดตั้งเป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักงาน เลขาธิการกรมตำรวจ

## 3. ข้อ เสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันและเป็นแนวโน้มที่คาดว่าจะ เป็นไปได้มากและเป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์คือ ควรเปลี่ยนคำว่า



"ประชาสัมพันธ์" เป็น "สารนิเทศ" "ประชาสัมพันธ์" หรือคำที่เรียกเป็นอย่างอื่นเพื่อลดปัญหา การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ได้ผลหรือความเข้าใจผิดว่าเป็นการโฆษณาชวนเชื่อควรจัดทำแผนโครงการ และแนวทางการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญเกียรติ ยกย่องข้าราชการตำรวจดีเด่นและเป็นตัวอย่าง ควรมีการเผยแพร่ผลงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผ่านสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดกิจกรรม "ตำรวจพบประชาชน" อย่างน้อยเดือนละครั้ง และควรจัดกิจกรรมสร้างสรรค์แก่ชุมชนและประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนข้อ เสนอแนะที่สอดคล้องกันและเป็นแนวโน้มที่คาดว่าจะ เป็นไปได้ปานกลาง และเป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์คือ ควรมีการสำรวจประชามติในเรื่องที่เกี่ยวกับตำรวจ ควรเร่ง ประชาสัมพันธ์ภายใน เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับและทุกคนได้รับทราบนโยบายงาน ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ ควรให้งานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน ซึ่งต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบมีความต่อเนื่องและครบวงจร ควรใช้สื่อประสมหลาย ๆ รูปแบบ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์บรรลุ เป้าหมายควรปรับปรุงการส่งข่าวภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ควรเร่งประชาสัมพันธ์ภายใน เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับและทุกคนมีความเข้าใจในหลัก วิชาการประชาสัมพันธ์ที่ตรงกัน ควรเร่งประชาสัมพันธ์ภายนอก เพื่อให้ประชาชนมีความ เข้าใจใน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจและให้ความร่วมมือ ผู้บริหารของกรมตำรวจทุกคนควรมีความ เข้าใจใน หลักวิชาการประชาสัมพันธ์ที่ตรงกัน ควรมีการกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับและทุกคน ตระหนักถึงความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์ โดยถือ เป็นหน้าที่หนึ่งที่พึงปฏิบัติควบคู่ไปกับงานปกติ ควรมีการผลิตข่าวสำ เร็จรูป เพื่อสื่อมวลชนช่วย เผยแพร่และควรมีวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการ ประชาสัมพันธ์อย่าง เพียงพอและเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

4. ข้อ เสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่จะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อ เสนอแนะที่สอดคล้องกันและเป็น แนวโน้มที่คาดว่าจะ เป็นไปได้มากและเป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์คือ ผู้ที่จะทำหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ให้กรมตำรวจ จะต้องมียุทธศาสตร์ ผ่านการอบรมหลักสูตรการประชาสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์ดีและมีลักษณะ เป็นนักประชาสัมพันธ์โดยจิตสำนึก

ส่วนข้อ เสนอแนะที่สอดคล้องกันและเป็นแนวโน้มที่คาดว่าจะ เป็นไปได้ปานกลาง และเป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์คือ มีใจรักและศรัทธางานประชาสัมพันธ์ มีความสามารถในการ ประสานงานกับสื่อมวลชนและหน่วยงานต่าง ๆ มีวุฒิทางนิเทศศาสตร์ ประชาสัมพันธ์



วารสารศาสตร์ หรือสื่อสารมวลชน และมีประสบการณ์ในการใช้สื่อต่าง ๆ

5. ความคิด เห็น เกี่ยวกับบทบาทของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจตามอุดมการณ์

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความ เห็นสอดคล้องกันและมีความ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ งานประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในฐานะ เป็นหัวใจของการบริหารงาน,

ความ เห็นที่สอดคล้องกันและมีความ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคืองานประชาสัมพันธ์มีบทบาทในการสร้างจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบในหน้าที่ของตำรวจ มีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ มีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างข้าราชการตำรวจทุกระดับและทุกหน่วยงาน มีบทบาทในการ เปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์และหรือภาพพจน์ เชิงลบของตำรวจ มีบทบาทในการส่งเสริมและกระตุ้นให้มีการสร้างสรรค์งานในหน่วยงาน มีบทบาทในการสร้างความ เข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีบทบาทในการเผยแพร่ความรู้และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน มีบทบาทในการแก้ไขความ เข้าใจผิดที่ เกิดขึ้นต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีบทบาทในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีบทบาทในการลดความขัดแย้งที่จะ เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน ข้าราชการตำรวจและประชาชน มีบทบาทในการสร้างภาพพจน์ที่ดีของตำรวจ มีบทบาทในการพัฒนาทักษะสื่อสารของบุคคลภายในหน่วยงาน มีบทบาทในการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความประพฤติดีและปฏิบัติหน้าที่ดี และมีบทบาทในการป้องกันความ เข้าใจผิดที่จะ เกิดขึ้นต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจ

6. ความคิด เห็น เกี่ยวกับบทบาทของงานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจ ในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความ เห็นสอดคล้องกันและมีความ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ งานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจมีบทบาทในการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน และบทบาทของประชาสัมพันธ์ตำรวจมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน

ความ เห็นที่สอดคล้องกันและมีความ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ งานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจมีบทบาทในการจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ มีบทบาทในการเป็นเจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามและมีความเห็นชอบในการสร้างความ เข้าใจอันดีให้เกิดขึ้น



ความเห็นที่สอดคล้องกันและมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางคือ งานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจ มีบทบาทในการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีบทบาทในการป้องกันความเข้าใจผิดที่จะเกิดขึ้น มีบทบาทในการเผยแพร่ข่าวสารและความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับตัวบุคคล และมีบทบาทในเชิงแก้ไข เป็นส่วนใหญ่

7. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพของงานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันและมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนมีเวลาให้กับงานประชาสัมพันธ์ไม่มากเท่าที่ควร บางคนปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์น้อยกว่าการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ งานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจยังไม่เป็นระบบ ขาดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนไม่เข้าใจในหลักวิชาการประชาสัมพันธ์ บางคนไม่ใช้หลักวิชาการประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร การประชาสัมพันธ์ไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควรและเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนไม่ประสานงานการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

ส่วนความเห็นที่มีความสอดคล้องกัน แต่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากและเป็นความเห็นเชิงบวกคือ มีการพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์โดยการจัดหลักสูตรอบรมการประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ และมวลชนสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนมีศักยภาพในการประชาสัมพันธ์สูง ส่วนความเห็นเชิงลบคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บางคนใช้ความคุ้นเคยกับสื่อมวลชนในการปกปิดหรือบิดเบือนข่าวของหน่วยงานและการใช้สื่อวิทยุเพื่อการประชาสัมพันธ์ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ความเห็นที่สอดคล้องกัน แต่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางคือการประชาสัมพันธ์ไม่สามารถช่วยแก้ภาพพจน์ของตำรวจให้ดีขึ้นได้

8. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายและกิจกรรมของชุมชนสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันและมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ กิจกรรมของชุมชนสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนเมืองและให้ประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินการ สร้างความสามัคคีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนที่เกี่ยวข้อง และเป็นกิจกรรมโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบ





ส่วนความเห็นที่สอดคล้องกันแต่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากคือ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาอาชญากรรม เฉพาะพื้นที่ โดยมีแผนงานและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และแน่นอน และเป็นกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปสัมผัสคลุกคลีใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชน เมือง

9. ความคิด เห็น เกี่ยวกับความหมายและกิจกรรมของมวลชนสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันและมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดกิจกรรมในพื้นที่ห่างไกลชายแดนซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับความมั่นคงและให้ประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินการและเป็นกิจกรรมหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วิธีการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน เพื่อให้เกิดผลในการปลุกระดม

ส่วนความเห็นที่สอดคล้องกันและมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่หรือจังหวัดที่ประสบภัยต่าง ๆ และเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน สถาบันและประชาชนส่วนใหญ่ทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศ

10. ความคิด เห็น เกี่ยวกับความหมายและกิจกรรมของงานประชาสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันและมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญและส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน และเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ส่วนความเห็นที่สอดคล้องกันและมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากคือ เป็นการติดต่อสื่อสารทั้งในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อหน่วยงาน เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นการสื่อสารเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงแจ้งข่าวสารระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชน และเป็นกิจกรรมเผยแพร่ข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับบุคคลและการดำเนินงานโดยผ่านสื่อมวลชน



### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะอภิปราย เฉพาะความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีแนวโน้มของความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุดและระดับมาก เท่านั้น และเพื่อให้ง่ายต่อการลำดับ เรื่อง ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการอภิปรายรวม 8 หัวข้อดังนี้

1. ความเห็น เกี่ยวกับแนวโน้มของบทบาทงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ
2. ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวโน้มของโครงสร้างงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ
3. ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ
4. ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ
5. ความคิดเห็น เกี่ยวกับบทบาทของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจตามอุดมการณ์
6. ความคิดเห็น เกี่ยวกับบทบาทของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบัน
7. ความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบัน
8. ความคิดเห็น เกี่ยวกับความหมายและกิจกรรมของชุมชนสัมพันธ์ มวลชนสัมพันธ์

และประชาสัมพันธ์

1. ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวโน้มบทบาทของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

จากผลการวิจัยนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิได้คาดการณ์ว่าภายในทศวรรษหน้าใน พ.ศ. 2542 งานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจจะเป็นไปในทิศทางใดนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายกรมตำรวจ ซึ่งแนวโน้มนี้เป็นแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์

ในทางทฤษฎีของการประชาสัมพันธ์ ได้กล่าวไว้ว่า "การประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการ สำคัญยิ่งของการบริหารงาน และมีผลกระทบต่อภาพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างมาก (อุทัย ทิรัญโต : 2520) และในทางการบริหารงานของ พล.ต.อ.หลวงชาติ ตระการโกศล อดีต อธิบดีกรมตำรวจและอดีตปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้กล่าวไว้ว่า "การประชาสัมพันธ์ เป็นสิ่งที่ สัมพันธ์กับการบริหารงานและการปกครองอย่างใกล้ชิด เพราะถือว่าการปกครองที่ดีย่อมต้องเป็น การปกครองที่มีการประชาสัมพันธ์แนบแน่นอยู่ด้วย เป็นปัจจัยสำคัญ" (สำนักงาน เร่งรัดพัฒนา ชนบท 2527 : 3)

ทั้งจากทฤษฎีและแนวทางการบริหารงานของ พล.ต.อ.หลวงชาติ ตระการโกศล จะเห็นได้ว่าการบริหารควรที่จะนำการประชาสัมพันธ์มาเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเพื่อให้หน่วยงานมีแนวทางการปฏิบัติงาน ที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น



เมื่อพิจารณาประวัติและสภาพของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจจากอดีตถึงปัจจุบัน โดยการเปรียบเทียบทั้งในเชิงทฤษฎีและการบริหารแล้ว พอสรุปได้ว่า ในช่วงระยะเวลาอันยาวนานนับสิบปี งานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจได้เน้นการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนเป็นหลัก โดยไม่มีวัตถุประสงค์อื่น เช่นการสร้างหรือแก้ไขภาพพจน์ การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวันแก่ประชาชน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เพื่อการให้ความร่วมมือสนับสนุนกิจการตำรวจแต่อย่างใด

เมื่อปี พ.ศ. 2525-2530 กรมตำรวจได้มีนโยบายให้ทดลองจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมตำรวจและศูนย์ประชาสัมพันธ์ขึ้นในทุกหน่วยงานและทุกระดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขภาพพจน์เชิงลบ ในการนี้ได้กำหนดยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์ทั้งเชิงรับและเชิงรุกพร้อมทั้งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานและให้การฝึกอบรมหลักสูตรการประชาสัมพันธ์แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับทั่วประเทศ ในช่วงเวลาดังกล่าวหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นแก่ประชาชนหลายรูปแบบ เช่น "ตำรวจพบประชาชน" การตรวจเยี่ยมราษฎรในพื้นที่ห่างไกล การจัดนิทรรศการให้ความรู้ด้านการจราจรแก่ประชาชน การจัดพิมพ์เอกสารเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้มีผลทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในบทบาทภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และให้การสนับสนุนในกิจกรรมของตำรวจมากขึ้นด้วย (กองบัญชาการตำรวจนครบาล : 2529)

ปัจจุบันกรมตำรวจได้มีนโยบายให้งานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ เป็นงานหนึ่งในกองกำกับการ 2 สำนักงานเลขาธิการกรมตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลไปสู่ประชาชนโดยการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนเป็นหลัก ดังนั้นศูนย์ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจและศูนย์ประชาสัมพันธ์ในทุกหน่วยงานและทุกระดับจึงถูกยกเลิกไปด้วย (กรมตำรวจ : 2530) จึงเห็นได้ว่างานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขมาเรื่อย ๆ นั้นขึ้นอยู่กับนโยบายของกรมตำรวจหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งขึ้นอยู่กับอธิบดีกรมตำรวจในยุคสมัยนั้น ๆ ว่าจะเล็งเห็นถึงบทบาทและความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด

สำหรับแนวโน้มของบทบาทงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในอนาคตตามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิคณาการประชาสัมพันธ์ที่เห็นว่างานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจจะเป็นไปในทิศทางใดนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายกรมตำรวจ ซึ่งนั่นก็คือมีสภาพคล้ายคลึงกับปัจจุบันและอดีตที่



ผ่านมา ซึ่งไม่อาจกำหนดได้ว่างานประชาสัมพันธ์จะมีบทบาทอย่างไรเพราะขึ้นอยู่กับอิทธิ  
กรรมตำรวจคนต่อ ๆ ไป

ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิได้คาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ.2542 กรมตำรวจจะมีการ  
ใช้งานประชาสัมพันธ์ควบคู่กันไปกับงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์มากขึ้น และแนวโน้มนี้เป็น  
แนวโน้มที่พึงประสงค์

ในการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการป้องกันอาชญากรรมนั้น เป็น เป้าประสงค์หลักที่  
สำคัญยิ่งประการหนึ่งของกรมตำรวจ การป้องกันอาชญากรรม จัดเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์กล่าวคือ  
เป็นความพยายามที่จะจำกัดขอบเขตของปัญหาอาชญากรรมไม่ให้เพิ่มความถี่และความรุนแรงมาก  
เกินไป แต่ไม่ใช่เป็นการกำจัดปัญหาอาชญากรรมให้หมดสิ้นไป ดังนั้นตำรวจจึงได้ใช้ยุทธวิธีต่าง ๆ  
หลายรูปแบบ เช่น การจัดตั้งหน่วยตำรวจชุมชนสัมพันธ์ขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อดำเนินกิจกรรมที่  
มีทั้งลักษณะถาวรและลักษณะชั่วคราวตามความเหมาะสมของท้องที่และการสร้างโครงการสนับสนุน  
การปฏิบัติงานของตำรวจ เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการใช้รถ ใช้ถนน หรือการเชิญ  
ประชาชน เข้าร่วมตรวจท้องที่ในรถสายตรวจ ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เกิดขึ้นภายใต้งานตำรวจ  
ชุมชนสัมพันธ์ทั้งสิ้น (กองบัญชาการตำรวจนครบาล : 2529)

ปัจจุบันกรมตำรวจมีแผนกรมตำรวจแม่บทฉบับที่ 1 พ.ศ. 2530-2534 และได้กำหนด  
ให้มีแผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ขึ้น เพื่อ เน้นหนักการปฏิบัติงานด้านนี้ เป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้  
จากคำปราศรัยของ พล.ต.อ.ประมาธ อติเรกสาร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย(2531)  
ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า "การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือ  
และความไว้วางใจจากประชาชน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็น เรื่องที่ตำรวจทุกคนจะต้องปฏิบัติตนเพื่อให้เกิด  
ภาพพจน์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือจากประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้นงานชุมชน  
สัมพันธ์และงานมวลชนสัมพันธ์จึง เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ  
กับงานด้านอื่น ๆ "

ในทางทฤษฎีแนวทางตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไม่ใช่โครงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง  
ภาพพจน์ของตำรวจสำหรับประชาชน แต่เป็นความพยายามที่จะสร้างความคุ้นเคยระหว่างตำรวจ  
และชุมชน เกี่ยวกับปัญหาของกันและกันและ เพื่อกระตุ้นการปฏิบัติที่มุ่งการแก้ปัญหาดังกล่าวให้บรรลุ  
วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้จุดมุ่งหมายของการตำรวจชุมชนสัมพันธ์จึงได้แก่

- เพื่อส่งเสริมความร่วมมือร่วมใจระหว่างตำรวจและประชาชนในการป้องกัน  
อาชญากรรม



- เพื่ออุปถัมภ์และปรับปรุงการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจร่วมกันระหว่าง  
ตำรวจและชุมชนทั้งหมด
- เพื่อพัฒนาการศึกษาในลักษณะวิชาชีพพร้อมกันในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา  
ชุมชนและ เน้นหลักการที่ว่า การบริหารงานยุติธรรมคือความรับผิดชอบของชุมชนทั้งชุมชน
- เพื่อช่วยเหลือตำรวจและผู้นำชุมชนในการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติ  
และทาสาเหตุของปัญหาสาส์บซับซ้อน ในความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในสังคม
- เพื่อเพิ่มการดำเนินงานด้านการให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนโดยเท่าเทียม  
กันภายใต้กฎหมาย

จากจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างกว้างขวางนี้ทำให้กิจกรรมที่ปรากฏจึงมีได้โดยไม่  
จำกัดรูปแบบ แต่อย่างไรก็ตามการจัดหน่วยตำรวจชุมชนสัมพันธ์นี้ยังไม่ได้รับความสนใจจากองค์กร  
ตำรวจโดยทั่วไปเท่าที่ควร (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ : 2530 : 80-81)

ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิได้คาดการณ์ว่า ภายในปี พ.ศ. 2542 กรมตำรวจจะมีการ  
ใช้เทคโนโลยีช่วยในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น ซึ่งแนวโน้มนี้เป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์

จากการศึกษาแผนกรมตำรวจแม่บทฉบับที่ 1 พ.ศ. 2530-2534 พบว่า กรมตำรวจ  
ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนสาขาชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ไว้ว่า "จัดหา  
วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์และด้านชุมชนและ  
มวลชนสัมพันธ์ให้เพียงพอต่อความจำเป็น" สิ่งนี้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ในอนาคตกรมตำรวจ  
จะมีการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่มาช่วยในการบริหารและดำเนินงานด้านต่าง ๆ  
รวมทั้งด้านการสื่อสารของกรมตำรวจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มุ่งหวังและมีความ  
เหมาะสมสอดคล้องกับสังคมปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคมของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร  
มากยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้นแนวโน้มนี้จึงมีความเป็นไปได้มาก ถ้าหากกรมตำรวจให้การสนับสนุนและมี  
งบประมาณเพียงพอสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น  
ซึ่งในระยะเริ่มต้นของการดำเนินงานนี้ กรมตำรวจอาจจะต้องแสวงหาความร่วมมือ  
จากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์การระหว่างประเทศในการให้การสนับสนุน เงินทุนและวัสดุ  
อุปกรณ์ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

## 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มโครงสร้างของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

จากผลการวิจัยนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิได้คาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ. 2542

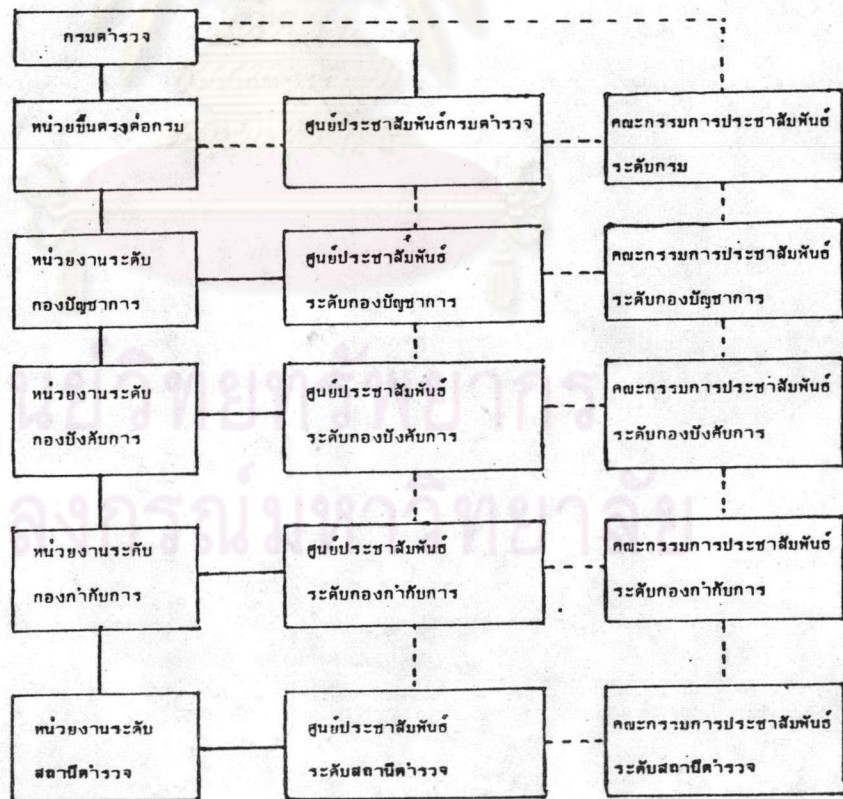


งานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจจะมีการจัดตั้ง เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจและมีสายการบังคับบัญชาตลอดหลั่นลงไปตามลำดับทุกหน่วยงาน โดยมีรองอธิบดีหรือผู้ช่วยอธิบดี เป็นผู้ติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด มีการกำหนดตำแหน่งสารวัตรประชาสัมพันธ์ ขุนชนสัมพันธ์ มวลชนสัมพันธ์ หรือชื่อเรียกอย่างอื่นที่รับผิดชอบทั้ง 3 ลักษณะนี้ ให้มีประจำอยู่ทุกหน่วยงานและทุกสถานีตำรวจโดยมีการกำหนดรายละเอียดของงาน แนวทางการปฏิบัติงานและแนวทางการประสานงาน การประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ให้มีคณะกรรมการ 3 คณะคือคณะกรรมการที่ปรึกษาซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการ ผู้แทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ และคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการตำรวจทั้งชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการประชาสัมพันธ์

แนวโน้มโครงสร้างของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจตามที่ได้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ได้คาดการณ์ไว้นั้น สามารถสร้างเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

**แผนภูมิที่ 3 : โครงสร้างของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ**

ตามความคาดการณ์ของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ



**หมายเหตุ**

————— เส้นทึบ หมายถึง สายการบังคับบัญชา

- - - - - เส้นประ หมายถึง สายการประสานงาน



จากแนวโน้มดังกล่าวข้างต้นผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นตรงกันว่า เป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์และเป็นแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มาก ทั้งนี้ เพราะมีความสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของแผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในแผนกรมตำรวจแม่บทฉบับที่ 1 พ.ศ. 2530-2534 ซึ่งระบุไว้ว่า "จัดสายงานการประชาสัมพันธ์ในหน่วยทุกระดับของกรมตำรวจ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบ" ดังนั้นแนวโน้มที่คาดการณ์ไว้จะมีความเป็นไปได้สูงหากกรมตำรวจได้มีการกำหนดโครงสร้างงานประชาสัมพันธ์ให้เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมตำรวจโดยมีการกำหนดเครือข่ายการบริหาร การประสานงานและการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น

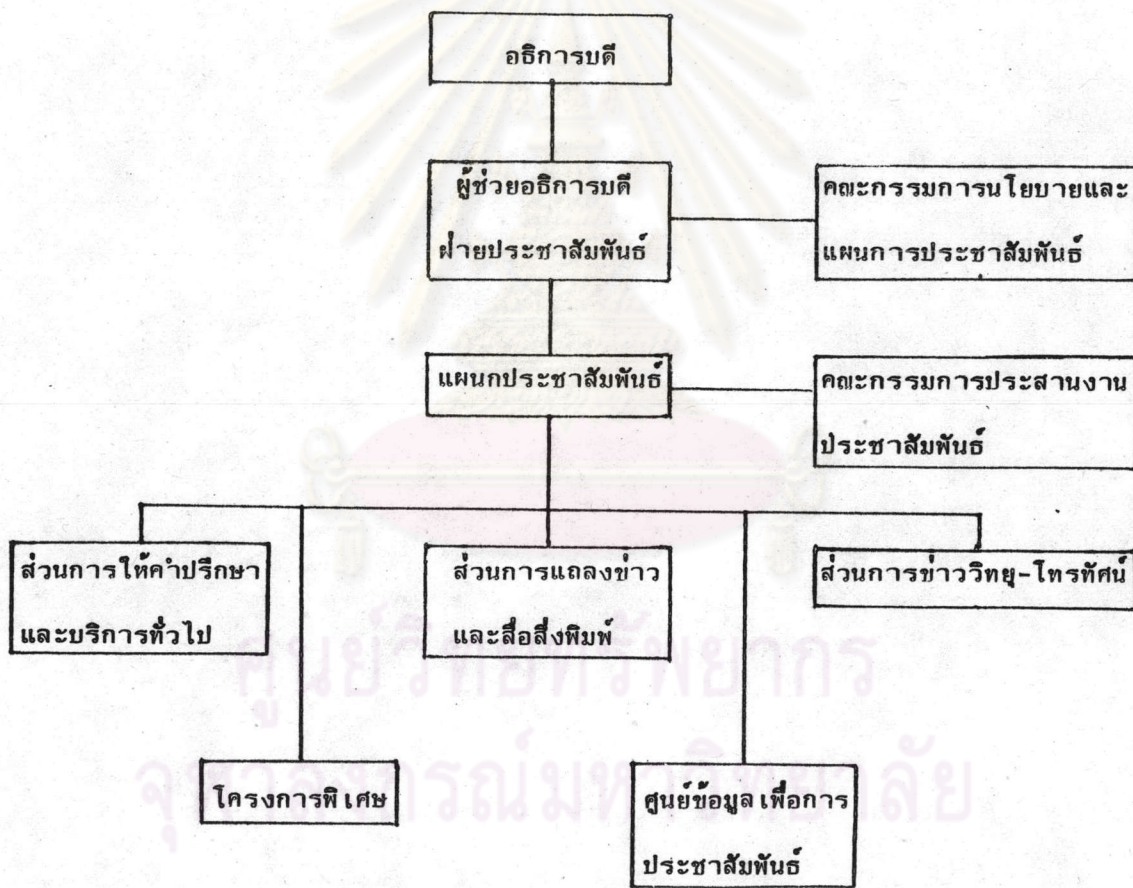
ในช่วงปี พ.ศ. 2525-2530 กรมตำรวจได้ทดลองตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจให้เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมตำรวจและได้มอบหมายให้ผู้ช่วยอธิบดี เป็นผู้อำนวยการศูนย์ แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจถูกกำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการบริหารงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ ซึ่งมีรองอธิบดีกรมตำรวจฝ่ายบริหารเป็นประธานคณะกรรมการ แต่อย่างไรก็ตามการทดลองในครั้งนั้นยังไม่ได้มีการประเมินผลให้เห็นเด่นชัดว่าการดำเนินงานของศูนย์ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด ก็ได้ถูกยุบเลิกไปเมื่อปลายปี พ.ศ. 2530 ดังนั้นในอนาคต หากกรมตำรวจเล็งเห็นความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์และสนับสนุนให้เป็นงานหลักในการบริหารแล้ว น่าจะมีการทดลองจัดตั้งเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมตำรวจอีกครั้งหนึ่ง และในโอกาสนั้นอาจจะมีการกำหนดตำแหน่งสารวัตรประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ มวลชนสัมพันธ์ หรือชื่อเรียกอย่างอื่นที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานทั้ง 3 ลักษณะนี้ให้มีอยู่ประจำทุกหน่วยงานและทุกสถานีตำรวจ ทั้งนี้ เพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติและเพื่อความก้าวหน้าตามสายงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจเป็นอย่างยิ่ง

จากการศึกษาเปรียบเทียบโครงสร้างของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจกับหน่วยราชการบางหน่วยที่เป็นหน่วยงานบริการสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำมาพิจารณาเทียบกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตด้านการประชาสัมพันธ์ด้วยแล้วพบว่า ในอดีตที่ผ่านมาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่เคยกำหนดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ไว้ในองค์กรระดับบริหาร เช่นเดียวกับหน่วยราชการอื่น แต่ผู้บริหารชุดปัจจุบันได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อการบริหาร จึงได้กำหนดให้มีผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพิ่มขึ้นจากที่เคยมีแต่เพียงหัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ (ผู้อำนวยการ



ประชาสัมพันธ์ ระดับ 8) โดยมีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงไปตั้งแต่อธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นผู้บังคับบัญชาหัวหน้าแผนประชาสัมพันธ์และมีคณะกรรมการนโยบายและแผนงานประชาสัมพันธ์ เป็นที่ปรึกษา นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการประสานงานประชาสัมพันธ์ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนคณะและสถาบันในสังกัดมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประสานงานกับแผนกประชาสัมพันธ์และปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ให้แก่คณะและสถาบันที่ตนสังกัดอยู่ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 4 : โครงสร้างงานประชาสัมพันธ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เอกสารรายงานการประชุมคณะกรรมการนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์

ครั้งที่ 1 / 2532 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2532



### 3. ข้อ เสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

จากผลการวิจัยนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อ เสนอแนะที่สอดคล้องกันและได้ คาดการณ์ว่าข้อ เสนอแนะต่อไปนี้มีโอกาสที่จะ เป็นไปได้มาก กล่าวคือ ควร เปลี่ยนคำว่า "ประชาสัมพันธ์" เป็น "สารนิเทศ" หรือ "ประชานิเทศ" หรือคำอื่นใดที่จะช่วยลดปัญหาการ ประชาสัมพันธ์ที่ไม่ได้ผล ควรมีการจัดทำแผนงาน โครงการและแนวทางการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน ควรประชาสัมพันธ์เพื่อ เชิดชูเกียรติ ยกย่องข้าราชการตำรวจดีเด่น และเป็นตัวอย่าง ควรมีการเผยแพร่ผลงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารและคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดกิจกรรม "ตำรวจพบประชาชน" อย่างน้อยเดือนละครั้งและควรมีการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์ แก่ชุมชนและประชาชนอย่างต่อเนื่อง

จากแนวโน้มดังกล่าวข้างต้น เป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์และ เมื่อวิเคราะห์ "งานประชาสัมพันธ์" ของหน่วยงานต่าง ๆ แล้วจะ เห็นได้ว่ามีหลายหน่วยงานที่ใช้คำอื่นแทน คำว่า "ประชาสัมพันธ์" เช่น กองบัญชาการทหารสูงสุด ใช้คำว่า "สำนักงานสารนิเทศ" ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เป็นที่ยอมรับของทุกหน่วยงานโดยมีผู้ให้ เหตุผลว่า การประชาสัมพันธ์เหมาะสมกับบริษัท ห้างร้านหรือหน่วยงานธุรกิจมากกว่าจะนำมา ใช้ในหน่วยราชการที่ให้บริการชุมชนมากกว่าการแสวงหาผลกำไรให้กับหน่วยงาน

ปัจจุบันคำว่าประชาสัมพันธ์มักนำมาใช้ในเชิงธุรกิจมากและในด้านความหมายได้ พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ ท่านเองเดียวกับคำว่า "การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) ซึ่งให้ความรู้สึกเชิงลบมากกว่าทั้ง ๆ ที่ความหมายเดิมมิได้เป็นเช่นนั้น อย่างไรก็ตามมีผู้แสดง ความคิดเห็นว่าชื่อมิได้มีความสำคัญมากนัก แต่อยู่ที่ผลงานหรือความมุ่งหมายในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ดร. เสรี วงษ์มณฑา (2528 : 12)

คนส่วนใหญ่มักจะเข้าใจความหมายของคำว่า ประชาสัมพันธ์แคบกว่าความหมายที่ เป็นจริงและมักจะคิดว่า การประชาสัมพันธ์คือการมีแผนกติดต่อสอบถามไว้ชี้แจง ให้คำตอบแก่ผู้ที่มาติดต่อ ดังจะ เห็นได้จากการที่แผนกติดต่อสอบถามของหลาย หน่วยงานคิดป้ายว่า "ประชาสัมพันธ์" หรือมีกิจกรรมเพียงการแจกข่าวให้แก่ สื่อมวลชนเท่านั้น ถ้าหน่วยงานใดมีความเข้าใจว่า งานประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ เพียงเท่านี้ ก็ยากที่หน่วยงานนั้นจะดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้ลุล่วงตาม เป้าหมายที่แท้จริงของคำได้

การประชาสัมพันธ์ เป็น เรื่องของการสร้างภาพพจน์ และภาพพจน์นี้มีความ สำคัญต่อหน่วยงาน เป็นอย่างมาก เพราะภาพพจน์เป็นตัวกำหนดทิศทางและความ



หนักแน่นของ เป้าหมายของหน่วยงาน การที่ประชาชนมีภาพพจน์และทัศนคติที่ไม่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานอาจจะไม่ให้ความร่วมมือกับนโยบายของหน่วยงานได้ การสร้างภาพพจน์ที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้หน่วยงานได้รับความร่วมมือจากประชาชนและทำให้ประชาชนมีพฤติกรรมที่ดีต่อหน่วยงานด้วย

ดังนั้นกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่กรมตำรวจสามารถจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการสร้างภาพพจน์ที่ดีย่อมจะก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานทั้งสิ้น

สำหรับข้อ เสนอแนะที่ว่าควรมีการจัดทำแผนงาน โครงการและแนวทางการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจนตามข้อ เสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวนโยบายของคณะกรรมการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ (กปช.) ที่กำหนดให้กระทรวง ทบวง กรม ต้องจัดทำแผนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ.2529) ทั้งนี้เพราะการจัดทำแผนงาน โครงการหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เปรียบเสมือน เข็มทิศที่คอยกำกับการเดินทาง หรืออาจ เปรียบเสมือนคู่มือการปฏิบัติงานที่ใช้ตรวจสอบและติดตามงาน (monitaring and follow-up) มิให้ดำเนินไปนอกกรอบหรือออกนอกขอบ เขตที่กำหนดไว้ การไม่จัดทำแผนหรือโครงการ ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ผู้รับผิดชอบ ไม่อาจแน่ใจได้ว่าผู้ปฏิบัติ จะปฏิบัติงานอย่าง เข้าใจและมุ่งไปสู่ เป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ หากเกิดความผิดพลาดขึ้นก็ทำให้ งานล้มเหลวหรือ เสียเวลา ตลอดจน เสียงบประมาณไปโดยใช้ประโยชน์และอาจสาย เกินกว่าที่จะกลับตัวหรือแก้ไขใหม่ได้

สำหรับข้อ เสนอแนะที่ว่าควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อ เชิดชูเกียรติ ยกย่อง ข้าราชการตำรวจดี เด่นและ เป็นตัวอย่างนั้น เป็นข้อ เสนอแนะที่ เป็นหัวใจในการสร้างขวัญและ กำลังใจกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างพนักงานสัมพันธ์ (Employee Relations) และในขณะ เดียวกันยัง เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับกรมตำรวจโดยส่วนรวมด้วยซึ่งในสภาพ ปัจจุบันอาจดำเนินการด้านนี้ไม่เพียงพอ แม้งานของตำรวจจะมีมากและมีตำรวจจำนวนมาก สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จแต่ก็ไม่ เป็นที่แพร่หลายไปยัง ประชาชนส่วนใหญ่ในขณะที่อาจมีตำรวจ เพียงส่วนน้อยที่ประพฤติมิชอบ แต่กลับ เป็นที่แพร่หลาย รับทราบกัน ในชนหมู่มาก ซึ่งทำให้ภาพของตำรวจในความรู้สึกนึกคิดของประชาชน เป็นภาพพจน์เชิงลบ เป็นส่วนใหญ่

ข้อ เสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดให้มีการเผยแพร่ผลงานของ เจ้าหน้าที่ สื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ เป็นข้อ เสนอแนะที่ต้องปฏิบัติอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้เพราะสื่อมวลชน เป็น





ช่องทางการส่งผ่านข่าวสารที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างไกลและประหยัดที่สุด จากสภาพของสังคมไทยในปัจจุบันที่มีประชากรมากกว่า 54 ล้านคนการสื่อสารด้วยปากต่อปาก หรือการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่สามารถให้ข่าวสารเดินทางได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์เท่าการสื่อสารมวลชน ดังนั้นจึงควรสร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายการสื่อสารระหว่าง กรมตำรวจและสื่อมวลชน (Press Relations) ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอซึ่งสื่อมวลชน เองก็ยินดี เปิดรับข้อมูลข่าวสารของกรมตำรวจหรือกิจกรรมของตำรวจ อยู่แล้วด้วยลักษณะงานตำรวจนั้นมีผลกระทบต่อความสงบสุขและประโยชน์สุขของประชาชน

ข้อ เสนอแนะเกี่ยวกับข่าวสารและคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ของประชาชน เพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินและข่าวสารรวมทั้งการจัดรายการตำรวจพบ ประชาชนอย่างน้อยเดือนละครั้ง ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์แก่ประชาชนและชุมชนตาม ข้อ เสนอแนะที่ผู้ เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิให้ไว้ นั้น เป็น เรื่องที่พึงกระทำ เพราะจะนำมาซึ่งความ ร่วมมือและความ เข้าใจในการปฏิบัติงานของกรมตำรวจ เช่นการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ คือชีวิตความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการป้องกันตนเองจากภัยพิบัติต่าง ๆ ซึ่งก็จะนำผลมาสู่ การป้องกันหรือลดอัตราการประกอบอาชญากรรมได้ การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับตัวบทกฎหมาย ต่าง ๆ ก็จะทำให้ประชาชนทราบว่าเมื่อมีข้อห้าม ข้อละ เวนใดอยู่และตนจะต้องปฏิบัติตามอย่างไรบ้าง ถ้าไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่บังคับหรือกฎหมายเหล่านั้นตนจะได้รับโทษอย่างไร เมื่อประชาชนมี ความรู้ความ เข้าใจก็สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ผลก็คือช่วยลดจำนวนผู้ฝ่าฝืนขึ้นใน ปัจจุบันทำให้ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงตัวบทกฎหมาย หรือออกกฎหมายใหม่มาบังคับใช้อยู่ตลอดเวลา หากไม่ทำการ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบก็อาจเกิดการฝ่าฝืนโดยไม่ เจตนาขึ้นได้ งาน เผยแพร่ จึงเป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นต้องมี นอกจากนี้การจัดกิจกรรมที่ สร้างสรรค์คือชุมชนแม่มีไข่ เรื่องที่จะต้องจัดขึ้นได้ง่าย ๆ นัก ก็เป็นสิ่งที่พึงระลึกไว้เสมอว่าจะ เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความ เข้าใจที่จะร่วมมือกันระหว่างตำรวจกับประชาชน จึงน่าจะ กำหนดให้มีขึ้นอย่างยิ่ง

#### 4. ข้อ เสนอแนะ เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ

จากผลการวิจัยนี้ ผู้ เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อ เสนอแนะที่สอดคล้องกันและ คาดการณ์ว่าเป็นแนวโน้มที่มีโอกาส เป็น ไป ได้มากคือ ผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควร เป็นผู้ มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นนักประชาสัมพันธ์โดยจิตสำนึก



จากแนวโน้มดังกล่าวข้างต้น เป็นแนวโน้มที่ทั้งประสงค์และมีความสอดคล้องกับ  
คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ ซึ่งวิรัช ลภีรัตนกุล (2524 : 519-520) ได้สรุปคุณสมบัติของ  
นักประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีสามัญสำนึก และเป็นผู้ที่มีเหตุผล รู้ว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ  
รู้จักกาลเทศะ และรู้จักความเหมาะสมกับสถานการณ์
2. เป็นผู้ที่มีการตัดสินใจดี คิดและแก้ไขสถานการณ์ในยามฉุกเฉินได้ดี มีความกล้า  
ตัดสินใจได้รวดเร็ว ฉับพลันและตัดสินใจได้เหมาะสมกับสถานการณ์ในยามวิกฤต
3. เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่มีเหตุผล  
เหมาะสมถูกต้อง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการประชาสัมพันธ์
4. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ รู้ถึงหลักการและปรัชญา  
แห่งการประชาสัมพันธ์ มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานและความเคลื่อนไหวของงานภายในหน่วยงาน
5. เป็นผู้ที่ไม่หาความรู้เพื่อให้ทันโลก ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ
6. เป็นผู้ที่มีความเข้าใจในความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้อื่น รวมทั้งจะต้องมี  
ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นด้วย
7. เป็นผู้ที่มีความอดทนหนักแน่นและอดกลั้นต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ
8. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารการจัดระเบียบภายในหน่วยงานให้  
เหมาะสมกับโครงสร้างและการบริหาร
9. เป็นผู้ที่มีนิสัยหรือมีใจรักและศรัทธางานด้านประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นแรงจูงใจใน  
การส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
10. เป็นผู้ที่มีอารมณ์ขันที่รู้จักกาลเทศะ และเหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งจะช่วยให้  
ให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เป็นไปด้วยความราบรื่นและช่วยคลี่คลายบรรยากาศแห่งความ  
ตึงเครียดได้เสมอ
11. เป็นผู้ที่มีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ต่องานประชาสัมพันธ์ คุณสมบัติข้อนี้สำคัญ  
อย่างยิ่งที่ใครจะเน้นเป็นพิเศษเพราะการดำเนินงานของนักประชาสัมพันธ์จะต้องถูกต้องตาม  
ทำนองครองธรรมและยึดถือในจริยธรรมโดยเคร่งครัด

ปัจจุบันกรมตำรวจได้ให้ความสนใจในการผลิตบุคลากรสำหรับการประชาสัมพันธ์  
น้อยมาก เสมือนว่างานประชาสัมพันธ์นั้นใคร ๆ ก็ทำได้ไม่น่าจะมีปัญหาสลับซับซ้อน  
(จำพยาน (น้อย) 2529 : 8)



และจากการวิจัยของ พ.ศ.ศ.กิตติพงศ์ สุทัศน์ ณ อยุธยา (2523 : 117) ซึ่งได้ประมวลอุปสรรคและข้อขัดข้องในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของตำรวจในส่วนของผู้ปฏิบัติงานตำรวจผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

- (1) ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในด้านการประชาสัมพันธ์และไม่เข้าใจ หรือสนใจงานด้านนี้
- (2) ผู้ปฏิบัติงานขาดหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- (3) ผู้ปฏิบัติงานไม่เห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์
- (4) ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจวิธีการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์
- (5) ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- (6) ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจภาษาพื้นเมือง
- (7) ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้จักการใช้สื่อต่าง ๆ ให้เหมาะสมและถูกต้อง
- (8) ผู้ปฏิบัติงาน เกียจคร้าน
- (9) จำนวนผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์น้อย

จะเห็นได้ว่าข้อขัดข้องทางด้านบุคลากรการประชาสัมพันธ์สามารถแก้ไขได้ตามข้อ

เสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หากกรมตำรวจเห็นความสำคัญของบทบาทหน้าที่ของการประชาสัมพันธ์อย่างใดก็ตาม เป็นที่น่ายินดีว่าในระดับกระทรวงมหาดไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้ที่จะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง จึงได้จัดอบรมสัมมนาหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยขึ้นเมื่อวันที่ 9-10 มีนาคม 2532 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องตรงกัน (กระทรวงมหาดไทย, 2532 : 3) ดังนั้นหากกรมตำรวจให้ความสนใจที่จะปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังก็ควรจัดให้มีการอบรมวิชาการประชาสัมพันธ์สำหรับตำรวจขึ้น โดยเฉพาะและหลักสูตรนี้ควรมีเวลาการอบรมระยะยาวและอบรมอย่างค่อ เนื่องสม่าเสมอ ทั้งนี้เพราะการจัดอบรมบุคลากรประชาสัมพันธ์ที่กระทำกันอยู่โดยทั่วไปทั้งที่กรมตำรวจดำเนินการอยู่ในขณะนี้ใช้เวลาการอบรมเพียง 6-7 วัน ซึ่งไม่อาจจะผลิตบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถถึงขนาด วางแผนและบริหารงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์จึงใช้ความสามารถเฉพาะตัว เป็นส่วนใหญ่ซึ่งบ้างก็มีคุณวุฒิทางการประชาสัมพันธ์แต่ก็เป็นส่วนน้อย บ้างก็มีความเชี่ยวชาญในสาขาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่วิชาชีพการประชาสัมพันธ์แต่มาเกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ



เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจจึงควรจัดฝึกอบรมให้บุคคลเหล่านี้มีพื้นฐานความรู้และทักษะ  
การประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น

##### 5. ความคิด เห็น เกี่ยวกับบทบาทของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจตามอุดมการณ์

จากผลการวิจัยนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความ เห็นสอดคล้องกันว่า  
งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญในฐานะ เป็นหัวใจของการบริหารงาน มีบทบาทใน  
การสร้างจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบในหน้าที่ตำรวจ มีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและ  
ลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นต่อหน่วยงานข้าราชการตำรวจกับประชาชน และหน่วยงานอื่น ๆ  
มีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างข้าราชการตำรวจทุกระดับและทุกหน่วยงาน มีบทบาท  
มีบทบาทในการป้องกันและแก้ไขความ เข้าใจผิดที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้อง  
ให้เกิดขึ้นต่อหน่วยงานและข้าราชการตำรวจ มีบทบาทในการสร้างภาพพจน์ที่ดีและเปลี่ยนแปลง  
ภาพลักษณ์หรือภาพพจน์ เชิงลบของตำรวจ มีบทบาทในการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการ  
ตำรวจที่มีความประพฤติดีและปฏิบัติหน้าที่ดี มีบทบาทในการส่งเสริมและกระตุ้นให้มีการสร้างสรรค์  
งาน มีบทบาทในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคคลในหน่วยงานและมีบทบาทในการรับฟังความ  
คิดเห็นของประชาชน

ความคิด เห็นข้างต้นนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า ในอนาคตบทบาทของงาน  
ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจจะมีความสอดคล้องกับอุดมการณ์ หรือทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ กล่าวคือ  
งานประชาสัมพันธ์ เป็น เรื่องของการสื่อความจริงในรูปแบบของการให้ข่าวสารกำหนดคกิจกรร  
อัน เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์และการสร้างความสัมพันธ์กับ  
กลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นนวัตกรรม และการประชาสัมพันธ์มีลักษณะของการสื่อสารแบบ  
2 ทาง เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี มีความรู้ความ เข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นและสิ่งที่ เป็นไป มีความ เข้าใจ  
ในผลการปฏิบัติงาน มีความ เข้าใจในตนเองและสถานการณ์รอบตัว (อรุณ ภาณุพงศ์, 2530:2)

จากการศึกษาคำสั่งของกรมตำรวจใน เรื่องการบริหารงานประชาสัมพันธ์  
ชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์นั้น จะ เห็นได้ว่าเป็น เพียงการกำหนดนโยบายที่มุ่ง เน้นกิจกรรม  
เฉพาะอย่างคือชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เท่านั้นยังไม่ เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน  
อย่างอื่นที่มีขอบ เขตกว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ ดังนั้นบทบาทของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจที่  
เป็นอยู่จึงยังคงมีปัญหาใน เรื่องของความรู้ความ เข้าใจและเจตคติ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน  
เพราะมีความหมายที่แตกต่างกันและแคบกว่าบทบาทของการประชาสัมพันธ์ตามอุดมการณ์ของ



การประชาสัมพันธ์ที่แท้จริง ดังนั้นเพื่อให้งานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจในอนาคตมีความ สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เห็นควรให้กำหนดเป็นนโยบายที่ครอบคลุมถึงกิจการด้านอื่น ๆ ของงานประชาสัมพันธ์นอกเหนือจากชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้แนวคิดไว้

#### 6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบัน

จากผลการวิจัยนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความ เห็นสอดคล้องกันว่างาน ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบัน มีบทบาทในการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน นอกเหนือจากนี้ บทบาทยังคลุมเครือไม่ชัดเจน มีบทบาทในการจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ และมวลชนสัมพันธ์ มีบทบาทในการ เป็นเจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถาม และมีบทบาทในการสร้างความ เข้าใจอันดีให้เกิดขึ้น เท่านั้น

ความคิดเห็นข้างต้นนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงาน ประชาสัมพันธ์กรมตำรวจที่ปรากฏอยู่จริงและ เห็นได้โดยทั่วไป

กรมตำรวจเคยมีกองการต่างประเทศและแถลงข่าวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 ต่อมาได้ มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กำหนดให้มีแผนกประชาสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับสำนักงาน เลขาธิการกรม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 จนถึงปัจจุบัน การแถลงข่าวก็ยังคงเป็นภารกิจหลักและ อาจสันนิษฐานได้ว่าเป็นภารกิจเดียวที่กรมตำรวจให้ความสำคัญและถือว่าการแถลงข่าวคือการ ประชาสัมพันธ์นั่นเอง ในสมัยปัจจุบันตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมา จึงได้มีการรวมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เกิดขึ้น

จากการวิเคราะห์แผนกรมตำรวจแม่บทฉบับที่ 1 พ.ศ. 2530-2534 ในส่วนของ แผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งมีงานประชาสัมพันธ์รวมอยู่ด้วยแล้ว จะเห็นว่าในเรื่อง ของการกำหนดความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์กับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์นั้น ตามหลักสูตรการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชนให้ความสำคัญของงานชุมชนและ มวลชนสัมพันธ์ว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ แต่กรมตำรวจกลับให้งาน ประชาสัมพันธ์ไปแฝงไว้ในแผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์และ เมื่องานประชาสัมพันธ์กลายเป็น งานแฝง โครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์จึงเป็นเพียงโครงการย่อย ๆ ด้วยความ สำคัญลงไป เข้าทำนองว่า " เอาจำไปเป็นหัวหน้านายร้อย " เช่นนั้น (จำทมาน (น้อย)", 2529 : 8) ดังนั้นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับบทบาทของงาน งานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบันว่ายังคลุมเครือไม่ชัดเจนนั้น น่าจะนำมาพิจารณาได้



หรือไม่ ถึงเวลาแล้วหรือยังที่จะแก้ไขปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจให้เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

#### 7. ความคิด เห็น เกี่ยวกับสภาพของงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในปัจจุบัน

จากผลการวิจัยนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความ เห็นสอดคล้องกันใน

2 ลักษณะคือ สภาพที่ควรมีการปรับปรุง และสภาพที่คืออยู่แล้วดังนี้

สภาพที่ควรปรับปรุงได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนมี เวลาให้กับงานประชาสัมพันธ์ไม่มากเท่าที่ควร บางคนปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์น้อยกว่าการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ บางคนไม่เข้าใจหลักวิชาการประชาสัมพันธ์ บางคนไม่นำหลักวิชาการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร บางคนไม่ประสานงานการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน บางคนขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บางคนใช้ความคุ้นเคยกับสื่อมวลชนในการปกปิดข่าวและปิด เบื้องหน้าของหน่วยงาน งานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจยังไม่เป็นระบบ ขาดการคิดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การใช้สื่อวิทยุเพื่อการประชาสัมพันธ์ยังไม่มีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ไม่ได้ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร

ความคิด เห็นข้างต้นนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย เรื่องการประชาสัมพันธ์ ในหน้าที่ตำรวจ ซึ่ง พ.ต.ต. กิตติพงษ์ สุทัศน์ ณ อยุธยา (2523 : 115) ได้ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจในงานประชาสัมพันธ์ มุ่งแต่งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแต่เพียงด้านเดียว จึงทำให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีปัญหาและไม่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนในด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นผลทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้

สำหรับสภาพที่คืออยู่แล้วคือ บางคนมีศักยภาพในการประชาสัมพันธ์สูงและมีการพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์

ความคิด เห็นนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ พล.ต.ต.ประชา พรหมนอก

(2529 : 18) ที่ว่า

จะปลูกพืชต้อง เตรียมดิน	จะกินต้อง เตรียมอาหาร
จะพัฒนาการต้อง เตรียมประชาชน	จะพัฒนาคนต้องพัฒนาที่จิตใจ
และจะพัฒนาใครเขา	ต้องพัฒนาตัวเราเองก่อน



คำกล่าวนี้มีความเหมาะสมสอดคล้อง เป็นอย่างมากกับสภาพของกรมตำรวจในปัจจุบัน ที่จำเป็นต้องเร่งรัดส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ เพื่อการพัฒนาภาพพจน์ใหม่ ของตำรวจให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 ซึ่งมุ่งปรับปรุงการจัดรูปองค์การบริหารงานด้านโครงสร้างและกลไกต่าง ๆ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการ การปรับปรุงคุณภาพข้าราชการ ตลอดจนพัฒนาความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชน ซึ่งได้นำแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาเข้าไว้ด้วย ทั้งนี้เพื่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งจะนำไปสู่การร่วมมือในการพัฒนาประเทศในที่สุด

ข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่ว่า การประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจไม่คิด ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผล เท่าที่ควรนั้นสามารถยืนยันได้จากการวิเคราะห์งานประชาสัมพันธ์ เพื่อการแก้ไขภาพพจน์ เชิงลบของกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ว่า ผลการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ เพื่อการแก้ไขภาพพจน์ เชิงลบของกรมตำรวจยังไม่ได้สัมฤทธิ์ผลเต็มที่ มูลเหตุแห่งความล้มเหลวนั้นมีอยู่ด้วยกันหลายประการ แต่มูลเหตุหนึ่งซึ่ง เป็นที่นิยมยอมรับกันอยู่โดยทั่วไปคือ ความล้มเหลวและหย่อนประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารที่แนบเนื่องอยู่กับการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย การสั่งการ การให้การสนับสนุนด้านปัจจัย เกื้อหนุนและการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ (กองบัญชาการตำรวจนครบาล : 2529)

#### 8. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายและกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ มวลชนสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์

จากผลการวิจัยนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ เป็นส่วนหนึ่งของงานประชาสัมพันธ์โดยชุมชนสัมพันธ์ เน้นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการเข้าถึงประชาชนในชุมชน เมืองซึ่งมีประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินการในการป้องกันหรือแก้ไขอาชญากรรมในรูปแบบของอาสาสมัครโดยมีแผนงานและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อสร้างความสามัคคีที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ เน้นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้วิธีการปฏิบัติจิตวิทายามวลชนเพื่อให้เกิดผลในการปลุกกระดมมวลชนในพื้นที่ทางไกลชายแดน ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับความมั่นคงและให้ประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินการ ส่วนประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญและส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน เป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง แจ่มข่าวสารทั้งในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีและสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นต่อหน่วยงานและระหว่างข้าราชการ



ตำรวจกับประชาชน และเป็นกิจกรรมเผยแพร่ข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับบุคคลและการ  
ดำเนินงานโดยผ่านสื่อมวลชน

ความหมายและกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ตามหลักการบริหารงานตำรวจนั้น ดร.ประชัย  
เปี่ยมสมบูรณ์ (2530 : 80) ได้กล่าวไว้ว่า

โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไม่ใช่โครงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์สำหรับ  
ประชาชน แต่จัดว่าเป็นความพยายามเต็มรูปแบบในระยะยาวเพื่อสร้างความคุ้นเคย  
ระหว่างตำรวจชุมชนเกี่ยวกับการแก้ปัญหาของกันและกันและเพื่อกระตุ้นให้เกิดการ  
ปฏิบัติที่มุ่งไปสู่การแก้ไขปัญหาดังกล่าว

พล.ต.อ.ประมาณ อติเรกสาร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (2531 : 1)

ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายและกิจกรรมของงานมวลชนสัมพันธ์ไว้ว่า

งานมวลชนสัมพันธ์ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายตำรวจ  
กับฝ่ายประชาชนซึ่งเป็นการกระทำของสองฝ่ายร่วมกัน ฝ่ายตำรวจจะเข้า  
มาพบและสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับประชาชนอย่างถึงตัว ให้ความรู้  
ความเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของฝ่ายตำรวจ  
ในขณะที่เดียวกันก็รับฟังความคิดเห็นหรือปัญหาความเดือดร้อนจากฝ่ายประชาชน  
เพื่อนำมาแก้ไขให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในส่วนของประชาชนเอง  
ก็รับทราบปัญหาของฝ่ายตำรวจ การคุ้นเคยอย่างใกล้ชิด จะเสริมสร้างความ  
ร่วมมือร่วมใจกันแก้ไขปัญหามาตรับของชุมชนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นมวลชนสัมพันธ์  
เป็นความสัมพันธ์สองทาง มีความสำคัญในการที่จะสนับสนุนงานป้องกัน  
อาชญากรรมได้เป็นอย่างดี

สำหรับความหมายและกิจกรรมประชาสัมพันธ์นั้น พล.ต.อ.แสวง ธีระสวัสดิ์

(2529 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า

การประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับกรมตำรวจคือ เป็นการเสริมสร้าง  
ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชนโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน  
กิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกิดความ  
ศรัทธาและมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจเพิ่มมากขึ้น อันจะเป็นผล  
ในการช่วยลดช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชนโดยทั่วไป

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายและกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ มวลชนสัมพันธ์และ  
ประชาสัมพันธ์ของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่พบว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกับความหมายตามหลัก  
วิชาการและสอดคล้องกับแนวคิดในบทที่ 2 แต่อย่างไรก็ตามข้าราชการตำรวจระดับรองผู้กำกับการ  
และรองผู้บังคับการที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้กำกับการรุ่น 13 และหลักสูตรการบริหารงาน



ตำราวิจัยสูง รุ่น 7 ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายและกิจกรรมของงานทั้ง 3 ลักษณะนี้อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง กล่าวคือข้าราชการตำรวจในระดับที่เตรียมตัวเป็นผู้บริหารหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและมีทัศนคติต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมากและมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและมีทัศนคติต่องานมวลชนสัมพันธ์ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (เตรียม ดันติ เวชกุล, 2531)

จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเมืองและความมั่นคงของประเทศเป็นเวลานานกว่าสิบปี ผู้วิจัยมีความเห็นว่า มวลชนสัมพันธ์ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในลักษณะของความสัมพันธ์ตามหลักวิชาการ เช่นเดียวกับประชาสัมพันธ์หรือชุมชนสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะ "มวลชน" เป็นกลุ่มประชาชนที่มารวมกันในลักษณะต่าง ๆ เป็นครั้งคราวตามสถานการณ์แล้วสลายตัวไปซึ่งไม่สามารถกำหนดจำนวนคนที่ตั้งวัน เวลาและพฤติกรรมไว้ล่วงหน้าได้อย่างแน่นอน เช่น กรณีที่กลุ่มประชาชนมาพบกันโดยบังเอิญเพื่อมุงดูเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือมาร่วมชุมนุมกันอย่างมีระเบียบเพื่อชมภาพยนตร์ ฟังปาฐกถาหรือมาร่วมกันแสดงออกในทางรื่นเริงต่าง ๆ และกลุ่มชนที่มารวมกัน เพื่อแสดงความรู้สึกแรง ประท้วง หยุดงานเพื่อเรียกร้องสิ่งที่ต้องการแล้วสลายตัวไปเองหรือถูกบังคับให้สลายตัว ฉะนั้นการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มประชาชน เหล่านี้จึงไม่อาจเกิดขึ้นได้อย่าง เป็นแบบแผนและต่อเนื่อง ยกเว้นในกรณีที่เป็นมวลชนจัดตั้งอย่างเป็นระบบ เช่นกลุ่มลูกเสือชาวบ้าน หรือกลุ่มมวลชนพื้นฐานที่มาจากนักเรียน นิสิต นักศึกษา ผู้ใช้แรงงาน ชาวนาชาวไร่ รวมทั้งกลุ่มการเมือง กลุ่มก้าวหน้าในเมือง กลุ่มสื่อมวลชน กลุ่มเศรษฐกิจ กลุ่มข้าราชการ ตลอดจนกลุ่มทหารและผู้ถืออาวุธ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีพลังในการเรียกร้องผลประโยชน์ต่าง ๆ และจัดว่าเป็นกลุ่มผลประโยชน์ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

ดังนั้นการทำความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนความหมายของงานให้ถูกต้องจะทำให้มีการกำหนดแผนงาน โครงการและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความหมายและกิจกรรมของงานนั้น ๆ ก่อน ซึ่งจะเป็นผลให้งานนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ตามอุดมการณ์ของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดในการเสนอแนะรวม 2 หัวข้อดังนี้

1. ข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจ
2. ข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 1. ข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจในอนาคต

1.1 การจัดองค์การเพื่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์ระดับกรมตำรวจ ควรจัดตั้งเป็นหน่วยงานที่กรมตำรวจเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง เพราะจากการวิเคราะห์งานการประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจ พบว่าเป็นงานที่จะต้องทำหลายรูปแบบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลาย ๆ ด้าน ทั้งการประชาสัมพันธ์ภายใน การประชาสัมพันธ์ภายนอกและการประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตำรวจจนเกิดภาพพจน์ที่ดีขึ้นได้ ประชาชนมีการให้ข่าวสารที่ควรรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความศรัทธาและร่วมมือให้การดำเนินงานของตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นหน่วยงานประชาสัมพันธ์ในทุกระดับจึงควรขยายใหญ่ขึ้นและมีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นลงไปตามลำดับพร้อมทั้งมีอัตราค่าจ้างที่เพียงพอ กับการประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้และทักษะทางด้านการประชาสัมพันธ์

1.2 ควรจัดอบรมหลักสูตรการประชาสัมพันธ์แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจโดยสอดคล้องกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้ตำรวจเหล่านั้นมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีทักษะในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์และอบรมชี้แจงให้หัวหน้าหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นหัวใจของการบริหารงานและสามารถนำมาใช้ในการบริหารงานตำรวจได้

1.3 กรมตำรวจควรตั้งงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับการประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ และเหมาะสมกับยุคสมัยของความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสาร เพราะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพที่ดีกว่า

1.4 ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการระดับนโยบายและแผนงานประชาสัมพันธ์ที่ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งมีทั้งผู้ที่มีประสบการณ์หรือชำนาญการด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งจากภาครัฐและเอกชน เพื่อให้การกำหนดนโยบายและแผนงานประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนถูกต้องตามอุดมการณ์และหลักวิชาการประชาสัมพันธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ตลอดจนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ควรคิดตามประเมินผลและวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแผนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น





1.5 กรมตำรวจควรจัดให้มีโครงการสำรวจประชามติ เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการกำหนดแผนงานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน

1.6 งานมวลชนและชุมชนสัมพันธ์เป็นกิจกรรมหนึ่งของงานประชาสัมพันธ์ ดังนั้นเพื่อให้งานประชาสัมพันธ์มีความเด่นชัด ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารมากยิ่งขึ้นจึงควรพิจารณากำหนดบทบาทของงานประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 กลุ่มเป้าหมายการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอก ดังนั้นการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ จึงเป็นการสะท้อนให้เห็นว่างานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจมีสภาพเป็นอย่างไร และคาดว่าจะมีแนวโน้มไปในทิศทางใดโดยมิได้คำนึงถึงปัจจัยป้อนและปัจจัยสนับสนุน (input) ต่าง ๆ มากนัก กรมตำรวจควรทำการวิจัยในทำนองเดียวกันนี้โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายข้าราชการตำรวจเป็นหลัก และทำการศึกษาถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร และผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาควบคู่ไปกับการศึกษาแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับการวิจัยนี้ย่อมเป็นข้อยืนยันสำหรับแนวโน้มงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยอนาคตในช่วง 10 ปีนี้ สถานการณ์ต่าง ๆ อาจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างคาดไม่ถึง ดังนั้นก่อนถึงเวลานั้นควรมีการติดตามผล (Follow-Up) การวิจัยนี้ในรูปแบบหรือวิธีการเดิมหรือตรวจสอบสถานการณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ที่อยู่เสมอ ๆ จะทำให้ผลงานวิจัยได้รับการปรับหรือแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา และมีความเที่ยงและตรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายหรือการวินิจฉัยสิ่งการที่มีความถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ได้มากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาศักยภาพและการใช้ทรัพยากรทางการสื่อสารของกรมตำรวจ และศึกษาแนวโน้มของเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่จะเข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญในงานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจต่อไป เพื่อการวางแผนกำหนดสื่อและช่องทางการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารได้ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น



2.4 ควรจะมีการวิเคราะห์ความสำเร็จและความล้มเหลวของงานประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงแก้ไขงานประชาสัมพันธ์กรมตำรวจต่อไป

งานวิจัยในด้านต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะนี้มีเทคนิคและวิธีการวิจัยที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการแบ่งประเภทของระเบียบวิธีวิจัย ผู้ที่จะทำการวิจัยจะต้องศึกษาทั้งระเบียบวิธีวิจัยต่าง ๆ เพื่อเลือกระเบียบวิธีที่เหมาะสมและต้องเข้าใจงานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนโครงสร้างการบริหารงานของกรมตำรวจทั้งในอดีตและปัจจุบันอย่างถ่องแท้เพียงพอจึงจะนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลที่ถูกต้องแท้จริงได้ หากเข้าใจไม่ลึกซึ้งพออาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ถูกต้องเที่ยงตรง อันอาจจะนำไปสู่การนำเสนอข้อเสนอแนะที่ไม่ถูกต้องได้จึง เป็นข้อควรระวังสำหรับผู้ที่จะเลือกศึกษาวิจัยงานประชาสัมพันธ์ของกรมตำรวจต่อไป

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย