

## การสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

ร.ต.อ.หญิง เพ็ญศรี ไกรมาก  
อาจารย์ (สบ ๑) กลุ่มงานอาจารย์  
ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๘

### บทนำ

ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐ โดยปฏิบัติตามข้อสั่งการของ พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ ประธานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ ในการประชุมคณะกรรมการข้าราชการตำรวจครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๙ ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เร่งรัดปรับปรุงการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้บังเกิดผล การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างชัดเจน โดยเน้นการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของตำรวจ อาทิ เช่น การใช้กิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนโยนโดยการทักทายประชาชนก่อน และการแสดงความเคารพตามแบบธรรมเนียมประเพณีไทยที่ดี อีกทั้งเน้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

### ความหมายและอำนาจหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจ (police) ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปราม ผู้กระทำความผิดกฎหมาย และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๒ (๑๖) ได้ให้นิยามคำว่า “พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ” ยังหมายความว่าถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทำการอันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิด ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม อีกทั้ง พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๗ มาตรา ๖ ให้อำนาจหน้าที่ ที่จะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีพระราชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
๒. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
๓. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
๔. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคง ของราชอาณาจักร
๕. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๖. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
๗. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กล่าวไว้ข้างต้นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ด้วยอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้น ข้าราชการตำรวจในฐานะเป็นผู้ให้บริการ การพบปะ พูดคุยและเสวนา การใช้กิริยา วาจา ท่าทาง กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการบนสถานีตำรวจ อาทิ เช่น พนักงานสอบสวน ประชาสัมพันธ์บนสถานี พนักงานวิทยุ สิบเวร ประจำวัน ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน รวมทั้งผู้ที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การป้องกันปราบปรามและการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีก็ตาม หากข้าราชการตำรวจ เหล่านี้ขาดการสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวมอย่างแน่นอน ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ผู้เขียนจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเรียนรู้

ปรับใช้กระบวนการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนให้ทันกับยุคสมัย ยกย่องการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจในการบริการต่อประชาชน อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอีกทางหนึ่งด้วย (กองบัญชาการการศึกษา, ๒๕๖๓ : ๖๒)

### ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) ซึ่งในความหมายตาม พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน มีลักษณะเป็นคำนาม หมายความว่า การบอกต่อ หรือเผยแพร่ถ้อยคำข้อความ หรือหนังสือ ที่ได้จากการฟัง พูด อ่าน เขียน จากบุคคลหนึ่ง หรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรืออีกสถานที่หนึ่ง

การสื่อสาร มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์ เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในสังคม เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในชีวิตราชการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้นเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคม เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง มนุษย์ทุกเพศทุกวัยสามารถพัฒนาการเรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชน สังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ที่ต่างกัน ดังนี้

จอร์จ เอ.มิลเลอร์ (George A.Miller, ๑๙๕๑ : ๖ อ้างถึงใน พิชญพร ประครองใจ, ๒๕๕๘ : ๔ - ๕) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึงการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรืออาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข่าวสาร หรือข่าวสารมีการไหลและเคลื่อนที่จากคน ๆ หนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง

วอร์เรน วีเวอร์ (Warren Weaver, ๑๙๔๙ : ๙๕ อ้างถึงใน พิชญพร ประครองใจ, ๒๕๕๘ : ๔ - ๕) กล่าวว่า การสื่อสารมีความหมายกว้าง ครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ๆ หนึ่งอาจจะส่งผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารไม่ได้มีความหมายแต่เพียงสิ่งเร้า อันได้แก่การเขียนและการพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงดนตรี ภาพ การแสดง การเต้น และอากัปกริยา ภาษาท่าทาง หรือพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย

ประมะ สตะเวทิน (๒๕๔๐ : ๒๘ - ๓๐ อ้างถึงใน แพรวพรรณ ปานนุช, ๒๕๕๔ : ๖) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า เป็นการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลหนึ่งที่เรียกว่าเป็นผู้ส่งสาร (source) ไปยังอีกบุคคลหนึ่งที่เรียกว่าผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านทางสื่อ (channel) ไว้ว่าหมายถึงกระบวนการของการสื่อสารของมนุษย์มิใช่การส่งสารเพื่อก่อให้เกิดผลตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารตามความหมายที่มักใช้กันโดยทั่วไป แต่หมายรวมถึงการรับสาร การป้อนกลับ ปฏิกริยา ระหว่างผู้สื่อสารทั้งสองฝ่าย นำไปสู่ความรู้เข้าใจเข้าร่วมกันในความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการสองวิถีเสมือนหนึ่งวงจรความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนความหมายที่อยู่ในสมองของบุคคลที่สื่อสารกัน

การสื่อสารมีลักษณะเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติที่ดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง เป็นการกระทำร่วมกันทั้ง ๒ ทาง ไม่ว่าจะเป็นผู้พูดหรือผู้ส่งสาร และผู้ฟังหรือผู้รับสารก็ตาม

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนบทความความสามารถสรุปความหมายของการสื่อสารได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้ส่งสาร” ไปยังบุคคล อีกคนหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้รับสาร” โดยใช้สื่อหรือช่องทางที่เหมาะสม ซึ่งมีองค์ประกอบได้แก่ ผู้ส่งสาร (sender) สาร (message) ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (channel or media) และผู้รับสาร (receiver)

ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน แบ่งได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๑. วจนภาษา (verbal language) เป็นภาษาที่เป็นถ้อยคำ คำพูดหรือตัวอักษร ปรากฏให้เห็นอยู่ในสังคมปัจจุบัน ในที่นี้ยังหมายความรวมถึงเสียง ลายลักษณ์อักษร และภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นด้วย

๒. อวจนภาษา (non - verbal language) เป็นภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ เป็นภาษาที่แฝงอยู่ในถ้อยคำนั้น ๆ เป็นอากัปกริยา ท่าทาง อาการต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แม้จะไม่ใช่ถ้อยคำ แต่ก็สามารถ สื่อความหมายให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจได้

การสื่อสารกับความสัมพันธ์ระหว่างวจนภาษาและอวจนภาษา ไม่สามารถแยกเด็ดขาดจากกันได้ ในบางครั้งอาจจะต้องใช้ประกอบกัน โดยเฉพาะทางด้านการสร้างความรู้สึกที่แสดงออกมาให้เห็นออกมา ส่วนระดับการใช้ภาษาในการสื่อสารที่จะสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ควรอยู่ในระดับของการสนทนา หรือระดับการสร้างความเป็นกันเอง ทั้งนี้เพื่อลดความกดดันกับผู้มารับบริการหรือประชาชนผู้ได้รับความเสียหาย ให้คลายความวิตกกังวลลงได้ ดังนั้นในการสื่อสาร สิ่งที่สำคัญในการแสดงออกคือบุคลิกภาพ ต้องมีการพัฒนา เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต่อตนเองและองค์กรด้วย

### การพัฒนาบุคลิกภาพ

ในการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคลสามารถแยกได้ ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) เป็นบุคลิกภาพสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ แต่เป็นลักษณะของอุปนิสัยใจคอที่ไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ยาก เช่น มนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นคนที่ช่างสังเกต มีความละเอียดรอบคอบ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ต้องอาศัยการสังเกตอย่างใกล้ชิด และเป็นเวลานาน เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น ทักษะคิด มุมมอง วิสัยทัศน์ แนวคิด เจตคติต่าง ๆ ซึ่งเราสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

- ๑.๑ ความเชื่อมั่นในตนเอง
- ๑.๒ ความซื่อสัตย์สุจริต
- ๑.๓ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ๑.๔ ความรับผิดชอบ

๒. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก (External Personality) เป็นบุคลิกภาพที่สังเกตเห็นได้เด่นชัดหรือเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ซึ่งได้แก่ การแต่งกาย การเคลื่อนไหวร่างกาย น้ำเสียง การพูดคุย การใช้สายตา การวางตัววางตน ซึ่งตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ แนบท้าย กฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อ ๑๐ ได้กำหนดไว้ว่าข้าราชการตำรวจจะต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เพื่อให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่น กำหนดให้ข้าราชการตำรวจจะต้องประพฤติปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ต้องมีท่าทีเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และมีความสุขภาพอ่อนโยน ต่อประชาชน รวมทั้งให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๒ ต้องปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของประชาชน ไม่เบียดเบียน ไม่แสดงกริยาหรือท่าทางที่ไม่สุภาพ ต้องให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช่ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน

๒.๓ ต้องเอื้อเพื่อ สงเคราะห์ และให้ความช่วยเหลือประชาชน เมื่อประสบเคราะห์ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่น ๆ ไม่ว่าบุคคลผู้นั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม

ในการนี้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ในข้อ ๑๖ (๑ - ๒) ยังกำหนดให้ข้าราชการตำรวจจะต้องสำนึกในการให้บริการประชาชนด้านอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธา โดยข้าราชการตำรวจจะต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

๑. ต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ กล่าวโทษ การขออนุญาต การขอข้อมูลข่าวสารหรือการติดต่อราชการอื่นๆ ด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อมิให้ประชาชนเสียสิทธิหรือเสรีภาพตามกฎหมาย

๒. ต้องบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติ ไม่ใช้ถ้อยคำ กิริยาหรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน

### การสร้างความสัมพันธ์

ในการสร้างความสัมพันธ์เป็นการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป จะมีลักษณะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ประจำตัวของแต่ละบุคคล อันจะมีผลต่อความคิด การกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสัมพันธ์ภาพในเชิงบวก ซึ่งผลกระทบเหล่านั้นจะมาในรูปแบบของการแสดงออก เป็นจุดเริ่มต้นและอาจมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพต่อไปในอนาคต

วิธีการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเกิดขึ้นก่อน โดยเฉพาะการคิดดี พูดดี ทำดีและเป็นผู้ฟังที่ดี ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ไม่ควรแสดงพฤติกรรมใดที่ทำให้บุคคลอื่นรู้สึกอึดอัด อับอาย ต้องให้ความสนใจกับบุคคลที่เราสนทนาในทุกๆ เรื่อง ต้องรู้จักให้คำชมเชย ให้ความชื่นชมกับบุคคลที่เขาปฏิบัติหน้าที่ที่ประสบความสำเร็จ ไม่ควรวิจารณ์บุคคลอื่น อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกที่ไม่ดีและจะก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ควรใช้ภาษาให้เหมาะสมกับเพศ วัย ระดับการศึกษารวมทั้งอาชีพที่เหมาะสม ไม่ควรแสดงอำนาจโดยการออกคำสั่ง ช่ม บังคับจะทำให้บุคคลอื่นรู้สึกอึดอัด ไม่พึงพอใจ ต้องมีการควบคุมอารมณ์ของตนเอง และควรดูจังหวะใช้อารมณ์ขบขันสอดแทรกควบคู่ไปในการสร้างบรรยากาศการอยู่ร่วมกันมีความสุขสนุกสนานเพื่อลดความรู้สึกเครียด

ประเด็นสำคัญที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (competency Conceptual) กับประชาชนนั้น ก่อนอื่นเราต้องประเมินสถานการณ์คู่สนทนาว่าเป็นอย่างไรในขณะนั้น โดยผู้เขียนสามารถสรุปประเด็นการพิจารณาได้ที่สำคัญ ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก เมื่อเริ่มสร้างความสัมพันธ์ ต้องเริ่มที่ตัวเราเองก่อนว่า เรารู้จักตัวเองหรือไม่ว่าเราเป็นคนแบบไหน มีกรอบแนวคิดว่าจะทำอะไร และในขณะเดียวกันนั้นเรามีบทบาทหน้าที่อะไร เมื่อเรารู้จักตัวตนของเราแล้ว จึงพิจารณาในขั้นตอนต่อไป

ประเด็นที่สอง เราต้องทำความเข้าใจคู่สนทนาด้วยว่าบุคคลที่เราจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วยนั้น เขามีกรอบแนวคิดเป็นอย่างไร มีบทบาทหน้าที่อะไร สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับตัวเราด้วยหรือไม่ ซึ่งหากเราไม่ได้ศึกษาประเด็นเหล่านี้ อาจจะเป็นการทำลายความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันได้

ประเด็นที่สาม เมื่อตัวเราซึ่งอยู่ในสถานะเป็นผู้สื่อสาร จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เราสนทนาด้วย กรณีที่ผู้รับสารไม่เข้าใจตัวเราในฐานะผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารจะต้องศึกษาต่อไปด้วยว่า ที่ผู้รับ

สารไม่เข้าใจนั้นเป็นเพราะผู้ส่งสาร ส่งสารไปแล้วผู้รับสารไม่รู้เรื่อง หรือไม่เข้าใจ ไม่ตรงประเด็นหรือไม่ชัดเจน ในส่วนใด เมื่อทราบเหตุเหล่านั้นแล้วผู้ส่งสารจะต้องดำเนินการในประเด็นต่อไปคือ

ประเด็นที่สี่ กรณีที่พบปัญหาในประเด็นที่สามแล้ว ผู้ส่งสารจะต้องมาปรับวิธีการหรือสารให้ชัดเจน เหมาะสมกับผู้รับสาร ทั้งนี้เพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายที่เราต้องการสร้างความสัมพันธ์ต่อไป และในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ข้าราชการตำรวจผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ยังสามารถนำเอาหลักธรรมมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ได้ นั่นคือสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งประกอบด้วย

๑. ทาน ข้าราชการตำรวจต้องให้การช่วยเหลือ การเสียสละเวลาของตนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีจิตอาสาดูแลช่วยประชาชนไม่ว่าจะยามทุกข์หรือสุข

๒. ปิยวาจา ข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ให้บริการจะต้องพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ อ่อนหวาน พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว

๓. อัตถจริยา ให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะยามทุกข์หรือสุข ด้วยความจริงใจในการให้บริการ

๔. สมานัตตตา ข้าราชการตำรวจจะต้องประพฤติปฏิบัติตน วางตนอยู่ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

อีกทั้งยังยึดหลักพรหมวิหาร ๔ ซึ่งได้แก่

๑. เมตตา ให้ความรัก ความห่วงใยต่อประชาชน แนะนำ แก้ไขปัญหา พบปะพูดคุย สร้างความเป็นกันเอง

๒. กรุณา ให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนประสบปัญหาต่าง ๆ

๓. มุทิตา ร่วมแสดงความยินดี เมื่อประชาชนในชุมชนประสบความสำเร็จ หรือร่วมงาน ร่วมกิจกรรมในชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

๔. อุเบกขา ให้ความเป็นธรรม วางตัวเป็นกลาง ยึดหลัก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกฎหมายมาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้ความเป็นธรรมยึดหลักกฎหมายไม่เอินเอียงไปยังฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

### ภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ในที่นี้ หมายถึง ภาพที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิด หรือจินตนาการของคน ว่าควรจะเป็นเช่นไร ควรจะเป็น จะต้องเป็น หรือน่าจะเป็นในความคิด ลักษณะหรือท่าทีของบุคคลหรือองค์กร ที่ปรากฏให้เห็นในสายตาของสาธารณชน

การสร้างภาพลักษณ์ มีความจำเป็นต้องดำเนินการเป็นกระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนงาน กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการ กำหนดกฎเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า ต้องมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างกระบวนการสื่อสารการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน โครงการที่ชัดเจนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจ จึงกำหนดนโยบาย แนวทาง วางแผนมีกระบวนการขั้นตอนในการทำงานเกี่ยวกับการยกระดับการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยเน้นให้ข้าราชการตำรวจดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกนึกคิดของประชาชน ซึ่งผู้เขียนสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญตามแนวทางการยกระดับของ ตร.ให้กระชับยิ่งขึ้นได้ ดังนี้

๑. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องมีการให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้กิริยา วาจา ที่สุภาพ อ่อนโยนแสดงออกถึงความใส่ใจ จริงใจ กระตือรือร้น ในการบริการ ไม่แสดงกิริยา ท่าทางในลักษณะที่ข่มประชาชน

๒. ด้านการบริการบนสถานีตำรวจ ในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจผู้ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้อง ต้อนรับและอำนวยความสะดวก ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การบริการด้วยความรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการให้สั้นลง บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาด และสถานที่จอดรถที่เหมาะสม และเพียงพอ

การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ด้วยความโปร่งใสและดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยนำเอาเครื่องมือสื่อสาร นวัตกรรมบริการ เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน (Smart City)

๓. ด้านการบริการนอกสถานีตำรวจ เมื่อได้รับแจ้งเหตุหรือร้องขอจากประชาชน พนักงานวิเทศต้องสอบถามที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้งไว้หากมีเหตุที่ตำรวจไม่สามารถไปพบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ก็ให้โทรกลับไปแจ้งข้อขัดข้องให้ประชาชนทราบ เพื่อลดความเข้าใจผิดของประชาชนว่าตำรวจไม่สนใจการบริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับแจ้งจากศูนย์วิทยุ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ต้องรายงานผลไปยังศูนย์วิทยุในทันที ในทางเดียวกันหัวหน้าสถานี หัวหน้างานป้องกันปราบปรามและหัวหน้าสายตรวจต้องให้ความสนใจติดตามผลการปฏิบัติทางวิทยุสื่อสารอย่างจริงจัง

๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจไปพบประชาชนผู้ได้รับความเสียหายเอง ซึ่งเป็นการปฏิบัติการเชิงรุก เพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน และในขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องออกพบปะพูดคุยกับประชาชน (Stop walk and talk) เพื่อแสวงหาแนวร่วมและได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

## สรุป

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้เขียนขอสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนได้ว่า ข้าราชการตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย เป็นอาชีพที่ต้องสัมผัสและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร รวมถึงการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ ซึ่งบุคคลที่เข้ามาปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีทั้งผู้กระทำความผิดกฎหมายและผู้ได้รับความเสียหายที่ต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขปัญหาของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งประชาชนจะมองว่าข้าราชการตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนมาโดยตลอด แต่ปัจจุบันประชาชนมีทัศนคติกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเชิงลบมากขึ้น เนื่องจากมีข้าราชการตำรวจบางนายที่ปฏิบัติตัวปฏิบัติตนไม่อยู่ในกฎระเบียบ กฎหมายหรือข้อบังคับ ซึ่งจะเห็นได้จากสื่อโซเชียลมีเดียในแต่ละวันที่สะท้อนภาพลักษณ์ให้เห็นได้อย่างชัดเจนติดเทรนทวิตเตอร์ ซึ่งประชาชนพูดถึงอยู่เสมอ

ในการที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกลับคืนสู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้นั้น ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องมีทัศนคติและจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ โดยยึดหลักกฎหมายด้วยความเสมอภาคเที่ยงธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตวิญญาณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ช่วยเหลือประชาชนด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ การสร้างความประทับใจในการบริการประชาชนที่เป็นมิตร การสื่อสาร หรือการใช้กริยาวาจากับประชาชนด้วยความสุภาพ และประการสำคัญที่สุดต้องแสดงให้เห็นประชาชนเห็นว่า “ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ให้บริการประชาชนอย่างแท้จริงไม่ใช่เป็นเจ้านายของประชาชน” อีกต่อไป

**บรรณานุกรม**

กองบัญชาการศึกษา, พ.ศ. ๒๕๖๓, แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนระดับสถานีตำรวจ : หลักสูตร  
นายสิบตำรวจ, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๒ (๑๖)

ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ แนบท้าย กฎ ก.ตร.ว่าด้วยประมวล  
จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อ ๑๐ และข้อ ๑๖

พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๖

พิชญาพร ประครองใจ, พ.ศ. ๒๕๕๘. **หลักนิติศาสตร์**, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

แพรวพรรณ ปานนุช, พ.ศ. ๒๕๕๔, **แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร ๑**, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

รายงานผลการดำเนินการตามแนวทางยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐

.....